公務出國或赴大陸地區報告（出國類別：考察）

臺中市政府法制局暨客家事務委員會赴韓國考察AI法制、消費者保護及文化觀光數位應用

服務機關：臺中市政府法制局、客家事務委員會

姓名職稱：李善植局長（法制局）

江俊龍主任委員（客家事務委員會）

袁國揚主任秘書（法制局）

李佳欣科長（法制局）

吳美慧科員（法制局）

何庭毅約用人員（法制局）

廖祺閔組員（客家事務委員會）

謝欣妤辦事員（客家事務委員會）

派赴國家：韓國（首爾特別市、忠清北道陰城郡）

出國期間：115年8月23日至115年8月27日

報告日期：115年10月6日

目錄

壹、摘要 3
貳、出國人員名單 4
參、目的 5
肆、過程 6
一、考察行程表 7
二、南山首爾塔 8
三、拜會首爾大學法學專門大學院朴相徹副教授 11
四、北村韓屋村 15
五、參訪韓國智慧資訊社會振興院（NIA） 18
六、參訪首爾市政府數位都市局 22
七、參訪韓國消費者院（KCA） 26
八、樂天世界塔 30
伍、心得 32
陸、建議 35
附錄 37

壹、摘要

本次考察由臺中市政府法制局（以下簡稱法制局）與客家事務委員會（以下簡稱客委會）共同組團，於115年8月23日至27日赴韓國首爾及忠清北道陰城郡進行5日考察，以人工智慧（Artificial Intelligence，以下簡稱AI）法制、數位治理與消費者保護，以及文化觀光與地方創生為兩大主軸。正式參訪首爾大學法學專門大學院、韓國智慧資訊社會振興院（NIA）、首爾市政府數位都市局及韓國消費者院（KCA），瞭解風險導向AI監管、公部門AI共用平台、地方政府智慧治理、商品檢驗、消費爭議預防及跨境消費合作等制度與實務。另實地走訪南山首爾塔、北村韓屋村及樂天世界塔，觀察城市地標經營、文化資產活化、居民生活與觀光平衡、多語旅客服務、數位展示及商業機能整合。本次考察顯示，地方政府推動AI應用應兼顧創新效率、資訊安全、透明性、人工覆核與人民權益；文化觀光則應以地方特色為核心，串聯旅遊動線、文化體驗、數位服務與在地產業，並兼顧居民生活及地方承載。相關經驗可作為本府後續推動AI治理、消費者保護、客庄文化推廣及地方創生政策之參考。

貳、出國人員名單

本次考察由法制局及客委會共同組團，由法制局李善植局長及客委會江俊龍主任委員共同帶隊，正式出國人員共計8人。另由宋品諭律師擔任隨行翻譯及在韓聯絡窗口，協助參訪期間中、英、韓語翻譯及相關聯繫事宜。

序號	姓名	服務機關	職稱	參訪角色／備註
1	李善植	臺中市政府法制局	局長	共同團長、法制交流
2	江俊龍	臺中市政府客家事務委員會	主任委員	共同團長、客家事務交流
3	袁國揚	臺中市政府法制局	主任秘書	行政協調
4	李佳欣	臺中市政府法制局	科長	業務交流
5	吳美慧	臺中市政府法制局	科員	業務交流
6	何庭毅	臺中市政府法制局	約用人員	行政支援
7	廖祺閔	臺中市政府客家事務委員會	組員	業務交流
8	謝欣妤	臺中市政府客家事務委員會	辦事員	業務交流

隨行翻譯：宋品諭（Irene Sung）律師，韓國時雨律師事務所外國法顧問（臺灣律師），負責翻譯、會議引導及我方在韓聯絡事宜。

參、目的

因應AI快速發展、數位公共服務普及及國際旅遊型態轉變，地方政府除須持續提升行政效率與公共服務品質，亦須同步關注AI應用所涉及之法律風險、資訊安全、人民權益及新型態消費爭議；另一方面，文化保存與觀光發展亦逐漸朝向數位化、體驗化及跨域整合發展。本次由法制局與客委會共同赴韓考察，目的即在透過不同政策領域之實地交流，蒐集可供本市施政借鏡之制度與實務經驗。

法制局部分，藉由拜會首爾大學法學專門大學院、韓國智慧資訊社會振興院（NIA）、首爾市政府數位都市局及韓國消費者院（KCA），瞭解韓國AI監管與風險分級、公部門AI推動架構、地方政府AI應用、資料治理、消費者保護、商品檢驗及跨境消費爭議處理等作法，並就地方政府導入生成式AI時之透明性、人工覆核、責任歸屬及風險預防等議題交換意見。

客委會部分，除了借鏡首爾市政府的文化保存與城市治理經驗外也透過南山首爾塔、北村韓屋村及樂天世界塔等場域之實地觀察，瞭解首爾在城市地標經營、文化資源活化、居民生活與觀光平衡、旅遊動線、多語資訊、數位展示、文化商品及複合式商業服務等面向之規劃方式，進一步思考臺中客庄既有聚落、節慶、館舍、飲食、產業及文化資源如何提升旅遊體驗完整性，並結合數位導覽與地方產業推動文化觀光及地方創生。

本次考察並期望透過中央數位政策機構、地方政府、學術單位及消費者保護專責機構之多元交流，建立跨國經驗連結，將所見制度及場域經營方式轉化為適合本市治理環境之政策參考，兼顧科技創新、依法行政、消費者權益、文化保存與地方發展。

肆、過程

本次考察期間自115年8月23日至8月27日，共計5日，考察主題聚焦於AI法制與公部門治理、消費者保護，以及文化保存、地方創生與文化觀光數位應用。正式參訪部分分別拜會首爾大學法學專門大學院、韓國智慧資訊社會振興院（NIA）、首爾市政府數位都市局及韓國消費者院（KCA），藉由與學術研究機構、中央數位政策機構、地方政府及消費者保護專責機構進行交流，瞭解韓國在AI治理、數位公共服務及消費者保護等領域之制度與實務運作。

另原核定出國計畫原訂於8月24日（星期一）下午拜會韓國科學技術情報通信部（MSIT），嗣MSIT來函表示不克接待，爰另洽首爾大學法學專門大學院及首爾市政府數位都市局安排交流，並配合韓方接待時程調整相關行程；該項變更係因韓方接待因素所致。

除正式拜會外，並安排南山首爾塔、北村韓屋村及樂天世界塔等地實地觀察，從文化資產保存、地方特色商圈營造、空間再生、多語旅客服務、數位支付及大型觀光設施管理等面向，觀察韓國如何將傳統文化、地方創生、商業經營與數位服務相互結合，以作為本市相關政策及業務推動之參考。

一、考察行程表

日期	主要行程	考察重點
8月23日（日）	臺中出發，抵達韓國首爾；明洞商圈、南山首爾塔及周邊觀察	外國旅客消費環境、多語服務、價格資訊及數位支付
8月24日（一）	拜會首爾大學法學專門大學院朴相徹副教授；北村韓屋村實地考察	AI法制、生成式AI治理；文化保存、地方創生及文創商圈
8月25日（二）	參訪韓國智慧資訊社會振興院（NIA）、拜會首爾市政府數位都市局	數位公共服務、公部門AI、資料治理、地方政府AI治理、智慧城市及市民服務
8月26日（三）	參訪韓國消費者院（KCA）、樂天世界塔 Seoul Sky	消費者保護、商品檢驗、申訴調解、跨境消費及大型觀光設施旅客服務
8月27日（四）	首爾前往仁川國際機場，搭機返回臺中	行程總結及返國

本次行程以8月24日至26日之4場正式拜會為核心，其中首爾大學著重AI法制與生成式AI治理；韓國智慧資訊社會振興院（NIA）聚焦數位公共服務、公部門AI及資料治理；首爾市政府數位都市局著重地方政府AI治理、智慧城市及市民服務；韓國消費者院（KCA）則著重消費者保護、申訴調解及跨境、數位平台消費議題。

二、南山首爾塔

南山首爾塔為首爾具代表性的城市地標之一，其功能已超越單一觀景設施。自前往南山的步行及交通動線、登塔流程，到塔內的數位展示、觀景空間、餐飲、商店及休憩設施，各項服務相互銜接，使遊客在抵達觀景臺前後均有不同活動內容，形成兼具觀景、休閒、文化展示與消費機能的複合型城市景點。

實地觀察可見，南山首爾塔將自然綠地、步行空間、露天餐飲、愛情鎖、城市夜景、數位光影及沉浸式媒體展示整合於完整遊程中，並透過塔體意象延伸設計紀念商品，使城市地標不僅是觀看城市景觀的場所，也成為可停留、互動、消費及留下記憶的觀光體驗。

此一經營方式對臺中客庄文化觀光具有參考價值。既有文化館舍、聚落或節慶活動除呈現文化內容外，亦可從遊客抵達、導覽、體驗、休憩、飲食及地方商品等完整旅程重新檢視服務設計，讓文化由靜態展示轉化為可參與、可理解並可延伸消費的體驗，進而提高停留時間與地方辨識度。



圖1　南山首爾塔周邊步行動線結合自然綠地，沿途可見運動民眾及步行前往景區的遊客，形成兼具休憩與觀光功能的景觀經營方式。



圖2　南山首爾塔周邊設置露天用餐空間，亦結合不定期活動或節慶延長遊客停留時間。

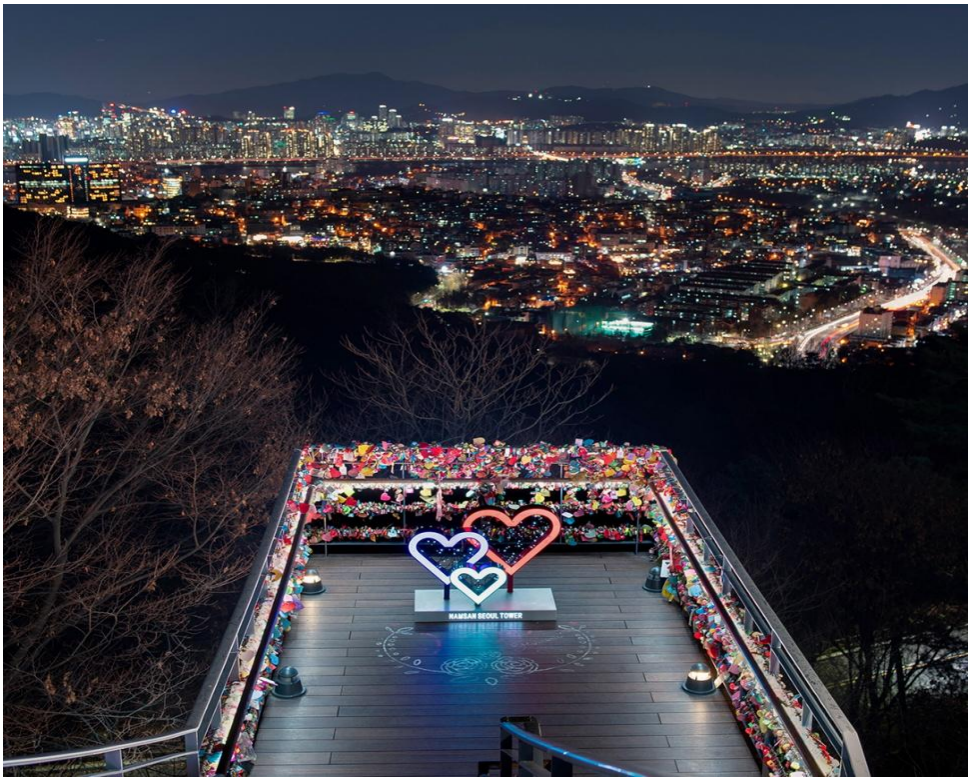


圖3　南山首爾塔以著名的愛情鎖及城市夜景增加遊客互動及停留體驗，也透過打卡等方式提升景點曝光度與知名度。



圖4　南山首爾塔運用數位光影及沉浸式媒體展示，結合建築內部動線規劃，打造具聲光效果及高體驗度的參觀空間。



圖5　南山首爾塔將塔體建築造型設計成水瓶等實用型紀念商品，讓城市地標意象融入遊客日常生活。

三、拜會首爾大學法學專門大學院朴相徹副教授

8月24日上午前往首爾大學法學專門大學院進行交流，由法制局李善植局長、客委會江俊龍主任委員及相關團員出席，並由宋品諭律師協助翻譯及會議引導。韓方由朴相徹副教授代表與會，並有其指導學生林青慧律師共同參與交流。

