

出國報告（出國類別：考察）

考察韓國旅宿對策與發展方向

服務機關：交通部觀光局

姓名職稱：江弘文科員

派赴國家：韓國

出國期間：107 年 9 月 30 至 107 年 10 月 5 日

報告日期：107 年 12 月 6 日

目錄

壹、前言及目的·····	P.2
貳、過程·····	P.3
參、心得與建議 ·····	P.13
肆、照片 ·····	P.17

考察韓國旅宿對策與發展方向

壹、前言及目的

韓國為東北亞半島型國家，總面積約 10 萬平方公里（約臺灣的 3 倍大），人口約 5,000 萬人，為世界先進國家之一，國土跨越溫帶和亞熱帶氣候，一年四季分明，自然景觀宜人，旅遊資源豐富，且朝鮮半島約西元前 24 世紀已有歷史紀錄，迄今約 4 千年的歷史，為韓國留下了眾多古蹟及深厚的文化，成為深受旅客喜愛的觀光大國。

據韓國旅遊發展局統計，2010 年赴韓旅客約 879 萬人、2011 年約 979 萬元，該國為提振觀光市場，於 2012 年舉辦觀光振興擴大會議並修訂觀光振興法，推動戰略觀光產業養成的方案，積極發展文化觀光，其中包含活化韓國民宿、家庭寄宿等小規模住宿設施，如 KoreaStay、SeoulStay 等，鼓勵都市地區民眾利用空閒房間經營民宿，供外國遊客體驗韓國的家庭文化，又該國外籍遊客旅遊地點以首爾等大都市為主，兩者相輔相成，促使民宿產業發展興盛，首爾地區城市民宿已約 1,000 家。

而近年 AIRBNB 進軍臺灣市場，又適逢我國觀光市場熱絡，致都市地區非法旅宿數量持續增加，影響旅客住宿安全及旅宿市場商序，並損害我國觀光形象；而韓國對於旅宿業管理策略，以及其城市民宿制度，是否能作為我國非法旅宿管理或輔導合法化之參考，又其城市民宿與我國民宿制度之差異為何？為本次考察的重點，藉由韓國旅館業及民宿之參訪，觀察韓國旅宿發展現況，做為我國爾後制定或研修旅宿政策之借鏡。

貳、過程

一、行程概要

9 月 30 日 上午搭機抵達首爾入住飯店。

10 月 1 日 上午考察韓國韓國觀光公社首爾中心；下午拜會韓國旅館協會及考察首爾地區旅宿業。

10 月 2 日 考察觀光警察制度及首爾地區旅宿業。

10 月 3 日 考察江原道南怡島地區旅館及觀光設施。

10 月 4 日 考察首爾北村韓屋村住宿設施及附近觀光設施。

10 月 5 日 下午搭機返臺。

二、韓國旅宿發展簡介

韓國旅宿分為觀光旅館、旅遊設施及招待所等，觀光旅館及旅遊設施等住宿設施係依據文化體育觀光部所訂之「旅遊促進法」管理，並須通過主管機關之評鑑，招待所則依據保健福祉部所訂之「公共衛生管理法」管理，簡要種類說明如下：

- 1、觀光旅館：為遊客提供適當的設施，為遊客提供設施，提供食品，體育，娛樂，娛樂，表演或培訓的住宿設施，104 年並修法強制規定須通過星級評鑑。
- 2、招待所：指為客人提供睡眠和住宿等設施和設施等服務的企業，其營業型態類似我國一般旅館或民宿，差別僅在未通過相關評鑑(如星級評鑑或旅遊設施評鑑)；另有關安全部分，均須依據消防或建管法規辦理，並授權各地方政府因地制宜訂定相關規定。
- 3、旅遊設施：企業經營設施和設施被認為有助於促進旅遊業之設施，並分為城市家庭寄宿(民宿)以及韓屋，其認定則由觀光公社或地方政府審認，並須評鑑通過始得取得經營許可，其中城市家庭寄宿經營面積限制為 230 平方公尺以下，並僅限外國人住宿，韓屋則無面積或外國人限制，而兩者均無經營天數上之限制；另有關安全設施部分，該住宿設施規定客房內均須設置滅火器及獨立警報器。

旅宿總類一覽表

	관광호텔업 (觀光旅館)	관광편의시설업 (旅遊設施)		숙박업 (招待所／Guesthouse)	
目標住宿場所	旅遊酒店/ 家庭旅館/ 旅館/ 小型旅館	城市家庭寄 宿(民宿)	韓屋體驗	一般招待所	生活招待所
				一般旅館/汽 車旅館/客棧	服務公寓
入住對象	國人/ 外國人	僅限外籍遊 客	國人/ 外國人	國人/ 外國人	國人/ 外國人
特點	-	韓國家庭文 化體驗	傳統韓屋體 驗	一般型旅館	長期類型的 住所
營業場所 規模限制	X	總建築面積 230 平方公尺 以下	X	X	X
法規	旅遊促進法	旅遊促進法	旅遊促進法	公共衛生管理 法	公共衛生管 理法
管轄權	文化體育觀 光部	文化體育觀 光部	文化體育觀 光部	保健福祉部	保健福祉部

承上，其中旅遊設施即類似我國民宿產業，其又區分為家庭寄宿及韓屋，該政策韓國政府約自 2012 年開始推動，主要因當時韓國觀光市場較不熱絡，政府為推廣文化觀光，藉由民間交流讓外國遊客體驗韓國人的生活，並因近年外國人赴韓自由行比例逐漸增加(約 67%)，故家庭寄宿及韓屋相當受到外國遊客歡迎，首爾市區之城市寄宿家庭家數約 1,000 家。

