

出國報告（出國類別：考察）

## 考察日本旅宿業發展現況

服務機關：交通部觀光局

姓名職稱：李孟迪科員

派赴地區：日本

出國期間：105年10月23日至10月29日

報告日期：106年1月26日

# 目 錄

壹、前言.....	2
貳、過程.....	3
參、心得與建議.....	13
肆、照片.....	19

# 考察日本旅宿業發展現況

## 壹、前言

日本為東北亞的島嶼國家，由 6,800 多個島嶼組成，面積約 37.8 萬平方公里，人口約 1.26 億人，為世界先進國家之一。其國土形狀東西狹長，跨越亞寒帶和亞熱帶，造就四季分明的氣候，使得自然環境優美，旅遊資源豐富，而 2 千多年的歷史更為日本留下眾多的古蹟及深厚的文化底蘊，成為深受旅客喜愛的觀光大國。

依據日本政府觀光局統計，2013 年赴日旅客突破 1,036 萬人，2015 年達到 1,974 萬人，較前一年成長 47%；而東京成功申辦 2020 年奧運賽事，日本政府已預估 2020 年赴日旅客將達到 4,000 萬人，成長率相當驚人。面對短短數年間，赴日旅客人數以爆炸性的成長，日本政府預料旅宿供給量將嚴重不足，已經開始著手因應。而日本政府為了刺激經濟成長，前已訂定「國家戰略特別區域法」並指定國家戰略特區，對特區內的經濟政策採放寬的態度，以吸引民間投資，並從 2016 年 1 月開始於國家戰略特區之一的東京地區推動「特區民泊」；此外，日本政府目前也正在研議於「旅館業法」中增訂「新法民泊」類別。這種利用民眾的自用住宅提供旅客住宿的「民泊」，是日本政府研擬解決住宿供給量不足的因應策略，也是日本最新型態的住宿設施。

我國自數年前興起日租套房，加上近年 Airbnb 網站進軍臺灣市場，非法旅宿數量未見消減，非法旅宿不僅影響合法旅宿的正常商序，更曾發生造成旅客死傷的憾事，已嚴重危害旅客住宿安全，損及我國觀光形象；而觀光主管機關疲於稽查取締，更耗費大量的行政成本。對於日本推動「民泊」作為解決旅宿量不足的因應策略，我國是否能參考其作法輔導非法旅宿合法化？又「民泊」與我國「民宿」有何區別？為本次考察的重要目的；另外，藉由本次考察瞭解日本「旅館業法」的架構及其旅宿業的類別，直接觀察日本旅宿業的發展現況，做為我國研修旅宿政策的參考借鏡。

## 貳、過程

### 一、行程概要

- 10月23日 上午搭機前往日本東京入住飯店；下午考察小型旅館。
- 10月24日 上午考察東京大田區「特區民泊」；下午考察特色旅館、拜會共享經濟協會。
- 10月25日 上午拜會日本觀光廳；下午拜會日本旅館協會。
- 10月26日 拜會國家戰略特區-東京大田區公所。
- 10月27日 考察河口湖地區當地旅館、民宿及觀光設施。
- 10月28日 上午考察民宿村；下午搭車前往箱根地區。
- 10月29日 上午考察箱根地區旅館及觀光設施；下午搭車返回東京並搭機返臺。

### 二、日本旅宿制度簡介

#### (一)旅宿制度

日本的旅宿管理法規主要係依「旅館業法」，按旅館業法第2條規定，該法依據營業形態或構造設備，將旅館業區分為「ホテル營業」(Hotel)、「旅館營業」、「簡易宿所營業」及「下宿營業」四種，簡要說明如下：

- 1、ホテル營業(Hotel)：係指採用西式的構造及設備為主的住宿設施，提供旅客住宿服務並收取住宿費為營業收入，為簡易宿所營業及下宿營業以外的種類。
- 2、旅館營業：係指採用和式的構造及設備為主的住宿設施，提供旅客住宿服務並收取住宿費為營業收入，為簡易宿所營業及下宿營業以外的種類。
- 3、簡易宿所營業：係指以多人共用的構造及設備為主的住宿設施，提供旅客住宿服務並收取住宿費為營業收入，為下宿營業以外的種類，即一般認知的民宿。
- 4、下宿營業：係指以一個月以上的住宿期間為單位的住宿場所，收取住宿費為營業收入。

#### (二)民泊制度

日本為了因應 2020 年舉辦東京奧運，將有大量國際旅客造訪，住宿供給量面臨嚴重不足，因此推動民泊制度。「民泊」主要是以民眾自用住宅空間作為提供旅客住宿的場所，並增訂相關限制，與現行旅宿制度有所區別。目前日本已經施行「特區民泊」制度，並預計於 2017 年 3 月完成「新法民泊」制度，說明如下：

- 1、特區民泊：依據國家戰略特別區域法指定的國家戰略特區內設置的住宿場所，目前僅能在東京大田區、大阪地區設置，並且規定旅客至少應住宿 7 天 6 夜(東京大田區)或 3 天 2 夜(大阪地區)以上。
- 2、新法民泊(草案)：目前研議在旅館業法中，新增「民泊」類別，未來全國各地皆能設置，不限制最低住宿天數，但有全年 180 天以下的總營業天數限制。

日本旅宿類別一覽表

	ホテル營業	旅館營業	簡易宿所營業	特區民泊	新法民泊
法令依據	旅館業法	旅館業法	旅館業法	國家戰略特區特別法	旅館業法
實施地區	全國	全國	全國	國家戰略特區(東京、大阪)	全國
客房數	10 間以上	5 間以上	無限制	無限制	無限制
營業面積	9 平方公尺以上/每房	7 平方公尺以上/每房	33 平方公尺以上	25 平方公尺以上	研議中
最低住宿天數	1 天	1 天	1 天	7 天 6 夜(東京) 3 天 2 夜(大阪)	1 天
每年營業天數	無限制	無限制	無限制	無限制	180 天以下

\*下宿營業較偏向我國的不動產租賃，故本表未列出。

## 二、考察情形

### (一) 考察東京小型旅館-上野之家

- 1、上野之家為臺灣人在東京經營的小型合法旅館，地點位於上野車站附近，當地交通方便，鄰近阿美橫町、上野恩賜公園等知名景點，而客房乾淨、整潔，房價平易近人，且經營者能以中文與旅客溝通，因此住宿旅客多來自臺灣、港澳、星馬等地。
- 2、該旅館雖然規模較小，沒有氣派的建築外觀及大廳，但憑藉著方便的地理位置，提供簡單舒適的客房服務，還有平易近人的房價(每晚約

