

多様な食文化・食習慣を有する外国人客への対応マニュアル

～外国人のお客様に日本での食事を楽しんでもらうために～



- TABLE of CONTENTS -

Part 多様な食文化・食習慣を有する外国人客への対応マニュアル 1 ～外国人のお客様に日本でのご飯を楽しんでもらうために～

- 1-1 本マニュアル作成の目的 3
- 1-2 本マニュアルの構成と調査方法 5
- 1-3 本マニュアルの対象者と活用方法 8

Part 外国人客に対する飲食接客マニュアル <基礎編> 11 ～外国人のお客様を受け入れるにあたって考慮すべき事柄～

- 2-1 外国人客接客の心構え 13
- 2-2 外国人客接客の基本的マナー 15
- 2-3 食材、料理に関する理解 17
- 2-4 予約時、来店時の対応 31
- 2-5 外国人客への適切な情報提供 35
- 2-6 外国人客の食文化・食習慣に配慮した接客、コミュニケーション 37
- 2-7 お見送り時の対応、外国人客接客経験の蓄積 40
- 2-8 外国人客からの苦情、トラブルへの対応 41

Part 外国人客に対する飲食接客マニュアル <応用編> 51 ～外国人のお客様の満足度を高める工夫～

- 3-1 接客環境のさらなる改善・工夫 53
- 3-2 食材、料理のさらなる改善・工夫 57
- 3-3 サービスのさらなる改善・工夫 60
- 3-4 複数店もしくは地域全体での外国人客接客態勢づくり 62

4 - 1	宗教・嗜好別に見た食文化・食習慣	67
1 .	ベジタリアン	67
2 .	イスラム教	72
3 .	仏教	78
4 .	キリスト教	81
5 .	ユダヤ教	83
6 .	ヒンドゥー教	88
7 .	ジャイナ教	92
4 - 2	国・地域別に見た食文化・食習慣	94
1 .	韓国	94
2 .	台湾	101
3 .	中国	106
4 .	香港	112
5 .	タイ	117
6 .	シンガポール	123
7 .	オーストラリア	128
8 .	米国	133
9 .	カナダ	139
10 .	英国	143
11 .	ドイツ	149
12 .	フランス	155
13 .	マレーシア	160
14 .	インドネシア	165
15 .	インド	171
16 .	イタリア	178
17 .	ロシア	182
4 - 3	食物アレルギーに関する知識	186

Part

「多様な食文化・食習慣を有する 外国人客への対応マニュアル」

外国人のお客様に日本での食事を
～ 楽しんでもらうために ～



お客様に安心しておいしいものを召し上がって
いただくことが、飲食提供者の仕事だといえる。

1-1 本マニュアル作成の目的

- ・ わが国では現在、観光立国の実現に向けて、“ビジット・ジャパン・キャンペーン”や“国際競争力ある観光地づくり”に、官民一体となって取り組んでおり、平成19年における訪日外国人旅行者数は過去最高の834万7000人に達した。今後も継続して、海外からの訪日旅行者数を着実に増やしていくためには、外国人が高い関心を示す魅力を海外にアピールするとともに、外国人旅行者の適切な受入態勢を整備していくことが非常に重要となってくる。

そこで、訪日外国人における日本の肯定的なイメージを見てみると、「食事がおいしい」が訪日前のイメージでは第4位（15.6%）、訪日後のイメージでは第3位（18.3%）に挙げられており、わが国を訪れる外国人旅行者が日本の食事を非常に高く評価していることが分かる（「JNTO 訪日外客実態調査 2006-2007 <満足度調査編>」）。現在、数多くの外国人が日本食や日本酒などを求めて日本を訪れ、様々な食事を楽しむようになったが、海外で長く続いている日本食ブーム、日本食に関する世界からの高い評価は、飲食提供者のプロフェッショナルとしての努力の成果であり、関係者の方々に敬意を表したい。

また一方で、実際に日本を訪れた外国人旅行者が「日本に対して期待はずれだったと感じた理由・経験」を見てみると、「食事」（馴染めない／不味い／ヘルシーでない／量が少ないなど）が第8位（2.9%）を占め、また食事に関連する項目として「サービスが悪い」も上位に位置している（「JNTO 訪日外客実態調査 2006-2007 <満足度調査編>」）。

これらの点から、訪日外国人旅行者にとって、食は非常に高い誘致力を持つと同時に、日本における旅行の不満要素とも強く結びついていると言えよう。食は旅行に不可欠の要素というだけにとどまらず、それ自体が旅行の大きな目的にもなりうる。また旅行者は、食を通じてその国の文化と歴史に直接触れることができるため、外国人に日本を理解してもらうための非常に効果的な手段の一つにもなる。わが国を訪れる外国人旅行者により深い満足を与えて、日本での滞在を一層快適なものにしていくためには、特に、外国人客に日本の食事を楽しんでもらう環境づくりが必要であり、食を通じて日本と日本人を好きになった外国人客が再びリピーターとして日本を訪れてもらうことも期待できる。

- ・ しかし、現状では、わが国は諸外国と比較しても、飲食に関連する宗教上もしくは嗜好上（ベジタリアンなど）の規制に関する情報及びサービスの

提供が十分とは言い難い状況にある。そのため、イスラム教徒やベジタリアンなど、普段接することのない外国人客が日本国内の飲食店や宿泊施設を突然訪れた場合には、受入側の方でお客様の食文化・食習慣に関する十分な理解や準備ができていないことなどから、お客様との間に深刻なトラブル・事故が生じる可能性が非常に高いと言える。

そこで、外国人客に日本での食事を安心して楽しんでもらい、同時に、受入側となる飲食提供者が外国人客との無用なトラブルを避けるために、まず、わが国の飲食提供者が、外国人の多様な食文化・食習慣をよりよく理解し、適切な対応を図ることが不可欠となる。外国人の多様な食文化・食習慣をよりよく理解することによって、わが国の飲食提供者はその接客能力を更に向上させることができる。また、日本食の伝統を守りながら、外国人客に日本食を楽しんでもらえるような工夫を凝らすことも可能になるだろう。

- ・ 本マニュアルの目的は、わが国における飲食提供者に対して、外国人の多様な食文化・食習慣を理解してもらい、「**外国人を含めたお客様 1 人ひとりに対応した質の高い接客をしてもらうこと**」、「**日本の食文化に対する理解を深め、プロフェッショナルとしての意識を高めてもらうこと**」、さらには「**わが国における外食産業の向上・充実を図ること**」にある。

本マニュアルが、わが国における飲食店、宿泊施設など、飲食業に関連するあらゆる施設の関係者（以下「飲食提供者」と呼ぶ）の意識を高めていくこと、また、外国人旅行者が日本食を通じてわが国の文化を理解し、わが国を高く評価していくことを期待したい。

1-2 本マニュアルの構成と調査方法

1. 本マニュアルの構成

- ・ 本マニュアルは、外国人客の接遇の中でも特に「食」に関する対応方法、諸外国の多様な食文化・食習慣などについて、体系的に取りまとめたものである。本マニュアルは、Part ~ の4章で構成される。
- ・ 「Part 多様な食文化・食習慣を有する外国人客への対応マニュアル」では、マニュアル作成の目的、マニュアルの構成、調査方法、マニュアルの活用方法を扱っている。
- ・ 「Part 外国人客に対する飲食接遇マニュアル <基礎編>」では、外国人客を受け入れるにあたって最低限考慮すべき事柄をまとめている。外国人客の受入状況は施設によって様々であるが、突然の外国人客の来訪にも適切に対応し、質の高いサービスを提供するために、全ての飲食提供者が配慮すべき点を整理している。
- ・ 「Part 外国人客に対する飲食接遇マニュアル <応用編>」では、外国人客に日本での食事を楽しんでもらうための工夫やアイデア、ヒントなどを取りまとめている。外国人客に適切に対応するだけに留まらず、一人ひとりのお客様に深い満足を与えて、日本での食事を楽しんでもらうために活用できる事柄をまとめており、施設における外国人客の受入状況に合わせて活用することが望まれる。
- ・ 「Part 国別・宗教別・嗜好別に見た外国人客の食文化・食習慣」では、外国人の食文化・食習慣を国別・宗教別・嗜好別に整理し、各食文化・食習慣の特徴や注意点などを記載している。なお、それぞれの食文化・食習慣は所属するコミュニティ、居住地、個人の性年齢や世代などによって異なることがあるため、これらの情報はあくまで一般的な知識として把握しておくことが望まれる。実際に外国人客を受け入れるにあたっては、「Part 外国人客に対する飲食接遇マニュアル <基礎編>」及び「Part 外国人客に対する飲食接遇マニュアル <応用編>」において取り上げた事柄を遵守し、一人ひとりのお客様の要望や禁止事項を現場レベルで確認していく必要がある。

また、外国人に特化したものではないが、近年増加しているアレルギーへの対応は、食文化・食習慣による食の禁止事項と同様、非常に重要な要素である。そのため、アレルギーに関する最低限の知識を巻末に併せて取りまとめた。

2.本マニュアル作成にあたっての調査方法

- ・ 本マニュアル作成にあたり、有識者からなる「多様な食文化・食習慣を有する訪日外国人接遇ガイドライン 懇談会」を設置し、本マニュアルの編集方針、構成、掲載する内容などが検討された。

ガイドライン懇談会委員 (敬称略/五十音順)

石毛 直道(国立民族学博物館 名誉教授)

小山 裕久(日本料理店「青柳」 主人 ・ 学校法人平成調理師
専門学校 校長)

津田 暁夫(社団法人国際観光日本レストラン協会 会長)

中村 裕(社団法人日本ホテル協会 会長)

村上 実(株式会社オータパブリケーションズ 取締役 経営調査
室長)

花角 英世(国土交通省 総合政策局観光事業課長)

平田 徹郎(国土交通省 総合政策局国際観光課長)

- ・ また、本調査は財団法人日本交通公社に委託され、以下の調査を通じて取りまとめられた。

関係者への取材 (敬称略/五十音順)

<学識経験者>

垣本 充(特定非営利活動法人日本ベジタリアン協会 代表理事、
大阪女学院大学教授)、北山 晴一(立教大学大学院文学研究科)、
澤田 達一(アフルルバイトセンター会長)

<飲食店>

インド料理 アショカ、エスニックレストラン マレーチャン、
オテル・ドゥ・ミクニ / 株式会社ソシエテミクニ、株式会社
東京吉兆 ホテル西洋銀座店、株式会社なだ万、銀座 久兵衛、
渋谷ロゴスキー、全聚徳ジャパン株式会社、デビッド・デリ、
MOMINOKI HOUSE、六本木 炉端や

<旅行業者>

株式会社 JTB エイティーシー、株式会社 JTB グローバルマーケ
ティング&トラベル

<航空会社>

イラン航空 東京支社、エア インディア 日本支社、全日本空輸
株式会社、日本航空

< 宿泊施設 >

株式会社京王プラザホテル、株式会社帝国ホテル、銀座 吉水

< 関係団体 >

財団法人江頭ホスピタリティ事業振興財団、独立行政法人国際観光振興機構（JNTO）

< 大使館、政府観光局など >

米国大使館、オーストラリア大使館、韓国大使館、シンガポール政府観光局、台湾観光協会、ビジットインドネシア日本地区事務所、香港政府観光局、マレーシア大使館

文献調査（書籍、ホームページ）

< 書籍 >

- ・独立行政法人国際観光振興機構『JNTO 国際観光白書 2007』（2007年6月）
- ・独立行政法人国際観光振興機構『JNTO 訪日旅行誘致ハンドブック[総合編]2007/2008年版』（財団法人国際観光サービスセンター発行）
- ・国際観光テーマ地区等推進協議会『海外からのお客様を迎えるために』（国際観光振興機構発行、2005年3月）
- ・石毛直道監修『世界の食文化』（社団法人農山漁村文化協会発行）
- 1 韓国、2 中国、5 タイ、6 インドネシア、7 オーストラリア・ニュージーランド、8 インド、10 アラブ、12 アメリカ、15 イタリア、17 イギリス、18 ドイツ、19 ロシア
- ・小山裕久著『日本料理で大切なこと』（光文社発行、2005年12月）
- ・石井米雄、千野栄一編『世界のことば・出会いの表現辞典』（三省堂発行、2004年6月）
- ・Direction Du Tourisme『Désirs et pratiques alimentaires des visiteurs étrangers en France 2eme édition』（2004年6月）

< ホームページ >

- ・独立行政法人国際観光振興機構
<http://www.jnto.go.jp/jpn/>
- ・外務省
<http://www.mofa.go.jp/mofaj/>
- ・日本マナー・プロトコール協会
<http://www.e-manner.info/hospitable/index.html>
- ・財団法人日本アレルギー協会
（海老澤元宏『食物アレルギーを知っておいしく食べよう』）
<http://www.jaanet.org/contents/images/syukumotu2004.pdf>

1-3 本マニュアルの対象者と活用方法

1. 本マニュアルの対象者

- ・ 本マニュアルは、わが国における飲食提供者の中でも、特に、実際にお客様に飲食を提供しているサービススタッフや料理人など、「現場レベルにおける飲食提供担当者」を想定して作成されたものである。
- ・ 飲食提供者は「外国人客の受入対応」という視点から、以下の3つに区分される。

「外国人客の受入対応が十分可能な施設」

外国人客の受入経験が豊富、もしくは受入実績がなくても、外国人客の多様で高い要望に対応できるノウハウやシステムが確立されており、お客様に深い満足を与えることができる。

「外国人客の受入対応がある程度可能な施設」

外国人客の受入がある程度可能だが、外国人客の多様で高い要望には対応が困難である。外国人客の一般的な要望には対応できる。

「外国人客の受入対応に困難を感じている施設」

外国人客の受入経験がこれまでない、受入方法が分からない。

2. 本マニュアルの活用方法

- ・ 本マニュアルは、飲食提供者の外国人客受入対応レベルに合わせて、以下のように活用されることを想定している。

「外国人客の受入対応が十分可能な施設」

「Part 外国人客に対する飲食接客マニュアル <基礎編>」を見て、外国人客を含めたお客様の受入方法を再度確認する。

「Part 外国人客に対する飲食接客マニュアル <応用編>」と「Part 国別・宗教別・嗜好別に見た外国人客の食文化・食習慣」を活用して、外国人客を含めたお客様に対して、より深い満足を提供する方法やシステムなどを検討する。

「外国人客の受入対応がある程度可能な施設」

「Part 外国人客に対する飲食接客マニュアル <基礎編>」を活用して、外国人客を含めたお客様の受入方法について学び、不足している事柄を中心に、お客様の受入体勢を改善する。

「Part 外国人客に対する飲食接客マニュアル <応用編>」と「Part 国別・宗教別・嗜好別に見た外国人客の食文化・食習慣」を活用して、より質の高い接客のあり方について検討する。

「外国人客の受入対応に困難を感じている施設」

「Part 外国人客に対する飲食接客マニュアル <基礎編>」を活用して、外国人客を含めたお客様の受入方法について学び、改善できる事柄から実行する。

「Part 外国人客に対する飲食接客マニュアル <応用編>」と「Part 国別・宗教別・嗜好別に見た外国人客の食文化・食習慣」を活用して、突然の外国人客の受入に備える。

- 外国人のお客様の食文化・食習慣に配慮した対応は、「お客様の満足度を高める」ことだけでなく、「お客様との無用なトラブルを避ける」ためにも必要なものである。

本マニュアルでは、対応事項を「サービスに関する項目」（お客様の満足度を高める）と「トラブル回避に関する項目」の2つに分けて整理し、「Part 外国人客に対する飲食接客マニュアル <基礎編>」「Part 外国人客に対する飲食接客マニュアル <応用編>」において、以下の2つのアイコンを用いている。

#	対応項目	アイコン表示
1	サービスに関する項目 (お客様の満足度を高める)	
2	トラブル回避に関する項目	

Part

外国人客に対する 飲食接遇マニュアル <基礎編>

外国人のお客様を受け入れるに
~ あたって考慮すべき事柄 ~



世界中の至るところで日本食が受け入れられ、多くの外国人が日本を訪れて本物の料理を食べたいと感じている。

2-1 外国人客接遇の心構え

1. “一人ひとりのお客様に安心しておいしいものを召し上がっていただく”



- ・ 食べることは人間の大きな喜びであり、飲食提供者の仕事は、食を通して、お客様に喜びを与えることだといえる。わが国を訪れた外国人のお客様を含め、一人ひとりのお客様に安心しておいしいものを召し上がっていただき、楽しんでお帰りになってもらうことが、飲食施設の最大の目的である。飲食提供者は、一人ひとりのお客様、一皿ひと皿の料理に心を込めて、おもてなしをしてほしい。一番大切なことは、「一人ひとりのお客様に安心しておいしいものを召し上がっていただきたい」という気持ちである。

2. 日本人と外国人と分け隔てなくおもてなしをする



- ・ 外国人も日本人同様、おいしい食事を求めて飲食施設を訪れる。飲食提供者が、日本人のお客様と外国人のお客様、さらには同じ外国人でも国や宗教に合わせて対応を変えることは、お客様に「差別をされている」という印象を持たれかねない。お迎えしたお客様を一人の大切なゲストとしてお迎えして、精一杯のおもてなしで応える必要がある。日本人にも外国人にも等しく深い満足を与えるおもてなしを追求し、そのための努力を惜しんではならない。

3. 外国人客への気配り・心配り



- ・ 日本人のお客様にはアレルギーなどの理由で特定の食材が食べられないケースが増加しているが、外国人のお客様の場合、それに加えて、宗教上あるいは嗜好上の理由で食べられないもの、食べることを好まないものが数多く存在する。さらに外国人のお客様は、日本語が話せない場合もあるため、より細やかな対応と気配り・心配りが必要となってくる。
- ・ 普段あまり接することがない外国人のお客様が訪れた際も、よく分からない、これまで外国人のお客様を扱ったことがないという理由で、外国人のお客様を拒絶してしまうことは避けるべきである。逆に、わが国の飲食提供者一人ひとりが日本の観光親善大使であると考えてもらい、食の提供と心のこもったおもてなしを通じて、外国人のお客様に日本を好きになってもらい、日本を深く理解してもらえるように努力することを期待したい。

4. 事前の準備と心構え



- ・ わが国では現在、観光立国の実現に向けて、“ ビジット・ジャパン・キャンペーン ”をはじめとする外国人旅行者の誘致に官民一体となって取り組んでいる。また、日本食ブームを背景に、数多くの外国人が日本食を食べ、日本食に親しむようになってきた。そのため今後は、さらに多くの外国人が、「日本の食の魅力」を目的に日本を訪れてくることになるだろう。

そのような状況の中、外国人のお客様からの突然の問い合わせや来訪があった場合、受入側である飲食提供者に「事前の準備と心構え」が十分でないとお客様に対して適切な対応が取れないこともあるだろう。外国人のお客様を含めた1人ひとりのお客様に日本での食事を楽しんでもらい、無用な事故やトラブルをできるだけ避けるためには、「**お店で扱っている食材と料理の内容**」、「**外国人のお客様受入の基本的な対応方法**」、「**諸外国に存在する多様な食文化・食習慣に関する一般的な知識**」などについて理解し、お店で「**対応できること**」と「**対応できないこと**」をあらかじめ把握しておく必要がある。これらの準備と心構えを備えたうえで、実際に外国人のお客様が訪れた場合には、できるだけお客様に満足していただくための努力してもらいたい。

- ・ 最後に、以下に示された外国人のお客様への対応方法などに関する情報は、あくまで外国人接遇の基本的な考え方と取り組み方法であることを忘れないでいただきたい。最終的には、個々の施設において、現場レベルで柔軟な対応をしていくことが望まれる。

2-2 外国人客接遇の基本的マナー

1. 第一印象を大切にす



- ・ 「おもてなしのこころ」を示すことが、外国人のお客様接遇において最も大切な要素である。たとえ言葉が通じなくても、訪問したお客様をあたたかく迎え入れ、誠実に対応することが重要である。そのためには、「笑顔ではっきりとご挨拶すること」、「清潔な身だしなみと立ち居振る舞いに注意すること」の2点に気をつける必要がある。特に外国人のお客様は、言葉が通じないだけに、相手の表情や外見から受ける印象は非常に大きいといえる。安心して、楽しく食事を召し上がっていただくためには、お客様に対して良い第一印象を与えることが大切である。

2. 相手の立場に立った心のこもったおもてなし



- ・ 外国人のお客様は日本人とは異なる習慣や価値観を持っており、日本人以上に、相手の立場に立って物事を考えるということが求められる場面が多くなる。特に食事に関する点では、特定の食材に対する要望（食べたいもの、食べられないもの）、日本とは異なる食習慣や食事のマナーなどが存在するため、お客様の言動をよく観察して、相手の立場に立ちながら、事前に察知していくことが重要である。

3. 正確なコミュニケーション



- ・ 外国人のお客様から要求されるコミュニケーションのレベルは、飲食施設によって様々であるが、最低限、「お客様が食べられないものを理解」し、「飲食施設がお客様の要望に応えることができるかをお答えする」だけのコミュニケーションができないと、大きな事故や深刻なトラブルを引き起こすことにもなる。
- ・ 外国人のお客様の要望を正しく迅速に把握するためには、相手の国の言葉をはなせることが最も効果的であり理想的でもある。一般的には英語が最も利用度が高い言語であるが、お店におけるお客様の受入状況に応じて、英語以外の言葉（ハングル、中国語、フランス語）が必要になることもある。

- ・ 最低限、「日本語と英語の併記メニュー」が存在しなければ、特に、宗教・嗜好・アレルギーなどの理由で食べられないものがある外国人のお客様は、料理を選ぶこともできない状況に陥ってしまう。お客様の満足度を高めるだけでなく、無用な事故を防ぐ可能性を高めるためにも、「**日本語と英語を併記したメニューを用意すること**」をすべての飲食施設において真剣に進めてほしい。

2-3 食材、料理に関する理解

1. 「飲食店が提供する」食材と料理に関する理解



- ・ 近年、わが国では食材の産地偽装問題が多数発覚して、国民の間で「食の安全性」に関する意識が大きく高まっている。一方、海外に目を向けると、世界には多様な食文化・食習慣を有する人々が数多く存在しており、ヨーロッパにおいては狂牛病や口蹄疫の発生以降「ベジタリアン」が急増しているといった動きもみられる。

このような状況のもと、食の安全性を確保し、お客様の要望に的確に応えるためにも、飲食提供者は「安全」と「おいしさ」へのこだわりを強く持ち、取り扱う食材と料理に関して十分な理解をしておかなければならない。

2. 「お客様が要望する」食材と料理に関する理解



- ・ お客様の料理・食材に関する要望は多岐にわたるが、これらは「**食べる**ことができないもの」、「**食べてはいけないもの**」、「**食べたくないもの**」の3つに整理すると分かりやすい。

「**食べる**ことができないもの」は、アレルギー症状を引き起こすなど、健康上の理由でお客様が一切口にすることができないもの、最悪の場合には死に至ってしまうものが対象となる。これに該当する食材を取り扱う場合には細心の注意を払う必要があり、お客様に対して事前に確認を取ることが重要である。

「**食べてはいけないもの**」は、宗教上の教義や信念に関する理由でお客様が食べることを忌避しているものが対象となる。これらは、実際にお客様が食べた場合も健康上の影響はみられないが、お客様と飲食店との深刻なトラブルを引き起こす可能性が非常に高いため、特に注意が必要である。豚肉・牛肉のエキスやスープ、豚・鯉節の出汁などが料理にわずかでも混入することに対して、敏感に反応することが多い。これに該当する食材を取り扱う場合にも十分に注意を払う必要があり、お客様に対して事前に確認を取ることが重要となる。

「**食べたくないもの**」は、個人の主義や嗜好に関する理由でお客様が食べることを忌避しているものが対象となる。前二者との比較では、大きな問題を引き起こす可能性は低いと言えるが、お客様の要望に合わせた的確な対応をする必要がある。

- ・ 取扱いに気をつけなければならない食材は以下の通りであるが、いずれも**予約もしくはお店でのオーダー時にお客様に食べられないものを確認して、該当する食材を把握する必要がある**。個人で勝手な判断をすることは、特にアレルギーの問題などで、非常に危険であるため、絶対に避けなければならない。特にサービススタッフと調理場がコミュニケーションを図ることは重要であり、料理人が工夫を凝らすこと、良質な材料を使うことなどで、お客様の要望への対応が可能となる。

【表 宗教・嗜好別 取扱い注意の食材】

ベジタリアン

- 肉全般、魚介類全般、卵、一部ではあるが乳製品、一部ではあるが根菜・球根類などの地中の野菜類、一部ではあるが五葷(ごくん：ニンニク、ニラ、ラッキョウ、玉ねぎ、アサツキ)

対象国は、米国、カナダ、英国をはじめとするヨーロッパ、インドや台湾をはじめとするアジアなど、世界中に分布する。

ベジタリアンは多種多様な種類が存在するため、「ベジタリアン」という呼称だけで、肉だけを食えない人と思いきんではない。実際には鳥肉、魚肉、卵、乳製品を食べる人・食えない人がいるため、お客様が食べられないものが何かを正確に確認する必要がある。厳格なベジタリアンには、肉類を料理した調理器具が使われることを忌避する人もいる。

魚介類全般を忌避するベジタリアンの場合、「鰹節の出汁」も対象であり、注意が必要となる。この場合には、「昆布出汁」などの野菜や海草を使った出汁を取る必要がある。

「ブイヨン」「ゼラチン」「肉エキス」には鶏・牛・豚・魚の肉や骨が使われており、調理時に注意する必要がある。

「バター」(牛乳の脂肪)、「ラード」(豚の脂肪)、「ヘット」(牛の脂肪)、「魚油」、「馬油」などの動物性脂は、調理時に注意する必要がある。「動物性脂」が使えない場合には、「植物油」を使用する。

イカ、タコ、カニ、エビ、貝類は酢の物などに使われることがあるため、注意が必要である。

「卵」については、まれに宗教上の理由から、有精卵を避けて無精卵だけを食べる人もいます。

乳製品は「牛乳」「クリーム」「バター」「マーガリン」「チーズ」などが該当する。主に、健康上の理由によるベジタリアンが乳製品を忌避する。一般的に、宗教上の理由によるベジタリアン（ヒンドゥー教徒など）は乳製品を多く取る傾向が強い。

根菜・球根類などの地中の野菜類は「ジャガイモ」「にんじん」「しょうが」「にんにく」「サツマイモ」などが該当し、インドのジャイナ教では、掘り起こす際に小生物を殺傷することから、食べることが禁じられている。

五葷（ごくん）は「ニンニク」「ニラ」「ラッキョウ」「玉ねぎ」「アサツキ」が該当し、厳格な仏教徒とヒンドゥー教徒には、臭いが強く修行の妨げになるとの理由から、食べることが禁じられている。

精進料理がベジタリアンに対応できる料理だと思いきんではならない。精進料理は「鰹節の出汁」を使用することがあり、その場合、魚介類全般を食べることができるベジタリアン以外には提供できない。

「昆布出汁」などを使用する必要があるため、注意が必要である。

ベジタリアンには、野菜だけでなく豆腐などを使った料理も喜ばれる。欧米のベジタリアンは豆腐ハンバーグなどを好んで食べている。特にアジアのベジタリアンは、特定の日時や特定の期間（お釈迦様が生まれた期間など）に限定してベジタリアンになる場合もあるため、注意が必要である。

インドのベジタリアンには、ノンベジタリアンと食事を同席することを拒否する人もいます。

イスラム教徒

豚、アルコール、血液、宗教上の適切な処理が施されていない肉、うなぎ、イカ、タコ、貝類、漬け物などの発酵食品

イスラム教徒は世界各地に居住しており、特にアジア、北アフリカ、中東における人数が多いとされる。中東諸国は国民の大多数がイスラム教徒であるが、世界におけるイスラム教徒の人数ではアジアが多数を占める。

イスラム教徒は、「食材」「料理に付着する血液」「（料理が調理される）厨房」「（料理を調理する）調理器具」がイスラム教の教義に則ったものかという点に非常に敏感である。実際にはこれらのすべてを厳格に守るイスラム教徒は少数派ではあるが、すべての条件を満たした料理しか食べないイスラム教徒もいるため、注意が必要である。

特に注意が必要な食材は「豚」「アルコール」「血液」「宗教上の適切な処理が施されていない肉」である。

「ブイヨン」「ゼラチン」「肉エキス」には豚の肉や骨が使われており、調理時に注意する必要がある。ソースやスープには「豚エキス」が使われることが多い。

「ラード」(豚の脂肪)は、調理時に注意する必要がある。「植物性油」を代用するとよい。

厳格なイスラム教徒には、豚肉を料理した調理器具が使われることを忌避する人もいる。

水餃子などの「豚を想起させる名称の料理」は、たとえ食材に豚が使用されていない場合も感覚的に拒絶されるため、注意が必要である。アルコールは「料理酒」「調味料」(みりんなど)「香り付け」「デザート」など様々な料理に使われることがあり、特に注意が必要である。「アルコールの使用を想起させるもの」も感覚的に拒絶されるため、注意が必要である。例えば、コース料理では、ワイングラスがテーブル上に置かれていることにさえ嫌悪感を表す人もいるため、アルコールを飲まないお客様のワイングラスはあらかじめ下げておく必要がある。また、実際にはアルコール以外のソフトドリンクなども出されるとしても、「カクテルパーティー」という言い方でイスラム教徒を誘うと参加を避ける人もいる。

血液は不浄なものとして忌避される。肉類や魚の焼き具合と調理方法には気をつける方がよい。

厳密には「宗教上の適切な処理が施されていない肉」も食べることができないため、厳格なイスラム教徒は食べることを忌避する場合もある。しかし実際は、豚肉以外の肉類ということで、牛肉、鶏肉、羊肉を食べるイスラム教徒も多い。また、魚料理は食べられる(ただし生魚を食べる習慣がない人が多い)。

イスラム教で適切な処理を施した食材は「ハラールミール」と呼ばれ、購入することが可能な食材である。

「うなぎ」「イカ」「タコ」「貝類」「漬け物などの発酵食品」については宗教上の教義で禁じられているわけではないが、嫌悪感を示されるので、料理の食材として扱うことは避ける方がよい。「ウロコのある魚」と「エビ」は食べられる。イカ、タコ、貝類は酢の物などに使われることがあるため、注意が必要である。

日本の料理で扱う食材としては一般的ではないが、「爬虫類」「昆虫類」「肉食動物」も宗教上の教義で禁じられているわけではないが、嫌悪感を示されるので、料理の食材として扱うことは避ける方がよい。なおコーランの中では、「死獣の肉」「血液」「豚肉」「異神に捧げられたもの」を食べることが禁じられている。

仏教

- 一部ではあるが肉全般、一部ではあるが牛肉、一部ではあるが五葷(ごくん：ニンニク、ニラ、ラッキョウ、玉ねぎ、アサツキ)

食に関する禁止事項がみられるのは、一部の僧侶と厳格な信者に限定される。特に、東アジア(中国、台湾、韓国、ベトナムなど)、中央アジア(チベット、モンゴルなど)など、大乘仏教が広まっている地域に多くみられる。

大乘仏教では、肉食を避ける傾向が強い。また厳格な仏教徒には、臭いが強く修行の妨げになるとの理由から、五葷(ごくん：ニンニク、ニラ、ラッキョウ、玉ねぎ、アサツキ)を食べることが禁じられる。一部の宗派は食べ物に禁止事項が存在し、中国系で観音信仰の人は牛肉を食べないこともある。

「ブイヨン」「ゼラチン」「肉エキス」には鶏・牛・豚・魚の肉や骨が使われており、調理時に注意する必要がある。

「バター」(牛乳の脂肪)、「ラード」(豚の脂肪)、「ヘット」(牛の脂肪)、「魚油」、「馬油」などの動物性脂は、調理時に注意する必要がある。「動物性脂」が使えない場合には、「植物油」を使用する。

キリスト教

- 一部ではあるが肉全般、一部ではあるがアルコール類、コーヒー、紅茶、お茶、タバコ

キリスト教では、基本的に食に関する禁止事項はほとんどない。少数派ではあるが、一部の分派では、食を含めた様々な禁止事項を規程している。

食に関する規制事項がみられるモルモン教とセブンスデー・アドベンチスト教会はいずれも米国に本部があり、また米国内の信者も多い。モルモン教では、アルコール類、コーヒー、紅茶、お茶、タバコの摂取が禁じられている。

セブンスデー・アドベンチスト教会では、信者に菜食を勧めている。

「ブイヨン」「ゼラチン」「肉エキス」には鶏・牛・豚・魚の肉や骨が使われており、調理時に注意する必要がある。

「バター」(牛乳の脂肪)、「ラード」(豚の脂肪)、「ヘット」(牛の脂肪)、「魚油」、「馬油」などの動物性脂は、調理時に注意する必要がある。「動物性脂」が使えない場合には、「植物油」を使用する。

アルコールは「料理酒」「調味料」(みりんなど)「香り付け」「デザート」など様々な料理に使われることがあり、特に注意が必要である。

ユダヤ教徒

- 豚、血液、イカ、タコ、エビ、カニ、ウナギ、貝類、ウサギ、馬、宗教上の適切な処理が施されていない肉、乳製品と肉料理の組合せ など

ユダヤ教では、「カシュルート」において、食べてよいものと食べてはいけないものが厳格に区別されている。ユダヤ教で食べてよい食べ物は「コーシェル」と呼ばれる。

特に注意が必要な食材は「豚」「血液」「宗教上の適切な処理が施されていない肉」「乳製品と肉料理の組合せ」である。

「ブイヨン」「ゼラチン」「肉エキス」には豚の肉や骨が使われており、調理時に注意する必要がある。ソースやスープには「豚エキス」が使われることが多い。

「ラード」(豚の脂肪)は、調理時に注意する必要がある。「植物油」を代用するとよい。

水餃子などの「豚を想起させる名称の料理」は、たとえ食材に豚が使用されていない場合も感覚的に拒絶されるため、注意が必要である。血液は不浄なものとして忌避される。肉類や魚の焼き具合と調理方法には気をつける方がよい。

イカ、タコ、エビ、カニ、貝類は酢の物などに使われることがあるため、注意が必要である。また、カニかまぼこなどの「カニを想起させる名称の料理」は、たとえ食材にカニが使用されていない場合も感覚的に拒絶されるため、注意が必要である。

厳密には「宗教上の適切な処理が施されていない肉」も食べることができないため、肉類を食べることを忌避するユダヤ人もいる。それほど厳格ではないユダヤ教徒であれば、牛肉、鶏肉、羊肉を食べる人もいる。また、魚料理は食べられる。

ユダヤ教で適切な処理を施した食材は「コーシャミール」と呼ばれるが、日本国内では入手が困難である。

乳製品と肉料理の組合せとは、“お腹のなかで乳製品と肉料理が一緒になってはいけない”ということである。乳製品と肉料理を一緒に使った料理を食べること(チーズバーガー、肉入りシチューなど)、献立の中に乳製品と肉料理が一緒に存在すること、同じ調理器具で乳製品と肉料理を一緒に煮ること、乳製品を食べた後の数時間以内に肉料理を食べること(肉料理を食べた後の乳製品も同様)も忌避される。日本の料理で扱う食材としては一般的ではないが、ユダヤ教の聖典では、「ラクダ」「ウサギ」「ほとんどの昆虫類」「肉食動物」「一部の鳥類(猛禽類、ダチョウ、カラスなど)など、様々なものを食べることが禁じられているため、特別な食材を使う場合には、事前に確認をする方がよい。

ヒンドゥー教

- 肉全般、牛、豚、魚介類全般、卵、生もの、五葷（ごくん：ニンニク、ニラ、ラッキョウ、玉ねぎ、アサツキ）

ヒンドゥー教徒はインド及びネパールに多数存在する。

肉食が避けられる。肉類、卵、魚が忌避の対象となるが（卵だけ、魚だけ食べる人もいる）、一般的に乳製品は多量に摂取する。高位のカーストや社会的地位の高い人ほど肉食を避ける傾向が強い。

厳格なヒンドゥー教徒には、肉類を料理した調理器具が使われることを忌避する人もいる。

宗教上・健康上の理由や願掛けをするため、特定の日（1日や1週間など）だけ、肉食を避ける人もいる。

肉食をする人もいる。その場合にも食べる対象は、鶏肉、羊肉、ヤギ肉に限定される。

牛は神聖な動物として崇拝され、牛を食べることは禁忌とされる。

豚は不浄な動物とみなされ、基本的に食べることはない。

魚介類全般を忌避する場合、「鰹節の出汁」も対象であり、注意が必要となる。この場合には、「昆布出汁」などの野菜や海草を使った出汁を取る必要がある。

「ブイヨン」「ゼラチン」「肉エキス」には鶏・牛・豚・魚の肉や骨が使われており、調理時に注意する必要がある。

「バター」（牛乳の脂肪）、「ラード」（豚の脂肪）、「ヘット」（牛の脂肪）、「魚油」、「馬油」などの動物性脂は、調理時に注意する必要がある。「動物性脂」が使えない場合には、「植物性油」を使用する。

「卵」については、有精卵を避けて無精卵だけを食べる人もいる。

一般的に、生ものを食べる習慣はない。

厳格なヒンドゥー教徒は、五葷（ごくん：ニンニク、ニラ、ラッキョウ、玉ねぎ、アサツキ）を食べることが禁じられる。

自国の料理しか食べない人も多い。

不浄の観念から、他人の料理や残り物を取り分けて食べることを拒否する。

異なるカーストと一緒に食事をするのを嫌う人もいる。ノンベジタリアンと食事を同席することを拒否するベジタリアンもいる。

ジャイナ教

- 肉全般、魚介類全般、卵、根菜・球根類などの地中の野菜類、ハチミツ

インド（インド以外の国にはほとんど存在しない）、
一切の肉食（肉類、魚介類）が禁止される。卵も食べない。
厳格なジャイナ教徒には、肉類を料理した調理器具が使われることを忌避する人もいる。
「鰹節の出汁」も対象であり、注意が必要となる。この場合には、「昆布出汁」などの野菜や海草を使った出汁を取る必要がある。
「ブイヨン」「ゼラチン」「肉エキス」には鶏・牛・豚・魚の肉や骨が使われており、調理時に注意する必要がある。
「バター」（牛乳の脂肪）、「ラード」（豚の脂肪）、「ヘット」（牛の脂肪）、「魚油」、「馬油」などの動物性脂は、調理時に注意する必要がある。「植物性油」を代用するとよい。
厳格なジャイナ教徒は、土を掘り起こして小生物を殺すことを避けるため、根菜（大根、にんじん、ゴボウ、カブなど）も食べない。
厳格なジャイナ教徒は、ハチミツも口にしない。

【表 お客様の要望別 取扱い注意の食材】

食べることができないもの

健康上の理由で一切口にすることができない食材、最悪の場合には死に至ってしまう食材

- そば、落花生（食物アレルギーの症状が重篤のもの）
- 卵、乳、小麦（食物アレルギーの頻度が高いもの）
- あわび、いか、イクラ、エビ、カニ、サケ、サバ、オレンジ、キウイフルーツ、桃、りんご、バナナ、くるみ、牛肉、鶏肉、豚肉、大豆、まつたけ、やまいも、ゼラチン

食べてはいけないもの

宗教上の教義や信念に関する理由で食べることを忌避している食材

- 肉全般（注：豚、牛、鳥など、個別の動物は別項目で解説）

ベジタリアン、一部のキリスト教徒、一部の仏教徒、ヒンドゥー教徒、ジャイナ教徒が対象となる。

鳥肉を食べられるベジタリアンも存在するため、注意が必要である。野菜だけでなく豆腐などを使った料理も喜ばれる。欧米のベジタリアンは豆腐ハンバーグなどを好んで食べている。

宗教上・健康上の理由や願掛けをするため、特定の日(1日や1週間など)だけ、肉食を避ける人もいる。

「ブイヨン」「ゼラチン」「肉エキス」には鶏・牛・豚・魚の肉や骨が使われており、調理時に注意する必要がある。

「バター」(牛乳の脂肪)、「ラード」(豚の脂肪)、「ヘット」(牛の脂肪)、「魚油」、「馬油」などの動物性脂は、調理時に注意する必要がある。「動物性脂」が使えない場合には、「植物油」を使用する。

- 宗教上の適切な処理が施されていない肉

イスラム教徒、ユダヤ教徒が対象となる。

厳密には「宗教上の適切な処理が施されていない肉」も食べることができないため、厳格な信者は食べることを忌避する場合もある。しかし実際は、豚肉以外の肉類ということで、処理の施されていない牛肉、鶏肉、羊肉を食べる人もいる。

- 豚

ベジタリアン、イスラム教徒、一部のキリスト教徒、一部の仏教徒、ユダヤ教徒、ヒンドゥー教徒、ジャイナ教徒が対象となる。

「ブイヨン」「ゼラチン」「肉エキス」には豚の肉や骨が使われており、調理時に注意する必要がある。ソースやスープには「豚エキス」が使われることが多い。

「ラード」(豚の脂肪)は、調理時に注意する必要がある。「植物油」を代用するとよい。

水餃子などの「豚を想起させる名称の料理」は、たとえ食材に豚が使用されていない場合も感覚的に拒絶されるため、注意が必要である。

- 牛

ベジタリアン、一部のキリスト教徒、一部の仏教徒、ヒンドゥー教徒、ジャイナ教徒、一部の台湾人、一部のタイ人が対象となる。

ヒンドゥー教では牛は神聖な動物として崇拝され、牛を食べることは禁忌とされる。

中国系で観音信仰の仏教徒は牛肉を食べないこともある。

「ブイヨン」「ゼラチン」「肉エキス」には豚の肉や骨が使われており、調理時に注意する必要がある。ソースやスープには「豚エキス」が使われることが多い。

「バター」(牛乳の脂肪)と、「ヘット」(牛の脂肪)は、調理時に注意する必要がある。「植物性油」を代用するとよい。

- 馬

ベジタリアン、ユダヤ教徒、ヒンドゥー教徒、ジャイナ教徒が対象となる。

「馬油」は、調理時に注意する必要がある。「植物性油」を代用するとよい。

- ウサギ

ベジタリアン、ユダヤ教徒、ヒンドゥー教徒、ジャイナ教徒が対象となる。

- 魚介類全般 (注：イカ、タコなど、個別の魚介類は別項目で解説)

ベジタリアン、ヒンドゥー教徒、ジャイナ教徒が対象となる。
魚肉を食べられるベジタリアンも存在するため、注意が必要である。
魚介類全般を忌避するベジタリアンの場合、「鰹節の出汁」も対象であり、注意が必要となる。この場合には、「昆布出汁」などの野菜や海草を使った出汁を取る必要がある。

