

風災過後的溫泉鄉悲歌——台灣溫泉旅遊業的經營倫理與社會責任

林雅萱*

壹、前言

七二水災帶來的土石流禍害，大家都將焦點集中在「濫墾濫伐」後的惡果，卻忽略了國民旅遊興旺之後，有溫泉地方就有旅館，有遊客到的地方就有民宿，各地溫泉資源過度開發，觀光資源過度消費，與水爭地的結果讓美麗的寶島不再。

經歷七、八月份敏督利颱風與艾利颱風之後，強大雨勢所挾帶的土石流淹沒了谷關溫泉區，也重挫了新竹尖石鄉及烏來的溫泉區，卻使台灣溫泉區開發的倫理爭議浮出檯面。近幾年來台灣溫泉產業可謂蓬勃發展，溫泉成為觀光業者最熱門的產業、最賺錢的利器，於是台灣成為到處有溫泉、隨處可泡湯的現象，但是沒有多少人真正了解與關心溫泉水的永續利用及溫泉區土地過度開發、超限利用等等問題，這之中涉及了溫泉業者對大眾公共安全的社會責任，以及對溫泉永續經營的保育責任。

本文將針對兩次風災過後，重創溫泉區所產生的溫泉旅遊業的商業倫理議題，特別是溫泉區過度開發及溫泉永續利用等議題，並試著檢討溫泉法通過之後是否能真正規範溫泉旅遊業的經營，使台灣的溫泉朝永續經營的方向發展。

貳、溫泉鄉的悲歌

一、谷關溫泉區

一場大水沖跨的不只是橋樑，還有台灣這幾年努力推動的觀光業。其中災情最嚴重的，應該是台中縣的松鶴部落、還有谷關的溫泉飯店，不但現在還無法修復，就算是重建了以後、遊客敢不敢來、也是個問號。

由於中部人生活習慣的改變，北部流行的泡湯熱南移台中，而在台中要泡湯，谷關比起南投縣的廬山、東埔等地，則擁有車程較短之便，尤其在國道四號快速道路通車之後，更是使得台中到谷關的行車時間大幅縮短，谷關地區出現了百年來最繁榮的景象。

在這一片榮景中，溫泉業者投資的腳步更是十分積極，在九二一地震後的這波谷關地區業者大肆投資泡湯設施的行動中，老牌的溫泉旅館業者不惜投下巨資，一方面更新現有的設備，另一方面則新增各種現代的流行的設施，以吸引遊客。除

了舊有的溫泉旅館業者之外，自然也有新的業者加入戰局，爭食這塊大餅，新的業者要和舊業者一較長短，便只有在規模和精緻度上下功夫了。然而不論新舊業者要如何較長短，都只能在山陡地窄的谷關地區和大自然爭地，儘可能地對山坡地和河谷地加以開發利用，業者競相開發的結果是，一棟棟豪華的溫泉旅館蓋起來了，一處處在河床上和河岸邊的泡湯設施和遊樂設施也出現了，然而這些的豪華旅館和遊樂設施，卻是成為過度開發的具體例證，這樣過度開發結果使得大地徹底崩潰，埋下終將遭大自然反撲的惡因。(註一)

被大水肆虐的谷關溫泉區，許多豪華溫泉旅館都已經泡在水裡，吊橋也被淹沒，從上谷關往前走，道路到一半就整個不見，探頭才發現道路斷在下方河床，昔日的溫泉觀光勝地現在成了空無一人的廢墟。在這次的七二水災中，有兩家非法，一家合法的旅館毀於滾滾惡水，台中縣交通旅遊局副局長馬名謙在前去巡視災區時，訝然發現，合法的皇家木屋顯然是蓋在河川行水區，一樓和二樓全被河水吞噬，而業者準備擴大經營，正在興建中的八樓度假旅館，原來規畫要在年底開幕，迎接明年春節的觀光大旺季。