三、韓國旅宿考察情形

(一)考察韓國觀光公社及觀光警察之旅遊服務措施

韓國主管觀光事務的部門為文化體育觀光部，為了行銷韓國旅遊，政府另投資設立「韓國觀光公社」(也稱「韓國旅遊發展局」)，隸屬於韓國文化體育觀光部，是政府投資的半官方公共事業機構，負責改善國內旅遊環境、旅遊專門人力教育及旅遊服務人員國家資格考試管理。

旅遊服務部分，為提供外籍旅客在韓國的旅遊服務，韓國觀光公社提供下列服務：

- 1、觀光公社在為服務外籍旅客，近年特別注重語言服務，硬體方面如各場站之指引標示除韓文外，均有中文、英文、日文之標示，且遊客中心服務人員亦可提

供中文、英文、日文等 3 種語言之旅遊諮詢，此外，更有行動服務站，指派精通中文、英語、日語之服務人員於各觀光景點駐點，主動提供外籍旅客旅遊諮詢、翻譯等服務。

- 2、觀光公社為更進一步服務外籍遊客，觀光公社更設立了 1330 旅遊服務熱線，除韓語、中文、英語、日語外，更提供俄語、泰語、馬來西亞、印尼語、越南語等旅遊導覽與觀光旅遊翻譯服務，且熱線服務為 24 小時、全年無休，提供旅客全面的服務。

在住宿設施部分，韓國觀光公社除一般星級旅館評鑑制度、BENIKEA (本嚶客雅)旅館品牌外，近年更推廣 Koreastay(家庭寄宿)及韓屋認證制度，即類似我國民宿，讓來韓旅遊的外籍遊客體驗韓國家庭式住宿環境與文化。另所有提供寄宿的家庭，屋主均必須同住，並至少提供一種外籍語言服務，且主管機關均會對其接待情形及居住環境進行評鑑，通過評鑑始核發營業許可，藉由民宿業者推廣韓國生活與文化，透過走進韓國人的家庭，讓遊客感受來自韓國家庭的溫暖與親切。

另觀光警察部分，為解決外國人在韓國的旅遊糾紛及其他不便事項，韓國在 2012 年建立了觀光警察制度，杜絕觀光過程中的宰客及非法出租等不法行為，在考察及訪談中了解：

- 1、觀光警察為正式警察單位，主要負責地區有首爾、釜山及仁川等地區，觀光警察在成立初期已強力掃蕩首爾主要觀光地區非法旅宿(日租)，在旅客即將 check-in 入住時即予以盤查及宣導，目前如明洞地區非法旅宿家數已有效減少。
- 2、觀光警察之職責包含預防旅遊景點犯罪、取締不法行為(如非法旅宿)、處理旅遊不便事項、旅遊諮詢等，並提供英、日、中、西班牙語等旅遊諮詢與翻譯，為遊客提供各種服務，且平均每 2 小時會不定時在服務範圍巡邏，主動為旅客解決旅遊不便問題，其職責等同於一般觀光單位，但更具有強制力。

整體而言，近年韓國政府為推廣觀光，除一般行銷外，特別注重於協助旅客解決旅遊糾紛及不便，並主動派員巡邏或駐點，提供旅客服務，確實取得國際旅客的認同，有效提升外籍旅客赴韓旅遊意願。

(二)拜會韓國旅館協會

旅館協會主要任務包含觀光旅館的篩選與評級、發展研究與統計、與政府和有關機構的合作、員工培訓、宣傳吸引外國遊客等，據旅館協會金先生表示，韓國全國觀光旅館約 1,600 家，首爾市約 400 家，另全國招待所約 2 萬多家，整體旅宿業發展現況如下：

- 1、觀光旅館經營情形部分：近年因中國遊客大幅成長，連帶使旅館家數成長快速（全國旅館家數 5 年前 900 家、至 106 年約成長 8 成），惟近期因政治因素導致中國遊客減少，各業者普遍經營較為困難，平均住房率約只有 65%，住宿率較往年降低約 1 成以上，業者為挽救住宿率紛紛降價應對，降幅約為 30%，並因近年法令修正，觀光旅館規定強制須參與星級評鑑，服務水準提升，相較一般招待所較可有效吸引旅客入住。
- 2、韓國政府振興觀光市場策略部分：政府對於振興觀光的策略在於如何吸引遊客來韓國觀光，並提升旅客重遊率，故相關政策均以文化推廣為主，如歷史文化、影視文化、飲食文化、特殊景點(朝鮮 38°線觀光)等，或其他如醫療觀光等措施，並搭配固定期間免簽、東南亞政策等，吸引外籍旅客訪韓，以提升旅館業經營績效，但實質對於旅宿產業之政策，僅有針對觀光旅館提供 10%退稅措施、協助觀光旅館行銷等措施，其餘均尊重市場機制，故旅宿業家數在面臨景氣不佳時，經營家數波動幅度較大。
- 3、對於旅遊設施(寄宿家庭及韓屋)部分，該產業在 2012 年以前就已經存在，只是並無法源規範，政府自 2012 年考量旅客安全，始定訂規範予以納管，而允許經營之地區及相關設施標準則授權地方政府訂定，各轄區建管、消防等規定均不相同，該住宿設施並須經過政府評鑑通過，始得合法經營，雖該類型住宿設施價格較低，而旅館業者則透過強化軟硬體服務水準，提升本身競爭力，區隔不同的客層。
- 4、至 Airbnb 房源部分，目前網站上房源約 2 萬家，約有 1.5 萬個房源為非法旅宿，非法旅宿多位於都會區，韓國政府已在主要觀光景點派駐觀光警察強力掃蕩，其非法旅宿情形已稍有改善，但仍希望政府可以有效解決。