精進料理がベジタリアンに対応できる料理だと思いきやではない。精進料理は「鰹節の出汁」を使用することがあり、その場合、魚介類全般を食べることができるベジタリアン以外には提供できない。「昆布出汁」などを使用する必要があるため、注意が必要である。

「ブイヨン」「ゼラチン」「肉エキス」には魚の肉や骨が使われており、調理時に注意する必要がある。

「魚油」は、調理時に注意する必要がある。「植物性油」を代用するとよい。

- イカ、タコ、エビ、カニ、ウナギ

ベジタリアン、ユダヤ教徒、ヒンドゥー教徒、ジャイナ教徒が対象となる。

イカ、タコ、エビ、カニは酢の物などに使われることがあるため、注意が必要である。

カニかまぼこなどの「カニを想起させる名称の料理」は、たとえ食材にカニが使用されていない場合も感覚的に拒絶されるため、注意が必要である。

- 貝類

ベジタリアン、ユダヤ教徒、ヒンドゥー教徒、ジャイナ教徒が対象となる。

酢の物などに使われることがあるため、注意が必要。

- 血液

イスラム教徒、ユダヤ教徒が対象となる。

血液は不浄なものとして忌避される。肉類や魚の焼き具合と調理方法には気をつける方がよい。

- 卵

ベジタリアン、ヒンドゥー教徒、ジャイナ教徒が対象となる。

卵を食べられるベジタリアンも存在するため、注意が必要である。

宗教上の理由で、有精卵を避けて、無精卵だけを食べる人もいる。

- 乳製品

主に、健康上の理由によるベジタリアンが対象となる。宗教上の理由によるベジタリアン（ヒンドゥー教徒など）は乳製品を多く取る。

「牛乳」「クリーム」「バター」「マーガリン」「チーズ」などが該当する。

- 乳製品と肉料理の組合せ

ユダヤ教徒が対象となる。

乳製品と肉料理の組合せとは、“お腹のなかで乳製品と肉料理が一緒になってはいけない”ということである。乳製品と肉料理を一緒に使った料理を食べること（チーズバーガー、肉入りシチューなど）、献立の中に乳製品と肉料理が一緒に存在すること、同じ調理器具で乳製品と肉料理を一緒に煮ること、乳製品を食べた後の数時間以内に肉料理を食べること（肉料理を食べた後の乳製品も同様）も忌避される。

- ハチミツ

一部のベジタリアン、厳格なジャイナ教徒が対象となる。

- 根菜・球根類などの地中の野菜類

台湾や中国の素食家、厳格なジャイナ教徒が対象となる。

「ジャガイモ」「にんじん」「しょうが」「にんにく」「サツマイモ」などが該当する。

- 五葷（ごくん：ニンニク、ニラ、ラッキョウ、玉ねぎ、アサツキ）

厳格な大乘仏教の教徒、ヒンドゥー教徒が対象となる。

- アルコール類

イスラム教徒、一部のキリスト教徒などが対象となる。

アルコールは「料理酒」「調味料」（みりんなど）「香り付け」「デザート」など様々な料理に使われることがあり、特に注意が必要である。イスラム教徒には、「アルコールの使用を想起させるもの」も感覚的に拒絶されるため、注意が必要である。例えば、コース料理では、ワイングラスがテーブル上に置かれていることにさえ嫌悪感を表す人もいるため、アルコールを飲まないお客様のワイングラスはあらかじめ下げておく必要がある。また、実際にはアルコール以外のソフトドリンクなども出されるとしても、「カクテルパーティー」という言い方でイスラム教徒を誘うと参加を避ける人もいる。

- コーヒー、紅茶、お茶、タバコ

一部のキリスト教徒（モルモン教徒など）が対象となる。

食べたくないもの

個人の主義や嗜好に関する理由で食べることを忌避している食材

「食べたくないもの」は個人の嗜好によっても大きく異なる。国別・宗教別・嗜好別の傾向は、「Part 国別・宗教別・嗜好別に見た外国人客の食文化・食習慣」を参照。

3. 食材の調達



- ・ 日本国内及び世界中で食の安全性に対する意識が高まっている。全ての飲食提供者は、安全とおいしさにこだわり、安心して食べられるおいしい食材を提供できるように責任を持つ必要がある。
- ・ ほとんどの料理は、お客様から「食べることができないもの」「食べてはいけないもの」「食べたくないもの」を確認することによって解決する。しかし、イスラム教徒とユダヤ教徒の場合には、適切な処理を施した食材を要望する場合がある（イスラム教はハラールミール、ユダヤ教はコーシャミール）。これらの食材は調達が困難な地域も存在するため、対応できない場合には、はっきりとその旨をお客様に伝える必要がある。可能であれば、個別の対応をしてくれる他の飲食施設を紹介するとよい。
- ・ ハラールミールとコーシャミールをどうしても入手しなければならない場合には、日本国内にある各種団体を通じて、入手方法を確認するとよい。
特定の国や地域、宗教や嗜好に関する情報を確認する場合にも、各国大使館、各国政府観光局、各種団体などに問い合わせをするとよい。

< 宗教上の適切な処理を施した食材と入手問い合わせ先 >

ハラールミール（イスラム教）

ハラールミールを扱っている食材店は国内に存在する。イスラミックセンターのホームページなどで確認ができる。
ハラールミールには、牛肉、マトン（1歳以上の羊肉）、鳥肉が存在する。牛肉は比較的安価に入手できるが、マトン、鶏肉はやや高価である。

ハラールミールの問い合わせ先

「イスラミックセンター・ジャパン」

非営利・非政治の、日本におけるイスラム教徒のための団体。同団体のホームページでは、全国のハラールミールの販売店一覧を紹介している。オンラインで注文できる販売店も存在するが、同団体では、これらの店が扱う商品のハラール性を保証しているものではない。

〒156-0041 東京都世田谷区大原 1-16-11

TEL : 03-3460-6169、FAX : 03-3460-6105

<http://islamcenter.or.jp/jpn/Halalfoodstores.J.htm>

「宗教法人日本ムスリム協会」

日本における最初のイスラム教徒の団体。政治色を持たず、幅広い活動を行っている。

本部事務所：

〒151-0053 東京都渋谷区代々木 2-26-5 パロール代々木
1004号

TEL：03-3370-3476、FAX：03-3370-3420

営業時間：平日 10:00～18:00

休日：土・日・祝祭日、年末など

コーシャミール（ユダヤ教）

国内で入手するのは難しい。

コーシャミールの問い合わせ先

「日本ユダヤ教団」

東京・広尾にあるジューイッシュ・コミュニティ・センター。
同事務所 2 階では、コーシャミールのレストランも提供して
いる。

〒150-0012 東京都渋谷区広尾 3 丁目 8-8

TEL：03-3400-2559、FAX：03-3400-1827

e-mail：office@jccjapan.or.jp

2-4 予約時、来店時の対応

1. 予約受付の流れ



- ・ 外国人のお客様の予約受付に際しては、現場で取捨選択をしながら、以下の流れで対応にあたることが望ましい。

「予約日時」と「利用人数」の確認



「国籍」の確認

国籍が分かるとおおよその料理の内容を想像しやすい。



お客様の要望の確認

1) 食べられない食材の確認

本マニュアル「2-3 食材、料理に関する理解」の【表 宗教・嗜好別 取扱い注意の食材】と【表 お客様の要望別 取扱い注意の食材】を参照。特にアレルギー、ベジタリアンについては注意が必要。

2) 食べたい料理の確認

外国人のお客様は、自分が食べたいものに関する知識や情報を持って来店することが多い。



お客様が食べられる食材（料理）を提案

お客様が食べられない食材を尋ねるのではなく、食べられる食材（料理）をお店側から提案して、お客様との応答の中でメニューを組み立てていく（例：豚がダメなら鳥を提案など）

お店の対応状況、提供できる料理の内容を正確に説明する。
（食材の仕入状況や調理場の状況などによって、お客様の要望に対して完全に応えることができない場合がある）

お客様の要望に応えられない場合は、可能であれば、近隣で対応できるお店を紹介する。そのためにも、事前に対応できるお店をリストアップしておくといよい。

「お食事が終わったあとに何か予定はございますか」「お仕事でのご利用でございますか」と尋ねて、お客様の利用時間をあらかじめ把握しておくといよい。

ビジネス客は、飲食施設の利用時間が限られている場合があるため、短時間で食事ができる料理やサービスを勧めるとよい(特に会席料理など、順番に運ばれている料理を扱う場合)。またビジネス客は、商談中に人が部屋に入ってくることを嫌がるため、会席料理など、順番に出す料理は避ける方がよい。

複数のお客様の一部に食事の規制が必要な方がいる場合には、対象者だけに特別な食事を提供するのか(それ以外のお客様には通常の食事を提供) 対象者を含めた全員に同じ食事を提供するのか、確認をする。

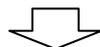
複数のお客様客の場合、お客様の中でゲストホストの関係があることもあるため、確認をする(ゲストに対しては料金が表示されていないメニューを提供するなどの対応)。

席の序列については、必要に応じて、直接お客様に確認する。

と のやり取りを繰り返すことで、提供できるメニューを組み立てていく。

リクエストに対しては「対応できること」と「対応できないこと」をはっきりと伝えることが非常に重要である。曖昧な言い方は相手に期待を持たせてしまうため、避けるべきである。

予約から受入当日まで時間がある場合には、当日提供するメニュー内容をお客様にFAXなどで連絡するとよい。連絡を入れる場合には、予約受付の時点でお客様の連絡先を確実に確認する。連絡もできるだけ早くする方がよい(2日以上相手を待たせない)。



その他の確認

1) 飲酒の確認

イスラム教、ユダヤ教などはアルコールが禁止される。コース料理でワイングラスがテーブル上に置かれていることに嫌悪感を表す人もおり、ワイングラスは下げておく必要がある。

2) 喫煙禁煙の確認

喫煙に対して非常に敏感な外国人のお客様もいるため、分煙が徹底されていない場合には、その旨をお客様に伝える必要がある。

3) リコンファームとキャンセルチャージの確認

特に海外から電話で予約がされる場合には、当日キャンセルを防ぐために、「仮予約として扱うこと」、「来日時に再度確認の連絡を入れてもらうこと」、「確認の連絡がない場合には予約取消とすること」をお客様に伝える。

キャンセルチャージを請求する場合に備えて、お客様の確実な連絡先を予約時に確認しておく必要がある。



予約内容の最終確認

お客様の了解を得たうえで、提示した条件に基づいた料理を提供することを、再度確認する。

2. お客様来店時の対応



- お客様の要望の確認については、[1. 予約受付の流れ](#)に準ずる。
- 従業員にお客様の国の言葉（英語など）を話せる人間がいる場合は、その従業員が対応にあたるとよい。

また言葉のコミュニケーションができない場合にも、決してあわてずに、片言で構わないので、相手の目を見ながら、丁寧に誠実に対応する必要がある。大切なことは「Welcome」の気持ちを以て、気持ち良くお迎えすることである。

お客様のお名前呼びかけることは喜ばれるが、敬称には細心の注意を払う必要がある。

敬称に関しては、日本マナー・プロトコール協会のホームページをはじめ、様々な所で紹介されているため、そちらを参照のこと。

(<http://www.e-manner.info/hospitable/party.html>)

- できあがるまでに時間を要する料理を扱う場合は、お客様に対して事前に、料理ができあがるまでのおおよその時間を伝えておく必要がある。

また、外国人のお客様は日本人よりも食事の分量が多いことがあるため、注文を受けた際には、料理のおおよその分量を伝えるとよい。お客様に理解できる表現をすることが望ましい（食材のグラム数、食材の長さや大きさ、皿の枚数などを実際に器やお皿を見せて説明するなど）。

- 外国人のお客様から個室の利用について希望がある場合は、畳敷きの和室を用意すると喜ばれる。逆に、畳敷きの和室ではないと、がっかりされることもある。

また、外国人のお客様は正座には慣れていないことが多いため、掘りごたつのある部屋、和室の椅子席などを用意できることが望ましい。

- ビジネス客は利用時間が限られているため、サービスの間隔（時間配分、料理と料理の間隔など）にも気を遣う必要がある。

席の序列については、必要に応じて、直接お客様に確認する。

また、パーティ利用の場合には、相手国の国旗を置くと喜ばれる。

席の序列や国旗掲揚に関しては、日本マナー・プロトコール協会のホームページをはじめ、様々な所で紹介されているため、そちらを参照のこと。

(<http://www.e-manner.info/hospitable/party.html>)

2-5 外国人客への適切な情報提供

1.メニュー表示



- ・ メニューには、最低限、「**日本語と英語を併記したメニューを用意すること**」が求められる。単純に日本語をローマ字表記にするのではなく、「**料理内容を外国人のお客様が理解できる英語表現に翻訳すること**」が重要である。また、お店の外にもメニューを提示しておく。
いずれもお客様の安心感につながり、同時に、飲食店における無用な事故を未然に防ぐ可能性を高めるものである。
- ・ 料理の価格を理解しないまま、自国と同じ感覚で料理を注文する外国人のお客様もいるため、メニューには料金をアラビア数字で明示する必要がある（漢数字の使用は避ける）。また、無料でお代わりができるもの（ご飯やお味噌汁など）も、メニューに明記しておいた方がよい。これらは状況に応じて、事前にお客様に直接説明することが望ましい。
- ・ その他にも、以下の項目の表示について検討するとよい。状況に応じて、事前にお客様に直接説明することが望ましい。

「日本の飲食施設のシステム」

税金の金額、ノーチップ制、お通しに別料金が発生すること、伝票の取り扱い（テーブルチャージもしくはキャッシャーチャージ）などについて、簡単に記述するとよい。

「食材」（特にビュッフェ形式における対応）

ビュッフェ形式の場合、各料理の前に、食材を記したプレートを置くとよい。牛肉を扱っている料理には「beef」、豚肉を扱っている料理には「pork」と記す。特にイスラム教徒は、豚の姿を見ることも嫌悪する人がいるので、「豚のイラスト」を書くことは避けるべきである。

「その他付加情報」

有機野菜や自然農法による野菜は、日本人のお客様だけでなく、外国人のお客様にも高い評価を受けることが多い。食材の産地なども含めて、メニューに表示するとよい。

2. 店内における案内表示



- ・ 予約をせずに直接お店を訪れる外国人のお客様に対しては、来店時に、アレルギーを含めた食べられないものを確認することになる。そのため、深刻なトラブルや事故につながらないように、細心の注意が必要である。

「お客様の目につく場所(テーブルの上など)に『アレルギーなど、食べられないものがございましたら、係員までお申し付け下さい』という注意書きを日英併記で書いておく」必要がある。

3. ホームページにおける案内表示



注) ホームページに関しては、文字の見やすさ、ページの組み立てなど、利用しやすくするための様々な技術が存在する。ここでは、外国人のお客様から苦情が発生しやすいものを中心に整理している。

- ・ 料理の写真をホームページに掲載する場合には、「季節に応じて料理の内容が変わることがあること」を記す必要がある。
この文言が記されていない場合には、写真と同じ料理が食べられないことに対して苦情を言うお客様もいる。
- ・ ホームページには「団体でのご利用を希望されるお客様は、事前にご予約のうえ、ご来店願います」という文章を記す方がよい。
特に、宗教上の理由で食事の規制がある外国人のお客様(イスラム教徒、ユダヤ教徒、ヒンドゥー教徒など)は、団体利用の場合に、適切な食材を使用した料理を注文する傾向が強い(他人の目があるために、宗教上の教義に則った食事を選択しやすい)。そのために、これらのお客様には、できれば事前に予約をしてもらい、受入準備を進める方が望ましい。

4. 日本に関する正確な知識



- ・ 外国人のお客様からは、「日本」と「日本文化」に関する質問を受けることが多くみられる。そのため、それらの質問に対して、的確かつ迅速に情報提供ができるように、あらかじめ、日本の風土や歴史、日本文化、日本の食文化などに関する正確な知識を身につけておいた方がよい。
日本の食文化や日本の良さを理解することは、お客様の食文化・食習慣をよりよく理解することにもつながる。

2-6 外国人客の食文化・食習慣に配慮した接遇、コミュニケーション

1. お客様の要望に対する柔軟な対応



- ・ 外国人のお客様は、日本人のお客様と異なる要望をする場合もあるが、厨房とのコミュニケーションも図り、できるだけ柔軟に、ホスピタリティを持って、対応にあたる必要がある。

特に、特定の食材の交換に関する要望には、お客様に損をした気分を感じさせないようにしながら、別の食材を提供できるとよい。

<外国人のお客様の要望と対応例>

ご飯をパンに替えてほしいというお客様の要望に応える。

ハム、ソーセージ、ベーコンなど（豚肉）を食べてはいけないお客様には、セット料理の一部を果物に替える。

2. 外国人客の食文化・食習慣に配慮した接遇、コミュニケーション



- ・ 外国人のお客様の食文化・食習慣には、それぞれの国や地域、宗教や嗜好によって共通する傾向もみられる。そのため、おおよその傾向をあらかじめ理解しておくことは、外国人のお客様の満足度を大きく高めるためにも、お客様との無用なトラブルを避けるためにも重要である（国別・宗教別・嗜好別の傾向は「Part 国別・宗教別・嗜好別に見た外国人客の食文化・食習慣」を参照）。

また、外国人のお客様も日本人のお客様と同様に、所属するコミュニティ、居住地、個人の性年齢や世代などによって食文化・食習慣が異なることがあるため、これらの情報はあくまで一般的な知識として把握し、現場では、お客様一人ひとりの要望に合わせ、対応にあたるとよい。

- ・ 一方で、外国人のお客様に満足していただきながら、お客様に日本の食文化・食習慣を理解していただき、楽しんでいただくことも大切である。お客様の食文化・食習慣に合わせすぎのではなく、現場で判断をしながら、日本の食文化・食習慣について丁寧に説明した方がよい場合もある。

- ・ 外国人のお客様に対して共通して配慮すべき事柄を、以下に整理した。

一般的に、観光で訪れるお客様は好奇心を持っているいろいろな食事を食べる傾向がみられ、観光以外の目的（ビジネス、国際会議など）で訪れるお客様は自分の普段の生活パターンを守る傾向がみられる。同じ人間でも、旅行の目的に合わせて食習慣を変化させることがある。

料理の調理方法（肉や魚の焼き方など）、お店独自に提供するサービスは、日本独特のものであることが多いため、外国人のお客様が知らなかったり気づかなかったりすることもある。そのため、飲食提供者の方で先にそれらを予期して、事前にお客様に説明することが望ましい。

特にヨーロッパや北米のお客様は、朝食の卵の焼き方に様々な要望をする傾向が強い（卵を焼く時間、返しの有無など）。

また、相席は日本独自のサービスであり、外国人のお客様には嫌がる人が多い。

全ての外国人のお客様が箸を使えるわけではないため、お客様の要望に応じて、フォーク、ナイフ、スプーンを準備する。

カウンターで調理人と対面し、食材や調理が見える料理（寿司、鉄板焼き、天ぷらなど）は、外国人のお客様全般に人気が高い。なかでも寿司は、日本を象徴する料理として、世界各国で高い人気を集めており、1つの文化的イメージとしても扱われるようになった。ただし鉄板焼きに関しては、目の前で殺生が行われることを嫌う人もいる。

居酒屋は、日本文化を体験できる場所として、多くの外国人のお客様に人気がある。選択肢が豊富で、料金的にも安心できることも人気の理由になっている。

また、「ヤキニク」（＝焼き肉）は「テリヤキ」（＝照り焼き）と並んで、世界に通じる日本料理になっている。

日本の魚料理で骨がついているものは、お客様に事前に説明する方がよい。

まれに、外国と日本では同じ名称だが、内容が異なる料理があるので、確認する方がよい場合もある。

< 名称が共通だが内容が異なる料理例 >

シーフードサラダ

…「魚介類 + 青物」の料理、「魚介類のみ」の料理がある。

ヨーロッパや北米のお客様には、日本人と比較して、料理のコストパフォーマンスに対する意識が強い人が多くみられる。また、サービスに対する意識が高いため、料理の金額イコールサービスの内容と捉え、多くの要望を提示する場合もある。

ヨーロッパや北米のお客様には、食事をしながらサービススタッフと会話を楽しむことを好む人も多い。その場合は、フレンドリーかつ丁寧な態度でお客様に話しかけるとよい(ただし、客席にいる全てのお客様に均等に話しかけるように注意する必要がある)。

< お客様に話しかけるタイミング例 >

料理のオーダーを受けるとき(料理の食材や分量などを説明する)

料理を配膳するとき(料理の説明をする)

お客様のお食事が終わったとき(料理の感想を尋ねる)

その他(お天気、これからの予定などを尋ねる。お客様に参考になる情報を提供する)

ヨーロッパや北米のお客様と、アジアのお客様では、体感温度が異なることがある。そのため、同じ室内に同席する場合は、室内の温度調整が難しいこともある。

ヨーロッパや北米のお客様は、日本人と比較して、体が大きい場合がある。ゆったりとくつろげる席、テーブル、掘りごたつのある個室などにお連れするとよい。

2 - 7 お見送り時の対応、外国人客受入経験の蓄積

1. お見送り時の対応



- ・ 外国人のお客様がお帰りの際には、必ず「お食事は如何でしたか」と尋ね、お客様の意見・感想を確認する。外国人のお客様の意見は、日本人のお客様からの意見と同様に、料理、サービス、お店の受入環境などをさらに改善するための貴重な情報として役立つ。
- ・ お出迎えしたときと同じように、気持ちよく「Thank You」の気持ちでお見送りをする。

2. 外国人客受入経験の蓄積



- ・ 外国人のお客様の要望には、初めての場合はとまどうことも多いが、一度対応すれば、その経験を次回に活かすことができる。外国人のお客様の受入経験を重ね、扱っている食材と料理で忌避されやすいもの、お客様が求める食事の味付けなどについて、情報と経験をストックすることによって、外国人のお客様に対するより質の高い接遇、より柔軟な受入が可能になってくる。

また、宗教上の理由で食事規制を持つ様々なお客様に対して、決して偏見を持たず、恐れず、積極的に受け入れていくことは、国際感覚とプロフェッショナルとしての意識を備えた従業員を育てることにもつながっていく。

2 - 8 外国人客からの苦情、トラブルへの対応

1. 苦情、トラブル対応の心構え



- ・ 外国語でお客様とコミュニケーションをする場合、正確に相手の意図・要望を把握できないと、大きな問題や事故につながる場合がある。**「相手の意図を正確に把握すること」、「個人で勝手に判断しないこと」、「中途半端な受け答えはしないこと」、「こちらが“対応できること”と“対応できないこと”を明確にお客様に伝え、お客様に決定(納得)してもらうこと」、「誠意ある対応をすること」**が重要である。
- ・ また、苦情やトラブルの原因の大部分は、外国人であるお客様の食文化を含めた価値観、食習慣を含めた行動様式を理解できないことから生じる、行き違いや誤解である。**「お客様の価値観と行動様式について事前に理解を深めておくこと」、「飲食施設が提供する食材、サービス、システムなどについて事前に十分理解しておくこと」、「現場でお客様の求めるものを事前に察すること」、「いくつかの代替案を用意しておくこと」**が重要である。

2. 苦情、トラブル対応の事例と対処方法



< 食材・料理に関する事例 >

外国人のお客様に関する最大のトラブルは、イスラム教、ユダヤ教、ヒンドゥー教などの宗教の信者が、宗教的に禁じられているものを知らずに食べてしまうことである。

その原因としては、飲食提供者側が勝手な判断に基づいて料理を提供したこと、外国人のお客様と正確なコミュニケーションができなかったことなどが挙げられる。

対処方法)

予約受付やオーダーの時点で、お客様の食べられない食材を正確に把握することが必要である。中途半端な語学では大きな間違いにつながる可能性があるため、特にアレルギーをはじめとする食べられない食材については、口頭での理解が困難であれば、紙に書いてもらう、英語の辞書を使って指し示してもらうなどの対応を取るとよい。

また、個人で勝手に判断することも厳禁である。「ベジタリアン」という呼称だけで肉だけを食えない人だと思いこみ、お客様に確認をしないで料理を提供してしまうことなども原因となる（実際には鳥肉、魚肉、卵、乳製品を食べるベジタリアン・食べないベジタリアンがいる）。お客様が食べられない食材を正確に把握したら、調理場に確認を取り、対応ができるかどうかをお客様にはっきりと伝える必要がある。

< 食材・料理に関する事例 >

イスラム教のハラールミール、ユダヤ教のコーシャミールなど、調達できない食材を要望され、さらに代替案として提示した料理も拒否された場合には、お客様が食べられる料理を提供できないことになる。

その原因としては、食材の調達に関する情報が不足していること、提供する代替案がお客様にとって魅力的ではないことなどが挙げられる。

対処方法)

対応できるお店が近隣にある場合は、お客様にそのお店を紹介するとよい。曖昧な回答でお客様に期待させること、個人の勝手な判断でお客様を受け入れることは避けなければならない。

特別な食材の仕入れ先について、事前に情報収集をしておくことよい。

< 食材・料理に関する事例 >

日本の料理（特に和食）は分量が少ないと感じるお客様もいるため、不満を持たれることもある。

その原因としては、お客様の食習慣に関する情報が不足していたこと、食事前に料理の分量に関する説明をしていないことなどが挙げられる。

対処方法)

オーダーの時点で、提供する料理の分量を説明するとよい。併せて、お代わり自由のもの（ご飯や味噌汁など）がある場合には、お客様に説明するとよい。

大盛りには追加料金が発生するなど、飲食施設の独自のシステムについても、食事前に説明するとよい。

< 食材・料理に関する事例 >

提供された料理に生ものが含まれていたり、料理が冷たかったりすると、不満を感じたり明らかな嫌悪感を示すお客様も多い。

その原因としては、お客様の食習慣に関する情報が不足していたこと、食事前に料理の調理方法に関する説明をしていないことなどが挙げられる。

対処方法)

あらかじめ、注意しておいた方がよい食材や調理方法について理解しておき、お客様がそれらの食材や調理方法を用いた料理を注文した場合には、料理の内容を説明するとよい。

料理を配膳した時点でお客様が食べられないことが判明した場合には、お客様に対してお詫びをするとともに、可能であれば、別の調理方法などを提案してもよい（刺身が食べられない場合は鍋料理にして、刺身を煮て食べていただくなど）。

< 食材・料理に関する事例 >

朝食には和食を出すなど、特定の料理しか用意していない場合には、お客様がその料理を食べられなかったり不満を感じたりすることがある。

その原因としては、メニューに選択肢がないこと、事前に料理の内容を説明していないことなどが挙げられる。

対処方法)

可能であれば、朝食にはトーストと卵料理も用意する、ご飯のほかにパンを用意するなど、複数の選択肢をメニューに盛り込み、お客様が料理を選べるようにすることが一番望ましい。

特定の料理しか用意していない場合は、事前に料理の内容を説明して、お客様に納得をしていただいたうえで料理を提供する必要がある。

料理を配膳した時点でお客様から要望が出た場合は、料理の一部を別のものと取り替える（ハムと果物を取り替えるなど）など、柔軟な対応が取れることが望ましい。

< 食材・料理に関する事例 >

料理を配膳した際に、ホームページやパンフレットの写真、店頭サンプルなどと実際の料理の内容が異なる点について、苦情を言うお客様もいる。

その原因としては、料理内容に関する情報提供が不十分であったことが挙げられる。

対処方法)

料理の写真及びサンプルを提示する場合は、併せて、「季節に応じて料理の内容が変わることがあります」などの説明書きを記す必要がある。

< 食材・料理に関する事例 >

お客様から特別な要望を受けて調理した料理が、要望通りにできなかったため、お客様の不満や苦情に結びつくこともありうる。

その原因としては、お客様の要望した調理方法（卵の焼き具合など）が正確に把握できなかったこと、現地の食材や調味料を使わないために味付けが異なること、外国と日本では同じ名称だが内容が異なる料理が注文されたことなどが挙げられる。

対処方法)

オーダーを受ける時点で、調理方法を正確に確認することによって、お客様の要望する味付けにできるだけ近づけることができる。外国人のお客様の受入経験を重ねることを通じて、お客様が求める料理の味付けに関する情報と経験はストックされていく。

できるだけ現地の料理の味付けを忠実に再現したい場合には、現地の食材（特に米）や調味料を使って料理することを検討してもよい。

まれにはあるが、シーフードサラダなど、外国と日本では同じ名称だが内容が異なる料理も存在する（シーフードサラダには「魚介類＋青物」の料理、「魚介類のみ」の料理がある）。内容が不明確な料理は、オーダーを受ける時点で、料理の名称だけでなく料理の内容も確認するとよい。

< サービスに関する事例 >

お客様の言葉が通じないために、お客様が頼みたい料理を注文できなかったり、場合によっては、途中で帰ってしまったりすることもありうる。

その原因としては、日本語と英語が併記されたメニューがないこと、飲食提供者があわててしまい十分な対応が取れないことなどが挙げられる。

対処方法)

日本語と英語が併記されたメニューを用意しておけば、言葉が通じない場合にも、お客様はメニューを見ながら食べたい料理や食べられない料理などを選ぶことができる。

言葉が通じない外国人のお客様が訪れる際にも、お客様にあいまいな態度を取ること、受入を拒絶することは絶対に避けるべきである。外国人のお客様も、日本人のお客様と同様に、ホスピタリティを持ってお迎えすることが大切である。

< サービスに関する事例 >

特に宗教上の食の規制事項があるお客様は、食材がよく分からない料理(特に肉料理など)を拒絶する場合もある。また、メニューに掲載された料理名が単純にローマ字表記されている場合にも、お客様は料理の中身が理解できない。

その原因としては、食材・料理内容に関する情報提供が不十分であることなどが挙げられる。

対処方法)

料理に使用している主要な食材をメニューに記載することを検討するとよい(特に豚肉、牛肉など)。ビュッフェ形式の場合には、料理名と(主要な)食材を記したプレートをすべての料理の前に置くとよい。メニューには、単純にローマ字表記をした料理名を並べるのではなく、料理内容が伝わるような英語表現を用いる必要がある。

宗教上の食の規制事項があるお客様に対しては、扱っている食材について直接説明するとよい。

< サービスに関する事例 >

外国人のお客様は、特定の食材を「用いた」料理を注文する、特定の食材を「用いない」料理を希望する、宗教上の理由で日没から夜までは一切食事を食べないが夜には多くの料理を要求するなど、日本人のお客様と比較して、個別の要望が多くみられる場合がある。飲食提供者が十分な対応を取れない場合には、不満や苦情に結びつくこともある。

その原因としては、対応できることと対応できないことを明確に説明しなかったこと、魅力的な代替案を示さなかったことなどが挙げられる。

対処方法)

お客様の要望に対して完全に応えることができない場合にも、対応できることと対応できないことについて、お客様が納得するように、丁寧に説明をする必要がある。飲食提供者は、対応できる料理とサービスの範囲について、あらかじめ把握しておかなければならない。

対応できない料理とサービスをお客様に要望された場合に備えて、いくつかの代替案を提供できるように準備するとよい(対応ができる他のお店を紹介する、別の食材を使った魅力的な料理を検討するなど)。

< サービスに関する事例 >

予約時間に遅れて来たお客様に対して、お店の混雑などを理由に受入ができないことを伝えると、苦情を言われる場合もある。

その原因としては、予約受付の際に、リコンファームとキャンセルチャージの確認ができていなかったことなどが挙げられる。

対処方法)

電話で予約がされる場合は、当日キャンセルを防ぐために、「仮予約として扱うこと」、「来日時に再度確認の連絡を入れてもらうこと」、「確認の連絡がない場合には予約取消とすること」をお客様に伝える必要がある。

キャンセルチャージを請求する場合に備えて、お客様の確実な連絡先を予約時に確認しておく必要がある。

< サービスに関する事例 >

お店が混雑している場合にお客様に相席をお願いすると、不満を明らかにする人も多い。

その原因としては、お客様の食習慣に関する情報が不足していたことが挙げられる。

対処方法)

一般に、外国人のお客様には相席をする習慣がないため、相席をお願いすることはできるだけ避ける方がよい。

< サービスに関する事例 >

ヨーロッパや北米のお客様には、日本人と比較すると身体のサイズが大きいため、椅子に座ると窮屈に感じて、不満を言う人もいる。また、畳敷きの和室で食事をする場合、正座ができずに窮屈な思いをするため、不満を言う人もいる。

その原因としては、予約受付の時点で、部屋の間取りや座席に関する説明をしなかったことなどが挙げられる。

対処方法)

特に、店内の座席が小さめのサイズの場合、畳敷きの和室に椅子を持ち込めない場合は、予約受付の時点で説明をする必要がある。

掘りごたつ式の和室を設置すること、和室にテーブルと椅子を持ち込むことについても、必要に応じて、検討するとよい。

< サービスに関する事例 >

店内で喫煙が可能な場合や、店内での分煙が徹底できていない場合には、お客様が苦情を言うこともある。

その原因としては、予約受付やお客様の来店時に、店内の喫煙・禁煙状況について説明をしなかったことなどが挙げられる。

対処方法)

特に、店内で喫煙ができる場合、店内での分煙が徹底できていない場合は、予約受付とお客様の来店時に説明をする必要がある。

店内を全面禁煙にすること、店内での分煙を徹底することについても、必要に応じて、検討するとよい。

< サービスに関する事例 >

会席料理は一品一品配膳されるため、会席料理を知らない外国人のお客様は不安やとまどいを感じることが多い。特に、ご飯とおかずと一緒に食べることを習慣にしている外国人のお客様は、食事の最後にご飯が配膳されることに不満を感じる。

その原因としては、会席料理の配膳方法やサービスの間隔に関する説明が食事前にされないことなどが挙げられる。

対処方法)

会席料理及びその他の調理に時間が掛かる料理の注文を受けた場合には、料理の配膳方法、配膳までに要するおおよその時間を説明する必要がある。

調理に時間がかかる料理については、メニューに注意書きを記すことも検討するとよい。

< サービスに関する事例 >

メニューや店内の案内に外国語だけが表示されている場合、差別されていると感じて苦情を言う外国人のお客様もいる。

その原因としては、外国語と日本語が併記されていないことが挙げられる。

対処方法)

メニューや店内の案内など、日本語と外国語を併記する必要がある。

< サービスに関する事例 >

特定のお客様に話しかける頻度が高いと、差別されていると感じて苦情を言う外国人のお客様もいる。

その原因としては、お客様の様子を見ながら、店内のお客様に対して分け隔てなく話しかけなかったことが挙げられる。

対処方法)

外国人のお客様に限らず、お客様の様子を見ながら、店内のすべてのお客様に対して気を配ることが大切である。

<サービスに関する事例 >

お通しを提供する場合には、要求していない料理の金額が請求されたことに対して苦情を言うお客様がいる。また、高額な料理を知らずにたくさん注文してしまい、会計の際に驚いてしまうお客様がいることもある。

その原因としては、お店のシステム（お通しに料金が発生することなど）や料理の金額が明示されていないことなどが挙げられる。

対処方法)

お通しを提供するなど、飲食施設の独自のシステムについては、メニューに説明書きを加えるとともに、食事前に説明するとよい。

料理の料金はすべて明示すること、時価の料理については注文を受けた際に料金を説明することが望ましい。外国人のお客様の中には、自国で同様の料理を食べると同じ感覚で、高額な料理（寿司など）をたくさん注文してしまう人もまれにみられるので、様子を見ながら、お客様に説明する方がよいこともある。

3. 病気・事故への対応



- ・ お客様が病気または事故にあった場合は、決して慌ててはならない。普段からお客様が病気または事故にあった場合の備えをしておき、冷静かつ迅速に対応しなければならない。

「緊急連絡網」や「近隣の病院リスト」など、定められた連絡先が存在する場合には、まずはそれらに連絡をする。病院が休診の場合には、救急車を呼ぶ。病院や救急車に連絡を取ったら、医師に対して、患者が外国人であること、患者の状態を伝える。その後は、医師の判断に従って迅速に対応を取っていくことが大切である。

決して自分の判断でお客様の体に触れたり、運んだりすることは避けなければならない。冷静かつ迅速に行動できるようにするためにも、平時から、その心構えと訓練、準備をしておく必要がある。

P a r t

外国人客に対する 飲食接遇マニュアル <応用編>

~ 外国人のお客様の満足度を
高める工夫 ~



自然農法や有機食品などに対する関心が高まり、
食の意義が見つめ直されている。

3 - 1 受入環境のさらなる改善・工夫

1.外国人客向け情報提供の充実



- ・ メニューに写真があると分かりやすくなる。ただし、季節によって料理内容や食材が異なる場合もあるため、メニューには、ただし書きを記す必要がある（写真と実際の料理の内容が異なっているため、苦情を言ってくる外国人のお客様もいる）。
- ・ メニューの中に、各料理の簡単な説明を記載すれば、外国人のお客様も料理の内容を理解できて、安心して料理を注文できる。
- ・ お客様に料理の中身をよりよく理解していただき、また、安心して食事を楽しんでいただくためにも、メニューの中に「食材」₁、「食材の産地」₂、「食材の生産方法（有機農法、自然農法、マクロビオティックなど）」₃、「カロリー表示」₄、「調理方法（煮る、炒める、蒸すなど）」など、食材に関する充実した情報を提示するとよい。
- ・ 特に、アレルギーを起こす食材を含まない料理、ベジタリアンに対応した料理については、積極的にメニューの中で情報提供するとよい。

また、ベジタリアン対応が可能なホテルやレストラン、ハラール料理を提供できるホテルやレストランでは、メニューやホームページにおいて、「ベジタリアン対応が可能です」₁、「ハラール料理が提供できます」などの案内をすることも検討するとよい。

- ・ 分かりやすさとデザイン性も、メニューの重要な要素である。お客様が読んでいて楽しくなりワクワクするようなメニューをつくることなど、検討するとよい。

<メニューの工夫例>

子どもが読む絵本のようなデザインのメニューをつくる。

デザイン、写真、イラストを盛り込む。

提供する食材や料理に関する興味深い話（ストーリー）を盛り込む。

【表 特定の料理内容を示すアルファベット表記例】

(注：メニューの中で各料理の内容を説明するため、「アルファベット略称」を使う)

#	アルファベット略称	意味 (英語)	意味 (日本語)
1	O	Organic	有機食品
2	V	Vegetarian	ベジタリアン向け 注) ヴィーガン向けを表す場合もある。
3	VG	Vegan	ヴィーガン向け 注) ヴィーガン = 最も厳しいベジタリアン
4	GF	Gluten free	グルテンを含まない
5	L	Lacto (egg free)	卵を含まない
6	DF	Dairy free	乳製品を含まない
7	CF	Casein free	カゼインを含まない 注) ミルクに多量に含まれるタンパク質 (チーズの主成分)
8	WF	Wheat free	小麦を含まない
9	NF	Nuts free	木の実を含まない
10	SF	Suger free	砂糖を含まない

作成：財団法人日本交通公社

- ・ 訪れるお客様の国籍などに合わせて、韓国語、中国語など、英語以外の言語による情報提供を図り、お客様にさらに安心・快適に利用いただけるようにするとよい (メニュー表示、トイレの案内など)。ただし、日本語もしくは英語と併記する必要がある (その国の言葉だけが掲示されると、差別的な扱いだと感じる人もいるため)。いずれの言語も、専門業者もしくはネイティブに翻訳を依頼する方がよい。
- ・ 店頭で食品サンプル (プラスチックなどで作られた食品の模型) が飾られていると、分かりやすくなる。メニューと同様に、季節によって料理内容や食材が異なる場合には、「季節に応じて料理の内容が変わることがあります」と記す必要がある。
- ・ 特にヨーロッパや北米のお客様には、充実した「日本酒リスト」があると喜ぶ人も多い。また、日本酒の種類だけでなく、日本酒に関する様々な情報 (成分、作り方、歴史など) を掲載すると、異なる視点から日本の食文化を楽しんでもらうことができるため、効果的である。

2. 外国語による挨拶



- ・ お客様の国籍などに合わせて、外国語による挨拶をするとよい。片言でも構わないので、「こんにちは」「ありがとうございました」などの言葉を呼びかけることによって、お客様にとっても親近感を持たれる。

3. 従業員の充実



- ・ お客様の国籍などに合わせて、韓国語、中国語など、英語以外の言語でコミュニケーションができる従業員を雇用することは、外国人のお客様への対応の幅を大きく広げる。外国人のお客様にとって、直接自国の言葉でコミュニケーションができることは、大きな安心感にもつながる。
- ・ 従業員の語学力は、従業員教育を通じて組織的に対応する方が効率的で、効果も大きい。組織規模などによっても状況は異なるが、必要に応じて、従業員教育の中に語学研修を設けることも検討するとよい。実際に外国人のお客様と接する状況をいくつかのケースに分類して、ロールプレイング形式（＝役割を演じながら学習する形式）で学ぶとよい。
- ・ 外国人従業員を雇用することも、必要に応じて、検討してもよい。外国人従業員は、言葉のコミュニケーションを助けてくれるだけではなく、その国の食文化に関する有益な情報を提供してくれるため、重宝する。

【表 外国語による挨拶の一般的な事例 一覧】

日本語	おはよう	こんにちは	こんばんは	おやすみなさい
韓国語	안녕하세요	안녕하세요	안녕하세요	안녕히 주무세요
北京語	ニイ ザオ	ニイ ハオ	ワンサン ハオ	ワン アン
広東語	チョウ サン	レイ ホウ	レイ ホウ (注2)	マーン オーン
タイ語	サワット(ト) ディー	サワット(ト) ディー	サワット(ト) ディー	サワット(ト) ディー
マレー語	スラマツ パギ	スラマツ トゥンガ ハリ	スラマツ マラム	スラマツ マラム
インドネシア語	スラマツ パギ	スラマツ シアン	スラマツ マラム	スラマツ マラム
ヒンディー語	ナマスカール	ナマスカール	ナマスカール	ナマスカール
タミル語	カーライ ワナッカム	マディヤム ワナッカム	イラヴ ワナッカム	イラヴ ワナッカム
英語	グッモーニン	グッダフタヌン	グッディーヴニン	グッナイトゥ
フランス語	ボンジュール	ボンジュール	ボンソワール	ボンヌ ニュイ
ドイツ語	グーテン モルゲン	グーテン ターク	グーテン アーベント	グーテ ナハト
イタリア語	ブオンジョルノ	ブオンジョルノ	ブオナセーラ	ブオナノッテ
ロシア語	ドーブラエ ウートラ	ドーブレイ チューニ	ドーブレイ ヴェーチル	スパコーイナイ ノーチ