新臺幣 1,200 元至 6,000 元)，在東京上野地區連鎖飯店間找到屬於自己的定位，因此仍吸引相當多的華人旅客入住，也讓旅客倍感親切。

- 3、據經營者林先生表示，日本民情與臺灣不同，日本人較有守法觀念，少有經營非法旅館的情形，而且合法業者多認為應提升自己服務品質，提高自身的競爭力，因此也較少聽聞有同業檢舉非法業者。另外，在日本非法經營旅館的罰則很重，過去曾聽聞有非法旅館被迫繳上億日圓的稅金，對非法業者可能也有遏止的作用。

## (二) 考察東京大田區「特區民泊」-SJ ヴィラ蒲田 A

本次考察日本 2016 年 1 月開始推動的特區民泊，本場所為 1 間具有 68 年歷史的日式建築，面積約為 50 平方公尺，僅有 1 間客房，屋主並未居住於現址。本場所經原屋主整修後，交由物業管理公司-百戰鍊磨株式會社協助申請登記為民泊，並由該公司管理及整合行銷。據接待的百戰鍊磨株式會社的公關人員伊藤佳子小姐表示：

- 1、大田區約有 40 間的合法民泊，其中有 4 間為該公司的合作對象，由該公司提供訂房平台，並統一管理，負責與旅客接洽及繳交鑰匙等事宜。因當地規定於民泊住宿至少應達 7 天 6 夜，故目前住宿旅客多以洽公、商務旅客為主，而歐美旅客又比亞洲國家的旅客多。
- 2、依據大田區的規定，申請民泊前需舉辦說明會向附近居民說明，當地居民多未表達反對意見，也少有民眾投訴。而當地旅館業者對發展民泊多係抱持支持及合作的態度，甚至有些民泊業者的鑰匙係寄放於旅館櫃檯，再請旅客前往旅館領取。因此，該公司認為旅館業與民泊係合作關係，如此才能將市場做大，甚至旅館業者轉經營民泊市場也是一種可行的方式。
- 3、目前大阪地區的民泊已研議放寬至少住宿 3 天 2 夜的規定，因此建議大田區也應放寬最低應住宿 7 天 6 夜的限制，才能吸引更多旅客住宿；而目前設置特區民泊的土地使用分區及消防法規係比照旅館業，建議應再酌予放寬。

### (三) 考察特色旅館 Book and Bed Tokyo

Book and Bed Tokyo 是一間以床位計價、共用衛浴的青年旅館，其最大特色系結合東京知名書店的書籍展示，以「書」作為整體的設計概念，並將床位結合書櫃，且有開放的公共空間供旅客閱讀，因此自 104 年 11 月成立以來，迅速成為東京的知名旅館。經訪問經營者淺井佳先生表示：

- 1、旅館成立的宗旨是希望旅客睡前能夠靜下心來閱讀，並且在快樂中睡著，提供旅客舒服又特別的住宿體驗。而旅館的經營模式相當特別，旅客僅能利用網路訂房，不透過電話聯繫，這樣才能保持安靜的環境；在旅館中的任何消費，不接受現金，僅能使用信用卡或電子票證，也是為了過濾住宿旅客的品質，並且與電子化的潮流接軌。
- 2、旅館共有 30 個床位，每晚房價約新臺幣 1,200 元至 1,500 元，每日住房率接近 100%；旅客的組成 60% 為日本旅客，40% 為國外旅客，國外旅客中有 20% 為臺灣旅客；而旅客年齡層多為 20-30 歲的年輕族群。淺井先生也發現，住宿旅客約有 70% 為女性，因此該旅館會用安心、安全的形象於媒體進行宣傳，同時旅館員工多為年輕人又擅長英語，能與國外旅客溝通並建立良好的互動關係。
- 3、另外該旅館曾來臺考察知名書店，並不排除進軍臺灣市場的可行性，也許不久的將來，在臺北市區也能看到 Book and Bed 品牌的身影。

### (四) 拜會日本經濟共享協會シェアリングエコノミー協会 (Sharing Economy Association)

日本經濟共享協會係由不同領域的公司組成，會員包括教育、雲端科技、娛樂、旅行社、創投、家事服務、知識、料理等公司，該協會成立的宗旨係致力於向民眾宣傳共享經濟的理念，並向行政機關及立法部門推動相關法案。據該協會事務局長佐別當隆志先生及櫻井里子小姐表示：

- 1、目前日本社會逐漸發展出各種共享的概念，例如民宅主人為客人料理餐食、旅行社安排在地達人帶領國外旅客認識日本文化、家長彼此分

享育兒知識等等。因應這股趨勢，該協會已在各地辦理說明會讓民眾及政黨認識何謂共享經濟，而該協會也會與政府部門合作，將於 2016 年 11 月於東京鐵塔舉辦共享經濟高峰會。

- 2、有關目前日本的「特區民泊」制度，該協會認為應鼓勵發展，建議應放寬目前既有的最低住宿天數限制，並且推廣到全國各地，因此對於日本政府擬於旅館業法訂定「新法民泊」樂見其成，也認為民泊應比照一般住宅管理，不須有過多限制，但也認同應以旅客安全為前提。
- 3、對於目前住宅共享(Airbnb)和車輛共享(Uber)在日本仍有爭議，部分業者尚抱持反對意見，因此該協會將推動其他領域的共享經濟概念，避免引起對立。另外，共享經濟已成為世界各國發展趨勢，例如：韓國、荷蘭、英國、美國等地皆有辦理共享經濟高峰會，韓國甚至有共享經濟示範區，韓國政府也會開放閒置的圖書館、市公所等公共場所與民眾共享，為 G2C 的創新概念。

#### (五) 拜會日本國土交通省觀光廳觀光產業課

有關日本旅館業法的主管機關為厚生勞動省(相當於我國衛生福利部及勞動部)，旅館業的申設、管理及檢查屬地方政府厚生局、保健所等衛生單位的權責。惟日本近期推動的「新法民泊」係由國土交通省觀光廳主導，爰本次拜會對象係以觀光廳為主，據國土交通省觀光廳觀光產業課渡邊大地先生表示：

- 1、日本旅館業的定義係指提供旅客住宿服務並收取住宿費用的場所，應取得營業許可；而旅館業法規定旅館應有櫃台，對於通風、採光、照明等皆有規範，也應符合建築及消防法規，大多數的住宅區也無法設立旅館。
- 2、為了因應赴日旅客增加及 2020 年辦理東京奧運，考量住宿設施面臨不足，因此日本政府開始研議「新法民泊」，開放民眾的自用住宅提供旅客住宿，以突破目前旅館業法規的限制，並放寬住宅區不得設立旅館的規範。而為了將目前約有 3 萬個房間的非法民泊有效納管，未