本次交流主要聚焦於臺灣與韓國AI法制發展、國際AI監管模式，以及高影響力與生成式AI之監管方式。朴副教授並說明其近期曾赴美國及歐洲考察AI法制，對臺灣AI法規監管環境及人工智慧基本法相關制度亦具有高度研究興趣；我方則由李善植局長介紹法制局業務，包括地方自治法規、行政救濟、國家賠償、法律諮詢及消費者保護等業務，作為後續交流基礎[1]。

（一）國際AI監管模式逐漸形成不同治理路徑

交流過程中，雙方首先就全球主要AI監管模式進行討論。歐盟以「人工智慧法案」（EU AI Act）建立跨領域且具有較高度法律拘束力之綜合監管架構；美國、日本等國則較傾向採取「領域別監管」（Sectoral Approach），由各目的事業主管機關依不同產業及風險特性訂定相關規範[2]。

韓國AI法制發展亦面臨相同政策選擇，即如何在「促進產業創新」與「降低AI可能產生之社會風險」間取得平衡。交流中指出，如全面採行高度嚴格之管制模式，可能增加企業合規成本，因此韓國目前逐漸朝向一般產業維持一定彈性，而對具有高度社會影響或風險之AI應用加強規範之方向發展。

（二）依AI使用領域及風險程度採取差異化監管

隨著AI應用日益普及，不同領域所伴隨之風險特性亦各有所異，因此交流過程亦特別討論「領域別監管」之重要性。例如自動駕駛涉及交通安全及事故責任；醫療照護AI涉及生命及健康風險；人力資源、信用評等等AI決策

[1] 本節有關首爾大學法學專門大學院朴相徹副教授之意見，係依 115 年 8 月 24 日現場座談及交流紀錄整理；韓方未另提供簡報資料。

[2] European Commission, “AI Act,” Shaping Europe’s digital future, https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/regulatory-framework-ai（最後瀏覽日：115 年 9 月 7 日）。

系統則可能產生演算法偏見、歧視及基本權保障等問題。

由此可見，AI治理未必適合以單一標準涵蓋所有應用場景，而應依其實際使用場域、影響程度及所涉及之權利風險，設計不同程度之管理及監督機制。

（三）生成式AI及深偽技術之透明度已成重要治理課題

雙方亦就生成式AI（Generative AI）及深度偽造（Deepfake，以下簡稱深偽）所引發之問題進行討論。隨著AI生成圖像、影片及其他數位內容大量增加，如何使一般民眾辨識內容是否由AI產製，已成為防止詐欺、誤導及其他違法利用之重要課題。

目前相關監管方向包括要求AI生成內容加註浮水印或標籤（Watermarking & Labeling），並透過元數據（Metadata）建立數位內容來源辨識及追溯機制，使AI產製內容具有一定程度之透明性及可追溯性。

（四）參訪觀察

本次交流顯示，AI法制之核心課題並非單純選擇「嚴格監管」或「產業自律」，而在於建立與風險相稱之治理架構。尤其地方政府未必直接負責制定全國性AI法律，但未來AI將大量運用於行政決策、公共服務及市民互動，地方政府仍有必要提前建立內部AI治理原則，包括使用目的、資料來源、資訊安全、透明性、人工覆核及責任歸屬等機制。

首爾大學之學術交流因此不僅有助瞭解韓國AI立法發展，更提供本府未來導入AI行政應用時，思考「技術創新」、「行政效率」與「人民權益保障」間如何取得平衡之重要參考。



圖6　拜會首爾大學法學專門大學院朴相徹副教授座談交流情形-左側為朴副教授，右側為本府考察團；依序為法制局李善植局長、隨行翻譯宋品諭律師、客委會江俊龍主任委員、法制局袁國揚主任秘書、李佳欣科長、吳美慧科員



圖7　本府考察團於首爾大學法學專門大學院前合影（由左至右：法制局何庭毅約用人員、吳美慧科員、李佳欣科長、袁國揚主任秘書、李善植局長、客委會江俊龍主任委員、廖祺閔組員、謝欣妤辦事員）



圖8　本府考察團於首爾大學會議室合影-首爾大學助理研究生林青慧律師（左二）、首爾大學朴相徹副教授（左五）

四、北村韓屋村

北村韓屋村保存大量傳統韓屋，但並非封閉式歷史展示區，而是一處至今仍有居民生活的傳統街區。部分韓屋在維持原有建築尺度及街區風貌的前提下，轉作藝文空間、工藝體驗、咖啡館、餐飲及特色商店使用，使傳統建築在保存基礎上持續具有新的生活與經濟機能。

由於觀光人潮與住宅環境並存，當地亦設置參訪時段、安靜提醒及相關遊客行為規範，透過告示及現場管理引導遊客尊重居民生活。此種作法顯示，文化觀光不宜僅以增加人流為目標，亦須考量地方環境承載、社區生活品質與文化場域的真實性。

北村亦將韓服、傳統建築意象、特色牆面、庭園及商業空間融入街區，使文化保存與日常使用、休憩消費及旅遊體驗並存。對臺中客庄而言，未來發展特色聚落或大型節慶，可依各地條件妥善規劃人流動線、遊客指引及行為管理，並鼓勵老建築與地方產業在不破壞原有風貌的前提下活化利用，使地方創生建立在真實生活與文化延續之上。



圖9　北村韓屋村傳統街巷景觀，保留韓屋建築形式與聚落紋理，呈現傳統住宅區特色。



圖10　北村韓屋空間結合現代休憩及餐飲機能，在保留傳統建築特色之外亦打造多元遊憩空間。



圖11　北村街區結合韓服等韓國傳統文化元素設置特色牆面，增添地方文化識別與街區趣味性。



圖12　本府考察團於北村韓屋村合影，現場設置遊客參訪時段及相關管制告示，以兼顧觀光與居民生活。



圖13　北村韓屋結合商業空間與庭園景觀設計，使傳統建築在保存基礎上融入現代消費與休憩機能。

五、參訪韓國智慧資訊社會振興院（NIA）

本府考察團於115年8月25日，前往韓國智慧資訊社會振興院（National Information Society Agency，以下簡稱 NIA）進行交流。NIA作為推動韓國國家資訊化及數位政策之核心智庫與執行機構，本次交流主題聚焦於「韓國AI 轉型策略與政策（Korea’s AI Transformation Strategy & Policy）」。

（一）雙方交流與長官致詞

會議伊始，法制局李善植局長指出，臺灣在AI硬體製造領域具有世界領先地位，但在AI法制規範與軟體應用上仍有發展空間。韓國已制定人工智慧基本法，並於115年1月22日施行，其在AI法律規範與管制框架之經驗，非常值得本市未來推動市政AI轉型時借鏡。

客委會江俊龍主任委員則表示，臺灣是多元族群融合的社會，本市亦極為重視客家及原住民等多元文化之保存。期盼能學習NIA在城市治理上的經驗，探討如何運用AI技術建構文化語料庫及保存少數族群語言。

NIA代表對此深表認同，表示韓國目前亦正深刻思考如何透過AI建立少數語言數據庫，並期望能透過此次交流，與臺中市在此議題上進行深入的經驗交換。

（二）韓國數位轉型與AI民主政府願景

NIA代表（Yoo,Jung Won）於簡報中說明，韓國在數位政府推動上成效卓著，於世界銀行GovTech成熟度及OECD OURdata評比中均名列前茅。目前韓國已邁入AI轉型（AX）階段，國家核心議程旨在成為「全球AI前三大強國」，並致力於實現「AI民主政府」[3]。

在法制層面，韓國已建立人工智慧基本法，並持續完備數位包容、公部

[3] National Information Society Agency （NIA）, Korea’s AI Transformation - Strategy & Policy, 115 年 8 月 25 日參訪簡報，頁 2-10；另參韓國國家法令資訊中心，Framework Act on the Development of Artificial Intelligence and the Creation of a Foundation for Trust，https://law.go.kr/lsInfoP.do?lsId=014820&urlMode=engLsInfoR（最後瀏覽日：115 年 9 月 7 日）。詳附錄 1

門AI及資料行政相關法制；同時透過既有電子政府法制之調整，使公部門導入AI時具備相應之制度、倫理及影響評估框架。

（三）公部門AI推動架構與共用平台

為解決各政府機關在推動AI時面臨的資料準備困難與基礎設施不足等問題，NIA採取了集中化的資源策略：

1. 成立「公部門AI專案支援中心」：提供從前期規劃、技術諮詢到專案交付的全方位支援。
2. 建置「國家AI共用平台（National AI Common Platform）」：整合共用的AI模型、運算資源（如GPU/NPU）與數據庫。評估可減少各部會的重複投資，並將服務導入時間從半年大幅縮短至1個月，並有效降低單一專案之建置成本。在資安方面，透過共用平台及資安措施亦能降低機敏資料外洩的風險，維持公部門AI應用的可信任度。

（四）地方政府與公共服務AI實證案例

NIA 亦分享了多項已落實於地方政府及公共領域的AI實證案例：

1. AI 國民秘書（National Secretary）：透過自然語言對話處理行政程序，並主動通知個人專屬的福利與預約服務。
2. 光州廣域市公車路線導覽 Chatbot：結合市府公車的Open API與生成式AI（LLM），自動回覆民眾關於公車到站與路線的問題，大幅減輕了120話務中心的負擔，這也是地方AI治理從高重複性民怨處理切入的良好範例。
3. 水原市福利智慧搜尋系統：利用檢索增強生成（RAG）架構與混合搜尋技術，整合散落的社福資訊，讓市民得以用自然語言進行一站式搜尋。
4. 韓國觀光公社旅遊資訊情感分析：運用AI分析部落格、新聞與社群數據，依據旅客的滿意度與情感評分重新排序搜尋結果，將高關注度的優質內容優先呈現給旅客。

（五）參訪觀察與啟示

透過與NIA的交流，本府深刻體認到推動AI市政不能僅依賴個別機關單打獨鬥。NIA透過「公部門AI專案支援中心」及「國家AI共用平台」統籌資源的模式，不僅能解決地方政府面臨的算力與經費瓶頸，更能有效控管資安風險。

此外，雙方在「以AI技術推動少數語言保存與文化語料庫建置」上具有高度共識，未來可作為本市結合文化治理與科技創新的重要施政亮點，並可持續與韓國保持跨國技術交流。



圖14　參訪NIA會議座談情形-左側：NIA-研究專員、Yoo,Jung Won首席研究員



圖15　本府考察團與NIA與會人員於SMART SQUARE合影-NIA-Yoo,Jung Won首席研究員（右五）、NIA-研究專員（右三）

六、參訪首爾市政府數位都市局

本府考察團於8月25日（星期二）下午2時，前往首爾特別市廳拜會首爾市政府數位都市局，深入瞭解首爾市在AI治理與智慧城市之具體施政作為，並進行雙方市政實務經驗交流。

（一）參訪與座談人員概況

首爾市政府數位都市局由鄭永俊局長親自接待，並由AI與數位政策團隊白明淑團隊長、AI行政營運組禹秀妍組長、數位合作團隊奇勳團隊長等6位代表共同與會。本府則由法制局李善植局長、客委會江俊龍主任委員、法制局袁國揚主任秘書及相關團員等出席。座談以雙方機關首長致詞揭開序幕，隨後依序由首爾市及本市進行數位政策簡報，最後進行綜合座談。

（二）雙方致詞交流

首爾市數位都市局鄭永俊局長致詞時表示，臺中市作為臺灣中部的核心城市，於科技產業及數位治理上均有卓越發展，首爾市亦正積極將AI與大數據技術導入行政服務，期盼透過本次交流相互學習，建立未來持續合作之契機。客委會江俊龍主任委員則回應，本市具備豐富的移民與多元文化背景，文化保存需與時俱進，期盼能藉此機會學習首爾市在AI數位治理及文化保存上的寶貴經驗。

（三）首爾市「以人為本的AI城市」政策簡報

首爾市政府數位都市局由AI行政營運組禹秀妍組長進行簡報。首爾市以「Smarter AI, Human First（以人為本）」為核心願景，強調科技的導入應以解決市民需求為依歸。其智慧城市建構於以下四大核心層面[4]：

1. 數位日常都市（Digital Everyday City）：將數位服務化為城市基礎設施，全市建置逾35,318個免費Wi-Fi節點，並設立1,065座整合CCTV、IoT感測器、數位看板及交通號誌的「智慧電線桿（Smart Poles）」，減少設施重複建置；並透過「首爾開放數據廣場（