日本語	さようなら (注3)	ありがとう	日本人
韓国語	안녕히 가세요	카뎀사함니다	韓国人、中国人の一部(延辺朝鮮族自治州など)
北京語	ツァイチエン	シェシェ ニイ	中国人、台湾人、シンガポール人(中国系)、マレーシア人(中国系)
広東語	パーイパーイ	ドー チュー	中国人(広東省中部南部～広西チワン族自治区南部)、香港人
タイ語	ポツ(プ) カン マイ ナ	コー(プ) クン	タイ人など
マレー語	ジュンパ ラギ	トゥリマ カセー	マレーシア人(マレー系)、シンガポール人(マレー系)、インドネシア人(マレー系)など
インドネシア語	スラマツ ティンガル	テウリマ カシ	インドネシア人
ヒンディー語	ナマスカール	ロンバナシリ	インド人
タミル語	ワナッカム	シュクリヤー	インド人(南部中心)、シンガポール人(インド系)、マレーシア人(インド系)など
英語	グッバイ	センキュー	米国人、カナダ人、英国人、オーストラリア人、香港人、シンガポール人、インド人など
フランス語	オ ルヴォワール	メルスイ	フランス人、カナダ人(主にケベック)、スイス人、ベルギー人など
ドイツ語	アウフ ヴィーダーゼーエン	ダンケ	ドイツ人、オーストリア人、スイス人など
イタリア語	アッリヴェデルチ	グラッツィエ	イタリア人、スイス人など
ロシア語	ダスヴィダーニヤ	スパスィーバ	ロシア人など

注1:比較的フォーマルな表現を中心に掲載している。

注2:広東語の「こんばんは」に該当する定型の言葉はない。

注3:各国の「さようなら」の欄では、居残る人が去る人に向かって言う表現を掲載している。

出典：『世界のことば・出会いの表現辞典』（石井米雄、千野栄一編）を基に、財団法人日本交通公社にて作成

3-2 食材、料理のさらなる改善・工夫

1.外国人客向け定番メニューの開発



- ・ 外国人のお客様に向けた定番メニューを開発する場合には、お店として一定の味の水準を保ちながら、日本人のお客様にも満足していただき、外国人のお客様の要望にも対応できるように、質の高い食材と料理人の想像力・技術を用いて新しい料理を創造する必要がある。
- ・ まずは、ベジタリアンも楽しめる料理を1つ開発するとよい。「プリフィックス形式の料理」(=複数の選択肢を用意し、好きな料理の組み合わせが選択できるセット料理)、野菜だけを使う「ベジタリアン向け料理」などがある。

ベジタリアン向け料理が定番メニューとして確立すれば、あとは、その料理をベースに食材を取り替えることで、外国人のお客様の要望に応えることが容易になる。外国人のお客様受入の可能性が大きく広がることになる。

最近では、日本人の間でもベジタリアンや健康志向のお客様が増加する傾向にあるため、ベジタリアン向け料理を「ヘルシーメニュー」として日本人のお客様に対して提供すれば、開発した料理の利用者が外国人のお客様だけに限定されることもない。

<プリフィックス形式料理の例>

- 1 品目 「先付」
- 2 品目 「お造り」もしくは「野菜天ぷら」
- 3 品目 「サラダ」
- 4 品目 「しゃぶしゃぶ」もしくは「すき焼き」もしくは「野菜天ぷら」
- 5 品目 「デザート」

肉類、生ものが食べられないお客様には「野菜天ぷら」を選択してもらうことで、対応ができる。

個別の要望があるお客様には「野菜天ぷら」を選択してもらい、要望に合わせて食材を取り替え、対応をする。

お客様が食べられないものを必ず確認して、料理内容を組み立てる。

2. 選択肢があるメニュー



- ・ 一般的に外国人のお客様は、複数の選択肢から自分の好みを選択できることを好む。メニューにおいても、朝食や昼食に「和食以外の提案」(目玉焼きとトーストなど)があることなどを高く評価する。複数の選択肢があるメニューを開発すること、トッピングの種類を増やすことなど、お客様の満足度を大きく高める工夫を検討するとよい。

3. 相手国の料理・飲物の提供



- ・ 特別なお客様などに対して、その国の料理を一品付け加えることができれば、とても喜んでもらえる。ただし、本格的な味付けを実現するには、現地の食材を使う必要がある(日本の食材を使うと日本風な味付けになる)。お客様の国の「年中行事」や「宗教行事」で食べる食材(クリスマスの七面鳥など)を使い、おもてなしの工夫をすることも検討するとよい。またお客様の国のワインを用意できると、お客様はとても喜ぶ。

4. 宗教上の食習慣に配慮した料理の提供



- ・ お客様の宗教上の食習慣を理解したうえで、現場から様々なアイデアを提案して、新しい料理やサービスを開発することも検討するとよい。

< 宗教上の食習慣に配慮したメニュー開発例 >

「イスラム教徒向けルームサービス」

イスラム教では、毎年、1ヶ月にわたる断食期間(ラマダンと呼ばれる)があり、断食期間中は、夜明けから夜になるまで一切の飲食が禁じられる(水も飲んではいけない)。この期間の食事は、通常、夜明け前と夜の2回だが、断食期間中ということもあり、夜の食事は、普段の食事よりもたくさんの量の食事を食べる。

この期間に宿泊施設に泊まるイスラム教徒は、ルームサービスを利用することが多い。イスラム教徒のお客様の好みに合わせた料理をルームサービスで提供できれば、お客様にとっても喜ばれる。

5. 地域特有の料理（郷土料理など）の提案



- ・ 一般に旅行者は、その土地でしか食べられないもの、地域特有の食べ物を食べたいと思うものである。これは、日本人のお客様にも外国人のお客様にも共通する。その土地の食材や郷土料理、季節感や旬の味わいなどを楽しんでもらう工夫を積極的にするとよい。

6. 夜食の提供



- ・ 外国人のお客様は、宿泊施設でのチェックインが深夜になることも多くみられるため、ルームサービスを提供しない宿泊施設を中心に、簡単な夜食サービスを提供できるとよい。特に日本を初めて訪れる外国人は、深夜に町に出て飲食店を探すことが困難な場合が多いので、宿泊施設が配慮するとよい。

3-3 サービスのさらなる改善・工夫

1. 日本文化を楽しませる工夫



- ・ 「食は旅の一番の楽しみである」とも言える。お客様を楽しませる工夫を試みよう。外国人のお客様の多くは料理を楽しみながら、同時に、日本文化を楽しむことをとても好む。飲食提供者が日本の食文化に関する正しい知識を身につけ、お客様に対して日本の食文化に関する話をすれば、非常に喜ばれる。

食に携わる生産者や職人の思い、技術、食の歴史など、日本の生活文化における食の魅力やおもしろさを一つのストーリーにして、楽しく話すとよい(単なる学術的な情報を提供するだけではそれほど関心を持たれないこともある)。

< 日本の食文化に関する話題提供の事例 >

食材の名称と言葉の意味

食材の産地と産地の特徴

食材の収穫過程、収穫までにかかる期間

(わさびが実際に収穫される場所、収穫までにかかる期間など)

食材の調理方法

料理の食べ方、ルール

(寿司を食べる順番とその意味など、日本の伝統的なルールを教える)

料理の歴史

(寿司の歴史など)

旬の食材、季節の料理

日本料理に合わせた日本酒の選び方

日本酒の蔵元

料理の器

お茶、和服、掛け軸などの食に関わる日本文化の要素

お客様の国の食文化と日本の食文化の相違点

(会席料理の配膳方法など)

- ・ メニューとは別に、写真やイラストによる料理の説明書き(外国語のもの)を用意して、テーブルに置いておくことよい。外国人のお客様に料理をより一層楽しんでもらうことができ、また、料理人やサービススタッフの方からお客様に話しかけるきっかけにもなる。

<料理の説明書き 例>

寿司屋の場合、マグロの写真(全身、輪切りなど)の説明書きを用意する。写真を指し示しながら、お客様が実際に食べているもの(赤身、中トロ、大トロなど)がどの部分にあたるか、大トロの脂身が多い理由などを説明できる。

- ・ 世界的な日本食ブームが浸透していることの影響から、外国人のお客様には、自国で食べる自国向けに味付けされた日本料理ではなく、本当においしい本物の日本料理、日本文化を体験したいと考える人が多くなってきている。日本料理、日本文化の魅力を積極的に発信・提案することも検討するとよい。

<日本料理・日本文化の提案例>

料理に「和の要素」を盛り込む
 (日本の伝統的な調理方法、味付け、盛り付け、食材など)
 日本酒をお客様に勧めてみる
 日本料理をお客様に勧めてみる
 日本産ワインを提案する
 日本のB級グルメをメニューの選択肢の1つに盛り込む
 (うどん、ラーメン、カレー、おでんなど)

- ・ 美しい器を料理に使う、季節の花(桜など)をお部屋に飾るなど、細やかな心配りをすることで、食事をもっと楽しんでもらえる。また、サービススタッフが和服を着ていると非常に喜ばれる。

2. お客様への積極的なコミュニケーション



- ・ 寿司、天ぷら、鉄板焼きなど、現在、外国人のお客様に非常に人気がある日本料理は、料理人と直接話ができるという要素を持っている。料理人とお客様が直接話せるスタイルは、日本から出発して、オープンキッチンという形で世界中のレストランに受け入れられていった。寿司、天ぷら、鉄板焼きに限らず、料理人が積極的にお客様に接する機会を持つことは、外国人のお客様だけでなく、日本人のお客様の満足度も大きく高める。

3 - 4 複数店もしくは地域全体での外国人客受入態勢づくり

1. 複数店舗による外国人客の受入



- ・ 宿泊施設においても飲食施設においても、1つの施設だけであらゆる客層や要望に応えることは困難な場合が多い。そこで、複数の店舗が協力し、外国人のお客様の様々な要望に対応できるように、受入れのネットワークをつくっておくとよい。特に、イスラム教徒からの要望があるハラルミールの調達やベジタリアンへの対応は大きな課題であるため、受入が困難な場合には、事前に対応できる近隣施設を見つけておいた方がよい。
- ・ 宿泊施設の中に複数の飲食施設がある場合にも同様で、対応できない外国人のお客様をスムーズに案内できるように、事前に施設間の協力関係及び連絡体制を構築しておくべきである。

2. 地域全体による外国人客の受入



- ・ 複数店舗による外国人のお客様の受入をさらに推し進めて、特定の地域（エリア）内において、旅館組合、ホテル協会、飲食店組合などが協力を図り、多様な外国人のお客様の要望に応えられるような協力関係を構築するとよい。特に、地域のガイドブックやホームページの中に、ベジタリアンなど特定のお客様に対応ができる飲食施設や宿泊施設の一覧を掲載することができれば、地域全体における外国人のお客様の受入態勢は大きく向上する。徐々に対応できる飲食店を増やしていき、情報も充実させていけば、外国人のお客様の町歩きにもつながっていく。
- ・ 全国の案内所は「ビジット・ジャパン案内所」のネットワークに参加し、外国人のお客様の受入れに関する様々な情報を提供している(平成19年3月末現在155箇所)。地域全体で外国人のお客様を受入れるためには、「ビジット・ジャパン案内所」と相互に協力を図ることが望ましい。

3. 公的機関による外国語メニュー翻訳の支援



- ・ 健康上（アレルギーなど）や宗教上の理由から食べられないものがある外国人のお客様は、最低限、「日本語と英語の併記メニュー」がなければ料理を選ぶこともできない。個々の施設で対応することも重要であるが、公的機関による支援のもと、外国語メニューの翻訳を進めることも検討するとよい。

< 公的機関による外国語メニュー作成支援の例 >

2007年に仙台市では、飲食店のメニューを外国語に無料で翻訳する事業を実施した。

対象言語は、英語、中国語、韓国語、タイ語などで、市の募集に対して約50軒の応募があった。

駅の近辺、美術館内の飲食店などに外国語メニューを置いており、外国人のお客様が安心して食事ができるように、受入環境の整備が進められている。

P a r t

国別・宗教別・嗜好別に見た外国人客の
食文化・食習慣
＜データベース編＞



多様な食文化・食習慣を理解することによって、
一人ひとりのお客様がはっきりと見えてくる。

4-1 宗教・嗜好別に見た食文化・食習慣

1. ベジタリアン

(1) ベジタリアンとは

ベジタリアン

- ・ ベジタリアンは、本来、「命を奪う、もしくは傷つけて得られる食品を食べない人」という意味を持つ。一般には「菜食主義者」とされ、「肉や魚などの動物性食品を食べない人」を表す言葉として使われるが、実際には、鶏肉や魚介類を食べるベジタリアン、卵を食べないベジタリアン、根菜も食べないインドのジャイナ教徒など、その種類は多岐にわたり、「ベジタリアン」という言葉でひとくくりに捉えることは難しい。
- ・ ベジタリアンになる動機も人によって様々である。宗教、健康、嗜好が理由になる場合だけでなく、近年はアニマルライツ(=動物の権利)や地球環境の保全などの理由からベジタリアンになる人も多い。
- ・ ベジタリアンには、乳製品を食べる「ラクト・ベジタリアン」(肉類・魚介類・卵は食べない)、乳製品と卵を食べる「オボ・ベジタリアン」(肉類・魚介類は食べない)、魚介類を食べる「ペスコ・ベジタリアン」(肉類は食べない)、鶏肉を食べる「ポーヨー・ベジタリアン」(鶏肉以外の肉類は食べない)、地下茎野菜や果物だけをたべる「フル・ベジタリアン」などが存在する。最も厳格なベジタリアンは、一切の動物性食品(肉類・魚介類・乳製品・卵など)のほか、蜂蜜も食べず、革製品などの動物から得られる製品も使用しない「ヴィーガン」である。また、宗教的な理由から特定の曜日や期間に肉食を避ける人、願掛けのために肉食を避ける人もいるため、ベジタリアンの形態は千差万別であると言ってもよい。
- ・ 国際ベジタリアン連合(The International Vegetarian Union 略称 IVU、1889年設立、本部：英国)では、植物性食品に加えて乳製品と卵の両方を食べてよい「ラクト・オボ・ベジタリアン」を基本的なベジタリアンと認めている。

ベジタリアンに該当する国民

- ・ ベジタリアンは、米国、カナダ、英国をはじめとするヨーロッパ、インドや台湾をはじめとするアジアなど、世界中に分布している。特に人数が多い国はインドで、国民の半数以上を占めるとされる。台湾では国民の約1割を占め、素食家と呼ばれる(中国にも素食家は存在する)。ヨーロッパでは英国が最も数が多く、国民の2割弱を占めている。

(2) ベジタリアンの食習慣

食に対する意識

- ・ 宗教を理由としたベジタリアンは、教義で定められた食事の規制事項を通じて、殺生を避けること、不浄を避けること、より高い精神性や倫理性を獲得することなどを強く意識する。信仰する教義が「生命」や「不浄」の対象をどの範囲で捉えるかによって、禁止事項が異なる。
- ・ 健康を理由としたベジタリアンは、本人の健康や美容（ダイエットなど）を強く意識する。生活習慣病や肥満などを避けるため、カロリーや油を多く含む肉類などを食べない。また、狂牛病や口蹄疫などの病気をはじめ、食の安全性を確保するため、牛肉を含めた肉食を避ける人が近年増加している。
- ・ 本人の嗜好を理由としたベジタリアンは、本人の好みやライフスタイルなどが意識される。メディアなどの影響を受けて、肉食を避けるようになる人もいる。
- ・ 思想（アニマルライツ、地球環境の保全など）を理由としたベジタリアンは、人道、倫理、環境を強く意識する。個人の肉食だけにとどまらず、現代社会の在り方（食料生産システム、動物実験、環境問題など）に対する社会思想や社会運動にまで関連してくる傾向が強い。
- ・ ベジタリアンの意識において、上記の宗教・健康・嗜好・思想などの理由が混在していることも多くみられる。

日常の食事パターン例

- ・ ベジタリアン特有の食事パターンというものは存在しない。さまざまな民族や宗教の信者がベジタリアンに該当するため、それぞれの食生活の中において適切な食材が選択されている。
- ・ 厳格なベジタリアンの場合、肉類など特定の食材が混入することへの不安から、外食を避けることもある。

ベジタリアン料理の特徴

- ・ ベジタリアンが多い国ではベジタリアン向けのレストランが存在し、ベジタリアン向けに用意された料理が提供されている。また、一般のレストランにベジタリアンメニューが置いてある国もある。扱われている食材や料理の形態は国や地域によって様々である。
- ・ 台湾や中国の料理店でみられる「素食」（精進料理）は、湯葉、豆腐、グルテン、こんにゃくなどの食材を使用し、肉や魚に近い食感・味付けがされており、独自の形態を見せている。また、マクドナルドなど、世界各国に店舗を持つファーストフード店では、その国や地域において食べてよい食材を用いた商品を開発し、提供している。

食に対する禁止事項と嫌悪感

肉全般、魚介類全般、卵、一部ではあるが乳製品、一部ではあるが根菜・球根類などの地中の野菜類、一部ではあるが五葷（ごくん：ニンニク、ニラ、ラッキョウ、玉ねぎ、アサツキ）

ベジタリアンは多種多様な種類が存在するため、「ベジタリアン」という呼称だけで、肉だけを食えない人と思いきいではならない。実際には鳥肉、魚肉、卵、乳製品を食べる人・食えない人がいるため、お客様が食べられないものが何かを正確に確認する必要がある。厳格なベジタリアンには、肉類を料理した調理器具が使われることを忌避する人もいる。

魚介類全般を忌避するベジタリアンの場合、「鰹節の出汁」も対象であり、注意が必要となる。この場合には、「昆布出汁」などの野菜や海草を使った出汁を取る必要がある。

「ブイヨン」「ゼラチン」「肉エキス」には鶏・牛・豚・魚の肉や骨が使われており、調理時に注意する必要がある。

「バター」（牛乳の脂肪）、「ラード」（豚の脂肪）、「ヘット」（牛の脂肪）、「魚油」、「馬油」などの動物性脂は、調理時に注意する必要がある。「動物性脂」が使えない場合には、「植物性油」を使用する。

イカ、タコ、カニ、エビ、貝類は酢の物などに使われることがあるため、注意が必要である。

「卵」については、まれに宗教上の理由から、有精卵を避けて無精卵だけを食べる人もいる。

乳製品は「牛乳」「クリーム」「バター」「マーガリン」「チーズ」などが該当する。主に、健康上の理由によるベジタリアンが乳製品を忌避する。一般的に、宗教上の理由によるベジタリアン（ヒンドゥー教徒など）は乳製品を多く取る傾向が強い。

根菜・球根類などの地中の野菜類は「ジャガイモ」「にんじん」「しょうが」「にんにく」「サツマイモ」などが該当し、インドのジャイナ教では、掘り起こす際に小生物を殺傷することから、食べることが禁じられている。

五葷（ごくん）は「ニンニク」「ニラ」「ラッキョウ」「玉ねぎ」「アサツキ」が該当し、厳格な仏教徒とヒンドゥー教徒には、臭いが強く修行の妨げになるとの理由から、食べることが禁じられている。

精進料理がベジタリアンに対応できる料理だと思いきいではならない。精進料理は「鰹節の出汁」を使用することがあり、その場合、魚介類全般を食べることができるベジタリアン以外には提供できない。

「昆布出汁」などを使用する必要があるため、注意が必要である。

ベジタリアンには、野菜だけでなく豆腐などを使った料理も喜ばれる。欧米のベジタリアンは豆腐ハンバーグなどを好んで食べている。特にアジアのベジタリアンは、特定の日時や特定の期間（お釈迦様が生まれた期間など）に限定してベジタリアンになる場合もあるため、注意が必要である。

インドのベジタリアンには、ノンベジタリアンと食事を同席することを拒否する人もいる。

テーブルマナー

- ・ ベジタリアン特有のテーブルマナーは存在しない。民族や宗教上のテーブルマナーが適用される。

日本の食事で好まれるもの

<食事内容>

- ・ 一般に、野菜天ぷら、豆腐を使った料理が好まれる。

日本の食事で嫌われるもの

<食事内容>

- ・ 野菜天ぷらは好まれるが、エビ・魚・肉類と一緒に（同じ油で）揚げることを嫌う人もいる。

<サービス>

- ・ 日本の飲食店におけるサービスは、食べられない食材やアレルギーについて、食事前に確認しないことが多い。

<情報提供>

- ・ ベジタリアンに対応しているレストランに関する情報提供がほとんどないため、どこで食事を取ればよいのかわからない。

ベジタリアンに対して良いおもてなしをするための推奨事項

<サービス>

- ・ ベジタリアンは多種多様な種類が存在するため、「ベジタリアン」という呼称だけで、肉だけを食えない人と思いきんではならない。実際には鳥肉、魚肉、卵、乳製品を食べる人・食えない人がいるため、お客様が食べられないものが何かを必ず正確に確認する必要がある。
- ・ 相手の国籍が分かる場合には、事前にその国のベジタリアンの特性を理解したうえで、食べられない食材については必ず確認する。個別の対応を取ると喜ばれる。

<情報提供>

- ・ 料理の食材が明確でないと安心して食べることができない人も多いため、オーダーを受ける際には、料理に含まれる食材・含まれない食材（豚肉、牛肉など）について説明するとよい。

- ・ 食の禁止事項を確認する場合、まずベジタリアンかノンベジタリアンかを確認する。ノンベジタリアンであれば食べられない肉がないか確認する（宗教上の理由で牛肉と豚肉が食べられないことがあるが、鶏肉とマトンは食べられることが多い）。ベジタリアンであれば、食べられない野菜がないか確認する（まれに、根菜・球根類などの地中の野菜類、五葷（ニンニク、ニラ、ラッキョウ、玉ねぎ、アサツキ）を食べられないことがある）。
- ・ ベジタリアン対応が可能なホテルやレストランでは、あらかじめ「ベジタリアン対応が可能です」などの案内をメニューやホームページなどで示すことも検討するとよい。

食事以外の禁止事項

- ・ 最も厳格なベジタリアンであるヴィーガンは、毛皮・革製品や一部の化粧品など、動物から得られる製品の使用も避ける。

(3) ベジタリアンに関する情報の問合せ先

- ・ 特定非営利活動法人日本ベジタリアン協会 (Japan Vegetarian Society)
 本 部：〒540-0004 大阪府中央区玉造 2-26-54 大阪女学院大学内
 事務局：〒543-0053 大阪府天王寺区北河原町 4-7-902
 有限会社イー・プランニング内
 TEL：06-4305-2350、FAX：06-4305-2351
 Website：http://www.jpvs.org

2.イスラム教

(1)イスラム教とは

イスラム教

- ・ 7世紀初めにアラビアのモハンマドが預言者として神から授かった宗教である。唯一神「アラー」を信じる一神教で、「コーラン」を聖典とする。キリスト教、仏教とともに三大宗教の1つに数えられる。
- ・ イスラム教は「スンニ派」と「シーア派」の2つに大きく分類できる。
- ・ スンニ派における信仰の基本は、「六信」(唯一神アラー、天使、啓典、預言者、終末と来世、予定(天命))を信じること、実行すべき基本的義務として「五行」(信仰告白、礼拝、喜捨、断食、メッカへの巡礼)にまとめられる。シーア派では「五信十行」と呼ばれる。

イスラム教徒に該当する国民

- ・ イスラム教徒は世界各地に居住しており、特にアジア、北アフリカ、中東における人数が多いとされる。中東諸国は国民の大多数がイスラム教徒であるが、世界におけるイスラム教徒の人数ではアジアが多数を占める。

(2)イスラム教徒の食習慣

食に対する意識

- ・ 宗教が生活の土台となっており、食生活を含め、個人の宗教や信条を遵守する傾向が強い。食事の規制事項があるため、口に入れる食材に対して非常に気を遣う。
- ・ イスラム教徒は、「食材」、料理に付着する「血液」、調理される「厨房」と「調理器具」がイスラム教の教義に則ったものであるかということに対して、非常に敏感である。多くのイスラム教徒は「厨房」と「調理器具」まで厳密に確認しようとはしないが、敬虔なイスラム教徒には、豚を扱った厨房と調理器具で調理される料理を拒否する人もいる。
- ・ 料理の食材が明らかでない場合には、その料理を食べることを拒否する人も多い。
- ・ 食事は、信徒に対する神からの報酬と考えられており、食事を楽しむことを重視する。

日常の食事パターン例

- ・ イスラム教徒の食事回数は、通常、1日3回。メインとなる食事は、国や地域における食生活の傾向が影響する(昼食メインや夕食メインなど)。
- ・ 豚肉などの禁止されている食材が混入することへの不安から、外食を避ける人もいる。

- ・ イスラム暦9月に1ヶ月にわたる断食期間(ラマダンと呼ばれる)がある。断食期間中は、夜明けから夜になるまで、一切の飲食が禁じられる(水も飲んではいけない)。喫煙、性的な営みも禁止される。この期間の食事は、通常、夜明け前と夜の2回である。断食期間中ということもあり、夜の食事は、普段の食事よりもたくさんの量の食事を食べる。また、短期の旅行期間中に断食期間が重なった場合には、断食しないこともある。乳児や幼児、体調が優れない者は断食をしなくてよい。イスラム教徒は6~7歳頃から断食を始める(最初はお昼までなど、徐々に身体を慣らしていく)。

イスラム料理の特徴

- ・ イスラム教徒が多い国では、イスラム教徒の教義の則った適切な食材を扱い、家庭料理や外食での料理が作られている。扱われている食材や料理の形態は国や地域によって様々である。また、海外から輸入した肉類などの食材や食品には、それらがイスラム教の教義に則ったものであることを表すために「ハラールマーク」(アラビア語や英語で“HALAL”と書かれる)を付けてあることが多い。
- ・ イスラム教徒が多い国では、マクドナルドなど、世界各国に店舗を持つファーストフード店は、その国や地域において食べてよい食材を用いた商品を開発し、提供している。

食に対する禁止事項と嫌悪感

豚、アルコール、血液、宗教上の適切な処理が施されていない肉、うなぎ、イカ、タコ、貝類、漬け物などの発酵食品

特に注意が必要な食材は「豚」「アルコール」「血液」「宗教上の適切な処理が施されていない肉」である。

豚は食べるだけでなく、見ることも嫌悪する人が多い。

「ブイヨン」「ゼラチン」「肉エキス」には豚の肉や骨が使われており、調理時に注意する必要がある。ソースやスープには「豚エキス」が使われることが多い。

「ラード」(豚の脂肪)は、調理時に注意する必要がある。「植物性油」を代用するとよい。

厳格なイスラム教徒には、豚肉を料理した調理器具が使われることを忌避する人もいる。

水餃子などの「豚を想起させる名称の料理」は、たとえ食材に豚が使用されていない場合も感覚的に拒絶されるため、注意が必要である。アルコールは「料理酒」「調味料」(みりんなど)「香り付け」「デザート」など様々な料理に使われることがあり、特に注意が必要である。

「アルコールの使用を想起させるもの」も感覚的に拒絶されるため、注意が必要である。例えば、コース料理では、ワイングラスがテーブル上に置かれていることにさえ嫌悪感を表す人もいるため、アルコールを飲まないお客様のワイングラスはあらかじめ下げしておく必要がある。また、実際にはアルコール以外のソフトドリンクなども出されるとしても、「カクテルパーティー」という言い方でイスラム教徒を誘うと参加を避ける人もいる。

血液は不浄なものとして忌避される。肉類や魚の焼き具合と調理方法には気をつける方がよい。

厳密には「宗教上の適切な処理が施されていない肉」（自然死、病死、事故死した肉を含む）も食べることができないため、厳格なイスラム教徒は食べることを忌避する場合もある。しかし実際は、豚肉以外の肉類ということで、牛肉、鶏肉、羊肉を食べるイスラム教徒も多い。また、魚料理は食べられる（ただし生魚を食べる習慣がない人が多い）。イスラム教で適切な処理を施した食材は「ハラールミール」と呼ばれ、購入することが可能な食材である。

「うなぎ」「イカ」「タコ」「貝類」「漬け物などの発酵食品」については宗教上の教義で禁じられているわけではないが、嫌悪感を示されるので、料理の食材として扱うことは避ける方がよい。「ウロコのある魚」と「エビ」は食べられる。イカ、タコ、貝類は酢の物などに使われることがあるため、注意が必要である。

日本の料理で扱う食材としては一般的ではないが、「爬虫類」「昆虫類」「肉食動物」も嫌悪感を示されるので、料理の食材として扱うことは避ける方がよい（宗教上の教義で禁じられているわけではない）。なおコーランの中では、「死獣の肉」「血液」「豚肉」「異神に捧げられたもの」を食べることが禁じられている。

- ・ ハラルミールを扱うお店には、厳密には以下の規程が定められており、これらの条件を満たしたお店の料理しか口にしないイスラム教徒も存在する。しかし実際は、このような厳格なイスラム料理を要求するイスラム教徒は少数派であるといつてよい。

<ハラールミールを扱うお店の条件>

調理場に対する制約（ハラールミール以外は一切扱わない）

調理器具に対する制約（ハラールミール以外は一切扱わない）

注）国や地域によっても異なるが、イスラム教徒以外の方が店を訪れる可能性があるため、アルコールを用意している店も多い。ただし、イスラム教徒にアルコールを提供することはできない。

注）厳格なお店では、イスラム教徒以外が食材に触れる場合は、薄い手袋を付けて直接触れないようにすることもある。

< ハラルの屠殺方法 >

- 1) イスラム教徒が屠殺を行うことが条件（イスラム教徒であれば誰が行ってもよい）。
- 2) 動物の顔をメッカの方向に向け、アッラーファクバル（アッラーは偉大なり）と唱え、鋭い刃で頸動脈を切る。首を全部切り落とさない（全部切り落とすとハラールではなくなる）。
- 3) 血液を全て抜く（逆さにつるすなど）。血液を出し切るまで肉を使ってはならない。血液が全て抜け、真っ白になった肉がハラールミールとして扱われる。

テーブルマナー

- ・ イスラム法（「シャリーア」と呼ばれる）は食事のマナーも定めている。食事前と食後には祈りの言葉（成句）を唱える。また、食事をする場合、相手に料理を手渡す場合、給仕する場合には右手を使い、左手を使ってはならない。
- ・ その国や地域における食習慣に合わせて、右手、フォーク、ナイフ、スプーンなどを使って食事を取る。

日本の食事で好まれるもの

< 食事内容 >

- ・ 天ぷらが好きな人が多い。

日本の食事で嫌われるもの

< 食事内容 >

- ・ 肉を扱う料理は、豚肉が混入することへの不安から、食材や調味料が明らかでない場合には忌避されることが多い。特に豚エキスに対する不安感がとても大きい。
- ・ 生魚は、食べる習慣がない国が多いため、好まれないことが多い。
- ・ 内陸部に暮らしている人は魚介類を食べる習慣がないことも多いため、魚介類の料理全般を好まない人もいる。
- ・ インスタントラーメンは、フリーズドライでも、豚のスープで作られているため、食べることを避ける。

< サービス >

- ・ 日本の飲食店におけるサービスは、食べられない食材やアレルギーについて、食事前に確認しないことが多い。
- ・ 一般に日本人はイスラム教に対する理解が乏しいため、偏見などが原因で、不愉快な思いをすることもある。

< 情報提供 >

- ・ イスラム教徒に対応しているレストランに関する情報提供がほとんどないため、どこで食事を取ればよいのか分からない。

<その他>

- ・ 礼拝をする適当な場所が見つからないことも多い。

イスラム教徒に対して良いおもてなしをするための推奨事項

<食事内容>

- ・ 豚肉とアルコールについては、食材や各種調味料の一つひとつにできるだけ気を遣って確認をする方がよい。厳格なイスラム教徒は、豚肉を調理した調理器具を使われることを忌避することもある。多くのイスラム教徒はそこまで厳密な確認をしないが、基本的にイスラム教徒は同じような心情を持っているため、相手の気持ちを配慮する必要がある。

<サービス>

- ・ 相手の国籍が分かる場合は、事前にその国のイスラム教徒の特性を理解したうえで、食べられない食材を必ず確認する。個別の対応を取ると喜ばれる。特に手を使う料理を出す場合、右手が届き易い場所に置くとよい。
- ・ イスラム教徒は1日5回の礼拝を行うため、礼拝の場所と時間について配慮するとよい。特に食事時間の前後が礼拝の時間と重なることがあるため、リクエストがあった場合に対応できるように、適当な部屋を準備・案内することを想定しておいた方がよいこともある。

<情報提供>

- ・ 料理の食材が明確でないと安心して食べることができない人が多いため、オーダーを受ける際には、料理に含まれる食材・含まれない食材(豚肉、牛肉など)について説明するとよい。
- ・ ハラル料理を提供できるホテルやレストランでは、あらかじめ「ハラル料理が提供できます」などの案内をメニューやホームページなどで示すことも検討するとよい。
- ・ ビュッフェ形式の場合、牛肉を扱っている料理には「beef」、豚肉を扱っている料理には「pork」など、食材を識別できるように情報提供をする方がよい。豚の姿を見ることも嫌悪されるため、メニューに「豚のイラスト」を書くことは避けるべきである。
- ・ イスラム教徒が礼拝をする際に、方角(東西南北)を尋ねられる場合があるため、尋ねられる前にあらかじめ確認をしておいた方がよい。

<その他>

- ・ イスラム教徒は1日5回の礼拝を行うため、イスラム教徒を相手にスケジュールを立てる場合には、配慮が必要である。
- ・ イスラム教の断食月の期間には、イスラム教徒の前で飲食を取ることは避ける方がよい(イスラム教徒は日中、水を含めて一切の食事を食べないため、配慮が必要である)。同様に、断食月の期間にイスラム教徒を相手にスケジュールを立てる場合、日中の運動やハードスケジュールは避ける方がよい。ただしイスラム教徒はその日の断食を終えた後(=夜)にたくさんの食事を食べるため、多くの食事を提供するとよい。

食事以外の禁止事項

- ・ 人と挨拶する際に、相手が同性の場合は、軽い会釈もしくは右手で握手をする。相手が異性の場合、相手が握手を求めてこない限り、身体的な接触は避ける。
- ・ 頭は神聖なものだと考えられており、人の頭（子供の頭も）を触らない。
- ・ 左手を使うことは避けられる。
- ・ 露出の多い服装ははしたないと思われるため、避ける方がよい。
- ・ イスラム教徒の女性は、家族以外の男性に対して髪を隠すことが礼儀正しいとされる。
- ・ 犬は不浄な動物と考えられており、嫌われる。
- ・ 日本や欧米の香水はアルコールが含まれることが多いため、好まない（香水を付けること自体は好まれる）。
- ・ ヌード写真などは扱わない。
- ・ イスラム教では、偶像崇拝が禁じられている。
- ・ コーランは非常に神聖なものとされており、丁寧に扱う必要がある。
- ・ イスラム教国では、金曜日が集団礼拝の日として休日になることが多い（安息日ではない）。

（３）イスラム教に関する情報の問合せ先

- ・ 「イスラミックセンター・ジャパン」
〒156-0041 東京都世田谷区大原 1-16-11
TEL：03-3460-6169、FAX：03-3460-6105
非営利・非政治の、日本におけるイスラム教徒のための団体
同団体のホームページでは、全国のハラールミールの販売店一覧が紹介されている。オンラインで注文できる販売店も存在するが、同団体では、これらの店が扱う商品のハラール性を保証しているものではない。
<http://islamcenter.or.jp/jpn/Halalfoodstores.J.htm>
ハラールミールには、牛肉、マトン（1歳以上の羊肉）、鳥肉が存在する。
牛肉は比較的安価に入手できるが、マトン、鶏肉はやや高価である。
- ・ 「宗教法人日本ムスリム協会」
本部事務所：
〒151-0053 東京都渋谷区代々木 2-26-5 バロール代々木 1004 号
TEL：03-3370-3476、FAX：03-3370-3420
営業時間：平日 10:00～18:00、休日：土・日・祝祭日、年末など
日本における最初のイスラム教徒の団体。政治色を持たず、幅広い活動を行っている。

3. 仏教

(1) 仏教とは

仏教

- ・ B.C.5 世紀頃に釈迦を開祖として生まれた宗教で、仏となるための教えを説く。イスラム教、キリスト教とともに三大宗教の1つに数えられる。
- ・ 仏教は「上座部仏教」と「大乘仏教」の2つに大きく分類できる。紀元前後に「大乘仏教」が発生し、それ以前の伝統仏教は「上座部仏教」と呼ばれるようになった。

仏教徒に該当する国民

- ・ 仏教徒は世界各地に居住しているが、その9割以上はアジアに分布する(特に東アジアと東南アジアに広く分布)。仏教徒が多い国は、中国、日本、タイ、ベトナム、ミャンマー、スリランカ、カンボジア、韓国などである。
- ・ 上座部仏教は、タイ、ミャンマー、スリランカ、カンボジアなど、南アジアを中心に広まっている。
- ・ 大乘仏教は、東アジア(中国、台湾、韓国、日本、ベトナムなど)、中央アジア(チベット、モンゴルなど)などを中心に広まっている。日本には6世紀に伝来した。

(2) 仏教徒の食習慣

食に対する意識

- ・ 一般には、殺生すること、生き物を傷つけることを慎むという意識がみられるが、肉食をする人も多い。同じ仏教徒でも、宗派や国などによって、食に対する意識は異なる。
- ・ 僧侶などの厳格な仏教徒は、食事そのものを日常の修養の一つとして捉える。

日常の食事パターン例

- ・ 厳格な僧侶の場合は教義に則った食事を取る。上座部仏教の僧侶は、通常1日2食で、午前中に食事を済ませて、午後以降は食事を口にしない(朝に托鉢をして、朝の勤行の前に1食、午前11時頃に1食を取る。ただし、肉食は許されている)。

仏教の料理の特徴

- ・ 仏教からできた料理の一つに、精進料理がある。(鰹節の出汁を使用した場合、魚介類を食べないベジタリアンには提供できないので、注意が必要)。

食に対する禁止事項と嫌悪感

- 一部ではあるが肉全般、一部ではあるが牛肉、一部ではあるが五葷(ごくん：ニンニク、ニラ、ラッキョウ、玉ねぎ、アサツキ)

食に関する禁止事項がみられるのは、一部の僧侶と厳格な信者に限定される。

大乘仏教では、肉食を避ける傾向が強い。また厳格な仏教徒には、臭いが強く修行の妨げになるとの理由から、五葷(ごくん：ニンニク、ニラ、ラッキョウ、玉ねぎ、アサツキ)を食べることが禁じられる。一部の宗派には食べ物に禁止事項が存在する。中国系で観音信仰の人は牛肉を食べないこともある。

上座部仏教では、肉を食べてもよいとされる。ただし、僧侶のためにわざわざ生き物を殺して肉を提供することは禁じられている。また、在家(出家をしないで一般の生活をしながら仏教に帰依する人)は肉に関わる職業に就いてはならない。

「ブイヨン」「ゼラチン」「肉エキス」には鶏・牛・豚・魚の肉や骨が使われており、調理時に注意する必要がある。

「バター」(牛乳の脂肪)、「ラード」(豚の脂肪)、「ヘット」(牛の脂肪)、「魚油」、「馬油」などの動物性脂は、調理時に注意する必要がある。「動物性脂」が使えない場合には、「植物油」を使用する。

テーブルマナー

- ・ 僧侶などの厳格な仏教徒は食事そのものを日常の修養の一つとして捉えており、宗派によって差異はあるが、食事作法が存在する。一般的には、食前と食後に祈りの言葉が捧げられる。また禅宗では、食事の献立、調理方法、食事をする際の心構えや作法などについての細かい決まりがある。

日本の食事で好まれるもの

< 食事内容 >

- ・ 日本の食事において、仏教徒に特有の嗜好は特にみられない。さまざまな国民や民族が仏教徒に該当し、食事の好みがそれぞれ異なる。

日本の食事で嫌われるもの

< 食事内容 >

- ・ 日本の食事において、仏教徒に特有の嗜好は特にみられない。さまざまな国民や民族が仏教徒に該当し、食事の好みがそれぞれ異なる。

仏教徒に対して良いおもてなしをするための推奨事項

<サービス>

- ・ 一部の仏教徒（大乘仏教、中国系の観音信仰など）には食事の規制事項があるため、食べられない食材については必ず確認する。個別の対応を取ると喜ばれる。

食事以外の禁止事項

- ・ 宗派などにより、様々な禁止事項が存在する（妻帯を禁ずるなど）。

4.キリスト教

(1)キリスト教とは

キリスト教

- ・ イエスを救世主として信じる宗教である。聖典は「聖書」(旧訳、新訳)である。イスラム教、仏教とともに三大宗教の1つに数えられる。
- ・ キリスト教は様々な教派に分かれており、代表的なものに、ローマ・カトリック教会、東方正教会、プロテスタント諸教会が存在する。

キリスト教徒に該当する国民

- ・ キリスト教徒は世界各地に居住しており、特にヨーロッパ、アメリカ大陸における人数が多いとされる。
- ・ 東方正教会の信者はロシア、東欧諸国、ギリシアに多く存在し、それ以外の国では少数派である。
- ・ 食に関する規制事項がみられる末日聖徒イエス・キリスト教会(通称モルモン教)とセブンスデー・アドベンチスト教会はいずれも米国に本部があり、また米国内の信者も多い。

(2)キリスト教徒の食習慣

食に対する意識

- ・ キリスト教では、基本的に、食に関する禁止事項はほとんどないと考えてよい。宗教儀式や断食を行う場合を除いて、自由に食事を楽しんでいる。
- ・ キリスト教の一部の分派には、食を含めた様々な禁止事項を規程している宗派もあるが、少数派である(モルモン教、セブンスデー・アドベンチスト教会など)。

日常の食事パターン例

- ・ キリスト教徒に特有の食事パターンというものは特にみられない。さまざまな国民や民族がキリスト教徒に該当するため、それぞれの食生活の中において適切な食材が選択されている。
- ・ ローマ・カトリック教会では、「灰の水曜日」と「聖金曜日」の2日間に、「大斎」と「小斎」と呼ばれる食事規制がある。「大斎」では、18歳以上60歳未満の健康な信者が、朝食と夕食の量を抑える(同じ日に1回の十分な食事を取る)。「小斎」では、14歳以上の健康な信者が、肉食を避ける。いずれも、健康上の理由がある者は対象外となる。

「灰の水曜日」と「聖金曜日」は、復活祭(イースター)直前の準備期間である「四旬節」の初日と最終日に当たる。

- ・ 東方正教会では、主に修道院を対象に、「大斎」をはじめとする長期間の齋戒(1年に4回)1日間の齋戒(毎週水曜日、毎週金曜日)が存在する。齋戒期間中は「肉」「魚」「卵」「乳製品」「アルコール類」「オリーブ油」が避けられる(齋の種別によって異なる)。一般の信者は、これらの断食を比較的ゆるやかに実施している。

