

ベジタリアン・ヴィーガン／ムスリム 旅行者おもてなしガイド

観光庁 参事官（外客受入担当）

1. ベジタリアン・ヴィーガン対応について

(1) 基礎データ等	P2
(2) 対応事例集	P14
(3) 対応文例集	P34
(4) 用語集	P36

2. ムスリム対応について

(1) 基礎データ等	P38
(2) 対応事例集	P70
(3) 対応文例集	P84
(4) 用語集	P93

1. ベジタリアン・ヴィーガン対応について

(1) 基礎データ等

背景、類型と食事上の制限

ベジタリアン・ヴィーガンは様々な背景・目的（宗教、動物愛護、環境保護、健康志向など）を持っており、ヴィーガン、ラクト・オボ・ベジタリアンなど複数の類型があります

ベジタリアン・ヴィーガンの背景と分類

ベジタリアンの背景 (例)	宗教の信条： 仏教、ヒンドゥー教など、 宗教上の規定	動物愛護： 動物の権利の保護などへの 要求	環境保護： 畜産のための森林破壊などを 防止	健康維持・増進： 摂取カロリーの調整、脂肪が 多い食事の制限など
----------------------	---	------------------------------------	-------------------------------------	---

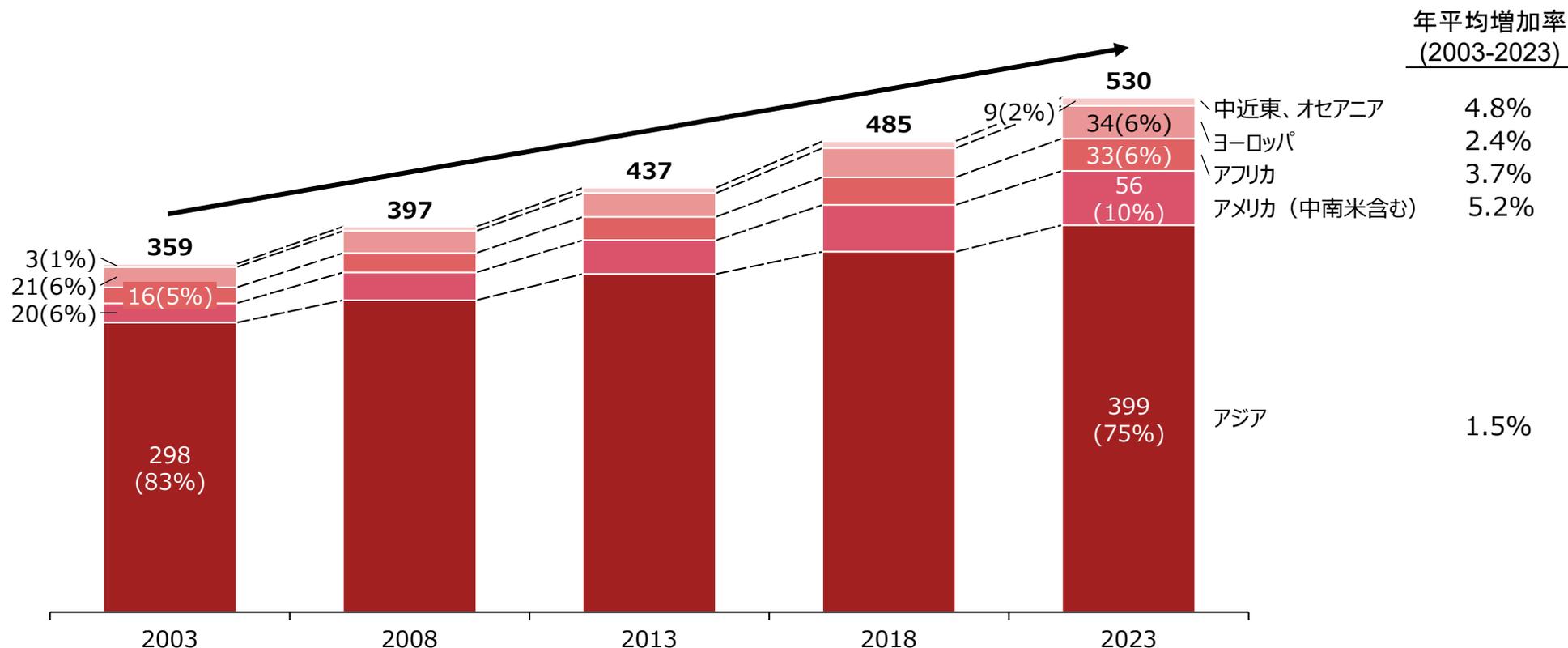
※ 上記以外の背景を持つ方もいます

大分類	小分類	食事上の制限					
		赤身肉	白身肉	魚介類	乳製品	卵	その他
ベジタリアン・ヴィーガン （「ベジタリアン等」） （※）	ヴィーガン	×	×	×	×	×	蜂蜜・ゼラチンなど動物由来成分 全般、昆虫
	ラクト・ベジタリアン	×	×	×	○	×	-
	オボ・ベジタリアン	×	×	×	×	○	-
	ラクト・オボ・ベジタリアン	×	×	×	○	○	-
セミ・ベジタリアン	ペスカタリアン	×	×	○	○	○	-
	ポロタリアン	×	○	△	△	△	-

※ 台湾に多いオリエンタル・ヴィーガン、オリエンタル・ベジタリアンは、仏教の思想に基づき、匂いの強い五葷（ニンニク、ニラ、ラッキョウ、玉ねぎを含むネギ、アサツキ）も食べないベジタリアン等の一種。また、フレキシブルにヴィーガンを取り入れる「フレキシタリアン」という層も存在。

ベジタリアン等の世界人口は、毎年増加傾向にあり、**2023年には約5.3億人に達しています**

ベジタリアン等人口の推移（主要100ヶ国・地域¹⁾、単位：百万人）



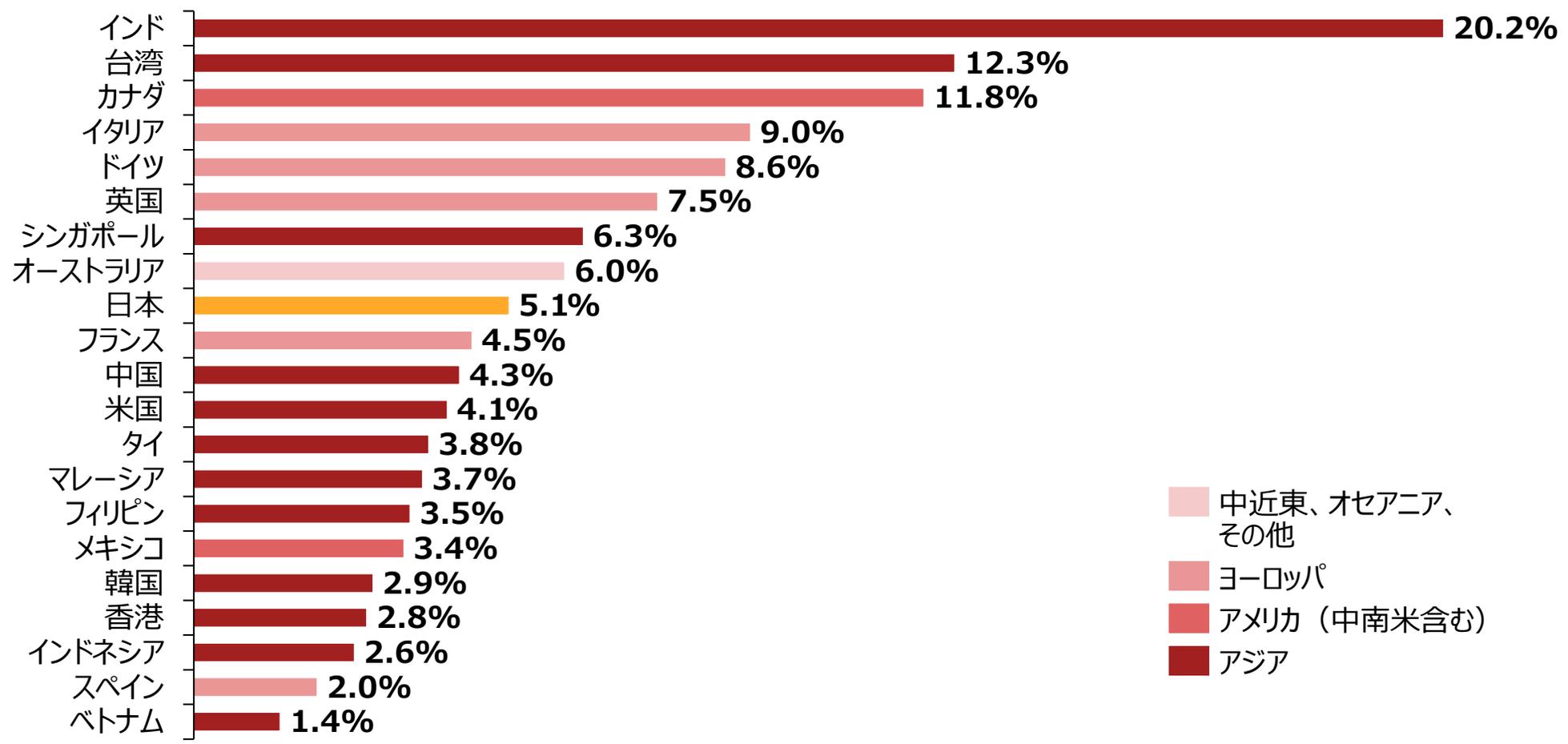
※本統計のベジタリアン等の定義：ベジタリアン等は肉類、家禽類及び魚介類を食べない、あるいは基本的には食べない人で、人によっては卵やチーズなど動物由来のものも摂取せず、基本的に野菜、フルーツ、ナッツや穀物などをメインの食事とします

1)Euromonitorにベジタリアン等人口に関するデータが存在する100ヶ国・地域であり
世界人口の約90%をカバー
出所：Euromonitor

国・地域別ベジタリアン等比率

訪日旅行者数の上位20の国・地域について、国・地域別にベジタリアン等の人口比率を見ると、**インドが1位で突出して高く、2位が台湾。3位以下は欧米豪諸国が多くなっています**

訪日旅行者数上位20国・地域におけるベジタリアン等比率（2023年）



出所：Euromonitorによる2023年時点での総人口及びベジタリアン等人口およびJNTOの訪日外客数データを用い、集計

訪日ベジタリアン等旅行者数の推計(参考)

Euromonitor及びJNTOのデータなどから推測すると、2023年における訪日ベジタリアン等旅行者は約128万人、飲食費は約609億円/年程度の規模と推計されます

2023年の国・地域別推計訪日ベジタリアン等旅行者総数とランキング (推計値、単位：万人) (1)

国別訪日ベジタリアン数ランキング		
#	国・地域	推計値 (万人)
1	台湾	51.7
2	韓国	20.3
3	中国	10.3
4	米国	8.4
5	香港	5.8
6	カナダ	5.0
7	シンガポール	3.7
8	タイ	3.7
9	インド	3.3
10	豪州	3.0
11	英国	2.4
12	フィリピン	2.1
13	ドイツ	2.0
14	マレーシア	1.5
15	イタリア	1.3
16	フランス	1.2
17	インドネシア	1.1
18	ベトナム	0.7
19	メキシコ	0.3
20	スペイン	0.2
21	ロシア	0.06

総数、推計年間飲食費

総数・
構成比率
(推計値)

- 2023年の訪日外客数に国別のベジタリアン等比率を乗じることで、推計した訪日ベジタリアン等の総数は**約128万人**と推計される
例：台湾 420.2万人(2023年訪日者数)×12.3%=51.7万人
- 2023年全訪日旅行者(約2,506万人)に占める訪日ベジタリアン等(約128万人)の構成比率は**約5.1%**

飲食費
(推計値)

- 上記を基に訪日旅行者の2023年の全飲食外国人消費(1兆1,957億円)の約5.1%をベジタリアン等が占めるとした場合、2023年の訪日ベジタリアン等による推計年間飲食費は**約609億円**と推計される

上記合計して訪日ベジタリアン等は約128万人と推計

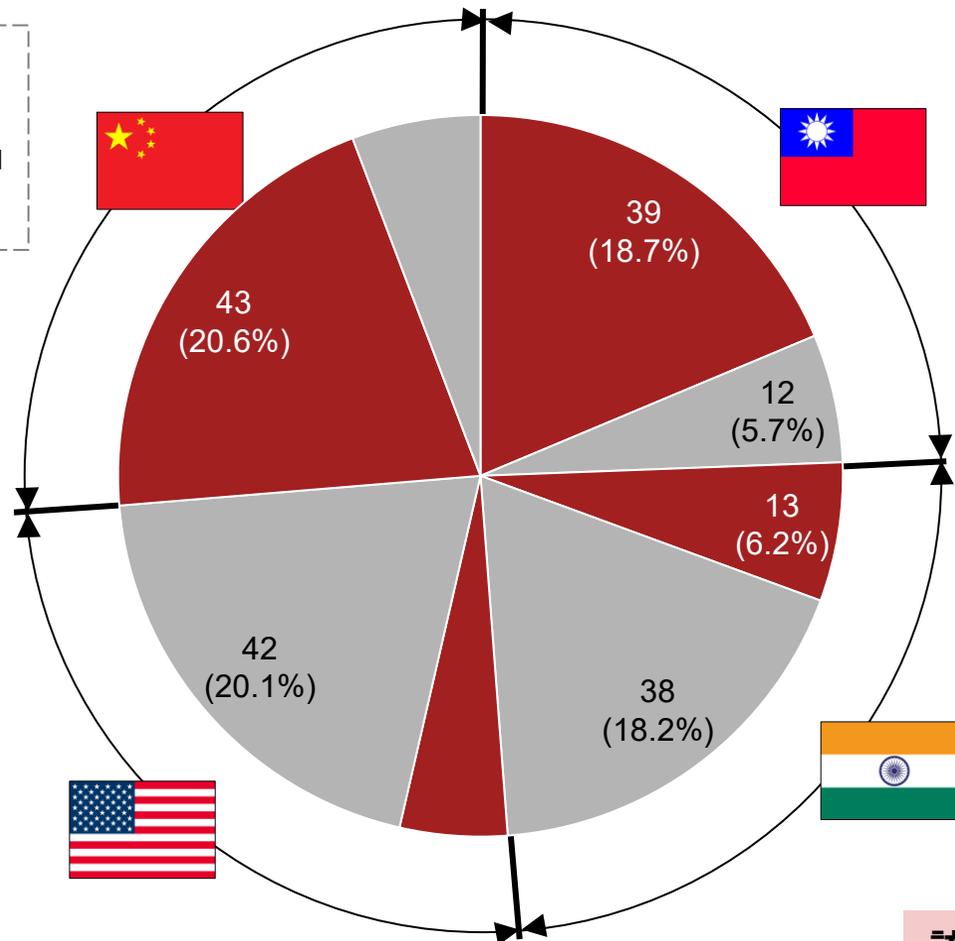
(1)JNTOの2023年の訪日外国人旅行者数で国別の累計数値が存在する21国にEuromonitorの2023年国別ベジタリアン比率を乗じることで、国・地域別の訪日ベジタリアン等旅行者数を推計

訪日経験がある方も含む形でベジタリアン・ヴィーガンの方を対象にアンケートを実施しました
(回答数:台湾51・インド51・アメリカ52・中国55)

設問：訪日経験の有無を教えてください

【調査対象】

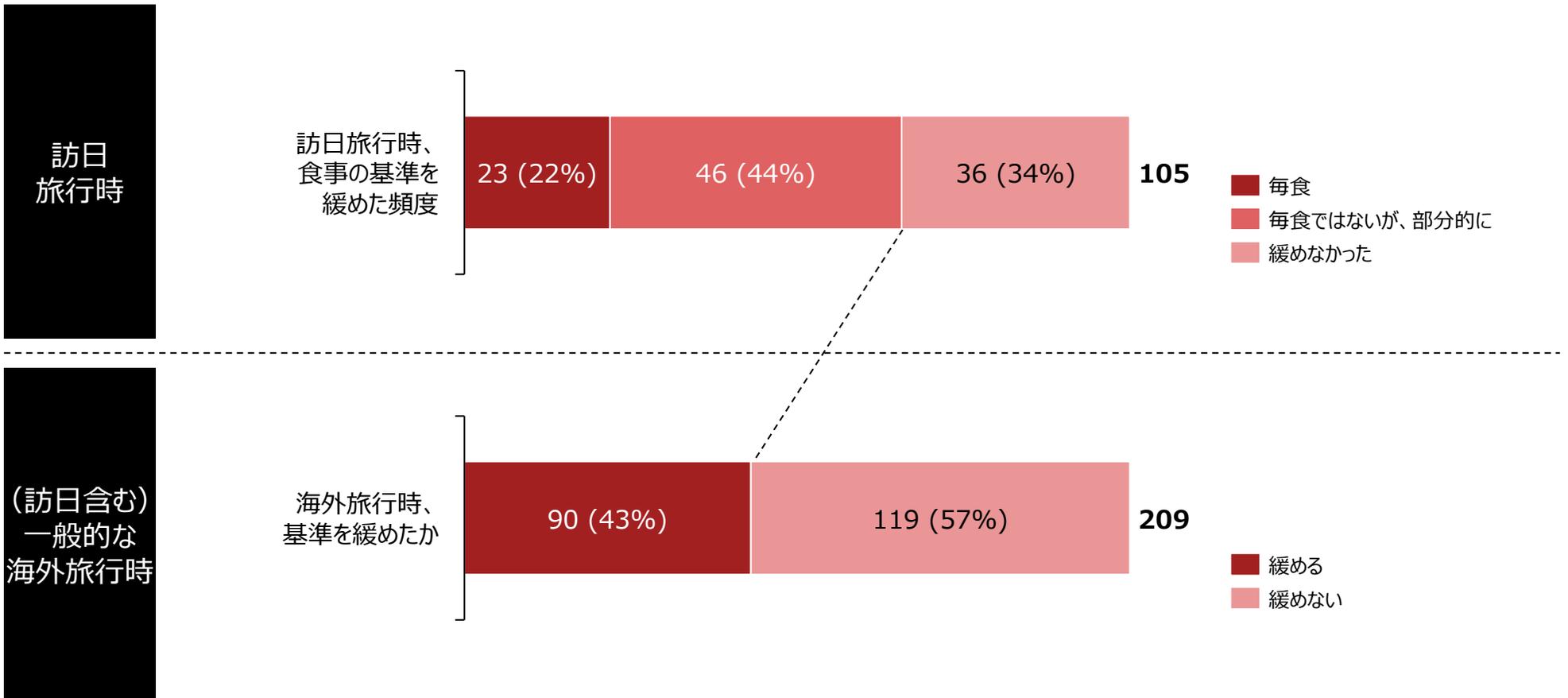
- ベジタリアン・ヴィーガンの当事者
- 過去10年以内に海外旅行経験あり
- 対象者の50%以上は「訪日経験あり」
- 男女比=約1:1
- 20歳以上



訪日経験者：計105 (50%)

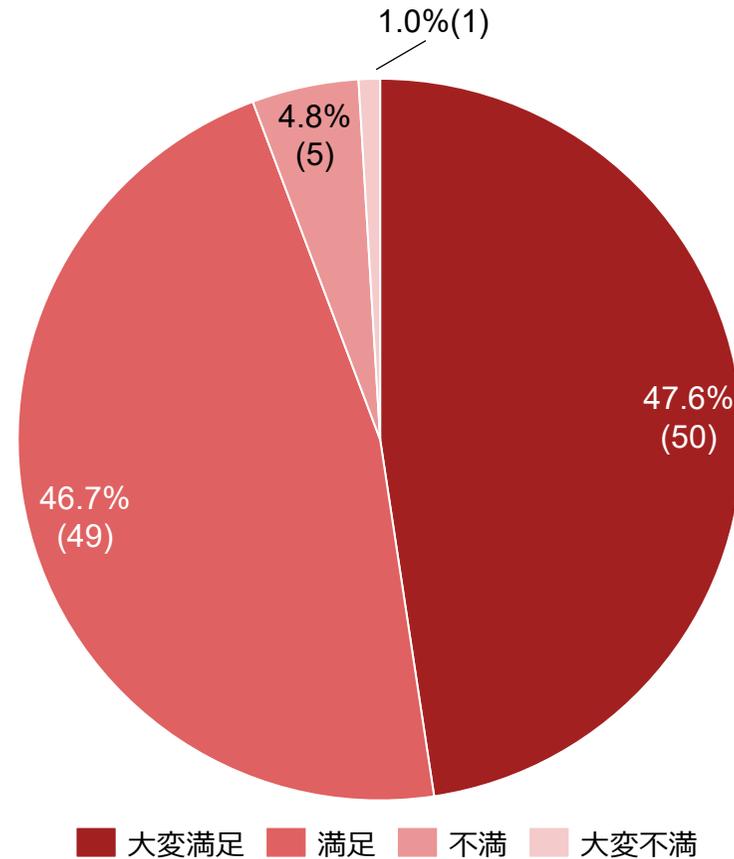
海外旅行時に食事の基準を緩めるベジタリアン・ヴィーガンの方は約4割おり、特に訪日旅行時には6割強と**旅行時に食事制限を緩める方が多い**ことがわかります