(三)考察首爾附近地區觀光旅館、招待所及旅遊設施(家庭寄宿)

1、旅遊設施(家庭寄宿)：Soo guesthouse

Soo guesthouse 於 2013 年登記，由該建築物係屬承租居住，並由經營者個人申請經營旅遊設施(寄宿家庭)，該住宿設施僅供外國人住宿使用，溝通方面經營者除韓文外，可以英文與房客溝通；該民宿位於明洞購物中心附近，步行 3 分鐘即可到達明洞地鐵站，交通方便，但民宿規模較小，共 8 間房間，房間以 2 人房為主，客房面積普遍較小，房價約 5 萬至 6 萬韓元(約新臺幣 1,500 元)，民宿一樓設有廚房及餐廳，供住宿房客共同使用，晚上亦會視房客使用情形，不定時提供其他點心與房客交流，其經營主要以平價為特色吸客，廣受自由行旅客歡迎；有關民宿消防部分，每間客房均依規定設有獨立消防警報器及滅火器。

另據了解，該住宿設施因 2017 年中國遊客減少因素，住宿房價有調降約 2 成，在房價調降後，住宿率已有回溫跡象，目前住宿率約達 70%。

2、招待所：

(1)mmmio house

mmmio house 為臺灣人與韓國僑民共同經營，mmmio house 共有 2 館，明洞館屬一般招待所，東大門館則為旅遊設施(寄宿家庭)，本次考察的是明洞館，明洞館為地下 1 層地上 7 層建築物，地下一層為餐廳，地上 1~7 層為招待所，共 35 間房間，其經營類型為部分為一般旅館、部分為以床位計價之青年旅館，經營性質類似我國一般旅館，房價約為新臺幣 1,600 元~6,000 元不等，且該招待所距離地鐵乙支路三街站約步行 1 分鐘，交通方便。

該招待所之特色為建築物室內裝潢，室內設計上採工業風，且每間房間設計均不相同，且留設有交誼空間，並提供簡易廚具可供房客使用，該招待所住宿價格不走低價路線，而已室內規劃為其特色，藉由其裝潢吸引具品味的客人入住，平均住宿率達 8 成。

據訪談該招待所經營者表示，其本身對於開設民宿或青年旅館相當有興趣，但之所以會來韓國開設招待所，主要是臺灣申請旅館或民宿之規定相對於

韓國而言較為嚴格，且另一共同經營者為韓國僑民，爰選擇韓國做為創業基地，早年亦在臺北經營過民宿(在西門町附近)，但因土地用途因素無法合法化而歇業，爰該負責人建議民宿管理法令應可再檢討調整，避免趕走有心想認真經營的投資者。

(2) 24 Guesthouse

24 Guesthouse 為一連鎖企業，其中經營型態類似我國一般旅館，該公司亦有開放家庭寄宿之經營者加盟，在首爾有超過 10 家之分館，本次考察的對象為 24 Guesthouse 南山館，該館位於首爾明洞地區，距地鐵明洞站及明洞購物中心步行約 5 分鐘路程，交通及購物方便。

24 Guesthouse 南山館為一般招待所性質，其客源以東南亞人、中國人、香港人及臺灣人為主，爰其員工分別具有英文、中文等外語能力可服務旅客；客房部分，其共有 35 間客房，從單人房至 3 人房不等，亦設有女生宿舍(以床位計價)，房價定價約 7 萬至 12 萬韓元不等，其經營採平價策略，網路價格約 5 折，單人房(套房) 最低價格每晚約新臺幣 1 千元，以床位計價之女生宿舍房價更為優惠，在外籍遊客中相當受到歡迎，住宿率達 9 成，並不受到中國遊客減少而有所影響。

其他設施部分，該招待所設有簡易廚房、餐廳、洗衣烘衣設備、外幣兌換、代售票券等服務，設施及服務齊全，且接待處設於廚房及餐廳旁，方便員工與住宿旅客交流，提供首爾地區相關旅遊資訊。

(3) Myeongdong Guesthouse Como

Myeongdong Guesthouse Como 設立於 2015 年，其經營性質為一般招待所，為 HOTEL TONG 旗下第 10 間分店，該招待所經營性質類似我國民宿，建築物規模較小，亦無設置電梯，室內空間以簡約、暖色系規劃為主，該招待所經營特色主要以交通及地理位置為主要訴求，其位於首爾明洞地區，距地鐵明洞站及明洞購物中心步行約 2 分鐘路程，交通及購物方便；客房部分，共有 23 間客房，房型為單人房至 4 人房不等，並於一樓設有簡易廚房及餐廳，房價約新臺幣 1,500 至 3,000 元不等，旅客以中國人為主，爰其員工均會中文、英文及日

文等外語。

該招待所之地點位於學校附近，依現行規定原屬不得經營招待所之位置，但該招待所在 2015 年以前，即已從事經營旅宿業務，後續則加入 HOTEL TONG 旗下重新申請登記，爰始得持續經營。