キリスト教の料理の特徴

- ・ キリスト教は世界の歴史に深い影響を与えてきたことから、世界中の様々な国の料理の発展に影響がみられる。また、キリスト教の伝統行事(感謝祭、クリスマス、カーニバルなど)では、七面鳥、羊、魚(タラなど)などを用いた料理が食べられる。

食に対する禁止事項と嫌悪感

- 一部ではあるが肉全般、一部ではあるがアルコール類、コーヒー、紅茶、お茶、タバコ

キリスト教では、基本的に食に関する禁止事項はほとんどない。少数派ではあるが、一部の分派では、食を含めた様々な禁止事項を規程している。

モルモン教では、アルコール類、コーヒー、紅茶、お茶、タバコの摂取が禁じられている。

セブンスデー・アドベンチスト教会では、信者に菜食を勧めている。

「ブイヨン」「ゼラチン」「肉エキス」には鶏・牛・豚・魚の肉や骨が使われており、調理時に注意する必要がある。

「バター」(牛乳の脂肪)、「ラード」(豚の脂肪)、「ヘット」(牛の脂肪)、「魚油」、「馬油」などの動物性脂は、調理時に注意する必要がある。「動物性脂」が使えない場合には、「植物性油」を使用する。

アルコールは「料理酒」「調味料」(みりんなど)「香り付け」「デザート」など様々な料理に使われることがあり、特に注意が必要である。

テーブルマナー

- ・ 一般には、食前と食後に感謝の祈りを捧げるなどの食事作法がみられる。

日本の食事で好まれるもの

<食事内容>

- ・ 日本の食事において、キリスト教徒に特有の嗜好は特にみられない。さまざまな国民や民族がキリスト教徒に該当し、食事の好みがそれぞれ異なる。

日本の食事で嫌われるもの

<食事内容>

- ・ 日本の食事において、キリスト教徒に特有の嗜好は特にみられない。さまざまな国民や民族がキリスト教徒に該当し、食事の好みがそれぞれ異なる。

キリスト教徒に対して良いおもてなしをするための推奨事項

<サービス>

- ・ わずかではあるが、一部のキリスト教徒（モルモン教徒、セブンデイズ・アドベンチストの信者など）には食事の規制事項があるため、食べられない食材については必ず確認する。個別の対応を取ると喜ばれる。

食事以外の禁止事項

- ・ 大きな罪として、自殺を戒めている。
- ・ 数字の「13」は不吉とされ、嫌われる。
- ・ 宗派などにより、様々な禁止事項が存在する（ローマ・カトリック教会には、人工授精、避妊、同性愛などを制限すべきだという態度もみられる）。

5.ユダヤ教

(1)ユダヤ教とは

ユダヤ教

- ・ 古代イスラエルに発祥し、唯一神「ヤハウェ」を信じる一神教である。ユダヤ人を神から選ばれた選民とみなし、救世主(メシア)の到来を信じる。モーセの律法「トーラー」(キリスト教の旧約聖書中、モーセ五書を指す) 律法「タルムード」などの聖典がある。
- ・ ユダヤ教を信仰する人とその子孫が「ユダヤ人」と呼ばれるが、厳密な定義は難しい。ユダヤ教は大きく3つの宗派に分けることができる。厳格なユダヤ教徒(「正当派」)は外見に特徴があって、黒服と黒の山高帽を身につけ、髭(ひげ)ともみあげを生やしており、食事の規程も厳格に守る。現代社会に合わせて、食事の自由を認めて生活をする「改革派」に属する人たちもいる。その中間には「保守派」がいる。

ユダヤ教徒に該当する国民

- ・ イスラエル共和国、米国、ロシアなど、世界各国に存在する(イスラエル共和国はユダヤ人の国家として1948年に建国された)。ユダヤ料理の食材が入手しやすい地域にまとまって住む傾向が強い。

(2)ユダヤ教徒の食習慣

食に対する意識

- ・ 宗教が生活の土台となっており、食生活を含め、個人の宗教や信条を遵守する傾向が強い。食事の規制事項があるため、口に入れる食材に対して非常に気を遣う。
- ・ 「カシュルート」と呼ばれる食事規程が存在し、食べてよいものと食べてはいけないものが厳格に区別されている。適切な食材を選ぶのは主婦の仕事であり、食べることが適当か不明な食材は、ラビ(=ユダヤの宗教指導者)に相談をして、判断を下してもらう。
- ・ 食に対して禁欲的であることが精神的だとは考えない。むしろ、心のこもったご馳走が宗教的な境地を高めると考え、断食の後の食事などを大切にしている。
- ・ 規程を遵守することによって、ユダヤ人のアイデンティティを守ろうという意識も強い。

日常の食事パターン例

- ・ カシュルートの規程された食材を選び、律法に規程された作法に基づいて食事を取る。土曜の安息日（金曜日の日没から土曜日の日没前までの期間で「サバス」と呼ばれる）や祝祭日には食べる料理も決まっている。
- ・ サバスの食事は、金曜日の夕食、土曜日の昼食、土曜日の夕食の3回で、金曜の午後に特別の食事が用意される。
- ・ 禁止されている食材が混入することへの不安から、外食を避ける人も多い。
- ・ ユダヤ教には年6回の断食日が存在し、一切の飲食が禁じられる。
- ・ 過越（すぎこし）の祭り（ユダヤ教三大祭り）の期間中は、イースト菌の入ったものを食べることが禁じられる。また、食器も特別なものを使わなければならない。

ユダヤ料理の特徴

- ・ カシュルートの規程に則った食材を使用した料理となる。チキンスープ、ゲフィルテ・フィッシュ（鱒や鯉のすり身に卵や玉ねぎを混ぜて作った団子）、ホレント（豆、肉、ジャガイモ、いろいろな野菜の煮込み）、白パン、ツイミス（かぶと人参のシロップ漬け）などが食べられる。詰め物をした魚は、典型的なユダヤ料理の1つである。
- ・ イスラエルやユダヤ教徒が多い地域では、カシュルートの規程に則った適切な食材を扱うレストランが存在する。

食に対する禁止事項と嫌悪感

豚、血液、イカ、タコ、エビ、カニ、ウナギ、貝類、ウサギ、馬、宗教上の適切な処理が施されていない肉、乳製品と肉料理の組合せ など

ユダヤ教では、「カシュルート」において、食べてよいものと食べてはいけないものが厳格に区別されている。ユダヤ教で食べてよい食べ物は「コーシェル」と呼ばれる。

特に注意が必要な食材は「豚」「血液」「宗教上の適切な処理が施されていない肉」「乳製品と肉料理の組合せ」である。

「ブイヨン」「ゼラチン」「肉エキス」には豚の肉や骨が使われており、調理時に注意する必要がある。ソースやスープには「豚エキス」が使われることが多い。

「ラード」（豚の脂肪）は、調理時に注意する必要がある。「植物性油」を代用するとよい。

水餃子などの「豚を想起させる名称の料理」は、たとえ食材に豚が使用されていない場合も感覚的に拒絶されるため、注意が必要である。血液は不浄なものとして忌避される。肉類や魚の焼き具合と調理方法には気をつける方がよい。

イカ、タコ、エビ、カニ、貝類は酢の物などに使われることがあるため、注意が必要である。また、カニかまぼこなどの「カニを想起させる名称の料理」は、たとえ食材にカニが使用されていない場合も感覚的に拒絶されるため、注意が必要である。

厳密には「宗教上の適切な処理が施されていない肉」も食べることができないため、肉類を食べることを忌避するユダヤ人もいる。専門の屠殺人が処理をして検査を済ませた肉でないと、コーシェルとは認められない。それほど厳格ではないユダヤ教徒であれば、牛肉、鶏肉、羊肉を食べる人もいる。また、魚料理は食べられる。

ユダヤ教で適切な処理を施した食材は「コーシャミール」と呼ばれるが、日本国内では入手が困難である。

乳製品と肉料理の組合せとは、“お腹のなかで乳製品と肉料理が一緒になってはいけない”ということである。乳製品と肉料理を一緒に使った料理を食べること（チーズバーガー、肉入りシチューなど）、献立の中に乳製品と肉料理が一緒に存在すること、同じ調理器具で乳製品と肉料理を一緒に煮ること、乳製品を食べた後の数時間以内に肉料理を食べること（肉料理を食べた後の乳製品も同様）も忌避される。日本の料理で扱う食材としては一般的ではないが、ユダヤ教の聖典では「ラクダ」「ウサギ」「ほとんどの昆虫類」「肉食動物」「一部の鳥類（猛禽類、ダチョウ、カラスなど）など、様々なものを食べることが禁じられている。特別な食材を使う場合は事前に確認をするとよい。

テーブルマナー

- ・ 食事の際には手を洗い、感謝の祈りを捧げるなど、律法によって食事の作法が定められている。

日本の食事で好まれるもの

<食事内容>

- ・ 肉をあまり使わず野菜と魚中心の日本の食事は、カシュルートに従った食事になるため、安心して食べられることが多い。

日本の食事で嫌われるもの

<食事内容>

- ・ 肉を扱う料理は、宗教上の適切な処理が施されていないため、忌避されることが多い。

<サービス>

- ・ 日本の飲食店におけるサービスは、食べられない食材やアレルギーについて、食事前に確認しないことが多い。

<その他>

- ・ 日本国内ではコーシャミールの入手が困難である。

ユダヤ教徒に対して良いおもてなしをするための推奨事項

< 食事内容 >

- ・ 肉類を使わず、野菜と魚を中心に扱う料理を提案するとよい。

< サービス >

- ・ ユダヤ教徒の特性を理解したうえで、食べられない食材については必ず確認する。個別の対応を取ると喜ばれる。

< 情報提供 >

- ・ 料理の食材が明確でないと安心して食べることができない人が多いため、オーダーを受ける際には、料理に含まれる食材・含まれない食材(豚肉、牛肉など)について説明するとよい。

食事以外の禁止事項

- ・ 安息日には、一切の労働が禁じられている(金銭を扱うこと、火をおこすこと、書くこと、薪を切ること、裁縫をすることなどは、すべて労働とみなされる)。

(3) ユダヤ教に関する情報の問合せ先

- ・ 「日本ユダヤ教団」
〒150-0012 東京都渋谷区広尾3丁目8-8
TEL : 03-3400-2559、FAX : 03-3400-1827
e-mail : office@jccjapan.or.jp
東京・広尾にあるジューイッシュ・コミュニティ・センター
同事務所2階では、コーシャミールのレストランも提供している。

6. ヒンドゥー教

(1) ヒンドゥー教とは

ヒンドゥー教

- ・ 古代インドのパラモン教と民間信仰が融合しながら形づくられたもので、インドの宗教・社会制度・文化・風習などが総合されたものを意味する。「ブラフマー」「ヴィシュヌ」「シヴァ」の三神を重要視する。輪廻と解脱の思想を根本とする。
- ・ インド社会においては独特な身分制度「カースト」が今も残っており、「バラモン」(司祭者)、「クシャトリア」(王族)、「バイシャ」(庶民)、「シュードラ」(隷民)の4つを基礎に、現在では2000以上のカーストが存在すると言われる。カースト内の団結は強く、カーストごとに共通の習慣を持ち、職業、飲食、交際、通婚などに関する厳格な規制が存在する(なお、インド憲法ではカーストが否定されている)。

ヒンドゥー教徒に該当する国民

- ・ ヒンドゥー教徒はインド及びネパールに多数存在する。

(2) ヒンドゥー教徒の食習慣

食に対する意識

- ・ 宗教が生活の土台となっており、食生活を含め、個人の宗教や信条を遵守する。ヒンドゥー教では食事の規制事項があるため、「口に入れる食材」、「食事の食べ方」(誰と一緒に食べるかなど)、「食事を食べる時間や時期」に対して、非常に気を遣う。
- ・ 肉食と菜食の境界が非常に強く意識されており、ベジタリアンとノンベジタリアン(非ベジタリアン)を厳格に区別する。
- ・ 穢(けが)れに対する意識が非常に強く、食べものを含め、他者の穢れが接触することを強く避ける。特有の社会身分制度「カースト」が存在し、異なるカーストと一緒に食事をするのも忌避される。不浄は血液や唾液で感染するものと考えられ、食器も使い捨てのものが最も清浄だと考えられている。不浄の対象はカーストや地域で異なり、絶対的な基準は存在しない。不浄を浄化するための方法として、菜食や断食や沐浴やヨガが行われ、高位のカーストや社会的地位の高い人ほど肉食を避ける傾向が強い。規制の度合いが厳格であるほど、浄性が高いと考えられる。
- ・ 一般に、男性よりも女性の方が口に入れる食材に対して厳しい意識を持つ傾向にある(女性が家庭を守るという意識が強いため)。

日常の食事パターン例

- ・ 自分の家庭で安心して食べることを選択する人が多数派である(外食は同じ調理器具で肉を扱っている可能性も否定できないため)
- ・ 特定の宗教の祝日や特定の曜日に断食をする、願掛けのために断食する、特定の食材を一定期間食べないなど、日常的に断食をすることが多い。断食といっても完全に食を断つことは少ない(イスラム教のように厳しいものではない)

ヒンドゥー教の料理の特徴

- ・ 家庭料理を基本としており、ほとんど外食をしない。

食に対する禁止事項と嫌悪感

- 肉全般、牛、豚、魚介類全般、卵、生もの、五葷(ごくん：ニンニク、ニラ、ラッキョウ、玉ねぎ、アサツキ)

肉食が避けられる。肉類、卵、魚が忌避の対象となるが(卵だけ、魚だけ食べる人もいる)、一般的に乳製品は多量に摂取する。高位のカーストや社会的地位の高い人ほど肉食を避ける傾向が強い。

厳格なヒンドゥー教徒には、肉類を料理した調理器具が使われることを忌避する人もいる。

宗教上・健康上の理由や願掛けをするため、特定の日(1日や1週間など)だけ、肉食を避ける人もいる。

肉食をする人もいる。その場合にも食べる対象は、鶏肉、羊肉、ヤギ肉に限定される。

牛は神聖な動物として崇拜され、牛を食べることは禁忌とされる。

豚は不浄な動物とみなされ、基本的に食べることはない。

魚介類全般を忌避する場合、「鰹節の出汁」も対象であり、注意が必要となる。この場合には、「昆布出汁」などの野菜や海草を使った出汁を取る必要がある。

「ブイヨン」「ゼラチン」「肉エキス」には鶏・牛・豚・魚の肉や骨が使われており、調理時に注意する必要がある。

「バター」(牛乳の脂肪)、「ラード」(豚の脂肪)、「ヘット」(牛の脂肪)、「魚油」、「馬油」などの動物性脂は、調理時に注意する必要がある。「動物性脂」が使えない場合には、「植物油」を使用する。

「卵」については、有精卵を避けて無精卵だけを食べる人もいる。

厳格なヒンドゥー教徒は、五葷(ごくん：ニンニク、ニラ、ラッキョウ、玉ねぎ、アサツキ)を食べることが禁じられる。

一般的に、生ものを食べる習慣はない。

自国の料理しか食べない人も多い。

不浄の観念から、他人の料理や残り物を取り分けて食べることを拒否する。

異なるカーストと一緒に食事することを嫌う人もいる。ノンベジタリアンと食事を同席することを拒否するベジタリアンもいる。

テーブルマナー

- ・ 自分の皿によそわれたものは、不浄が感染しないように、決して他人に取り分けてはいけない（不浄は血液や唾液で感染すると考えられているため）。共用の皿から取り分ける場合には、自分のスプーンが共用の皿に触れないように気をつける。また、他人と飲み物を共有する場合には、容器に口をつけてはいけない。
- ・ 食前と食後には手を洗い、口をすすぐ。
- ・ 食事をする場合、相手に料理を手渡す場合、給仕する場合には右手を使い、左手を使ってはならない。

日本の食事で好まれるもの

<食事内容>

- ・ 野菜天ぷら、豆腐は、ベジタリアンにもノンベジタリアンにも人気がある。
- ・ 日本食以外では、野菜だけのピザやパスタなど、イタリア料理も好まれる。

日本の食事で嫌われるもの

<食事内容>

- ・ 寿司、刺身、アジの開き、納豆、イカ、タコ、生もの全般は嫌われる。
- ・ 野菜天ぷらは好まれるが、エビや魚と一緒に（同じ油で）揚げたものを嫌う人もいる（特に女性が多い）。
- ・ 鍋料理など、一つの鍋や皿を複数でつつき合って食べる料理は拒絶される。
- ・ 自国の本格的料理以外は食べない人もいる。

<サービス>

- ・ 日本の飲食店におけるサービスは、食べられない食材やアレルギーについて、食事前に確認しないことが多い。

ヒンドゥー教徒に対して良いおもてなしをするための推奨事項

<食事内容>

- ・ 人によって宗教上の食の禁止事項が存在することがあるため、相手の食べられないものを事前に把握しておくことが望ましい。ベジタリアン以外であれば、鶏肉とマトンは食べられると考えてよい。
- ・ 天ぷらなどを調理する場合、可能であれば、野菜を調理する鍋とそれ以外（魚やエビなど）を調理する鍋を別々にするとよい。
- ・ 鍋料理など、一つの鍋や皿を複数でつつき合って食べる料理は避ける必要がある。

- ・途中で気分を変えてベジタリアンになる人もいるため、団体旅行など、多数のヒンドゥー教徒を扱う場合には、可能であれば、ベジタリアン向けの料理を1~2セット余分に作っておいた方が安全である。
- ・ヒンドゥー教徒に1日の食事を提供する場合、朝食(トースト、目玉焼き、シリアル、果物)、昼食(インド料理専門店)、夕食(野菜天ぷら料理)を1つの参考パターンとして考えるとよい。

<サービス>

- ・ヒンドゥー教徒の特性を理解したうえで、食べられない食材について必ず確認する。個別の対応を取ると喜ばれる。

<情報提供>

- ・料理の食材が明確でないと安心して食べることができないため、オーダーを受ける際には、料理に含まれる食材・含まれない食材(豚肉、牛肉など)について説明するとよい。
- ・ヒンドゥー教徒の食の禁止事項を確認するには、まずベジタリアンかノンベジタリアンかを確認する。ノンベジタリアンであれば鶏肉、マトンでの対応が可能となる。ベジタリアンであれば、根菜を食べられるかを確認する。

食事以外の禁止事項

- ・死は最大の穢れとされている。
- ・頭は神聖なものだと考えられており、人の頭(子供の頭も)を触らない。
- ・左手を使うことは避けられる。
- ・女性が露出の多い服装を着ることははしたないと思われるため、避ける方がよい。
- ・異なるカースト間では婚姻関係を結んではならない。

7. ジャイナ教

(1) ジャイナ教とは

ジャイナ教

- ・ 仏教と同時代（B.C.5世紀頃）に開かれた、インドの宗教の一つである。徹底した苦行、禁欲、不殺生の実践を重視する。

ジャイナ教徒に該当する国民

- ・ ジャイナ教徒は、インド以外の国にはほとんど存在しない。インド国内には数百万人いるとされ、ほとんどが商業、特に宝石や貴金属を扱う仕事に就くという伝統がある（経済的に大きな影響力を持つ）。

(2) ジャイナ教

食に対する意識

- ・ 宗教が生活の土台となっており、食生活を含め、個人の宗教や信条を遵守する。食事の規制事項があり、口に入れる食材に対して非常に気を遣う。
- ・ 不殺生を教義で重要視しているため、日常生活の中で、あらゆる生物（動物、植物）を殺したり、誤って傷つけたりしないように、細心の注意を払う。

日常の食事パターン例

- ・ 厳格なジャイナ教徒は、誤って虫を殺さないように、火を使って調理することを避け、また調理と食事は日中（手元の明るい時間帯）に済ませる。
- ・ ジャイナ教では、断食がしばしば行われる。

ジャイナ教徒の料理の特徴

- ・ 生物全般が食材に使えないため、豆類、葉野菜と茎野菜（根菜以外）を中心とした食事になることが多い。

食に対する禁止事項と嫌悪感

- 肉全般、魚介類全般、卵、根菜・球根類などの地中の野菜類、ハチミツ

インド（インド以外の国にはほとんど存在しない）

一切の肉食（肉類、魚介類）が禁止される。卵も食べない。

厳格なジャイナ教徒には、肉類を料理した調理器具が使われることを忌避する人もいる。

「鰹節の出汁」も対象であり、注意が必要となる。この場合には、「昆布出汁」などの野菜や海草を使った出汁を取る必要がある。

「ブイヨン」「ゼラチン」「肉エキス」には鶏・牛・豚・魚の肉や骨が使われており、調理時に注意する必要がある。

「バター」(牛乳の脂肪)、「ラード」(豚の脂肪)、「ヘット」(牛の脂肪)、「魚油」、「馬油」などの動物性脂は、調理時に注意する必要がある。「植物性油」を代用するとよい。

厳格なジャイナ教徒は、土を掘り起こして小生物を殺すことを避けるため、根菜(大根、にんじん、ゴボウ、カブなど)も食べない。

厳格なジャイナ教徒は、ハチミツも口にしない。

ジャイナ教徒に対して良いおもてなしをするための推奨事項

<食事内容>

- ・ 人によって宗教上の食の禁止事項が存在することがあるため、相手の食べられないものを事前に把握しておくことが望ましい。豆類、葉野菜と茎野菜(根菜以外)を中心とした食事を組み立てるとよい。

<サービス>

- ・ ジャイナ教徒の特性を理解したうえで、食べられない食材について必ず確認する。個別の対応を取ると喜ばれる。

<情報提供>

- ・ 料理の食材が明確でないと安心して食べることができないため、オーダーを受ける際には、料理に含まれる食材・含まれない食材(肉、魚、卵、乳製品、根菜など)について説明するとよい。

食事以外の禁止事項

- ・ 厳格なジャイナ教徒は、誤って空中の虫を口の中に入れてしまわないように、マスクをして歩く。
- ・ 厳格なジャイナ教徒は、誤って足下の虫を踏みつぶしてしまわないように、座る前に足下をほうきで掃く。

4-2 国・地域別に見た食文化・食習慣

1. 韓国

(1) 韓国人について

韓国人のプロフィール

- ・ 韓国の人口は約 4,900 万人（2007 年 10 月現在）。民族別では韓国人がほぼすべてだが、ほかに華僑が 2 万人強在住する。宗教別では、仏教（約 23%）、プロテスタント（約 18%）、カトリック（約 11%）、その他（儒教など）、無宗教（約 46%）にて構成される（2005 年）。使用言語は韓国語である。



（出典：外務省ホームページ）

訪日韓国人旅行者の特徴

- ・ 日本を訪れる韓国人旅行者は約 260 万 1,000 人（2007 年）。平均 4.7 日間滞在する（2006 年）。男性と女性が約 5：5 の割合で、性年齢別では男性 30 代（約 13%）、女性 20 代（約 12.5%）、男性 40 代（約 12%）の順に多い（2006 年）。

訪日韓国人旅行者に人気の観光地

- ・ 東京や大阪などの大都市、九州、北海道、全国の温泉地などはじめ、日本全国を訪れている。

訪日韓国人旅行者が日本で好きなもの

- ・ 先端産業、流行文化、温泉、ショッピング、グルメ、ゴルフ、スキー、日本の伝統旅館などに高い関心を示している。
- ・ 日本に対して「安全で清潔な国」「効率的で組織化された国」「人々が親切で好感が持てる国」「アニメ・漫画文化の国」「近代的で工業化が進んだ国」「生活や教育水準が高い国」「韓国から近く、日程を組みやすい」「自然景観、文化的遺産、都市文化、ショッピング体験施設など、観光魅力が豊富である」「旅行経費が高い」という印象を持っている。

〔本項の出典〕（注：以下、各国について同じ）

・「プロフィール」（人口、宗教別構成、民族別構成）は、日本国外務省、各国統計局、各国・地域情勢から抜粋して整理。

- ・「訪日旅行者の特徴」(旅行者数、平均滞在日数、性年齢別の割合)は、『JNTO 訪日外客数・出国日本人数(2007年確定値)』、『JNTO 国際観光白書 2007』から抜粋。
- ・「訪日旅行者に人気の観光地」及び「訪日旅行者が日本で好きなもの」は、『JNTO 国際観光白書 2007』、『JNTO 訪日旅行誘致ハンドブック【総合編】2007/2008 年版』、関係団体への取材をもとに、編集して整理。

(2) 韓国人の食習慣

食に対する意識

- ・ 飲食を通じてコミュニケーションを図り、人間関係を大切にする文化を持っている。通常一人では食事を取らず、他人と一緒に食事を取り、会話を楽しむ習慣を持つ。
- ・ 「薬食同原」の食観念のもと、食事と健康は密接な関係があり、すべての食事は体の調和を図る薬だという意識が食生活の根底にある。そのため、食事と健康に対して非常に高い関心を示す。
- ・ 韓国では「ウェルビーイング」(Well-being)がブームであるが、これは、健康で豊かで美しい人生を営む新しいライフスタイルを意味する。有機農法で栽培された野菜やスローフードなど、身体によい食べ物には目が無い。伝統食への回帰にもつながっている。
- ・ 旅先では食事をたくさん食べて楽しむ。

日常の食事パターン例

- ・ 韓国人の食事回数は1日3食(夜がメイン)。家庭での外食機会は、都市を中心に増大している。

食 事 ^{注1}	内 容
朝 食	ご飯、汁物、簡単なおかず ^{注2} (海苔、焼き魚など) キムチ。 最近は西洋風の朝食(パンやホットケーキなど)を好む人も増えている。
昼 食	ご飯、汁物(チゲなど)、多数のおかず ^{注3} 、キムチ。 (食堂などで食べる) 最近は西洋風の昼食を好む人も増えている。 朝食と昼食は同じ内容であることが多い。
夕 食	ご飯、汁物(チゲなど)、魚や野菜中心のおかず(1~3品程度) キムチ。
注1) 韓国人の食事時間は、朝食・昼食・夕食いずれも日本人と変わらない。 注2) 韓国の朝食では、日本人ほど卵を食べるということはない。	

韓国料理の特徴

- ・ ご飯、汁物（チゲなど）、漬け物（キムチ）が基本的なメニューで、これにおかずが数品付く。主食（ご飯）と副食（おかず）が分離している。調理には多種多様な食材が使用され（特に植物性食品が多い）、トウガラシとニンニクは欠かせない。
- ・ 伝統的な韓国料理では、料理の中に「五味五色」が取り入れられる（五味は甘・辛・酸・苦・鹹（塩辛い）、五色は青・赤・黄・白・黒の食べ物を指す。中国の陰陽五行説に基づいた、体によい食べ物の在り方とされる）。
- ・ ご飯は温かいものを食べる（冷たいご飯を食べる習慣がない）。
- ・ 多様な汁物（スープ料理）が発達しており、動物の様々な部位を使ったスープ、魚を具材としたスープなどがある。
- ・ 韓国では、キムチは漬け物の総称を意味する。野菜の数だけキムチがあり、季節や地方ごとに様々なキムチが存在する（最も食べられるのが白菜キムチ）。キムチは朝、昼、晩を問わずに食べる。またキムチは漬け物としてだけでなく、様々な料理にも使われる。多くの家庭ではキムチを漬けているが、若い世代は購入して食べる。外食では、キムチが無料でお代わりできる。
- ・ 山盛りのご飯、お膳いっぱい載せた料理を提供することが、韓国人のおもてなしのやり方である。そのため、食堂でもたくさんのおかずが供され、おかずは何回でも無料でお代わりできる。
- ・ 一般の家庭では、日常的に焼き肉を食べるわけではなく、普段は野菜や魚が多い。焼き肉は豚の焼き肉が多い（牛肉は高価なため）。
- ・ 生ものを食べる習慣がないが、刺身を食べる文化はある。刺身にはトウガラシ酢味噌をつけて、生のニンニクも載せ、エゴマなどの葉で包んで食べる（醤油とわさびではない）。
- ・ 韓国における贅沢な料理として、宮廷料理、高級な食材（韓牛（ハギユウ）など）を使う鍋や焼肉、フグ、アワビなどが挙げられる。カニは日本人ほど食べない。
- ・ 韓国の定食は「韓定食」（ハンジョンシク）と呼ばれ、たくさんの皿がテーブルに一度に並び供される。日本の定食のようにセットではない。最近では、順番に料理が運ばれる形式もみられる。
- ・ 朝鮮半島は8つの地区（＝朝鮮八道）に分けられ、各地に郷土料理がある。韓国では、郷土の料理や季節の料理も楽しめる。
- ・ 夏には熱い料理を食べて暑さをしのぐ習慣がある（サムゲタン、ポシントンなどのスープ類）。
- ・ 食事中には、麦茶もしくはトウモロコシ茶を飲む。健康目的から、食後に緑茶を飲む人もいる（一般に、食事中に緑茶は飲まない）。
- ・ 韓国で飲まれる酒類には、ビール、ウィスキー、ワイン、ブランデー、清酒、マッコリ（＝どぶろく）、伝統民族酒がある。

食に対する禁止事項と嫌悪感

- ・ 基本的には、相手の許可がない限り、目上の人のお酒を飲んではいけない（飲む場合は、目上の人から顔をそむけて飲む）。
- ・ 同様に、基本的には、目上の人のお酒を吸ってはいけない。
- ・ 人前で鼻をかむことは下品と見なされる。

テーブルマナー

- ・ 食膳では、ご飯を左、汁物を右、おかずを中央に置く。箸とスプーンを、食膳の右側に縦に置く（先端を相手に向ける）。
- ・ 右手で食事を食べるのが伝統的なスタイルである。
- ・ 食器は持ち上げない（机に置いたままで食べる）。
- ・ 箸とスプーンは同時に使わない（片方をテーブルに置いたままにする）。ご飯と汁物はスプーンで食べる。
- ・ 目上の人と同席する場合には、目上の人ペースに合わせて、敬いながら食事を取る（席の序列に気を配る、年長者から先に食事に手を付ける、目上の人よりも早く食事を済ませないなど）。
- ・ 最初に汁物に口を付けてから、食事を始める。
- ・ 共通の大皿からじか箸で取ることは一般的にみられる。共通の丼鉢を複数で回しながら食べる習慣もみられる。
- ・ ご飯と具は、匙（さじ）で混ぜて食べる（ピビンパなど）。
- ・ 目上の人のお酒を飲む場合には、目上の人から顔をそむけて飲む。
- ・ お酒はグラスが空になってから注ぐ。目上の人に対してお酒を注ぐ場合は、自分の右腕の下に左手を添えて注ぐ。同僚や後輩に対してお酒を注ぐ場合は片手で注いでよい。
- ・ 相手から勧められたお酒などの飲物は断らないのがマナーである。
- ・ 食事が済んだら、箸とスプーンを元の場所に置く。使用したナプキンは、きれいに畳んでテーブルの上に置く。
- ・ 食事の支払いは年長者が負担することが多い。
- ・ チップの習慣はない。

日本の食事で好まれるもの

< 食事内容 >

- ・ 海の幸全般を好む（刺身を食べる文化が存在する）。韓国には多数の寿司店があり、寿司は高級料理として好まれる。
- ・ B級グルメ（ラーメン、たこ焼き、お好み焼き、トンカツなど）の人気の高い（韓国でも食べられている）。北海道のカニ、シャケ、乳製品、大阪のたこ焼き、広島のお好み焼き、高松の讃岐うどん（讃岐うどんは韓国でもよく知られている）、長崎のチャンポンなど、日本の全国各地の料理を好む。

- ・ しゃぶしゃぶを好む（しゃぶしゃぶは日本から輸入されて、韓国でも一般的な料理になっている）。
- ・ 温かい鍋物が好む。
- ・ うどんを好む（もちもち感を好む）。
- ・ 全体的にあっさりした味付けを好む。

日本の食事で嫌われるもの

< 食事内容 >

- ・ おかずの数と量が少ないことに対して不満を持つ。
- ・ 冷たくなった食事を嫌う（お弁当、ざるそばなど）。冷たい食事全般を嫌うわけではなく（韓国では冷麺を食べる）本来温かく食べる料理が冷たい状態であることを嫌う。
- ・ 油っぽい料理（豚骨など）は好まない。
- ・ 醤油や甘味料の甘さは好まない（すき焼きのたれ、甘口醤油など）。
- ・ 韓国では、お弁当は”安価で味気ない”というイメージがあるため、嫌われる（日本のように、旅先で豪華なお弁当を食べるという習慣はない）。
- ・ キムチが供されないことに不満を持つ。また、キムチ風漬け物は嫌われる（韓国キムチは発酵されており塩辛い。キムチ風漬け物は発酵していないため甘く感じられる）。
- ・ 生卵には抵抗感を感じる。すき焼きは生卵で食べることから、好まない。
- ・ そばを嫌う（そばのパサパサ感を好まない）。
- ・ 軍隊経験でカレーを毎日食べた世代がいるため、カレーを嫌う人もいる。

< サービス >

- ・ お代わりを注文すると追加料金が取られることに不満を持つ。
- ・ 食事中に緑茶が出されることを嫌う（韓国では食事中に緑茶を飲む習慣がない。緑茶は食後に飲むものであり、食事中は麦茶もしくはトウモロコシ茶を飲む）。
- ・ 会席料理では、事前に配膳方法の説明がされないまま、料理が一品一品出されることに不満を持つ（韓国でのおもてなしでは、大きなテーブルに沢山のお皿を並べる。また、韓国人はご飯とおかずと一緒に食べることを好むが、会席料理では最後にご飯が供されることも理由の1つである）

韓国人に対して良いおもてなしをするための推奨事項

< 食事内容 >

- ・ 有機農法野菜など、健康によい食材や料理を提供すると非常に喜ばれる。
- ・ 旅行中にキムチを持ち歩く韓国人もいるため、コチジャン、赤味噌、韓国産キムチを提供できれば、とても喜ばれる。また、韓国ノリを料理に添えても喜ばれる。
- ・ 食事は温かい状態で提供する。お弁当は出さない方がよい。

- ・ 韓国人は汁物がないと食事をした気にならない。鍋などの汁料理を提供するとよい。
- ・ 食事中の飲物には、麦茶、トウモロコシ茶、お水を提供するとよい（食事中に緑茶を飲む習慣はない。緑茶を出す場合には、確認を取って、食後に出すとよい）。
- ・ 年配の人は、コーヒーに砂糖とミルクを多めに入れることを好む場合がある。若年層はスターバックスなどの濃いコーヒーを飲み慣れているため、同様の配慮は不要である。

<サービス>

- ・ テーブルに沢山のお皿を並べて出すと喜ばれる。
- ・ 会席料理の場合、ご飯とおかずを一緒に食べられるように最初からご飯を出すか、確認をする方がよい。
- ・ 器を持つ習慣がないため、汁物を供する場合には最初からスプーンを出しておくとうよい。
- ・ お膳で食事を提供する場合は、日本では器を持って食事を取ることがマナー違反にはならないと説明するとよい（お膳で食事をする場合は、器を持ち上げなければ食事ができないため）。

<情報提供>

- ・ ハングル表記のメニューがあると一番良い。また、会席料理のメニュー表にもハングル表記があるとよい。
- ・ 料理や食材の効能（健康に及ぼす良い影響）を説明すると喜ぶ。
- ・ 無料でお代わりできるもの（ご飯や味噌汁など）については、食事前に説明する方がよい。
- ・ 会席料理では、一品一品順番に供されることを食事前に説明してあげれば、安心して食事を楽しんでもらうことができる。
- ・ 韓国では法律によって公共の場における禁煙化が進んでいるため、喫煙者に対して喫煙スペースを案内するとよい。
- ・ 韓国では、インターネットでの人気をきっかけに韓国国内で人気が広がるというパターンが多いため、韓国語表記のホームページで情報提供をすることも検討するとよい。

食事以外の禁止事項

- ・ 韓国には、「長幼有序」「男女有別」などの儒教思想が根強く残っており、目上の人（親、恩師、上司、年長者など）をととても敬う。目上の人に対して無礼をすることは厳禁である。目上の人に対する礼儀は、韓国の礼儀において最も大切な項目である。
- ・ 同僚や友人以外、肉体接触は控えるべきである。
- ・ 赤の筆記用具で書いた人の名前は亡くなった人を意味するため注意する。
- ・ 日本と韓国の間で政治的な摩擦がみられる話題（竹島など）については、避けるべきである。

- ・ 「朝鮮人」という言葉には差別的な印象を持たれるため、特に注意が必要である（韓国のテレビ番組の影響もあり、日本語で話していても聞き取られる）。

（ 3 ） 韓国に関する情報の問い合わせ先

- ・ 駐日大韓民国大使館 韓国文化院

〒106-0047 東京都港区南麻布 1-7-32

TEL : 03-5476-4971 ~ 4、FAX : 03-5476-4976、

E-mail : postmaster@koreanculture.jp

Website : <http://www.koreanculture.jp/japanese/index.php>

開館時間：平日 10 : 00 ~ 12 : 00、13 : 00 ~ 17 : 00

土曜 10 : 00 ~ 12 : 00、13 : 00 ~ 16 : 00

休館日：日曜、祝日、韓国 3 大節（3/1, 8/15, 10/3）、年末年始

2.台湾

(1)台湾人について

台湾人のプロフィール

- 台湾の人口は約2,290万人(2007年6月現在)。民族別では、漢民族(約98% - 本省人が85%・外省人が13%)、先住民(約2%)と言われる。宗教別では、仏教(約93%)、キリスト教(約4.5%)、その他にて構成される。使用言語は、国語(北京語(繁体字))、台湾語(ミン南語)、客家語などである。



(出典：外務省ホームページ)

訪日台湾人旅行者の特徴

- 日本を訪れる台湾人旅行者は約138万5,000人(2007年)。平均4.1日間滞在する(2006年)。男性と女性が約4:6の割合で、性年齢別では女性30代(約14%)、女性20代(約12%)、男性30代(約11%)の順に多い(2006年)。

訪日台湾人旅行者に人気の観光地

- 東京(お台場、築地など)、東京以外の大都市(大阪など)、北海道、立山黒部アルペンルート、その他の日本の地方(有名旅館・ホテルなどを目的とする旅行も多い)。
- 広域周遊型の旅行商品は少なくなり、1ヶ所に長く留まる旅行商品が増えている(宿泊施設に対するこだわりも一層増している)。

訪日台湾人旅行者が日本で好きなもの

- 日本の現代文化・大衆文化、ショッピング、温泉、日本食、四季の自然の魅力(雪、桜)などに高い関心を示している。台湾では毎日、日本のテレビ番組(料理番組、旅番組、ドラマ、アニメなど)が字幕放送され、日本の様々な情報がリアルタイムで入手されている。
- 日本に対して「秩序」「正確」「親切」「洗練」「安全」「清潔」「高品質」「参考にする価値のある国」「交通が便利」「文化が近い」「観光地が多く、計画性がある」「旅行テーマの選択肢が多彩」という印象を持っている。

(2) 台湾人の食習慣

食に対する意識

- ・ 台湾には「吃喝玩樂」(チー・ホ・ワン・ロー)という言葉があり、食べて(=吃)、飲んで(=喝)、遊んで(=玩)、楽しむ(樂)ことが大好きな台湾人の国民性を表している。
- ・ 漢書には「王以民為天、民以食為天」(王は民を以って天と為し、民は食を以って天と為す)という言葉があり、食が人間にとって非常に大切なものだという意識が強い。
- ・ 「医食同源」の思想のもと、全ての食材には固有の性質があり、食べることで身体が冷えたり温まったりすると考える。そのため一般的に、温かい食事を好み、冷たい食事は好まない。
- ・ 料理の量も品数も味も重視する。料理の見栄えよりも、食事の量と品数に意味がある。おいしいものを沢山食べたいと考えている。
- ・ 気に入った場所にリピートする傾向が強く、以前に訪れた観光地やレストランなどを何回も訪れる。

日常の食事パターン例

- ・ 台湾人の食事回数は1日3食(昼と夜がメイン)
- ・ 朝食を食べる人は少ない。夕食は19時前後に食べる。
- ・ 外食が非常に多い。

台湾料理の特徴

- ・ 主食(ご飯、餃子、麺類など)、スープ、おかず数品が基本メニューである。食事には、必ずスープが供される(様々な種類のスープが存在する)。
- ・ 豊富な魚介類と野菜を食材に使用して、あっさりとした味付けされた、庶民的な家庭料理が多い。また、牛や豚などの内臓や血液を扱った料理も多い。様々な「小菜」(小皿料理)があり、お粥と一緒に食べる。
- ・ 料理には基本的に火を通してから食べる。生ものは食べない。
- ・ 豚肉よりも牛肉の方が高級とされる。
- ・ 特に大都市では、中華料理以外に、イタリア、フランス、米国などの西洋料理をはじめとして、世界各国の料理を楽しむことができる。また日本の統治下にあったことから、カレーやトンカツなどの日本の料理が、多くの台湾人にとって身近なものになっている。
- ・ 「素食家」と呼ばれる菜食主義者向けの料理が存在し、「素食」(精進料理)を扱う料理店も数多い。肉・魚・卵・乳製品が一切使われず(油や出汁も含む)、根菜(ネギ、ニンニクなど)を使わない場合もある。湯葉、豆腐、グルテン、こんにゃく、シイタケなどの食材が使用され、肉や魚に近い食感・味付けがされている。

食に対する禁止事項と嫌悪感

- ・ 冷たい料理が苦手である。
- ・ 生ものを食べる習慣が少ない。
- ・ 「素食家」は肉と魚を一切食べない（油や出汁も含む）。卵、乳製品、根菜（ネギ、ニンニクなど）を食べない人もいる。
- ・ 「素食家」以外にも、宗教上もしくは健康上の理由から、時々（1日だけ、1週間だけなど）肉食を避ける人も多い。
- ・ 牛肉を食べない人も多い（牛が農耕用に使われた時代の名残と言われる）。

テーブルマナー

- ・ 箸とレンゲを使う（食事を食べる時には箸を、スープを飲む時にはレンゲを使う）。
- ・ 箸はテーブルの上か箸置きに置く（先端を相手に向けて縦に置く）。お茶碗の上に箸を並行に並べること、ご飯に箸を突き立てることはマナー違反である。
- ・ 器を持ち上げて食事をしてもよい。
- ・ 音を立てて食事をすることは厳禁である（スープ、麺類など）。
- ・ 料理は、全部食べても、残しても構わない。
- ・ 食事の支払いは年長者が負担することが多い。
- ・ チップの習慣はない。