設問：訪日旅行時・海外旅行時に食事の基準を緩めたか／緩めた頻度を教えてください



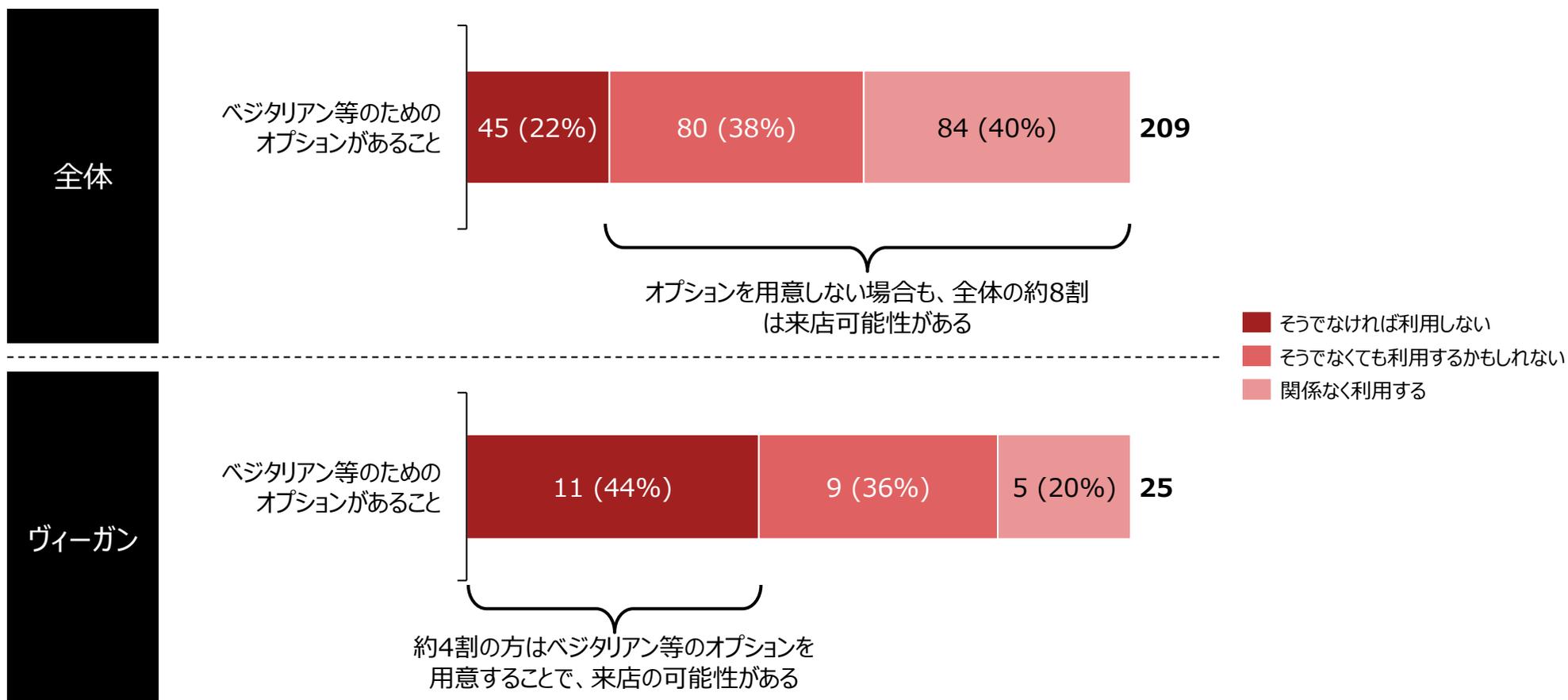
約5割のベジタリアン等が日本のホスピタリティに大変満足と回答しており、さらに残りの約5割が満足と回答しています

設問：日本でのベジタリアン等旅行者に対するホスピタリティにどの程度満足していますか。



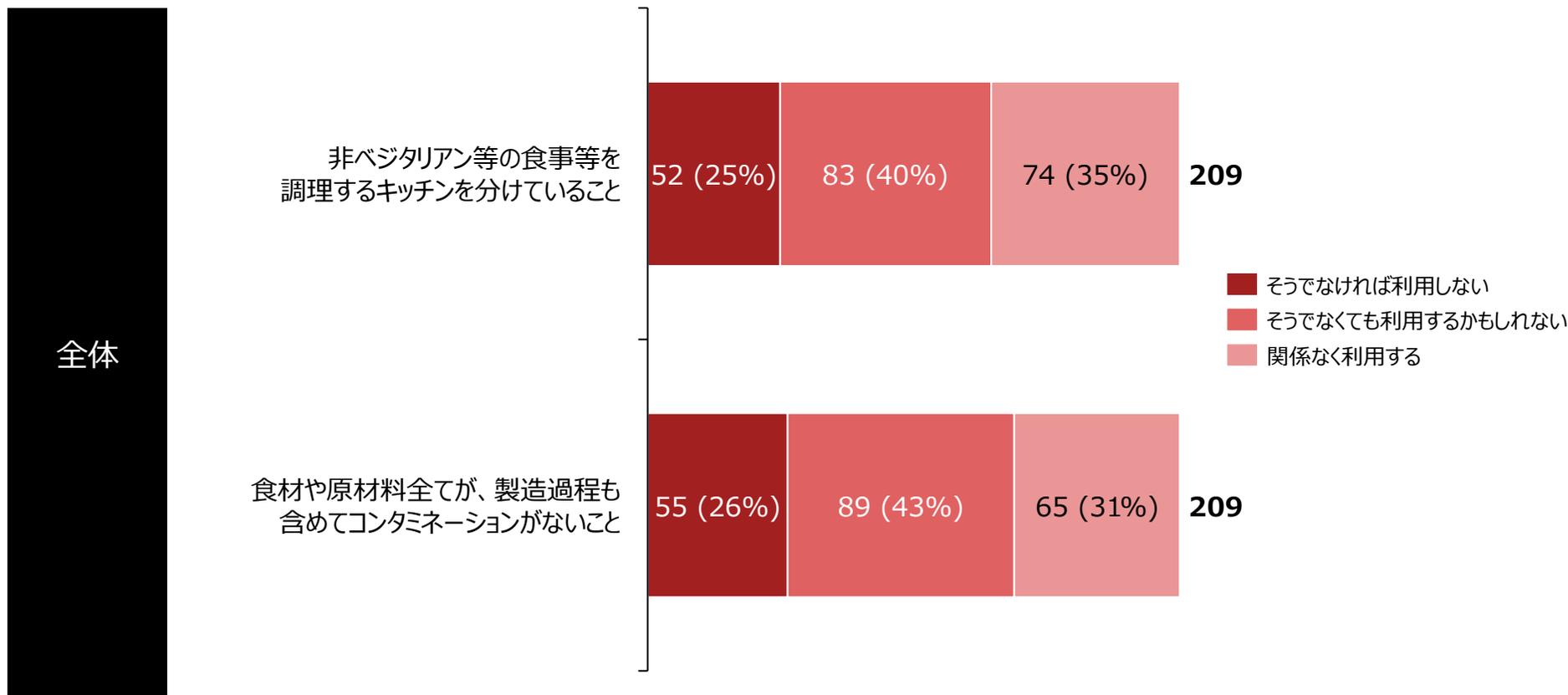
- ベジタリアン等向けの選択肢を用意していない場合でも**当事者全体の約8割**が来店する可能性はあります
- 厳格なヴィーガンの方については、選択肢を用意することで**半数近くの方に新規顧客として来店**してもらえ
可能性が高まります

設問：海外旅行時の飲食店等選定の際、「ベジタリアン等のためのオプション（※）があること」は
どの程度重要ですか ※ベジタリアン用のメニュー有無や食材の変更可否



- 専用キッチン・コンタミネーション*排除は対応していなくともベジタリアン等の7-8割が来店する可能性があります
- 完璧な対応でなくとも一定の割合のベジタリアン等の方々の受入は可能と考えられます

設問：海外旅行時の飲食店等選定の際、以下の要素がどの程度重要か教えてください

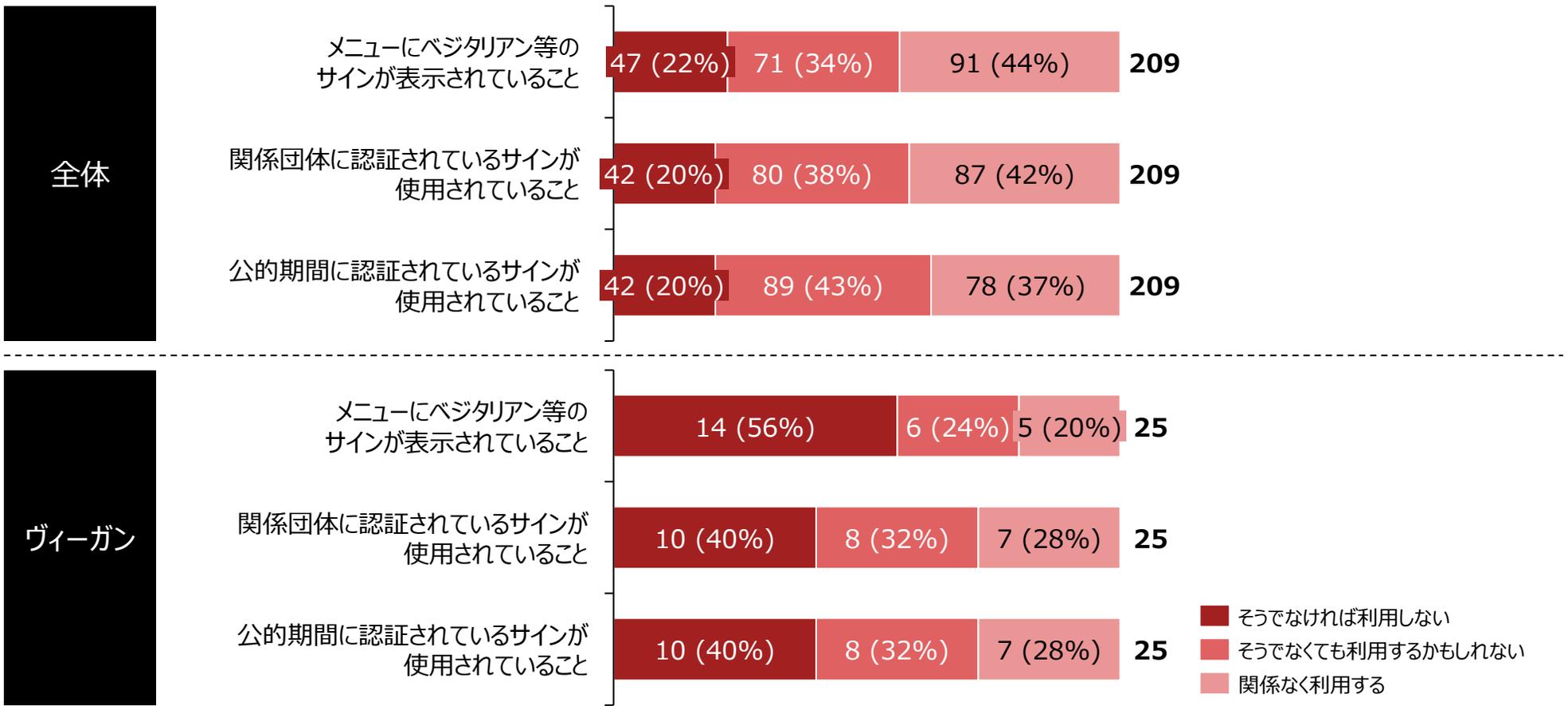


*食品の製造過程において、使用する意図がない特定の原材料・成分等（ベジタリアン等の場合は動物性の成分などを取り除くために洗浄などを行っても当該原材料・成分が残留してしまうこと

出所：2023年12月に実施したベジタリアン等に対するウェブアンケート調査

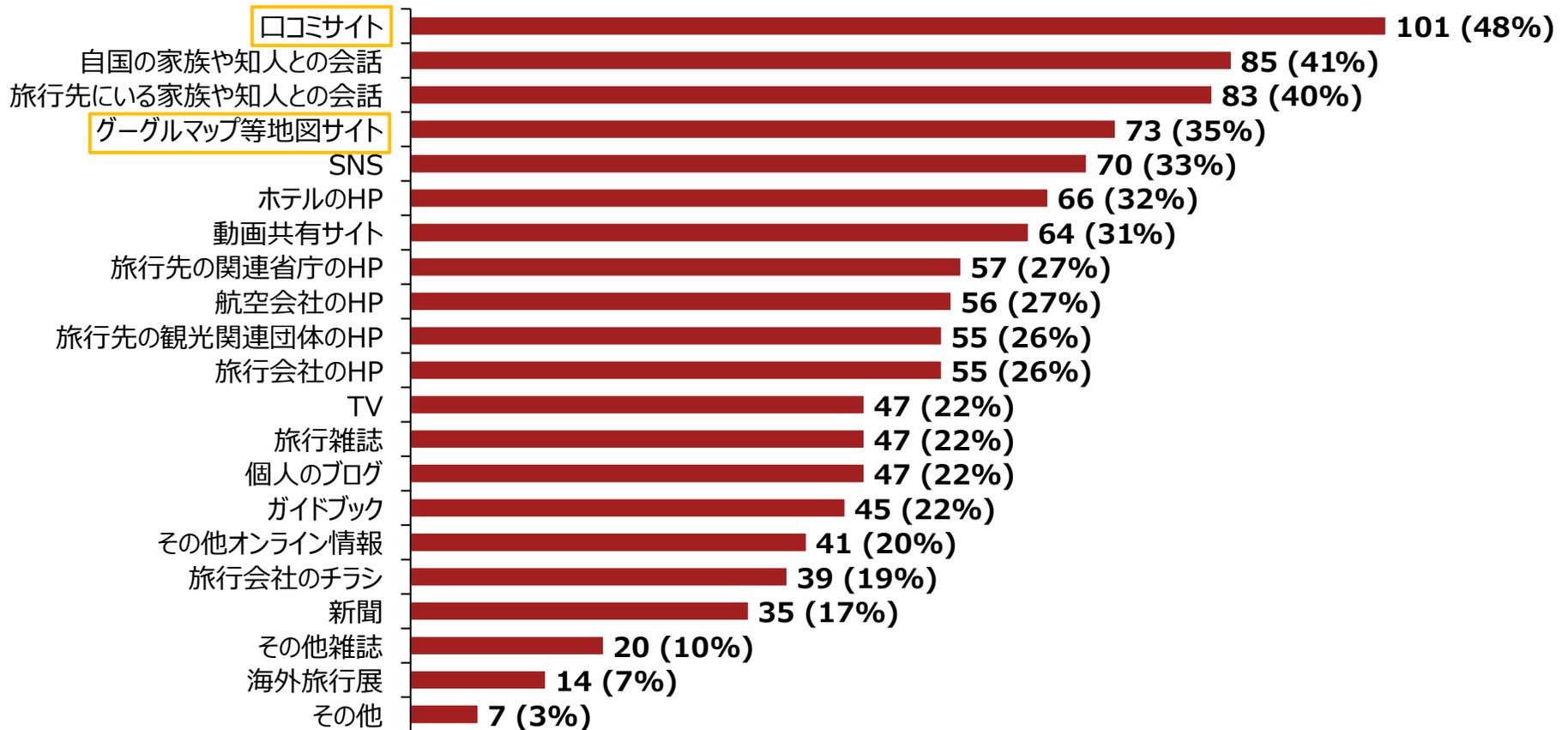
- **メニューのサイン表示の認証がなくともベジタリアン等の8割が来店する可能性があります**
- **ベジタリアン等の受入に際して必ずしも認証が必要なのではないことがわかります**

設問：海外旅行時の飲食店等選定の際、以下の要素がどの程度重要か教えてください



- 家族や知人との会話以外では、ベジタリアン等の方々は口コミサイトやグーグルマップ等の地図サイトを活用して食事の情報を集める人の割合が高いです
- ベジタリアン等の方がの受入を促進するためには上述の媒体による情報発信が重要です

設問：海外旅行の際、現地のベジタリアン等の食事に関する情報をどのように得るか、教えてください



1. ベジタリアン・ヴィーガン対応について (2) 対応事例集

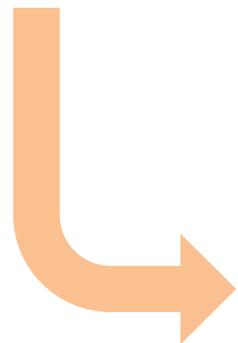
対応事例集

対応事例集では、「ベジタリアン・ヴィーガンの基礎知識と対応の実践」で説明した対応度合い別に Step1~3で整理した事例を順番に紹介します

飲食店等の取組の全体像と紹介事例一覧

※本編p.15参照

対応度合い及び表示方法		C 情報発信 (PR)	
A 対応度合い	B 表示方法	オンライン	オフライン
高 対応度合い	Step 3 ・豊富な対応メニューの提供	・自社ホームページや各種SNS、口コミサイト等でのPR	・店頭の見板への掲載 ・近隣の宿泊施設等との連携
	Step 2 ・対応メニューの常設		
	Step 1 ・既存メニューの活用		
	Step 0 ・ベジタリアン等の理解		
高 表示のレベル	認証マーク ・認証マークの記載		
	マーク・イメージ ・マーク等の活用		
	記述・口頭 ・文字による表示 ・口頭での説明		



対応度合い	店名
Step3	AIN SOPH.
	T'sたんたん
	shojin 宗胡
Step2	Mr. Farmer
	ヨコハマ グランド インターコンチネンタル ホテル
Step1	都内・天ぷら料理店(匿名)

対応事例一覧

具体的な対応事例を参考にしながら
何から対応できそうか
考えてみましょう!