3、觀光旅館業：

(1) Hotel 28 Myeongdong

Hotel 28 Myeongdong 位在明洞購物中心，交通、觀光、購物、餐飲等活動均相當便利，經櫃台經理交談得知，該公司為 3 星級之觀光旅館，但其軟硬體服務水準可媲美 5 星級飯店，且 Hotel 28 Myeongdong 是韓國第一家 SLH 酒店，在 2016 年加入 SLH 集團，SLH 集團全名是 Small Luxury Hotels of the World 翻成中文就是「世界小型豪華酒店」，該集團並不是連鎖飯店，而是世界各國的飯店可以申請加入的一個俱樂部，必須旅館本身極具特色才能成功加入！

建築物設計部分，Hotel 28 Myeongdong 以電影為設計主題，每樓層皆有充滿電影風格的藝術作品，客房均以精美的工業設計裝飾，館內設有一間餐廳、三間酒吧、一家影院兼畫廊兼圖書館，並展出當地新興藝術家的各式藝術作品。

另該旅館客源以中國旅客居多，其次亦有日本、臺灣及歐美等地旅客，旅館員工都能說流利的英文，且部分並能提供中文服務，其房價定價約新臺幣 6,000 至 50,000 不等，旅館經營策略主打商務層級高端旅客，以區隔市場，客源則以商務客或自由行居多，平均住宿率約可 80%；另餐飲部分，該旅館附設之餐廳則主打以韓國傳統酒打造韓式料理的特色，讓外國遊客享受韓國傳統料理的特色。

(2) 首爾東大門本尼客精選酒店 Benikea Premier Hotel Seoul Dongdaemun

首爾東大門本尼客精選酒店位於著名的旅遊觀光區東大門附近，為觀光公社所評鑑通過之 3 星級旅館，距地鐵東大門站約步行 5 分鐘路程，交通方便，旅館共有 237 間客房，並設有餐廳、健身房、會議室及宴會廳等設施，硬體設備服務齊全；軟體部分，櫃台服務人員親切，且可提供英語、中文等外語服務。

經與櫃台經理(宋先生)交談得知，該公司平均住宿率約 90%，假日可達

100%，住宿率相當高，客源以中國旅客為主，近期則因應政府南向政策，東南亞旅客有增加趨勢，另團客與自由行旅客比例約各 50%，房價定價約新臺幣 5,500~7,500 不等，不定期會舉辦促銷活動，促銷時房價最低約新臺幣 2,000 元上下，且旅館本身又具有星級旅館的軟硬體服務水準，在外國旅客間相當受到歡迎。

另據訪談了解，一般旅館業者對於韓國在 AIRBNB 等網站上之非法住宿數量其實並不清楚，亦不太過關注，因為韓國合法住宿業者平均住宿率普遍當相當高，對於非法住宿之感想多為擔憂其拉低外籍遊客對韓國住宿的評價，希望政府可以善加輔導其合法化並提升品質，而該公司對於本身之設施或服務水準有信心，亦有不定期促銷活動，並不怕低價的非法住宿削價競爭。

(四) 考察江原道南怡島地區旅館及觀光設施

南怡島位於江原道與京畿道交接處，隸屬於江原道春川市，是在 1944 年興建清平水庫時，江水淹沒而形成的半月狀島嶼，面積約 46 萬平方公尺，是許多南韓的偶像劇拍攝景點，比較為人熟悉的是 2002 年播放由裴勇俊及崔智友主演的「冬季戀歌」，此後遊客日益興盛，除韓國人外，中國、日本、臺灣、香港、東南亞等許多旅客均紛紛前往朝聖，每年均約 300 萬旅客造訪，「韓流」影劇的魅力確實替韓國觀光增色不少。

南怡島上設施部分，島上推廣生態，以「文化藝術自然生態的清淨庭園」，強化各種環保與文化藝術設施，除必須之建築物外，盡量減少人工開發行為，島上局大部分均保持自然景觀與生態，景觀植物部分多為水杉、銀杏、楓樹為主，一年四季分明，自然景觀宜人，且人行鋪面亦多以砂土、草皮、碎石、木棧道生態材料設置，人工鋪面極少化，整體環境充滿自然生態，與都會區一般景點有天壤之別，被外國人推選為最想造訪的國際級旅遊休養勝地。

島上唯一住宿設施為靜觀樓，於 1979 年即已設立，是南怡島內首建的飯店，2007 年 3 月更重新裝潢及開幕，目前擁有 46 間客房和 19 間小木屋，訂房方式多以電話或電子郵件預約，住宿客房除一般房型外，亦有韓式房、青年旅館等類型，房價約新臺幣 3,000 元至 10,000 元不等，其住宿環境訴求為生態、景觀、悠閒之生活，

愛入住客源以自由行散客為主，並以韓國人居多。

南怡島周邊部分，其渡船口為京畿道加平碼頭，碼頭附近設置之旅館業相當少，僅少數 2~3 家，建築物用途多以餐廳為主，並規劃許多大型停車場，但因遊客眾多，停車空間供不應求，碼頭渡船業者並派有專人指揮交通、維持秩序及維護環境整潔，整體觀光環境良好。

(五) 考察首爾北村韓屋村住宿設施及附近觀光設施

1、北村韓屋村：

北村韓屋村為首爾鐘路區附近一處，並位於景福宮及昌德宮之間，是首爾最具代表性的傳統韓屋居住地，相較於其他處之韓屋村，北村為韓國歷史上貴族之居所，建築物樣式及保存情況較佳，整區均為韓屋建築，現代雖開發改建後已許多韓屋消失，但在首爾市政府推動相關管理政策，鼓勵居民自主性辦理韓屋登記，給予韓屋修繕支援，並允許韓屋經營短期住宿行為，提高屋主保存韓屋意願，已有效保存北村之韓屋並加以改善居住環境，獲頒聯合國教科文組織頒發亞太區文物古蹟保護獎傑出項目獎。