日本の食事で好まれるもの

< 食事内容 >

- ・ 日本の牛肉がとても好まれる。特に、焼肉に人気がある。
- ・ 寿司、トンカツ、カレーが大好きである。
- ・ 豆腐と湯葉は、台湾でも一般的に食べられるため、好まれる（ただし日本の湯葉は台湾と比較すると高価である）。
- ・ 鍋料理は、刺身を食べられない人が鍋に入れて食べることができるため、人気のメニューである。冬も夏も鍋料理が好まれる（夏には涼しい場所で食べる）。
- ・ 和食も好まれる（同じ和食でも安価で味気ない和食は好まれない。おいしいもの、素材がよいもの、高級なものが好まれる）。
- ・ 日本の海苔、玉子焼き、天ぷら、うどんも好まれる。
- ・ 薄い味付けを好み、すき焼きよりしゃぶしゃぶが好まれる。
- ・ テレビの日本番組の影響もあって、会席料理は日本のごちそうと認識されている（ただし全体的に味付けが薄いと感じられるため、おいしさが十分に理解できない）。
- ・ アイスクリームもとても好まれる。
- ・ 本場の台湾料理を1週間に最低1回は食べたいと感じる。
- ・ 全体的に薄い味付けを好む。

<サービス>

- ・ 温かい料理が好まれる。
- ・ 沢山の皿を出すと喜ばれる。特にツアーでは、バイキング形式が好まれる。

日本の食事で嫌われるもの

<食事内容>

- ・ 冷たい料理が苦手である。
- ・ バイキング形式の場合も、安価で味気ない料理ばかりだと嫌がられる。
- ・ 生卵を嫌う（すき焼きや牛丼の生卵など）。
- ・ 生ものは食べない。
- ・ すき焼きは、味が濃すぎると感じられるため、好まれない。
- ・ ポン酢が苦手である（しゃぶしゃぶは好きだが、ポン酢の味付けは好まない）。
- ・ 牛肉と比較すると、日本の豚肉と鶏肉はあまりおいしいと思われない。
- ・ 刺身はあまり好まれない（テレビの日本番組の影響から1回は食べてみたいが、1回食べれば十分だと感じている）。
- ・ 日本の中華料理は、日本人向けに味付けされているため、好まれない。
- ・ 日本のラーメンは、しょっぱく、脂っこいと嫌われる（台湾人はラーメン好きなのだが、現地の麺は薄味のため、口に合わない）。
- ・ 日本の餃子は好まれない（台湾における餃子とは「スープなしの水餃子」であり、焼き餃子は「鍋貼（ゴウテイ）」と呼ばれる）。
- ・ 唐揚げもあまり好まれない。
- ・ そばを嫌う（味がなく、安価で味気ない料理だと感じる）。
- ・ 納豆を食べられない人もいる。

<サービス>

- ・ 見た目が少ない料理を嫌がる傾向にある。特に、朝食ビュッフェでは品数が少ないとがっかりされる。
- ・ 「ご飯とラーメン」のセット定食、「ご飯と餃子」のセット定食は嫌がられる（台湾では、ご飯・餃子・麺類はいずれも主食であり、主食を重ねて料理に出すことがない）。
- ・ 正座やあぐらが苦手のため、畳の上での料理は好まれない。

台湾人に対して良いおもてなしをするための推奨事項

<食事内容>

- ・ 冷めた食事を好まないため、なるべく温かい状態で料理を出すとよい。
- ・ 食事の際に必ずスープを飲むので、スープ類を提供すると喜ばれる。

<サービス>

- ・ テーブルに沢山の皿を並べて出すと喜ばれる。

- ・ バイキング形式やお代わり自由など、自分が食べたい分量を食べただけ食べられるようにすると喜ばれる（ただし、安価で味気ない料理ばかりでは嫌がられる）。
- ・ 素食家、牛肉を食べない人がいる場合があるため、食べられない食材について必ず確認する。

< 情報提供 >

- ・ 繁体字表記のメニューがあると一番良い（簡体字は理解されない）。また、会席料理のメニュー表にも繁体字表記があるとよい。
- ・ 無料でお代わりできるもの（ご飯や味噌汁など）については、食事前に説明する方がよい。
- ・ 特に日本料理を提供する際は、食事の食べ方について説明をする方がよい。
- ・ 料理を提供する際には、食材、食材の産地、調理方法、味付け、食材の効能（健康に及ぼす良い影響）、店内の装飾などの説明をすれば、とても喜ぶ。
- ・ 会席料理などで料理を1品ずつ順番に出す場合、食事の前に説明する方がよい。
- ・ 夕食後の楽しみに、夜も営業している商店街（東京なら中野、荻窪、池袋など）を案内すると喜ぶ（台湾ではお店の営業時間が遅く、夕食後もショッピングなどを楽しめるため）。

食事以外の禁止事項

- ・ 台湾には儒教思想が根強く残っており、また、中国の伝統的な家族制度に基づく人間関係が大切にされる。そのため目上の人や客が面子を失うような行為は厳禁である。目上の人を尊重し、丁寧に接することが大切とされる。
- ・ 黒色、白色はお葬式を想起させるため、贈り物やネクタイの色には使わない。お祝いごとで使う封筒には朱色のものを使う。
- ・ 奇数は縁起のよくない数字、偶数は縁起のよい数字として扱われる。数字の「4」は「死」と発音が同じで嫌われる（不吉な言葉の連想を避けるため、「4」を表現する場合には「3 プラス 1」と言う）。
- ・ 贈り物として、置き時計、傘、ハンカチ、はさみ、刃物類が嫌われる（いずれも発音が別れを意味するなど）。若年層はあまり気にしない。

（3）台湾に関する情報の問い合わせ先

- ・ 台湾観光協会
Website : <http://www.go-taiwan.net/index.html>

3.中国

(1) 中国人について

中国人のプロフィール

- ・ 中国の人口は約 13 億 1,440 万人（2006 年）。民族別では、漢族（約 92%）、その他 50 以上の民族集団にて構成される（2002 年）。宗教は、仏教、道教、儒教、イスラム教、キリスト教が存在するが、一部を除き、信仰にこだわる人は少数派である。使用言語は、北京語（簡体字）を基にする中国語である。
- ・ 中国は広大な国土を有するため、地域によって国民性、風俗、習慣などが大きく異なる（日本のほぼ 26 倍の国土面積）。



（出典：外務省ホームページ）

訪日中国人旅行者の特徴

- ・ 日本を訪れる中国人旅行者は約 94 万 2,000 人（2007 年）。平均 12.5 日間滞在する（2006 年）。男性と女性が約 5：5 の割合で、性年齢別では女性 20 代（約 17%）、女性 30 代（約 14%）、男性 30 代（約 14%）の順に多い（2006 年）。

訪日中国人旅行者に人気の観光地

- ・ 東京と大阪を中心とした大都市、富士山、北海道、箱根、京都など。

訪日中国人旅行者が日本で好きなもの

- ・ ショッピング（主に最新電化製品やブランド品、化粧品、日用品）、伝統的な文化・雰囲気、温泉や日本旅館（和室）などの体験、日本独特の景観や自然の観光（富士山、桜、雪景色、火山）、日本の先端技術や最新製品の体験・見学などに高い関心を示している。
- ・ 日本に対して「近代的で工業化の進んだ国」「生活、教育水準が高い国」「効率的で組織化された国」「桜」「富士山」「ブランド家電製品」という印象を持っているが、まだ日本のことをよく知らない人が多い。

(2) 中国人の食習慣

食に対する意識

- ・ 中国は食文化の国であり、食が人間にとって非常に大切なものだという意識が強い。漢書には「王以民為天、民以食為天」(王は民を以って天と為し、民は食を以って天と為す)」という言葉がある。
- ・ 広大な中国国土には多様な食文化・食習慣が存在し、地域によって好みも大きく異なる。
- ・ 「医食同源」の思想のもと、健康にも気を遣っている。全ての食材には固有の性質があり、食べることで身体が冷えたり温まったりすると考えており、一般的に、温かい食事を好み、冷たい食事は好まない。
- ・ 日本人よりたくさんの分量を食べる(日本人の料理の1.5倍が中国人の腹八分目と考えてよい)。
- ・ 中国人にとっての最大のもてなしは、おいしい食事を提供することである。中国の文化は、宴会を楽しむ文化であり、食事を取りながら他人と交際することが一般的である。
- ・ 食に対して保守的な人、好奇心のある人が両方いる(年齢や個人の嗜好によるため一概に言えない)

日常の食事パターン例

- ・ 中国人の食事回数は1日3食(夜がメイン)。農村では昼食がメインとなる場合もある。
- ・ 朝食は、お粥や饅頭(まんとう)や揚げパンや点心類など、軽いものを食べる。地域によっては麺類や汁物を食べる。最近はパン食も増えている。
- ・ 典型的な夕食は、主食(北方は小麦、南方は米)、料理3~4品、スープ1皿である。

中国料理の特徴

- ・ 中国全土には数十種類の地方料理が存在し、これらを総称して中華料理と呼ぶ。中国は広大なため、ひとくくりに説明するのは正確ではないが、一般的には、四大料理(北京、四川、上海、広東)や八大料理が存在すると言われており、北京料理はこってりとして塩が強く、四川料理は辛く、上海料理は甘みがあり、広東料理はさっぱりしている。
- ・ 北方では小麦(饅頭、包子、麺など)が、南方では米が主食となる。
- ・ 野菜、肉、魚は全て加熱してから食べる習慣がある。冷菜(オードブル)を除いて、冷たいものはほとんど食べない。
- ・ 生ものは食べない。通常、必ず火を通した料理を食べる。
- ・ 肉と野菜をバランスよく食べる。野菜よりも肉の方が多少高価であるが、近年、都市部では肉の消費量が增大している(特に豚肉)。食事には必ず汁物が供される。

- ・ 中国では、肉類では豚肉が最も一般的に食べられる。牛も水牛も農作業で使われるため、牛肉は豚肉ほど食べられない。
- ・ 食後に果物をたくさん食べる(中国人による“食のバランス意識”が理由)。
- ・ 中国では、日本食は健康食、高級な料理と考えられている。
- ・ 中国には多数のイスラム教徒(「清真」と呼ぶ)が存在する(回族、ウイグル族、カザフ族、サラール族、ボウナン族、トンシャン族、ウズベク族、タタール族、タジク族、キルギス族の10民族。回族は、北京をはじめとする中国各地にいる)。「清真菜」というイスラム教向け料理があり、主に乳加工品と羊肉(または牛肉か鶏肉)が使われる(豚肉は使われない)。

食に対する禁止事項と嫌悪感

- ・ 中国人におおむね食事上の禁忌はない。
- ・ 生ものは好まれない(衛生面からの考慮もある)。沿海部では甲殻類などを生で食べることもある。
- ・ 冷たいものは好まれない(冷たいものは健康によくないとされる)。
- ・ 一般的に生卵を好まない。
- ・ 食事中にお茶や水を飲むと、胃酸が分泌し消化に良くないとされる(お茶や水は、食前か食後に飲むものとされる)。
- ・ イスラム教徒(「清真」)は豚肉を食べない(アルコールについてはそれほど厳格ではない)。
- ・ 厳格な仏教徒にはベジタリアンがあり、肉食を避ける。五葷(ごくん: ニンニク、ニラ、ラッキョウ、玉ねぎ、アサツキ)を食べない人もいる。

テーブルマナー

- ・ 箸とレンゲを使う(食事を食べる時には箸を、スープを飲む時にはレンゲを使う)。
- ・ 箸はテーブルの上か箸置きに置く(先端を相手に向けて縦に置く)。
- ・ 相手の皿に取り分ける際には、取り箸を使う場合と、自分の箸を使う場合の両方がある(自分の箸を使うことが伝統的であったが、最近は気になる人が増えてきたため、状況が変わってきた)。
- ・ 料理を最初に取り分けるのはホストか年配の人が行う。
- ・ 食器は持ち上げず、机に置いたままで食べる。
- ・ 音を立てて食事をすることは厳禁である(スープ、麺類など)。
- ・ 序列(円卓の席順など)が非常に重要である。ホストは上座に座り、左右に座る第一ゲストと第二ゲストをもてなす。第二ホストはホストの正面、入口付近に座る。卓料理の回し台は時計回りが原則である。また、料理の内容や量も、ゲストの位によって大きく変化する。
- ・ 目上の人と同席する場合、目上の人を敬いながら食事を取る(年長者がお腹いっぱいになるようにおもてなしをする、ホストまたは目下の人がお酒を注ぐ、高級そうに見える料理店を選択するなど)。

- ・ 大皿から自分の皿に取った分は残してはいけない。
- ・ 料理を全部食べ尽くすことがホストに対する侮辱だと言われているが、最近はこの意識が薄くなってきている。
- ・ 相手から勧められたお酒などの飲物は断わない。お酒などを断ることは、誠意がないこと、全体の雰囲気壊してしまうことと捉えられる。
- ・ 食事中、提供された料理を話題にして褒めることは、ホストに対する礼儀である。
- ・ チップの習慣はない。

日本の食事で好まれるもの

< 食事内容 >

- ・ 肉が大好きなため、特に焼肉の人気が高い。
- ・ 天ぷら、日本のお米（中国米と比較して味がよいと人気）、温泉旅館の小鍋料理（温かい料理を自分専用の鍋で楽しめる）、ラーメンも人気がある。
- ・ 寿司、刺身、和食を好む人も増えてきたが、基本的には保守的だと考えた方がよい。
- ・ うどんは、軽い食事として好まれる。

< サービス >

- ・ 温かい料理が好まれる。
- ・ たくさんの種類の料理を楽しめるバイキング形式、お代わりができるご飯には人気がある。

日本の食事で嫌われるもの

< 食事内容 >

- ・ 料理の分量と品数が少ないことに対して不満を持つ。特に和食には、分量が少ないという印象を持つ。
- ・ 冷たい料理を嫌う。冷たいお茶を嫌う人も多い（普段は温かいものを飲むため）。
- ・ 生卵を嫌う（すき焼きの生卵など）。
- ・ 生ものは食べない人が多く、また中国人にはおいしさが分かりづらい。刺身や生キャベツなどに抵抗感を感じる人もいる。
- ・ 魚料理を嫌う人もいる（中国では内陸部に住んでいる人が多く、魚料理を食べ慣れていないこともある）。
- ・ 日本の中華料理は、日本人向けに味付けされているため、好まない人もいる。
- ・ そばを嫌う（中国では家畜の飼料用であるため、上等な食べ物ではないという印象を持っている）。

< サービス >

- ・ 正座やあぐらが苦手のため、畳の上での料理は好まれない。

中国人に対して良いおもてなしをするための推奨事項

< 食事内容 >

- ・ 多くの分量と品数を提供し、料理に豪華な雰囲気を持たせることが、なによりも大切である。
- ・ 料理の分量を日本人よりも多目に提供すると満足してもらえる。
- ・ バイキング形式やお代わり自由など、自分が食べたい分量を食べただけ食べられるようにすると喜ばれる（ただし、安価で味気ない料理ばかりでは嫌がられる）。
- ・ 冷めた食事と生もの（生卵含む）を好まないため、なるべく温かい状態で料理を出すことよい。
- ・ 食事の際に必ずスープを飲むので、スープ類を提供すると喜ばれる。
- ・ 刺身を食べる中国人には、練りワサビをたっぷり提供する方がよい（1回の食事で1本の練りワサビを使い切る人もいる）。
- ・ 中華料理を提供する場合には、広東料理や福建などの南方系の料理を出す方がよい（「食は広州にあり」と言われるように、同じ中華料理でも、広州の料理がもっとおいしいとされているため）。

< サービス >

- ・ テーブルに沢山のお皿を並べて出すと喜ばれる。
- ・ 食後に果物を提供すると喜ぶ。
- ・ 四川出身者には、辛味噌を用意すると喜ぶ。
- ・ イスラム教徒、仏教徒のベジタリアンがいる場合があるため、食べられない食材について必ず確認する。
- ・ イスラム教徒は1日5回の礼拝を行うため、礼拝の場所と時間について配慮することよい。

< 情報提供 >

- ・ 繁体字表記のメニューがあると一番良い（簡体字は理解されない）。また、会席料理のメニュー表にも繁体字表記があるとよい。
- ・ 無料でお代わりできるもの（ご飯や味噌汁など）については、食事前に説明する方がよい。
- ・ 特に日本料理を提供する際は、食事の食べ方について説明をする方がよい。
- ・ 料理を提供する際には、食材、食材が取れた場所、調理方法、味付け、食材の効能（健康に及ぼす良い影響）、店内の装飾など、食事の話題提供になるものの説明をすれば、とても喜ぶ。
- ・ 会席料理などで料理を1品ずつ順番に出す場合、食事の前に説明する方がよい。

食事以外の禁止事項

- ・ 中国人は地縁・血縁などの人間関係、礼儀、形式や肩書きが大切にされる。そのため目上の人が面子を失うような行為は厳禁である。目上の人を尊重し、丁寧に接することが大切とされる。
- ・ 中国人は約束を重んじるため、遅刻はタブーである。
- ・ 目下の人が目上の人や頭の頭や肩に触れると幸運が逃げる、と考える人がいる。
- ・ 黒色、白色はお葬式を想起させるため、贈り物やネクタイの色に使うことは避ける方がよい。贈り物には、赤（喜びの色）、黄色（皇帝色）が望ましい。中国では多くの色に様々な意味があるため、注意が必要である。
- ・ 紅墨を用いて書いた手紙は絶交を意味するので注意する（赤字は印鑑以外には使用しない）。
- ・ 中国人の男性に緑色の帽子を贈ることは、妻子に対する不義を意味するため、注意する（中国のことわざに由来する）。
- ・ 贈り物に、はさみ、刃物類、置き時計、掛け時計は嫌われる（別れを意味する）。また、靴下、タオル、ハンカチなどの日用品を贈る習慣もないので、避ける方がよい。手頃な贈り物として、クッキーやお酒がふさわしい。

（３）中国に関する情報の問い合わせ先

- ・ 中華人民共和国駐日本国大使館
Website : <http://www.china-embassy.or.jp/jpn/>

4. 香港

(1) 香港について

香港のプロフィール

- ・ 香港の人口は約 700 万人（2006 年）。民族別では、中国人（約 95%）、その他の民族（フィリピン人、インドネシア人、英国人、インド人、タイ人、日本人など）にて構成される。宗教別では道教、仏教、儒教が大部分を占めるが、キリスト教も多い。使用言語は、広東語（日常で使用）、北京語（繁体字。概ね理解はできる）、英語（ビジネスを中心に使用）などである。
- ・ 香港は 1898 年から 1997 年まで英国の統治下にあったこともあり、英国の文化や慣習が浸透している。香港人の生活意識や生活習慣は欧米的であり、中国人とは多くの点で異なる部分があるため、注意が必要である。



（出典：外務省ホームページ）

訪日香港人旅行者の特徴

- ・ 日本を訪れる香港人旅行者は約 43 万 2,000 人（2007 年）。平均 4.2 日間滞在する（2006 年）。男性と女性が約 4：6 の割合で、性年齢別では女性 30 代（約 18%）、男性 30 代（約 14%）、女性 20 代（約 12%）の順に多い（2006 年）。

訪日香港人旅行者に人気の観光地

- ・ 東京、北海道、大阪など。近年のオープンスカイ政策のなかで、地方空港にチャーター便及び定期就航便が運行されてきたため、沖縄、仙台、福岡、岡山、広島、金沢、旭川なども人気がある。
- ・ 香港では、日常的に日本に触れる機会が多く、日本のテレビ番組がケーブルテレビで放送され、日本の様々な情報がリアルタイムで入手されている。またインターネットを通じて日本の様々な情報が入手されている。

訪日香港人旅行者が日本で好きなもの

- ・ アミューズメントパーク（サンリオピューロランド、スノーモービルランド、ハウステンボス、忍者村など。アミューズメントパークは香港には存在しない。特にスノーモービルの人気は高い）、日本食、ショッピング、温泉（大江戸温泉物語、定山溪・仙台・箱根・熱海など日本各地の温泉。浴衣などの日本文化を含めて楽しめる）、ドラマロケ地（お台場など）、城（仙台、金沢など）、アウトレットモール（軽井沢など）、自然、新しいショッピングビル（新丸ビルなど）、情報感度が高い都市（銀

- 座、下北沢など)など。ドライブ(レンタカーツアー)の人気も出てきた。
- ・ 日本に対して「安全・清潔」「自然が美しい」「経済大国で豊か」「日本人は他人に親切で礼儀正しい」「ショッピング天国」「おいしい食事が楽しめる」「四季が美しい」「独特な伝統文化」「近代的な国」「アニメ・漫画」「おしゃれ」「日本製品は高品質」「物価が高い」「言語障壁がある」という印象を持っている。

(2) 香港人の食習慣

食に対する意識

- ・ 食は最大の喜びとして、大きな価値が置かれている。漢書には「王以民为天、民以食为天」(王は民を以って天と為し、民は食を以って天と為す)という言葉がある。
- ・ 食に対する欲求が非常に強く、食べることに情熱を費やす(食にお金もかける)。気に入った料理は繰り返し注文する傾向が強い。
- ・ 美食家が多い。舌が肥えており、おいしいものと不味いものを見分ける。
- ・ 他国の料理に高い関心を示す。安心して食べられるため、中国料理も好む(外国に行っても中国料理を食べることがある)。
- ・ 日本人よりたくさんの分量を食べる(日本人の料理の1.5倍が中国人の腹八分目と考えてよい)。
- ・ 以下の理由などから、香港では外食が生活習慣の一部になりやすい。
 - 核家族が増えて、女性の社会進出も進んでいる(主婦が料理をつくる機会が減少している)。
 - 住宅地とレストランが近接している。
 - 外食の方が安価で、レストランも遅くまで開いているため、気軽に利用しやすい。

日常の食事パターン例

- ・ 香港人の食事回数は1日3食(夜がメイン)。
- ・ 外食を気軽に利用する。

香港における中国料理の特徴

- ・ 広東料理(8割程度)、北京料理、上海料理、その他の地方料理など、様々な中国料理を楽しめる。特に香港では海鮮料理が豊富にみられる。
- ・ 飲茶をお昼に楽しむ(夜の飲茶は珍しい)。飲茶の本場として知られる。
- ・ フランス料理、イタリア料理、日本料理などの人気も高い。

- ・ 香港には約1万店のレストランがあり、日本食レストラン（寿司屋、ラーメン屋、居酒屋など）も数百店舗存在する。アジアにおける経済・ビジネスの中心地であることから、世界中から高級食品や一流の料理人が集まる。

食に対する禁止事項と嫌悪感

- ・ 生ものが嫌いな人もいる。
- ・ 冷たいものは好まれない（冷たいものは健康によくないとされる）。
- ・ 香港では分煙が徹底されているため、食事中的喫煙を嫌う。

テーブルマナー

- ・ 箸とレンゲを使う（食事を食べる時には箸を、スープを飲む時にはレンゲを使う）。
- ・ 香港の中華料理店では、位置皿の右手に、黒色の箸（取り分け用）、スプーン（取り分け用）、白色の箸（個人用）が並ぶ。
- ・ 香港の中華料理店では、箸はテーブルの上か箸置きに置く（先端を相手に向けて縦に置く）。
- ・ 食器をテーブルから持ち上げない（食器に直接口を付けることがタブーである）。
- ・ 音を立てて食事をすることは厳禁である（スープ、麺類など）。
- ・ 大皿から自分の皿に取った分は残してはいけない。
- ・ チップの習慣がある。

日本の食事で好まれるもの

< 食事内容 >

- ・ どちらかと言えば、肉料理よりも海鮮料理を好む。
- ・ 特に寿司や刺身は大好物である。寿司では、同じネタを重ねて注文することが多い。醤油にワサビを大量に溶かして食べることを好む。
- ・ 肉料理では、しゃぶしゃぶ、すき焼きを好む（ハンバーグステーキよりも好きである）。
- ・ 麺類は、ラーメン（熊本の豚骨ラーメンなど）、うどん、そばの順に好む。
- ・ 温かい料理を好み、夏場でも鍋物を食べることもある。
- ・ 日本人が経営する本物の日本料理を現地で食べており、自国で食べた日本料理を本場の日本で食べたいと希望している。居酒屋（囲炉裏が楽しめる）、回転寿司、本格的な寿司屋、鉄板焼きなどをとても好む。
- ・ 日本食全般が、おいしく、健康によく、ファッション性が高いという理由などから好まれる。以前は食べなかったウニやイクラも、テレビや雑誌の影響から食べるようになってきた。
- ・ 安心して注文しやすいことから、中国料理も好まれる。
- ・ 日本のお菓子の人気も高い。

<サービス>

- ・ 温かい料理が好まれる。
- ・ 日本料理を楽しむレストランの内装や雰囲気が高く評価される。

日本の食事で嫌われるもの

<食事内容>

- ・ 冷たくなった弁当、冷たくなったおにぎりは好まない
- ・ 生魚（寿司や刺身）を苦手にする人もいる。
- ・ 納豆を食べられない人もいる。
- ・ 食事中は冷たい水やウーロン茶をあまり飲まない（身体を冷やさないため）

香港人に対して良いおもてなしをするための推奨事項

<食事内容>

- ・ 冷めた食事を好まないため、なるべく温かい状態で料理を出すことよい。
- ・ 本物の日本食、本当においしい料理を提供すると、とても喜ぶ。
- ・ 食事中の飲物には、オレンジジュースかコーラ（冷たい飲物）、ウーロン茶か緑茶（温かい飲物）を出すことよい。テーブルの上に白湯かお茶を入れたポットがあるとよい。

<サービス>

- ・ 喫煙に対する配慮を徹底すると良い。食後にタクシーを呼ぶ場合には、同様に、禁煙を徹底しているタクシー会社を利用するとよい。

<情報提供>

- ・ 英語併記のメニューがあると良い。コミュニケーションができない場合には、筆談をすれば、ある程度の会話ができる。
- ・ 香港人は英語のインターネット情報を入手しているため、ホームページで情報提供をすると有効である。
- ・ 香港人は日本の化粧品メーカーが好きなので、話題提供をすると喜ぶ（香港にも日本のものが存在するが、日本の方が種類が多く、効き目がありそうに感じるため）

食事以外の禁止事項

- ・ 目上の人が面子を失うような行為は厳禁である。目上の人を尊重し、丁寧に接することが大切とされる。
- ・ 香港人は約束を重んじるため、遅刻はタブーである。
- ・ 目下の人が目上の人や肩に触れると幸運が逃げる、と考える人がいる。
- ・ 数字の「4」は「死」と発音が同じで嫌われる。
- ・ 上下が両方白色の服装はお葬式の喪主の服装であるため、避ける方がよい。白色は葬儀を想起させるため、贈り物やネクタイの色には使わない。

- ・ 香港人の男性に緑色の帽子を贈ることは、妻子に対する不義を意味するため、注意する（中国のことわざに由来する）。
- ・ 贈り物に、置き時計、掛け時計は嫌われる（別れを意味する）。

（３）香港に関する情報の問い合わせ先

- ・ 香港政府観光局 東京オフィス
〒100-0005 東京都千代田区丸の内 3-1-1 国際ビル 2F
TEL：03-5219-8288、FAX：03-5219-8292
Website：http://www.DiscoverHongKong.com/jpn
営業時間：平日 9:30～12:30、13:30～17:30
休日：土日祝祭日
- ・ 香港政府観光局 大阪オフィス
〒541-0047 大阪府大阪市中央区淡路町 3-5-13 創建御堂筋ビル 8F
TEL：06-6229-9240、FAX：06-6229-9648
Website：http://www.DiscoverHongKong.com/jpn
営業時間：平日 9:30～12:30、13:30～17:30
休日：土日祝祭日

5. タイ

(1) タイ人について

タイ人のプロフィール

- ・ タイの人口は約 6,580 万人(2007 年 9 月 暫定値)。民族別では、タイ族(約 80%)、華僑(約 10%)、マレー族や山岳少数民族(約 10%)にて構成される。宗教別では、仏教(約 94%)、イスラム教(約 5%)、その他宗教にて構成される。使用言語は、タイ語、中国語(中国系の一部)、マレー語(南部の一部)である。
- ・ 北部・東北部と中部・南部では風俗や習慣も大きく異なるが、主要な民族をまとめてタイ人と呼ぶ。



(出典：外務省ホームページ)

訪日タイ人旅行者の特徴

- ・ 日本を訪れるタイ旅行者は約 16 万 7,000 人(2007 年)、平均 10.1 日間滞在する(2006 年)。男性と女性が約 5 : 5 の割合で、性年齢別では女性 30 代(約 17%)、男性 30 代(約 14%)、女性 40 代(約 12.5%)の順に多い(2006 年)。

訪日タイ人旅行者に人気の観光地

- ・ 東京(TDR 含む)、大阪(USJ 含む)、富士山、北海道、京都など。福岡、広島、仙台の人気も高い。

訪日タイ人旅行者が日本で好きなもの

- ・ 新幹線の乗車、桜、富士山、日本の食事、ショッピング(女性化粧品、食品・菓子類、ブランド衣料品、100 円ショップ、家電製品など)、テーマパークなどに高い関心を示している。若者を中心に、ファッション、漫画、アニメの人気も高い。
- ・ 日本に対して「清潔」「安全」「規則正しい」「高い技術を持っている」「ファッションの中心地」「日本製品は高品質」「ハイテク」「固有の自然と文化」「グルメ」「アニメ」という印象を持っている。

(2) タイ人の食習慣

食に対する意識

- ・ 食に対する関心は非常に高く、グルメへの関心がこれまでになく高まっている。仏教徒が多いタイでは食に関するタブーが少ない。
- ・ レストランの雰囲気や環境よりも、料理のおいしさを重視する。外観や雰囲気がよいお店より、汚くてもおいしいお店（屋台でもレストランでも）の方に人気がある。
- ・ お菓子が大好きで、食後に甘いものを口にしないと食事が終わった気がしない。

日常の食事パターン例

- ・ タイ人の食事回数は1日3~5食（1日に何度も食事を取る人もいる）。
- ・ 1回の食事の分量が少ない。
- ・ 市場の料理を利用しながら家庭料理を作ることが多い（外食ではおかずを持ち帰ることができるため）。
- ・ 夕食後、夜に軽くお粥を食べることも多くみられる。

タイ料理の特徴

- ・ 主食（中部と南部は米、北部と東北部はもち米）、副食（多様な食材に調味料や香辛料を加えたおかず）が基本メニューである。副食は魚が中心で基本的な食材として使われるが、次いでエビ、その他にも鶏、アヒル、野菜などが使われる（豚肉と牛肉はほとんど使われない。魚とエビは淡水のもの。タコやイカは使わない）。調味料や香辛料には、トウガラシ、ナンプラー（塩漬け魚の熟成汁）、ハーブ類などが使われる。
- ・ テーブルの中央に何種類かのおかずが置かれるので、一人ひとりに供されたご飯におかずをかけて食べる。通常、テーブルの上にはいつも調味料セット（ナンプラー、砂糖、トウガラシ、酢）が置いてあり、自分で味付けを調整する。
- ・ 屋台では、軽い食事から高級料理まで楽しむことができる。一杯飯屋では、ご飯におかずや汁をかけて食べるのが一般的である。
- ・ タイ社会では中国人が非常に身近な存在であったため、中華料理をベースにしたタイ風中華料理も多くみられる。麺類は米の粉を使ったものが主流である（その他に小麦やうるち米を使った麺類もある）。
- ・ 各地域（主に中部、東北部、北部、南部の4地域）には、それぞれ異なる特徴の料理が存在する（外国人に一般的なものは中部の料理）。
- ・ 特に大都市では、タイ料理以外に、日本料理をはじめとする様々な国の料理を楽しむことができる。タイでは、健康食としての日本食に人気が集まっており、和食のレストランや寿司屋などが存在し、寿司、ラーメン、うどん、トンカツ、天ぷら、焼き魚などが幅広く好まれている。

- ・ 飲み物は基本的に冷たい水を飲む（正式な飲み物と考えられている）。清涼飲料水は、ほとんどがペプシ・コーラを飲む。基本にお茶は飲まない。アルコール飲料は、ビールが一般的である。

食に対する禁止事項と嫌悪感

- ・ マレー系のイスラム教徒は、豚肉を食べず、アルコールも飲まない。
- ・ 中華系で観音信仰を信じる人は牛肉を食べないこともある。
- ・ タイでは、特に理由もなく牛肉を食べないという人も多い（食材としての関心がそれほど高くない）。
- ・ 一般のタイ人の食生活には洋食はほとんど見られないため、洋食全般を食べる習慣がない人が多い。パンもほとんど食べない。
- ・ 牛乳が苦手な人もいる。

テーブルマナー

- ・ 食事は床でする場合もあれば、テーブルでする場合もある。
- ・ スプーンとフォークを使う。もち米は手を使う（北部と東北部で供される）。麺類と中華料理は箸を使う。
- ・ 目上の人と同席する場合、目上の人を敬いながら食事を取る（目上の人から先に食事に手を付けるなど）。
- ・ 食器は持ち上げず、机に置いたままで食べる（食器には直接口を付けない）。
- ・ 音を立てて食事をするのは厳禁である（スープ、麺類など）。
- ・ 一度に料理を沢山取り分けて、自分の皿にまとめない。
- ・ チップの習慣はない。

日本の食事で好まれるもの

< 食事内容 >

- ・ 日本食や緑茶は、身体によいというイメージがあり、人気が高い。
- ・ 焼肉、しゃぶしゃぶ、すき焼き、天ぷら（特にエビ天ぷら）、うな井も人気である。焼き肉やしゃぶしゃぶの食べ放題のお店も人気が高い。
- ・ 富裕層の間では寿司の人気が高い。
- ・ 日本のレンコンとタケノコは、タイのものと比較して、非常に立派でおいしいため、とても好んで食べられる。

日本の食事で嫌われるもの

< 食事内容 >

- ・ タイの和食レストランの味に慣れている人には、日本の和食の味付けをあまりおいしいと思わない人もいる。
- ・ タイ料理の持つ辛み、甘み、酸味、塩味の調和は独特であるため、日本の食事に馴染まない人もいる。

- ・ タイ北部・東北部の人はもち米を主食にしており、日本のお米を食べても食事を食べた気持ちにならない場合が多い。
- ・ 一般の人は生魚を食べることに抵抗を感じる。
- ・ 食事中にお茶が出されることを嫌う(タイでは食事中にお茶を飲む習慣がない。食事中は基本的に冷たい水を飲む)。

タイ人に対して良いおもてなしをするための推奨事項

<食事内容>

- ・ 冷めた食事を好まないため、なるべく温かい状態で料理を出すことよい。
- ・ タイ人にも辛いものが苦手な人がいるため、確認をせずに辛い料理を提供することは避けなければならない。一般に、中華系と富裕層は辛いものが苦手で、労働者は辛いものに強いという傾向がある。
- ・ 本物の日本食、本当においしい料理を提供すると、とても喜ぶ。
- ・ タイ北部・東北部の人には、もち米でご飯を炊くと喜んでもらえる。
- ・ 日本のレンコンとタケノコを食材として使うと、とても喜ばれる(レンコンとタケノコは、持って帰るお土産としても喜ばれる)。
- ・ 食事中の飲物には、冷たい水を出すことよい(正式な飲物とされる)。テーブルの上に水を入れたポットがあるとよい。
- ・ 食後に甘いお菓子を出すと、とても喜ばれる。

<サービス>

- ・ 辛み、甘み、酸味、塩味の調和がおいしい料理の条件だと考えているので、自分でお好みの味付けができるように、香辛料、調味料、わさび、砂糖、酢、トウガラシなどをテーブルの上に配置しておくことよい。
- ・ 紅茶やコーヒーだけでなく、麺類やスープ類などにも砂糖を入れることがあるため、準備を用意しておくことよい。
- ・ マレー系イスラム教徒、中華系の観音信仰信徒、牛肉を食べないタイ人が存在するため、食べられない食材について必ず確認する。

<その他>

- ・ タイでは、人は見かけで判断されるものであるため、暑い時期にも、きちとした服装でお迎えする方がよい。また、汗くさいこともマイナスのイメージを持たれる。
- ・ 暑いタイでは長距離を歩く習慣がないため、タイ人を相手にスケジュールを立てる場合には、徒歩での移動はできるだけ少なくする方がよい。

食事以外の禁止事項

- ・ 王室、僧侶、仏像に敬意を払わなければいけない。
- ・ 特に、神聖な王室を批判すること、国旗を粗末に扱うことは許さず、法的にも厳しく罰せられる。
- ・ 女性は、僧侶の身体・衣・持ち物に触れてはならない。
- ・ タイ人の体、特にタイの女性の体に触れてはならない。

- ・ 頭は神聖なものだと考えられており、人の頭（子供の頭も）を触らない。頭に付いたほこりを取ることは、人の頭越しにものをやり取りすることもよくない。
- ・ 足は不浄なものだと考えられており、神仏や人に足を向けること、足を使って何かすること（足でものを指す、扉を閉めるなど）人の身体をまたぐことは避けなければならない。足も組まない方がよい。
- ・ 第三者の前で、相手の自尊心を傷つけるような言動（叱りつけるなど）は避けなければならない。
- ・ 露出の多い服装ははしたないと思われるため、避ける方がよい。
- ・ 公衆の面前で男女が身体を触れ合って愛情を表すことは、避けるべきである。
- ・ どちらかというと、汗水をたらして労働することを忌む傾向がみられる。きれい好きのため、汗臭いことはマイナスのイメージにつながる。

（３）タイに関する情報の問い合わせ先

- ・ 在京タイ王国大使館
〒141-0021 東京都品川区上大崎 3-14-6
領事部 TEL：03-3441-1386（電話受付時間 14:00-17:30）
FAX：03-3441-2597
Website：http://www.thaiembassy.jp/rte1/
休日：土日祝祭日（詳細はホームページを確認のこと）
- ・ タイ国政府観光庁 東京事務所
〒100-0006 東京都千代田区有楽町 1-7-1 有楽町電気ビル南館 2F
TEL：03-3218-0355
Website：http://www.thailandtravel.or.jp/
営業時間：平日 9:30～12:00、13:00～17:00
休日：土日祝祭日
<管轄エリア> 北海道・東北・石川・富山・新潟・関東・静岡
- ・ タイ国政府観光庁 大阪事務所
〒550-0014 大阪市西区北堀江 1-6-8 テクノープル四ツ橋ビル 3F
TEL：06-6543-6654、6655、FAX：06-6543-6660
Website：http://www.thailandtravel.or.jp/
営業時間：平日 9:30～12:00、13:00～17:00、休日：土日祝祭日
<管轄エリア>
福井・岐阜・愛知・三重・近畿・島根・鳥取・岡山・徳島・香川

- ・ タイ国政府観光庁 福岡事務所
〒810-0001 福岡市中央区天神 1-4-2 エルガーラ 6F
TEL : 092-725-8808、FAX : 092-735-4434
Website : <http://www.thailandtravel.or.jp/>
営業時間 : 平日 9:30 ~ 12:00、13:00 ~ 17:00
休日 : 土日祝祭日
<管轄エリア> 九州・沖縄・高知・愛媛・広島・山口

6.シンガポール

(1)シンガポール人について

シンガポール人のプロフィール

- ・ シンガポールの人口は約 440 万人(2006 年)。民族別では、中国系(約 75%)、マレー系(約 14%)、インド系(約 9%)、その他(約 2%)にて構成される(2007 年 9 月)。宗教別では、仏教(約 43%)、イスラム教(約 15%)、キリスト教(約 15%)、道教(約 9%)、ヒンドゥー教(約 4%)などにて構成される。使用言語は、国語(マレー語)、英語(行政用語・公用語)、中国語(北京語)、マレー語、タミル語である。
- ・ シンガポールは多国籍民族によって構成される都市国家であるが、各民族間の交流はあまり見られない。シンガポール人は他民族・他宗教の習慣を尊重し合い、別々のコミュニティで生活を営んでいる。



(出典：外務省ホームページ)

訪日シンガポール人旅行者の特徴

- ・ 日本を訪れるシンガポール旅行者は約 15 万 2,000 人(2007 年)。平均 5.1 日間滞在する(2006 年)。男性と女性が約 5 : 5 の割合で、性年齢別では男性 30 代(約 15%)、男性 40 代(約 14%)、女性 30 代(約 13%)の順に多い(2006 年)。

訪日シンガポール人旅行者に人気の観光地

- ・ 東京(TDR、お台場、銀座、新宿など)、北海道など。大阪、九州なども人気がある。
- ・ シンガポールでは、日本のテレビ番組が放送され、温泉など、日本の様々な情報がリアルタイムで入手されている。

訪日シンガポール人旅行者が日本で好きなもの

- ・ 四季と自然景観(特にシンガポールにはない大自然など)、洗練されたシティーライフ、日本食、ショッピング、ドライブ(レンタカーツアー)などに高い関心を示している。
- ・ 日本に対して「清潔」「安全」「自然が豊か」「物価が高い」「英語が通じない」「天災が多い国」という印象を持っている。

(2) シンガポール人の食習慣

食に対する意識

- ・ 異なる食生活の民族（中国系、マレー系、インド系）が身近に存在する環境にあるため、食文化を含めて、他人の文化を尊重するという意識が確立している（国民全体が同じものを食べるという意識は全くない）。
- ・ 宗教や健康などの理由で個人の好みをオーダーすることが当たり前になっている。
- ・ 食に対する関心が非常に高く、おいしいものにはお金をかける。普段からグルメに関するガイドブックを見ておいしいお店に行くなど、おいしい食事を食べることを喜び・楽しみの一つにしている。外観や雰囲気がいよいお店より、汚くてもおいしいお店の方に人気がある。

日常の食事パターン例

- ・ シンガポール人の食事回数は1日3食（夜がメイン）。夕食後、軽い食事（サパー）を楽しむこともある。
- ・ 食生活は外食が中心であり、3食全て外食の人もかなり多い。各民族共通して夫婦共稼ぎが多いことなどから、自炊がライフスタイルに合わない。老若男女を問わず、道を歩きながら買い食いをしている人も多い。
- ・ 朝食は、一般的に自分では作らない（屋台で食べる、メイドが作るなど）。
- ・ 一般的な昼食時間は、12時（もしくは13時）から1時間程度である。

シンガポール料理の特徴

- ・ 外食産業が非常に発達しており、中華、マレー、インド、タイなどのアジア系料理、フランスやイタリアなどの西洋料理など、世界中の料理が楽しめる。ホーカーセンターやフードコートと呼ばれる大衆向け屋台村が早朝から深夜まで営業しており、「おいしく」「無駄がなく」「安い」料理を楽しむことができる。
- ・ 全体的に、辛くてはっきりした味付けを好む。
- ・ コーヒーをとっても好む。
- ・ シンガポールは国土が狭いため、食材のほとんどが輸入されている。