[4] Seoul Metropolitan Government, A Human-Centric AI City, Seoul, 115 年 8 月 25 日參訪簡報；詳附錄 2。

Seoul Open Data Plaza）」開放8,145筆公共資料集，實現數據驅動決策。為消弭數位落差，更設立「數位同行廣場（Seoul Inclusive Digital Plaza）」，由專人一對一指導高齡者使用智慧型手機與無人服務機（Kiosk）。

2. 數位安全城市（Digital Safe City）：以115年完成全市21萬台CCTV全面轉換為AI智慧監控為目標，並建立「AI高齡及失蹤人口高速尋人系統」，將搜尋時間大幅縮短至黃金救援時間內。此外，運用AI全天候監控數位犯罪（榮獲113年聯合國公共服務獎），並透過「首爾網路安全中心」進行24小時防護，自115年起達成零駭客入侵損害之紀錄。

3. AI創新城市（AI Innovation City）：投入1.4億美元發展45項AI行政專案，開發市府專屬之大型語言模型（LLM），並提供全體公務員使用「Seoul AI Chat」辦公助理。對外則建置整合型市民APP「Seoul ON」，並打造涵蓋地表及地下的數位雙生（Digital Twin S-Map）立體圖台輔助決策。另導入「AI 119緊急語音機器人（CallBot）」，精準過濾非緊急來電，確保專人可優先處理危急事件。

4. 全球合作魅力城市（AI Attractive City）：積極透過舉辦「智慧生活週（Smart Life Week）」及「首爾智慧城市獎（Seoul Smart City Prize）」，將首爾的智慧城市經驗轉化為國際品牌，預計將吸引全球超過500個城市與企業參與。

（四）臺中市AI市政實踐現況分享

交流期間，由法制局李善植局長向韓方進行簡報，分享本市「主動治理、人機協作」之12項具體市政實踐。

簡報指出臺灣具備強大的AI半導體硬體製造實力。本市正積極將硬體優勢轉化為高附加價值之市政應用服務，涵蓋四大面向：

1. 公共安全與防災：如運動局「SAFE SWIM安心泳」導入AI影像辨識輔助救生員監控；水利局「智慧防汛AI辨識」於水情警戒時，即時辨

識危險區是否有人員滯留。

2. 智慧交通：交通局建置「即時車位動態顯示」與「停車供需分析」，以大數據精準導引車流；並於119處路口導入「智慧化動態號誌系統」，依實際車流動態調整秒數。

3. 環境治理：環保局布建1,220處空品感測器，並推動「AI車牌辨識系統」讓計程車化身移動稽查站；另以「AI砂源辨識防護揚塵」，結合無人機提前標定河川揚塵熱區。

4. 便民服務與行政效率：包含建設局「建設e指通」運用LLM輔助知識查詢、地稅局「全國首創AI智慧客服（Tax Helper）」、住宅處「樂居管家」公寓大廈數位治理，以及地政局「智慧地政」3D圖台與申報預檢服務。

（五）綜合座談與實務交流

簡報結束後，雙方就AI治理之挑戰進行深度座談，重點如下：

1. AI模型自建與成本考量：本府針對首爾市是否具備獨立開發之AI模型進行提問。首爾市回應，目前係採商業API與自主研發並行。考量訓練大型語言模型需龐大的GPU算力及預算，市府正審慎評估自建模型與外部合作之平衡點；惟若涉及機密或敏感公務資料，市府仍傾向量身打造內部專用之AI模型，以確保資訊安全。

2. 深偽與數位犯罪防制：針對近期備受關注之深偽語音與影像詐騙，首爾市表示正積極研發反制技術，包含建立聲音真偽辨識系統與影像偵測機制，並加強與資安及執法單位之跨界合作，以快速下架不法內容。

3. 落實數位平權與高齡包容：針對高齡者適應問題，首爾市秉持「慢慢來也沒關係」之施政理念，透過設立實體「數位同行廣場」，並安排輔導員提供一對一實機操作教學，確保在推動AI科技之餘，不遺落任何弱勢群體，此一作法極具參考價值。

本次參訪不僅充分汲取首爾市政府數位都市局在推動AI數位轉型、全域基礎設施整合及維護數位平權的寶貴經驗，同時亦成功向韓方行銷本市在智

慧交通、環境監測與便民服務之亮點成效，圓滿達成雙向交流之目的。



圖16　拜會首爾市政府數位都市局會議座談情形（左側：數位都市局代表依序為Myeong-suk Baek團隊長、Hye-ran Kang事務官、Soo-yeon Woo組長、Hoon Ki團隊長、Young-joon Jung局長）



圖17　與首爾市政府數位都市局與會人員及本府考察團合影-Soo-yeon Woo組長（左三）、Hye-ran Kang事務官（左四）、Young-joon Jung局長（左六）

七、參訪韓國消費者院（KCA）

8月26日上午前往位於忠清北道陰城郡之韓國消費者院（Korea Consumer Agency，以下簡稱KCA）參訪。本次參訪首先進行商品檢驗實驗室實地考察，嗣後由雙方進行業務簡報及座談，就商品檢驗、消費資訊公開、消費爭議處理、AI技術應用及跨境消費保護等議題交換實務經驗。

（一）商品檢驗設備及實務

KCA設有相當完整之商品檢驗設備，其檢測項目並非僅著重商品是否符合基本安全標準，而兼顧消費者日常使用情境及商品實際效能。

參訪過程首先實地觀察聲學及噪音檢測設施，其無響室可用於測試吸塵器、冰箱等家電產品運作時之噪音，並可檢測藍牙耳機之音質及主動降噪功能。另設有恆溫恆濕測試環境，可模擬攝氏零下40度至60度之氣候條件，並以「流汗假人」測試跑步夾克、冬季衣物等產品之透氣、防寒及排汗性能。

此外，KCA亦設置食品、保健品及化學品成分分析設備，可檢驗飲料、保健食品及化妝品之成分與標示是否相符；光學實驗室則可測試顯示器、燈具等產品之亮度、流明、照度及解析度等指標。部分測試涉及尚未公開之市售商品資訊，因此實驗室並設有嚴格之拍攝及資訊管制措施。

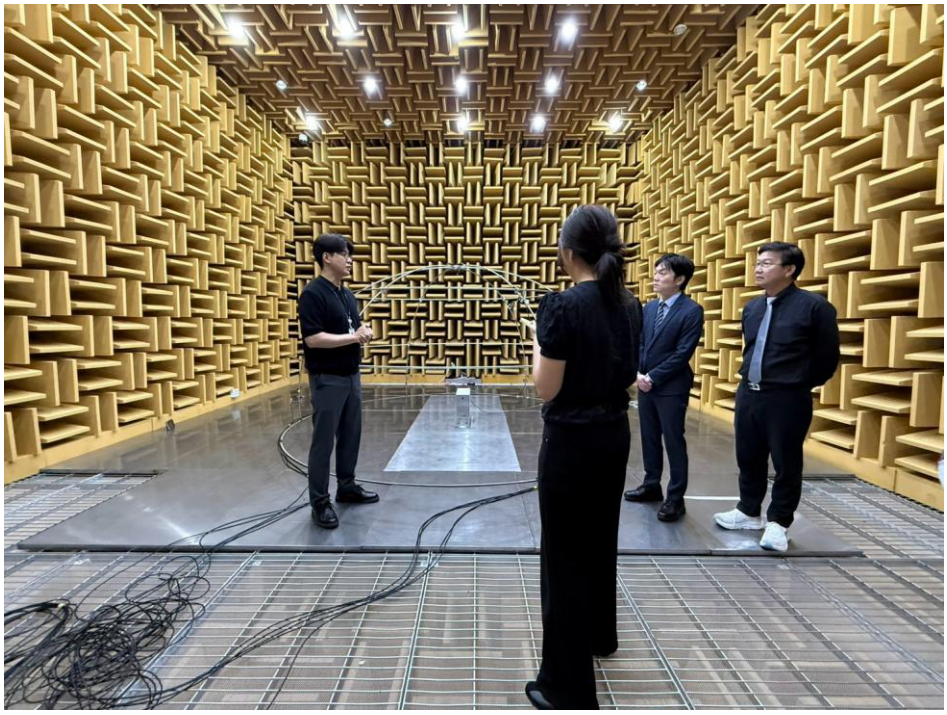


圖18　於KCA實地參觀商品檢驗設施情形-左側為KCA檢測組組長

（二）從消費者使用需求出發之商品比較

值得一提的是，客委會向來重視客家女性之生活需求與勞動福祉，尤其山城地區客家女性長期投入農務及各項戶外勞動，防曬衣物之防護效能、透氣舒適性與穿著耐用度，均與其日常健康及工作品質密切相關。KCA針對此類商品進行功能檢測與比較，不僅有助消費者辨識產品宣稱與實際效能之差異，亦可作為本會關懷客家女性、推動貼近在地生活需求之宣導與服務的參考，將性別平等與健康關懷落實於日常生活之中。

此種將專業檢測結果轉化為「消費決策資訊」之作法，相較僅公布技術性檢驗數據，更能直接提升消費者資訊取得及自主選擇能力，值得本市推動消費者保護業務時參考。

（三）明確界定商品檢驗之法律效力

KCA於交流中亦明確表示，商品檢驗結果雖可提供民眾消費選擇、政府機關行政管理及訴訟程序參考，但其檢驗報告本身並不能直接作為證明個案產品瑕疵與消費者損害間必然因果關係之依據，相關法律責任仍應由法院依個案事實判斷。

此一作法顯示KCA在積極提供消費資訊之同時，亦清楚界定行政機關專業檢驗與司法個案認定間之權限界線，在保障消費者知的權利與維持行政機關客觀中立間取得平衡。

（四）消費者保護由「事後救濟」逐步轉向「事前預防」

KCA簡報介紹其針對韓國區域節慶所進行之消費市場調查。KCA會於活動期間主動前往現場調查食品衛生、安全設施、無障礙環境及住宿價格等事項，如發現問題，即向地方政府反映要求改善；針對住宿業者於節慶期間大幅調漲價格或單方取消訂房再重新販售等情形，亦透過調查、資訊揭露及移送主管機關等方式處理[5]。

此種作法與傳統於消費爭議發生後始進行申訴、調查及調解之方式不同

[5] Korea Consumer Agency （KCA）, Meeting with Taichung City Government, 115 年 8 月 26 日參訪簡報，頁 3-14；詳附錄 3。

，其最大特色在於政府主動於大型活動或高消費風險期間「提前介入」，透過市場監測及實地調查降低消費爭議發生之可能性。

本次參訪中，法制局李善植局長對此一「由事後補救走向事前預防」之作法高度關注，認為對本市未來辦理大型活動、節慶及演唱會期間之消費者保護工作具有相當參考價值。

（五）AI導入消費者保護業務

KCA亦積極將AI技術導入消費者保護工作，包括建置消費者申訴整合平台及Chatbot、整合海外商品召回及危害資訊，並規劃運用自動化方式監測公開市場及二手市場，以及利用AI協助分析及過濾疑似虛偽不實廣告。

AI在此並非取代消費爭議處理人員之實質判斷，而係協助大量資料蒐集、分類、篩選及風險預警，降低人工處理大量資訊之負擔。此種應用方向對於本市未來運用AI協助消費申訴分類、案件趨勢分析及消費風險預警，具有實務參考價值。

（六）臺韓跨境消保合作與風險揭露實務

隨著國際旅遊及跨境網路交易增加，跨境消費爭議亦成為重要議題。KCA表示，臺灣行政院消費者保護處與KCA於108年已簽署合作備忘錄（MOU），臺灣旅客如於韓國發生消費爭議，返臺後仍可透過相關合作機制轉請KCA協助處理[6]。

此外，在消費風險揭露與預防機制上，雙方亦交流不同實務作法。相較於KCA主要透過發布新聞稿及多元宣導管道向大眾示警，本府除同樣採取新聞發布與多元管道加強宣導外，針對部分嚴重侵害消費者權益之不肖商家，進一步採取於其營業場所現場張貼「實體消費警訊公告」之措施，使消費者在進入店內交易前即可直接獲知相關風險，主動落實保障消費者「事前知情權」之預防性消保作為。

[6] 本節有關臺韓跨境消費爭議合作機制之內容，係依 115 年 8 月 26 日 KCA 現場座談及交流紀錄整理。



圖19　本府考察團及KCA與會人員合影-KCA-Lee,Jaehoon調查官（左一）、KCA-Hyejin Kim科長（右二）、Mina Kim調查官（右一）



圖20　與KCA進行業務簡報及座談情形-報告人：法制局李善植局長；KCA-Lee,Jaehoon調查官（左一）、Mina Kim調查官（左二）、Hyejin Kim科長（左三）