來民泊將採登記報備制，簡化相關的申請條件，希望以掌握非法民泊的動態為首要之務，再逐漸落實管理。

- 3、目前日本已有「特區民泊」，其法源依據為國家戰略特區特別法，特區民泊僅能在東京及大阪地區設立，並且有最低住宿天數 7 天 6 夜或 3 天 2 夜的限制。而「新法民泊」的法源依據為旅館業法，其主管機關仍為厚生勞動省，觀光廳負責行銷推廣，相關規定預計於 2017 年 3 月完成，目前修法的方向係朝向全國各地皆可設立、全年僅能經營 180 天以下、每人居住空間應達 3.3 平方公尺以上的方式進行規劃，同時也會訂定維護環境安寧及整潔的規範，避免影響附近居民。惟當詢問到未來如何落實稽核全年僅能經營 180 天以下的規範時，其表示相關的罰則及稽查方式尚未定案。
- 4、另外，目前日本沒有星級評鑑制度，然而旅館可申請登記為「國際觀光旅館」，但「國際觀光旅館」之硬體設備及管理規範仍與旅館業相同，只是旅館業如登記為「國際觀光旅館」則代表有一定的接待外國旅客能力。而日本對於旅館業收取訂金沒有規範，皆尊重旅館與旅客之間的約定，如旅客與旅館衍生糾紛，可以向主管機關厚生勞動省(或地方主管機關)及消費生活中心反映。

#### (六) 拜會日本旅館協會

日本旅館協會目前約有 2,750 家會員，成員主要以規模較大、接待外國旅客的旅館為主，協會功能主要係與會員共同解決問題，並提供意見供行政部門參考。據該協會佐藤英之先生表示：

##### 1、有關日本近期的民泊問題：

- (1) 民泊仍係以營利為主，應遵守旅館業法，因此旅館業者多反對民泊，惟日本政府已經決定推動相關政策，旅館業者只能遵從，但希望能落實全年只能經營 180 天的規定，且應研議如何防堵法律漏洞，如：同一地址可能用 A 業者名義經營 180 天，再用 B 業者經營 180 天。

- (2) 對於未來可能面臨民泊的競爭，其表示旅館能提供較好的服務，但民泊只有提供住宿空間，彼此的經營取向不同，高消費能力的旅客還是會選擇旅館，但消費能力較低的旅客可能選擇民泊，因此小型平價旅館比較容易受到影響。
- (3) 另外，對於日本政府表示 2020 年辦理東京奧運，住宿設施面臨不足的部分，其表示藉由奧運門票的銷售數量就能確實掌握旅客人數，而日本都市地區的旅館住房率約 8 成，但鄉下地區住房率僅有 3 成，因此應向旅客宣導前往鄉下地區旅遊，優先解決住房率不均的問題。而日本目前在大型活動期間也會開放民泊在特定期間內短暫提供旅客住宿，因此舉辦東京奧運期間可以朝向短期民泊的方式辦理，不一定要全面推動。
- 2、目前東京的旅館以商務旅館為主，且連鎖品牌的旅館成長快速，因為連鎖品牌多會收購既有旅館轉型經營，享有經營方便、成本較低的優勢。而日本旅館面臨的最大問題就是人才不足，因為年輕人對於旅館業高工時、低薪資不感興趣，因此目前日本旅館開始研議引進外籍勞工的可能性，同時也能增加外語人才。
- 3、另外線上訂房網站(OTA)會向旅館業者收取 8-10%手續費，為了協助會員解決此問題，降低其經營成本，該協會已自行成立一個多國語言的訂房網站，除了推廣會員使用外，也積極向旅客宣導，增加使用率。

#### (七) 拜會東京大田區公所

日本政府為了提振經濟發展，於 2014 年指定第一波國家戰略特區名單，包括東京圈、關西圈、沖繩縣、新潟市、兵庫縣養父市以及福岡市等 6 地，國家戰略特區的構想主要是為了營造良好的經貿環境，吸引國內外企業投資，因此認為有必要因地制宜，鬆綁相關規定。而大田區屬「東京圈」內的其中一個行政區，當地有羽田國際機場，為國家的重要門戶，具有優越的發展條件。據大田區公所企劃課寺崎裕量先生、生活衛生課伊藤弘之先生、觀光課新山公美子小姐表示：

- 1、2015 年赴日旅客人數為 1,974 萬人，而 2020 年將辦理東京奧運，預計 2020 年赴日旅客人數將突破 4,000 萬人，又 2015 年大田區內的旅館住房率約為 90%，可見當地將面臨住宿設施嚴重不足的問題。因此當地依據「國家戰略特別區域法」訂定「大田區國家戰略特別區域外國人滯在設施經營事業規則」，自 2016 年 1 月起推動「特區民泊」。
- 2、「特區民泊」雖然是開放民眾的自用住宅提供旅客住宿，但其設置的土地使用分區與旅館業相同，僅能於第一種住宅區及第二種住宅區設置，並且消防法規也是比照旅館業，對旅客的住宿安全仍有保障。而「特區民泊」主要是為了因應當地經濟發展，考量商務旅客有較長天數的住宿需求，因此有最低住宿天數 7 天 6 夜以上的限制，與旅館業扮演的角色有所區別。雖然旅館業者剛開始有表達反對意見，但政府為因應市場需求，故採合法納管的態度推動政策，以達到讓旅客覺得安心、安全的基本訴求。
- 3、如民眾欲經營「特區民泊」，必須向主管機關大田區保健所提出申請，經由建築、消防等單位審查通過，且經營者需向整棟大廈及半徑 10 公尺內的居民說明後，再由保健所做最後的認定結果。「特區民泊」的設置條件，包括總面積應達 25 平方公尺以上、應有廚房及浴室，但無房間數及總面積上限的限制；經營者必須向房客說明房間的使用規則、緊急事故的處理、垃圾清理的方式等注意事項，也必須設置投訴窗口供旅客反映意見並回報主管機關。未來經營時，也必須接受主管機關的檢查。
- 4、另經詢問如何查核是否符合最低住宿天數 7 天 6 夜以上的規定，大田區公所則表示主要仍是信任經營者，如發現經營者在網站上提供 1 天的訂房服務，主管機關會介入了解，違反規定者視同非法經營旅館業論處，主管機關會先行要求改善，如未改善則移送警察機關，將處以罰鍰 3 萬日圓或判 6 個月的刑期，但通常業者都會配合改善。

- 5、對於未來「新法民泊」的法規通過後，「特區民泊」及「新法民泊」的規定會同時存在，大田區公所將會向經營者說明區別，讓經營者自行決定採何種方式經營，並不會調整「特區民泊」的規定。
- 6、除了立法管理外，大田區公所會製作文宣品並辦理各項宣傳活動讓當地民眾了解「特區民泊」是安心及安全的，針對外籍旅客也會結合當地觀光景點廣為宣傳，例如：大田區公所已與電視台合作拍攝以民泊為主題的日劇，不僅讓更多民眾認識民泊，也能帶動觀光效益。