食に対する禁止事項と嫌悪感

- ・ シンガポールは多民族国家であり、食事の好みや禁止事項も多岐にわたる。
 - 中国系は、一部、牛肉やマトンを食べない人がいる。
 - マレー系のほとんどはイスラム教のため、豚肉を食べない。アルコールも飲まない。冷えたものや生ものを食べる習慣がない（デザート以外）。
 - インド系のほとんどはヒन्दゥー教のため、牛肉を食べない（牛肉以外は食べる）。マレー系同様、冷えたものや生ものを食べる習慣はない（デザート以外）。

テーブルマナー

- ・ 料理によって、箸とレンゲを使う場合(右手で箸を、左手でレンゲを使う)、スプーンとフォークを使う場合(右手でスプーンを、左手でフォークを使う。スプーンで切ってすくって食べる)がある。
- ・ インド系は右手だけを使って食べる。
- ・ 食器をテーブルから持ち上げない(食器に直接口を付けることがタブーである)。
- ・ 音を立てて食事をすることは厳禁である(スープ、麺類など)。
- ・ 食事中的喫煙はタブーである。
- ・ 目上の人と同席する場合、敬いながら食事を取る(席の序列に気を配る、年長者から先に食事に手を付けるなど)。
- ・ 女性と同席する場合、敬いながら食事を取る(レディーファーストなど)。
- ・ チップの習慣はない。

日本の食事で好まれるもの

< 食事内容 >

- ・ 日本食は非常に身近なものである。日本の名物料理や有名な料理は体験してみたいと思われる。
- ・ 寿司が人気になってきた。健康的という理由から、主に若者(特に女性)に好まれる。中高年層は、もともと生ものや冷たいものを好まず、馴染もうとしない。醤油にワサビを大量に溶かして食べることを好む。
- ・ 丼物(うなぎの蒲焼きなど)、ふりかけご飯、お茶漬けなどを好む(シンガポールでは、ご飯の上におかず3~4種類をのせて食べる習慣がある)。
- ・ ラーメン、天ぷら、しゃぶしゃぶ、鉄板焼きも好まれる。最近では、日本の定食を食べる人も増えてきた。
- ・ 食材をそのまま用いて調理する魚料理が好まれる。
- ・ 全体的にはっきりとした味付けが好まれる。

日本の食事で嫌われるもの

< 食事内容 >

- ・ 刺身が食べられない人も多い(サーモンと白身魚は食べられるが、赤身は食べられない人もいる)。
- ・ 日本風の味付けで料理されたものを好まない人もいる(一般的なシンガポール人は、素材を活かした薄味を理解できる)。
- ・ アイスコーヒーは飲む習慣がない(よほど有名なものであれば試す場合もある)。

< サービス >

- ・ 正座やあぐらが苦手のため、畳の上での料理は好まれない(テーブルもしくは掘りごたつの部屋の方がよい)。

シンガポール人に対して良いおもてなしをするための推奨事項

<食事内容>

- ・ 人によって宗教上の食の禁止事項が存在することがあるため、相手の食べられないものを事前に把握しておくことが望ましい。ベジタリアン以外であれば、鶏肉と魚は食べられると考えてよい。
- ・ 特にイスラム教徒が多いマレー系は、血液を不浄なものとして忌避することがあるため、肉類や魚の焼き具合と調理方法には気をつける方がよい。
- ・ コーヒーを好んで飲む習慣があるため、サービスすると喜ばれる（甘い味付けを好むため、砂糖とクリームをたくさん用意するとよい）。

<サービス>

- ・ 大きく中国系、マレー系、インド系に分かれるため、それぞれの特性を理解したうえで、食べられない食材について必ず確認する。個別の対応を取ると喜ばれる。
- ・ イスラム教徒は1日5回の礼拝を行うため、礼拝の場所と時間について配慮するとよい。

<情報提供>

- ・ 料理の食材が明確でないと安心して食べることができないため、オーダーを受ける際には、料理に含まれる食材・含まれない食材（豚肉、牛肉など）について説明するとよい。

<その他>

- ・ イスラム教の断食月の期間には、イスラム教徒の前で飲食を取ることは避ける方がよい（イスラム教徒は日中、水を含めて一切の食事を食べないため、配慮が必要である）。同様に、断食月の期間にイスラム教徒を相手にしたスケジュールを立てる場合、日中の運動やハードスケジュールは避ける方がよい。ただし、イスラム教徒はその日の断食を終えた後（日没後）にたくさんの食事を食べるため、サービスする側は多くの食事を提供するとよい。

食事以外の禁止事項

- ・ イスラム教では、頭は神聖なものだと考えられており、人の頭（子供の頭も）を触らない。
- ・ イスラム教では、左手を使うことは避けられる。
- ・ シンガポール国内では、ゴミやタバコのポイ捨て、公共の場でつばを吐く、禁煙場所での喫煙、公共交通機関での飲食、信号機がない場所での道路横断、トイレの水の流し忘れ、チューインガムの輸入販売などが禁止されている。

(3) シンガポールに関する情報の問い合わせ先

・ シンガポール政府観光局

〒100-0006 東京都千代田区有楽町 1-6-4 千代田ビル 8 階

TEL : 03-3593-3388、FAX : 03-3591-1480

〒556-0017 大阪市浪速区湊町 1-4-1 大阪シティ・エア・ターミナル 4 階

TEL : 06-6635-3088、FAX : 06-6635-3089

E-mail : info@stb.or.jp

Website :

<http://www.visitsingapore.com/publish/stbportal/ja/home.html>

7. オーストラリア

(1) オーストラリア人について

オーストラリア人のプロフィール

- ・ オーストラリアの人口は約 2,060 万人（2006 年 4 月暫定値）。民族別では、英国系を中心とする白人（約 90%）、原住民であるアボリジニとトレス海峡諸島民（約 2%）などにて構成される（2001 年 6 月時点）。宗教別では、キリスト教（約 68% - 内カトリックが約 27%・英国国教会が約 21%）その他の宗教などにて構成される。使用言語は英語などである。



（出典：外務省ホームページ）

訪日オーストラリア人旅行者の特徴

- ・ 日本を訪れるオーストラリア旅行者は約 22 万 3,000 人（2007 年）。平均 7.0 日間滞在する（2006 年）。男性と女性が約 6：4 の割合で、性年齢別では男性 30 代（約 15%）、男性 40 代（約 13%）、男性 50 代（約 10%）、男性 20 代（約 10%）、男性 60 代（約 10%）の順に多い（2006 年）。

訪日オーストラリア人旅行者に人気の観光地

- ・ 北海道（ニセコなど）、長野（白馬、志賀高原など）、東京、京都、奈良など。高山、白川郷、金沢、大阪なども人気がある。

訪日オーストラリア人旅行者が日本で好きなもの

- ・ 日本特有の伝統・文化（伝統工芸体験、茶道体験など）、日本食（日本料理など）、ショッピング、スキー、日本の四季を通じた風光明媚な風景（春の桜、秋の紅葉、冬の雪景色など）などに高い関心を示している。若者を中心に、日本のアニメ、ファッション、現代美術などの人気も高まっている。
- ・ 日本に対して「独自の伝統を有する国」「人々が親切で礼儀正しい」「食事がおいしい」「治安がよい」「歴史と文化が素晴らしい」「公共交通機関が便利である」「物価が高い」「英語が通じない」という印象を持っている。

(2) オーストラリア人の食習慣

食に対する意識

- ・ 家族と時間を過ごし、ゆったりと食事を楽しむことを大切にしている。
- ・ 自然のなかでの健康的な生活に価値を置き、健康と食事に関する意識も高い。
- ・ 日本人よりたくさんの分量を食べる。また、実質的な料理を好む。
- ・ 健康などの理由で、オーストラリアにはベジタリアンが存在する。健康で美しい肉体を保つことは、本人の意志の強さを表現していると考える。

日常の食事パターン例

- ・ オーストラリア人の食事回数は1日3食（夜がメイン）。

食 事	内 容
朝 食 (8時)	軽いヨーロッパ風朝食と普通の英国風朝食があるが、気候が暖かい地域は軽めの朝食、冷涼な地域は重めの朝食を好む傾向にある。 軽いものはトースト、コーヒー、フルーツ、シリアルなど。重めのものにはそれに加えて、卵、ベーコン、トマト、ビーンズなど。
間 食 (10～11時)	モーニングティと呼ばれる休憩時間があり、果物やお菓子などを食べる。
昼 食 (12時)	サンドウィッチが一般的。ハム、チーズ、コールドミート、野菜、ピーナツバターなどをはさむ。 その他、パスタや中華料理などを食べる。
間 食 (15時頃)	アフタヌーンティーと呼ばれる休憩時間があり、ビスケットなどを食べる。
夕 食 (18時)	スープ、野菜類、メイン（肉料理が多い）。 できる限り家族と一緒に食べる。 休日や週末はバーベキューをすることも多い。

- ・ ミートパイやフィッシュ・アンド・チップスなど、手軽な外食を利用することが多い。

オーストラリア料理の特徴

- ・ 基本的に英国伝来の料理を骨格にして、多民族・多文化から得られた様々な国の料理の要素を受入れ、自国にある豊富な食材を使用した独自の食文化を急速に発達させつつある。

- ・ 牛や羊などの肉料理が一般的であり、調理方法はローストやステーキが中心である。乳製品（牛乳、バター、チーズなど）も多量に消費する。最近では、都市を中心にオーストラリア人の健康志向が強く現れており、魚介類や野菜、果物、豚や鶏肉（白身の肉類）の消費量も増えてきている。野菜ではジャガイモの消費量が多い。殻付きのカキもよく食べられる。
- ・ オーストラリア的な料理として、バーベキューがある。オーストラリアの公園や展望台には必ず備え付けのバーベキュー施設があり、バーベキューを楽しむことができる。
- ・ 野菜料理は、肉料理に比較すると少ないが、最近では生野菜のサラダが食べられるようになった（伝統的には煮野菜を食べてきた）。
- ・ オーストラリア独特の料理として、カンガルー、ワニ、エミューなどの野生動物を使った料理がある（オーストラリア人自身はあまり食べない）。アボリジニの食文化は「ブッシュ・タッカー」と呼ばれ、健康食として見直されつつある。
- ・ 伝統的な食べ物として「ベジマイト」（濃縮酵母エキス、野菜を煮込んでペースト状にしたもの。パンやクラッカーに塗って食べる）があるが、全てのオーストラリア人が好んで食べるわけではない。
- ・ ベジタリアンがいるため、ベジタリアン向けレストランも存在する。
- ・ オーストラリア国内では、ヨーロッパやアジア各国の料理を楽しむことができる。オーストラリア人の健康志向から、日本料理の人気も高い（寿司、和食、ラーメン、居酒屋など）。
- ・ 食事の際は、ワインやビールなどのアルコールも楽しめる。「BYO - Bring Your Own bottle」（＝アルコール持ち込み OK）の文化がある。パブが最も重要な社交の場となっている。
- ・ コーヒーをとっても好む。伝統的には紅茶が飲まれるが、最近では消費量が落ちている。
- ・ アルコール類ではビールが最も飲まれるが、ワインも大いに楽しまれており、ワイン愛好家も増えている。
- ・ 食事を補助するためにサプリメントなどを飲む人もいる。

食に対する禁止事項と嫌悪感

- ・ 動物の原形が残る料理を好まない。臓物に嫌悪感を起こす。
- ・ 酒を飲みすぎて酔っ払うことはみっともないと思われる。
- ・ ベジタリアンが存在する。

テーブルマナー

- ・ ナイフとフォークを使う（右手にナイフ、左手にフォークを持つ）。
- ・ 音を立てて食事をするのは厳禁である（スープ、麺類など）。
- ・ 北米とよく似たテーブルマナーである。

日本の食事で好まれるもの

< 食事内容 >

- ・ 健康的な長寿料理として、日本食の人気が高い。
- ・ 「Wagyu」と呼ばれる霜降りの牛肉が高級食材として注目されている。赤身の肉が一般的に好まれる。
- ・ 寿司（手巻き寿司、回転寿司など）に人気がある。

日本の食事で嫌われるもの

< 食事内容 >

- ・ 食べる肉の分量が非常に多い人もいるため、日本人の基準では足りないこともある。
- ・ 普段から食べ慣れていない日本食が続くと疲れてしまう。
- ・ 動物の原形が残る料理、臓物を主成分とする料理は嫌われる。

< サービス >

- ・ 日本の飲食店におけるサービスは、食べられない食材やアレルギーについて、食事前に確認しないことが多い。
- ・ 事前に飲みたいものを確認されることがなく、緑茶などの飲物が出されることに戸惑う人も多い。
- ・ 愛想がないサービススタッフは好まれない。
- ・ 英語は話せることが望ましい（話せないことがマイナスとは評価しない）。

< 情報提供 >

- ・ メニューが英語併記されていないことが嫌われる。

オーストラリア人に対して良いおもてなしをするための推奨事項

< 食事内容 >

- ・ 和風、コンチネンタル、アメリカンなど、異なるタイプの朝食を用意し、選択できるようにするとよい。朝食以外の食事でも、選択肢があることは高く評価される。
- ・ 料理の中に“日本的な要素”を取り入れるとよい。日本特有の味付けや調理方法などは、興味深く思われる。
- ・ 食事の際には、アルコールを提供すると喜ばれる。
- ・ アリスクリームや冷凍のケーキなどの甘いものが非常に好まれるので、デザートは必ずある方がよい。

< サービス >

- ・ サービススタッフにアテンドしてもらうことを高く評価する（英語、日本語で話しかけるなど）。
- ・ 汁物（味噌汁など）はスプーンと一緒に提供する方がよい。
- ・ ベジタリアンが存在するため、食べられない食材について必ず確認する。
- ・ 緑茶などの飲物を提供する場合にも、事前に飲みたいものを確認するとよい（水、コーヒー、紅茶、緑茶などから選択させる）。

- ・ オーストラリア人は屋外で食事することを好むため、テラスや庭で食事ができるようであれば、本人の希望も確認して、屋外での食事を提案するとよい。

< 情報提供 >

- ・ 特に日本料理を提供する際は、食事の食べ方について説明をする方がよい。
- ・ 日英併記の料理メニュー、日本酒メニューを用意するとよい。料理や日本酒の説明文を加えるとよい(専門業者やネイティブに翻訳してもらうことが望ましい)。

食事以外の禁止事項

- ・ オーストラリア国内では、公共施設や公共交通機関内が禁煙である。

(3) オーストラリアに関する情報の問い合わせ先

- ・ 在日オーストラリア大使館
〒108-8361 東京都港区三田 2 - 1 - 14
TEL : 03-5232-4111 (代表)
Website : <http://www.australia.or.jp/>
営業時間 : 平日 9:00 ~ 12:30、13:30 ~ 17:00
休日 : 土日祝祭日 (年により変わるのでホームページを確認のこと)

8. 米国

(1) 米国人について

米国人のプロフィール

- ・ 米国の人口は約2億9,920万人(2006年)。民族別では、白人(約80% - 内ヒスパニックが約14%)、黒人(約13%)、アジア人(約4%)、先住民(約1%)などにて構成される。宗教別では、キリスト教(約77%)、ユダヤ教(約1.4%)などにて構成される。使用言語は、英語(公用語)、スペイン語(人口の約1割が使用)などである。



(出典：外務省ホームページ)

訪日米国人旅行者の特徴

- ・ 日本を訪れる米国人旅行者は約81万6,000人(2007年)、平均7.7日間滞在する(2006年)。男性と女性が約3:1の割合で、性年齢別では男性40代(約18%)、男性30代(約13%)、男性50代(約13%)の順に多い(2006年)。

訪日米国人旅行者に人気の観光地

- ・ 東京、富士・箱根、京都、奈良、広島・宮島など。高山、白川郷、金沢なども人気がある。

訪日米国人旅行者が日本で好きなもの

- ・ 伝統文化・歴史(寺社仏閣、伝統的建造物、近代建築、日本庭園、相撲、日本美術、茶の湯、生け花など)、日本のポップカルチャー、日本食、ショッピング、ナイトライフなどに高い関心を示している。
- ・ 一般に、米国人が持っている日本に関する情報はあまり多くない。
- ・ 日本に対して「新しいものと伝統的なものの対比が見られる国」「日が昇る国」「犯罪が少なく安全な国」「教育水準、知的水準が高い国」「おいしい日本食」「忍者、侍、芸者、相撲などの独特の文化」「自動車やカメラに代表される優れた技術力」「近代建築と町のネオンサイン」「禅の静寂と尊厳豊かな侍の精神・規律」「漫画、アニメ、ビデオゲーム」「物価が高い」という印象を持っている。

(2) 米国人の食習慣

食に対する意識

- ・ 新しいもの、流行のものを好む傾向がある。
- ・ 食事を簡便に楽しむことを好む。
- ・ 打ち解けた雰囲気や個人の好みに合わせたサービスを高く評価する。
- ・ 地方の特産品が活用される伝統的な場所で食べることも好む。ハンバーガーとフライドポテトを食べる人々というイメージは改めるべきである。
- ・ 日本人よりたくさんの分量を食べる。
- ・ 食文化に関する興味は非常に強い。
- ・ 米国ではグルメブーム、自然食ブーム、ダイエットブームなどがみられ、美食と健康に対する意識が強くみられる。
- ・ 健康などの理由で、米国人にはベジタリアンが多くみられる。

日常の食事パターン例

- ・ 米国人の食事回数は1日3食(夕食がメイン)。

食 事	内 容
朝 食 (7~9時)	<p>通常の食事 スクランブルエッグ、トースト、シリアル、ホットケーキとメープルシロップ、ベーグルなど。 ホテルではベーコンやソーセージが加わる。 飲物はコーヒー、紅茶、フルーツジュース。</p> <p>簡便な食事 コーヒーとヨーグルト、あるいはシリアル、ベーグル、トースト</p>
昼 食 (12~13時)	<p>通常の食事 アジア料理(タイ料理、インド料理など)、パスタ、サンドウィッチ(ハンバーガー)、フライドポテト、スープ、果物(リンゴ、バナナ)</p> <p>簡便な食事 サンドウィッチ、ピザ、アジア料理 など</p>
夕 食 (17~20時)	<p>伝統的な食事 肉1種類、野菜2種類、穀類(パン、ライス、パスタなど)を基礎とする。 家族一緒に食事を取る。</p> <p>外食 イタリア料理、メキシコ料理、アジア料理などが人気。</p>
間 食	1日1~2回程度の間食をする(子どもは2回程度)。

- ・ 外食を気軽に利用する。

米国料理の特徴

- ・ 米国の料理は、米国社会と同様に多様性に富んでいる。基本的には英国料理が基調になっているが、様々な移民がもたらした食文化が受け入れられ、豊富な食材を活用しながら、米国風にアレンジされた料理（スパゲッティ・ミートボールなど）や、豊かな郷土料理が生み出された。
- ・ 一方で、米国における食品産業の拡大と家政学の発達などから、加工食品やファーストフードも広く普及しており、この点にはアメリカ料理の画一化という側面も見られる（家庭料理では、冷凍食品が充実しているため、よく使用される）。
- ・ 近年は、有機野菜や持続可能な食材、野菜中心のシンプルライフに対する関心が大きく高まり、健康と環境を強く意識した新しい料理も生み出されてきている。また、ネイティブアメリカンなど、エスニックの食文化を見直す動きもみられる。無国籍料理、フュージョン料理も人気である。
- ・ 伝統的（家庭的）な食事は、前菜（サラダ）、メインによって構成される。チーズが含まれる料理が多い。食後少し経ってからデザート（果物やチョコレートなど）を楽しむ。
- ・ 米国は様々な民族から成り立っていることから、世界中の様々な料理を楽しむことができる。日本料理の人気も非常に高く、ニューヨークにある日本レストランの8割以上は米国人が利用している。
- ・ 食事の際にアルコール（ビール、ワインなど）を飲む人も多いが、それらの人も毎日お酒を飲むというわけではない。アルコール以外では、水、ソフトドリンク（炭酸飲料など）を飲む。
- ・ 都市部を中心にベジタリアンが多いため、多数のベジタリアン向けレストランが存在し、また一般のレストランでもベジタリアンメニューがある。

食に対する禁止事項と嫌悪感

- ・ 動物の原形が残る料理を好まない。臓物に嫌悪感を起こす（一方で、未知の料理にチャレンジする米国人もいる）。
- ・ 数多くのベジタリアンが存在する。またユダヤ人やヒンドゥー教徒も存在する。

テーブルマナー

- ・ ナイフとフォークを使う（右手にナイフ、左手にフォークを持つ）。ナイフとフォークを持ち替えてよい。
- ・ 音を立てて食事をすることは厳禁である（スープ、麺類など）。
- ・ お皿は持ち上げない。
- ・ お皿に料理を残すことはマナー違反ではない。

- ・ テーブル上の料理や調味料を取る場合、他人の前を横切って手を伸ばすのは避けるべきである（他人にお願いして取ってもらうのが一般的）。
- ・ チップの習慣がある（全体の15～20%程度）。
- ・ 全体的には英国式テーブルマナーが用いられる（民族によってマナーが異なることがある）。
- ・ 目上の人と同席する場合、敬いながら食事を取る（席の序列に気を配る、年長者から先に食事に手を付けるなど）。
- ・ 女性と同席する場合、敬いながら食事を取る（レディーファーストなど）。

日本の食事で好まれるもの

< 食事内容 >

- ・ 寿司、刺身、鉄板焼き、天ぷらの人気が高い（米国人は寿司と刺身を同じものだと考えている）。豆腐も好まれる。日本食は健康食というイメージを持っている。
- ・ 一般的にシンプルな調理による料理を好む（食材が分かりやすい料理、網焼きによる料理など）。
- ・ 繊細な日本料理も食べるが、一般的に受け入れられているわけではない。
- ・ 米国内陸部の人には魚を食べ慣れていないため、日本では魚料理を試してみたいと考えている。
- ・ コストパフォーマンスがよい料理を評価する。食べ放題の人気も高い。
- ・ 飲物は、ビール、ワインを好む。日本酒や焼酎も広く知られており、人気がある。

日本の食事で嫌われるもの

< 食事内容 >

- ・ 料理の分量が少なく、ポーションサイズが小さいことが嫌われる。
- ・ 肉、魚、卵に火が通っていないことが嫌われる。
- ・ 動物の原形が残る料理、臓物を主成分とする料理は嫌われる。
- ・ 茶碗蒸しは、プリンイメージがあるため、抵抗感を示す人がいる。
- ・ 全体的に冷たい料理はあまり好まない（米国人も一度は挑戦してみる）。
- ・ 冷たいそば、うどんはあまり好まれない（釜揚げうどんなどの方が受け入れられやすい）。

< サービス >

- ・ 日本の飲食店におけるサービスは、食べられない食材やアレルギーについて、食事前に確認しないことが多い。
- ・ 愛想がないサービススタッフは好まれない。
- ・ 英語は話せることが望ましい（ただし、話せないことはマイナス評価にはならない）。

< 情報提供 >

- ・ メニューが英語併記されていないことが嫌われる。

米国人に対して良いおもてなしをするための推奨事項

< 食事内容 >

- ・ 和風、コンチネンタル、アメリカンなど、異なるタイプの朝食を用意し、選択できるようにするとよい。朝食以外の食事でも、選択肢があることは高く評価される。
- ・ 料理の中に“ 日本的な要素 ” を取り入れるとよい。日本特有の味付けや調理方法などは、興味深く思われる（地域・地方の食材や料理は、興味は示されるが、こだわりを持って食べられるほどではない）。
- ・ 肉・魚・卵の焼き具合に注意した方がよい。
- ・ 毎日果物を食べているため、料理に果物を盛り込むととても喜ばれる。
- ・ 食事中の飲物には、水かソフトドリンク（炭酸飲料水など）を提供するとよい。特に水は大量に飲むため、あらかじめ水を入れたポットをテーブル上に置いておく（ただし飲物に氷をたくさん入れすぎると嫌がられることがある（特に高齢者層））。
- ・ 充実した日本酒メニューを提示すると喜ばれる。

< サービス >

- ・ 米国ではサービスは大変重要なものとして考えられており、個人の好みに合わせてもらうこと、サービススタッフにアテンドしてもらうことを高く評価する（英語、日本語で話しかけるなど）。
- ・ 汁物（味噌汁など）はスプーンと一緒に提供する方がよい。
- ・ ベジタリアン、ユダヤ教徒、ヒンドゥー教徒が存在するため、食べられない食材について必ず確認する。

< 情報提供 >

- ・ 特に日本料理を提供する際は、食事の食べ方について説明をする方がよい。
- ・ 米国では、特に高級旅行を嗜好する消費者の間で「カリナリートラベル」（Culinary Travel）が定着しており、旅先で料理教室に参加したと考える人もいる。料理の方法や料理を学べる場所などについて情報提供をすると喜ばれることもある。
- ・ 日英併記の料理メニュー、日本酒メニューを用意するとよい。料理や日本酒の説明文を加えるとよい（専門業者やネイティブに翻訳してもらうことが望ましい）。

食事以外の禁止事項

- ・ 米国国内では、公共の場での喫煙が禁じられている。
- ・ レディーファーストが重要視される。

(3) 米国に関する情報の問い合わせ先

- ・ 在日米国大使館 米国農産物貿易事務所 (ATO)
〒107-8420 東京都港区赤坂 1-10-5
TEL : 03-3505-6050、FAX : 03-3582-6429
e-mail : atotokyo@fas.usda.gov
website : <http://www.usdajapan.org/jp/index.html>
<http://www.myfood.jp>

9.カナダ

(1)カナダ人について

カナダ人のプロフィール

- ・ カナダの人口は約3,160万人(2006年)。民族別では、カナダ系(約36%)、英国系(約8%)、フランス系(約6%)、中国系(約5%)、イタリア系(約4%)、ドイツ系(約4%)、スコットランド系(約3%)、先住民(約3%)、アイルランド系(約3%)などにて構成される。宗教別では、カトリック系(約44%)、プロテスタント系(約29%)、無宗教(約17%)、その他宗教などにて構成される。使用言語は、英語(約59%)、フランス語(約23%)などである。



(出典：外務省ホームページ)

訪日カナダ人旅行者の特徴

- ・ 日本を訪れるカナダ人旅行者は約16万6,000人(2007年)。平均6.7日間滞在する(2006年)。男性と女性が約6:4の割合で、性年齢別では男性30代(約14%)、男性40代(約13%)、男性20代(約10%)の順に多い(2006年)。

訪日カナダ人旅行者に人気の観光地

- ・ 白人系(ヨーロッパからの移民が中心)は、東京(浅草、秋葉原など)、富士山、大阪、広島、京都など。広島・宮島、日光、高山、白川郷などの人気も高い。
- ・ アジア系(中華系の移民が中心)は、在住10年程度の新移民とさらに在住期間が長いグループで傾向が異なる。前者は、東京(お台場、築地など)、箱根、熱海、北海道など(出身国の日本ブームが遅れて影響を及ぼす傾向がある)。後者は白人系と同様の傾向。
- ・ 若者には、東京(ポケモンセンター、三鷹の森ジブリ美術館、サンリオピューロランド、キティ・ショップなど)の人気が高い。

訪日カナダ人旅行者が日本で好きなもの

- ・ 一般的には、歴史的建造物(城、神社仏閣、日本庭園など)、自然景観(火山、桜、富士山など)、近代都市文化(東京、名古屋、大阪など)、新幹線や鉄道の乗車体験、日本独自の文化(日本食、旅館、温泉、茶道体験、祭り、魚市場、博物館、酒の醸造所、伝統工芸品の鑑賞と購入など)、アウトドアスポーツ(ハイキングやサイクリングなど)に高い関心を示す。

- ・ 白人系は、長い歴史に育まれたエキゾチックな文化・伝統工芸、最先端技術・歴史、野外活動（ハイキングなど）などに高い関心を示す傾向がある。
- ・ アジア系は、出身国のトレンドの影響を受け、出身国が持つ日本のイメージとほぼ同様である（ショッピングなど）。
- ・ 若者は、日本のアニメ、漫画、キャラクターなどに高い関心を示している。
- ・ カナダでは広大な国土に多数の民族が暮らしているため、地域によって特色が大きく異なる。そのため、カナダ全体で、日本の一般的なイメージを描くことが困難である。
- ・ 一般的には、日本に対して「経済力・技術力があり生活水準が高い国」「豊かな伝統・文化を持つ国」「文化的に欧米と異なりエキゾチック」「日本人は勤勉で創造的」「物価が高い」「近代的で洗練された都市を有している」「観光地が数多くある」という印象を持っている。
- ・ 特に白人系は「長い歴史に育まれたエキゾチックな文化・伝統工芸」「世界に誇る最先端技術」という印象を持っている。

(2) カナダ人の食習慣

食に対する意識

- ・ 多民族国家であるため、各民族独自の食文化のスタイルを大切にしている（中国系の家庭では中国料理、イタリア系の家庭ではイタリア料理など）。
- ・ 日本人よりたくさんの分量を食べる。
- ・ カナダにはベジタリアン（インド系カナダ人を含む）、ユダヤ教徒がいる。

日常の食事パターン例

- ・ カナダ人の食事回数は1日3食（夕食がメイン）。

食 事	内 容
朝 食 (7~9時)	トースト、シリアル、果物など、軽い食事が多い。野菜はあまり食べない。 飲物はコーヒー、フルーツジュース。
昼 食	サンドウィッチ、パスタなどが一般的である。
夕 食	パン、パスタ、野菜、スープ、肉料理やサーモンなど、シンプルな料理が多い。 基本的には、家族が集まって食事を取る。

注) 白人系カナダ人を中心とした一般的な食事内容

カナダ料理の特徴

- ・ 多民族国家であるため、国内の様々な地域で固有の食文化が存在する（アルバータ州では牛肉、東海岸ではロブスターが有名など）。
- ・ 主食は、ジャガイモ、パン、パスタなどを取ることが多い。

食に対する禁止事項と嫌悪感

- ・ 動物の原形が残る料理を好まない。ゲテモノ料理は馴染まない。
- ・ 酒を飲みすぎて酔っ払うことはみっともないと思われる。
- ・ 多くのベジタリアンが存在し、食事規制がある。
- ・ ユダヤ教徒、ヒンドゥー教徒が存在し、それぞれ食事規制がある。

テーブルマナー

- ・ ナイフとフォークを使う（右手にナイフ、左手にフォークを持つ）。ナイフとフォークを持ち替えてよい。
- ・ 音を立てて食事をすることは厳禁である（スープ、麺類など）。
- ・ お皿は持ち上げない。
- ・ お皿に料理を残すことはマナー違反ではない。
- ・ テーブル上の料理や調味料を取る場合、他人の前を横切って手を伸ばすのは避けるべきである（他人にお願いして取ってもらうのが一般的）。
- ・ チップの習慣がある（全体の15～20%程度）。
- ・ 全体的には英国式テーブルマナーが用いられる（民族によってマナーが異なることがある）。
- ・ 目上の人と同席する場合、敬いながら食事を取る（席の序列に気を配る、年長者から先に食事に手を付けるなど）。
- ・ 女性と同席する場合、敬いながら食事を取る（レディーファーストなど）。

日本の食事で好まれるもの

<食事内容>

- ・ 寿司、天ぷらは、白人系・中華系を問わず、カナダの主な都市でも良く食べられており、非常に人気が高い。

日本の食事で嫌われるもの

<食事内容>

- ・ 白人系は、生の魚介類を嫌う人が多い。
- ・ 動物の原形が残る料理、臓物を主成分とする料理は嫌われる。
- ・ 白人系は、名前が一般に知られていない日本食（寿司、刺身、天ぷら、すき焼き以外）に対して、不安感を抱きやすい。
- ・ 白人系は、普段あまり食べ慣れていない日本食が続くと疲れてしまう。

<サービス>

- ・ 日本の飲食店におけるサービスは、食べられない食材やアレルギーについ

て、食事前に確認しないことが多い。

- ・ 愛想がないサービススタッフは好まれない。
- ・ 英語は話せることが望ましい(ただし、話せないことはマイナス評価にはならない)。

< 情報提供 >

- ・ メニューが英語併記されていないことが嫌われる。

カナダ人に対して良いおもてなしをするための推奨事項

< 食事内容 >

- ・ 和風、コンチネンタル、アメリカンなど、異なるタイプの朝食を用意し、選択できるようにするとよい。朝食以外の食事でも、選択肢があることは高く評価される。
- ・ 肉・魚・卵の焼き具合に注意した方がよい。

< サービス >

- ・ 汁物(味噌汁など)はスプーンと一緒に提供する方がよい。
- ・ ベジタリアン、ユダヤ教徒が存在するため、食べられない食材について必ず確認する。
- ・ 喫煙席の管理(分煙)を徹底した方がよい(喫煙に対して非常に敏感なため)。

< 情報提供 >

- ・ 特に日本料理を提供する際は、食事の食べ方について説明をする方がよい。
- ・ 日英併記の料理メニュー、日本酒メニューを用意するとよい。料理や日本酒の説明文を加えるとよい(専門業者やネイティブに翻訳してもらうことが望ましい)。

食事以外の禁止事項

- ・ カナダ国内では禁煙運動が非常に盛んであり、建物の中での喫煙が禁止されている。
- ・ レディーファーストが重要視される。

(3) カナダに関する情報の問い合わせ先

- ・ 在日カナダ大使館
〒107-8503 東京都港区赤坂 7-3-38
TEL : 03-5412-6200
website : <http://www.canadanet.or.jp/>
開館時間 : 平日 9 : 00 ~ 12 : 30、13 : 30 ~ 17 : 30
閉館日 : 土曜日、日曜日、カナダの休日および日本の休日の一部
(閉館日の詳細はホームページを確認のこと)

10. 英国

(1) 英国人について

英国人のプロフィール

- ・ 英国の人口は約 6,020 万人 (2006 年)。民族別では、白人 (約 92%)、黒人 (約 2%)、インド系 (約 2%)、パキスタン系 (約 1.5%) などにて構成される。宗教別では、キリスト教 (約 72%)、イスラム教 (約 3%)、ヒンドゥー教 (約 1%)、シク教 (約 1%)、ユダヤ教 (約 1%) などにて構成される。使用言語は、英語、ウェールズ語、ゲール語である。



(出典：外務省ホームページ)

訪日英国人旅行者の特徴

- ・ 日本を訪れる英国人旅行者は約 22 万 2,000 人 (2007 年)。平均 6.9 日間滞在する (2006 年)。男性と女性が約 7 : 3 の割合で、性年齢別では男性 40 代 (約 19.5%)、男性 30 代 (約 18%)、男性 50 代 (約 12%) の順に多い (2006 年)。

訪日英国人旅行者に人気の観光地

- ・ 東京、京都、大阪、富士・箱根、奈良、広島、日光、高山など。高野山と姫路なども人気である。

訪日英国人旅行者が日本で好きなもの

- ・ 伝統的な文化と歴史 (庭園、神社仏閣、和風建築の旅館など)、史跡訪問、和食、美しい自然と風景、温泉などに高い関心を示している。若年層を中心に、日本のポップカルチャー (日本の漫画、アニメ、映画など)、ファッション、建築、芸術、デザインなども注目されてきている。
- ・ 日本に対して「日本人々が親切・礼儀正しい」「文化と歴史が素晴らしい」「物価が高い」「食事がおいしい」「生活水準が高い」「最もクールな旅行先」「異文化で英語が通じない国」「物理的・心理的に遠い」という印象を持っている。しかし、旅行先としての日本に対して具体的なイメージを持っている人は少ない。

(2) 英国人の食習慣

食に対する意識

- ・ 英国人は食に対する関心が低いと思われがちであるが、実際はこの逆で、食の長い歴史を持ち、異国の料理が大好きな国民である。
- ・ 1980年代以降からの狂牛病や口蹄疫の流行によって、食に対する価値観が急速に変化してきた。国内ではベジタリアンが増加しており、一般の人たちの間でも自然食品、低脂肪など、健康によい食べ物に対する関心が非常に高い。

日常の食事パターン例

- ・ 英国人の食事回数は1日3食(伝統的には量が多い朝食がメインだったが、最近は簡便な食事で済ませる人が多い)。
- ・ 英国人は1日に平均7回程度、紅茶を飲む時間を取る。昼食と夕食の間には「アフタヌーンティー」が供される。
- ・ 週末、朝食と昼食間に「ランチ」が供される。

食 事	内 容
朝 食 ^{注1} (8~9時)	伝統的な食事 ベーコン、卵料理(目玉焼きなど)、トースト、トマト、ソーセージなど。 飲み物は紅茶、コーヒー、フルーツジュース、ミルク。 簡便な食事 シリアルやポリッジ ^{注2} 、ヨーグルトなど。 飲み物は紅茶、コーヒー、フルーツジュース、ミルク。
ランチ (週 末 10~15時)	朝食と昼食のミックス
昼 食 ^{注3} (13~14時)	お弁当 サンドウィッチ、ポテトチップス、フルーツ、冷たい飲み物など。 パブでの食事 グリル、多少の野菜、甘いデザートなど。
アフタヌーンティー (15半~17時)	家族や友人など共に取るお茶の時間。 スコーン、マフィン、ケーキ、クランペット ^{注4} などが添えられる。
夕 食 (18時半~)	伝統的な食事 メイン(肉料理など) ^{注5} 、野菜(ポテトにグレービーソ

20 時)	ース ^{注6} を添える)、デザートなど。 家族一緒に食事を取る。 外食 インド料理、パキスタン料理などのアジア料理を中心に人気。
注1) 伝統的朝食は都心部ではあまり見られず、田舎のB&Bなどで供される。 注2) オートミールを牛乳で煮たもの。 注3) 英国人は11時頃にお茶を飲む習慣があるため、一般の昼食時間が正午よりも遅くなる傾向が強い。 注4) 小穴のあいた丸い平らなパン。 注5) ローストビーフやローストチキンは、主に日曜日や特別な行事の際に食べられるものである。 注6) 肉汁を使ったソース。	

英国料理の特徴

- 英国では様々な民族が暮らしていることから、世界中の様々な料理を楽しむことができる。エスニック料理の中でも、インド・パキスタン系の料理と中華料理が最も多くみられるが、都市部を中心に日本料理も広く受け入れられている。特にロンドンは1990年代のレストラブルームからヨーロッパ有数のグルメ都市になった。
- 主食にあたるものはジャガイモである。野菜はゆでて調理するのが一般的で、生野菜はあまり食べない(自分で調味料を使って味付けする)。食後にはデザートを食べる(パイなど)。
- 代表的な英国料理の1つに、ローストビーフがある。
- 1日に何回もお茶を楽しむ時間があるが、紅茶には大量に砂糖を入れる傾向がある。一方で、最近では紅茶ではなく、コーヒーを好む人も増えてきている。
- 家庭料理では、冷凍食品が充実していることから、よく使用される。
- 仕事帰りにパブでアルコールを楽しむ習慣がある。ビールの人気が高い。
- 英国はベジタリアンがとても多く、多数のベジタリアン向けレストランが存在し、また一般のレストランでもベジタリアンメニューがある(英国におけるインド料理店増加の背景には、国内におけるベジタリアン増加の影響もあるとされる)。

食に対する禁止事項と嫌悪感

- 動物の原形が残る料理を好まない。
- 馬肉、鯨肉は、野蛮な料理として嫌悪される。
- 狂牛病や口蹄疫の流行以来、ベジタリアンになる英国人が増大している。ロンドンにはイスラム教徒、ヒンドゥー教徒、ユダヤ教徒が存在する。

テーブルマナー

- ・ 英国人は形式を非常に重んじ、エチケットのルールを尊重する。テーブルマナーは教育の一つとして扱われている。
- ・ ナイフとフォークを使う（右手にナイフ、左手にフォークを持つ）。ナイフとフォークは持ち替えない。
- ・ 音を立てて食事をするのは厳禁である（スープ、麺類など）。
- ・ お皿は持ち上げない。
- ・ スープを最初に食べる（スターターと呼ばれる）。スープを食べ終わってからメインとサイド料理に手を付ける。
- ・ 食事中に、肘はテーブルの上に乗せてはいけない。
- ・ 口に食べ物を入れたまま喋ってはいけない。
- ・ テーブル上の料理や調味料を取る場合、他人の前を横切って手を伸ばすのは避けるべきである（他人にお願いして取ってもらうのが一般的）。
- ・ 目上の人と同席する場合、敬いながら食事を取る（席の序列に気を配る、年長者から先に食事に手を付けるなど）。
- ・ 女性と同席する場合、敬いながら食事を取る（レディーファーストなど）。

日本の食事で好まれるもの

< 食事内容 >

- ・ 健康的で低カロリーの日本食は英国人の食生活にも浸透しており、特に寿司の人気の高い（特にサーモン、エビ、マグロなど）。
- ・ 鉄板焼き、天ぷら、すき焼きの人気の高い。
- ・ 飲物はビールを好む。

日本の食事で嫌われるもの

< 食事内容 >

- ・ 肉、魚、卵に火が通っていないことが嫌われる。特に生魚に抵抗感を感じる人は多い。
- ・ 動物の原形が残る料理は嫌われる。
- ・ 動物愛護の観点から、鯨料理、生き造り、躍り食いを嫌う人が多い。

< サービス >

- ・ 日本の飲食店におけるサービスは、食べられない食材やアレルギーについて、食事前に確認しないことが多い。
- ・ 愛想がないサービススタッフは好まれない。
- ・ 英語は話せることが望ましい（ただし、話せないことはマイナス評価にはならない）。

< 情報提供 >

- ・ メニューが英語併記されていないことが嫌われる。

英国人に対して良いおもてなしをするための推奨事項

< 食事内容 >

- ・ 和風、コンチネンタル、アメリカンなど、異なるタイプの朝食を用意し、選択できるようにするとよい。朝食以外の食事でも、選択肢があることは高く評価される。
- ・ 英国人には旅行中に量の多い朝食を探し求める人もいる。要望に応じて、アングロサクソンタイプのかなりの量の朝食を提供できるとよい。
- ・ 料理の中に“ 日本的な要素 ” を取り入れるとよい。日本特有の味付けや調理方法などは、興味深く思われる。
- ・ 肉・魚・卵の焼き具合に注意した方がよい。
- ・ 多くの量の野菜を好む。メニューの中で、前菜に野菜を数品、メインに少なくとも 1 品の野菜料理を用意しておくことよい。料理にも多くの量の野菜を提供するとよい。
- ・ 食事中に、水とパンを常に提供すると喜ばれる。
- ・ 食後にデザートを提供すると喜ばれる。しかし、あんこを基調とする和菓子は受け入れられないことが多い。
- ・ 16 時頃にお茶を飲むことが習慣になっている人が多い。この時間帯に、様々なお茶（少なくとも 1 種類は英国系の紅茶を含むとよい）を提供できるとよい。