八、樂天世界塔

樂天世界塔為韓國最高建築，共123層，集結觀景、商業、休閒及文化等多項功能。塔內首爾天空（Seoul　Sky）觀景臺可由高處俯瞰首爾都市景觀，參觀過程並結合高速電梯、影音展示、數位設備及互動體驗，使登塔本身形成完整的旅遊內容；周邊購物、餐飲及娛樂設施相互串聯，進一步形成大型複合式觀光據點。

現場售票處提供多語服務及多語指示，協助國內外旅客瞭解購票流程與相關資訊；電梯搭乘過程播放韓國觀光及城市介紹內容，將移動時間轉化為文化與城市形象傳達的一環。此類從購票、導引、移動、觀景到消費的連續服務設計，有助降低外籍旅客使用門檻並提升整體體驗。

對臺中客庄觀光及地方創生而言，值得借鏡者並非大型建築規模本身，而是其將核心景點、旅客服務、數位內容、餐飲消費及周邊商業整合成完整目的地的作法。未來可依客庄特色串聯節慶、文化館舍、老街、地方飲食及農特產品，並強化多語資訊、數位導覽及票券資訊揭示，使觀光人流更有機會轉化為地方停留與消費。



圖21　樂天世界塔售票處提供多語服務及多語指示，協助國內外旅客瞭解購票流程及相關資訊，提升國際旅客使用便利性。



圖22　樂天世界塔電梯內播放韓國觀光介紹影片，讓旅客於搭乘過程中認識韓國文化及城市發展。



圖23　樂天世界塔露天觀景臺參訪合影。

伍、心得

一、AI法制、數位治理及消費者保護

綜整首爾大學法學專門大學院、NIA、首爾市政府數位都市局及KCA等正式參訪資料，可以觀察到韓國面對AI快速發展、數位治理及新型態消費爭議時，政策思維逐漸由單一規範或事後處理，轉向風險分級、跨機關合作、科技輔助及事前預防。相關制度與實務對本市未來法制、數位治理及消費者保護業務具有下列啟示：

（一）AI治理應兼顧創新發展及風險控管

AI已逐漸由單純資訊工具轉變為影響行政決策、產業活動及人民權益之重要技術。從首爾大學交流可知，各國目前並無完全一致之AI監管模式，歐盟偏向較完整之跨領域規範，美國、日本等則較著重領域別治理，韓國亦試圖於兩者間取得平衡。

對地方政府而言，現階段重點未必在建立另一套完整AI法規，而應先盤點實際使用AI之行政業務，依其是否涉及人民權利、重大行政決策、個人資料或高風險服務，採取不同程度之管理機制。尤其涉及人民權益之AI應用，更應保留人工審查及救濟管道，以兼顧行政效率與依法行政。

（二）生成式AI治理應由抽象倫理走向具體技術及行政措施

生成式AI與深偽技術快速發展後，單純要求使用者遵守倫理原則已不足以處理資訊真偽問題。此次交流所討論之浮水印、標籤及元數據等制度，即係透過技術機制提高AI生成內容之透明度及可追溯性。

未來本府如將生成式AI導入公務文件、客服、市民服務或其他行政流程，除考量便利性與效率外，亦應重視資訊來源、內容查核、標示方式、資訊安全及責任歸屬，建立可供公務人員遵循之使用原則。

（三）消費者保護應從「處理案件」進一步走向「預防案件」

我國現行消費者保護制度已建立申訴、行政調查及調解等完整救濟機制，而本市亦透過消費警訊、大型調解及行政調查、大型旅遊展覽禮券健檢等方式積極處理重大消費事件。此次KCA參訪值得借鏡之處，在於其進一步將

保護工作向前延伸，在大型節慶及高風險消費期間即主動進行價格、食品、安全及消費環境調查。

因此，消費者保護工作除持續提升申訴及調解效率外，如能針對大型活動、演唱會、節慶或特定消費熱點建立事前風險監測機制，應更能有效降低消費爭議發生。

（四）專業資訊應轉化為民眾「看得懂、用得到」的資訊

KCA商品檢驗制度另一項重要特色，在於並非單純公布專業檢測數字，而是進一步將產品功能、效能及性價比等資訊整理為一般消費者可以理解之比較資料。此一思維亦可適用於政府資訊公開；行政機關除了考量是否已公開資料，更應考量民眾能否理解及使用。未來本市發布消費警訊、商品抽查結果或消費資訊時，可增加圖表、分級標示或重點摘要，提高資訊傳達效果。

（五）AI適合優先運用於大量資料處理及風險預警

KCA將AI導入申訴整合、海外召回資料蒐集、公開市場監測及疑似不實廣告分析，可看出AI適合優先協助處理大量、重複且需快速篩選之資訊工作。對本市而言，如未來導入相關工具，可優先從消費申訴案件分類、關鍵字分析、異常案件趨勢及商品危害資訊彙整等較低風險工作著手，再逐步評估其準確性及實際效益，而非直接以AI取代行政人員對個案權利義務之判斷。

二、文化觀光與地方創生

南山首爾塔、北村韓屋村及樂天世界塔三處場域性質與規模不同，分別呈現城市地標經營、傳統聚落保存及大型複合式觀光設施之不同面貌。綜合實地觀察，其共同特色並非單純增加景點硬體，而是將遊客抵達、資訊取得、參觀動線、文化體驗、休憩消費及地方形象納入整體規劃。對臺中客庄未來文化觀光及地方創生，具有下列啟示：

（一）文化觀光發展應兼顧文化活化與居民生活

北村韓屋村仍是居民實際生活的傳統街區，觀光發展並未取代住宅機能，而是透過參訪時段、安靜提醒、行為規範及現場管理降低觀光人潮對居民的影響。此一經驗顯示，地方文化的吸引力往往來自真實生活紋理，客庄推

動觀光或大型活動時，亦應依各聚落條件評估環境承載、人流動線及居民感受，在文化推廣、觀光效益與生活品質間取得平衡。

（二）由單一景點與展示走向完整旅遊體驗

南山首爾塔及樂天世界塔均將交通、導引、觀景、影音展示、拍照、休憩、餐飲及商業服務串聯為完整行程。對臺中客庄而言，既有聚落、文化館舍及節慶活動亦可從旅客完整旅程出發，透過導覽、情境設計、手作體驗、飲食及地方商品等方式，使文化內容由靜態展示轉化為可參與、可停留並可持續探索的體驗。

（三）以數位與多語服務降低文化理解及旅遊門檻

南山首爾塔與樂天世界塔可見數位展示、多語資訊、購票指引及影音內容已成為旅客服務的重要工具。臺中客庄未來可視場域需求逐步整合景點、交通、飲食與活動資訊，並運用數位地圖、語音導覽、互動展示或智慧問答等方式協助旅客理解客庄歷史、信仰、飲食與產業故事；科技應作為文化內容的傳達工具，而非取代文化本身。

（四）串聯文化、觀光與產業，深化地方創生及客庄品牌

首爾城市地標的經營顯示，具有辨識度的觀光品牌往往來自場域、服務、商業及城市意象的整合。臺中客庄具備歷史聚落、語言、信仰、節慶、飲食、農特產及文化館舍等多樣資源，未來可形成「節慶＋文化＋街區＋產業」的旅遊模式，透過核心活動或景點吸引人流，再導引旅客進入街區、地方店家與產業體驗，延長停留時間並提高地方消費，使文化保存與地方經濟形成更緊密連結。

陸、建議

一、健全消費風險預警機制、深化視覺化溝通與跨境爭議協處

參考KCA於大型節慶前後主動調查住宿價格、食品衛生及消費環境之作法，本市於大型演唱會、節慶及重大活動期間，可由消費者保護業務單位彙整歷年申訴及市場資訊，針對住宿、餐飲、票券等易生爭議領域事前提供消費警訊，並視需要啟動跨機關聯合稽查；另借鏡其將專業檢驗結果轉化為商品比較資訊之經驗，於辦理商品抽查、消費調查或發布消費警訊時，研議以比較表、圖像化資訊或重點摘要呈現，俾利民眾迅速理解商品差異與消費風險，提升行政資訊之實用價值；同時善用中央與KCA跨境合作機制，加強宣導赴韓旅遊爭議救濟管道，以完備市民消費權益保障。

二、建構市政生成式AI治理框架、落實內容溯源及申訴分析應用

借鏡首爾大學交流所呈現之「領域別」及風險導向AI監管思維，宜先盤點本府現有及未來規劃導入AI之公務業務，依是否涉及行政決策、人民權益、個人資料或其他高風險事項落實分類，逐步建立資料使用、人工覆核、資訊揭露、責任歸屬及異常處理等基本原則；鑒於生成式AI內容之浮水印及標籤已成國際AI治理核心議題，建議持續蒐集韓國、歐盟等國相關法制與技術標準，作為未來本府使用生成式AI製作對外宣導、公務內容或數位服務時，建立資訊揭露與標示規範之參據；另可評估導入AI協助本市消費申訴案件分類、關鍵字統計、異常趨勢研判及市場風險彙整，以作為發布消費警訊及行政調查之輔助工具，惟相關應用仍應由專責人員進行實質查核與最終研判，並嚴格兼顧個人資料保護、資訊安全及AI產出內容之正確性。

三、推動客庄創生旅遊模式、導入數位多語導覽及聚落生活共好

參考南山首爾塔及樂天世界塔將核心景點與餐飲、商業、文化展示及旅客服務整合之作法，可盤點臺中客庄既有節慶、信仰、老街、文化館舍、在地飲食及農特產品，依區域特色規劃主題旅遊動線，並透過大型活動或指標景點導引旅客深入街區與在地店家，以延長停留時間並帶動地方消費；另借鏡首爾主要觀光場域之多語標示、購票指引、影音展示及數位服務經驗，宜

針對臺中客庄重點場域及大型節慶需求，逐步整合交通、景點、活動、餐飲與文史故事等資訊，並評估導入多語內容、數位地圖、語音導覽或互動式問答，俾利初訪遊客與國際旅客深入理解地方特色並自主安排行程；此外，未來客庄推動特色街區營造或大型活動時，應依各聚落實際條件評估環境承載力、人流動線、交通配套及現場指引，並納入居民意見與生活作息需求，使文化推廣與地方觀光在不削弱原有生活紋理之前提下持續永續發展。

附錄

1. 115年8月25日韓國智慧資訊社會振興院（NIA）「Korea’s AI Transformation - Strategy & Policy」簡報資料
2. 115年8月25日首爾市政府數位都市局「A Human-Centric AI City, Seoul」簡報資料
3. 115年8月26日韓國消費者院（KCA）「Meeting with Taichung City Government」簡報資料

註：115年8月24日拜會首爾大學法學專門大學院係以座談交流為主，韓方未提供簡報檔，故本附錄依參訪順序收錄其餘3單位所提供之簡報資料。

Korea's AI Transformation

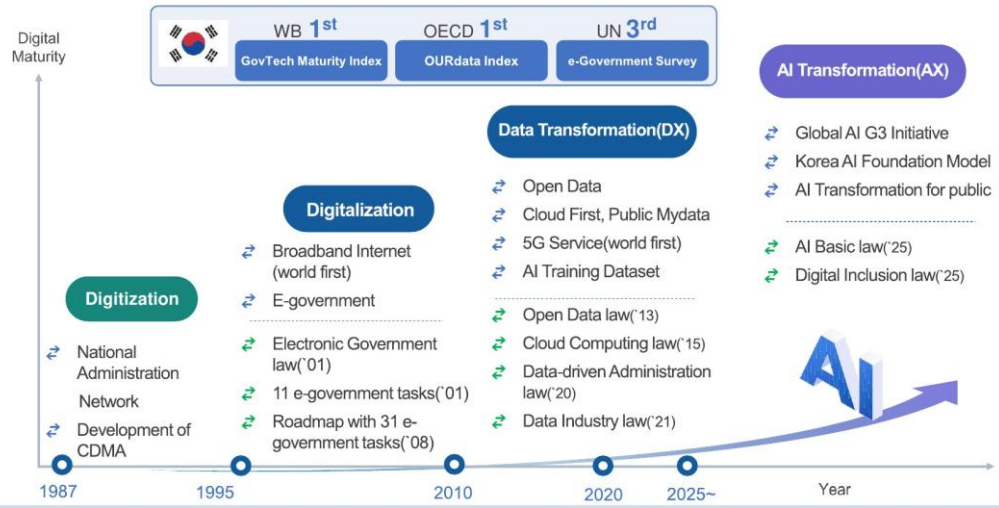
- Strategy & Policy

25 Aug 2026

National Information Society Agency

YOO Joungwon

01 Korea's Digital Transformation Journey



01 2026 HAI AI INDEX Report: Key Indicators for Korea

INNOVATION DENSITY

AI Patent Competitiveness

1st

#1 Globally in Filings per Capita

Unmatched productivity at 14.31 filings per 100,000 people

R&D CAPABILITY

Number of Notable AI Models

3rd

5 Major Models Released

Ranks 3rd globally as an independent model-producing nation, after the US and China