【Step1】「都内・天ぷら料理店」の取組事例:基本情報

「都内・天ぷら料理店」は戦前の創業、天ぷら料理を国内外で提供しています。丸の内の店舗ではビジネス利用を中心に1ヶ月に3組程度ベジタリアン等の来店があり、**個別の対応を実施**しています

企業、店舗概要

基本情報	店名	・ (匿名希望)
	オープン年	・ (匿名希望)
	展開地域、店舗数	・ (匿名希望)
	提供商品のジャンル	・ 天ぷら料理
外国人ベジタリアン等関連情報	対応開始年	・ 近年の増加に伴い、本格化
	来店状況(丸の内店)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 外国人来店率は20-30%、その内10%程度がベジタリアン等 - 1ヶ月に3組程度 - 欧米系外国人が多い
	利用シーン	・ 日本人による接待、アテンドがメイン

ベジタリアン等対応メニュー (抜粋)

- ・ ベジタリアン・ヴィーガン対応メニューは、オンメニュー(通常メニュー)での提供はなく、個別に対応
 - 基本的に既存のメニューをベースに、動物性の魚介類を季節の野菜に変更し、提供している
 - 肉類の提供はほぼ無い

野菜天ぷらの例



茄子の天ぷら



椎茸の天ぷら

【Step1】「都内・天ぷら料理店」の取組事例: 対応の概要

ベジタリアン・ヴィーガンの方それぞれで対応の方法を変え、ニーズに合った料理を提供しています。
現状では、ベジタリアン・ヴィーガン対応が可能であることをPRしていません

対応店	対応メニュー及び表示方法		情報発信 (PR)	
	対応の度合い	表示方法	対応済み	非対応
			オンライン	オンライン以外
<p>Step 3 (豊富な対応メニューの提供)</p> <ul style="list-style-type: none"> ベジタリアンに対しては、天ぷらの衣の卵が問題ないかを確認し、同じ油で揚げたものを提供 <ul style="list-style-type: none"> 但し、魚介類を野菜に変更しての提供 	<p>認証マーク</p> <ul style="list-style-type: none"> 特に無し 	<ul style="list-style-type: none"> 基本的にベジタリアン等への対応に関する情報は発信していない <ul style="list-style-type: none"> 外国人の来店客には、魚介類も含めた日本の様々な食材を堪能して貰いたいと考えている 		
<p>Step 2 (対応メニューの常設)</p> <ul style="list-style-type: none"> ヴィーガンに対しては、卵を使わない衣を利用し、専用の油も準備 <ul style="list-style-type: none"> 個室利用の場合、最初にヴィーガン対応のものを全て揚げ提供 相席 (カウンター) の場合、裏の調理場で専用の油を用いて調理し、提供 	<p>マーク・イメージ</p> <ul style="list-style-type: none"> 特に無し 			
<p>Step 1 (既存メニュー活用)</p>	<p>記述・口頭</p> <ul style="list-style-type: none"> 電話などでの問い合わせの際に対応が可能である旨を伝え、具体的な対応方法に関して説明 			
<p>Step 0 (初期的理解)</p>				

【Step1】「都内・天ぷら料理店」の取組事例: 魅力、課題

個別の対応力が対面調理の利点であり、おもてなしの心だと考えています。提供の際は、ベジタリアン・ヴィーガンのお客様に対応していない料理を出さないよう、注意が必要です

ベジタリアン等への対応に取り組むことの 魅力・意義

- ・ 創業以来、**お客様の要望に合わせた料理の提供**を心掛けており、ベジタリアン・ヴィーガンのように食事制限がある方に料理を提供することは、その方針に沿ったことだと考えています
- ・ 大切なご接待の場などで、ベジタリアン・ヴィーガンのお客様をご招待される場合があるため、**同席されたすべての方がご満足いただける対応を行うことが重要**だと考えています
 - － 個別の対応力が対面調理の利点であり、おもてなしの心だと考えています

これからベジタリアン等への対応に取り組む 飲食店事業者等へのアドバイス

- ・ ベジタリアンの方は、非ベジタリアンの方と同じ油・衣で問題ない場合が多いため、比較的対応し易いです
- ・ 一方で、ヴィーガンの方への対応は複雑。**店舗側の負担を軽減したヴィーガンへの対応策をこれから検討していきたいです**
- ・ **ベジタリアン等のお客様に、ベジタリアン等非対応の食事を出さないように細心の注意を払う必要**があります
 - － 一度に多くのお客様が入られた場合などは特に注意が必要です



丸の内店
担当者

「ヨコハマ グランド インターコンチネンタル ホテル」は横浜市のみなとみらい地区に位置する宿泊施設です。施設内の3つのレストランと、ルームサービスや宴会でベジタリアン等対応メニューを提供しています

企業、店舗概要

基本情報	施設名・店名	<ul style="list-style-type: none"> ヨコハマ グランド インターコンチネンタル ホテル - 対応レストランは中国料理「カリユウ」、フランス料理「アジュール」、buffetダイニング「オーシャンテラス」 - その他、ルームサービスや宴会などでも料理を提供
	オープン年	<ul style="list-style-type: none"> 1991年
	所在地	<ul style="list-style-type: none"> 横浜市西区みなとみらい
	提供商品のジャンル	<ul style="list-style-type: none"> 中華、フレンチ、ビュッフェ
外国人ベジタリアン等関連情報	対応開始年	<ul style="list-style-type: none"> オンメニューでのディナーの提供は2018年7月から、翌年にランチ対応
	来店状況	<ul style="list-style-type: none"> レストランは日本人女性中心だが、MICE関連の宴会では50-60%がベジタリアン等含む食事制限有り - 宴会でのベジタリアン等対応は、欧米系（特にイギリス人）が多い印象
	利用シーン	<ul style="list-style-type: none"> 宴会は、隣接するパシフィコ横浜でのMICE関連での食事のリクエストが中心

ベジタリアン等対応メニュー（抜粋）

- 「カリユウ」、「アジュール」、にてそれぞれオリエンタル・ヴィーガン及びオリエンタル・ベジタリアンメニューをランチ、ディナー共に提供
- 「オーシャンテラス」ではアラカルトでオリエンタル・ヴィーガンメニューを提供



左上から時計回りに「カリユウ」、「アジュール」、「オーシャンテラス」での提供料理の例

ベジタリアン・ヴィーガン対応メニューをそれぞれ用意しており、店舗情報はオンラインで積極的に発信している他、市作成のガイドにも掲載しています

対応店	対応メニュー及び表示方法		情報発信 (PR)																																					
	対応の度合い	表示方法	オンライン	オンライン以外																																				
<p>Step 3 (豊富な対応メニューの提供)</p> <p>Step 2 (対応メニューの常設)</p> <p>Step 1 (既存メニュー活用)</p> <p>Step 0 (初期的理解)</p>	<ul style="list-style-type: none"> 宴会、ルームサービス、及びレストランで専用メニューを提供 <ul style="list-style-type: none"> 宴会でのベジタリアン等対応は、6-7年前より本格化 レストランでは2018年にディナーで対応メニューを提供開始 翌2019年にはランチでも対応メニューの提供を開始 	<p>認証マーク</p> <ul style="list-style-type: none"> 認証マークに関しては、活用無し <p>マーク・イメージ</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>肉</th> <th>魚</th> <th>卵</th> <th>乳</th> <th>はちみつ</th> <th>五辛類 (※)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ベジタリアン</td> <td>×</td> <td>×</td> <td>×</td> <td>×</td> <td>×</td> <td>×</td> </tr> <tr> <td>ベジタリアン (乳製品・卵を避ける)</td> <td>×</td> <td>×</td> <td>×</td> <td>×</td> <td>×</td> <td>○</td> </tr> <tr> <td>ベジタリアン (肉・魚・卵を避ける)</td> <td>×</td> <td>×</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>×</td> </tr> <tr> <td>ベジタリアン (肉・魚・卵・乳を避ける)</td> <td>×</td> <td>×</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> </tr> </tbody> </table> <p>※五辛野菜 … ネギ、ニラ、ニンニク、らっきょう、あさつき (東アジアのベジタリアンの特徴として、五辛を避ける傾向がある)</p>		肉	魚	卵	乳	はちみつ	五辛類 (※)	ベジタリアン	×	×	×	×	×	×	ベジタリアン (乳製品・卵を避ける)	×	×	×	×	×	○	ベジタリアン (肉・魚・卵を避ける)	×	×	○	○	○	×	ベジタリアン (肉・魚・卵・乳を避ける)	×	×	○	○	○	○	<p>認証マーク</p> <ul style="list-style-type: none"> 認証マークに関しては、活用無し <p>マーク・イメージ</p> <ul style="list-style-type: none"> プレスリリースにてイメージも用いた参考資料を日本語と英語で発表 	<ul style="list-style-type: none"> 公式ホームページにて英語でベジタリアン等対応を明記 <ul style="list-style-type: none"> 各レストランのメニューも閲覧可能 その他、口コミサイトのHappyCowに店舗情報の掲載有り 神奈川県ローカルメディア(MAGCUL)での特集記事も有り 	<ul style="list-style-type: none"> 横浜市作成の <i>Yokohama Vegetarian Restaurants Guidebook, 3rd Edition</i> にレストラン4店舗の掲載有り (下図参照)  <ul style="list-style-type: none"> 横浜市経由でインドのメディアの取材も受諾
	肉	魚	卵	乳	はちみつ	五辛類 (※)																																		
ベジタリアン	×	×	×	×	×	×																																		
ベジタリアン (乳製品・卵を避ける)	×	×	×	×	×	○																																		
ベジタリアン (肉・魚・卵を避ける)	×	×	○	○	○	×																																		
ベジタリアン (肉・魚・卵・乳を避ける)	×	×	○	○	○	○																																		

ベジタリアン・ヴィーガン対応はグローバルスタンダードとの認識のもと、**ベジタリアン等対応のメニューの提供に積極的に取り組んでいます**

ベジタリアン等への対応に取り組むことの 魅力・意義

- ・海外に幅広くチェーン展開している我がホテルでは、**ベジタリアン等への対応メニューを提供するのはグローバルスタンダード**だと認識しており、今後も取り組みを強化していく予定です
- ・私個人としても、**限られた食材を駆使してお客様に満足いただける料理を考案するためのノウハウや引き出しが増えた**と感じます
- ・ベジタリアン等への対応メニューを考案・調理することにより、**ベジタリアン等でない方（例：ハラールやアレルギー等）にも応用可能な食材や調理法**を学びました
 - － 例：味噌など大豆由来の食品の活用方法
- ・ベジタリアン等への対応は**SDGsへの取り組み**にも繋がり、**環境や社会への貢献**にも繋がります
- ・**アジア圏からのインバウンド需要が増加傾向**にあり、**またどのようなタイプの方にも応用が効くよう、**オリエタル対応のメニューを提供しています

これからベジタリアン等への対応に取り組む 飲食店事業者等へのアドバイス

- ・「**五葷を一切使用していない調理器具**」を確保していないので、五葷に敏感なオリエタル・ベジタリアン等の方には、「**調理器具に関しては過去に五葷を使用した可能性がある**ものを使用している」旨をお伝えし、了承いただける場合のみ、提供する方針です
- ・動物由来のものを使用しない食材の情報は、本来展示会などに行かないとなかなか手に入りませんが、ベジタリアン等への対応メニューを提供し始めると、**メーカーからの売り込みが増え、自然と情報が収集できる**環境になりました



総料理長
(西洋料理担当)



アシスタントPRマ
ネージャー

「Mr. Farmer」は2014年の開店以来、メニューの約半分をヴィーガンメニューとして提供しています。日比谷店では全体の約5%が外国人ヴィーガンの来店で、近隣のオフィスに勤務する外国人の利用が多くなっています

企業、店舗概要

基本情報	店名	・ Mr. Farmer
	オープン年	・ 2014年に1号店の表参道店をオープン
	展開地域、店舗数	・ 都内に5店舗（表参道、新宿、駒沢、日比谷、木更津）
	提供商品のジャンル	・ パワープロテインメニュー ・ ヴィーガンメニュー
外国人ベジタリアン等関連情報	対応開始年	・ 2014年
	来店状況（日比谷店）	・ 外国人の来店率は約10%。 ヴィーガンはその内約半分の5%程度 - 観光客は少ない - 欧米系の方が中心
	利用シーン	・ 昼夜問わず近隣オフィス勤務の外国人の来店が多い

ベジタリアン等対応メニュー（抜粋）

- ・ ランチ、ディナー共に共通メニューを提供
 - ヴィーガンメニューは全体の約半分を占め、タコライス、ロコモコ、アボカドバーガー、サラダ、デザートなどを提供（サラダは半分、デザートは全て対応）
 - 非ヴィーガンメニューはサラダとパワープロテインメニューが中心



オールヴィーガン対応のデザートメニュー



ロコモコ



アボカドバーガー

ヴィーガンメニューには**オリジナルの“Vマーク”**を掲載して**明示的に表示**しています。PRは公式HPのコンテンツを英語でも配信する他、日比谷店ではオフィステナント向けのマガジンにも掲載しています

対応店	対応メニュー及び表示方法		情報発信 (PR)	
	対応の度合い	表示方法	オンライン	オンライン以外
<p>Step 3 (豊富な対応メニューの提供)</p> <p>Step 2 (対応メニューの常設)</p> <p>Step 1 (既存メニュー活用)</p> <p>Step 0 (初期的理解)</p>	<ul style="list-style-type: none"> メニューをヴィーガンと非ヴィーガンに二分、メインとサイド共に豊富なメニューを提供 テイクアウトメニューでも、ヴィーガンメニューと非ヴィーガンメニューを双方準備 (下イメージ)  	<p>認証マーク</p> <ul style="list-style-type: none"> 関係団体等による認証マークに関しては、強い必要性は感じない <p>マーク・イメージ</p> <ul style="list-style-type: none"> 非ヴィーガンメニューも扱っているため、一見してヴィーガンメニューと分かるよう、お店オリジナルの“V”マークをメニューに表示  <p>記述・口頭</p> <ul style="list-style-type: none"> ヴィーガンメニューは基本的に全て「ヴィーガン」を頭に置いたネーミングとしている (「ヴィーガンタコライス」、「ヴィーガンロコモコ」、など) 	<p>対応済み 一部対応 非対応</p> <p>対応済み 非対応</p> <ul style="list-style-type: none"> 公式ホームページは英語でも表示可能 <ul style="list-style-type: none"> – お店のコンセプトや農家の紹介、メニューの掲載など  <ul style="list-style-type: none"> – Vegewel、HappyCow及びMeat Free Mondayへのリンクを掲載 	<ul style="list-style-type: none"> (日比谷店では) 入居するミッドタウンのテナント向けのマガジンに、テイクアウトメニューなどを掲載 ペニンシュラ東京等、近隣のホテルのコンシルジュからの送客も有り メニュー全体にヴィーガンメニューが配置され、ヴィーガンマークを表示 

ヴィーガンの来店者とのコミュニケーションに醍醐味を感じており、**オリエンタル・ヴィーガン**などへの対応も前向きに検討しています。店舗形態に関しては、**専門店型よりも対応店型を推奨**します

ベジタリアン等への対応に取り組むことの 魅力・意義

- 外国人のヴィーガンのお客様は、積極的に我々に対して「何度も来ている」、「もっと早くこのお店のことを知りたかった」などとコミュニケーションを取ってくれるので、**対応の手ごたえを直接感じられます**
- 対応開始当初は数品程度だったメニューも、今となっては倍以上の数を提供しています。**海外の専門店視察やSNSの傾向分析などによってトレンドを把握し、シェフを集めてメニュー開発を行うことに醍醐味**を感じています

これからベジタリアン等への対応に取り組む 飲食店事業者等へのアドバイス

- ヴィーガン料理の中心となる野菜は、気候変動などの外的要因により価格の変動が大きいため、**比較的成本が安定する非ヴィーガン料理も提供し、ヴィーガンでないリピーターも獲得することで、収益を安定化させる**などの対策が有効です
- 今は、**オリエンタル・ヴィーガンの対応メニューはオンメニュー（通常メニュー）で提供できていません**が、提供できるよう試行中です。提供すれば、更に外国人ヴィーガンのお客様を獲得できると考えております



東京ミッドタウン
日比谷店 Manager

「宗胡」は港区六本木に1店舗展開しており、**ヴィーガン対応の精進料理のみを提供**しています。外国人比率は約60-70%と高く、利用シーンは観光や接待などが中心です

企業、店舗概要

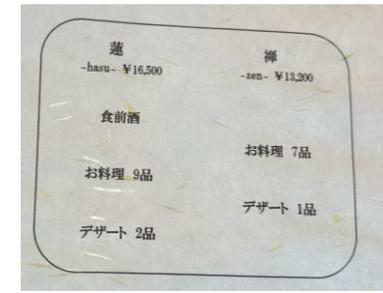
基本情報	店名	・ shojin 宗胡
	オープン年	・ 2015年
	展開地域、店舗数	・ 東京都港区六本木に1店舗
	提供商品のジャンル	・ 精進料理
外国人ベジタリアン等関連情報	対応開始年	・ 2016年頃から本格的な対応開始
	来店状況	<ul style="list-style-type: none"> ・ 全体の60-70%が海外の方 - 欧米系、アジア系等幅広く来店 - 24年現在ではコロナ前よりもインバウンド客が増加
	利用シーン	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平日のランチは近隣オフィス勤務者や、外国人駐在員の配偶者の集まりなど ・ デイナーは接待 ・ 観光客はディナー中心

ベジタリアン等対応メニュー（抜粋）

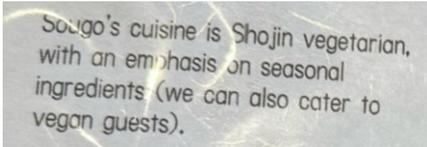
- ・ ラunchは弁当、御膳、カレーセット、懐石コース、デザートと幅広くメニューを揃えているがいずれのメニューもヴィーガン対応



- ・ ディナーは「蓮」と「禅」の二つのコースがあり、いずれのコースもヴィーガン対応



完全菜食（ヴィーガン）対応の精進懐石をメインに提供しています。メニューにもヴィーガン対応を明記しています。情報発信に関しては、特に海外でのPRを積極的に行っています

対応店	対応メニュー及び表示方法		情報発信 (PR)	
	対応の度合い	表示方法	オンライン	オンライン以外
<p>Step 3 (豊富な対応メニューの提供)</p> <p>Step 2 (対応メニューの常設)</p> <p>Step 1 (既存メニュー活用)</p> <p>Step 0 (初期的理解)</p>	<ul style="list-style-type: none"> 以前は一部動物性の食材を含むメニューを提供していたが2024年現在では全てのメニューがヴィーガン対応 いずれのメニューも当日予約で対応可能 	<p>対応済み 一部対応 非対応</p> <p>認証マーク</p> <ul style="list-style-type: none"> - <p>マーク・イメージ</p> <ul style="list-style-type: none"> - <p>記述・口頭</p>  <ul style="list-style-type: none"> メニュー表・ホームページにはヴィーガン対応であることがわかるように「we can also cater to vegan guests」と明記 実際に料理を提供する際は、オーナーシェフまたはスタッフがお客様とコミュニケーションを取り、食事制限などに関して確認 	<p>対応済み 非対応</p> <ul style="list-style-type: none"> 自社ホームページでは英語でもメニューなどを公開 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>About us</p> <p>Chef</p> <p>Menu</p> <p>Access</p> <p>Reservation</p> </div> <p>ホームページ(英語版)の目次</p> <ul style="list-style-type: none"> HappyCowなどの口コミサイトに掲載あり 	<ul style="list-style-type: none"> 海外でのPRに積極的 <ul style="list-style-type: none"> 米国、英国、フランス、ポーランド、イタリアなど、欧米諸国を中心に講演や日本食フェアに出展 外国人を対象に日本食の料理教室を不定期に実施 ホテルコンシェルジュからの送客 旅行会社からの紹介

海外のお客様に精進料理の美味しさを知っていただくのが醍醐味です。
日本のベジタリアン等対応料理としての精進料理を、今後更に海外でPRしていきたいと考えています

ベジタリアン等への対応に取り組むことの 魅力・意義

- 精進料理は命の大切さと食材を無駄にしないことを第一に考えつつ、作り手の食べる方を思う心、食べる方の作り手を思う心の双方によって成り立つ料理です。こういった**文化的背景をもった精進料理を、世界の人々にも知って貰うことを使命だと感じています**
- **日本のベジタリアン等対応料理としての精進料理を海外でも更に広めていきたい**と考えています。公的機関などのサポートも受けつつ、率先して対外PRを推進していきたいと思えます

これからベジタリアン等への対応に取り組む 飲食店事業者等へのアドバイス

- 海外でのイベントなどで精進料理を提供した際、現地のベジタリアン等から「とても美味しい」と評価されることが多々あります。ベジタリアン等受入対応を実施する場合は、**視野を広くし、フレンチや中華など他国の料理の技術を取り入れて展開**するのも良いと思います
- (実家である精進料理「醍醐」での経験も含め) 長年の外国人ベジタリアン等対応の経験の蓄積があり、**受入対応での困難は今は殆どありません**。対応開始当初は手探りの部分が多いかもしれませんが、徐々に慣れてくるため、**根気よく継続することが重要**です



オーナーシェフ

「T'sたんたん」は2011年に東京駅に出店して以来、東京都内のJR駅構内及び成田空港で5店舗展開しています。**ヴィーガン専門店であり、外国人率は約70%に及び、欧米系とアジア系で約半数ずつの来店状況です**

企業、店舗概要

基本情報	店名	・ T'sたんたん
	オープン年	・ 2011年 (グランスタ東京店)
	展開地域、店舗数	・ 東京都に3店舗 (東京、上野、池袋) ・ 千葉県に2店舗 (成田空港)
	提供商品のジャンル	・ ヴィーガンラーメン、ご飯もの、餃子など
外国人 ベジタリアン等 関連情報	対応開始年	・ 2011年
	来店状況	<ul style="list-style-type: none"> ・ 約70%が外国人 <ul style="list-style-type: none"> - 欧米系とアジア系で約半々の印象 - 台湾及び東南アジアの人が最近増えている - SNSや海外サイトを通して店舗を知った外国人観光客が多い
	利用シーン	・ 個人や少人数でカジュアルに利用できるファストフード

ベジタリアン等対応メニュー（抜粋）

- ・ メニューは全てヴィーガン対応
 - 3種類のたんたん麺（金胡麻、黒胡麻、白胡麻）及び季節ごとの限定ヴィーガンラーメンを提供
 - マサマンカレーやミニヴィーガンチャーシュー丼などのご飯ものも提供
 - サイドメニューとして全部野菜の焼き餃子やヴィーガンチーズ、パクチーなども用意

メニューは全て英語表記と日本語を併記

ランチメニューの一例
(金胡麻たんたん麺及び全部野菜の焼き餃子12)



【Step3】「T'sたんたん」の取組事例:対応の概要



ヴィーガン専門店であり、ラーメン・餃子など豊富なメニューが全てヴィーガン対応です。ベジタリアン等に向けて様々な表示を用いており、店頭ではヴィーガン専門店であることを、電子看板を用いて大々的にPRしています