台八線經過的松鶴部落，近兩年成了中橫谷關溫泉飯店之外的另一個熱門景點，經過七二水災的肆虐，發展觀光的榮景被土石淹沒。921 地震改變了野溪上游的土石結構，居民不知道，政府也沒有做完整的地質調查，導致觀光設施的所在、處處潛藏危機。中橫入口谷關經過七二水災，觀光業也一片蕭條，這次七二水災，也造成大甲溪河床上的加賀溫泉山莊全毀，事後才發現，業者根本是違法在河床地蓋旅館，所幸這次沖走的只是硬體設施，而不是遊客。

但只要人與水爭，人與山爭的故事不會中斷，這樣的傷害不會終止，只會愈來愈嚴重。打著觀光客倍增的旗號，近幾年山坡上、河床邊，多了難以計算的民宿、旅館、咖啡屋，中央政府再不提出國土規劃藍圖、地方政府再不嚴格執法，未來遇上風雨，還會有更多無法與大自然和平相處的觀光設施，將付諸流水。(註二)

二、竹苗地區溫泉

新竹尖石鄉與五峰鄉相鄰，艾莉颱風掃過後帶來強大的雨勢，使得山洪爆發，溪水暴漲，其中知名的溫泉景點，小錦屏部落也遭到土石流蹂躪。新竹尖石鄉近來發展溫泉觀光，讓淳樸的村落帶來商機，而風雨過後，卻只見頭前溪沿岸的溫泉旅店殘破不堪，業者眼看上千萬設備，被大水沖垮，叫苦連天。

苗栗縣泰安鄉進入著名溫泉區的主要幹道，62 縣道被暴漲的汶水溪掏空路基，塌陷了 100 多公尺，同時還有多處坍方，有 5 個村落對外交通中斷，泰安溫泉區裡頭的溫泉業者幸好沒有受損，也沒有遊客受困，但這條道路是泰安鄉交通的動脈和經濟的走廊，所以這條路不立即搶通，對泰安鄉影響非常大。

三、烏來溫泉區

艾利颱風重創北台灣，也幾乎癱瘓烏來溫泉鄉，不僅在當地具有 2、30 年歷史的加九寮橋，整座橋全被沖掉包括福山，信賢、信福路及 107 線道沿線，幾乎全被崩塌的土石流給淹沒，具有 60 多年歷史的烏來吊橋，有 2、30 多年歷史的水泥橋，經過狂風豪風連夜沖刷，不僅整個橋面被沖垮，連整個烏來也陷入滿目瘡痍。
(註三)

由上面的新聞事件來看，兩次颱風所帶來的災害並非全然是大自然力量所為，人為過度開發才是釀成災害的主因，各地溫泉資源過度開發，觀光資源過度消費，與水爭地的結果讓美麗的寶島不再。溫泉業者在山坡地與河道上蓋溫泉旅館這樣的舉動，不僅破壞了大自然的生態，更威脅了自己與大眾的生命財產。當初在建立溫泉旅館之前，業者應該將維護大眾公共安全置於經濟利益之前，這是經營倫理，也是溫泉業對社會的責任。如果一個企業沒有社會責任，那麼對因企業而受損害的社會大眾來說，是非常不公平的，企業是應該對社會大眾的福祉負責，我們當然不會允許企業將獲得最大利潤，建築在損害社會大眾的福祉上。企業追求最大的利潤，其利潤也可能來自社會中的其他成員努力與付出，但如果企業對社會中的其他成員造成危害，不能說企業不必為此負社會責任。

颱風所帶來的災害，溫泉業者的損失固然不少，但是因為業者過度開發，而使家園遭土石流掩埋的居民又該找誰賠償損失呢？雖然釀成土石流災害的因素有很多，但溫泉區內的過度開發使用也難辭其咎，無論是合法或非法的溫泉業者都有責任維護台灣的自然資源，下一章將說明溫泉業的經營倫理與社會責任之間的關係。