ADOPTION SPEED

AI Adoption Speed Among 30 Countries

+4.8%p

Sustained Top-Tier Global Diffusion

Steepest adoption growth observed among the 30 surveyed countries

SEMICONDUCTOR

HBM Memory Manufacturing Capability

1st & 2nd

SK Hynix · Samsung Electronics

Dominant position in the global AI accelerator supply chain

ROBOTICS

Industrial Robot Installations

4th

Secured 4th Largest Installation Base Globally

Infrastructure advantage in manufacturing automation and AI integration

POLICY & SENTIMENT

Policy Response & Sentiment

G20 Legislative Pace	2nd Globally (17 acts)
Innovation-First Stance	2nd Globally

Strong policy momentum supporting innovation over regulation

NIA NATIONAL INFORMATION SOCIETY AGENCY

3

02 Policy Goal of the “People’s Sovereign Government”

National Strategic Agenda | Korea has established “Top 3 AI Global Power” as a core national agenda, advancing AI infrastructure, talent, and public-sector AX initiatives



“The vision of becoming a top-3 global AI power is the core survival strategy that will determine the future of the Korea”

President Lee Jae-myung,

National AI Strategy Committee, September 8, 2025

4

02 AI Democratic Government

Designated as a Core Task among the Government's 123 National Policy Tasks

Accelerating Industrial and Regional AI Adoption via "AI Highway"

More than 50,000 advanced GPUs, enhancement of high-quality data availability, devloping core technologies and talents

Implementation of AI transformation across industries and regions



Building an AI society for everyone

Provision of AI accessibility and expansion of AI skills training

Creation of safe and ethical foundation for AI utilization [technology, education, institutions]



Realizing a World-Class AI Democratic Government

Selection of core task for the realization of AI government, such as Innovation of services for the people, improvement of government efficiency

Establishment of a pan-government, shared AI platform, AI capacity building for all public officials, nurturing talents



Establishing an AI control tower

Reinforced the National AI Committee's authority in cross-government AI policy and strategic coordination



02 AI Democratic Government : Policy Directions

" A citizen-centered and competent government, built with the people through AI"



AI Service Government

- Proactive & Personalized Services
- User-Friendly & Convenient Services
- Universal & Inclusive Services



Popular Sovereignty

- Policy Participation through Proposals & Deliberation
- Enable Participation
- Solve Societal Challenges Together



Competent Government

- Simple & Usable Public Services
- Citizen-Focused Public Administration
- Collective Intelligence–Driven Public Sector

AI Talent Development & Recruitment — People

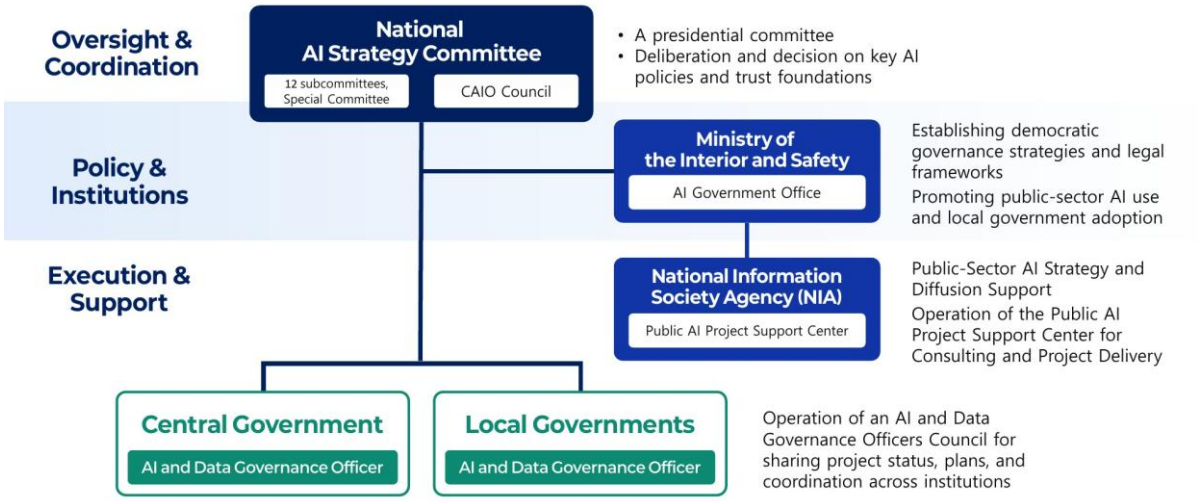
AI Regulation & Ethics — Institutions

AI Democratic Government

Operations — Resilience & Disaster Recovery

Growth — Data Openness & Market Creation

02 AI Implementation Governance



02 AI Legal and Institutional Framework

Provide support to enable institutions to actively adopt and utilize AI, and to maximize performance through legal and institutional improvements

Enactment of a Framework Act for AI Development and Trust



FRAMEWORK ACT ON AI

Regulates the industry promotion system, risk management, basic principles and governance regarding the development and utilization of AI

Amendment of Relevant Laws to Promote Public-Sector AI Use



ACT ON THE PROMOTION OF AI AND DATA-BASED ADMINISTRATION

Institutionalize AI and data use in the public sector and establish standards for AI use in administration, including impact assessment and ethical frameworks



ELECTRONIC GOVERNMENT ACT

Ongoing full-scale redesign of existing legal systems to enable AI-based intelligent administration

02 Public AI Project Support Center

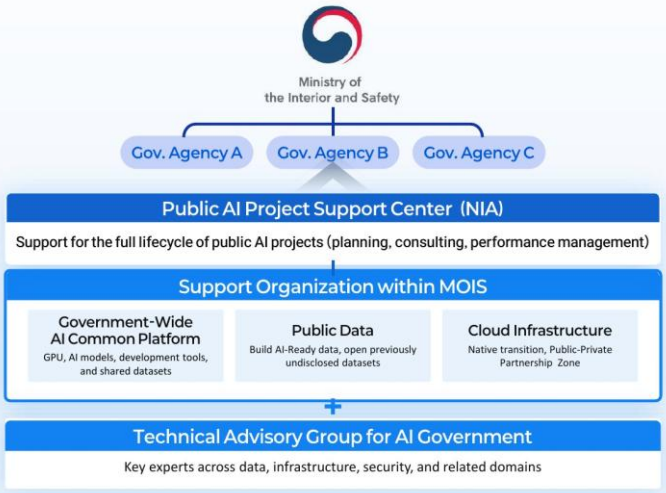
Necessity of end-to-end support for public AI projects

that integrates private-sector expertise with public data and infrastructure

Establishing a Dedicated Support System to Overcome Barriers in Public AI Adoption,

such as data readiness, infrastructure access, and institutional coordination





End-to-end support across the AI project lifecycle, led by the Public AI Project Support Center

02 Ethics Framework and Impact Assessment

Establishment of legal foundations for a trustworthy AI framework

In accordance with the amendment to the **ACT ON THE PROMOTION OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE AND DATA-BASED ADMINISTRATION**(Amended Jan. 2026), design and promote the introduction of a framework to ensure the trustworthiness of AI in the public sector.

Public AI Impact Assessment

Establish a trust framework **to assess and manage the impact of public-sector AI on fundamental rights**

※ Apply differentiated evaluation scopes and levels based on impacts on fundamental rights, the degree of decision-making automation, and the use of sensitive information

Ethical standards for Public AI

Implement **ethical principles* across the full lifecycle of public AI** and establish an execution framework, including education and dissemination mechanisms

※ Core principles: public interest, equity, transparency, accountability, safety, and privacy



Secure public trust in AI democratic government
by establishing a reliable, end-to-end system for public-sector AI adoption

03 Public Sector AX Implementation Directions

1 **Start with tasks that are highly repetitive and easy to review.**
Initial projects should focus on tasks that occur frequently on the ground and whose outputs are easy for people to review. Highly repetitive tasks — such as document organization, meeting summarization, regulation lookup, and initial responses to citizen complaints

2 **Reorganize the institution's knowledge into a searchable structure**
Public-sector AI must be reorganized to function as a practical work tool.
What matters here is not building a massive repository, but designing the knowledge so it connects to actual work flows.

3 **AI: embed it inside work flows, not as a separate system**
AI features see higher adoption when they integrate naturally into existing work flows.
A structure that supports the entire work flow, rather than a single function, raises the real-world viability of public-sector AX.

4 **Human-centered review system**
When using AI in the public sector, it is important to make clear the accuracy of results and the scope of use.
AI should be used to support civil servants by reducing the burden of repetitive work rather than replacing human roles.
These operational principles can serve as a foundation for increasing the safety and acceptability of public AI use.

04 AI National Secretary

- **Definition**
- **Key Features**
- **Convenience for Citizens**

A service that connects public services to AI agents, supporting citizens so they can **access public services through conversation** without complex procedures





Simplify and Automate complex administrative p rocedures



Handle public services tailored to individual situations **all at once, automatically**



Proactively notify users of benefits they might otherwise miss

Handle tasks through natural conversation

One-Stop Processing

Personalized Guidance & Automated Links

National Secretary



04 AI National Secretary : Implementation Status

- Pilot Service Implementation (March, 2026)



Issuance of Electronic Certificates

"Issue a copy of my resident registration"

ID Verification → Issuance → Delivery to External Organizations

Target Certificates: **Resident Registration Card/Abstract, Family Relationship Certificate, and other administrative certificates**



Public Resource Reservation

"Reserve a meeting room for tomorrow at 2 PM."

Facility Search → Reservation → Delivery of Confirmation

Reservation

Target Facilities: **Public facility meeting rooms, sports facilities, etc.**



05 Case National AI Common Platform: Background

The public sector wants to deploy AI but does not know why or how, without clearly defined problems to solve

Problem Definition

Is AI necessary to solve current problem in the system?

No → Find other ways to solve the problem

Yes ↓

Model Deployment Method

Develop LLM* in-house?
* Large Language Model

No → Ways to protect sensitive information? Specialized model for public sector?

Security ↑ Performance ↓ Cost ↑
Optimization ↑ Control ↑ Time ↑

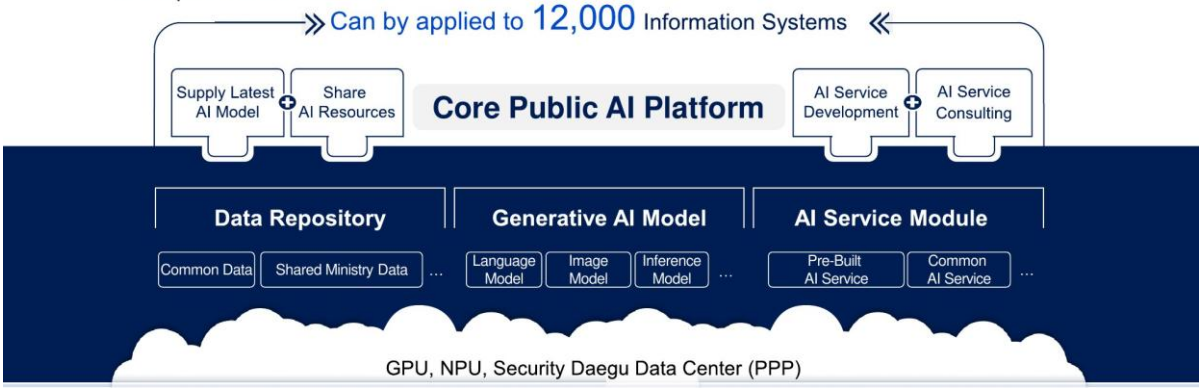
Yes ↓

Improve low performance? Is the budgeting enough? Do we need to develop the service quickly?