北村觀光設施部分，為推廣韓屋觀光，首爾市政府在北村設立北村文化中心，提供各式文宣品，並沿著韓屋的軌跡，規劃出北村八景，沿途兩旁韓屋保存良好，並利用韓屋提供各式傳統技藝(如染布、繪畫、刺繡等)體驗活動，整體遊覽景點、活動規劃完善，深受外籍遊客喜愛，目前平均每年約有 1000 萬人次到訪，平均每天約 3 萬人以上，週末更到達 5 萬人，遊客絡繹不絕。

遊客眾多部分，雖帶來觀光收益，但也造成部分負面影響，據當地住戶表示，遊客人數已超過當地居民 10 倍以上，其產生之噪音、衛生、隱私等問題嚴重影響居民生活品質，甚至曾發生旅客擅闖民宅事宜(韓屋均仍有人居住)，當地居民並曾於 107 年 6 月發動抗議，經與首爾市政府協調後，市府目前提出限制旅客造訪時間為工作日的上班時間策略，惟該策略並無強制性，僅由當地居民組成守衛隊於各景點附近駐點維持秩序，目前旅客秩序部分已稍有改善；惟對上述策略部分，當地亦有部分人士持反對意見，認為過度限制會造成當地商圈沒落，對觀光市場造成反效果，愛住戶權益與觀光市場推動間之問題，仍

有待市府考量。

2、韓屋(Doo Hanok Guest House)：

韓屋住宿部分，目前據了解北村韓屋村約有 30 家韓屋提供住宿體驗服務，本次考察首爾都韓屋民宿(Doo Hanok Guest House)，據負責人表示其共經營 4 家韓屋民宿，每間韓屋房間數約 5 間，房型為 1 人房至 4 人房不等，且均為雅房，需共用一套衛浴設備，並設有簡易廚房，房價約新臺幣 1,000 元至 4,000 元不等，住宿價格平實，雖該民宿並無提供韓服體驗，但有部分業者提供此服務，該類入住道地韓式建築、體驗傳統韓國生活之住宿特色，深受外籍遊客喜愛，韓屋住宿供不應求。

另旅客是否干擾鄰居生活品質部分，據該負責人表示均要求房客晚上住宿時要避免喧嘩，目前尚未收到鄰居抗議，且以民宿所帶來的旅客量而言，相較於日間遊客數量已減少很多，對於整體生活環境上較無影響。

3、景福宮

景福宮於 1395 年建造，是朝鮮王朝的正宮，也是朝鮮五大宮中規模最大、設計最美、也是歷史最悠久的宮殿，為外籍旅客前往韓國旅遊必去的景點；景福宮至今歷經多次損壞，直至 1990 年韓國政府開始復原工程，始逐漸恢復景福宮原本美麗面貌，再次呈現在世人面前，且景福宮旁即是現代化的高樓大廈，古、今的強烈對比，讓人深刻感受韓國的歷史變遷。

韓國政府在推廣韓國文化上不遺餘力，硬體設施方面保存良好，園區內一切依歷史原貌規劃，減少現代化建設與破壞，保留傳統建築風貌，宣傳方面以多國語言的文宣與導覽、規劃古式守衛交接儀式等表演外，更透過韓國宮廷劇行銷，吸引旅客前往參訪，更提出穿著韓服可免費入場的方案，故在景福宮內處處可見穿著韓服的旅人，許多旅客甚至穿著韓服至鄰近大街小巷逛街，藉由旅客的消費行為進一步協助政府達到文化宣傳的目的，可以感受到韓國對於觀光推廣、行銷的用心。

參、心得與建議

一、旅宿政策與管理面

我國近年民宿經營越來越有特色，不論民宿之外觀或服務，均超越其原有之價值，其軟、硬體服務水準不輸給旅館業，為多數國際旅客訪臺最希望住宿的地點，但民宿有設置區位與經營房間數等限制，另一方面，旅館業者卻也表示民宿與旅館業間之消防、建管、稅務等法令規範不同，造成與旅館間之不公平競爭，使政府欲推動相關政策時，常面臨左右為難之窘境；另近年 Airbnb 網站興起，Airbnb 網站經營理念與民宿類似，利用自用住宅之房間提供短期住宿，惟多數房源位於都會區，不符民宿管理辦法申設的區域規定，爰近年有關民宿管理之政策為各界討論之重點。

本次考察韓國之旅宿業管理與發展情形發現，韓國旅宿業管理制度主要概分為觀光旅館、招待所及旅遊設施，其觀光旅館係指通過觀光公社評鑑之旅館，全國約 1,600 家；旅遊設施(家庭寄宿)部分，又稱為城市民宿，其經營受到較嚴格之限制(如區位、屋主同住、僅限外國人住宿、經營面積、外語服務等)，全國約僅 1,600 家，均位於都會地區，首爾市即約有 1,000 家；招待所部分則全國共約 2 萬多家，為韓國旅宿業之大宗(約佔韓國旅宿業數量 8 成以上)，其經營模式包含類似我國一般旅館或民宿等營業行為，且觀光旅館及招待所之管理均受相同法令規範，於政府管理上較不易出現如我國旅館業或民宿間之管理差異，造成政府部門管理及政策執行之困擾；另有關城市民宿政策推動部分，該政策推動時該國觀光市場亦屬低迷時期，爰政府推動觀光振興方案，除推動各項觀光發展措施外，其中即包含民宿、家庭旅館等小規模的住宿設施活性化，該國對於觀光發展政策方面，主要政策在於觀光特色的發展，爰發展城市民宿制度，亦是希望藉由民眾協助推廣韓國生活文化，吸引更多旅客訪韓體驗韓式生活，該制度並須經過觀光單位的評鑑通過始得經營，可有效確保其服務品質與政策推廣效果，爰本次考察旅宿業制度上，有下列建議：