< サービス >

- ・ 個人の好みに合わせてもらうこと、サービススタッフにアテンドしてもらうこと（英語、日本語で話しかけるなど）、和やかな雰囲気ですぐに食事ができることを高く評価する。
- ・ 汁物（味噌汁など）はスプーンと一緒に提供する方がよい。
- ・ ベジタリアン、ユダヤ教徒、ヒンドゥー教徒が存在するため、食べられない食材について必ず確認する。
- ・ 喫煙席の管理（分煙）を徹底した方がよい（喫煙がもたらすニコチン中毒に対して非常に敏感なため）。

< 情報提供 >

- ・ 特に日本料理を提供する際は、食事の食べ方について説明をする方がよい。
- ・ 日英併記の料理メニュー、日本酒メニューを用意するとよい。料理や日本酒の説明文を加えるとよい（専門業者やネイティブに翻訳してもらうことが望ましい）。

食事以外の禁止事項

- ・ 鼻をすする行為が嫌われる。
- ・ レディーファーストが重要視される。
- ・ スコットランド人、ウェールズ人、北アイルランド人は、「English」(= 英国人) と呼ばれることをとても嫌う場合が多い。総称して「British」と呼ぶ方がよい。
- ・ 贈り物に、白ユリ、菊は嫌われる。

(3) 英国に関する情報の問い合わせ先

- ・ 英国大使館
〒102-8381 東京都千代田区一番町 1
TEL : 03-5211-1100、FAX : 03-5275-3164
Website : <http://www.uknow.or.jp/be/>

11. ドイツ

(1) ドイツ人について

ドイツ人のプロフィール

- ・ ドイツの人口は約8,250万人(2006年)。民族別では、ドイツ人(約91%)、その他の外国人(約8%)などにて構成される。宗教別では、カトリック系(約30%)、プロテスタント系(約30%)、ユダヤ教(約0.1%)などにて構成される。使用言語はドイツ語である。



(出典：外務省ホームページ)

訪日ドイツ人旅行者の特徴

- ・ 日本を訪れるドイツ人旅行者は約12万5,000人(2007年)、平均8.7日間滞在する(2006年)。男性と女性が約8:2の割合で、性年齢別では男性40代(約26%)、男性30代(約23%)、男性50代(約12%)の順に多い(2006年)。

訪日ドイツ人旅行者に人気の観光地

- ・ 東京、京都、富士山、日光、箱根、奈良など。高山、白川郷、高野山、姫路、倉敷、広島、宮島、九州なども人気。

訪日ドイツ人旅行者が日本で好きなもの

- ・ 伝統文化(寺社仏閣、伝統的建築物、名所旧跡、古い町並みなど)、春の桜と秋の紅葉、日本食、旅館、宿坊、仏教、禅などに高い関心を示している。中高年層には、健康をテーマにしたものの関心が高い(食、温泉、禅、日本の自然、ハイキングなどのアウトドア)。
- ・ 日本に対して「経済力・技術力に長けた産業の国」「物価が高い」「遠い国」「言葉通じず個人旅行ができない」「地震など自然災害が多い」「人が多い」「全く異なる伝統と現代文化が共存する国」という印象を持っている。特に若者は「最先端技術を持つクールな国」という印象を持っている。

(2) ドイツ人の食習慣

食に対する意識

- ・ 良質な仕事を評価し、食事の量よりも質 (= 味) を重視する。美食や食文化に対する関心は非常に高い。
- ・ 他国の食文化を高く評価している。地域の特産物は特に好きで、地方の魅力を発見することを喜ぶ。
- ・ シンプルかつ伝統的な場所で食事をすることを好む。
- ・ 食事は休憩の時間だと考えている。

日常の食事パターン例

- ・ ドイツ人の食事回数は1日3食(夕食がメイン。伝統的な家庭・地域では昼食がメイン)。
- ・ 15時頃、友人を招待しておやつを楽しむことが多い。

食 事	内 容
朝 食 (7時)	<p>通常の食事 バラエティーに富んだパン^{注1}、ハム・ソーセージ類、チーズ、半熟卵、クヴァーク^{注2}、中身の詰まったクロワッサンなど。 飲物は主にコーヒー。その他に、紅茶、果物ジュース、ミルクなどが飲まれる。</p> <p>簡便な食事 シリアル^{注3}、ヨーグルト、コーヒー。</p>
昼 食 ^{注4} (12~13時)	<p>クリームベースのソース付きジャガイモ、野菜、サラダ(多種多様な野菜)が添えられた肉料理</p>
おやつ (15時)	<p>ケーキ、フルーツタルト(季節によってドライフルーツ、あるいはフレッシュフルーツ)が好まれる。 飲物は生クリームを入れたコーヒー。</p>
夕 食 ^{注4} (18~19時)	<p>伝統的な食事 冷たいハム・ソーセージ類、数種類のチーズ、様々なパン^{注1}、多種多様なサラダ。</p> <p>外食 イタリア料理、トルコ料理、ギリシア料理などが人気。</p>
間 食	シリアルやチョコレートなどの栄養バーが好まれる。
<p>注1) 通常、朝食には小型パン(プレーチェン)、夕食にはスライスした大型パン(ブロート)が供される。ライ麦を使ったパンが黒パン、小麦を使ったパンが白パンである。現在は、両者を混合した混合パンが一般的に食べられる。</p> <p>注2) フレッシュチーズに分類される乳製品。パンに塗る、そのまま食べる、チーズとして食べるなどの食べ方がある。</p>	

注 3) 複数種の生成していない穀物にドライフルーツやナッツなどを混合したもの。ヨーグルトと混ぜて食べられる。

注 4) 伝統的には、昼食には温かくて量の多い食事を取り、夕食には冷たくて軽い食事を取る。しかし近年、都市部を中心に、メインの食事は昼食から夕食に移っている。

ドイツ料理の特徴

- ・ ドイツでは、伝統的に地方分権の傾向が強かったことから、食文化においても地方の独自性を強く持ち、それぞれ特徴のある郷土料理が存在する。
- ・ 伝統的（家庭的）な食事は、前菜（ポタージュ）、メイン、デザート、コーヒーや紅茶、チーズによって構成される。主食はジャガイモで（ドイツ国内に約 130 種類ある）肉料理と乳製品に加えて、様々な野菜（白キャベツを使った「ザウークラウト」（千切りにした白キャベツに塩をして発行させたもの）、カブ類、豆、アスパラガスなど）を使った料理が食べられる。
- ・ ドイツには数多くのパンが存在する。特に黒パンが大切にされており、ドイツ人は料理の中でしっかりとパンを食べたいという気持ちが強い。白パンはお腹にたまらないため、ほとんど食べられない（朝食に白パンを取る場合もある）。
- ・ ジャガイモはドイツ料理の中心的な食材ではあるが、近年は、ジャガイモ離れが進んでおり、消費量が大幅に減少している（英国の方が多くの量を消費している）。
- ・ 牛乳、ヨーグルト、チーズやバターなど、乳製品の消費量が多い。
- ・ 肉料理では豚肉が中心で、ハムやソーセージといった加工品をはじめ、様々な料理にも頻繁に使用されている。一般的に、ハムは美食のための食材、ソーセージは大衆的な食材として使われる。ドイツ国内には様々なハムの名産品があり、ソーセージも約 1,500 種類ある。
- ・ 最近では、魚料理や野菜・果物の消費が増加傾向にあり、全体的に軽い食事に対する嗜好が強い。狂牛病などの影響もあり、ドイツでも、健康志向、肉食離れの傾向が進んでいる。その中で、ドイツでは、寿司を中心とした日本食の人気も非常に高く、日常的に寿司を楽しむ人も増えている。
- ・ コーヒーは国民的飲料として毎日大量に飲んでいる（通常は朝食の食後に飲み、昼食や夕食の食事中には飲まない）。ドイツ人にとってのコーヒーは、英国人にとっての紅茶と同様の位置づけにある。
- ・ アルコール飲料は食生活の中で重要な役割を果たしている。男性のほとんどはビールが好むが、女性はビールもワインも好む傾向が強い。

食に対する禁止事項と嫌悪感

- ・ 動物の原形が残る料理を好まない。
- ・ 馬肉は嫌悪される。

テーブルマナー

- ・ 食事そのものより、食事をする環境の快適さやマナーの方が重要視される。
- ・ ナイフとフォークを使う（右手にナイフ、左手にフォークを持つ）。ナイフとフォークを持ち替えない。
- ・ 音を立てて食事をするのは厳禁である（スープ、麺類など）。
- ・ お皿は持ち上げない。
- ・ 食事中に、肘はテーブルの上に乗せてはいけない。
- ・ テーブル上の料理や調味料を取る場合、他人の前を横切って手を伸ばすのは避けるべきである（他人にお願いして取ってもらうのが一般的）。
- ・ 同席者と食事を分け合って食べる習慣がない。
- ・ チップの習慣がある（全体の5～10%程度）。
- ・ 目上の人と同席する場合、敬いながら食事を取る（席の序列に気を配る、年長者から先に食事に手を付けるなど）。
- ・ 女性と同席する場合、敬いながら食事を取る（レディーファーストなど）。

日本の食事で好まれるもの

< 食事内容 >

- ・ 健康食として日本食がブームである。特に、寿司が圧倒的に人気である。すき焼き、鉄板焼き、天ぷら、ラーメン、餃子、お弁当なども人気がある。濃い味付けが口に合うため、焼きそば、お好み焼きも人気がある。
- ・ 飲物は、日本酒、日本産のビールも人気がある。
- ・ 様々なメニューを選択できること、価格帯に幅があることが評価される。セットメニュー、選択肢の多い一品料理が好まれる。
- ・ コストパフォーマンスがよい料理を評価する。食べ放題の人気も高い。
- ・ 地方の特産品と地方料理に対して、強い関心を示す。

< 環境 >

- ・ 居酒屋のくつろいだ雰囲気好まれる。また、シンプルな雰囲気のレストランも好まれる。

日本の食事で嫌われるもの

< 食事内容 >

- ・ 見た目は良くても実質が伴わない（＝味が良くない）料理を嫌う。
- ・ 肉、魚、卵に火が通っていないことが嫌われる。
- ・ 動物の原形が残る料理は嫌われる。特に、尾頭付きの魚は嫌われる（魚の目が見えることが嫌われる）。
- ・ 豆腐やお吸い物など、薄味の料理はあまり好まれない。
- ・ 添え物の野菜が不足している場合には不満を持たれる。
- ・ コストパフォーマンスの悪い料理は嫌われる。特に高価すぎる日本料理は敬遠される。

<サービス>

- ・ 愛想がないサービススタッフは好まれない。

<情報提供>

- ・ メニューが英語併記されていないことが嫌われる。

ドイツ人に対して良いおもてなしをするための推奨事項

<食事内容>

- ・ 見た目と中身のバランスが取れた料理（良質な料理）が高く評価される。羊頭狗肉の印象を持たれないように注意が必要である。
- ・ 肉・魚・卵の焼き具合に注意した方がよい。特に、肉と魚はよく火の通ったものを好むため、血液が見えないように調理する方がよい。
- ・ 様々なメニューと価格帯を提示することが高く評価される。多種多様な選択肢のあるセットメニューも喜ばれる。
- ・ 朝食では、和風、コンチネンタル、アメリカンなど、異なるタイプを用意し、選択できるようにするとよい。
- ・ 選択肢の多いビュッフェ形式やボリュームたっぷりの皿は、ドイツ人に非常に喜ばれる。食べ放題の付け合わせも提供するとよい。
- ・ 食事中に、水とパンを常に提供すると喜ばれる。特にドイツ人の食生活において、パンは非常に重要な要素であるため、黒パンをはじめ、様々な種類のパンの選択肢を用意すると非常に高く評価される。
- ・ 特産品や地方料理に強い関心が示されるため、料理や素材の中で活用するとよい。
- ・ 朝食後にコーヒーを提供すると喜ばれる。旅館で食事を提供する場合にも、コーヒーを提供するとよい。

<サービス>

- ・ 個人の好みに合わせてもらうこと、サービススタッフにアテンドしてもらうこと（英語、日本語で話しかけるなど）和やかな雰囲気でき食事ができることを高く評価する。

<情報提供>

- ・ 特に日本料理を提供する際は、食事の食べ方について説明をする方がよい。
- ・ 日英併記の料理メニュー、日本酒メニューを用意するとよい。料理や日本酒の説明文を加えるとよい（専門業者やネイティブに翻訳してもらうことが望ましい）。
- ・ ドイツ人の環境に対する意識は非常に高く、自然農法による作物や天然食品に対して高い評価をする。料理の素材の原産地について情報提供するとよい。

食事以外の禁止事項

- ・ 第2次世界大戦やホロコーストの話題は避けるべきである。

(3) ドイツに関する情報の問い合わせ先

- ・ ドイツ大使館

〒106-0047 東京都港区南麻布 4-5-10

代表 TEL : 03-5791-7700、FAX : 03-5791-7773

領事部 TEL : 03-5791-7753/7754 (電話受付時間 月～金 14:00 以降)

website :

<http://www.tokyo.diplo.de/Vertretung/tokyo/ja/Startseite.html>

閉館日 : 土日祝祭日 (閉館日の詳細はホームページを確認のこと)

- ・ ドイツ観光局

〒107 - 0052 東京都港区赤坂 7 - 5 - 56 ドイツ文化会館 4 階

TEL : 03-3586-5046 (テープ案内) FAX : 03-3586-5079

e-mail : gntotyod-z-t.com

website : <http://www.visit-germany.jp>

12. フランス

(1) フランス人について

フランス人のプロフィール

- ・ フランスの人口は約 6,310 万人(2006 年推計値)。民族別では、ケルト人、ゲルマン民族などの混血などにて構成される。宗教別では、カトリック系(約 90%)、イスラム教(約 8%)、プロテスタント系(約 1%)、ユダヤ教(約 1%)などにて構成される。使用言語はフランス語である。



(出典：外務省ホームページ)

訪日フランス人旅行者の特徴

- ・ 日本を訪れるフランス旅行者は約 13 万 8,000 人(2007 年)。平均 8.7 日間滞在する(2006 年)。男性と女性が約 7 : 3 の割合で、性年齢別では男性 30 代(約 21%)、男性 40 代(約 16.5%)、男性 20 代(約 12%)の順に多い(2006 年)

訪日フランス人旅行者に人気の観光地

- ・ 東京、京都、奈良、箱根、日光、鎌倉、宮島など。広島、姫路、倉敷、高山・白川郷、金沢、高野山なども人気である。

訪日フランス人旅行者が日本で好きなもの

- ・ 都市観光、文化体験が旅行目的の中心になる。非西洋文化の要素、歴史的建造物(神社仏閣、城、皇居、古都の町並みなど)、日本庭園、仏像、伝統的な祭、美しい自然、伝統的な日本人のライフスタイル(伝統的な日本旅館、民宿、温泉宿、生鮮市場など)などに高い関心を示している。最近では、日本のポップカルチャー(日本の漫画、アニメ、映画、ゲームなど)、日本食、デザイン、現代建築なども人気である。
- ・ 日本に対して「豊かな伝統・文化を持つ国」「経済力・技術力があり、生活水準が高い国」「文化的に西欧と異なり不可解な国」「日本人は勤勉」「物価が高い」「言葉が通じない」という印象を持っている。

(2) フランス人の食習慣

食に対する意識

- ・ 料理、休息、誰かと一緒に食事を取ることを大切にする。
- ・ 家族と食事を一緒に食べることに對して、強いこだわりを持っている。食事は家族が顔を合わせる大切な時間だと考えている。
- ・ 週末は友人の家で外食することが多く、お互いの自宅を行き来し合い、食事を取ることに喜びを感じる。
- ・ 食事にかかる時間（食材を選ぶところから料理を準備する時間までを含む）が、他国と比較して長い。余裕を持って食事を取ることが社会的に共有されている。
- ・ 自国の食文化と伝統に對して強いこだわりと誇りを持っている。
- ・ 地産地消、自然から取れた食材、生産者の顔が見えることに對するこだわりが強い。地域性のある料理や食材を好む。また、スーパーマーケットではなく個人の店で買い物をするを好む。
- ・ デザートを食べないと食事が終わったと感じない。
- ・ フランスにはベジタリアン、イスラム教徒、ユダヤ教徒がいる。ベジタリアンの人数が増加の傾向にある。

日常の食事パターン例

- ・ フランス人の食事回数は1日3食（夕食がメイン）。
- ・ 朝食（7～9時頃）は、乳製品、シリアル、コーヒー（世代による）もしくは紅茶（若い女性が好む）など、軽いものを食べる。朝食は非常に大切な食事と考えられている。家庭の教育も影響しており、フランスでは100%の子どもが朝食を食べている。
- ・ 昼食（12～14時）は、パリ以外では、自宅に一旦帰り、家族と一緒に食べる人が多い。
- ・ 夕食（19～21時）は、10人中9人は自宅で家族と食べる。外食する場合は友人の家で食べる人が多い。友人の家に行けない場合などには、週末にレストランを利用することもある（レストランは19時～20時に営業を開始する）。
- ・ 食事を食べる時間は通常1時間以内だが、土曜日の夕食と日曜日の昼食は社交的な意味合いが強いため、より長い時間をかけて食事を取る。

フランス料理の特徴

- ・ フランス料理は、前菜（ない場合もある）、メイン、デザート（主にチーズ）、コーヒーによって構成される。
- ・ 肉料理が主体であるが、全体的に消費が減少している。牛肉、マトンが一般的に食べられる。ラムは高級な肉として好まれ、豚肉はハム・ソーセージでよく食べられる。ウサギの肉も人気がある。臓物類は狂牛病の影響であまり食べられなくなった。エスカルゴは普段それほど食べる料理ではない。肉類を調理する際は、熱をたくさん入れることが大切である。
- ・ 近年、魚料理も食べられるようになってきた。イワシなど、白身の魚がほとんどで、赤身魚はあまり食べられない（ただしマグロは食べられる）。
- ・ 野菜類はあまり多く食べられないが、フランス人は、もっと多くの野菜を取らなければという意識をもっている。
- ・ チーズは料理の構成要素の一つに含まれており、日本のようにつまみや原材料の一つとして扱われない。
- ・ ワインを飲まず、水を飲む人が増えている（フランスでは水ビジネスが盛んである）。ワインを飲む場合には、良質なものを少量だけ飲むことが多い。大手ワインは大半が投機対象となっており、地方の良質なワインが楽しめるようになっている。
- ・ 外食で供されるフランス料理は、アントレ、メイン（肉・魚・温野菜）、デザート（主にチーズ）、コーヒーで構成される。また、アペリティフを楽しむことは大切な時間だと見なされている。

食に対する禁止事項と嫌悪感

- ・ 遺伝子組み換え作物など、科学的・産業的に作られた食品を忌避する。
- ・ ベジタリアン、イスラム教徒、ユダヤ教徒が存在し、それぞれ食事規制がある。

テーブルマナー

- ・ 楽しく食べることがマナーとして徹底されており、形式張らず自由な雰囲気です。食事を楽しみ、食事中的会話も楽しむ。誰かが食器を落とした場合にも、本人がそれを気にしないように周りの人たちが自然と気遣うことが慣習化されている。
- ・ ナイフとフォークを使う（右手にナイフ、左手にフォークを持つ）。ナイフとフォークを持ち替えてよい。
- ・ パンは小さくちぎって食べる。正式な食事や他人の家での食事では、パンをお皿のソースに付けて食べることはしない。
- ・ 食事中は禁煙である。
- ・ ゲップをすることは嫌われる。
- ・ 食事中に大声で話すことは嫌われる。

日本の食事で好まれるもの

<食事内容>

- ・ 日本食、特に寿司は健康的ということで非常に好まれる。刺身、焼き鳥、天ぷら、うどん、ソバ、ラーメン、焼きそば、トンカツ、焼き魚も人気がある。ご飯とお味噌汁も喜んで食べる。
- ・ 会席料理や精進料理など、美しく盛り付ける料理も高く評価する。

<サービス>

- ・ 料理を運ぶ所作にも異国情緒を感じ、満足する。

日本の食事で嫌われるもの

<食事内容>

- ・ 赤身の魚（マグロ以外）が食べられないので、嫌われる。
- ・ サンマなど、小骨が多い魚が嫌われる。
- ・ 納豆などの発酵食品は食べられない人が多い。

<サービス>

- ・ パンのお代わりに追加料金を取られることが嫌われる（フランスではパンは料理の料金に含まれており、いくら食べても無料であるため）。
- ・ フランス人は余裕を持って食事を取るからといって、皿をいつまでも下げないでいると嫌がられることがある。
- ・ 日本では、ベジタリアンや宗教的理由による食べられない食材、アレルギーについて、事前に確認されないことが多い。

<情報提供>

- ・ 多くのフランス人が箸を使えるため、「上手に箸が使えますね」など、箸の使い方に関する発言をされると嫌がる人もいる。

フランス人に対して良いおもてなしをするための推奨事項

<食事内容>

- ・ 自然食品など、地域性のある料理や食材を提供すると喜ばれる。また、遺伝子組み換え作物など、科学的・産業的に作られた食品はできるだけ使用しない方がよい。
- ・ 和風、コンチネンタルなど、異なるタイプの朝食を用意し、選択できるようにするとよい。朝食以外の食事でも、選択肢があることは高く評価される。

<サービス>

- ・ ご飯とお味噌汁を食べる場合、お箸を使いづらいと感じる人もいるので、スプーンとフォークも用意するとよい。
- ・ 料理の盛りつけなどに“日本的な要素”を取り入れると喜ばれる。
- ・ パンのお代わりに追加料金を取る場合には、フランスとはシステムが異なるため、事前に説明する。

- ・ 緑茶は、フランスの日本食レストランでは有料で出すところが多いため、日本では無料であることを説明するとよい。
- ・ ベジタリアン、イスラム教徒、ユダヤ教徒が存在するため、食べられない食材について必ず確認する。
- ・ 喫煙席の管理（分煙）を徹底した方がよい（喫煙に対して非常に敏感なため）。

< 情報提供 >

- ・ 特に日本料理を提供する際は、食事の食べ方について説明をする方がよい。
- ・ 日英併記の料理メニュー、日本酒メニューを用意するとよい。料理や日本酒の説明文を加えるとよい（専門業者やネイティブに翻訳してもらうことが望ましい）。

食事以外の禁止事項

- ・ 指を鳴らすことは嫌われる。
- ・ 公の場でガムをかんだりポケットに手を入れたりすることは、下品な態度だと思われる。

（ 3 ） フランスに関する情報の問い合わせ先

- ・ 在日フランス大使館
〒106-8514 東京都港区南麻布 4-11-44
TEL : 03-5798-6000 (代表)
website : <http://www.ambafrance-jp.org/>
- ・ フランス政府観光局
〒107-0052 東京都港区赤坂 2-10-9 ラウンドクロス赤坂ビル 9 階
website : <http://jp.franceguide.com/>

13.マレーシア

(1) マレーシア人について

マレーシア人のプロフィール

- マレーシアの人口は約2,750万人(2007年)。民族別では、マレー系(ネイティブ 約66%)、中国系(約26%)、インド系(約8%)の大きく3つの民族にて構成される。宗教別では、マレー系のほとんどがイスラム教徒、中国系のほとんどが仏教徒かキリスト教徒(イスラム教徒はごくわずか)、インド系のほとんどがヒンドゥー教徒に該当する。使用言語は、国語(マレー語)、中国語、タミル語、英語である。



(出典：外務省ホームページ)

訪日マレーシア人旅行者の特徴

- 日本を訪れるマレーシア人旅行者は約10万1,000人(2007年)、平均10.0日間滞在する(2006年)。男性と女性が約6:4の割合で、性年齢別では男性30代(約20%)、男性20代(約13%)、男性40代(約13%)の順に多い(2006年)。

訪日マレーシア人旅行者に人気の観光地

- 東京(TDR、お台場含む)、大阪、京都など。

訪日インドネシア人旅行者が日本で好きなもの

- TDR、日本の伝統文化、日本のお土産(扇、美しいデザインの箸など)などに高い関心を示している。
- 日本に対して「清潔」「きれい」「公共交通の便がよい」という印象を持っている。

(2) マレーシア人の食習慣

食に対する意識

- イスラム教国ではあるが、中国系やインド系の民族が暮らす多民族国家でもあり、それぞれの食文化や食の好みは尊重されている。そのため、イスラム教徒以外の人国内で自由に食べたいものを食べることができる。

- 異なる食生活の民族（マレー系、中国系、インド系）が身近に存在する環境にあるため、食文化を含めて、他人の文化を尊重するという意識が確立している（国民全体が同じものを食べるという意識は全くない）。

日常の食事パターン例

- マレーシア人の食事回数は1日3食（昼食もしくは夕食がメイン）。

食 事	内 容
朝 食 ^{注1}	伝統的な食事 ^{注2} ナシレマ ^{注3} 、焼きそば、ロティチャナイ ^{注4} 現代的な食事 ^{注2} パンとジャム（もしくはバター）、あるいはシリアル。
昼 食	マレー系、インド系 主食は、ナシ（お米）。 副菜は、様々な種類のカレー、焼き魚、鶏肉料理。 ココナツとスパイスが多用される。 中国系 主食は、ごはん。汁麺を好んで食べる人が多い。
夕 食	昼食と同じ内容。
注1) 朝食内容は、マレー系、中国系、インド系のすべてに共通する。 注2) 伝統的な食事を取るか現代的な食事を取るかは、個々の家庭によって異なる。 注3) ココナツライスに、カレー（牛肉や鶏肉のもの）、野菜の和え物、サンバル（トウガラシの辛いペースト）などを載せて食べるもの。 注4) 小麦粉を原材料とするピザのようなもの。インドではパラタと呼ばれる。	

- 外食は、単身者や都会に働きに出ている若者の間で多く取られる。通常は家族と一緒に食事を取ることが多い。
- 人によっては、午前中にお茶休憩を取ることもある。その際には、コーヒーや紅茶、軽なおつまみ（小さなケーキ1~2かけら）が取られる。

マレーシア料理の特徴

- 主食は、ナシ（お米）である。
- マレーシアを代表する料理は、サティ（牛肉や鶏肉などの焼き串）、フライドライス、チキンライス、ナシレマ、焼きそばである。サンバル（チリソース）がよく使われる。
- 代表的な飲物は、テータリ（ミルクティ）である。通常、食事中は冷たい水を飲み（白湯を好む人もいる）、食後にはコーヒーを飲む。コーヒーや紅茶はとても甘い。

食に対する禁止事項と嫌悪感

- ・ イスラム教徒は、宗教上の適切な処理が施されていない肉、豚肉、アルコールが禁止されている（宗教上の適切な処理が施されていない肉は食べる人もいるが、大半は食べない）。またイスラム暦9月には断食が行われる。
- ・ 厳格なヒンドゥー教徒は、牛肉が禁止されている。また、ヒンドゥー教徒にはベジタリアンが多く、肉類を一切食べず、野菜しか食べない人もいる。
- ・ 生魚を食べる習慣はない。生魚を一度食べて嫌いになる人もいる。

テーブルマナー

- ・ マレー系とインド系は、右手、スプーンとフォークを使い分けて食べる。
- ・ 中国系は、お箸、スプーンとフォークを使い分けて食べる。
- ・ 手を使って食べる場合と給仕する場合は右手を使い、左手を使ってはならない。
- ・ 目上の人と同席する場合、敬いながら食事を取る（席の序列に気を配る、年長者から先に食事に手を付けるなど）。
- ・ チップの習慣はない。

日本の食事で好まれるもの

< 食事内容 >

- ・ 魚介類全般が好まれる（エビやカニも食べられる）。
- ・ 天ぷらが好きな人が多く、天ぷらそばも人気がある。
- ・ 最近では寿司、刺身、そばに挑戦する人も増えてきている。

日本の食事で嫌われるもの

< 食事内容 >

- ・ 焼きそばなどの肉を扱う料理は、豚肉や牛肉が混入している不安があるため、嫌われる。
- ・ 生ものが食べられない人も多い。

マレーシア人に対して良いおもてなしをするための推奨事項

< 食事内容 >

- ・ 人によって宗教上の食の禁止事項が存在することがあるため、相手の食べられないものを事前に把握しておくことが望ましい。ベジタリアン以外であれば、鶏肉とマトンは食べられると考えてよい。
- ・ 血液を不浄なものとして忌避することがあるため、肉類や魚の焼き具合と調理方法には気をつける方がよい。
- ・ 食事中の飲物には、好みに応じて、冷たい水もしくは白湯を出すのがよい。また食後にコーヒーを提供すると喜ぶ。

<サービス>

- ・ 大きくマレー系、中国系、インド系に分かれるため、それぞれの特性を理解したうえで、食べられない食材について必ず確認する。個別の対応を取ると喜ばれる。
- ・ 箸を使うことに慣れていない人に、スプーンとフォークを用意するとよい。
- ・ 自分で好みの味付けができるように、チリソース、チリパウダー、黒胡椒を使えるようにすると喜ばれる。
- ・ イスラム教徒は1日5回の礼拝を行うため、礼拝の場所と時間について配慮するとよい。

<情報提供>

- ・ 料理の食材が明確でないと安心して食べることができないため、オーダーを受ける際には、料理に含まれる食材・含まれない食材（豚肉、牛肉など）について説明するとよい。

<その他>

- ・ イスラム教の断食月の期間には、イスラム教徒の前で飲食を取ることは避ける方がよい（イスラム教徒は日中、水を含めて一切の食事を食べないため、配慮が必要である）。同様に、断食月の期間にイスラム教徒を相手にしたスケジュールを立てる場合、日中の運動やハードスケジュールは避ける方がよい。ただし、イスラム教徒はその日の断食を終えた後（日没後）にたくさんの食事を食べるため、サービスする側は多くの食事を提供するとよい。

食事以外の禁止事項

- ・ 人と挨拶する際に、相手が同性の場合は、軽い会釈もしくは握手をする（抱き合って挨拶するのは非常に親しい間柄に限定される）。相手が異性の場合、相手が握手を求めてこない限り、身体的な接触は避ける。
- ・ イスラム教及びヒンドゥー教では、頭は神聖なものだと考えられており、人の頭（子供の頭も）を触らない。
- ・ イスラム教では、左手を使うことは避けられる。
- ・ 人及び方向を指さす場合、人差し指を突き立てない（通常、右手を握り、親指を伸ばして指し示す）。
- ・ 人に足を向けてはならない。目上の人の前では足も組まない方がよい。
- ・ 第三者の前で相手の自尊心を傷つけるような言動（叱りつけるなど）は避けなければならない。また、自分の怒りや苛立ちを人前で表現することも避けなければならない。
- ・ 露出の多い服装ははしたないと思われるため、避ける方がよい。
- ・ 他人の家に入る際は靴を脱ぐ。

(3) マレーシアに関する情報の問い合わせ先

- ・ マレーシア大使館
〒150-0036 渋谷区南平台町 20-16
TEL : 03-3476-3840

- ・ マレーシア政府観光局 東京支局
〒100-0006 東京都千代田区有楽町 1-6-4 千代田ビル 5 階
TEL : 03-3501-8691、FAX : 03-3501-8692
website : <http://www.tourismmalaysia.or.jp/>
営業時間 : 9:00 ~ 17:00
定休日 : 土・日・祝

- ・ マレーシア政府観光局 大阪支局
〒550-0004 大阪市西区靱本町 1-8-2 コットンニッセイビル 10 階
TEL : 06-6444-1220、FAX : 06-6444-1380
website : <http://www.tourismmalaysia.or.jp/>
営業時間 : 9:00 ~ 12:00 / 13:00 ~ 17:00
定休日 : 土・日・祝

14. インドネシア

(1) インドネシア人について

インドネシア人のプロフィール

- ・ インドネシアの人口は約2億2,200万人(2006年推計)。民族別では、大半がマレー系であり、その他に中国系(華人)と数百の民族集団がいる。宗教別では、イスラム教(約87%)、キリスト教(約9%)、ヒンドゥー教(約2%)などにて構成される。使用言語は、インドネシア語(公用語)である。バリ島にはヒンドゥー教徒が多い。
- ・ すべての国民は、宗教(カトリック、プロテスタント、ヒンドゥー教、仏教などの公認宗教)もしくは信仰(公認宗教)を持たなければならない。インドネシアには250を超える民族集団がいるが、それぞれ多数派を占める宗教が異なる。



(出典：外務省ホームページ)

訪日インドネシア人旅行者の特徴

- ・ 日本を訪れるインドネシア人旅行者は約6万4000人(2007年)。平均13.7日間滞在する(2006年。注：観光・商用以外の長期滞在者が滞在日数を引き上げている)。男性と女性が約6:4の割合で、性年齢別では男性30代(約16%)、男性20代(約16%)、女性20代(約12%)の順に多い(2006年)
- ・ ビザの手続きが厳しいため、日本を訪れるインドネシア人は限定される。

訪日インドネシア人旅行者に人気の観光地

- ・ 東京(TDR含む)、大阪、京都、富士山、九州、北海道など。

訪日インドネシア人旅行者が日本で好きなもの

- ・ TDR、ナイトライフ、日本の伝統文化、雪とスキー、桜の花見などに高い関心を示している。
- ・ 日本に対して「清潔」「物価が高い」という印象を持っている。

(2) インドネシア人の食習慣

食に対する意識

- ・ 食事は、家族や友人などと時間をともに過ごす大切な時間であると考えられている。インドネシアは大家族が多いため、大勢が集まって食事をすることが一般的である。
- ・ 宗教が生活の土台となっており、食生活を含め、個人の宗教や信条を遵守する。イスラム教やヒンドゥー教では食事の規制事項があるため、口に入れる食材に対して非常に気を遣う。
- ・ 土着の宗教が根付いており、様々な迷信が信じられている(インドネシアには祈祷師が存在する)。そのため、生まれてから特定の食材を一切食べない人もいる(大根を食べると身体が冷えると信じ、一生涯、大根を食べない人もいる)。また、うわさ話や口コミ情報が大好きである。
- ・ 都心部を中心にグルメブームが起きており、インドネシアにおけるテレビのグルメ番組の影響などもあり、都心部では、経済的に余裕がある人を中心に、グルメの食べ歩きが珍しいものではなくなってきた。
- ・ 食事と音楽などのエンターテインメントは別々に楽しむ(食事をしながら音楽を聴く習慣はない)。

日常の食事パターン例

- ・ インドネシア人の食事回数は1日3食(西部及び中央部では昼食がメイン)、農村部では1日2食の場合もある。
- ・ 朝食には主食(米飯)とおかずを食べるが、都心部で働いている人は軽食(お粥、揚げ物、食パンなど)だけで済ませることも多い。出勤途中の屋台で食べる人もいる。
- ・ 昼食は、おおよそ正午に軽食を取る。
- ・ 夕食は、昼食の残りを食べることが多い。食事は家族と一緒に食べるのが一般的である。
- ・ これ以外にも、昼食から夜にかけて、気が向いた時間に軽食を食べることもある。
- ・ 買い食いは多くみられるが、外食をする習慣はない。外で食べる場合には、たいてい誰かの家で食事を取る。

インドネシア料理の特徴

- ・ インドネシアには、広大な国土に多様な民族が暮らしており(東西5,000km南北1,800kmに約18,000の島々が存在する)、宗教や民族集団ごとの慣習からの影響も受けて、地域によって多様な食文化や郷土料理が存在する。それぞれ全く異なる食材やスパイスなどを使用しており、地域ごとに辛い料理や甘い料理などがある(ジャワ料理は甘く、パダン料理は辛いなど)。

- ・ 人口密集地のほとんどは米を主食にしており（米以外に、サゴ澱粉、バナナ、イモ、トウモロコシ、雑穀などを主食にする地域もある）副食と一緒に食べる。副食には、安価な鶏肉や魚を使った料理が一般的に食べられる。全般的に、スパイスが多用されて味付けが強く、油っぽい料理が多い。
- ・ 米を主食にする人は、山盛りの米飯と少量のおかずをセットで食べる。パンや麺類は米飯の代わりにはならない。米飯を食べないと食事をしたことにはならないと捉えられる。
- ・ おかずは、魚でも肉でも卵でも、動物性食品なら何でも食べられる。
- ・ 一般に、スープ類はぬるいものが出される。
- ・ 食事をする際には、サンバル（チリソース）でご飯やおかずの辛味を増すことが一般的である。
- ・ 魚をよく食べる民族とそうでない民族があり、魚を食べる民族の魚料理は、絶対に生臭さを残さないような調理をする（中までしっかり火が通ったから揚げ、煮込み料理、非常に濃い味付けなど）。
- ・ 正式な献立には、クルップク（えびせん）もしくはそれに類するものが出される。クルップクは、お茶請けではなく、あくまでおかずの1つとして供される。
- ・ イスラム教徒は、鶏、山羊、羊、牛、水牛をよく食べる。
- ・ キリスト教徒は豚をよく食べる。
- ・ イスラム教が布教していない地域では、ヤシ酒、豚肉、犬肉が重要視され、動物の血液も食用にしている。
- ・ 飲み物は、水とお茶が中心である。水は常温もしくはぬるま湯で飲み、熱湯や冷たい水は好まれない。お茶は紅茶が飲まれる。レストランではアイスティーを飲む。コーヒーはあまり飲まず、紅茶の方が好まれる。砂糖を飲み物に入れるのはおもてなしの意味があり、日常生活では砂糖を入れないで飲むことが多い。
- ・ アルコール類ではビールが飲まれるが、通常は、常温に氷を入れて飲む（冷やして飲まないことがほとんどである）。
- ・ インドネシアには屋台などの簡易食堂がたくさんあり、よく利用される。
- ・ インドネシアの都市には、「ホカホカベントー」と呼ばれるファーストフードのレストランがあり、インドネシア人に人気である。特にチキンカツ弁当の人気が高い（ヤシ油で揚げたもの。ラードは使用しない）。

食に対する禁止事項と嫌悪感

- ・ 国民の多数を占めるイスラム教徒は、宗教上の適切な処理が施されていない肉、豚肉、アルコールが禁止されている。またイスラム暦 9 月には断食が行われる。

- ・ バリ島に多く存在するヒンドゥー教（バリーヒンドゥー）は、豚肉を最高のご馳走として食べ、牛肉を食べることを忌避する。
- ・ 生ものを食べる習慣はない。また、魚の生臭さが嫌われる。

テーブルマナー

- ・ 車座の中央に料理を並べるのが一般的だが、席順についてはそれほど厳密に決まっていない。
- ・ おかずは一種類ずつ皿に盛りつけられる。取り分け用のスプーンを用いて、自分の皿に盛って食べる。インドネシア人は大家族のため、全員用に供されたおかずを、好きなだけ自分の皿に取り分けて食べることが一般的な習慣になっている（一人ひとりに対して個別の料理が配膳されることはない）。
- ・ 食事前、食後には手を洗う。
- ・ ホストに食事や飲み物を勧められた後に、食事を始める。
- ・ 右手にスプーン、左手にフォークを持ち、主にスプーンを使って食べる（ナイフは使わない）。食事中に仮置きする場合には、皿の上に四時半の向きにスプーンとフォークを揃えておく。食事を終える場合には、スプーンを裏向きにして四時半に、フォークを七時半に交差させて置く。
- ・ 手を使って食べてもよい。
- ・ 食事をする場合、相手に料理を手渡す場合、給仕する場合には右手を使い、左手を使ってはならない。
- ・ 音を立てて食事することは礼儀正しくない（スープ、麺類など）。
- ・ 皿を持ち上げて食べることは行儀が悪いと考えられている。
- ・ 目上の人と同席する場合、敬いながら食事を取る（席の序列に気を配る、年長者から先に食事に手を付けるなど）。

日本の食事で好まれるもの

< 食事内容 >

- ・ 日本の牛肉の人気の高い。すき焼き、しゃぶしゃぶ、焼き肉が好まれる。
- ・ 天ぷらの人気も高い。
- ・ カリフォルニアロールのような、加熱調理済みのエビや肉や野菜を使った巻き寿司が人気である。

日本の食事で嫌われるもの

< 食事内容 >

- ・ 魚の旨みを生かす日本の魚料理は、一般的に口に合わない。生魚も好まれない。エビ以外の魚介類はあまり食べられない。

< サービス >

- ・ テーブルにサンバルが置いていないため、料理の辛みを増すことができないことに不満を持たれる。

インドネシア人に対して良いおもてなしをするための推奨事項

< 食事内容 >

- ・ 米飯がなければ食事をしたことにならない人が多いため、食事には山盛りの米飯を提供する方がよい。
- ・ スープ類はぬるいものが好まれるため、汁物の温度は気をつける方がよい。
- ・ 人によって宗教上の食の禁止事項が存在することがあるため、相手の食べられないものを事前に把握しておくことが望ましい。ベジタリアン以外であれば、鶏肉は食べられると考えてよい。
- ・ 血液を不浄なものとして忌避することがあるため、肉類や魚の焼き具合と調理方法には気をつける方がよい。

< サービス >

- ・ イスラム教徒とヒンドゥー教徒が存在するため、それぞれの特性を理解したうえで、食べられない食材について必ず確認する。個別の対応を取ると喜ばれる。
- ・ 箸を使うことに慣れていない人に、スプーンとフォークを用意するとよい。
- ・ インドネシア人の食事にサンバルはつきものであるため、自分で料理の辛みを増すことができるように、サンバルをテーブルの上に置いておく方がよい。
- ・ 飲み物は、常温の水か紅茶が適当である。紅茶には砂糖をたくさん用意するとよい。
- ・ イスラム教徒は1日5回の礼拝を行うため、礼拝の場所と時間について配慮するとよい。

< 情報提供 >

- ・ 料理の食材が明確でないと安心して食べることができないため、オーダーを受ける際には、料理に含まれる食材・含まれない食材（豚肉、牛肉など）について説明するとよい。

< その他 >

- ・ 一般に、インドネシア人は時間感覚がゆったりしているため、リコンファームは徹底する方がよい。インドネシア人を相手にスケジュールを立てる場合にも、時間の説明をきちんとしながら動く方がよいだろう。
- ・ イスラム教の断食月の期間には、イスラム教徒の前で飲食を取ることは避ける方がよい（イスラム教徒は日中、水を含めて一切の食事を食べないため、配慮が必要である）。同様に、断食月の期間にイスラム教徒を相手にしたスケジュールを立てる場合、日中の運動やハードスケジュールは避ける方がよい。ただし、イスラム教徒はその日の断食を終えた後（日没後）にたくさんの食事を食べるため、サービスする側は多くの食事を提供するとよい。

食事以外の禁止事項

- ・ 異性との身体的な接触（握手など）は避ける。
- ・ イスラム教及びヒンドゥー教では、頭は神聖なものだと考えられており、人の頭（子供の頭も）を触らない。
- ・ イスラム教では、左手を使うことは避けられる。
- ・ 第三者の前で、相手の自尊心を傷つけるような言動（叱りつけるなど）は避けなければならない。