Security ↑ Performance ↓ Cost ↑
Optimization ↑ Control ↑ Time ↑

05 National AI Common Platform

- Core Platform enabling public entities to quickly and safely deploy AI, preventing sensitive information leaks, and safely use internal administrative data
- Supports shared usage of AI models, training data, computer resources, etc… eliminating duplicate development and investments



05 National AI Common Platform : Expected Benefits

Contribute to Public Sector Digital Transformation



Cost Saving	Budget per Project	Re-use based on Project similarities	2025 Total Project Budget w/o Common Infrastructure	2025 Total Project Budget w/ Common Infrastructure
	~ USD 1 mil.	75%	~ USD 1.13 bil.	~ USD 280 mil.

INFORMATION PROVISION

PoC: Bus Route Guidance Chatbot for Gwangju Metropolitan City

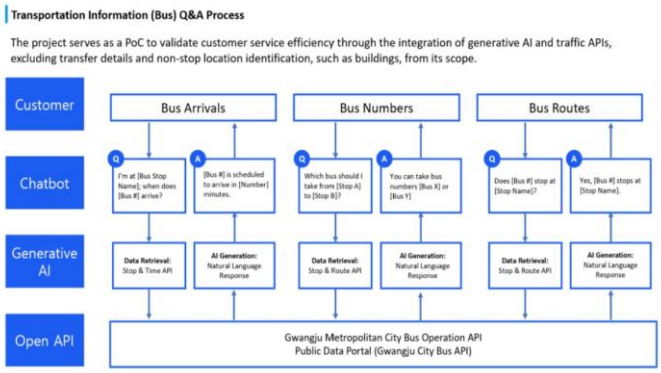
OVERVIEW

Gwangju's 120 Call Center handles about 20,000 inquiries a month; roughly a third are simple bus number and route questions. A generative-AI chatbot linked to the city's bus Open API now answers these directly, freeing staff for more complex complaints.

KEY TECHNOLOGY

1. **Open API Integration —** Retrieves live data via the Gwangju City Bus Open API.
2. **LLM Intent Dialogue —** Natural-language consultation with a verification layer for accuracy.

Q&A Process (Figure 5.1)



6

COUNSELING SUPPORT

Enhancing Welfare Services for Suwon City Residents

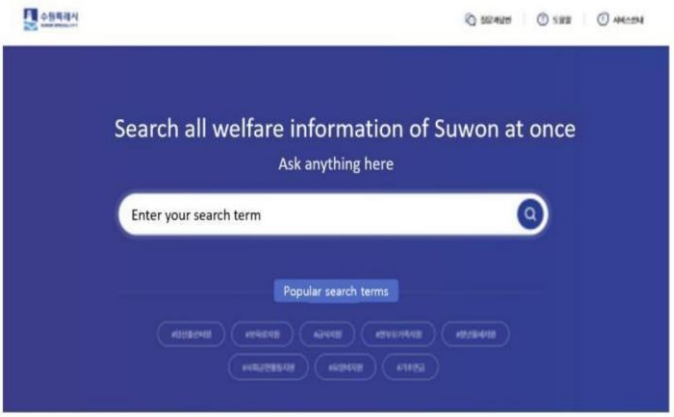
OVERVIEW

Welfare information for Suwon City was scattered across multiple systems, making it hard for citizens to find what they needed. This project consolidates welfare policies, services and regulations into a single, sentence-searchable platform.

KEY TECHNOLOGY

1. **RAG Architecture —** An embedding-model-based RAG pipeline improves response accuracy.
2. **Hybrid Search & Re-Ranking —** Combines Dense and Sparse embeddings for stronger retrieval.

Welfare Intelligent Search System



9

USER CONVENIENCE

Sentiment Analysis Module for User-Friendly Tourist Information

OVERVIEW

Standard search results are typically sorted only by recency or accuracy. The Korea Tourism Organization applies sentiment analysis across eight categories so travelers see the most positively regarded, high-interest content first.

KEY TECHNOLOGY

1. **Sentiment Analysis Modules —** Category-specific positive/negative keyword classification.
2. **SearchGPT-Based Search —** Sentiment scores integrated directly into search results.

Sentiment-Ranked Search Flow







14

感謝您（Gǎnxiè nín, 간시에 닌）

THANK YOU

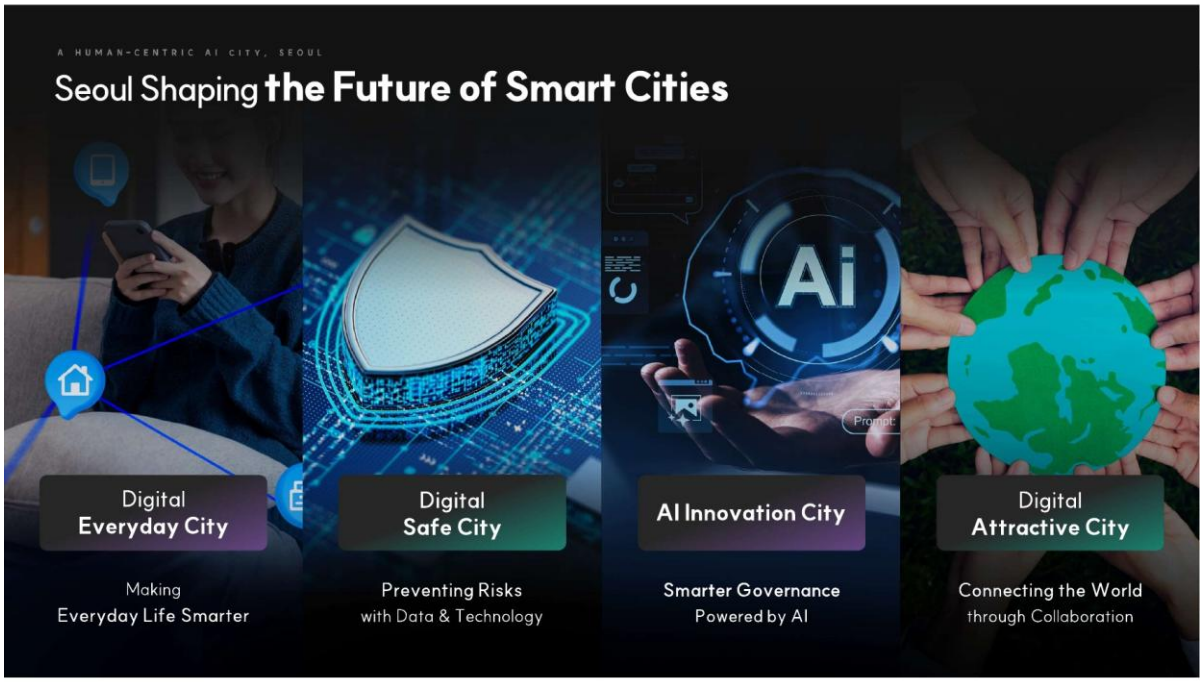
감사합니다

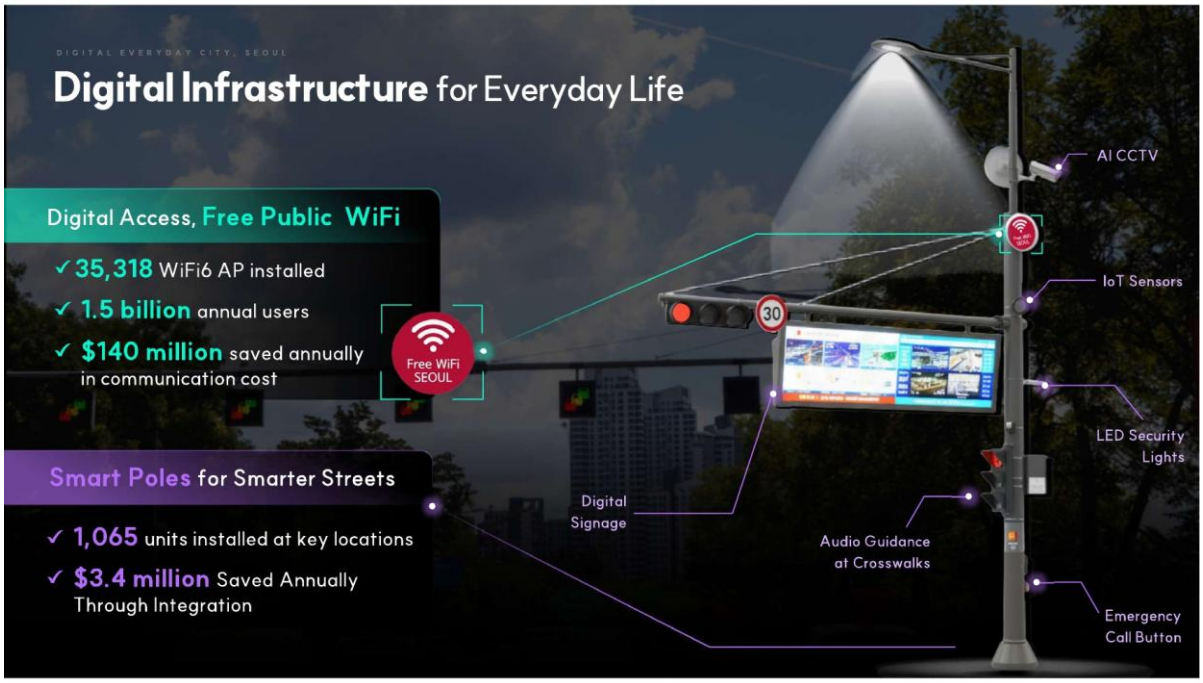
NIA NATIONAL INFORMATION SOCIETY AGENCY


서울특별시
SEOUL MY SOUL
Smarter AI, Human First
A Human-Centric AI City, Seoul

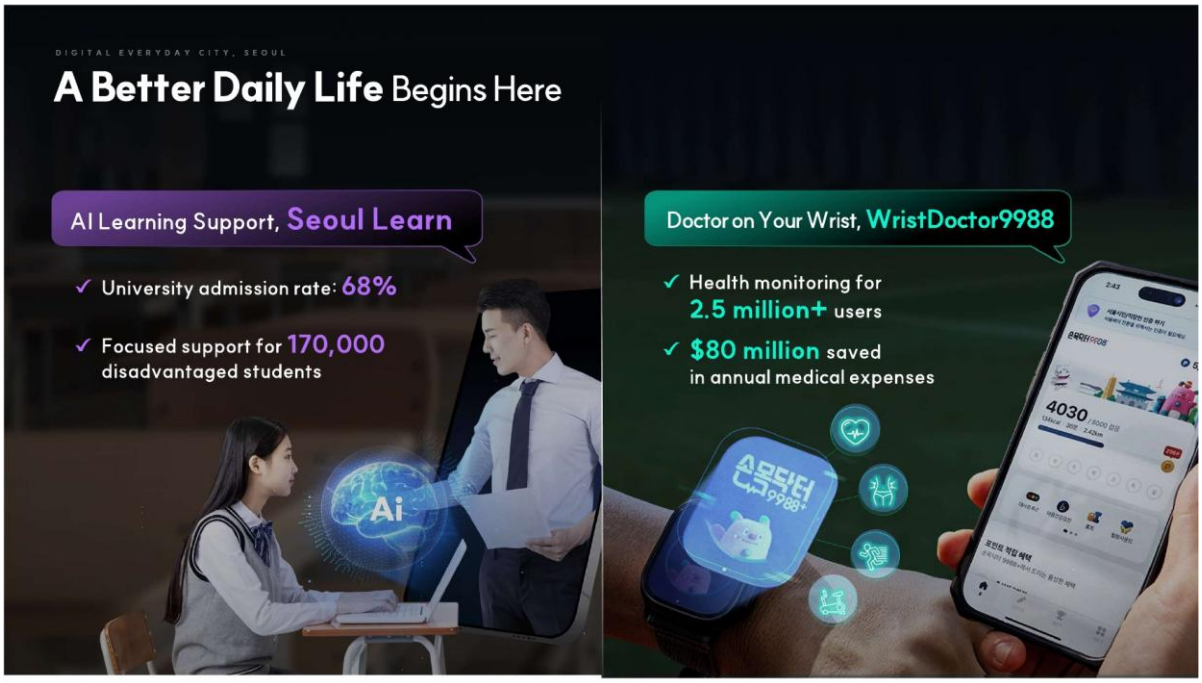

A HUMAN-CENTRIC AI CITY, SEOUL
Seoul, Where Digital Shapes Everyday Life
Smart Infrastructure
96%
Smart phone
Usage Rate
Smart Citizens
95%
Internet
Usage Rate
Smart Services