#### (八) 考察河口湖地區的旅館、民宿、根場民宿村及鄰近觀光設施

河口湖地區位於山梨縣南部，距離東京市區約 90 分鐘車程，當地除了有優美的湖景，還能觀賞日本代表景點-富士山，同時包含溫泉、纜車、遊樂園、美術館等景點，觀光資源相當豐富；而當地有班次密集的遊湖巴士，於各景點及旅館皆有設置停靠站，同時旅館及民宿大多都能為旅客提供接送服務，交通非常便利，因此成為國內外旅客熱愛的旅遊勝地。本次考察行程於當地考察湖山亭溫泉旅館、峰月民宿及根場民宿自然村：

- 1、湖山亭旅館：為當地知名的溫泉旅館，建築及客房均為日式風格，共有 51 間房間，房價約新臺幣 12,000 元以上，其地理位置位於河口湖畔，客房內就能眺望湖泊和雄偉的富士山，因此深受旅客喜愛。根據服務人員表示，旅客進入旅館後，櫃台人員會引導旅客至一旁的座位區休息，並送上迎賓飲料及點心為旅客辦理入住手續，再由專屬服務的「內將」帶領前往客房並說明相關設備，晚上也會為旅客鋪設床鋪，服務相當貼心。旅館部分房型附設私人的溫泉池，旅館內部也有公共的露天溫泉池，能讓旅客邊泡湯邊欣賞美景，同時旅館還有附設圖書館、按摩、指甲美容等服務，服務內容相當多元。而旅館的住房方案通常為一泊二食，不只提供高級的住宿服務，還能享用精緻的日本懷石料理。本旅館以絕佳的地理位置，及多元的住宿設施，再搭配細緻的日式服務讓旅客感受濃厚的日式風情，才能成為當地知名的旅館。

- 2、峰月民宿：本民宿地理位置鄰近湖山亭旅館，皆位於河口湖畔，景色優美、交通便利。但民宿規模較小，僅有 6 間客房，屬旅館業法的簡易宿所類別，其客房設備簡單、整潔，旅客也必須共用衛浴，且無太多的附屬設施，但房價包含晚餐約新臺幣 2,000 多元，相對平易近人。雖然民宿硬體設備簡單，但因此更能體驗民宿主人款待的熱情，旅客在此住宿彷彿貼近日本當地人的生活一般，成為另一種溫馨的選擇。
- 3、根場民宿自然村：根場民宿自然村位於河口湖附近的西湖地區，拜當地便利的遊湖巴士之賜，旅客能夠輕易抵達，而鄰近的「西湖里根場」又有小合掌村之稱，故前往當地的旅客也不在少數。過去山梨縣當地居民主要是從事林業，而為了保護富士山地區的森林資源，因此當地居民成立根場民宿自然村，藉由民宿的自然體驗學習活動，讓旅客認識當地的傳統林業文化，及環境永續發展的重要性。民宿村是由 25 家民宿組成共同提供住宿服務，旅客向民宿村訂房時，不能選擇住宿地點，而係由民宿村安排，民宿主人會提供簡單的住宿及餐食服務，旅客通常也必須共用衛浴。本次考察行程中，恰巧看見民宿正在接待小學生的校外參訪行程，還有高中生的田徑選手在當地訓練，由此可見民宿接待不同類型的客源，也是多元的經營方式。而當地的環境幽美、純樸，沒有過度的開發，保留最自然的風貌，民宿主人以民宿村的概念共同經營，凝聚社區發展共識，也是相當進步的經營理念。

#### (九) 考察箱根地區的旅館及觀光設施

箱根地區位於神奈川縣西部的富士山麓，距離東京市區約 85 分鐘車程，從江戶時代(1603-1867 年)開始，當地就以溫泉療效著名，成為日本人最愛的觀光勝地，近年來更吸引大量的國外旅客前來觀光。當地除了溫泉之外，還有湖泊、火山地形等自然資源，旅客可以搭乘火車、巴士、登山纜車、空中纜車、觀光船連結各景點遊玩，行程內容相當豐富。本次行程共考察一之湯溫泉旅館、蘆之湖海賊船、大涌谷、強羅公園等地：

- 1、一之湯溫泉旅館：一之湯溫泉旅館為當地知名的連鎖旅館，共有 7 間分館，每間分館各具特色，其中本館的建築物已經有 380 多年的歷史，更被登錄為「有形登錄文化財」。本次參觀的是位於蘆之湖附近的分館，該旅館共有 21 個房間，有日式的榻榻米房型、西式床鋪的房型、還有日式榻榻米及西式床鋪的混合式房型，旅客可以依住宿習慣選擇。雖然該旅館沒有附帶私人溫泉池的房型，但有提供公共溫泉池，還有 2 間可供旅客使用的露天溫泉，旅客只要事先登記使用時間，就能享有 1 小時的私人露天溫泉。該旅館一泊二食的房價約臺幣 6,000 元，比起箱根地區大多要超過萬元台幣以上的溫泉旅館中，算是比較平實的選擇，在臺灣旅客間也具有相當高的人氣。
- 2、大涌谷：大涌谷為當地的火山噴發口，特殊的地理景觀且旅客可以搭乘空中纜車抵達，再加上鄰近蘆之湖海賊船搭乘處，因此成為知名的觀光景點。不過因當地近來偶有發生地震及火山噴發的情況，目前周圍的登山步道及自然研究道路仍然封閉，旅客僅能小範圍參觀。但日本政府利用當地特殊的地理景觀，同時設置與火山有關的介紹告示，並販售具有特色的美食及禮品，讓當地不只成為熱門的觀光景點，同時還具有教育意義。
- 3、強羅公園：設立於 1914 年，為日本最古老的法式庭園，公園內遍植櫻花、杜鵑花、石楠花、繡球花等花卉，因此四季都能欣賞到不同的美景，園內還有陶藝製作、玻璃工藝等教學體驗課程，因此深受旅客喜愛。本次考察的行程中，發現當地的觀光協會以探險尋寶為主題，結合箱根地區各景點辦理闖關活動，藉由各景點設置不同的冒險關卡，並以電玩遊戲作為文宣設計的主軸，吸引旅客以冒險的角度前往各景點遊玩，讓旅客於旅途中獲得更深刻的體驗，由此可見當地辦理行銷活動的創意與巧思，還有地方組織由下而上的執行能力也值得學習。

