



JHA スタンドアード

【ムスリムフレンドリー接遇】

本書は世界的に世界ハラール基準を拡張する目的で設立されたマレーシアの NGO 団体 IHI Alliance (International Halal Integrity Alliance) のハラール基準 (Muslim Friendly Hospitality Service) を元に日本語訳と日本に適応させた内容として制作された NPO 法人日本ハラール協会独自の基準である。(注釈内容参照) これを JHA のスタンダード 「ムスリムフレンドリー接遇」とする。

IHI Alliance のハラール基準は ICCI (Islamic Chamber of Commerce and Industry) が相互協力し作成されたもので ISO22000:2005(E) やマレーシア政府基準法省の MS1500:2009 ハラール食品基準法などが取り入れられている。

はじめに

多くの域において観光業は大きな雇用や投資の源である。観光業に関わる航空会社、クルーズ船やタクシー等の交通機関、ホテル、リゾート等の宿泊施設、遊園地、ショッピングモール、劇場等の遊技場などがある。

観光は世界最大の業界の一つでもあり、最も好まれるレジャーである。海外旅行者数はムスリムを含み増加しているにも関わらずイスラームの宗教的な要項を満たせるムスリム対応の施設がほとんどない。ムスリムの旅行中に要する宗教的な要項はハラール食だけではなく他にもある。従って、本書はそれらのサービス提供側がムスリム旅行者により良いサービスを提供できるためのギャップを埋める役割を目的としている。

内容

本書は公共施設、パッケージツアー、健康センター等ムスリム旅行者が必要とする要項や手順を提供する。

これらのガイドラインは公共施設、ツアー、宿泊施設、交通機関、健康センター、その他関連機関における全ての製品やサービス提供者に適合される。

定義：本書は下記の定義が当てはめられる。

1.1 シャリヤ (イスラーム法)

イスラーム法は信仰 (Aqidah)、法制・法の理論/原理 (Fiqh) の両方から成り立つ。

注) イスラーム法は聖典クルアーン、預言者モハメッドの伝承 (ハディー

ス・スンナ)、意見の一致 (Ijmah)、分析 (Qiyas) によって構成されている。

イスラームは3つの基礎から成り立つ。

あ) 信仰 (Aqidah) : 全能全知で唯一神のアッラーを信仰する事。

い) 美德 (Akhlaq) : 態度、道徳などムスリム個人の行動

う) イスラーム法 (Shariah) : 全ての信仰の形

シャリアは実践的なムスリムの日常の生活におけるもので、下記の2つで構成される。

1) 崇拜行為(Ibadat) : アッラーと自分との関係

2) 社会学(Muamalat): 日常における自分と社会との関係(商売、契約等)

1.2 ハラール [Halal]

シャリアにおいて許される／合法的な物／事。

1.3 非ハラール/ハラーム [Non Halal/ Haram]

シャリアにおいて許されない／非合法的な物／事

このハラール基準においてハラールでない、とされるもの

1.4 シュブハ [Shubha]

ハラールか否かが疑わしい物／事。

(例) 製造に使用される原材料の由来が不明である。

1.5 ナジス [Najyas]

ハラームの分類として、不浄なものというのがある。不浄なもの、すなわちイスラーム教徒が口にすることが禁じられているもののことをナジス (不浄なもの) という。

a 豚、豚由来のもの

b 血

c 死肉

d 人や動物の体内から排出されたもの (頻尿・便・血・嘔吐・精子・帯下・豚と犬の卵子)

- e イスラーム法で屠殺・処理されていない動物
- f ナジス（不浄なもの）に直接接触したハラール肉

1.6 飲食・食品加工・食品小売り/卸売業のハラール化

世界でもハラール化が進んでいる食にまつわる産業である飲食業（レストラン、ケータリング等）と食品加工業、それらを取り扱う食品小売り・卸売業においてこれらが直接関わるナジャスとそれらの洗浄について触れてみる。これらの第一条件はその企業が各自治体の営業許可書、自主衛生管理認証制度を取得している事である。

重度のナジス（Mughallazah）

- a 犬
- b 犬の唾液
- c 豚
- d 豚の体内から排出されたもの

中度のナジス（Mutawassitah）

- a アルコール飲料（Khamar）
- b 死肉
- c 嘔吐
- d 血
- e 膿汁
- d 頻尿・便・帯下・精子など

1.7 ナジスの取り除き方（洗浄／御清め）

ハラール認証を取得にあたって、上にあげたナジスがハラール認証取得対象の店内や敷地内にあってはならない。ナジャスの取り扱いが一度でも行われた場合は、ハラール化する際に洗浄を行う。洗浄といっても、ただの洗浄ではない。イスラーム法に沿った洗浄法である。その方法はイスラーム学派によって異なる場合があるが、マレーシア、タイや日本ハラール協会を採用している方法はシャーフアイ学派に沿った洗浄法である。