(一)重新檢視旅宿業分類制度

我國目前民宿制度係非都市地區為主，惟旅館與民宿之經營性質類似，會區

分旅館及民宿最主要仍是因為土地使用限制因素，就實質旅宿業經營角度而言，兩者差異不大，均為提供住宿服務，而民宿發展至今，或許仍有部分民宿確實以家庭副業形式經營，但多數民宿經營態樣已逐漸專業化，小型旅館與民宿經營上之差異已逐漸模糊，民宿制度是否仍有維持「副業經營」形式值得探討，以韓國為例，韓國一般旅館及民宿均同屬於「招待所」制度管理，促使旅館業與民宿平衡發展，在相同之規範(如建管及消防等)下，確保消費者權益，並減少政府部門政策執行上之困擾，爰在我國旅宿管理上，未來建議可配合消費者消費模式的變遷與趨勢，研議檢討整體旅宿業管理制度及相關配套措施，找出有效的管理模式，始可讓旅宿業永續經營。

有關城市民宿制度部分，該制度建立時期較早，正值觀光業及旅宿業發展初期，爰據了解該制度執行初期多數旅宿業者並未排斥，而韓國旅宿業制度與我國差異甚大，據了解韓國旅宿業發展以中小型之招待所為主，多數招待所性質即與城市民宿相仿，故據訪談多數之業者均未排斥該制度，而大型觀光旅館部分則多藉由政府單位輔導提升本身服務水平，與民宿經營不同客層與之區分，因該國旅宿制度與我國差異較大，爰該國城市民宿制度短期內尚非我國可參考之執行方向，建議我國旅宿制度發展仍應就整體旅宿制度整合為優先，有公平之經營環境與制度，新型態經營模式加入時較不易對既有旅宿業者產生衝擊。

(二)觀光特色或文化發展及推廣

旅宿業在整個觀光產業結構上而言，係屬於最末端的層級，遊客來台觀光的目地絕對是體驗我國文化、觀光景點或活動而來，如本次考察所有訪談對象，均一致認為韓國前總統推廣一系列觀光振興計畫，如歷史文化、影視音樂、餐飲特色、生活文化等推廣，到其他附價值型態的醫療觀光、賭場、綜合渡假村...等觀光發展策略，對於整體旅宿業發展幫助非常大，如近年所稱「韓流」的韓國影視行銷，即吸引許多外籍旅客到訪韓國追星，或韓屋村歷史文化的推廣，每年亦造成約千萬人次到訪，爰如要振興旅宿產業，首要仍須考量在地觀光特色或未來旅遊趨勢，如自然景觀、歷史文物、生活體驗及其他相關活動等，發展在地觀光特色或附加價值，才能吸引觀光人潮、整體提升我國觀光競爭力；而就旅宿業部分，

我國民宿管理辦法新訂之具人文或歷史風貌地區民宿申請規定，即具有文化推廣的意涵，亦是未來旅宿業發展可加以推廣之方向。

二、旅館業與民宿經營面

韓國住宿類型繁多，如渡假村、豪華旅館、一般旅館、公寓式旅館(含客廳及餐廳)、青年旅館、招待所、家庭寄宿(城市民宿)、韓屋等各種類型，甚至因應醫療觀光政策推出醫院附設旅館等，住宿類型多樣化，市場客源均有效區隔；另韓國旅宿市場多採平價策略，雖我國亦有以床位計價之平價青年旅社，但就單人房及雙人房而言，其住宿費相較於我國確實較為平價，該部分據了解可能源自韓國房地產價格較低之因素，並以縮減餐飲(早餐)及提供備品等服務降低經營成本，惟韓國的物價及薪資水準為我國的 2 倍，旅宿業經營成本高，爰其住宿費平實的特色確實難能可貴，並在中國遊客減少時，多數旅宿業者均自主性降低房價，平均降幅達 3 成，也因平價的策略間接吸引到許多外籍旅客，如我國旅客赴韓旅遊逐年增加，在 107 年達到 100 萬人次，許多消費者大喊國內旅宿業住宿費太貴，轉而出國旅遊，該現象也是我國政府及旅宿業者該重視的一環。

除了平價策略外，如本次考察中的 Hotel 28 Myeongdong，為韓國第 1 家加入國際 SLH 集團的小型奢華旅館，在韓國普遍平價的住宿市場中找到自己的定位，或韓國的公寓式旅館，提供數個房間以及客、餐廳及廚房等空間，目標客層為家族旅遊，這是我國旅宿業較缺乏的類型，或韓屋住宿體驗等具特色的住宿設施，在韓國均廣受歡迎；另韓國旅宿有個共通性特色，絕大多數招待所均設有簡易廚房，但基於安全考量，廚房多數設在大廳櫃台附近，但因韓國招待所供餐特色(早餐多為自助式)因素，旅客使用率高，且其中專門接待背包客的招待所(青年旅館)負責人多數相當熱情與好客，在晚上時亦會利用廚房及餐廳提供小吃與旅客聊天同樂，也提升許多旅客的回遊率。

整體而言，就旅宿業住宿品質部分，我國旅宿業並不會輸給韓國，韓國旅宿業除住宿價格因素外，旅宿業經營類型的多樣化及外語能力是韓國旅宿業的強項，為我國可參考的方向，爰旅宿業經營面建議如下：