## 參、心得與建議

### 一、政策及管理面

(一) 適度鬆綁民宿法令：

- 1、近年來，受 Airbnb 網站帶來共享經濟商業模式的影響，越來越多民眾把自用住宅空間出租旅客住宿使用，被視為一種新創產業。按我國發展觀光條例規定，民宿的定義係指利用自用住宅空間房間並以家庭副業方式經營，提供旅客住宿之場所，其立法意旨和 Airbnb 網站經營理念相似，我國民宿於 90 年發展初期就有共享經濟的概念。然而，為何我國非法旅宿的情形未曾減少？而 Airbnb 網站的房源為何無法以民宿法令合法化？其可能的原因在於民宿管理辦法對於民宿設置地區，有土地使用管制法令的規定，大多數的都市土地不符其規定，而都市地區的公寓大廈多屬集合住宅，也不符合民宿管理辦法的申設要件，造成都會地區非法旅宿的數量較高。
- 2、參考日本政府務實納管非法業者而發展「民泊」的態度，我國可以參考將掌握非法旅宿的經營動態為首要之務，輔導都市地區的非法旅宿取得民宿登記證，而不是讓非法業者躲入暗處躲避查緝，如此才能對旅客有更多保障。然而，日本政府擬於旅館業法的架構下，新增訂「新法民泊」的類別，並要求業者全年僅能經營 180 天以下的作法，不盡然適合我國的實務管理。因我國的民宿發展已日趨成熟，其立法精神與 Airbnb 網站或日本民泊近似，如於我國現行觀光旅館業、旅館業、民宿之外，再增訂一類別，似有疊床架屋之感；而要求業者全年僅能經營一定天數以下，可能不切實際，且如何對入住天數落實稽核，也將增加稽查人員的困擾。
- 3、因此，藉由放寬民宿設立登記的要件，如：檢討民宿以提供旅客鄉野生活之住宿處所的定義，適度鬆綁都市地區民宿土地使用管制法令的規定，研議開放集合住宅設立民宿的可行性及配套措施等。至於民宿仍應維持一定房間數以下的經營規模，並落實「自用住宅」的定義，與旅館業的經營模式有所區隔，在此前提下適度鬆綁民宿法令。同時，

也應向旅館業者宣導旅館業與民宿提供的服務內容有所區別，彼此市場區隔不同，應為合作的夥伴關係。

## (二) 充分落實地方自治：

- 1、目前我國的旅宿法令，主要仍係由中央主管機關訂定相關管理辦法，未來我國可逐漸朝向授權地方政府，由地方政府因地制宜依其產業管理的需求，就旅宿業自行訂定相關管理規範，才能讓我國旅宿業的發展更具彈性，且豐富多元。
- 2、目前日本政府的管理方式，已將旅宿主管機關或觀光事務主管機關下授到區公所，我國也可以參考此作法，於鄉鎮市區公所廣設觀光課，如此才能讓旅宿業的管理及稽查更深入且即時，也能適度緩解地方政府觀光局處人力不足的困境，而觀光行銷活動的推廣也能更貼近地方的需要且具有彈性。

(三) 與時俱進的消保法令：以日本政府的作法來看，並未針對旅館業者與旅客間收取訂金的方式進行規範，世界多數國家也未干預，與我國規定旅館業者僅能收取總房價的 3 成作為訂金，並依旅客取消訂房的時間按比例退還費用的作法有所不同。因此，近年來境外線上訂房網站(OTA)進入臺灣市場後，其退款規定不符我國法令，衍生消費糾紛，更有消費者認為透過我國的訂房網站或旅行社向國外旅館訂房，也應適用我國的法令。鑒於我國「觀光旅館業與旅館業及民宿個別旅客直接訂房定型化契約應記載及不得記載事項」與國際間的訂房慣例已有落差，造成我國旅宿業者於官網上及訂房網站上的退費規定不一，容易造成消費者混淆並衍生糾紛，建議應參考國際慣例調整前開規定，以利產業發展。

## 二、旅館業及民宿經營面

### (一) 旅館業建立自身的特色：

- 1、本次考察的特色旅館 Book and Bed Tokyo，其最大特色就是以書籍作為設計概念，並結合青年旅館的經營方式，迅速在日本年輕族群中竄紅，同時也吸引許多其他國家的旅客慕名入住。



- 2、在日本期間入住的連鎖旅館品牌 Dormy Inn，各家分館都有提供免費的泡湯池，相當符合日本人的生活習慣，而晚上 10 點過後還提供免費拉麵作為宵夜，也是他們的經營特色，如此更能讓外國旅客體驗日本當地文化。另外入住的連鎖旅館品牌 Super Hotel，雖然是平價商務旅館，卻很重視環保概念，旅館內部常見有強調 LOHAS 環保概念的意象，每年也會出版一本 LOHAS Report 宣傳環保理念，並且對於不用打掃房間、使用自己牙刷或環保筷的旅客，也會提供小禮物做為獎勵；另外 Super Hotel 會讓旅客自行選擇不同高度、軟硬度的枕頭，也提供女性旅客相關的保養用品，服務相當貼心。
- 3、從日本旅館業者的經營模式中，可以發現只有發展與眾不同的經營特色，發揮貼心細緻的服務，自然就能在競爭激烈的旅宿市場中，找出屬於自己的市場定位，建立自己的品牌形象。

(二) 民宿合作共享資源：本次考察的根場民宿自然村是由 25 家民宿組成共同提供住宿服務，當地居民成立民宿村的宗旨就是為了保護富士山地區的森林資源，讓社區永續發展。這樣的合作經營方式可以值得我國民宿學習，因我國民宿多是小規模經營，如果社區中的民宿能集結彼此的資源，以個別的民宿作為發展點，結合當地的文化、景點串聯推廣旅遊路線，民宿之間合作帶領旅客深度體驗在地生活，同時發揮導覽共享、料理共享等概念，再以社區作為品牌面對外行銷推廣，不只能降低民宿的經營成本，也能促進社區整體發展，達到永續觀光的目的。

(三) 公協會強化功能及角色：以日本地方觀光組織的功能而言，可以發現當地組織對於觀光行銷推廣具有相當的執行能力，能設計出有創意且吸引旅客的活動，並製作精美的宣傳品打響活動。我國的旅宿公協會除了扮演業者與政府間的溝通角色外，可以思考如何凝聚會員業者的力量，辦理地區性的行銷推廣活動，吸引旅客赴當地旅遊；如有經費不足的情形，除了可向政府申請相關補助外，也應思考由會員業者共盡心力，彼此負擔成本，最終的效益還是會回歸到旅宿業者身上。