洗浄のポイント

- * ナジスその物が残っている場合はそれをまず取り除く
- * 色・匂いが無くなるまで取り除く
- * 合計7回洗浄し、そのうち1回は土など地上の物質を含んで洗浄する。
(具体的には粘土洗剤などが用いられる。)
- * 洗浄の際はイスラーム教徒の立ち会いが必要である。

(注釈) 当協会で開催する宗教洗浄は、協会のムスリム監査員の立ち会いのもと、施設・店舗内の非ハラール品が触れた機具、調理場、食器など全ての物を6回水で洗浄し、1回は粘土洗剤(粘土成分が含まれたパウダー状の洗剤で工業洗剤として通常使用される物。)で洗浄する。この洗浄を実施した直後からハラール化に切り替える事が可能となる。

1.8 ムスリム接客サービス

ムスリム接客サービスは旅行・観光業においてムスリム客対応の製品、又はサービスを提供する事。

1.9 ラマダーン [ラマダーン/Ramadan/ Fasting month]

断食月。イスラーム太陰暦カレンダーで9番目の月にあたるラマダーンはムスリムの義務として月は29日間~30日間、夜明け前の礼拝(ファジュル)から日の入りの礼拝(マグリブ)の間断食をする。

1.10 断食 [サウム or シアム/Saum or Siam/ Fast]

イスラーム5代柱の3番目の義務で、ラマダーン月中夜明け前の礼拝(ファジュル)から日の入りの礼拝(マグリブ)の間、体内に物質を入れる事が禁じられる。食べる、飲む(水を含む)、タバコを吸う、性行為を含む‘欲’に関わる行為を絶つ事や、精神的にも怒りを抑え、中毒性がある場合はそれを自制する。

1.11 スフル [スフル/Sahur/ Breakfast]

断食に入る前(ファジュルの礼拝時間前)にとる食事。

- * 注釈: 腹持ちする食べやすい食事が好まれる。国によってはスープや、ナツメヤシの実(デーツ)、果物、おじやのようなものが好まれる場合もある。

1.12 イフタール [イフタール/Iftar/ Breakfast]

断食を明ける（マグリブの礼拝時間後）にとる食事。

- * 注釈：水とブドウ糖が多くすぐに体内に吸収されるナツメヤシの実（デーツ）でまず断食を明けることがスンナとされている。それに続き通常の食事などをとる。

1.13 フィトルのお祝い [イード トゥル フィトル/ Eid tul Fitr/ Eid Festival]

ラマダーンの終わりをお祝いする日。イスラーム太陰暦カレンダー10番目の月の1日目にあたる。

- * 注釈：豪華な食事や親戚や友人を訪ねたり、贈り物やお小遣いを与えあったりする。お祝いという意味では日本のお正月に共通する所がある。

1.14 キブラ [キブラ/Qibla/ Direction of Muslim prayer]

礼拝の方角。サウジアラビアのメッカ（イスラーム聖地）にあるカアバ神殿の方角を指す、ムスリムの礼拝の方角を示したもの。

- * 注釈：毎回の礼拝の際には必ずこの方角に向かって礼拝する。分からない場合はコンパス等で調べる、又は太陽の向きなどで場所を確認する事もある。

1.15 礼拝マット [サジャーダ/Sajjada/ Prayer mat]

礼拝マットは通常礼拝の際にムスリムが使用する半畳ほどのサイズのマット。

- * 注釈：清潔（ナジャスが含まれていない事）であれば特に指定はないが、通常は専用のもを使用する。

- * 礼拝 [サラート/ Salat/ Muslim prayer]

1.16 小浄（ウドゥ） 施設 [ウドゥ/Wudhu/ Ablution]

礼拝前に洗淨をする場所。

- * 注釈：ムスリムは毎回の礼拝の前に小浄を行う。手、口、鼻、顔、腕、髪の一部、足（足首まで）を清潔な水で洗う。そのため、水が使える施設が必要である。通常は洗面所を利用したりするが、マスジド（モスク）や礼拝所では専用の施設が設置されている。

2 必須要項

2.1 敷地

2.1.1 敷地内が清潔でよく整備されている事。

2.1.2 ムスリムのための公共の礼拝場所が最低1箇所は設置されている事。

2.1.3 宿泊施設ではムスリム宿泊者が利用する部屋は、室内で礼拝ができるだけの床スペースがある事。

*注釈：礼拝マット1枚分（約半畳）のスペースが最低ある事。

2.1.4 公共の礼拝所の近くにウドゥ（小浄）をする設備が設置されている事。

*注釈：最低、水道と腰掛けがある事。

2.2 礼拝時間とキブラ（礼拝の方角）

2.2.1 礼拝時間はゲストから依頼があれば提供するか、提供が可能な状態にしておく事。

*注釈：日々の礼拝時間はその日によって変更するので、その都度確認する。

2.2.2 ムスリム宿泊者の利用する部屋と公共の礼拝所にキブラの方向を印す。
（矢印シールなどを利用して。）

2.3 礼拝所 [ムサッラー/ Musalla/ Prayer hall]