(一)個別旅宿業者特色與定位

旅宿產業的經營模式，並非只有低價策略，當然低價策略可以快速吸引旅客注意，但住宿型態多樣化的經營、客層區別等才是最重要的發展的方向，或可參考韓國旅宿業經營模式，視其客源調整部分房間住宿型態，強化住宿特色、經營不同客層、提升軟硬體服務水準，或與不同產業結盟提升附加價值等，協助旅宿業者發展出不同的經營特色，爰建議後續可研議加強輔導旅宿業者加入不同經營特色元素，或協助轉型經營，強化經營特色，展現與其他業者不同之價值，即可以在市場中找到屬於自己的定位。

(二)提升語言服務能力

要成為觀光大國，旅宿產業語言能力絕對是必要的，韓國所有觀光旅館除韓文外，幾乎都可提供英文、中文及日文的服務，甚至連家庭寄宿評選資格亦包含外文服務的評分項目，語言能力在韓國旅宿市場已相當普及，而我國觀光產業在面對多元觀光市場，應加強培育語言人才，提供旅館或民宿語言培訓課程，或甚至可研議將外語能力納入旅宿業相關評鑑或遴選評比項目之一，以提升旅宿業外語服務能力。

三、其他：立即有效處理旅遊上的不便

韓國在 2012 建立了觀光警察制度，派駐在各主要景點巡邏，協助旅客立即解決不法情事，另觀光公社亦於首爾各大景點設有駐點旅遊諮詢服務，協助提供相關諮詢或服務，雖我國對於非法旅宿稽查及旅遊諮詢服務均已有相關措施，但韓國該 2 項措施之共通點，就是可「即時」且「主動」解決外籍旅客的不便，因韓國近年主要力推吸引外籍旅客訪韓，而外籍旅客到訪停留的時間短暫，如果不便情形未能立即解決，便可能對韓國產生不好的觀感，爰韓國即將「消除韓國旅遊不便」列為重點項目，並也確實取得國際旅客的認同，近年外籍旅客人數及自由行比例逐漸增加，可為我國推廣觀光的借鏡。