### 三、其他

#### (一) 建構便捷的交通環境：

- 1、長年以來，日本都是我國旅客喜愛的旅遊目的地，除了地理、歷史因素，還有容易辨識的漢字環境以外，相信大多旅客對於日本便捷的大眾交通運輸都會感到讚嘆。在日本，無論是已開發的都市地區，或是保留自然風貌的鄉村地區，都有便利的大眾交通運輸工具能夠輕易抵達，還有清楚明瞭的交通資訊讓旅客查詢，國外旅客憑護照購票還能享有優惠。此外，日本各旅遊地常會依天數發行不同的交通套票，其套票內容結合各種交通工具，如地鐵、火車、長途客運、短程公車、纜車、觀光船等，憑套票還能免費進入觀光景點遊玩，而且適用地區常跨不同縣市，不僅解決旅客交通接駁的煩惱，降低交通花費，還能擴大旅遊範圍。
- 2、對於我國而言，面對越來越多旅客喜歡以自由行來臺旅遊的趨勢，最根本的問題還是要建構便捷的交通環境，不僅要增加大眾交通運輸工具的路線，還要有多語言的介面，方便國外旅客運用，如此才能縮短城鄉差距，將發展觀光的效益擴散至各地。而不同縣市間也可以建立合作模式，發行跨縣市、跨產業、跨景點的旅遊套票，以區域觀光聯盟的概念共同發展觀光。

#### (二) 擴大招攬語言人才：本次考察期間發現日本觀光相關產業已有多種語言的溝通能力，具備英語能力的服務人員已不足為奇，在旅館、旅行社、賣場、旅遊服務中心、車站及車廂等地常可以看到日文、英文、中文、韓文等標示，以及能說前開語言的服務人員，更有提供泰文、粵語等服務，對外國旅客相當便利。因此，我國的觀光相關產業的業者因應多元的觀光市場，也應招攬不同語言的人才提供服務，尤其日、韓旅客已成為我國的重要客源國，逐漸成長的東南亞市場也應提早預為因應，在符合勞動法規的情況下，與學校建教合作或雇用外籍學生也許可行。

#### (三) 便民的補助措施：

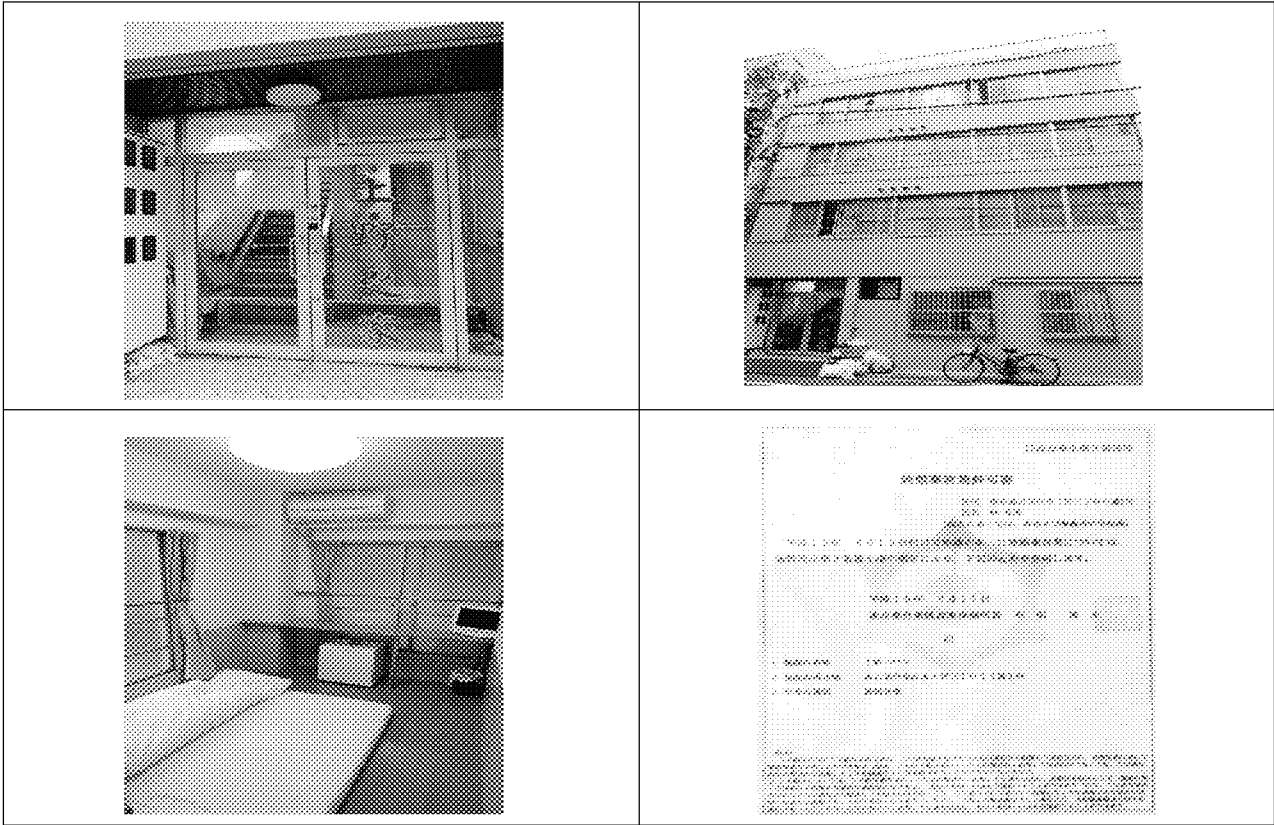
- 1、本次考察前，利用日本線上訂房網站的過程中，發現日本知名的訂房網站會推出金額不等的折價序號，該折價序號會有訂房日期、住宿日期、住宿地區等限制，例如入住九州地區的折價序號，旅客只要訂房成功進入結帳畫面時，輸入折價券

上的序號，如符合折價條件，付款時就會減少費用。據詢問日本國土交通省觀光廳觀光產業課表示，前開折價序號除了可能是訂房網站的促銷手法外，也可能是九州當地政府提供經費給訂房網站推出住宿優惠措施，吸引旅客前往九州旅遊，以觀光發展帶來的經濟效益協助九州地區走出震災的傷痛。

- 2、 本局於 104 年 11 月至 105 年 2 月間曾配合行政院「消費提振措施」推出「國內旅遊住宿優惠補助」，其政策立意與日本政府相同，期望藉由補助民眾住宿費用，鼓勵民眾國內旅遊，提振國內經濟景氣。而本局的做法是自行架設網站供民眾申請序號，民眾取得序號並完成訂房後，即享有 1,000 元的住宿補助，而旅宿業者在民眾完成入住後，再檢具相關資料予本局核銷。雖前開政策獲得民眾熱烈的支持，但執行的過程造成本局承辦人員疲於接聽民眾及業者的詢問電話，以及面臨數量龐大又繁瑣的核銷程序，增加大量的行政成本，也排擠正常業務推動。
- 3、 經參考日本的經驗，未來倘我國政府仍有意再推動相關的住宿補助措施，建議可參考日本的作法，由政府循政府採購法委請訂房網站發行折價序號，民眾於訂房網站訂房完成輸入折價序號，於交易完成時即享有優惠折扣，不僅能減少民眾的申請程序，降低旅宿業者執行面的困擾，政府也能減少非必要的成本，達到民眾、業者、政府三贏的局面。