専門店	対応メニュー及び表示方法		情報発信 (PR)	
	対応の度合い	表示方法	オンライン	オンライン以外
<p>Step 3 (豊富な対応メニューの提供)</p> <p>Step 2 (対応メニューの常設)</p> <p>Step 1 (既存メニュー活用)</p> <p>Step 0 (初期的理解)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ラーメン・餃子など豊富なメニュー全てがヴィーガン対応 オリエンタル・ヴィーガンのための五葷抜き対応が可能なのは明記 	<p>認証マーク</p> <ul style="list-style-type: none"> ベジプロジェクト日本のヴィーガン認証を2017年に取得 <ul style="list-style-type: none"> メニューの表紙などに表示  <p>マーク・イメージ</p> <ul style="list-style-type: none"> メニューの表紙や壁の看板などに、ピクトグラムで動物性食材の不使用を表現  <p>記述・口頭</p> <ul style="list-style-type: none"> メニューやピクトグラムの下など、複数個所に記述で動物性食材の不使用を明記 	<ul style="list-style-type: none"> HappyCowやTripAdvisor等の口コミサイトへの情報提供はしていないが、掲載は認識 <ul style="list-style-type: none"> HappyCowではグランスタ東京店が710レビュー 上野店も305レビュー¹⁾ 国内外のWebメディアの取材 一部メニューにQRコードを表示 <ul style="list-style-type: none"> お店の公式ホームページやメニューのアレルゲン表示などが閲覧可能 	<ul style="list-style-type: none"> 店頭にて、ヴィーガンレストランであることを電子看板で表示  <ul style="list-style-type: none"> 国内外の雑誌などの取材

1) HappyCowのレビュー数は2024年2月時点
出所：飲食事業者等へのヒアリング（2024年2月）、T'sたんたん ホームページ

日本の代表的な食事であるラーメンをヴィーガン対応で提供することで、外国人のお客様に喜んで貰えるのが魅力です。日本食のヴィーガン対応に関して、海外でのPR強化に期待します

ベジタリアン等への対応に取り組むことの 魅力・意義

- ・ 代表的な日本食と言えばラーメン、お寿司などが挙がるのはベジタリアン等でも同じです。それだけ需要の多いものをヴィーガン対応で提供し、喜んで貰うことが醍醐味です
- ・ 定番のメニューの他に、様々な季節メニューを提供しています。ヴィーガン専門店でもいろいろなメニューを表現出来る楽しさややりがいがあります

これからベジタリアン等への対応に取り組む 飲食店事業者等へのアドバイス

- ・ T'sたんたんの担々麺、ラーメンのように、日本の代表的な食事をシンプルに美味しく提供することが大事なのではないか、と考えています
- ・ ヴィーガン専門店であれば、台湾人に多いオリエンタル・ヴィーガンのために五葷抜きのメニューもオンメニュー（通常メニュー）で提供するのが良いと思います。既に一定数の需要があり、今後も伸びると予想されます
- ・ ピクトグラムを活用（下写真）することで、日本語が読めない外国人ベジタリアン等にも使用していない材料が一目瞭然となるため、お勧めです



株式会社JR東日本クロスステーション フーズカンパニー



営業開発部
部長



外食事業部FF営業グループ
グループリーダー



商品開発グループメニュー開発チーム
マネージャー

「AIN SOPH.」は東京を中心とし**全国で計5店舗展開するヴィーガン専門店**です。全店舗において50-90%の外国人来店率を誇ります

企業、店舗概要

基本情報	店名	・ AIN SOPH. (アインソフ) (株式会社 真)
	オープン年	・ 2009年
	展開地域、店舗数	・ 東京に3店舗 (銀座、新宿、池袋)、京都に1店舗、長野に1店舗 (FC店舗含む)
	提供商品のジャンル	・ ヴィーガン料理 (スイーツ含む)
外国人ベジタリアン等 関連情報	対応開始年	・ 2016年頃から特に外国人を意識
	来店状況	<ul style="list-style-type: none"> ・ 全体で50-90%が外国人、欧米系が特に多いが、ムスリムの方やオリエントル・ヴィーガンの台湾人が増加傾向 ・ また国内外関わらず、グルテンフリーの需要が増加傾向
	利用シーン	<ul style="list-style-type: none"> ・ 銀座本店は観光の他に接待利用、お祝い事の食事会利用も多い ・ 京都店は観光客がメイン ・ 長野の蓼科店は観光シーズンとオフシーズンの差が大きい

ベジタリアン等対応メニュー (抜粋)

- ・ 銀座本店では、以下の3メニューがメイン :
 - 福祿寿BENTO (Fukurokuju Bento)
 - 天上のヴィーガンパンケーキ (Heavenly Vegan Pancakes with Salad)
 - キノコのハヤシライス (Mushroom Hayashi-Rice with Small Salad)



銀座本店のメニュー



左：福祿寿BENTO
右：ハヤシライス

- ・ 店舗によってコンセプトが異なっていたが、各店の人気メニューをもとにブランドの統一化に取り組み中

ヴィーガン専門店として、パンケーキやハヤシライス、ティラミスなど豊富なヴィーガン対応メニューを提供しており、食材の変更リクエストにも可能な限り対応しています。メニューに記述形式でヴィーガン対応を明記しています。PRはオンライン及びオンライン以外、共に積極的です

専門店

対応メニュー及び表示方法		情報発信 (PR)	
		対応済み	一部対応
		対応済み	非対応
		オンライン	オンライン以外
対応の度合い	表示方法	<ul style="list-style-type: none"> 口コミサイトのHappyCowに掲載 <ul style="list-style-type: none"> 担当者とは、事業を開始した頃からの付き合い TripAdvisorなどにも掲載 SNSでのPRを実施 <ul style="list-style-type: none"> Instagramは1.9万以上のフォロワー (下：投稿例) 	<ul style="list-style-type: none"> 通りがかりの人でも分かるよう、店頭「ヴィーガンティラミス」と等記載の看板を設置  <ul style="list-style-type: none"> メディアからの取材は多く、可能な限り対応 ホテルコンシェルジュからの問い合わせ、送客も多数
Step 3 (豊富な対応メニューの提供)	<ul style="list-style-type: none"> 認証マーク <ul style="list-style-type: none"> 認証マークは不使用 <ul style="list-style-type: none"> メニュー毎の申請が必要 季節に合わせて食材を変更などした際なども、再申請が必要 高いコストがかかる 	<ul style="list-style-type: none"> 口コミサイトのHappyCowに掲載 <ul style="list-style-type: none"> 担当者とは、事業を開始した頃からの付き合い TripAdvisorなどにも掲載 SNSでのPRを実施 <ul style="list-style-type: none"> Instagramは1.9万以上のフォロワー (下：投稿例) 	<ul style="list-style-type: none"> 通りがかりの人でも分かるよう、店頭「ヴィーガンティラミス」と等記載の看板を設置  <ul style="list-style-type: none"> メディアからの取材は多く、可能な限り対応 ホテルコンシェルジュからの問い合わせ、送客も多数
Step 2 (対応メニューの常設)	<ul style="list-style-type: none"> マーク・イメージ <ul style="list-style-type: none"> - 	<ul style="list-style-type: none"> 口コミサイトのHappyCowに掲載 <ul style="list-style-type: none"> 担当者とは、事業を開始した頃からの付き合い TripAdvisorなどにも掲載 SNSでのPRを実施 <ul style="list-style-type: none"> Instagramは1.9万以上のフォロワー (下：投稿例) 	<ul style="list-style-type: none"> 通りがかりの人でも分かるよう、店頭「ヴィーガンティラミス」と等記載の看板を設置  <ul style="list-style-type: none"> メディアからの取材は多く、可能な限り対応 ホテルコンシェルジュからの問い合わせ、送客も多数
Step 1 (既存メニュー活用)	<ul style="list-style-type: none"> 記述・口頭 <ul style="list-style-type: none"> ヴィーガン専門店であることをメニューなどに明記 	<ul style="list-style-type: none"> 口コミサイトのHappyCowに掲載 <ul style="list-style-type: none"> 担当者とは、事業を開始した頃からの付き合い TripAdvisorなどにも掲載 SNSでのPRを実施 <ul style="list-style-type: none"> Instagramは1.9万以上のフォロワー (下：投稿例) 	<ul style="list-style-type: none"> 通りがかりの人でも分かるよう、店頭「ヴィーガンティラミス」と等記載の看板を設置  <ul style="list-style-type: none"> メディアからの取材は多く、可能な限り対応 ホテルコンシェルジュからの問い合わせ、送客も多数
Step 0 (初期的理解)	<ul style="list-style-type: none"> 記述・口頭 <ul style="list-style-type: none"> ヴィーガン専門店であることをメニューなどに明記 	<ul style="list-style-type: none"> 口コミサイトのHappyCowに掲載 <ul style="list-style-type: none"> 担当者とは、事業を開始した頃からの付き合い TripAdvisorなどにも掲載 SNSでのPRを実施 <ul style="list-style-type: none"> Instagramは1.9万以上のフォロワー (下：投稿例) 	<ul style="list-style-type: none"> 通りがかりの人でも分かるよう、店頭「ヴィーガンティラミス」と等記載の看板を設置  <ul style="list-style-type: none"> メディアからの取材は多く、可能な限り対応 ホテルコンシェルジュからの問い合わせ、送客も多数

ヴィーガン専門店を運営する魅力は、**限られた食材の中で美味しい料理を提供**することです。対応店や専門店が少ないからこそ、お客様が喜ぶ姿を見られるのが魅力です。一方で、原材料のコストの高さには注意が必要です

ベジタリアン等への対応に取り組むことの 魅力・意義

- ・ 現在、東京でもヴィーガン対応の料理を提供している飲食店は少ないです。**外食できる場所が少なく困っているヴィーガンの方々が、喜ぶ姿を見られるのが醍醐味**です
- ・ ヴィーガン対応により使用できる食材や調味料が限定される中で、**組み合わせ方などを工夫してメニューを開発する面白さ**もあります

これからベジタリアン等への対応に取り組む 飲食店事業者等へのアドバイス

- ・ ヴィーガンも他のお客様と同様に美味しく、満足ができるものを求めています。サラダのみ提供するのではなく、**メインとなるものを提供することが、ヴィーガンのお客様の満足度向上につながります**
- ・ 例えばカゴメ株式会社のように、ベジタリアン等対応の食材の製造、販売に積極的な食品メーカーも存在します¹⁾。まずはそのような**加工食品を活用してメニューを考案**するのが良いのではないのでしょうか
- ・ また、ヴィーガンの方は野菜もオーガニックを好む傾向が強く、**原材料にコストがかかるため注意が必要**です



株式会社 真
代表取締役

1) 2019年から2020年にかけて、カゴメがベジタリアン等対応の業務用のパスタソース及び野菜カレーを発売開始
出所：飲食事業者等へのヒアリング（2024年1月）

1. ベジタリアン・ヴィーガン対応について

(3) 対応文例集

旅行会社やベジタリアン・ヴィーガン旅行者から問い合わせがあった際に回答できるように参考として対応用の文例を把握しておきましょう

ベジタリアン・ヴィーガン対応に関する対応文例集(日本語・英語)

日本語	英語
当店にはベジタリアン/ヴィーガン対応のメニューがあります	We have vegetarian/vegan friendly menus.
当店ではベジタリアンの方向けに食材の変更が可能です	We can change the ingredients for vegetarians.
予約時にご依頼いただければベジタリアン用メニューを用意できます	Vegetarian menus can be prepared if requested at the time of booking.
ベジタリアン対応メニューの調理をする際は調理器具を確実に洗浄した上で使用しています	When preparing vegetarian menus, we make sure to clean the cooking utensils before using them.
施設外で調理・準備された食事を持ち込むことが可能です	You may bring in meals cooked and prepared outside the facility.

1. ベジタリアン・ヴィーガン対応について (4) 用語集

本ガイドを活用しながらベジタリアン・ヴィーガンの方の受入対応を進める上でベジタリアン等に関する用語を理解しておくこと対応整備がスムーズになります

ベジタリアン等関連の用語集

用語	意味	参照
ヴィーガン	肉、魚介、乳製品、卵、その他動物由来成分を含む食品を食べない人々。動物由来の衣類も非着用	本編P.13 資料編P.3
オボ・ベジタリアン	肉、魚介、乳製品は食べないが卵は食べる人々	資料編P.3
オリエンタル ヴィーガン	仏教の思想に基づき野菜の中でも五葷（ニンニク、ニラ、ラッキョウ、ネギ（たまねぎを含む）、アサツキ）も食べない人々	資料編P.3
フレキシタリアン	できるだけヴィーガン・ベジタリアンとしての食事を取り入れる人々	資料編P.3
ペスカタリアン	肉類は食べないが魚介・乳製品・卵は食べる人々	資料編P.3
ポロタリアン	赤身肉(牛、豚、羊などの獣肉)は食べないが白身肉(鳥肉・魚介類)は食べる人々	資料編P.3
ラクト・オボ・ベジ タリアン	肉類・魚介類は食べないが乳製品・卵は食べる人々	資料編P.3
ラクト・ベジタリアン	肉類・魚介類・卵は食べないが乳製品は食べる人々	資料編P.3
五葷(ごくん)	古来中国に伝わる五行思想に対応する5つの野菜であるニンニク、ニラ、ラッキョウ、ネギ（たまねぎを含む）、アサツキ	資料編P.3
コンタミネーショ ン	食品の製造過程において、使用する意図がない特定の原材料・成分等（ベジタリアン等の場合は動物性の成分など）を取り除くために洗浄などを行っても当該原材料・成分が残留してしまうこと	資料編P.11
精進料理	仏教の戒に基づき殺生や煩惱への刺激を避けることを主眼として調理された料理を指す 本来の動物性のものを使わない料理ではあるが最近は卵等を使っている店も存在	本編P.25

2. ムスリム対応について

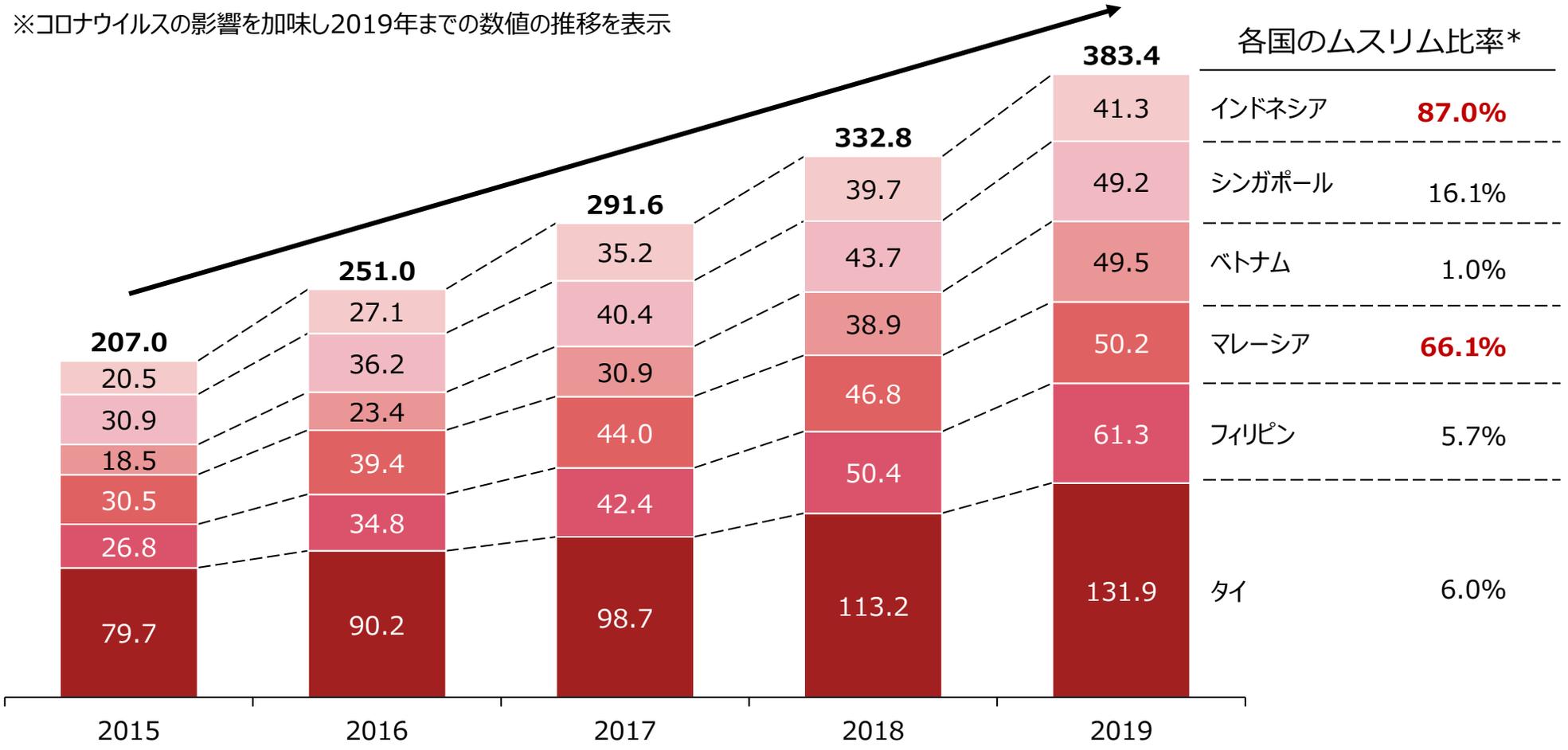
(1) 基礎データ等

ムスリム旅行者の増加 (1/2)

東南アジアからの訪日旅行者が増加しており、中でもマレーシアとインドネシアに関してはムスリム比率が非常に高く、受入環境整備の必要性が高まっています

東南アジアの訪日外客数推移¹⁾(万人)とムスリム比率*

※コロナウイルスの影響を加味し2019年までの数値の推移を表示



1) コロナウイルスの影響を加味し2019年までの数値により増加度合いを示した
* 2020年の数値を利用

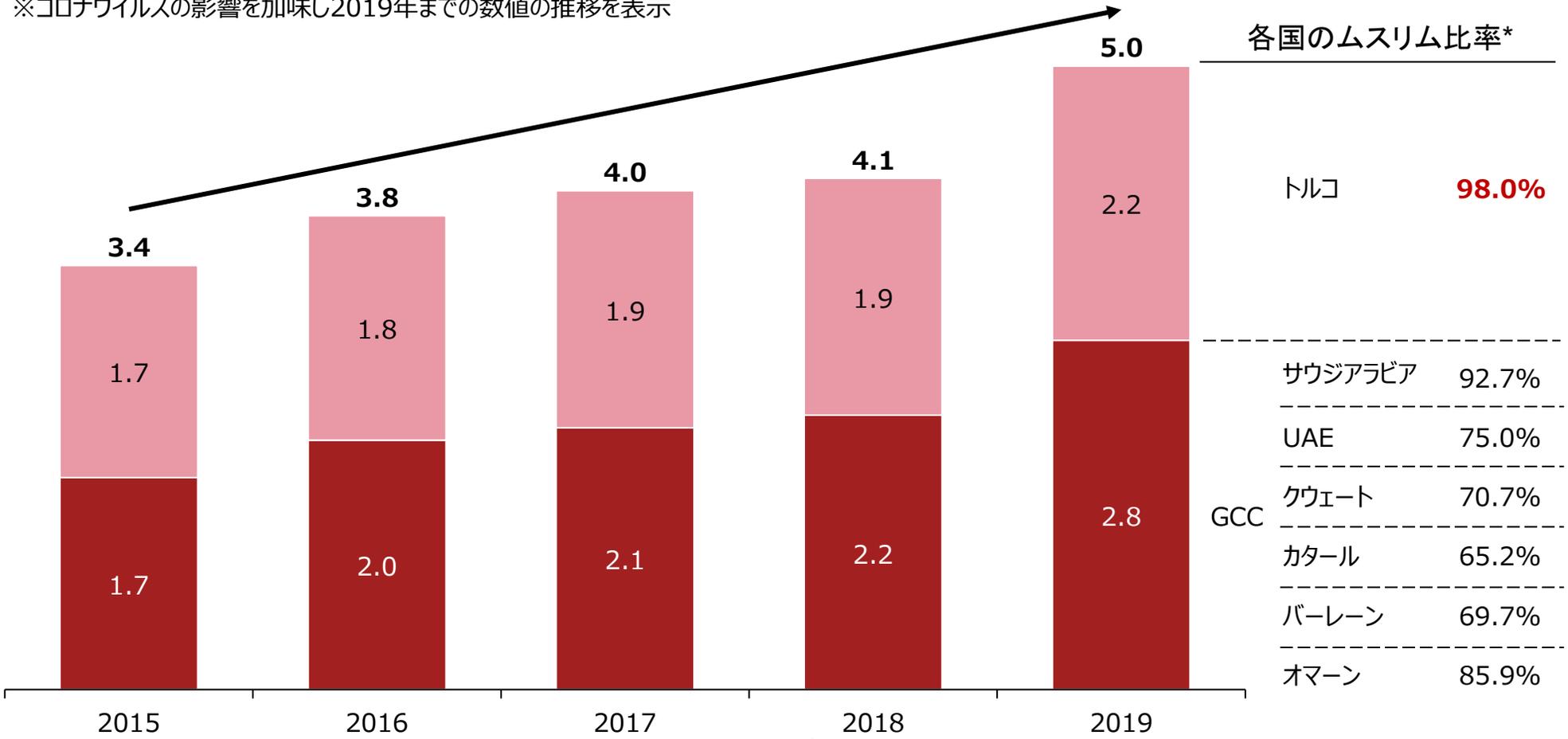
出所：JNTO、Pew Research Center

ムスリム旅行者の増加 (2/2)