肆、照片

一、韓國觀光公社及觀光警察



觀光公社



觀光公社



觀光公社駐明洞旅遊諮詢人員



觀光警察派駐所

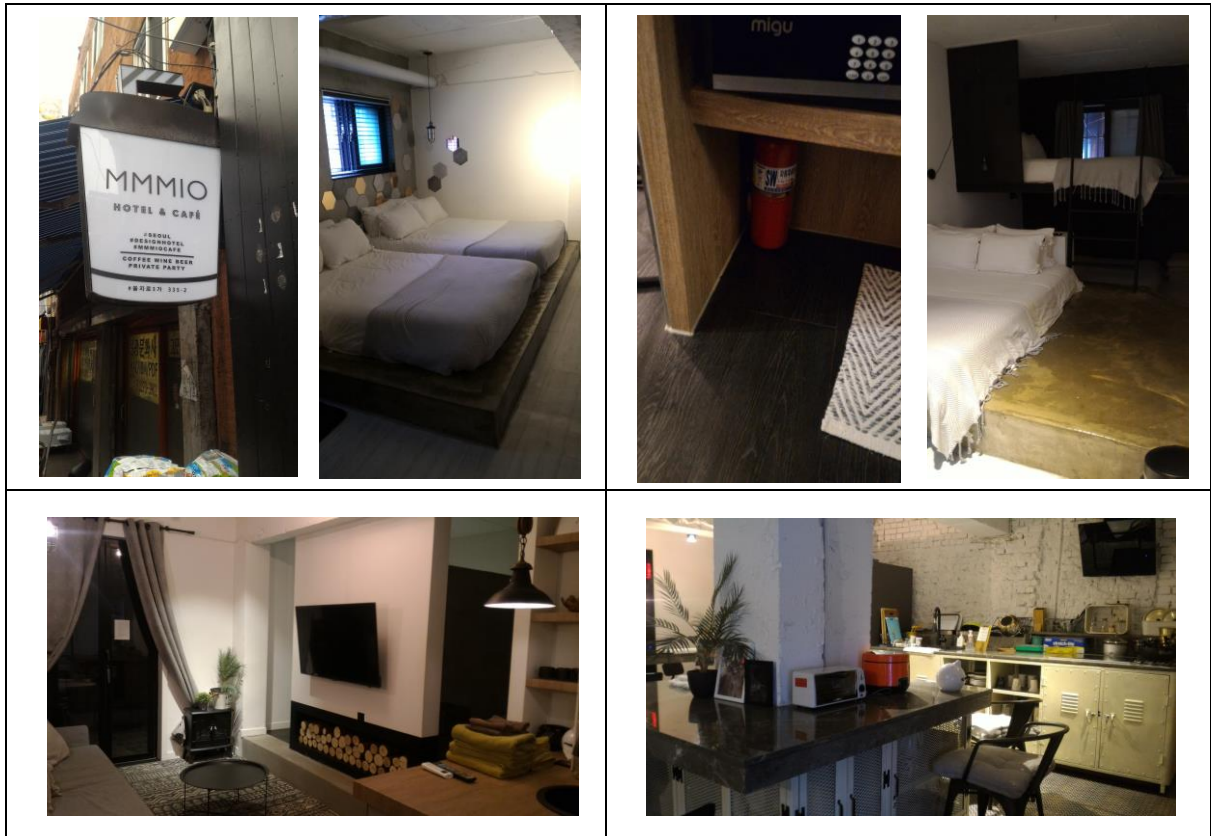
二、旅館協會



三、Soo guesthouse



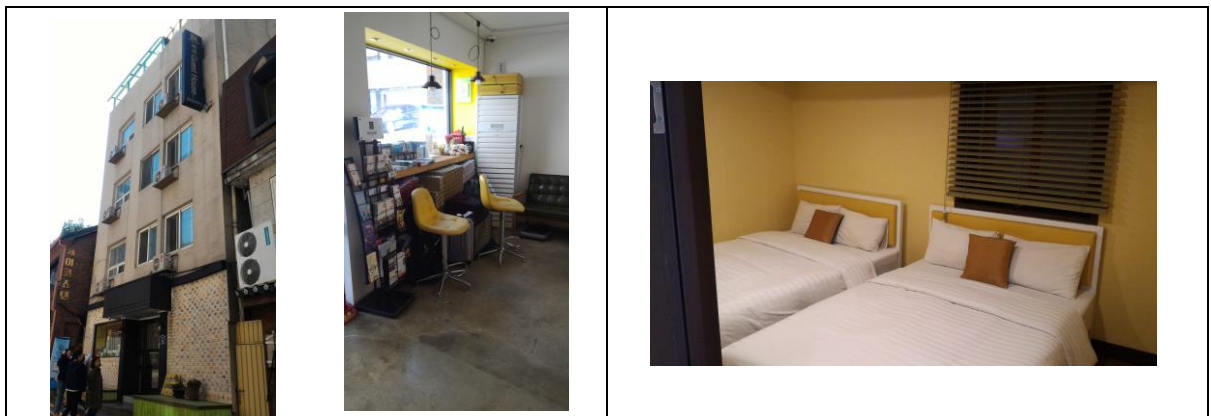
四、mmmio house



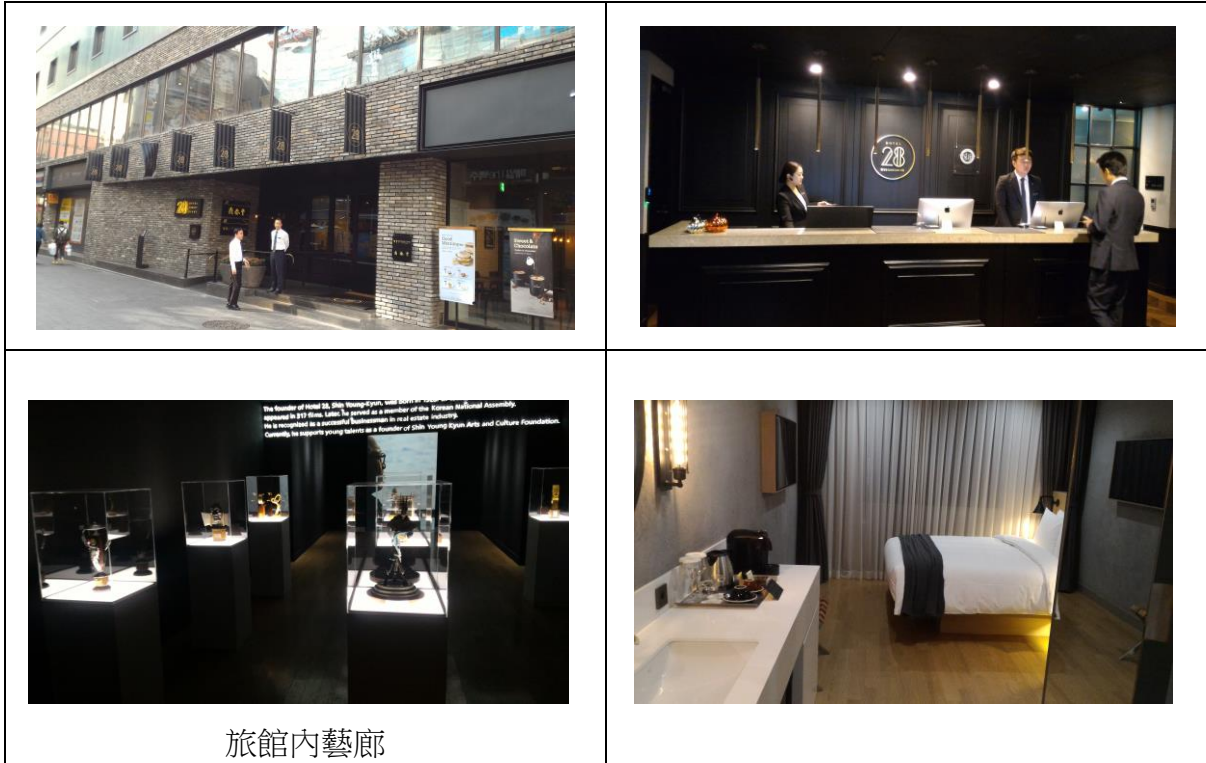
五、24 Guesthouse



六、Myeongdong Guesthouse Como



七、Hotel 28 Myeongdong



八、首爾東大門本尼客精選酒店 Benikea Premier Hotel Seoul Dongdaemun



九、江原道南怡島地區旅館及觀光設施



南怡島地圖



靜觀樓



觀光設施告示



靜觀樓小木屋

十、首爾北村韓屋村住宿設施及附近觀光設施



北村文化中心



Doo 韓屋



北村傳統文化



韓屋村居民守衛隊



韓屋村環境維護告示



景福宮

十一、其他



多國語言交通指示牌



大眾運輸工具儲值卡 (Tmoney 卡)