2.3.1 企業は礼拝所が清潔でよく整備されている事を確実にする。

2.3.2 男女別の礼拝所を設ける。それが出来ない場合はカーテンなどで部屋にしきりをし、互いが見えないようにする。

2.3.3 礼拝がしやすいように、礼拝マットを用意するかカーペットを敷く。

2.3.4 女性用の礼拝着を設置する。

2.3.5 礼拝所は適切な場所に設置する。（静かで清潔な場所等。ゴミ置き場が側にある、周りに騒音がある施設がある場所などは適さない。）

2.4 ウドゥ（小浄）場所

2.4.1 ウドゥ場所が清潔でよく整備されている事を確実にする。

2.4.2 男女別々のウドゥ場所を設置する事。

2.4.3 ウドゥ場所は礼拝所のすぐとなりか、近い場所に設置する。

2.4.4 ウドゥ場所で使用できる水は清潔で安全である事。

2.5 トイレ

2.5.1 トイレは清潔でよく整備されている事。

2.5.2 便座の横にハンドシャワーか、ビデが設けられている事。

*客室、公共施設ともに適応する。

*注釈：どちらもない場合は水をジョウロや水差し等に入れビデとして使用できる物を用意する。

2.6 ハラル食

JHA ハラル食品基準を参照

2.7 ラマダーン中のサービス

2.7.1 リクエストがあればスフルの食事を提供できるようにしておく。

2.7.2 リクエストがあればイフタルの食事を提供できるようにしておく。

注釈) ビュッフェ式の食事提供形態の場合は、分かりやすく札などを立てて内容を説明したものを設置する事。ハラールと非ハラールが混在する場所で提供する場合は分かりやすく表示する事。場所を完全に分けて提供する事が好ましい(別室、隔離された場所等)。

2.8 健康施設

健康施設とはジム、プール、スパ、健康センター、美容院などを含む施設等を指す。

2.8.1 互いのプライバシーが保て、交わる事のないよう男女別々の施設を設ける事。

2.8.2 同時に男女が個別に利用できる施設を提供できない場合は、利用時間帯を分けるなどして男女が別々に施設を利用できる用にする事。

2.8.3 それらの施設では女性客には女性の接客者、男性客には男性の接客者を従事させる事。

2.8.4 それらの施設で使用される、又は販売される物はナジャスを含まない事を明確にし、ムスリムが利用するのに適してハラル認証を取得している事。

2.9 ダイニングエリア (レストラン)

2.9.1 ダイニングエリアは清潔でよく整備されている事。

2.9.2 家族用の区間が設けられている事。

*注釈：家族用というのは顔を全て覆った女性が安心してベールを外して食事ができる個室のような区間。通常はカーテンや壁で完全にしきられていて、食事を運ぶスタッフも女性であるか、男性スタッフしかいない場合は女性が見えないような配慮をする。

2.10 職員

2.10.1 ムスリムの接客をする職員はトレーニングを受け、ムスリム旅客の対応ができるだけの知識を備えている事。

2.10.2 職員は企業イメージや定評を保つよう、常にそのような立ち振る舞いをする事。

2.10.3 控えめで適切な服装をする事。特に女性職員はムスリマのイメージを表すためにスカーフを着用する事が望ましい。

*注釈：男性も女性も肌を見せる事を最小限にする。(長袖、長ズボン、ロングスカート等) ムスリマでない女性にスカーフの着用で髪を隠す事までは必要ないが、ムスリマの職員の場合はスカーフ着用が望ましい。

2.10.4 全職員の良いカスタマーサービスの提供と良いコミュニケーションスキルが旅客に良い企業イメージの印象を与える。

3 清掃

3.1 ナジスの清掃

あ) 重度のナジスの場合は宗教洗浄を行う。

い) 中度、軽度のナジスの場合は既存の清掃基準に基づいて行う。

3.2 宗教洗浄を行う場合は、ハラール認証機関の監督のもと行う事。ナジスその物、味、匂い、色を完全に取り除く事。

3.3 企業は敷地内やその周辺に対し、適正衛生規範 (Good Hygiene practice) や ISO22000:2005(E) で必須項目である清掃プログラム等を設置し、清潔・衛生が施設内で実施されている事を確実にする事。

3.4 企業は食品を扱う場所の清掃用の洗剤は的確な表示がされており、食品の保管とは別の場所で保管する事を明確にする事。

4 法的要項

企業の行う全ての活動、手法その他はその国の法律に沿うものである事。