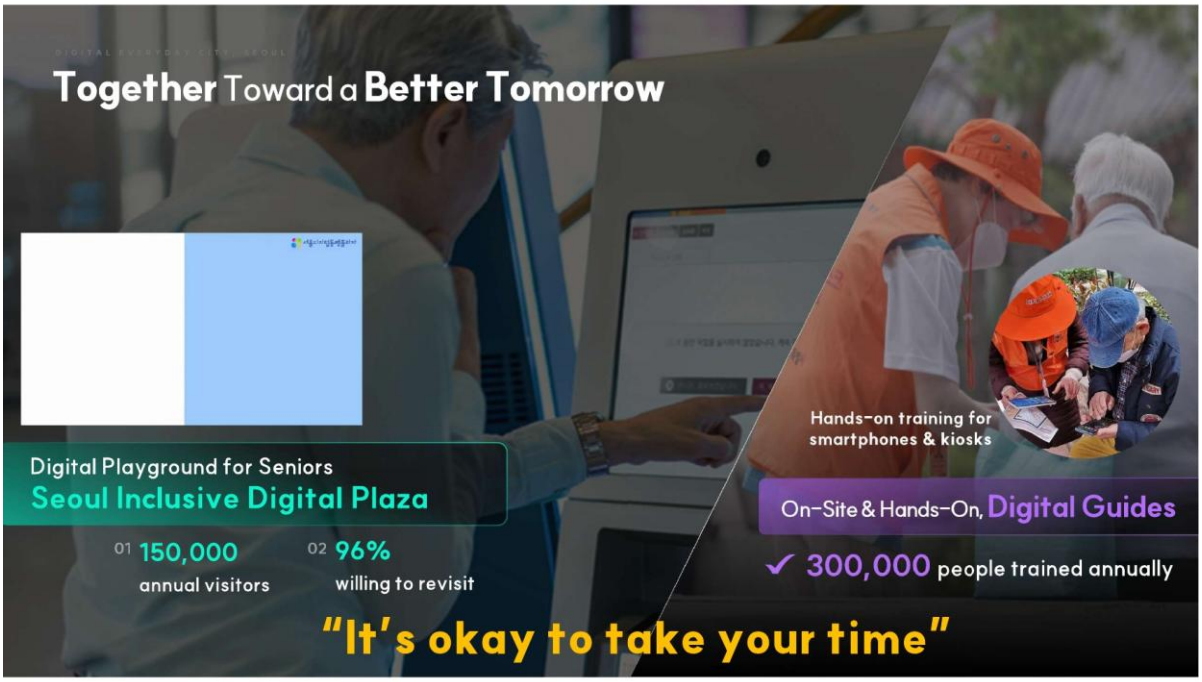

A HUMAN-CENTRIC AI CITY, SEOUL
Redesigning Tomorrow with AI, AI Seoul Vision (2025.2.)
✓ AI Talent Development | Training 10,000 Expert Annually
✓ AI Infrastructure | Seoul AI Tech City
✓ Investment Expansion | $340 million AI Innovation Fund
✓ Cross-Industry Convergence | AI-Driven Transformation
✓ Global Collaboration | Big Tech & Research Partnerships
✓ Citizen Engagement | Smart Life Week (SLW), Seoul AI Festa
✓ Administrative Innovation | Seoul AI Platform

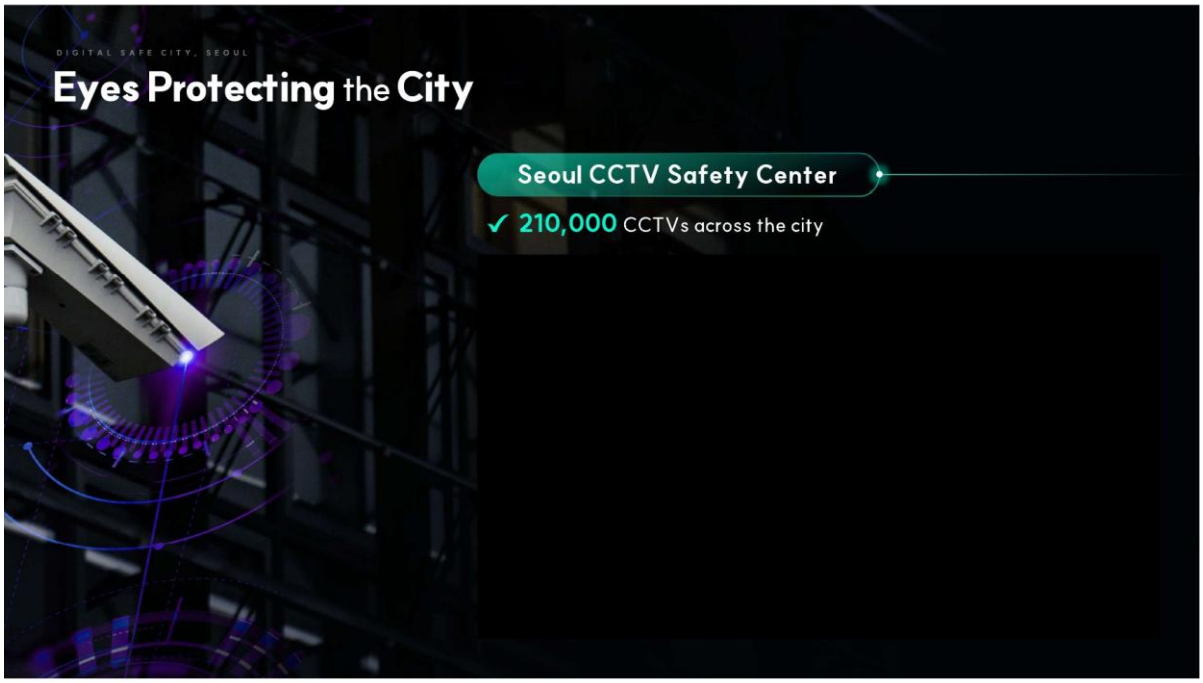

A HUMAN-CENTRIC AI CITY, SEOUL
Seoul Shaping the Future of Smart Cities
Digital Everyday City
Making Everyday Life Smarter
Digital Safe City
Preventing Risks with Data & Technology
AI Innovation City
Smarter Governance Powered by AI
Digital Attractive City
Connecting the World through Collaboration

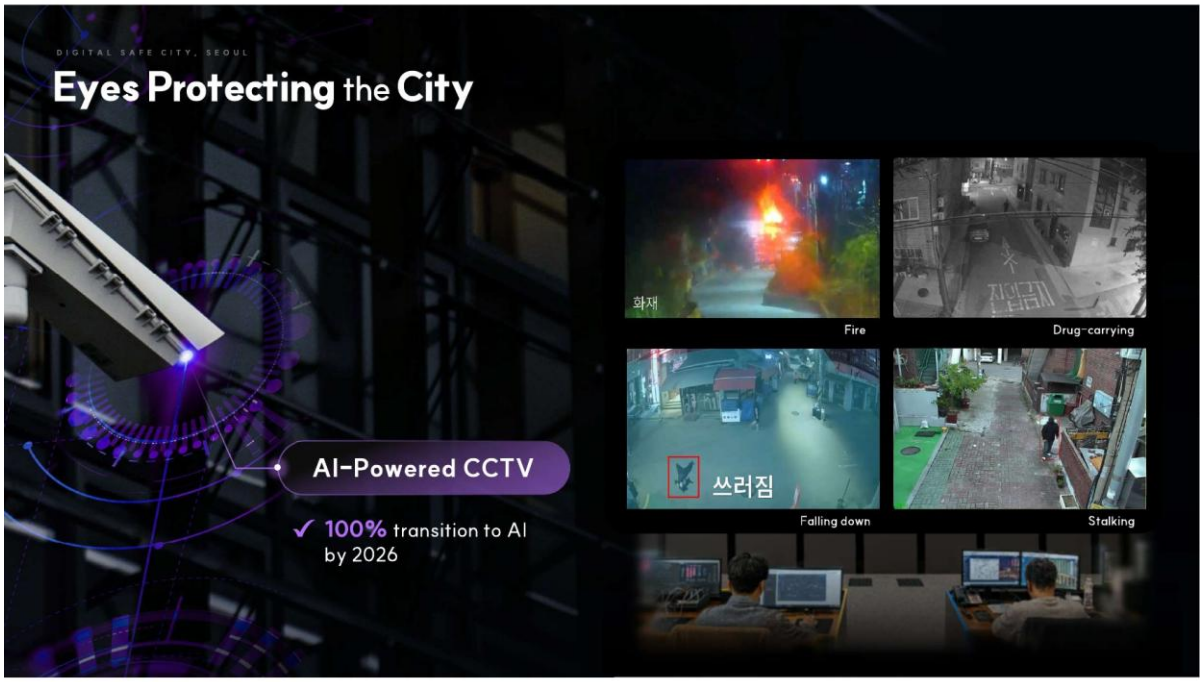

DIGITAL EVERYDAY CITY, SEOUL
Digital Infrastructure for Everyday Life
Digital Access, Free Public WiFi
✓ 35,318 WiFi6 AP installed
✓ 1.5 billion annual users
✓ $140 million saved annually in communication cost
Free WiFi SEOUL
Smart Poles for Smarter Streets
✓ 1,065 units installed at key locations
✓ $3.4 million Saved Annually Through Integration
AI CCTV
IoT Sensors
LED Security Lights
Digital Signage
Audio Guidance at Crosswalks
Emergency Call Button

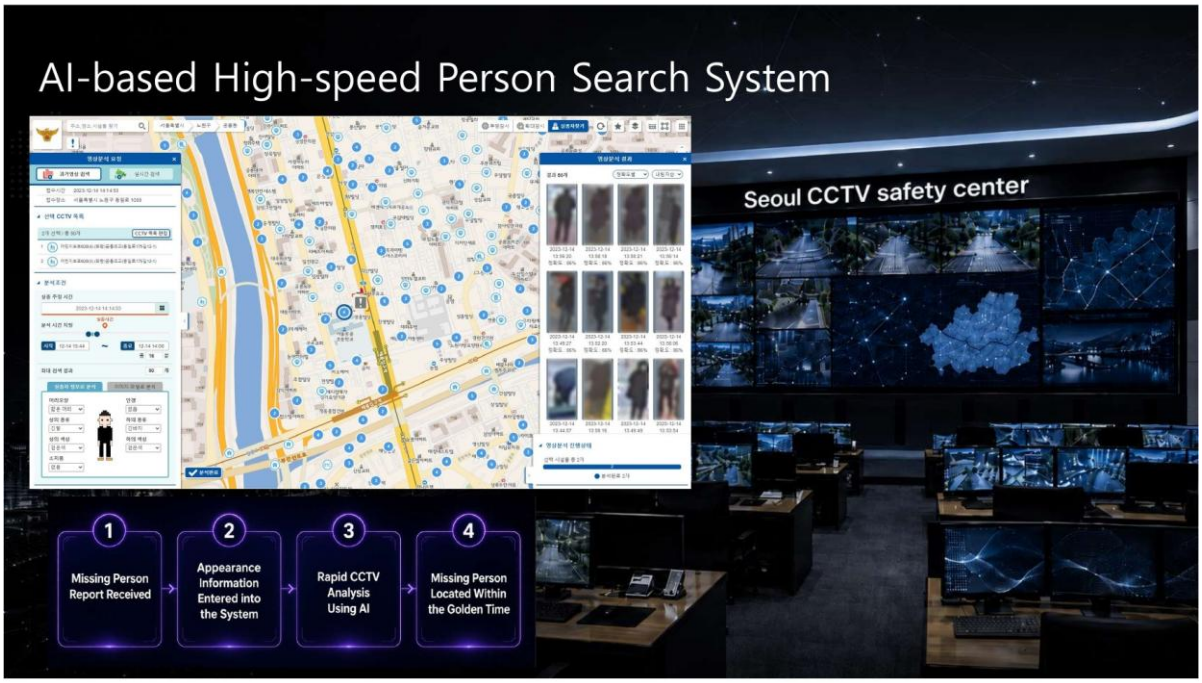

DIGITAL EVERYDAY CITY, SEOUL
Seoul Powered by Data
Open Public Data
Seoul Open Data Plaza
✓ 8,145 public datasets released
✓ 28.3 billion data uses
Public Data Utilization
Data Analytics for Key Projects
✓ 100+ policy analysis projects per year
✓ Over 99% reflected in policy outcomes