## 肆、 照片

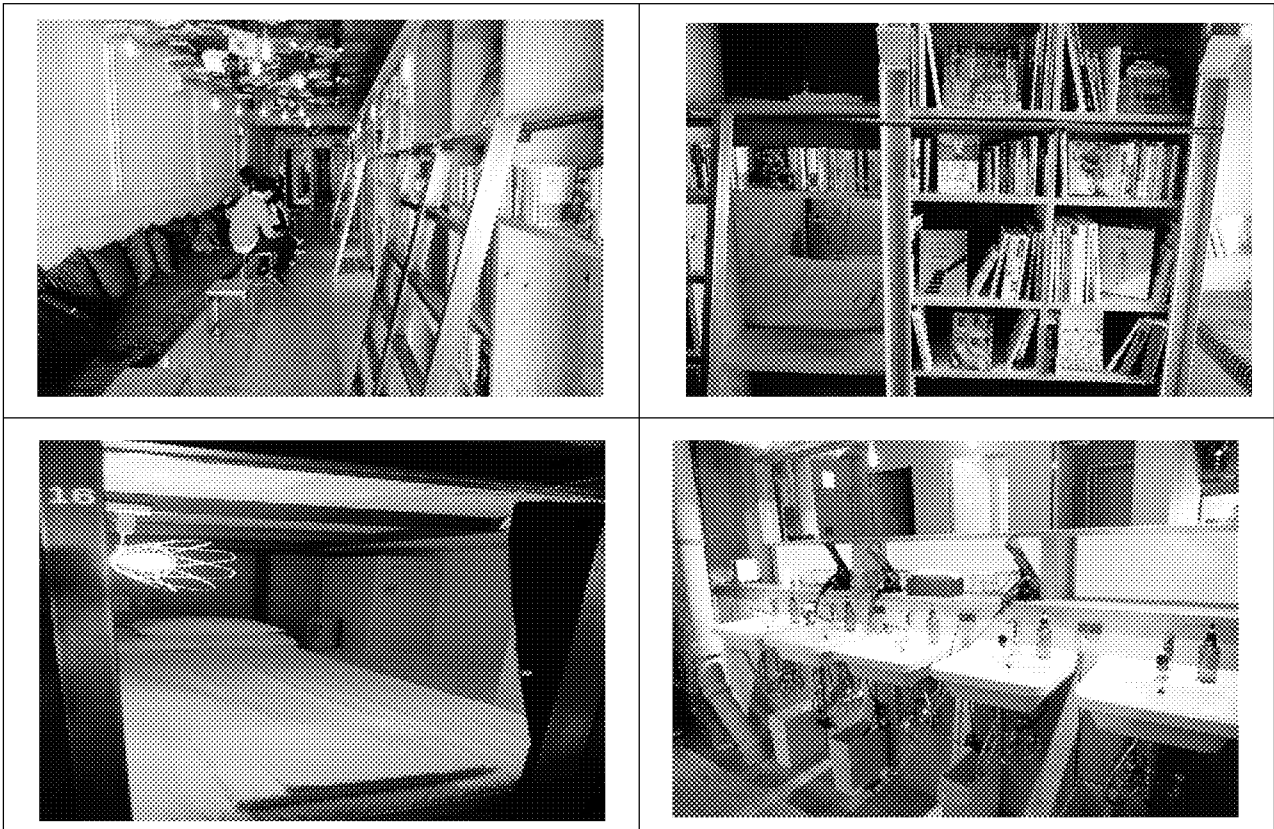
### 一、東京上野之家旅館



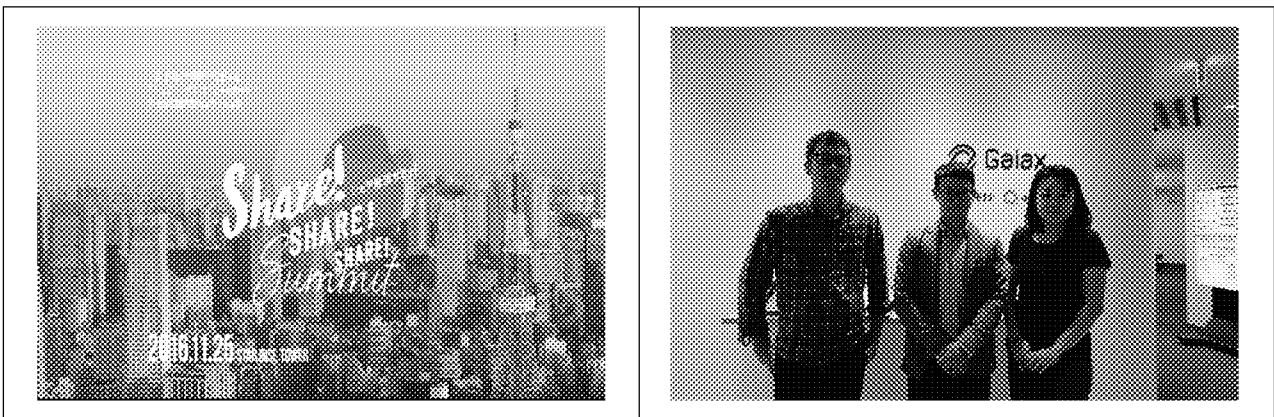
### 二、東京大田區「特區民泊」-SJヴィラ蒲田A



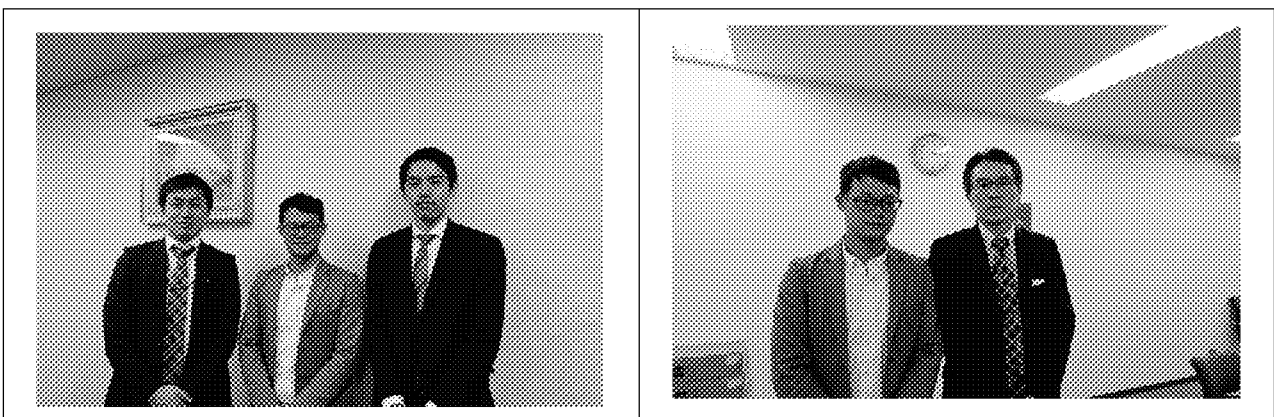
三、Book and Bed Tokyo



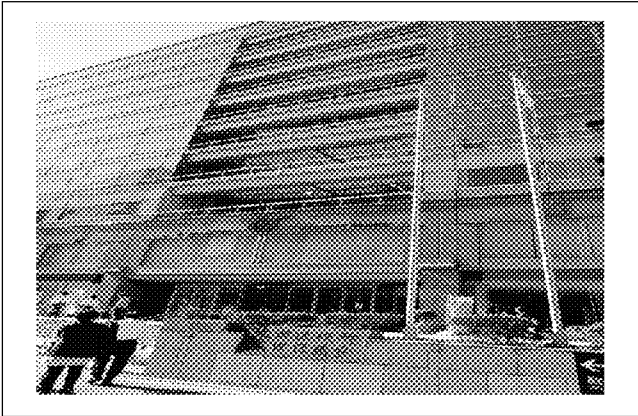
四、拜會日本經濟共享協會



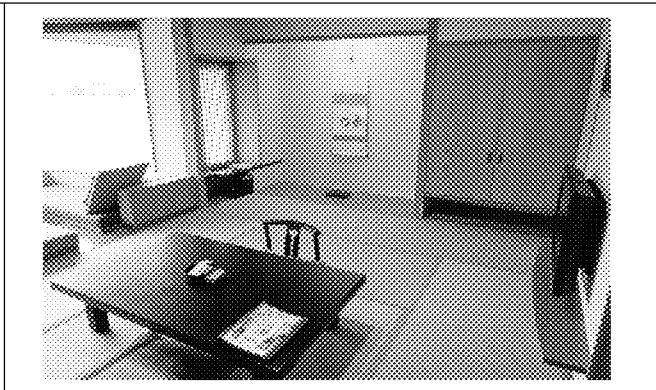