參、溫泉業的經營倫理與社會責任的關係

近年來商業倫理逐漸受到國際間的重視，商業活動中的倫理道德觀也成為衡量企業的一個指標。溫泉旅遊是屬於商業活動的一部分，因此溫泉業也應有其從事商業行為的倫理道德。如果溫泉業者僅考慮其經營利潤的取得，則忽略企業在倫理層面上的意涵；假使企業純粹是一個賺取利潤的團體，則企業執行者當然應以為企業賺取最大利益為目標，但事實上，企業處於社會這個大環境中，無時無刻不運用到社會的資源，社會提供企業一個良好的發展空間：企業運用社會的自然資源生產產品、運用社會中專業人士的知識及勞力為企業謀利、運用社會大眾的消費能力賺取利潤，這些人力、物力都是取之於社會，並非企業本有的，況且企業同時也是社會的一份子，能說企業對社會沒有責任嗎？

Kenneth J. Arrow (1973)「社會責任與經濟效率」(Social Responsibility and Economic Efficiency) 的概念與分析：

個體在指導經濟事務時，對其他人有些責任。某些經濟情況下，經濟的代理人應放棄自身的利潤或其他利益，以達到某些社會的目的，尤其是為了避免危害到其他個體，在此應該強調企業的義務 (obligations)。在什麼情況下期望企業因為傷害到其他人而克制增加自身利益是合理的？什麼制度可以使我們期望不僅達到利益且不傷害到其他人？（註四）

由此可見，企業除了追求本身的利潤之外，還要對其他的社會成員有社會責任，因為企業的經濟活動，與整個社會的其他成員息息相關，如果有損害到其他社會大眾的福祉，企業必須負起責任，這是一種「義務」。正如 **Kenneth J. Arrow** 所說的：

企業的經濟活動可能影響到其他經濟成員。它（企業）付工資給其他人、從其他人那購買商品、對消費者定價等，因此開始了經濟的關係。企業豎立了典型的工作條件，包含了最重要的條件——影響健康和在工廠範圍內發生意外的可能性。近幾年污染直接影響其他經濟成員的福祉。（註五）

可見在社會的經濟活動中，經濟活動成員間的相互影響甚大，因此企業不能僅以追求最大利潤為目的，還要對其他的社會成員有社會責任。

溫泉業是社會經濟活動中的一員，享有社會的資源，而台灣的溫泉水是屬於岩層中古老的水，是自然界中非常珍貴的老水，屬於「社會財」（註六）的一種，也就是社會所有成員都有機會受益的，不能被獨占或壟斷的，溫泉業者即使擁有探勘、使用的權利，也不能將溫泉自然資源視為己有，更不能毫無限度的汲取、破

壞自然的環境，重要的是業者在山坡地及河道上建築溫泉館，改變山坡地的生態及河川的動向，釀成嚴重的災害，使整個自然景觀、水土資源遭受嚴重的破壞，損失了大量的社會財，影響的除了溫泉觀光產業之外，也造成了道路、橋樑的破壞，影響更多的居民生命財產的安全，因此無論是基於溫泉業的經營倫理，或同時也作為社會的一員，是有必要對這些損失負起責任。

肆、溫泉法的考驗與溫泉旅遊業的永續經營

由於溫泉業興起之初，無法可規範，使溫泉業亂無章法的發展，相對的也產生了許多問題，而立法院於 2003 年通過的溫泉法共有六章，包括三十二條法則，其中包含了總則、溫泉保育、溫泉區、溫泉使用、罰則、附則等六章，對溫泉的使用、開發、溫泉的定義、水權及永續利用等概念都有詳加說明，並明定罰則，對破壞溫泉使用規則及違反溫泉保育的行為，都有加以約束的作用；溫泉法的通過，為台灣溫泉業開啟嶄新的一頁，對於先前的台灣溫泉業亂無章法、四處林立的現象已有法可循，也對台灣溫泉觀光產業的發展帶來新的希望。