近年、中東からの訪日旅行者が増加しており、**全般的にムスリム比率が高い中東諸国からの訪日は今後も伸長が期待**されるため、受入環境整備の必要性が高まっています

中東の訪日外客数推移¹⁾(万人)とムスリム比率*

※コロナウイルスの影響を加味し2019年までの数値の推移を表示



1) コロナウイルスの影響を加味し2019年までの数値により増加度合いを示した
* 2020年の数値を利用
出所: JNTO、Pew Research Center

ムスリム旅行者の不便・不満の声 (1/2)

訪日経験のあるムスリムやムスリム向けツアーを扱う会社から、**食や礼拝への対応を求める声が上がっており、受入環境整備へのニーズが高まっています**

食に対するニーズ

食べ物の原料
・成分表示が
不十分

食べ物やその成分の表示が不十分であることに困っています

- ・ 日本語メニューしかないことが多く、理解できません。また英語のメニューがあっても料理の名前しか書いていないことが多いため、食べられるものかどうかの判断ができません（インドネシア人ムスリム）
- ・ メニューの中でどれがノンポーク ノンアルコールなのか表示されていないため、不便です（インドネシア旅行会社）
- ・ 観光地、空港等にムスリム向けのお土産コーナーがあるとよいです。和菓子であれば賞味期限が長く暑さに耐えられるもの、洋菓子なら乳化剤、ショートニング、マーガリン等が含まれていないものを集めたコーナーが欲しいと感じます。成分表示も日本語だけであることが多く判断が難しいです（マレーシア人ムスリム）



食事ができる
店の数が
不十分

食事ができるお店が増えるとより過ごしやすくなります

- ・ ムスリムが安心して利用できる飲食店を探すことが難しいです。ツアーで提供される食事以外は、食べられそうな材料のおにぎりや、自国から持参した食べ物を食べて過ごしています（インドネシア人ムスリム）
- ・ ムスリム向けの飲食店が非常に少なく不便です。一般の飲食店のメニューは食べられるものかどうか分からないため、不安に感じます（インドネシア人ムスリム）
- ・ 宿泊施設において、ムスリム向けの朝食が提供されていることが少ないため不便です。また、食事場所を分ける等の配慮が必要です（マレーシア旅行会社）
- ・ テーマパーク等長時間過ごす場所にムスリム向けのサービスがある飲食店がないことがとても不便です。そのため、別途ムスリム旅行者向けの弁当を用意して対応することがあります（マレーシア旅行会社）
- ・ 宿泊施設や飲食店の選択肢が限られています。もっと数を増やしてほしいと思います。（インドネシア旅行会社）
- ・ 日本料理が食べたいのですが、ムスリムが食べられる日本料理を提供できる飲食店がなかなかないことが残念です（マレーシア人ムスリム）
- ・ マレーシア国内の日本料理レストランでは対応されていたので、期待していたが本国(日本)では対応されておらず食べたい日本食が食べられなかったです（マレーシア人ムスリム）



ムスリム旅行者の不便・不満の声 (2/2)

訪日経験のあるムスリムやムスリム向けツアーを扱う会社から、**食や礼拝への対応を求める声が上がっており、受入環境整備へのニーズが高まっています**

礼拝・情報発信に対するニーズ

礼拝ができる
場所が
不十分

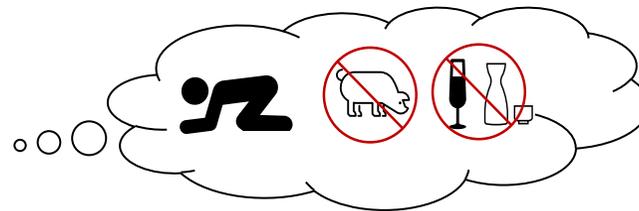
礼拝ができる場所が少ないことに困っています

- 礼拝できる場所が少ないことが不便です。特に空港や駅、モール等に、礼拝場所がほしいと思っています。宿泊施設であれば自室で礼拝できますが、それ以外の滞在先では礼拝場所が必要です（インドネシア人ムスリム）
- 多目的ルームのような誰でも使っていい場所を設け、礼拝用にも使えるようにしてあげればよいと思います。礼拝室がないために、公園や非常階段の踊り場で礼拝したこともあります（インドネシア人ムスリム）
- テーマパークでの礼拝対応が不十分だと感じています（マレーシア旅行会社）
- 飲食店内に無理に礼拝スペースを設けるよりも主要なスポットに十分に整備された礼拝スペースがあるほうが使いやすいです。例えばJRパスを利用する人が多いので沿線で利用できる駅・観光スポットに礼拝スペースが整備されるとよいです（ムスリム有識者）
- 礼拝時間に合わせた行動をしないといけないので時間や行動に制限があり、礼拝がしやすい場所に身を置いておかないと礼拝できなくなってしまうことから、他の場所に行きたくても行けないこともあります。また、コロナ前にはあった施設がコロナ後には無くなっていることがあるが、Web上の情報が更新されていないことが結構あります（ムスリム有識者）

ムスリム対応
施設の情報が
不十分

ムスリム対応を行っている施設の情報不十分であることに困っています

- 日本にムスリムが食事できる飲食店はあるのかもしれませんが、それを見つけることができません。ムスリム向けのガイドブックがあれば助かります（マレーシア旅行会社）
- ムスリム旅行者が日本を訪問するいずれの場面においても食と礼拝の対応のある施設についての情報が不足しています（インドネシア旅行会社）

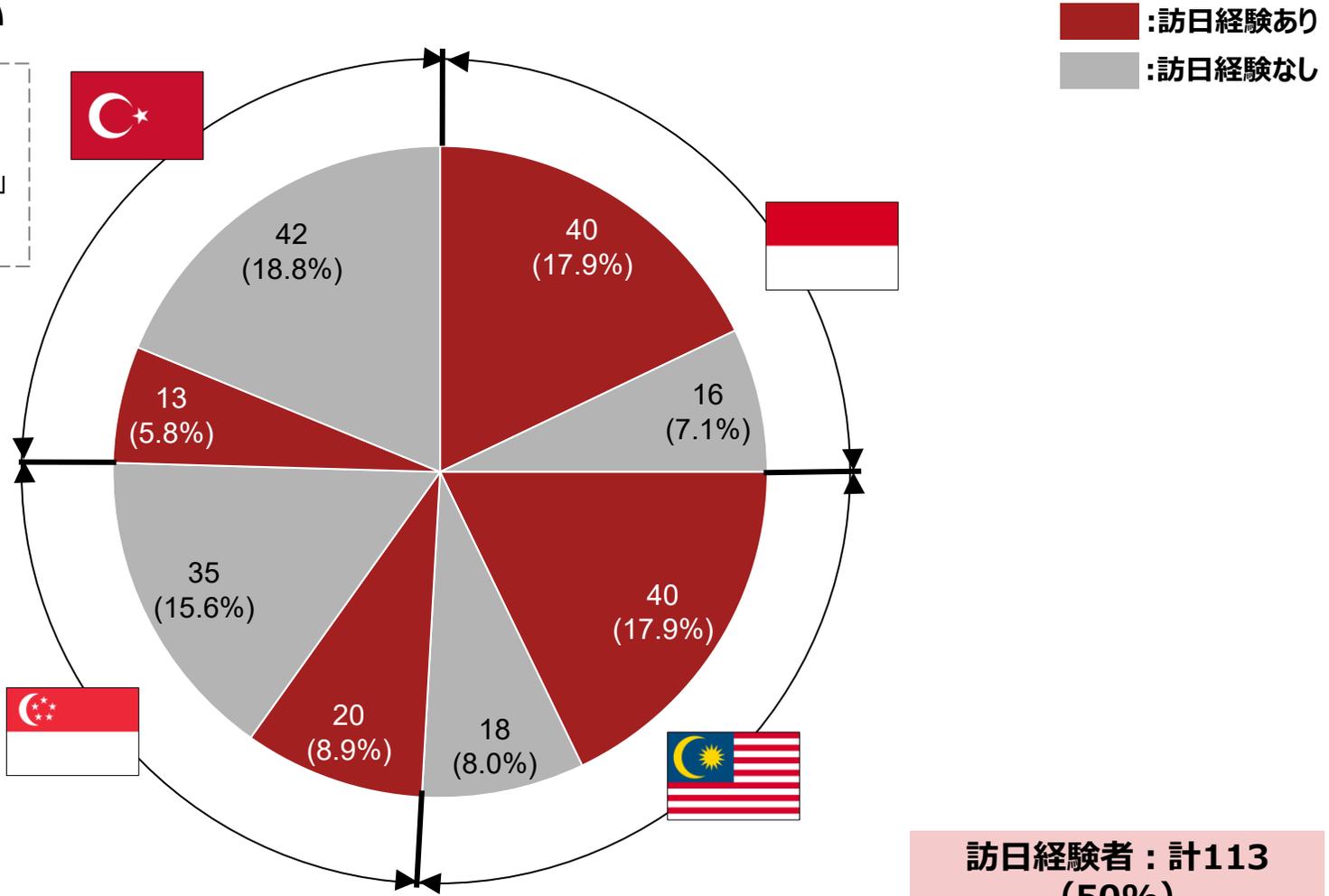


ムスリム向けのアンケート調査

訪日経験がある方も含む形で、ムスリムの方を対象にアンケートを実施しました
(回収数:インドネシア56・マレーシア58・シンガポール55・トルコ55)

設問：国籍を教えてください

- 【調査対象】
- ムスリムの当事者
 - 過去10年以内に海外旅行経験あり
 - 対象者の50%以上は「訪日経験あり」
 - 男女比=約1:1
 - 20歳以上

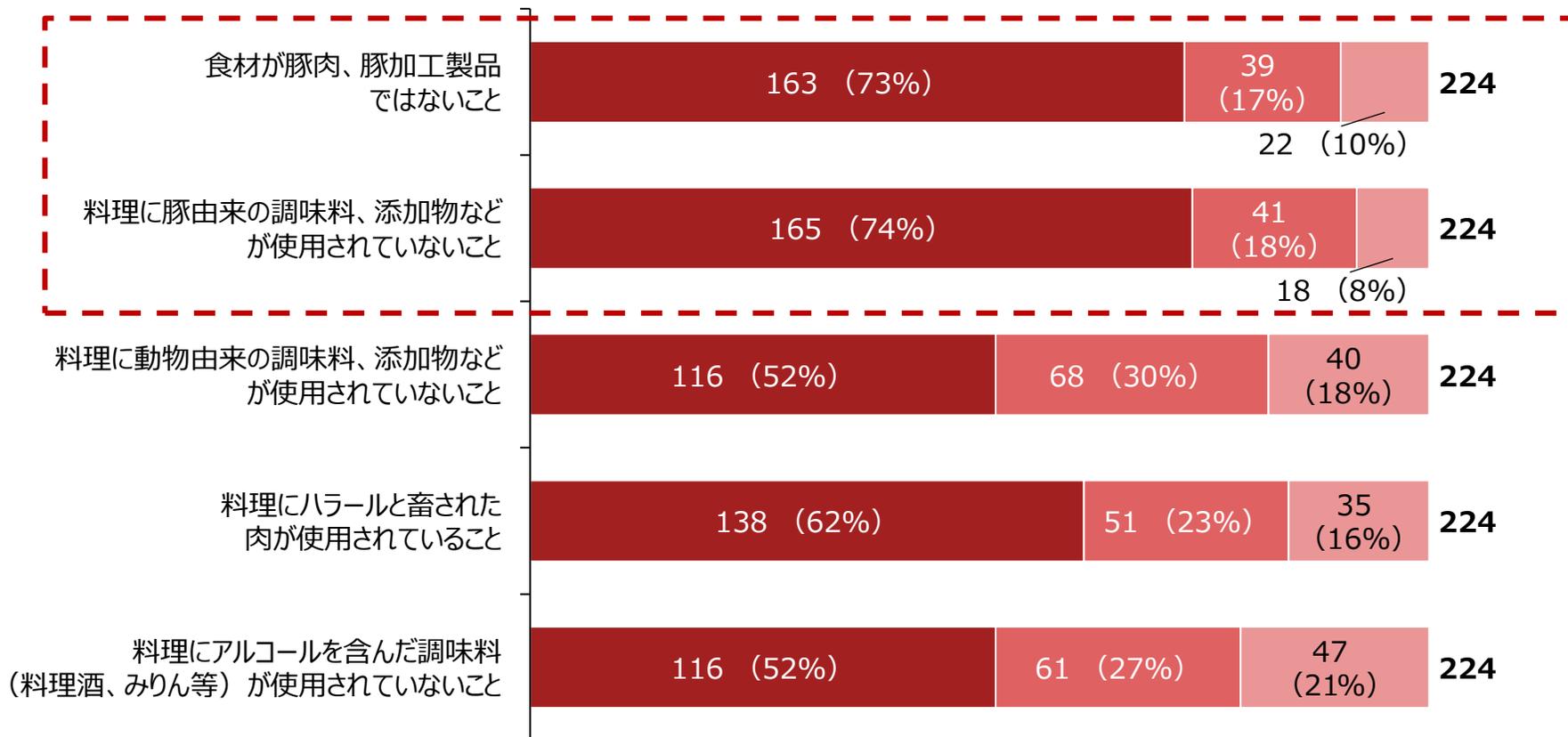


**訪日経験者：計113
(50%)**

出所：2023年12月に実施したムスリムに対するウェブアンケート調査
(回収数:インドネシア56・マレーシア58・シンガポール55・トルコ55)

豚肉・豚由来品・動物由来品・酒等に対しては、約7割のムスリムが使用有無を確認しなければ口につけないと回答しており、メニュー考案の際は留意する必要があります

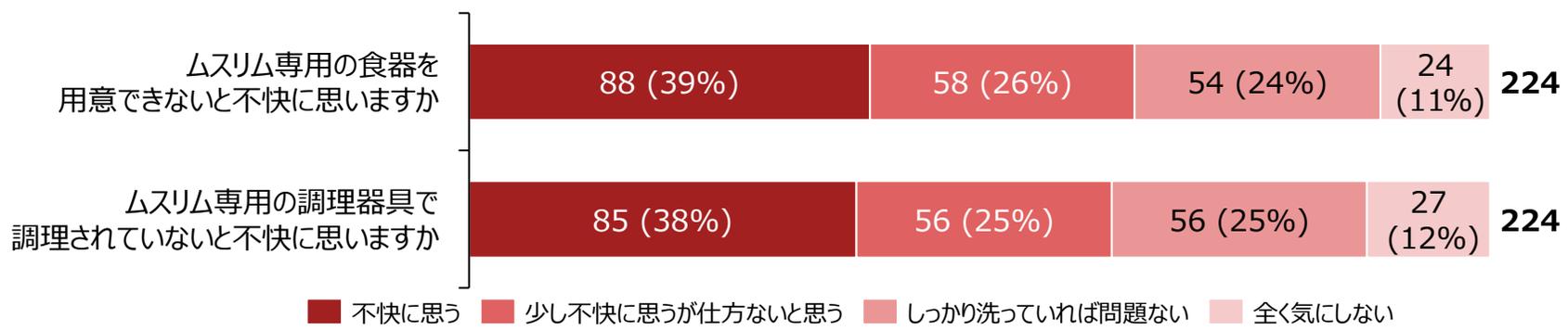
設問：非イスラム諸国での旅行中食事をする際に以下の点を確認しますか



■ 必ず確認し確認できなければ口につけない
 ■ 確認するが分からない場合はやむを得ず食べる
 ■ 特に気にしないで食べる

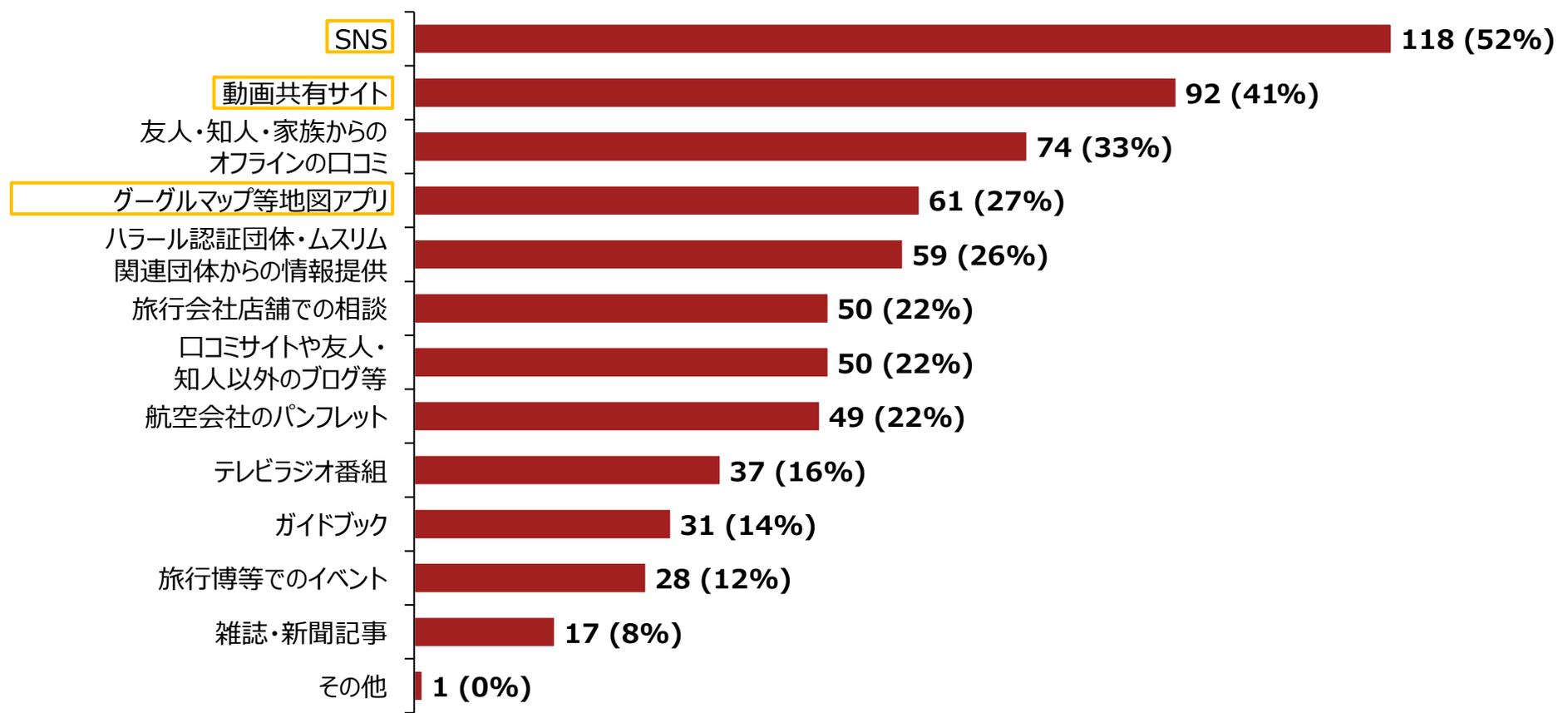
専用調理器具・調理場・食器・保管場所の使用有無に対して、約4割は専用でない和不快に思うと回答している一方で、残りの6割は濃淡はあるものの許容する傾向が見られます

設問：非イスラム諸国での旅行中食事をする際に以下の点を確認しますか



ムスリムは、旅行先の情報収集に用いる媒体として、**飲食店でも活用可能なSNS・動画共有サイト・地図アプリを使う割合が高く**、これらの媒体を通じて積極的に発信することが重要です

設問：国外観光をする際、旅行先の情報収集に利用する媒体を選択してください（上位3つまで）



ムスリム対応に向けて具体的に押さえるべきポイント

おもてなしのための基本的な考え方を踏まえた上で、**具体的に押さえたほうが良いポイント**の例を以下に掲載します

対応に向けて具体的に押さえるポイント(例)