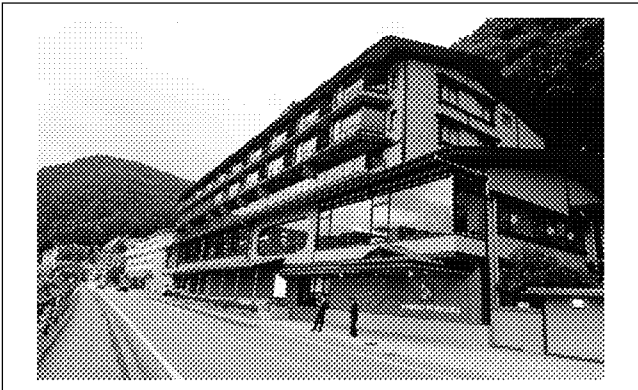
五、拜會日本國土交通省觀光廳觀光產業課、拜會日本旅館協會



七、拜會東京大田區公所



八、湖山亭旅館



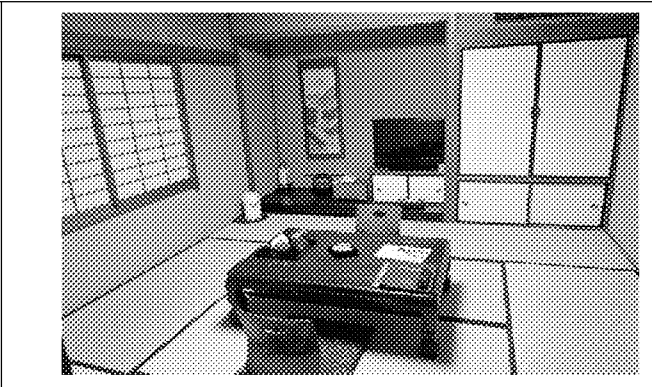
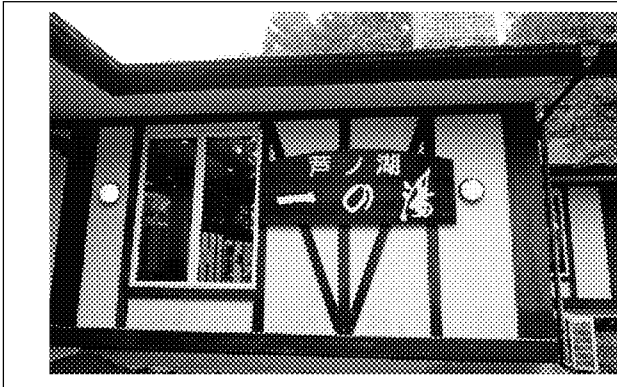
九、峰月民宿



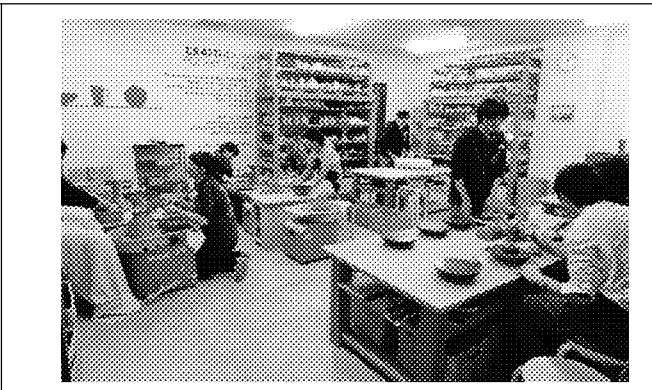
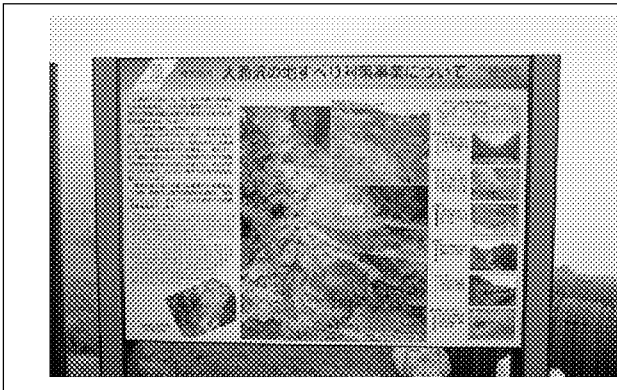
十、根場民宿自然村



十一、一之湯温泉旅館



十二、大涌谷、強羅公園



十三、其他