但是法案通過至今，溫泉法落實的情況也尚未普及，無法對所有溫泉區有所規範，尤其歷經颱風災害，對谷關溫泉、竹苗地區的溫泉、烏來溫泉造成重大損失，其中不乏許多非法的溫泉業存在，而即使是合法的溫泉旅館也有蓋在河道上、破壞生態之嫌，這不禁令我們懷疑溫泉法真能對台灣的溫泉業作真正規範、約束的作用？台灣溫泉旅遊規範尚有許多發展、努力的空間，溫泉法中大多是對溫泉業者的條文，基於環境永續發展的概念，的確需要法令來規範溫泉的發展，但是光靠法律的限制是不足夠的，更需要溫泉業發揮企業的社會責任。

法只是最低限度的道德，無法規範到所有範圍的倫理爭議，若要台灣溫泉業永續經營下去，溫泉業的商業倫理、經營倫理還是當前溫泉業所應該努力的方向，例如：藉由涉利者商業倫理理論，希望能提供一個思考的方向，將所有牽涉其中的涉利者均列入考量因素，藉由探討各涉利者之間的關聯性，使企業、溫泉業者發揮其道德良知，對社會負起應負的責任，來彌補法案的不足。

伍、結論

2004 年定為「台灣觀光發展年」，而觀光局也對溫泉旅遊作出一系列的規劃；「溫泉」是台灣得天獨厚的天然資源，台灣要發展成為觀光島，溫泉絕對是吸引觀光客的重要景點，溫泉法的通過有助於台灣溫泉業在國際地位的提升，對台灣在國際的形象及經濟上的幫助，有莫大的助益。台灣也加入聯合國世界衛生組織全球溫泉氣候聯合會（FEMTEC），隨著「台灣溫泉學會」的正式立案成立，這是台灣唯一被國際承認的溫泉「學術」團體，與世界衛生組織方向一致，雖非旅館休

閒組織，但台灣靠溫泉旅遊躍上國際觀光的舞台已非難事，前提是要將國內的溫泉業作一整合、規劃，改善國內溫泉業雜亂無章的現象，才是當前首要任務。除了法律消極的約束之外，國內溫泉業更須積極的建立一套倫理道德規範，負起對社會的責任，為台灣的溫泉業及社會大眾謀取更大的福祉。

註釋：

註一：整理自 93 年 7 月 10 日至 7 月 16 日風災相關新聞：http://magazines.sina.com.tw/newtaiwan/contents/434/434-010_1.html（新浪網—新浪雜誌—新台灣週刊）

註二：整理自 93 年 8 月 23 日至 8 月 27 日風災相關新聞：http://www.pts.org.tw/php/news/view_pda.php?TB=NEWS_C_2004&NEENO=4064（公視新聞網）

註三：新聞來源：93 年 8 月 27 日 TVBS 新聞 <http://tw.news.yahoo.com/040827/39/xicu.html>

註四：Kenneth J. Arrow (1973), “Social Res-ponsibility and Economic Efficiency”, *Public Policy*, XXI, PP. 303.

註五：同上註。

註六：社會財的說法參考葉保強著，《建構企業的社會契約》，台北：鵝湖出版社，2002，頁 156。

參考資料

葉保強著，《建構企業的社會契約》，台北：鵝湖出版社，2002。

Kenneth J. Arrow (1973), “Social Responsibility and Economic Efficiency”, *Public Policy*, XXI, pp. 303-17.

93 年 8 月 23 日至 8 月 27 日風災相關新聞：http://magazines.sina.com.tw/newtaiwan/contents/434/434-010_1.html（新浪網—新浪雜誌—新台灣週刊）

93 年 8 月 23 日至 8 月 27 日風災相關新聞：http://www.pts.org.tw/php/news/view_pda.php?TB=NEWS_C_2004&NEENO=4064（公視新聞網）

93 年 8 月 27 日 TVBS 新聞 <http://tw.news.yahoo.com/040827/39/xicu.html>

* 作者為中央大學哲學研究所碩士
生。

[回【第三十二期】](#) | [top](#)

All Rights Reserved 版權所有，中央大學哲學研究所應用倫理研究中心