店舗全体での理解

対応内容をスタッフ全員が正確に理解・把握していることが重要です

- ・ ムスリム対応しているメニューや原材料などに関する内容をオーナーや料理人だけでなく、接客スタッフも含めて全員が正確に理解・把握できているようにしましょう

メニューの英語表記

メニュー等の英語併記は重要です

- ・ 日本語のみの表記では外国人旅行者のムスリムは理解できません
- ・ 例えば飲食店において特段ムスリム旅行者向けの対応を行わなくても、料理名や食材の表記に英語を併記するだけで、ムスリム自身が飲食できるか判断する材料となります



対応できることの伝え方

対応できることについて簡潔に伝えましょう

- ・ 豚やアルコールの使用の有無等、必ず伝える情報と、問い合わせがあった際に伝えることで十分な情報があります
- ・ 簡潔にわかりやすく、ムスリム向けに対応できていることを伝えましょう

「ハラール」の使い方

ハラール(許された行為・物)という言葉には注意が必要です

- ・ 何が「ハラール」であるかの判断はムスリム旅行者に任せましょう。「ハラール」という言葉を安易に使わないよう注意が必要です

具体的なムスリム対応方法：食材（1/7）

ノンポーク対応においては、**豚肉だけでなく豚由来成分も取り除いた上で、適切な周知方法、メニュー表記、説明を行うようにしましょう**

食材(ノンポーク)に関する具体的な対応方法

対応方法

- 豚肉、内臓、ラード、豚骨等の豚そのものや、原材料表示に「豚」や「豚由来」の記載がある加工食品・調味料等を使わない料理を用意します
- 豚肉・豚由来成分を含む食材を揚げた油での調理を避けます
- 乳化剤等の添加物や、ショートニング、ゼラチン、コラーゲン等は豚から作られていることがあるため、原材料に乳化剤等の記載がある際は由来成分を製造者に確認しましょう
※洋菓子にも、豚由来の乳化剤等の添加物や、ショートニング、ゼラチン、コラーゲン等が使われていることがあります。洋菓子を提供する場合は、豚由来成分が入っていないか原材料の表示等を確認しましょう

周知方法

- 店頭やWebサイトトップページ・SNS・地図アプリの目につきやすい場所に、豚・豚由来成分を含まない料理があることを明記します
- ノンポークでハラール肉を使っているのか、ノンポークでハラール肉は使っていないのかも同時に明記します



Non-pork dishes are available.
(ノンポークの料理があります。)

メニュー表記

- 豚・豚由来成分が含まれていない料理を集めたメニューを別で用意する方法と、それぞれの料理名に豚・豚由来成分を使っていないことを併記する方法があります
- 豚・豚由来成分を使っていないことの記載は、文字による表記とピクトグラムによる表示があります。
※ノンアルコールの対応も行っている場合は、併せて表記しましょう。ピクトグラムでの表示が便利という声が多くみられる一方で、豚の絵の表示を不快に感じるムスリムもいます



説明例

- 下記のように具体的に対応方法を説明できるようにしておくといいでしょう
"The non-pork dishes" do not contain any pork or pork-related ingredients.
(ノンポークの料理には豚肉そのものや、原材料表記に「豚」や「豚由来」の記載のある材料を使っていません)

具体的なムスリム対応方法：食材（2/7）

全ての料理で対応している場合は、その旨を店頭・Webサイトで発信した上で、具体的に説明できるようにしておくことが重要です

全ての料理でノンポーク対応している場合の周知方法・説明例

周知方法

- 店頭、Webサイトのトップページ、地図アプリ、SNS、メニューの冒頭等の目につきやすい場所に対応を明記します



"All the dishes" are non-pork.
(ノンポーク料理の店舗です)

説明例

- 下記のように具体的に対応方法を説明できるようにしておくとい良いでしょう
"All the dishes" are non-pork, and do not contain any pork or pork-related ingredients.
(店舗の全ての料理において、豚肉そのものや、原材料に「豚」や「豚由来」の記載のある食材を使っていません)



具体的なムスリム対応方法：食材（3/7）

ノンアルコール対応においては、代表的な酒類だけでなく、**みりんのようにアルコールを含む調味料も取り除いた上で**、適切な周知方法、メニュー表記等を行うようにしましょう

食材(ノンアルコール)に関する具体的な対応方法

対応方法

- アルコールを含まない料理を用意します
 - 発泡性酒類（ビール、発泡酒等）、醸造酒類（清酒、果実酒等）、蒸留酒類（ウイスキー、ブランデー等）、混成酒類（リキュール、みりん等）のいずれのアルコール（酒類）も使わずに調理をします
 - みりんが混成酒類であることに注意しましょう
 - 砂糖やはちみつ、リンゴジュースなどをみりんの代用として使って、みりんと同じ味を再現している店もあれば、東南アジアや中東の調味料を使って全く新しい味付けを開発している店もあります
 - アルコールが使われる料理例としては肉じゃが(みりん)、ブランデーケーキ(ブランデー)、アサリの酒蒸し(日本酒)等があります
※ノンポーク等の対応も行っている場合は併せて表記しましょう。醤油は酒類ではありませんが、醤油せんべいや醤油ラーメン等に添加されるアルコールを気にする人もいます

周知方法

- 店頭やWebサイトトップページ・SNS・地図アプリの目につきやすい場所に、アルコールを含まない料理があることを明記します

Non-alcohol dishes are available
(ノンアルコールメニューがあります)



メニュー表記

- それぞれの料理名にアルコールを使っていないことを文字、あるいはピクトグラムで併記します



説明例

- 下記のように具体的に対応方法を説明できるようにしておくといいでしょう
"The non-alcohol dishes" do not contain or use any cooking sake (alcohol) or sweet cooking rice wine.
(ノンアルコールの料理には料理酒やみりんなどのアルコールを使っていません)

具体的なムスリム対応方法：食材（4/7）

全ての料理で対応している場合は、**アピールポイント**となるため、適切な周知を行うことが重要です

全ての料理でノンアルコール対応している場合の周知方法・説明例

周知方法

- 店頭、Webサイトのトップページ、地図アプリ、SNS、メニューの冒頭等の目につきやすい場所に対応を明記します



“All the dishes” are Non-alcohol.
(ノンアルコールの料理の店舗です)

説明例

- 下記のように具体的に対応方法を説明できるようにしておくと良いでしょう。
"All the dishes" are non-alcohol, and are prepared without using any cooking sake (alcohol) or sweet cooking rice wine.
(店舗の全ての料理に、料理酒やみりんなどのアルコールを使っていません。)
※砂糖やはちみつ、リンゴジュースなどをみりんの代用として使って、みりんと同じ味を再現したり、全く新しい味付けを開発して、メニューを提供している店舗もあります



具体的なムスリム対応方法：食材（5/7）

ムスリム向けの食材対応においては、**ムスリム対応でない食材を取り除いた上で、適切な周知方法、メニュー表記、説明を行うようにしましょう**

食材(ハラール)に関する具体的な対応方法(1/2)

対応方法

- 料理に豚肉 豚由来成分を使いません。また、豚以外の動物性の食材を使う場合は、ハラール肉、ハラール表示のある加工品、調味料等、ハラール食材であることが確認されている食材を使います
 - ハラール食材を取り扱っている食料品店、卸売等はWeb検索等で見つけることができます。ブラジル産、オーストラリア産の食肉はハラール肉であることが多いので、既に使用している場合は、ハラール表示の有無を確認してみましょう（一部国産でもハラール鶏肉・牛肉は存在）
 - 動物性の原材料、添加物等が含まれている可能性がある材料については、使用原材料を製造者に確認し、動物性の場合は使わないようにしましょう
 - ハラール肉以外の動物性食材を揚げた油で調理することは避けましょう。コンタミネーションが起きてしまう可能性があります（コンタミネーション:食品の製造過程において、使用する意図がない特定の原材料・成分等が残留すること）
- 料理にアルコールやアルコールが添加された調味料 加工食品を使いません。
 - 醤油等の調味料にはアルコールが添加されている製品があります。原材料表記にアルコール（酒類）と記載されている調味料を使用するのは避けましょう
 - 洋菓子等の原材料にはアルコールが添加されている製品があります。原材料表記にアルコール（酒類）と記載されている製品を使用するのは避けましょう
 - アルコールが添加された製品の例としてめんつゆ、醤油せんべい、醤油ラーメンなどがあります
※加工されていない生の魚や野菜・果物はハラール食材とされています。エビや貝等を避けるムスリムも一部にいます。鶏肉はハラール肉を使用している等、対応内容を具体的に記載します

周知方法

- 店頭やWebサイトトップページ、SNS・地図アプリ等の目につきやすい場所に、ハラール食材のみで作った料理があることを明記します

Dishes with halal ingredients are available.
(ハラール食材を使ったメニューがあります)



具体的なムスリム対応方法：食材（6/7）

ムスリム向けの食材対応においては、**ムスリム対応でない食材を取り除いた上で、適切な周知方法、メニュー表記、説明を行うように**しましょう

食材(ハラール)に関する具体的な対応方法(2/2)

メニュー表記

- ハラール食材のみを使った料理を集めたメニューを別で用意する方法と、それぞれの料理名の横にハラール食材を使用していることを記載する方法があります
- 「ハラール料理」、「ハラール店舗」等の表現は、食材のみでなく、調理 保管の環境や食器、食事を提供する場所等について、厳格な対応がなされていると認識されることがあります。あくまで「使用している食材がハラールである」ことが正確に伝わるように表記を行いましょう
- ハラールメニューと記載すると、食材だけではなく、調理環境等まで含むようにとらえられるため、食材についての言及にとどめます



説明方法

- 下記のように具体的に対応方法を説明できるようにしておくと良いでしょう
"The dishes" with halal ingredients only use halal certified ingredients and do not contain any uncertified meats or alcohol. Alcohol added seasonings are also not used in any of these dishes.
- （ハラール食材を使った料理には、ハラール表示のない動物性の食材及びアルコールを使っていません。また、アルコールが添加された調味料も使っていません）

具体的なムスリム対応方法：食材（7/7）

全ての料理でハラール食材対応している場合は、**アピールポイントとなるため、適切な周知を行うことが重要です**

全ての料理でハラール食材対応している場合の方法

周知方法

- 店頭やWebサイトのトップページ、SNS・地図アプリメニューの冒頭等の目につきやすい場所に対応を明記します

This restaurant serves dishes prepared only with Halal ingredients
(ハラール食材のみを使った料理の店舗です)



説明例

- 下記のように具体的に対応方法を説明できるようにしておくとい良いでしょう
"All the dishes" are with halal ingredients and do not contain any non-labelled ingredients with animal origins or alcohol. Alcohol added seasoning are not used in all dishes either. Alcoholic beverages may be served; please note that these beverages are stored in a separate ate area from food ingredients.
(店舗の全ての料理において、ハラール表示のない動物性の食材及びアルコールを使っていません。また、アルコールが添加された調味料も使っていません。アルコール飲料は提供しておりますが、食品とは別に管理しています)

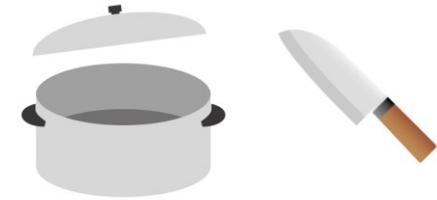
具体的なムスリム対応方法：調理器具（1/2）

ムスリム向けの料理には、**専用の調理器具を用意した上で**、問い合わせがあった場合に適切な説明・案内ができることが重要です

専用の調理器具に関する具体的な対応方法

対応方法

- ムスリム向け料理を専用の調理器具（鍋 まな板 包丁等）を使って調理します



周知方法

- ムスリム旅行者や旅行会社等から問い合わせがあった際に説明することで十分です



ムスリム向けの料理に関しては
専用の調理器具を使っています！

説明例

- 下記のように具体的に対応方法を説明できるようにしておくと良いでしょう
Separate cookware is used exclusively for the preparation of XX*
(XXの表示のある料理の調理には、専用の調理器具を使用しています)

*対応内容に合った名前を使います。(「non-pork dishes (ノンポーク)」「dishes with halal ingredients only (ハラール食材使用)」等)

具体的なムスリム対応方法：調理器具（2/2）

専用の調理場所・保管場所を用意した上で、問い合わせがあった場合に適切な説明・案内ができることが重要です

調理場所・保管場所に関する具体的な対応方法

対応方法

- ムスリム向け料理を専用の調理場所で調理します
- ムスリム向けの食材とムスリム向けでない食材を分けて保管します



周知方法

- ムスリム旅行者や旅行会社等から問い合わせがあった際に説明することで十分です

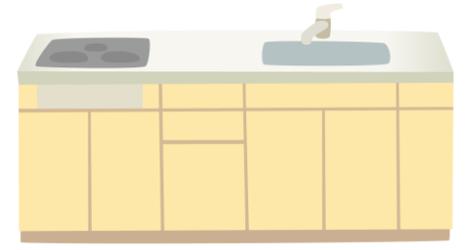


ムスリム向けの料理に関しては
専用のキッチンで調理をしています！

説明例

- 下記のように具体的に対応方法を説明できるようにしておくと良いでしょう
XX* are prepared in a separate kitchen exclusively.
(XX*の表示のある料理は専用の調理場所で調理しています)

Ingredients used for XX* are stored in a separate area.
(XX*の表示のある料理に使用する食材はその他の食材とは分けて保管しています)



*対応内容に合った名前を使います。(「non-pork dishes (ノンポーク)」「dishes with halal ingredients only (ハラール食材使用)」等)

具体的なムスリム対応方法：食器・カトラリー

専用の食器・カトラリーを用意した上で、問い合わせがあった場合に適切な説明・案内ができることが重要です

食器・カトラリーに関する具体的な対応方法

対応方法

- ムスリム専用の食器 カトラリー等を用意します
※紙皿等使い捨てのものによる対応でも良いかどうかはムスリム個人別に異なるため確認した上で提供するようにしましょう



周知方法

- ムスリム旅行者や旅行会社等から問い合わせがあった際に説明することで十分です



ムスリム向けの料理に関しては
専用の食器・カトラリーを用意しています！

説明例

- 下記のように具体的に対応方法を説明できるようにしておくといいでしょう
Separate tableware for XX* is provided for diners.
(XX*の表示のある料理に使う食器 カトラリー等は専用のものを用意しています)



*対応内容に合った名前を使います。(「non-pork dishes (ノンポーク)」「dishes with halal ingredients only (ハラール食材使用)」等)

具体的なムスリム対応方法：食事場所

専用の食事場所を用意した上で、問い合わせがあった場合に適切な説明・案内ができることが重要です

食事場所に関する具体的な対応方法

対応方法

- 店内の一部をパーテーション等で区画し、ムスリムが食事するスペースを分けます。ムスリム向けでない料理も並ぶビュッフェでは、ムスリム向けの料理を集めたコーナーを作ると良いでしょう
- また、ムスリム旅行者が個室を利用できるようにする、あるいは人数次第で貸切での利用を提案すると良いでしょう
※専用の食事場所を用意するのはムスリム女性は異性の前で食事をする姿を見られることに羞恥心を感じる方が多く、ヴェールを外しながら快適に食事をとってもらうためです
- 希望があれば、豚肉やアルコールを飲食する席と離れた席を用意できると良いでしょう
- ビュッフェでムスリム向けの対応を行う場合は、料理の配置にも配慮しましょう
 - ムスリムが食べられる料理と食べられない料理はできるだけ離して配置しましょう
 - 同じ保温容器に入れない、隣に置かない等、豚肉料理の配置は特に注意が必要です
- ムスリムは酒瓶、素肌の露出の多いポスター人間 動物の人形等のようなディスプレイを気にすることがあります。受入の際は、必要に応じて撤去するなどの配慮ができると良いでしょう

周知方法

- Webサイト、SNS、地図アプリ、ムスリム情報アプリで周知します



説明例

下記のように具体的に対応方法を説明できるようにしておく良いでしょう。
 A private dining space can be prepared for guests ordering the XX*
 (XXの表示のある料理を利用されるお客様向けの食事場所は、一般向けとは別にご用意することができます。)
 Private dining areas for Muslim guests are available upon request.
 (ムスリムのお客様は個室をご利用いただけます。)
 Muslim guests may reserve a dining area. (ムスリムのお客様は貸切でご利用いただけます。)

*対応内容に合った名前を使います。(「non-pork dishes (ノンポーク)」「dishes with halal ingredients only (ハラール食材使用)」等)

その他ムスリム対応における工夫

その他の工夫として**アルコール飲料の提供有無表示、調味料の原材料表示、スタッフの情報表示等**があります

その他の工夫一覧

アルコール飲料の提供有無

アルコール飲料を取り扱っていない表示

- アルコール飲料を取り扱っていない店舗で食事をしたいムスリムもいます
- アルコール飲料を取り扱っていない場合は、その旨Webサイトや店頭等で周知すると良いでしょう

Alcoholic beverages are not served.
(アルコール飲料は取り扱っていません)



調味料の原材料

調味料の原材料表示

- 卓上にある調味料の原材料が気になるムスリムもいます。英語で原材料が記載されている調味料を置くか、ノンポーク ノンアルコール等、原材料についての表示をすると良いでしょう

スタッフの情報

ムスリムのスタッフがいる場合の情報提供

- ムスリムのスタッフ(料理人、ウェイトレス、ウェイター等)がいたら、ムスリムのお客様に安心感を与えます。ムスリムの調理人がいる場合は、その旨をWebサイトや店頭等で周知すると良いでしょう

A Muslim chef is on staff.
(ムスリムの料理人がいます)



店種表示

肉料理／豚肉料理を提供しない店種であることを表示 (シーフード料理店等)

- 魚料理等、肉を使わない料理店や、豚肉料理のない飲食店の場合は店頭やWebサイトで飲食店のカテゴリ(シーフード料理店やベジタリアン料理店等)を記載することで安心してもらえます

常設の礼拝室の設置が困難な施設でも、**対応可能な範囲で礼拝スペースを設けた上で、適切にご案内できることが重要です**

常設礼拝室の設置が困難な施設の具体的な対応方法

基本の 対応方法

- 常設礼拝室の設置が困難な飲食店、小売店等の施設においては、店舗の一角、空いている個室等を礼拝用に一時的に提供します
- 空きスペースを提供する場合は、周囲の目が気にならないようにパーテーション等で区画する必要があります
※十分なスペースが確保できない場合は無理に礼拝スペースを用意する必要はありません

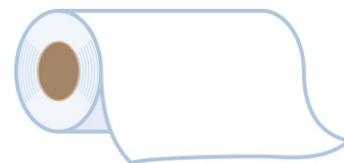
男女別

- 男女別の対応を求められた際には、パーテーション等により区画にしたり、時間をずらすと良いでしょう

個別の 工夫

洗浄 設備

- 礼拝前には手 口 鼻 顔 腕 髪 足を水で清めるための洗浄設備を求められることがあります
- 洗浄設備を求められた場合は、トイレの洗面所等を利用してもらえると良いでしょう。その場合、足を洗いやすいようにする台や洗面器等があると便利です。低い位置の洗い場がある場合はそちらを案内すると良いでしょう
- 洗面所には周囲に水が飛び散る場合に備えて、足ふきマットやモップ等を置いて拭き取れるようにしておくとう良いでしょう
- トイレの洗面所の利用が難しい場合は、手桶やペットボトルなど水を利用できるようにするものを設置し、店舗外の排水溝付近等で利用してもらう方法もあります
- 洗浄後に清潔に体を拭いてもらうためにペーパータオル等も用意すると良いでしょう



具体的なムスリム対応方法：礼拝室の常設が困難な施設（2/3）

常設の礼拝室の設置が困難な施設でも、**対応可能な範囲で礼拝スペースを設けた上で、適切にご案内できることが重要です**

常設礼拝室の設置が困難な施設の具体的な対応方法

個別の工夫

方角表示

- 礼拝用に貸し出すスペース・部屋にイスラムの聖地であるマッカの方角を表示しておくと思はれます
- サウジアラビアのマッカにあるカーバ神殿の方角のことをキブラといいます。各地からのマッカの方角は、インターネット検索、専用アプリ、キブラコンパス等で調べることができます



キブラ表示の例

礼拝時間

- ムスリムの礼拝時間は場所及び日の出と日の入りなどの太陽の動きで決まり、毎日変わります。希望があった場合に礼拝時刻表をプリントアウトして提供できると良いでしょう
- 礼拝時刻表はインターネット等で調べることができます。地域によって礼拝時間が異なるので、情報提供の際は注意しましょう

代表的な礼拝時間検索Webサイト

Islamic Finder
<http://www.islamicfinder.org/>

NamazVakti
<http://www.namazvakti.com/Main.php>

道具の貸出

- 男女とも礼拝は額を付けて行うため、マットを使うことが一般的です。礼拝用にマットの貸し出しを行うと思はれます
- 礼拝用マットはWebにて「礼拝マット 通販」などで検索をすればインターネットで簡単に購入することができます