（３）インドネシアに関する情報の問い合わせ先

- ・ インドネシア大使館
〒141-0022 東京都品川区五反田東 5-2-9

15.インド

(1) インド人について

インド人のプロフィール

- ・ インドの人口は約 11 億 460 万人 (2006 年)。民族別には、インド・アーリア族、ドラビダ族、モンゴロイド族などにて構成される。宗教別では、ヒンドゥー教 (約 81%)、イスラム教 (約 13%)、キリスト教 (約 2%)、シク教 (約 2%)、仏教 (約 1%)、ジャイナ教 (約 0.5%) などで構成される (2001 年)。使用言語は、ヒンディー語 (公用語) と英語で、その他にも各地方で憲法にて公認されている様々な州の言語、方言がある。インドでは民族と宗教が多様に入り交じった状況にある。



(出典：外務省ホームページ)

訪日インド人旅行者の特徴

- ・ 日本を訪れるインド人旅行者は約 6 万 8,000 人 (2007 年)。平均 14.4 日間滞在する (2006 年。注：技術関係者など、長期滞在者が全体の滞在日数を引き上げている)。男性と女性が約 8 : 2 の割合で、性年齢別では男性 30 代 (約 30%)、男性 40 代 (約 18%)、男性 50 代 (約 9%) の順に多い (2006 年)
- ・ 外国旅行ができるインド人は、インドの都心に住む人がほとんどである (一部の富裕層など)。

訪日インド人旅行者に人気の観光地

- ・ 旅行者の約 4 割が商用客で、東京、神奈川県、大阪府、千葉県などの大都市圏に集中している。
- ・ ほとんどのインド人は日本に何があるかを知らない (ソニーなどのブランド商品、長崎、新幹線というイメージしか持っていない)。
- ・ 在日インド人や訪日経験があるインド人は、東京 (TDR、浅草や明治神宮などの社寺、秋葉原)、日光、富士山、箱根に強い関心を持っている。また可能であれば、新幹線に乗って、京都、広島、長崎まで足を伸ばしたいと考えている。

訪日インド人旅行者が日本で好きなもの

- ・ TDR、日本の伝統文化、エレクトロニクス (カメラ、小型音楽プレーヤーなど) などに高い関心を示している。
- ・ 日本に対して「日本人は親切 (= 相手をだまさない)」「物価が高額」「ものづくりが上手」「柔道・空手」という印象を持っている。

(2) インド人の食習慣

食に対する意識

- ・ 宗教が生活の土台となっており、食生活を含め、個人の宗教や信条を遵守する。ヒンドゥー教やイスラム教では食事の規制事項があるため、口に入れる食材に対して、非常に気を遣う。また、ヒンドゥー教では、これに加えて、「食事の食べ方」(誰と一緒に食べるかなど)「食事を食べる時間や時期」に対しても、非常に気を遣う。
- ・ インドでは、肉食と菜食の境界が非常に強く意識されており、ベジタリアンとノンベジタリアン(非ベジタリアン)を厳格に区別する。一般的に、ベジタリアンはヒンドゥー教徒とジャイナ教徒、ノンベジタリアンはイスラム教徒とキリスト教徒とシク教徒であることが多い。
- ・ ヒンドゥー教では、穢れに対する意識が非常に強く、食べものを含め、他者の穢れが接触することを強く避ける。特有の社会身分制度「カースト」が存在し、異なるカーストと一緒に食事をすることも忌避される。不浄は血液や唾液で感染するものと考えられ、食器も使い捨てのものが最も清浄だと考えられている。不浄の対象はカーストや地域で異なり、絶対的な基準は存在しない。不浄を浄化するための方法として、菜食や断食や沐浴やヨガが行われ、高位のカーストや社会的地位の高い人ほど肉食を避ける傾向が強い。規制の度合いが厳格であるほど、浄性が高いと考えられる。
- ・ ジャイナ教では、不殺生を教義の重要な要素として扱っており、厳格なベジタリアンである(掘り起こす際に小生物を殺すことがあるという理由から、根菜も食べない)。
- ・ 食べることは生活の中で重要な位置を占めているため、食材の確保から調理まで入念に準備を重ねており、手抜きをすることが許されない。
- ・ 「医食同源」の思想(「アユール・ヴェータ」と呼ばれる古典医学の理論)のもと、全ての食材には固有の性質があり、バランスが悪い食事が病気の原因になり、また、食べることで身体を温めたり冷やしたりすることができる。そのため、身体を冷やすもの(ヨーグルトとの加工品、キュウリ、バナナなど)は夏には食べるが、冬には避けられる。
- ・ 一般に、男性よりも女性の方が、口に入れる食材に対して厳しい意識を持っている(インドでは女性は家庭を守るという意識が強いため)。
- ・ 一般に、インド人は自分の味つけに対して非常に保守的である。
- ・ 観光目的の旅行者は、旅行先でも自国の食習慣を厳格に守ろうとする意識が強い。
- ・ 商用目的の旅行者は、ビジネスの関係から、普段はベジタリアンだとしても鶏肉程度であれば食べることにしている人も多い。
- ・ 海外旅行に出るようなインドの富裕層では健康志向が広まっており、最近では赤ワインがブームになっている。

日常の食事パターン例

- ・ インド人の食事回数は1日3食（昼食もしくは夕食がメイン）。
- ・ 1日に2回のお茶の時間があり、日常的に紅茶を楽しむ習慣がある。

食 事	内 容
朝 食 ^{注1} (7~8時)	ビスケットなどの軽食。
お茶 (11時~ 11時15分)	紅茶、軽食（ビスケット、野菜天ぷらなど）。
昼 食 (12~13時)	北インド 主食は、小麦粉を使ったパンで、季節によって内容が変わる（チャパティ、ローティー、パラタ、プーリ、バトゥーラ） ^{注1} 。 副食は、ダール ^{注2} 、カレー、季節の野菜など。ベジタリアン以外は、鶏肉料理などが加わる。 南インド 主食は米（イドゥリー、ドーサー、ワラー） ^{注3} 。 副食は、ダール ^{注2} 、カレー、サンバル ^{注4} 、季節の野菜など。
お茶 (12時~ 15時の間)	紅茶、軽食（ビスケット、野菜天ぷらなど）。
夕 食 (20~21時 ^{注5})	昼食とほぼ同じ内容。
<p>注1) チャパティとローティーは薄焼きパン。パラタはお惣菜パン（お好み焼き風）。プーリとバトゥーラは揚げパン。日本で有名なナンは、インドでは一般の家庭には調理に必要な大釜がないため、レストランで食べられる。</p> <p>注2) 豆の煮込みカレーで、日本食の味噌汁に相当するもの。</p> <p>注3) 米とウラドマメ（ケツルアズキ）を水につけて挽き、少し発酵させたもの。</p> <p>注4) 野菜が入った酸っぱいスープ。</p> <p>注5) 伝統的な家庭では18時頃に夕食が取られていたが、都心を中心に夕食時間が遅くなっている。</p>	

- ・ 都市部では外食が普及している。しかし、外食は、同じ調理器具で肉を扱っている可能性も否定できないことから、自分の家庭で安心して食べることを選択する人が多数派である。

- ・ ヒンドゥー教では、特定の宗教の祝日や特定の曜日に断食をする、願掛けのために断食する、特定の食材を一定期間食べないなど、日常的に断食をすることが多い。断食といっても完全に食を断つことは少ない(イスラム教のように厳しいものではない)。

インド料理の特徴

- ・ インドは世界的に見ても多民族・多宗教が著しい国であり、広大な国土の中に様々な食文化・食習慣が存在する。北インド、南インド、東インド、西インド、中部インドで、それぞれ料理の内容や味付けも異なるため、インド料理を総括して説明することは非常に困難である。インド料理に共通する特徴として、スパイス、油、精製バター、牛乳と乳製品を多用すること、野菜が主体のシンプルな料理が多いこと(豆料理など)、料理にはヨーグルトを添えることなどが挙げられる。また、インドは家庭料理が基本になる。
- ・ 主食は、北インドが小麦粉、南インドが米である。これに、メインの野菜料理1~2品、スープ、パンやサラダ、ピクルス、ヨーグルトなどが加わる。最後はヨーグルトやヨーグルトを混ぜたご飯で終わることが多い。
- ・ 油と精製バター(「ギー」と呼ばれる)は浄化作用を持つと考えられ、油や精製バターで揚げる料理は最も浄性が高いとされる。
- ・ インドでは新米を食べず、古米もしくはよく乾燥された米を用いる。
- ・ 食事には必ず1品甘いもの(お菓子など)が含まれる。人を招待する食事に甘いものがないことは、非常に失礼なことだとされる。
- ・ ミルクティーを日常的に飲む習慣がある。
- ・ お酒はほとんど飲まず、飲酒が禁止されている地区もある。若い世代は、お酒を飲むようになってきた。
- ・ インドのレストランは、ベジタリアン用とノンベジタリアン用が明確に分かれている(ベジタリアンがノンベジタリアンと同席して食事することを嫌うため)。
- ・ インドでは、すべての食品に「ベジタリアン向け」と「ノンベジタリアン向け」を表すマークを付けることが義務づけられている(前者は「緑の」、後者は「赤の」)。

食に対する禁止事項と嫌悪感

- ・ 国民の6割程度がベジタリアンとされている。肉類、卵、魚が忌避の対象となるが(卵だけ、魚だけ食べる人もいる)、一般的に乳製品は多量に摂取する。
- ・ ヒンドゥー教では、肉食が避けられる。高位のカーストや社会的地位の高い人ほど肉食を避ける傾向が強い。
- ・ ジャイナ教では、肉食を一切禁じており、タマネギ、ニンニクを食べないこともある(掘り起こす際に虫などの生き物を殺す、食べると精力がつか)

くなどの理由による)。

- ・ 宗教上・健康上の理由や願掛けをするため、特定の日(1日や1週間など)だけ、肉食を避ける人もいる。
- ・ 牛は神聖な動物として崇拜され、牛を食べることは禁忌とされる。
- ・ 豚は不浄な動物とみなされ、基本的に食べることはない。
- ・ 肉食をする人もいる。その場合にも食べる対象は、鶏肉、羊肉、ヤギ肉に限定される。
- ・ 厳格なヒンドゥー教徒には、肉類を料理した調理器具が使われることを忌避する人もいる。
- ・ 厳格なヒンドゥー教徒は、五葷(ごくん:ニンニク、ニラ、ラッキョウ、玉ねぎ、アサツキ)を食べることが禁じられる。
- ・ 生ものを食べる習慣はない。インド内陸部の人には魚料理をあまり好まない。
- ・ インド料理しか食べない人も多い。
- ・ インドでは一般に、飲酒をタブー視する傾向が強い。
- ・ 不浄の観念から、他人の料理や残り物を取り分けて食べることを拒否する。
- ・ 異なるカーストと一緒に食事することを嫌う人もいる。ノンベジタリアンと食事を同席することを拒否するベジタリアンもいる。

テーブルマナー

- ・ 伝統的には、食事は床に座って食べるものである。
- ・ 一人ひとりに、平らなステンレスの大皿、ステンレスのお椀が配置される。大皿の上に料理が載せられる(主食は右側、箸休めのものは左側によそわれる)。お椀は大皿の外に置かれることもある。伝統的には、大皿の代わりにバナナの葉が置かれる(最も清浄な皿とされており、南インドでは日常的に使う)。
- ・ 自分の皿によそわれたものは、不浄が感染しないように、決して他人に取り分けてはいけない(不浄は血液や唾液で感染すると考えられているため)。共用の皿から取り分ける場合には、自分のスプーンが共用の皿に触れないように気をつける。また、他人と飲み物を共有する場合には、容器に口をつけてはいけない。通常、お代わりをよそうために専用の人がいる(家庭では主婦が担当する)。
- ・ 食前と食後には手を洗い、口をすすぐ。
- ・ 食事をする場合、相手に料理を手渡す場合、給仕する場合には右手を使い、左手を使ってはならない。
- ・ 音を立てて食事することは礼儀正しくない(スープ、麺類など)。
- ・ お皿は持ち上げない(ビュッフェスタイルの食事は除く)。お椀に残ったスープは、ご飯と混ぜて口に運ぶ。
- ・ 目上の人と同席する場合、敬いながら食事を取る(席の序列に気を配る、年長者から先に食事に手を付けるなど)。

日本の食事で好まれるもの

< 食事内容 >

- ・ 野菜天ぷら、豆腐は、ベジタリアンにもノンベジタリアンにも人気がある。またノンベジタリアンは、味噌汁やお吸い物、火を通したエビ料理（ロブスターなど）、焼き鳥を好む（何でも興味を持って食べたいと思う傾向が強い）。
- ・ 日本食以外では、野菜だけのピザやパスタなど、イタリア料理も好まれる。
- ・ グリンピースはインドにおける冬の贅沢な惣菜であり、食材として好む。
- ・ 商用目的の旅行者は、ビールよりウィスキーを好む傾向がある。

日本の食事で嫌われるもの

< 食事内容 >

- ・ 寿司、刺身、アジの開き、納豆、イカ、タコ、生もの全般は嫌われる。
- ・ 日本の米はインドのもの（インディカ米）とは味わいが異なるため、好まれない。
- ・ 野菜天ぷらは好まれるが、エビや魚と一緒に（同じ油で）揚げたものを嫌う人もいる（特に女性が多い）。
- ・ 鍋料理など、一つの鍋や皿を複数でつつき合って食べる料理は拒絶される。
- ・ 本格的なインド料理以外は食べない人もいる。

インド人に対して良いおもてなしをするための推奨事項

< 食事内容 >

- ・ 人によって宗教上の食の禁止事項が存在することがあるため、相手の食べられないものを事前に把握しておくことが望ましい。ベジタリアン以外であれば、鶏肉とマトンは食べられると考えてよい。
- ・ 天ぷらなどを調理する場合、可能であれば、野菜を扱う鍋とそれ以外（魚やエビなど）を扱う鍋を別々にするとよい。
- ・ 鍋料理など、一つの鍋や皿を複数でつつき合って食べる料理は避ける必要がある。
- ・ インド料理の味つけに近づけるため、練りワサビを好む人もいるため、必要に応じて、提供できるようにしておいた方がよい場合もある。
- ・ 北インドの人にはインディカ米の古米でご飯を出すと喜ばれる。粘り気のあるご飯よりも、ぱらぱらしたご飯が好まれる。
- ・ ヨーグルトを料理と一緒に出すと喜ばれる。
- ・ 食事には必ず1品甘いもの（お菓子など）が含まれる方がよい。特に相手を招待する食事に甘いものがないと、非常に失礼だと思われる。
- ・ 途中で気分を変えてベジタリアンになる人もいるため、団体旅行など、多数のインド人を扱う場合には、可能であれば、ベジタリアン向けの料理を1~2セット余分に作っておいた方が安心である。

- ・ インド人に1日の食事を提供する場合、朝食（トースト、目玉焼き、シリアル、果物）、昼食（インド料理専門店）、夕食（野菜天ぷら料理）を1つの参考パターンとして考えるとよい。

<サービス>

- ・ ヒンドゥー教徒の特性を理解したうえで、食べられない食材について必ず確認する。個別の対応を取ると喜ばれる。

<情報提供>

- ・ 料理の食材が明確でないと安心して食べることができないため、オーダーを受ける際には、料理に含まれる食材・含まれない食材（豚肉、牛肉など）について説明するとよい。
- ・ インド人の食の禁止事項を確認するには、まずベジタリアンかノンベジタリアンかを確認する。ノンベジタリアンであれば鶏肉、マトンでの対応が可能となる。ベジタリアンであれば、根菜を食べられるか確認する。
- ・ 日本の電化製品に対して強い憧れを持っているため、食後の楽しみに、安くても良質な電化製品が買えるお店を案内すると喜ぶ。

食事以外の禁止事項

- ・ 死は最大の穢れとされている。
- ・ 頭は神聖なものだと考えられており、人の頭（子供の頭も）を触らない。
- ・ 左手を使うことは避けられる。
- ・ 女性が露出の多い服装を着ることははしたないと思われるため、避ける方がよい。
- ・ 異なるカースト間では婚姻関係を結んではならない。

(3) インドに関する情報の問い合わせ先

- ・ インド大使館
〒102-0083 東京都千代田区麹町 5-7-2 麹町 MT31 ビル
TEL : 03-3262-2391、FAX : 03-3234-4866
e-mail : indembjp@gol.com
website : <http://www.embassyofindiajapan.org/index-j.html>
- ・ インド政府観光局
〒104-0061 東京都中央区銀座 6-5-12 アートマスターズ銀座ビル
TEL : 03-3571-5196/97、FAX : 03-3571-5235
e-mail : info@indiatourism.jp
website : <http://www.indiatourism.jp/>

16.イタリア

(1) イタリア人について

イタリア人のプロフィール

- ・ イタリアの人口は約 5,800 万人（2007 年推計）。民族別では、イタリア人が大半である。宗教別では、カトリック系（約 97%）、その他（プロテスタント系、ユダヤ教、イスラム教、仏教など）にて構成される。使用言語はイタリア語などである。



（出典：外務省ホームページ）

訪日イタリア人旅行者の特徴

- ・ 日本を訪れるイタリア人旅行者は約 5 万 4,000 人（2007 年）。平均 9.7 日間滞在する（2006 年）。男性と女性が約 3 : 1 の割合で、性年齢別では男性 30 代（約 25.5%）、男性 40 代（約 21%）、男性 50 代（約 11%）の順に多い（2006 年）

訪日イタリア人旅行者に人気の観光地

- ・ 東京、京都、大阪などに高い関心を示している。

訪日イタリア人旅行者が日本で好きなもの

- ・ 日本に対して「清潔」「歴史や伝統が長い」「ハイテクの国でもある」という印象を持っている。

(2) イタリア人の食習慣

食に対する意識

- ・ 家族や友人と食事を一緒に楽しく食卓を囲むことに対して、強いこだわりを持っている。
- ・ 家庭料理、特に母親の味に対する憧れが強い。
- ・ コーヒーや果物がないと食事が終わったと感じない。

日常の食事パターン例

- ・ イタリア人の食事回数は1日3食（昼食もしくは夕食がメイン）
- ・ 10～11時頃に「スプンティーノ」という休憩時間がある。

食 事	内 容
朝 食 (8～9時)	朝食はとても軽く、しばしばエスプレッソコーヒーあるいはカプチーノを家で飲むだけである。 家を出た後、一番近くのカフェで、2杯目のショート・コーヒーと菓子パンを一緒に取る。 若い世代は、牛乳とシリアルと一緒に食べる。
スプンティ ーノ (10～11時)	仕事を離れ、同僚と一緒に会社内のカフェへ行く。 お菓子、サンドウィッチ、エスプレッソコーヒーやカプチーノを食べる。
昼 食 (12～14時 半)	伝統的な食事 プリーモ（パスタ、米料理、スープ）、セコンド（魚か肉料理）、軽いデザート（アイスクリーム、ケーキ、果物）の3皿から成る。 アンティパストはほとんど供されない。 簡便な食事 パスタもしくは肉・魚料理を1品、果物（デザートのためわり）。
夕 食 (20～21時)	昼食がメインの場合、夕食は軽くする。 チーズ、ハム、卵料理など1品とデザート1皿から成る。

- ・ 外食の機会が非常に増えており、中華、メキシコ、インドなどのエスニック料理の人気の高い。

イタリア料理の特徴

- ・ イタリア料理は、パン、パスタ、オリーブ油などを基本に、肉、魚、豊富な野菜、乳製品などの天然の原材料を主に用いて調理される。バラエティに富み、栄養価も高い。

- ・ イタリアでは特に、穀類、野菜、果物がたくさん食べられる。イタリアを代表する料理はパスタ（メインではなく、プリーモとして供されなければならない）やリゾットなどであり、生野菜をはじめ、ありとあらゆる調理法を用いる野菜料理も多い。また大多数のイタリア人は、果物を毎日食べており、イタリアはヨーロッパで最も果物の消費量が多い。
- ・ イタリアでは、手づくりの家庭料理がとても大切にされている。
- ・ 伝統的な食事は、一般的に、アンティパスト（前菜）、プリーモ（パスタ、米料理、スープ）、セコンド（魚か肉のメイン料理。多種多様な野菜料理の付け合せであるコントルノを伴う）、デザート（アイスクリーム、ケーキ、果物）である。コントルノは魚か肉の後に別々に供されることもある。また、お祝いの食事では皿の数が増えることもある。
- ・ パンはすべてのイタリア料理についてくる。
- ・ 昼食と夕食では、食事中に水とワインを飲む。
- ・ イタリアは20の州から構成され、地方ごとに特色ある食文化が存在する。近年は、古き良き伝統料理、各地にみられる地方料理を見直す動き（スローフード運動）が活発である。

食に対する禁止事項と嫌悪感

- ・ イタリアにおおむね食事の禁忌はみられない。
- ・ 冷凍食品を嫌う人が多い。
- ・ 遺伝子組み換え作物など、科学的・産業的に作られた食品を忌避する。

テーブルマナー

- ・ 楽しく食べることがマナーである。形式張らず自由な雰囲気ですべてを楽しみ、食事中の会話も楽しむ。
- ・ ナイフとフォークを使う（右手にナイフ、左手にフォークを持つ）。
- ・ 音を立てて食事することは礼儀正しくない（スープ、麺類など）。
- ・ お皿は持ち上げない。
- ・ 食事中に席を立つ場合には、同席者に断る。
- ・ チップの習慣がある。
- ・ 目上の人と同席する場合、敬いながら食事を取る（席の序列に気を配る、年長者から先に食事に手を付けるなど）。
- ・ 女性と同席する場合、敬いながら食事を取る（レディーファーストなど）。

日本の食事で好まれるもの

< 食事内容 >

- ・ 寿司は健康的な料理として非常に好まれる。
- ・ 日本料理の洗練さを好む。ただし、会席料理はアンティパストのように思われてしまう。

日本の食事で嫌われるもの

< 食事内容 >

- ・ イタリア人の普段の朝食はとても軽いため、特に初めて日本に来たイタリア人にとって、魚などが出される日本の朝食は馴染みにくいことがある。

< サービス >

- ・ 愛想がないサービススタッフは好まれない。

イタリア人に対して良いおもてなしをするための推奨事項

< 食事内容 >

- ・ 和風、コンチネンタル、アメリカンなど、異なるタイプの朝食を用意し、選択できるようにするとよい。ビュッフェ式の朝食も好まれる。朝食以外の食事でも、選択肢があることは高く評価される。
- ・ 魚介類はイタリア料理の中心的食材でもあり、好まれる。
- ・ 肉・魚・卵の焼き具合に注意した方がよい。
- ・ 調理法に、茹でる、蒸す、炒めるなどのバラエティを加えるとよい。
- ・ パスタをメインと同じ皿で供することは、イタリアの食文化と異なるため、避けた方がよい。また、パスタにかけるパルメザンチーズがテーブルの上にあることが望ましい。

< サービス >

- ・ 個人の好みに合わせてもらうこと、サービススタッフにアテンドしてもらうこと（英語、日本語で話しかけるなど）、和やかな雰囲気です食事ができることを高く評価する。
- ・ 喫煙席の管理（分煙）を徹底した方がよい。

< 情報提供 >

- ・ 特に日本料理を提供する際は、食事の食べ方について説明をする方がよい。
- ・ 日英併記の料理メニュー、日本酒メニューを用意するとよい。料理や日本酒の説明文を加えるとよい（専門業者やネイティブに翻訳してもらうことが望ましい）。

食事以外の禁止事項

- ・ イタリア国内では、屋内及び公共の場での喫煙が禁止されている。
- ・ 数字の「17」は不吉とされ、嫌われる。

(3) イタリアに関する情報の問い合わせ先

- ・ 在日イタリア大使館
〒108-8302 東京都港区三田 2-5-4
TEL : 03-3453-5291、FAX : 03-3456-2319
e-mail : ambasciata.tokyo@esteri.it
website : http://www.ambtokyo.esteri.it/ambasciata_tokyo

17.ロシア

(1)ロシア人について

ロシア人のプロフィール

- ・ロシアの人口は約1億4,200万人(2008年1月)。民族別では、ロシア人(80%以上)。東スラブ系民族でロシア人の母体)100以上の非スラブ民族(ウクライナ人、チェチェン人、タタール人など)などにて構成される。民族宗教別では、ロシア正教(最も優勢)その他(イスラム教、仏教、ユダヤ教など多数)にて構成される。使用言語は、ロシア語である。
- ・ロシアは多民族国家であるが、文化及び生活習慣の面において、国内の民族は「ロシア人としての均一性」を持っている。



(出典：外務省ホームページ)

訪日ロシア人旅行者の特徴

- ・日本を訪れるロシア旅行者は約6万4,000人(2007年)。平均19.4日間滞在する(2006年。注：商用目的の長期滞在者が全体の滞在日数を引き上げている)。男性と女性が約6：4の割合で、性年齢別では男性30代(約21.5%)、男性40代(約17%)、女性20代(約12%)の順に多い(2006年)。

訪日ロシア人旅行者に人気の観光地

- ・商用目的(中古自動車の購入など)が多く、4人に1人は伏木(富山県高岡)や小樽(北海道)などの港から入国する。

訪日ロシア人旅行者が日本で好きなもの

- ・歴史的遺産、ショッピング、サービスの良さなどに高い関心を示している。
- ・日本に対して「遠い国」という印象を持っている。

(2) ロシア人の食習慣

食に対する意識

- ・ もともと食糧事情が厳しい土地であるため、食は貴重で大切なものだという意識が強い。手に入る食材を無駄なく使った料理が多い。収穫の正否が生死と直結してきた土地であったため、収穫に対する関心も強い。
- ・ 食事に関する極度の嗜好はなく、ほとんど何でも食べる。ただし、宗教にかかわらず、食材が分からないものはなかなか口にしない傾向が強い。
- ・ 家庭料理、特におばあちゃんの味に対する憧れが強い。
- ・ 食事を楽しむことを大切にする。通常一人では食事を取らず、他人と一緒に食事を取る。食事は同席者と分け合って食べる習慣を持つ。
- ・ 伝統を重んじる傾向が強い。ロシア革命後、ソビエト連邦時代における共産主義の導入を通じて、ロシア社会全体では、それまでの伝統的な食文化・食習慣が薄れてしまった。現代は、革命前の食文化が徐々に復興しつつある。
- ・ イスラム教徒（タタール民族など）とユダヤ教徒が存在するが、ソ連時代を通じた宗教活動の禁止によって、食の禁止事項への意識が薄れている。

日常の食事パターン例

- ・ ロシア人の食事回数は1日3食（昼食がメインの場合が多い）。

食 事	内 容
朝 食	カーシャ ^{注1} 、ソーセージ、卵焼き、オープン・サンド、野菜、チーズ、ヨーグルトなど。 しっかり朝食を食べる(都会では軽く済ませることも多い)
昼 食 ^{注2}	前菜から始まるコース料理の形式を取ることが多い。 前菜、第一の皿（スープ。必ず供される）とパン（黒パンが多い）、第二の皿（温かい料理。肉が多く魚はまれ）、デザート。 じっくりと時間をかけて食べる。一日のうちで最もボリュームがある食事。
夕 食	前菜、温かい料理、デザート。 昼食より量が少なく、あっさりとした内容の料理。 夕食はお酒をおいしく飲むための食事でもある。 昼食の残りを食べることもある。
間 食	紅茶、クッキー、ケーキ、パイなど。
注1) 穀類を牛乳で煮たもの。	
注2) 13～15時の間であることが多いが、都心では12～13時も少なくない。	

- ・ 家庭での食事が一般的である。外食の機会はあまりないが、誕生日祝いなどのレストラン利用、会合などでのホームパーティはある。

ロシア料理の特徴

- ・ 家庭料理もレストランの料理も、無駄を嫌い、食材の隅から隅まで活かした堅実かつ実質的なものが多い。特徴として、塩漬けや酢漬けの野菜やきのこがよく用いられること、前菜とスープの種類が豊富なこと、様々なパイが作られること（ピロシキなど）、味付けはシンプルで、基本的には塩と胡椒だがハーブがふんだんに用いられることなどが挙げられる。また、ロシアの寒冷な気候条件などから、保存食も発達している。
- ・ 代表的な家庭料理には、ボルシチ（牛肉やマトン、赤カブをはじめとする様々な野菜などを煮込んだスープ）、シチー（キャベツのスープ）、ペチカ（オープンで作る煮込み料理）、カーシャ（穀類のお粥。ロシア人にとって懐かしい母親の味）、壺焼き、カツレット（挽肉を使ったハンバーグステーキ）などがある。一般家庭の食生活は比較的質素だといえる。
- ・ 広大な国土を有するロシアには多数の民族が暮らしており、様々な食材を用いる多様な食文化・地方料理が存在する。
- ・ ロシアでは伝統的に、ライ麦から作る独特の風味の「黒パン」が食べられている（トーストはしないのが一般的）。
- ・ サワークリームをいろいろな料理にかけて食べる（ロシア国外で市販されるサワークリームとは風味が異なるもの）。
- ・ 夕食時の飲み物は、男女を問わず、主にウォッカが飲まれる。小さなグラスに入れたウッカを一気に飲む。通常、一人では飲まない。飲んだらすぐにつまみを食べる。少しずつ飲んだり、氷では割ったりしない。
- ・ 最近では、若者や女性の間でビールの人気が高まっている。
- ・ 日常的な飲物は、主に紅茶（伝統的な飲物）かコーヒーである。
- ・ 近年は食の欧米化・洋食化が進んでおり、モスクワやペテルブルクなどの大都市ではグルメブームが続いている。

食に対する禁止事項と嫌悪感

- ・ ロシア正教、イスラム教、ユダヤ教では食事の禁止事項が存在するが、ソビエト連邦時代を通じて、大多数のロシア人は食事の禁止事項に対する意識が薄くなっており、社会的な強制力も薄くなっている。
- ・ 厳格なロシア正教の信者は様々な断食を行う。
- ・ 厳格なイスラム教徒は、宗教上の適切な処理が施されていない肉、豚肉、アルコールが禁止されている。またイスラム暦9月には断食が行われる。

テーブルマナー

- ・ あまりマナーにはこだわらず、食事を楽しむことを大切にする。
- ・ ナイフとフォークを使う（右手にナイフ、左手にフォークを持つ）。
- ・ 音を立てて食事をするのは厳禁である（スープ、麺類など）。
- ・ グラスにお酒が注がれたら、最後まで飲み干す。飲む残すのは縁起が悪いとされ、嫌われる。

日本の食事で好まれるもの

< 食事内容 >

- ・ しゃぶしゃぶの人気の高い。牛肉は霜降りよりも赤み中心の方が好まれる。
- ・ 天ぷら、寿司も好まれる。特に、回転寿司は目で見て選べる点が好まれる。
- ・ 和食全般に対する感度は一般的なヨーロッパ人よりも高く、豆腐でも何でも食べる傾向が強い。
- ・ ゴマだれによる味付けをとて好む(ロシアにあるクルミソースに似ているため、馴染みの味である)。

日本の食事で嫌われるもの

< 食事内容 >

- ・ 砂糖の入った甘い料理を嫌う人が多い(すき焼き、きんとんなど)。
- ・ ごま油が苦手な人が多い(中華料理全般)。
- ・ 納豆、ウニ、ホヤ貝、コノワタも嫌われる。
- ・ 生卵を使った食事は嫌われる(すき焼きなど)。

ロシア人に対して良いおもてなしをするための推奨事項

< 食事内容 >

- ・ ロシア人は黒パンを非常に好むため、黒パンを提供するととても喜ばれる。
- ・ ヨーグルトなどの乳製品を適度に提供すると喜ばれる。
- ・ 夕食時の飲み物にウォッカを少し勧めると喜ばれる。
- ・ 日本に来てまでロシア料理を食べたいと思うかどうかは個人差があるため、ロシア料理を提供する前に本人に確認する方がよい。

< サービス >

- ・ 食べられない食材について必ず確認する。個別の対応を取ると喜ばれる。

< 情報提供 >

- ・ 料理の食材が明確でないと安心して食べることができないため、オーダーを受ける際には、料理に含まれる食材・含まれない食材(豚肉、牛肉など)について丁寧に説明するとよい。
- ・ 特に日本料理を提供する際は、食事の食べ方について説明をする方がよい。

食事以外の禁止事項

- ・ ロシアには食事以外の禁止事項がそれほど存在しない。

(3) ロシアに関する情報の問い合わせ先

- ・ ロシア大使館

〒106-0041 東京都港区麻布台 2-1-1

TEL : 03-3583-4224 / 03-3583-5982、FAX : 03-3505-0593

website : <http://www.russia-emb.jp/> 業務時間 : 月～金 9 : 00～17 : 00

4-3 食物アレルギーに関する知識

1. 食物アレルギーとは

- ・ 食物アレルギーとは、「食べた食物が原因となってアレルギー症状を起こす病気」である。
- ・ 食物アレルギーで見られる症状はおよそ4つ存在する。

皮膚粘膜症状（皮膚に湿疹やかゆみがみられる）
消化器症状（腹痛や吐き気を催す）
呼吸器症状（くしゃみが出る、息苦しくなる）
アナフィラキシー（全身で起こるショック症状）

- ・ なかでも「アナフィラキシー」は、ぐったりする、血圧が低下する、意識障害を起こすなど、非常に危険な症状であり、もし起こった場合には早急に近くの病院に連れて行くか、救急車を呼ぶ必要がある。
「アナフィラキシー」では、皮膚症状・消化器症状・呼吸器症状（上気道症状、下気道症状）を伴うケース、突然発症するケースがある。
- ・ また特殊な食物アレルギーとして、生の果物や野菜で口の中が腫れたりかゆくなったりする「口腔アレルギー症候群」も存在する。

2. 食物アレルギーを起こす食べ物

- ・ アレルギーを起こす食物を「食物アレルゲン」という。厚生労働省では、食物アレルギーによるトラブルを防止するため、以下の食品の表示義務について規程している。

【必ず表示される5品目】 微量でも表示が義務づけられている
そば、落花生（食物アレルギーの症状が重篤のもの）
卵、乳、小麦（食物アレルギーの頻度が高いもの）

【表示が勧められている20品目】
あわび、いか、イクラ、エビ、カニ、サケ、サバ、
オレンジ、キウイフルーツ、桃、りんご、バナナ、くるみ、
牛肉、鶏肉、豚肉、大豆、まつたけ、やまいも、ゼラチン

A n n e x

外国人客に向けた外国語表現 < 文例集 >

営業時間 (Business hours)

No	言語	文例
1	日	<ul style="list-style-type: none"> ・営業時間 朝食 午前()時()分 ~ 午前()時()分迄 昼食 午前()時()分 ~ 午後()時()分迄 夕食 午前()時()分 ~ 午後()時()分迄 ・定休日：日曜、祭日 年末年始休業は、12月()日 - 翌年1月()日
	英	<ul style="list-style-type: none"> ・Business hours Breakfast- (): () a.m. ~ (): () a.m. Lunch- (): () a.m. ~ (): () p.m. Dinner- (): () p.m. ~ (): () p.m. ・Closed on Sundays and national holidays The restaurant is closed New Year ' s holiday from December() to January()

キャンセル (Cancellation Policy)

No	言語	文例
2	日	<p>事前に遅延の連絡もなく、到着予定時間までに到着されなかった場合には当日に取り消されたものと見なします。</p> <p>予約の変更については予約日の3日前までにご連絡ください。</p>
	英	<p>In case when the guest does not appear by the time indicated without an advance notice, we may deem the contract as being canceled by the guest.</p> <p>In case when the guest changes his/her reservations, the guest is requested to notify it at least 3 days prior to the date.</p>

税金、サービス料金、チップ (Tax, Service Charge and tipping)

No	言語	文例
3	日	<p>当店では、総飲食額に10%のサービス料を申し受けておりますので、ご了承下さい。なおチップは不要です。</p>
	英	<p>A 10% service charge will be added to the total amount of your bill. Tipping is not needed.</p>

4	日	午後 8 時よりのご飲食に関しましては、この飲食総額に対し 10%のサービス料を申し受けておりますので、あらかじめご了承ください。
	英	A 10% service charge will be added to the total amount of your bill after 8:00 p.m.
5	日	当店では、サービス料を必要としません。
	英	No charge for service is made at this restaurant.
6	日	チップは不要です。
	英	Tipping is not necessary.

付き出し・お通しと席料 (Charge for Appetizer and Cover Charge)

No	言語	文 例
7	日	当店では、御一人様につき 1,000 円の御席料を申し受けておりますので、あらかじめご了承ください。
	英	There is a cover of ¥1,000 per guest.
8	日	当店では、御座敷をご利用のお客様に限って、御一人当たり 1,000 円の御席料を申し受けておりますので、あらかじめご了承ください。
	英	Guests using a banquet room will be charged an additional ¥1,000 per person.
9	日	当店では、午後 8 時以降のご利用の客様には、御一人様につき 1,000 円の御席料を申し受けておりますので、あらかじめご了承ください。
	英	A cover charge of ¥1,000 per person will be requested of all guests after 8:00 p.m.

10	日	お通しは 500 円ですので、ご了承下さい。
	英	There is a customary cover charge of ¥500 which includes 0-toshi, a small appetizer.
11	日	当店ではお通し（最初にお出しする小さなおつまみ）は、全てのお客様に出させていただいております、席料のようなものです。料金は 500 円です。
	英	Please note that we serve 0-toshi, a small appetizer to every customer which is a customary kind of cover charge and is ¥500.

セルフ・サービス制および食券制 (Self-Service and “Meal Ticket” System)

No	言語	文例
12	日	当店はセルフ・サービス制ですので、皆さまご自身でカウンターよりお好みの品をご自由にお選びの上、お食事をお楽しみ下さい。尚、代金はキャッシャーでお支払い願います。
	英	This is a self-service restaurant. Please choose freely from among the items on the counter. Please pay at the cashier's counter after finishing your meal.
13	日	お食事が終わりましたら、食器はそのままテーブルの上に置いておいてください。後程、係のものが片付けにまいります。
	英	After your meal, please leave your dishes on the table. They will be cleared away later by the staff.
14	日	当店は食券制ですので、お手数ですが、あらかじめ食券売り場でお好みの品をご注文の上、所定の金額をお支払い下さい。食券と交換でお料理をお持ちいたします。
	英	This restaurant uses the “meal ticket” system. Please order the items you wish at the meal ticket counter and pay the appropriate amount. Take your meal ticket with you to your table. It will be picked up by the member of our staff. Your meal will be brought to the table.

価格設定

No	言語	文 例
15	日	「時価」表示のお料理は、季節材料など特殊なもので、特に新鮮なものを毎日時価で購入し料理いたします関係上、日によって値段が変わります。一般的に高価な料理となります。
	英	Dishes marked “ current price ” are special dishes using particularly fresh, seasonal ingredients purchased daily at fluctuating market price. Therefore, their prices change every day. These dishes are generally high-priced.
16	日	当店で使用いたしております料理材料は、特別に選別された新鮮で良質な高級素材です。また、お料理は、日本人に対する標準的分量を基準にしてございますので、ご了承下さい。
	英	We use only the fresh, fine and specially selected raw ingredients in our cooking. Amounts served are average Japanese portions.

支払い通貨とその方法 (Currency and Payment)

No	言語	文 例
17	日	お支払いは日本円による現金払いでお願い申し上げます。
	英	Guests are requested to pay in cash in Japanese yen.
18	日	お支払いは日本円による現金払いでお願い申し上げます。トラベラーズチェック、クレジット・カードなどでのご飲食はお申し受けできませんので、あらかじめご了承下さい。
	英	Guests are requested to pay in cash in Japanese yen. Please note that payment by traveler 's check, personal check or credit card is not acceptable.
19	日	日本円以外の通貨でのお支払いはお受けできませんので、あらかじめご了承下さい。
	英	Please note that currencies other than Japanese yen are not accepted for payment of charges.

20	日	次のクレジット・カードをご利用いただけます。 、 、 、・・・ カードをご提示の上、サインをお願いいたします。
	英	We accept the following credit cards: , , ,・・・ Please show the card and put your signature.
21	日	お支払いはキャッシャーでお願いします。
	英	Please pay at the cashier.

食べられないものへの配慮

No	言語	文例
22	日	宗教上の理由などで食べられないものがある場合や、菜食主義のお客様は、事前に係の者までお申し出ください。
	英	Please order your special request in advance for your religious or vegetarian reasons.
23	日	あなたは食べられないものがありますか？ 豚肉、牛肉、鶏肉、卵、魚
	英	Is there anything that you cannot eat? Pork, beef, chicken, eggs, fish
24	日	筆談で伺います
	英	Please communicate in writing.

料理内容、料理の食べ方

No	言語	文 例
25	日	メニューはシーズンごとに替わります。
	英	Our menu changes seasonally.
26	日	麺の大盛りは 100 円増しです。
	英	It ' s ¥100 for extra noodles.
27	日	パスタをご用意するのに 15 分はお待ちいただくことになります。
	英	It will take about fifteen minutes to serve pasta.
28	日	召し上がり方法をご覧に入れます。
	英	I would like to show you how to eat it.

挨拶

No	言語	文 例
29	日	いらっしゃいませ。係の者がお席までご案内します。少々お待ちください。
	英	Hello. Someone will show you to your table. Just a moment, please.
30	日	お部屋でごゆっくりおくつろぎ下さい。
	英	Please make yourself at home.
31	日	またのお越しをお待ちしています。よいご旅行を。
	英	We are looking forward to serving you again. Have a nice trip.

日本文化の説明

No	言語	文 例
32	日	お部屋に入る際は靴やスリッパは脱いでください。
	英	Please remove your shoes or slippers when entering the room.
33	日	日本では器を持ちながら食事をするのがマナーです。
	英	In Japan, it is good manners to hold your bowl as you ' re eating.
34	日	お寿司は手で食べても構いません。 お刺身は醤油につけて食べます。
	英	It is OK to eat sushi with your fingers. Dip the raw fish in the soy sauce.

料理関連用語

No	言語	文 例
35	日	テイクアウト モーニングサービス ランチメニュー 定食 飲み放題 コース料金 円から 要予約 食べ放題 営業日 定休日 営業時間 ベジタリアン用メニューあります お代わり自由
	英	takeout morning service lunch menu set meal(today ' s special) all you can drink all you can eat pre-set courses:¥ ~ reservations required business hours business day(s) regular holiday free refills We have vegetarian dishes.

出典：国際観光テーマ地区等推進協議会『海外からのお客様を迎えるために - 外国人客接客基本マニュアル - 』から抜粋して編集。