常設の礼拝室の設置が困難な施設でも、**対応可能な範囲で礼拝スペースを設けた上で、適切にご案内できることが重要です**

常設礼拝室の設置が困難な施設の具体的な対応方法

周知方法

- 店頭やWebサイトトップページ、SNS・地図アプリ等の目につきやすい場所に、一時的な礼拝対応が可能であることを明記します
- 事前に希望があった場合など、可能な範囲で礼拝室（又は礼拝スペース）の前にピクトグラム表示をすると、ムスリム旅行者に喜ばれます

A spare space can be
Used for prayer purposes.
(空きスペースを礼拝用にご利用
いただけます)



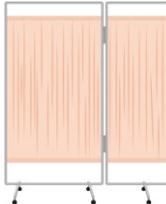
説明例

- 下記のように具体的に対応方法を説明できるようにしておくとい良いでしょう
- Available spare rooms can be used for prayer purposes.
(個室が空いている場合、礼拝用にご利用いただくことができます)
- Nearby water taps can be used for Wudu purposes.
(洗浄用に近くの水場をご利用いただけます)
- Prayer scheduling may be placed on information boards.
(礼拝時刻表を掲示しています)



多くの人が長時間滞在する施設では、**対応可能な範囲で礼拝スペースを設けた上で、適切にご案内**できることが重要です

多くの人が長時間滞在する施設施設の具体的な対応方法

個別の工夫	基本の 対応方法	<ul style="list-style-type: none"> 空港、大規模観光施設、商業施設等の多くの人が長期間滞在する施設においては、礼拝専用の部屋を設置します 	
	男女別	<ul style="list-style-type: none"> 男女別の対応を求められた際に備えて、パーテーションで区画できるように用意しておくとい良いでしょう 	
	洗浄 設備	<ul style="list-style-type: none"> 礼拝前には手 口 鼻 顔 腕 髪 足を水で清めるため、洗浄設備を求められることがあります 礼拝室の内部に足まで洗うための、低い位置の洗面台を設置します 礼拝室の内部に洗浄設備を設置できない場合には、常設礼拝室の設置が困難な施設の対応を参照(資料編:P60)してください 	
	方角 表示	<ul style="list-style-type: none"> ムスリム旅行者がイスラムの聖地であるマッカの方角を把握できるように方角表示を行います サウジアラビアのマッカにあるカーバ神殿の方角のことをキブラといいます。各地からのマッカの方角は、インターネット検索や、専用アプリ、キブラコンパス等で調べることができます 	
	礼拝 時間	<ul style="list-style-type: none"> ムスリムの礼拝時間は日の出・日没などの太陽の動きによって決まるため、毎日変化します 礼拝室に礼拝時刻表を掲示すると良いでしょう 礼拝時刻表はインターネット等で調べることができます。地域によって礼拝時間が異なるので、情報提供の際は注意しましょう 	
	道具 貸出	<ul style="list-style-type: none"> 男女礼拝は額を付けて行うため、マットを使うことが一般的です。礼拝用にマットの貸し出しを行うと喜ばれます 礼拝用マットはWebにて「礼拝マット 通販」などで検索をすればインターネットで簡単に購入することができます 	

具体的なムスリム対応方法：多くの人々が長時間滞在する施設（2/2）

多くの人々が長時間滞在する施設では、**対応可能な範囲で礼拝スペースを設けた上で、適切にご案内**できることが重要です

多くの人々が長時間滞在する施設施設の具体的な対応方法

周知方法

- 施設入口や案内版、館内地図、SNS、地図アプリ、Webサイトトップページ等の目につきやすい場所に、礼拝室があることを明記します
- 礼拝室前に目につきやすいようにピクトグラム表示を行います
※下図のピクトグラムは国交省の「標準案内用図記号ガイドライン推奨度B」に指定されています



礼拝室
Prayer room

説明例

- 下記のように具体的に対応方法を説明できるようにしておくと良いでしょう
Prayer rooms are available.
(礼拝室のご用意があります)
Prayer rooms can be separated by gender.
(礼拝室は男女別です)
Wudu equipment is available.
(礼拝室内には専用の洗浄設備があります)



具体的なムスリム対応方法：プライベートな空間が確保されている施設(1/2)

プライベートな空間が確保されている施設では、礼拝に対して特別な対応を求められるケースは多くはありませんが、**方角表示や道具の貸出の対応をすると喜ばれます**

プライベートな空間が確保されている施設の対応

基本の 対応方法

- 宿泊施設の客室等、プライベートな空間が確保されている施設では、礼拝に対する特別な対応を求められるケースは多くありません
- 礼拝情報の提供、道具の貸出等を行うことで、ムスリム旅行者を歓迎する姿勢が伝わってうれしいという声も聞かれます

個別の工夫

方角表示

- ムスリム旅行者がイスラムの聖地であるマッカの方角を把握できるように方角表示を行います。
- サウジアラビアのマッカにあるカーバ神殿の方角のことをキブラといいます。各地からのマッカの方角は、インターネット検索、専用アプリ、キブラコンパス等で調べることができます



礼拝時間

- ムスリムの礼拝時間は日の出・日没など太陽の動きによって決まるため、毎日変化します
- 希望があった場合に礼拝時刻表をプリントアウトして提供できると良いでしょう
- 礼拝時刻表はインターネット等で調べることができます。代表的なWebサイトについては常設礼拝室の設置が困難な施設のパートに記載しています

道具貸出

- 礼拝は額を付けて行うため、マットを使うことが一般的です。礼拝用にマットの貸出を行うと喜ばれます(ホテルのように自身の部屋がある場合マットの貸出は必須ではありません)
- 礼拝用マットはWebにて「礼拝マット 通販」などで検索をすればインターネットで簡単に購入することができます

プライベートな空間が確保されている施設では、礼拝に対して特別な対応を求められるケースは多くはありませんが、**方角表示や道具の貸出の対応をすると喜ばれます**

プライベートな空間が確保されている施設の対応

周知方法

- フロントや客室、Webサイト、地図アプリ・SNSトップページ等の目につきやすい場所に、対応内容を明記します

Prayer scheduling is available upon request.
(礼拝時刻表をプリントアウトして提供いたします)



説明例

- 下記のように具体的に対応方法を説明できるようにしておくが良いでしょう
Prayer mats are available upon request.
(礼拝マットの貸し出しをしています)
Qiblat signs may be placed in guest rooms.
(客室内にキブラの表示をしています)



礼拝に関するその他のムスリム対応の工夫

その他のおもてなしのための工夫として、**近隣のモスクの案内やツアーの際の礼拝への配慮、無料公衆無線LANの案内**などがあります

その他のおもてなしのための工夫

施設案内

- 近くのモスクや礼拝対応のある施設の場所を案内できると良いでしょう



礼拝への配慮

- 朝や夜の礼拝は宿泊施設の客室でできることが多いですが、日中の礼拝には配慮が必要です
- ツアー参加者にムスリムがいる場合は、昼食前後から夕方までにかけての時間の中に礼拝もできるような休憩時間と場所を確保できるようにスケジュールを事前に組むことが良いでしょう
- ムスリムが多いツアーでは、モスク訪問を組み込むのも良いでしょう

通信環境

- 礼拝の方角や時間はスマートフォンのアプリ等で確認することができます。スマートフォンを持っているムスリム旅行者も多いため、無料公衆無線LAN環境を整備することができれば旅行者自ら確認しやすくなります



大規模施設は、ムスリム旅行者が礼拝室やムスリム対応レストランを探せるように、**案内サインや館内地図を充実させることが重要**です

大規模施設による情報発信に関する具体的な対応方法

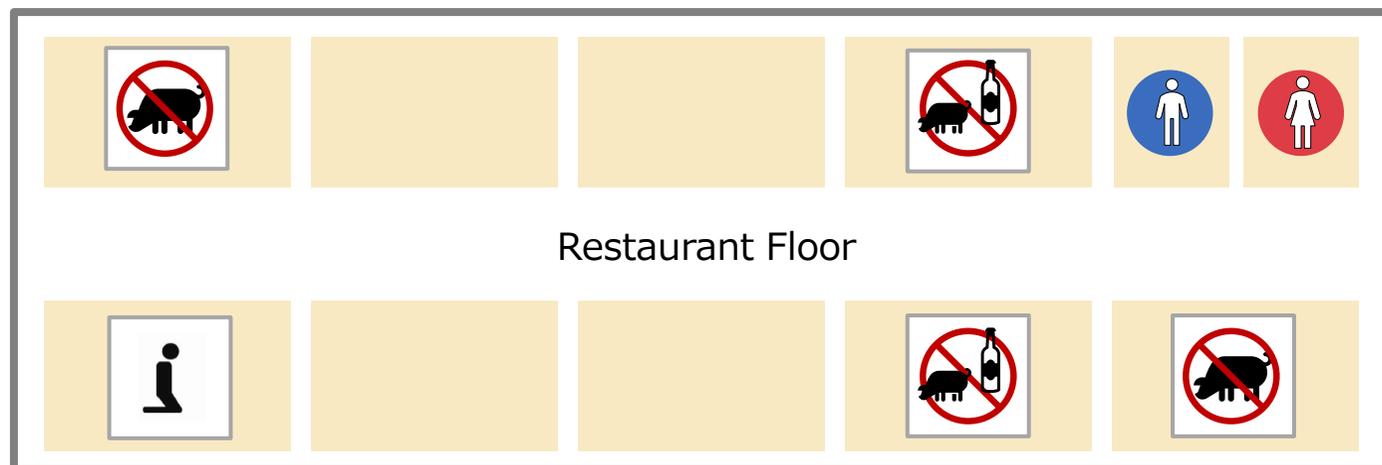
案内サイン

- 常設の礼拝室がある場合は、案内板に礼拝室のサインを明記します



館内地図

- 館内地図にムスリム対応を行っている飲食店や礼拝室の場所をピクトグラム等を使って分かりやすく明記します



自治体・観光協会等によるムスリムに向けた情報発信

自治体・観光協会は、各地域における情報を集めた上で、**Webサイト、ガイドブック、観光案内所**と幅広い媒体を活用しながら情報発信を行うことが重要です

自治体・観光協会等による情報発信に関する具体的な対応方法

基本の対応方法

- 地域でムスリム向けサービスを提供している施設やサービスの内容について情報収集を行い、ムスリム旅行者に向けて発信します
- 情報発信の方法として、Webサイト、ガイドブック、観光案内所での情報提供等が考えられます
- いずれの場合も、英語で施設の所在地や具体的なサービス内容を示しましょう

個別の対応

Webサイト

- Webサイト・SNS等で、ムスリム向けのサービスを行っている施設とサービス内容を紹介します



ガイドブック

- 地域でムスリム向けのサービスを行っている施設を紹介するガイドブックを作成します。観光案内所・観光関連施設で配布したり、Webサイト等でダウンロードできるようにします。また、プロモーションやイベント等で配布し、周知することで、地域への誘客にもつながります

観光案内所

- 観光案内所職員が地域でムスリム旅行者向けのサービスを行う施設やサービスの内容を把握し、ムスリム旅行者からの質問に答えられるようにします

2. ムスリム対応について (2) 対応事例集

ムスリム対応事例紹介

飲食・その他礼拝等の領域において、**飲食・宿泊・観光等の事業者が、可能な範囲でムスリム対応を進めています**

事業者別ムスリム対応事例紹介

※東京、岐阜（高山・下呂）、大阪、広島の4地域で実施した実証の成果を提示

#	施設種類	名称	所在地	取組概要
1	飲食施設	東京麺珍亭本舗	東京都	ムスリム向けポリシー掲示・ピクトグラム表示、ハラール対応メニュー提供
2		お食事処 萩屋ケイチちゃん	岐阜県	ムスリム向けポリシー掲示・ピクトグラム表示
3		居酒屋一雙	大阪府	ムスリム向けポリシー掲示・ピクトグラム表示
4		牡蠣と肉と酒 MURO	広島県	ムスリム向けピクトグラム表示
5	宿泊施設	澤の屋	東京都	ムスリム向けポリシー掲示・ピクトグラム表示、ムスリム対応朝食の提供
6		hotel around TAKAYAMA	岐阜県	ムスリム向けポリシー掲示・ピクトグラム表示、礼拝スペース提供、ムスリム対応朝食の提供
7		Justsleep 大阪心斎橋	大阪府	ムスリム向けポリシー掲示・ピクトグラム表示
8		ホテルグランヴィア広島	広島県	ムスリム向けポリシー掲示・ピクトグラム表示
9	観光施設	原宿ツーリストインフォメーションセンター	東京都	礼拝スペース・専用お土産コーナー設置、ムスリム向けピクトグラム表示、SNSによるムスリム集客
10		飛騨物産館	岐阜県	ムスリム向けポリシー掲示・ピクトグラム表示
11		亀屋茂廣	大阪府	ムスリム向けポリシー掲示・キブラ表示
12		にしき堂 宮島店	広島県	商品のハラール認証取得、ムスリム向けポリシー掲示・ピクトグラム表示

※ 上記対応内容については、各店舗の状況に応じて各事業者で可能な範囲でご対応ください。
全面的に対応することがどの店舗に対しても望ましいということではありません。

ムスリム対応事例紹介

「東京麺珍亭本舗 鶴巻町本店」ではムスリム対応状況をポリシーとして券売機の上に掲示するとともに、ムスリムの方でも安心して食べることができるハラール対応の油そばを専用の食器で対応しています

東京都の飲食事業者の対応事例

施設概要

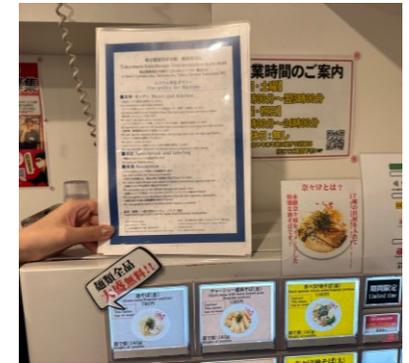
基本情報	事業者種別	・ 飲食施設
	施設名	・ 東京麺珍亭本舗（鶴巻町本店）
	オープン年	・ 1997年
	展開地域、店舗数	・ 東京、群馬、愛知に7店舗展開
	ジャンル	・ ラーメン・油そば
	外国人来店状況	・ 1割程度のお客様が外国人であり、内訳として中国・韓国系の方が多い
ムスリム対応を開始した背景	<ul style="list-style-type: none"> ・ ムスリム対応を行っている他のラーメン屋に行ったことで興味を持った ・ ムスリム旅行者取り込みによる売上向上とムスリム雇用促進による人材不足解消を狙いとして取り組みを開始 	

取組内容

- ・ ムスリム対応状況をポリシーとして明示
 - － 店に入ってすぐに目に入る券売機の上にポリシーを掲示
- ・ ハラール対応の食事を提供
 - － ハラール対応の肉・調味料を使用した油そばを、専用の食器で提供



ハラール対応の「ハラールチキン油そば」



券売機の上にポリシーを掲示

ムスリム対応事例紹介

「お食事処 萩屋ケイちゃん」では、開店を機にムスリム対応に取り組み、ムスリム対応状況をポリシーとして掲示するとともに、**ピクトグラム**を活用して来店者にわかりやすく表示しています

岐阜県の飲食事業者の対応事例

施設概要

基本情報	事業者種別	・ 飲食施設
	施設名	・ お食事処 萩屋ケイちゃん
	オープン年	・ 2024年
	展開地域、店舗数	・ 岐阜県下呂市に1店舗 (鶏肉加工業者が直営店として開店)
	ジャンル	・ 味付鶏肉を使った郷土料理店
	外国人来店状況	・ 開店間もないため外国人の来店はまだ多くないが、ムスリム対応を通じて積極的な誘客を予定
ムスリム対応を開始した背景	・ 近隣地域を含めて外国人旅行者の来訪が増加しており、ムスリムと思われる旅行者も増えていることから、新規開店を機に、顧客層を拡大する狙いで取組を開始	

取組内容

- ・ ムスリム対応状況をポリシーとして掲示
 - 主軸メニューである「萩屋ケイちゃん定食」の原材料を確認し、含有物/非含有物を明示
- ・ 看板でのピクトグラムの表示
 - 店頭の見板に「No Pork No Lard」のピクトグラムを表示



入口カウンターにポリシーを掲示



「萩屋ケイちゃん定食」の主菜である「鶏（けい）ちゃん」



店頭の見板にはピクトグラムを表示

ムスリム対応事例紹介

「居酒屋一雙」では、ムスリム・ベジタリアン等の対応状況をポリシーとして掲示するとともに、**Web上のメニューへピクトグラムを掲載することで、来店者に対応をわかりやすく表示しています**

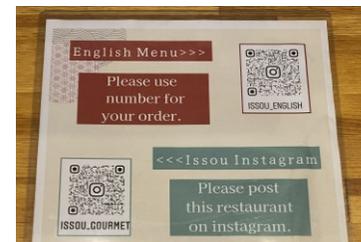
大阪府の飲食事業者の対応事例

施設概要

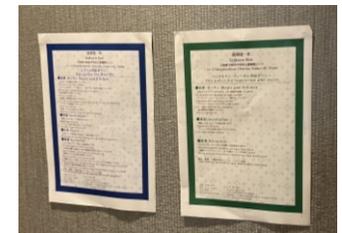
基本情報	事業者種別	・ 飲食施設
	施設名	・ 居酒屋一雙
	オープン年	・ 2022年
	展開地域、店舗数	・ 大阪府に1店舗
	ジャンル	・ 和食居酒屋
	外国人来店状況	・ 来店客の約5割が外国人旅行者 (韓国人の比率が高い)
ムスリム対応を開始した背景	<ul style="list-style-type: none"> 元々海外旅行者の売上比率が高く、インバウンド売上向上を狙っていた 既存のメニューの原料・成分を整理してみたところ手間・コストをかけずに対応できることが分かったことで対応を開始 	

取組内容

- ムスリム対応状況をポリシーとして掲示
 - 使用している食材等ムスリムへの対応状況を明示
- ムスリム向けのメニュー表示
 - ムスリムの方でも理解できるように英語でのメニューをInstagramにて投稿
 - QRコードのリンク先のメニュー上でムスリム対応メニューにはピクトグラムを表示予定



QRコードのリンク先のInstagramを活用したメニュー上でピクトグラムを表示予定



店内に掲示しているムスリム対応ポリシー

ムスリム対応事例紹介

「牡蠣と肉と酒 MURO」では、メニュー上にピクトグラムを配置することで、**アルコールフリー・ポークフリー**を表示する予定です

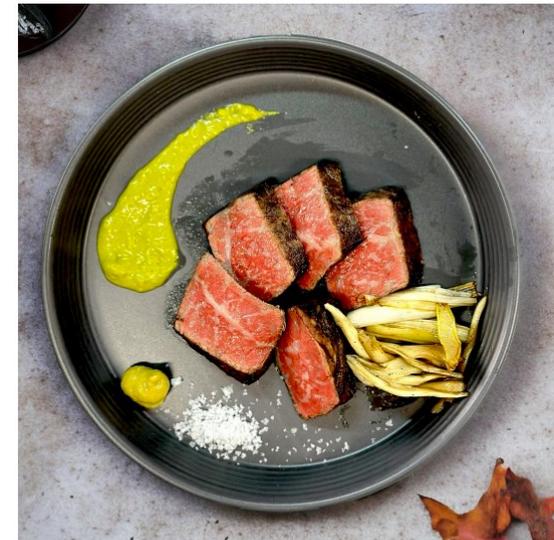
広島県の飲食事業者の対応事例

施設概要

基本情報	事業者種別	・ 飲食
	施設名	・ 牡蠣と肉と酒 MURO
	オープン年	・ 2024年3月開店予定
	展開地域、店舗数	・ 広島県に1店舗
	ジャンル	・ ダイニングバー
	外国人来店状況	・ これから開店するが、日本人8割・外国人2割を目指し営業
ムスリム対応を開始した背景		・ 広島にはインバウンド対応をできている店が少なく、広島にはインドネシアの人も多いことから取組を開始

取組内容

- メニュー上でピクトグラムによるムスリム対応を実施予定
 - 各料理の下に「PORK FREE」と「ALCOHOL FREE」を表示予定



比婆牛のモモ櫓の炙り
Japanese beef grilled steak



4,200-

ムスリム対応事例紹介

「澤の屋」では、朝食時に**提供する品の見直しや、イラストを用いたメニューの用意、メニューを英語で記載する**等の工夫により、ムスリムの方が安心して食べられる朝食を提供しています

東京都の宿泊事業者の対応事例

施設概要

基本情報	事業者種別	・ 宿泊施設
	施設名	・ 澤の屋
	オープン年	・ 1949年
	展開地域、店舗数	・ 東京都に1店舗
	ジャンル	・ 旅館
	外国人来店状況	・ お客様はほぼ全て海外の方であり、欧州系の方が特に多い
ムスリム対応を開始した背景	・ 今後増えるとされるムスリムの旅行者受入れ推進のために対応を開始	

取組内容

- 朝食のムスリム向け対応を実施
 - 洋食・和食メニューともにイラストで用意し、英語で説明を記載
 - 味噌・醤油をアルコール無添加のものを使用
 - 「ノーポーク・ノーアルコール」のピクトグラムも今後表示予定
- ムスリム対応内容をポリシーとして明示予定
 - 入り口付近やホームページ、Instagram上に掲載予定



朝食メニューのイラスト（左）
英語表記したメニュー（右）

ムスリム対応事例紹介

「hotel around TAKAYAMA」では、レストランの営業時間外に礼拝スペースを提供するとともに、ベジタリアン・ヴィーガンと合わせた**ムスリム対応の朝夕食メニュー開発・提供**に取り組んでいます

岐阜県の宿泊事業者の対応事例

施設概要

基本情報	事業者種別	・ 宿泊事業者
	施設名	・ hotel around TAKAYAMA
	オープン年	・ 2021年
	展開地域、店舗数	・ 1店舗（ホテルチェーンを展開する株式会社グリーンの新ブランドとして開業）
	ジャンル	・ ホテル
	外国人来店状況	・ 主なターゲットは欧米豪、アジア圏などだが、ムスリムの宿泊客も一定数いる
ムスリム対応を開始した背景	<ul style="list-style-type: none"> ・ スタッフがムスリム対応の基礎を把握し、快適に過ごせるようこちらから提案できることを目指したい ・ 飛騨高山が「不満」「不安」「不便」を感じない観光地となる一歩としたい 	

取組内容

- ・ ムスリム客に対して礼拝、入浴で配慮
 - 午前11:00～午後15:00まではレストランを礼拝スペースとして解放
 - 貸切風呂をムスリムの宿泊客に案内(有料)
- ・ ムスリムの宿泊客にも対応したヴィーガン向け朝夕食を提供



キブラの表示



レストラン内の礼拝スペースでの礼拝の様子
※許可を得て撮影



貸切風呂



ムスリムにも対応したヴィーガン向け朝食（和食）



ムスリムにも対応したヴィーガン向け夕食

ムスリム対応事例紹介

「Justsleep 大阪心斎橋」では、朝食会場でムスリム対応状況をポリシーとして掲示するとともに、各メニューの紹介プレートにピクトグラムを掲載することで、来店者に対応をわかりやすく表示しています

大阪府の宿泊事業者の対応事例

施設概要

基本情報	事業者種別	・ 宿泊施設
	施設名	・ Justsleep 大阪心斎橋
	オープン年	・ 2023年
	展開地域、店舗数	・ 海外では台湾を中心に9店舗展開しており、日本国内では大阪に1店舗
	ジャンル	・ ホテル
	外国人来店状況	・ 8割が海外旅行者 (台湾人の比率が高い)
ムスリム対応を開始した背景	<ul style="list-style-type: none"> 台湾ではハラール認証を取得している店舗もあり、ムスリム対応への関心が元々高かった 日本においてはマレーシア等のムスリム比率が高い国からの旅行者の取り込みを目指して対応を開始 	

取組内容

- ムスリム対応状況をポリシーとして掲示
 - 朝食会場で、提供している食事付近にポリシーを掲示
 - Instagram上でポリシーに関して投稿予定
- ムスリム向けピクトグラム活用
 - 朝食会場の料理紹介プレートにムスリムが避けたい食材に関するピクトグラムを表示



朝食会場に掲示されたポリシー



各メニュー毎に
掲示されたピクトグラム

ムスリム対応事例紹介

「ホテルグランヴィア広島」ではホテル内の直営レストランでムスリム向けの対応ポリシーを掲示した上で、メニューにピクトグラムを配置し、ノーポーク・ノーラードを表示する予定です

広島県の宿泊事業者の対応事例

施設概要

基本情報	事業者種別	・ 宿泊施設
	施設名	・ ホテルグランヴィア広島
	オープン年	・ 1987年
	展開地域、店舗数	・ 新幹線主要駅に直結したホテルグループ「JR西日本ホテルズ」として、11ホテルを展開
	ジャンル	・ ホテル
	外国人来店状況	・ 外国人旅行者は多くはなく、日本人がメインの客層
ムスリム対応を開始した背景	<ul style="list-style-type: none"> ・ 訪日観光客や問合せの増加を受け、2018年より一部レストランで食の多様性に対応したベジタリアン対応メニューの提供を開始 ・ さらなる訪日観光客の増加を受け、受入体制強化を目指し、事前予約なしでもご利用いただける和・洋・中のレストラン5店舗でのベジタリアン対応を開始 ・ 今後、ムスリム旅行者受入体制の整備も目指す 	

取組内容

- ムスリム対応状況をポリシーとして掲示
 - ホテル内の直営店5店舗の店頭の見やすい場所に配置予定
 - ホームページ上等でもポリシーに関する投稿を予定
- ムスリム向けピクトグラム活用
 - ベジタリアンメニューを利活用し、ムスリム向けのピクトグラムを配置し、ノーポーク、ノーラードが一目でわかるように表示予定



直営店5店舗の対応内容が示されたポリシー

ムスリム対応事例紹介

「原宿ツーリストインフォメーションセンター」では、SNS活用によるムスリム旅行者の集客をしつつ、礼拝スペースやお土産コーナーを、ピクトグラムも活用しながら提供しています

東京都の観光事業者の対応事例

施設概要

基本情報	事業者種別	・ 観光施設
	施設名	・ 原宿ツーリストインフォメーションセンター
	オープン年	・ 2015年
	展開地域、店舗数	・ 東京都に2店舗、京都に1店舗展開
	ジャンル	・ 案内所
	外国人来店状況	・ 当該施設は平日においては8割の訪問者が外国人旅行者 (土日は日本人6-7割)
ムスリム対応を開始した背景	<ul style="list-style-type: none"> ・ 外国人旅行者の中にムスリムのお客も多く、都内に礼拝室が少ないという話を聞き、礼拝室設置から対応を開始 ・ さらに売上の向上も目指すためにお土産のムスリム対応を開始 	

取組内容

- ・ ムスリム向けの対応設備の設置
 - 店内の一角で礼拝スペースを提供
 - ムスリム対応のお土産コーナーの設置
- ・ ムスリム向けの情報発信
 - Instagramによるムスリム集客を狙った投稿



屋外に表示されたピクトグラム



ムスリム対応お土産の表示



施設内の礼拝スペース



ムスリム向けのSNS投稿

ムスリム対応事例紹介

「飛騨物産館」では、ポリシーで施設のムスリム対応状況を明示するとともに、**ムスリム対応商品にはピクトグラムを表示し、購入可否の判断**がつくようにしています

岐阜県の観光事業者の対応事例

施設概要

基本情報	事業者種別	・ 観光施設
	施設名	・ 飛騨物産館
	オープン年	・ 1976年
	展開地域、店舗数	・ 1店舗 (高山グリーンホテル併設)
	ジャンル	・ 土産物店
	外国人来店状況	・ 国籍/宗教別では把握できていないものの、外国人の来店は一定数ある状況
ムスリム対応を開始した背景	・ 既存商品で実質的にムスリム対応ができていたものはあるが、適切に情報提供ができていないため、見せ方を工夫することで購買を促したい	

取組内容

- ・ ムスリム対応状況をポリシーとして掲示
 - お土産に関するムスリム対応状況を明示
- ・ ムスリム向けピクトグラム活用
 - ピクトグラムによりムスリムの購入可否を表示



商品に表示されたピクトグラム



会計コーナー脇に掲示されているポリシー

ムスリム対応事例紹介

「亀屋茂廣」では、ポリシーでの対応状況の明示や、商品のMuslim Friendly表示により、購入可否の判断がつくようにする他、キブラ表示も行い、当事者の訪問を促進しています

大阪府の観光事業者の対応事例

施設概要

基本情報	事業者種別	・ 観光施設
	施設名	・ 亀屋茂廣
	オープン年	・ 1936年
	展開地域、店舗数	・ 大阪府に1店舗
	ジャンル	・ 和菓子店
	外国人来店状況	・ コロナ前は中国・韓国を中心としてインバウンド客が一定数いたが、現在は日本人がメインの客層

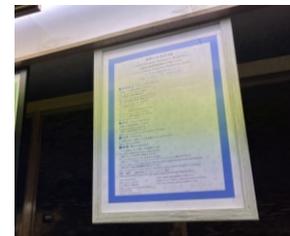
ムスリム対応を開始した背景	<ul style="list-style-type: none"> 元々越境ECを行っており日本人客以外への売上向上は常に意識 和菓子の原料を確認したところ、ムスリム対応が元々できており、手間・コストをかけずにやれるということで取組を開始
---------------	--

取組内容

- ムスリム対応状況をポリシーとして掲示
 - 対応内容等を店舗の分かりやすい場所に掲示
- 礼拝をしたい方向けの表示
 - 玄関にキブラ表示をし、ムスリムの方の訪問を促進
- 商品への表示
 - ムスリムの方でもわかるように英語表記
 - 商品添付の紙に「Muslim Friendly」と記載



Muslim Friendlyが記載された案内紙



店内に掲示されたポリシー



玄関のキブラ表示

ムスリム対応事例紹介

「にしき堂 宮島店」では、主力商品である「生もみじ」等に対して**第三者機関からのハラール認証を取得し、店頭ではポリシーを活用することでムスリム対応の内容を明示しています**

広島県の観光事業者の対応事例

施設概要

基本情報	事業者種別	・ 観光施設
	施設名	・ にしき堂 宮島店
	オープン年	・ 2023年
	展開地域、店舗数	・ 直営店は広島を中心に10店舗展開
	ジャンル	・ 和菓子店
	外国人来店状況	・ 宮島という土地柄、他店舗よりも外国人比率は高い
ムスリム対応を開始した背景	・ 今後の外国人旅行者の増加だけでなく、輸出による売上拡大も目指しムスリム対応を開始	

取組内容

- ハラール認証の取得
 - 主力商品である生もみじ等のハラール認証を取得
 - 認証書も目につきやすい場所に掲示
- ムスリム対応状況をポリシーとして表示
 - 商品陳列棚の側にムスリム対応内容を明示
- ムスリム向けピクトグラムを表示
 - 各商品に「No Pork No Alcohol」等を表示



陳列棚横に掲示されている
対応ポリシーとハラール認証書



認証を取得した生もみじと
ピクトグラム表示

2. ムスリム対応について

(3) 対応文例集

対応文例集: 飲食に関する文例 (1/4)

旅行会社やムスリム旅行者から問い合わせがあった際に回答できるように参考として**対応用の文例を把握**しておきましょう

	日本語	英語
豚・豚由来成分	ノンポークの料理には豚肉そのものや、原材料表示に豚や豚由来の記載のある材料は使っていません	The non-pork dishes do not contain any pork or pork related ingredients.
	店舗のすべての料理において、豚肉そのものや原材料に豚や豚由来の記載のある食材を使っていません	All the dishes are non-pork, and do not contain any pork or pork-related ingredients.
	ノンポークの料理では食材の原材料に豚由来の乳化剤、ショートニング、ゼラチン、コラーゲンが含まれていないことを確認しています	We confirm that our ingredients in the non-pork dishes are free from emulsifiers, shortening, gelatin, and collagen originating from pork.
	ノンアルコールの料理には料理酒やみりんなどのアルコールを使っていません	The non-alcohol dishes do not contain or use any cooking sake (alcohol) or sweet cooking rice wine.
アルコール	店舗のすべての料理に料理酒やみりんなどのアルコールを使っていません	All the dishes are non-alcohol, and are prepared without using any cooking sake (alcohol) or sweet cooking rice wine.
	アルコール飲料を取り扱っていません	We do not sell alcoholic beverages.

対応文例集: 飲食に関する文例 (2/4)

旅行会社やムスリム旅行者から問い合わせがあった際に回答できるように参考として**対応用の文例を把握**しておきましょう

	日本語	英語
ハラール食材	店舗の全ての料理においてハラール表示のない動物性の食材及びアルコールを使っていません。また、アルコールが添加された調味料も使っていません。アルコール飲料は提供しておりますが食品とは別に管理しています	All the dishes are with halal ingredients and do not contain any non-labelled ingredients with animal origins or alcohol. Alcohol added seasoning are not used in all dishes either. Alcoholic beverages may be served; please note that these beverages are stored in separated area from food ingredients.
	ハラール表示のあるXX*を使用しています	We use XX* with a Halal label or certification.* 例:beef, soy sauce
食器	希望されるお客様には、使い捨てのカトラリー等をご用意いたします	Disposable spoon and fork are available upon request.
	希望されるお客様には使い捨ての食器・カトラリー等をご用意いたします	Disposable tableware is available upon request.
	XX*表示のある料理に使う食器・カトラリー等は専用のもので用意しています	Separate tableware for XX* is provided for diners.*non-pork dishes, dishes with halal ingredients only 等

*対応内容に合わせたものを入れて活用ください

対応文例集: 飲食に関する文例 (3/4)

旅行会社やムスリム旅行者から問い合わせがあった際に回答できるように参考として**対応用の文例を把握**しておきましょう

	日本語	英語
食事場所	XX*表示のある料理を利用されるお客様向けの食事場所は、一般向けとは別にご用意することができます	A private dining space can be prepared for guests ordering the XX*. *non-pork dishes, dishes with halal ingredients only 等
	ムスリムのお客様は個室をご利用いただけます	Private rooms for Muslim guests are available upon request.
	ムスリムのお客様は貸し切りでご利用いただけます	Muslim guests are welcome to reserve a private area.
調理器具	XX表示のある料理の調理には専用の調理器具を使用しています *例:ノンポーク料理、ハラール食材使用 等	Separated cookware is used exclusively for the preparation of XX* *例:non-pork dishes, dishes with halal ingredients only 等
調理場所	XX*の表示のある料理は専用の調理場で調理しています	XX* are prepared in a separate kitchen exclusively. *例:non-pork dishes, dishes with halal ingredients only 等

旅行会社やムスリム旅行者から問い合わせがあった際に回答できるように参考として**対応用の文例を把握**しておきましょう

	日本語	英語
保管場所	XX*表示のある料理に使用する食材はその他の食材とは分けて保管しています	XX* are stored in a separate area exclusively. *例: non-pork dishes, dishes with halal ingredients only 等
その他	卓上の調味料はノンポーク・ノンアルコールです	All seasonings on the table are non-pork and non-alcohol.
	ムスリムの料理人がいます	A Muslim chef is on staff.

*対応内容に合わせたものを入れて活用ください

旅行会社やムスリム旅行者から問い合わせがあった際に回答できるように参考として**対応用の文例を把握**しておきましょう

	日本語	英語
礼拝場所	空きスペースを、礼拝用にご利用いただくことができます	A spare space can be used for prayer purposes.
	個室が空いている場合、礼拝用にご利用いただくことができます	Available spare rooms can be used for prayer purposes.
	礼拝室のご用意があります	Prayer rooms are available.
モスクの案内・礼拝室	近隣のモスクの地図を提供いたします	Local mosque maps are available.
	近隣で礼拝室がある施設の地図を提供いたします	Local prayer room maps are available.

旅行会社やムスリム旅行者から問い合わせがあった際に回答できるように参考として**対応用の文例を把握**しておきましょう

		日本語	英語
男女別		男性と女性は別室をご用意できます	Separate male and female prayer rooms are available.
		礼拝室は男女別です	Prayer rooms can be separated by gender.
		男性と女性で別室のご用意はありませんが、時間帯を分けて礼拝していただくことができます	Separate male and female prayer rooms are unavailable, but prayer times can be divided.
		男性と女性は同室ですが、パーティションで仕切ることができます	Only one prayer room is available, but male and female can be separated with a partition.
		男性と女性は別室のご用意はありません	Separate male and female prayer rooms are unavailable.

対応文例集: 礼拝に関する質問 (3/4)

旅行会社やムスリム旅行者から問い合わせがあった際に回答できるように参考として**対応用の文例を把握**しておきましょう

	日本語	英語
洗浄設備	洗浄用に近くの水場をご利用いただけます	Nearby water station can be used for Wudu purposes.
	洗浄用に近くのお手洗いをご利用いただけます	Nearby rest rooms can be used for Wudu purposes.
	施設のXXで洗浄していただけます	Our XX* can be used for Wudu purposes instead. *例:garden
	洗浄用の水場はございませんが、ペットボトルのお水をご用意しています	Water stations are unavailable for Wudu purposes, but bottled water can be provided instead.
	洗浄用の水場のご用意はありません	Water stations are unavailable for Wudu purposes.
表示角	キブラの表示をしています	Qiblat signs are available.
礼拝時間	礼拝時刻表をプリントアウトして提供いたします	Prayer scheduling is available upon request.
	礼拝時刻を掲示しています	Prayer scheduling is placed on information boards.

*対応内容に合わせたものを入れて活用ください

旅行会社やムスリム旅行者から問い合わせがあった際に回答できるように参考として**対応用の文例を把握**しておきましょう

	日本語	英語
道具貸出	礼拝マットの貸出をしています	Prayer mats are available upon request.
	礼拝用にタオルの貸出をしています	Towels for prayer are available upon request.
礼拝への配慮	ツアーでは礼拝時間に配慮した休憩時間を設けています	We offer breaks during tours for those who may wish to pray.
	ツアー行程にモスクへの訪問を入れることができます	Mosque visits may be added to the tour's itinerary.
通信環境	無料公衆無線LAN環境*があります	Free Wi-Fi is available.

*ムスリムは礼拝の方向や時間を確認するためにインターネットを使用する場合があります

2. ムスリム対応について

(4) 用語集

対応を進める上で理解しておくの良い用語をまとめておりますので**ガイド内での使われ方も参照にしながら活用**ください

イスラム・ムスリム関連用語集

用語	意味	参照
アウラ	他人に見せてはいけない体の部位(特に女性は宗派によって異なるものの、顔、両手首より先、両足首より先を除く全身を指すことが一般的)	本編P.27
アッラー	アラビア語で神を意味する。唯一無二、永遠の絶対神で、全知全能の創造神	本編P.23
ウドウ	礼拝の前に体の一部を水で洗う清めの行為	本編P.26
キブラ	ムスリムが1日5回サラート（礼拝）を行う方向および矢印を意味する、キブラが指す方向はマッカにあるカーバ神殿がある	本編P.26
クルアーン(コーラン)	イスラムの聖典。唯一神アッラーが最後の預言者ムハンマドに下した啓示	本編P.28
サウム	ラマダーン月などに夜明け前から日没までの間、飲食はもとより、体内に物を入れることをやめるなど、精神的・肉体的に禁欲すること。日本語では「断食」または「齋戒」と訳される	本編P.28
サラート	1日に5回、定時に行う礼拝	本編P.26
ハラム	イスラム教の教えに則って許されていないもの・行為	本編P.24
ハラール	イスラム教の教えに則って許されるもの・行為	本編P.24
マッカ(メッカ)	イスラムの聖地で預言者ムハンマド生誕の地	本編P.26
ムサッラ	空港、駅、商業施設等に設置されている礼拝部屋	本編P.26
ムスリム	イスラム教を信仰している人々	本編P.23
ムハンマド	神の啓示を受けた最後の預言者であり、ムハンマドの時代にイスラム教徒という名前が付けられた	本編P.23
モスク	イスラム教の礼拝所を意味する、アラビア語では「マスジド」と呼ばれる	本編P.26
ラマダーン	イスラム暦の第9番目の月の名前であり、その期間ムスリムは一か月間断食・齋戒を求められる期間	本編P.28

本「ガイド」に関するお問い合わせは、以下までお願いいたします

観光庁 参事官（外客受入担当）

住所：〒100-8918 東京都千代田区霞が関2-1-2

電話：03-5253-8972

FAX：03-5253-8123

観光庁 ご意見箱

メールアドレス：[hqt-kankocho-a13m * gxb.mlit.go.jp](mailto:hqt-kankocho-a13m@gxb.mlit.go.jp)

※メールを送信される際は、「*」を「@」（半角）に直してください。

本ガイドの作成にあたっては、下記の専門家にご協力いただきました。（五十音順）

- 川野 陽子 氏（特定非営利活動法人ベジプロジェクトジャパン 代表理事）
- 守護 彰浩 氏（フードダイバーシティ株式会社 代表取締役）
- 福島 康博 氏（立教大学アジア地域研究所 特任研究員）
- レモン 史視 氏（特定非営利活動法人日本ハラル協会 理事長）