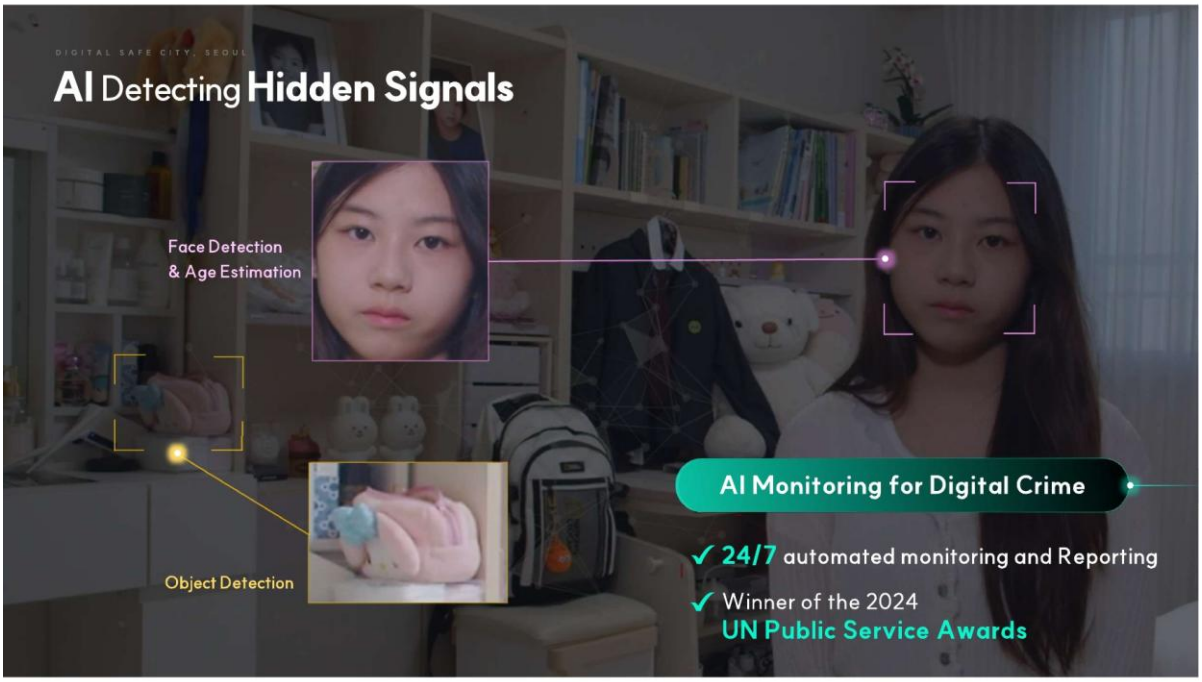

DIGITAL EVERYDAY CITY, SEOUL
A Better Daily Life Begins Here
AI Learning Support, Seoul Learn
✓ University admission rate: 68%
✓ Focused support for 170,000 disadvantaged students
Ai
Doctor on Your Wrist, WristDoctor9988
✓ Health monitoring for 2.5 million+ users
✓ $80 million saved in annual medical expenses
4030


Together Toward a Better Tomorrow
Digital Playground for Seniors
Seoul Inclusive Digital Plaza
01 150,000 annual visitors
02 96% willing to revisit
Hands-on training for smartphones & kiosks
On-Site & Hands-On, Digital Guides
✓ 300,000 people trained annually
"It's okay to take your time"

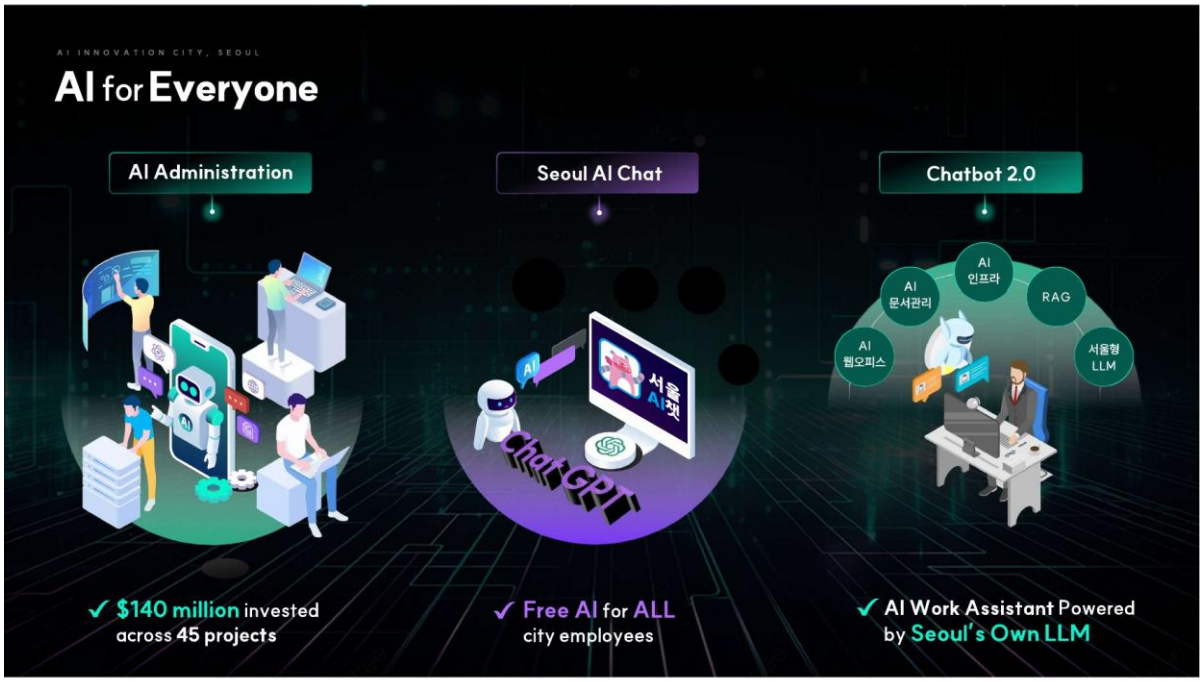

DIGITAL SAFE CITY, SEOUL
Eyes Protecting the City
Seoul CCTV Safety Center
✓ 210,000 CCTVs across the city

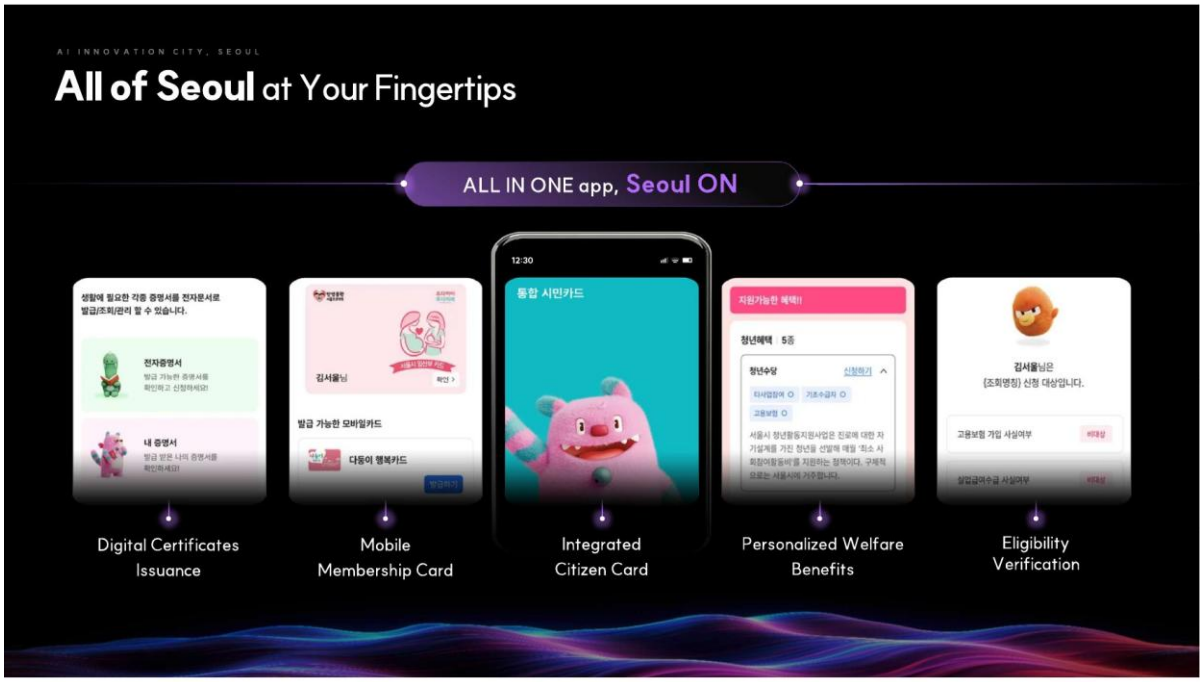

DIGITAL SAFE CITY, SEOUL
Eyes Protecting the City
AI-Powered CCTV
✓ 100% transition to AI by 2026
화재
Fire
Drug-carrying
쓰러짐
Falling down
Stalking

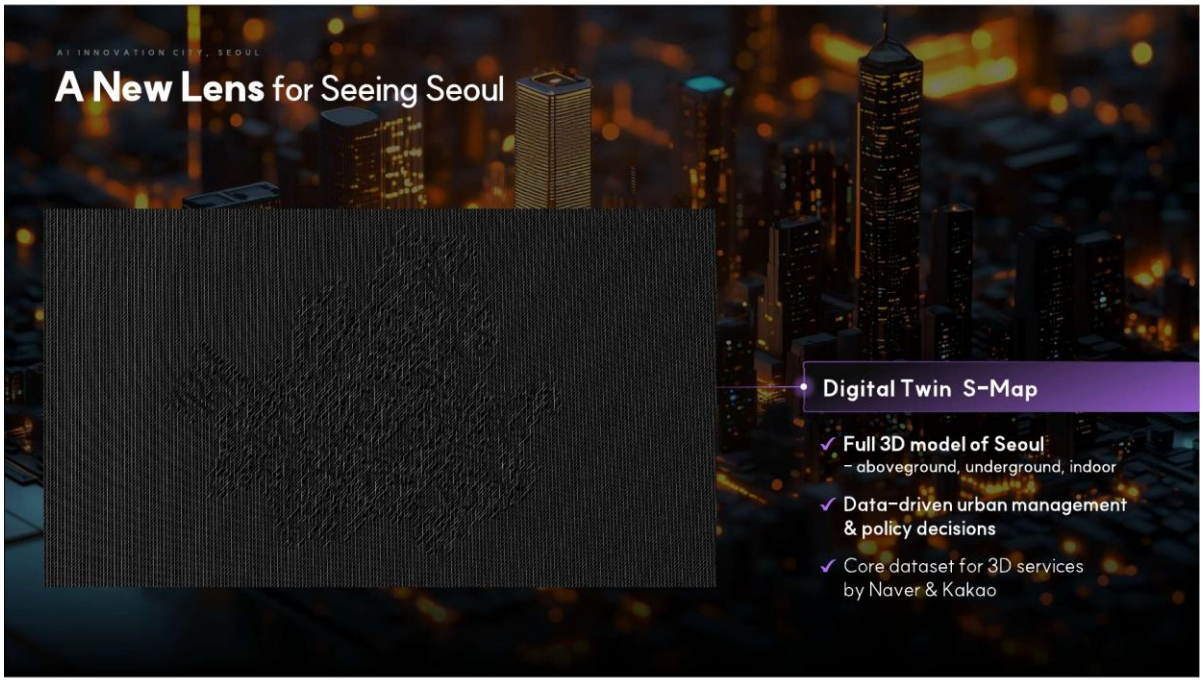

AI-based High-speed Person Search System
Seoul CCTV safety center
1
Missing Person Report Received
2
Appearance Information Entered into the System
3
Rapid CCTV Analysis Using AI
4
Missing Person Located Within the Golden Time


DIGITAL SAFE CITY, SEOUL
AI Detecting Hidden Signals
Face Detection & Age Estimation
Object Detection
AI Monitoring for Digital Crime
✓ 24/7 automated monitoring and Reporting
✓ Winner of the 2024 UN Public Service Awards


DIGITAL SAFE CITY, SEOUL
The Shield Protecting Digital Seoul
2025-11-10
11:09:12
Seoul Cyber Security Center
Alert Level : Attention
Cyber Security Center
900,000 cyberattacks every month
✓ 24/7 AI-powered integrated defense
✓ Detect & Block in Under 10 Seconds
✓ ZERO hacking damage since 2016


AI INNOVATION CITY, SEOUL
AI for Everyone
AI Administration
Seoul AI Chat
Chatbot 2.0
AI 문서관리
AI 인프라
RAG
AI 웹오피스
서울형 LLM
ChatGPT
✓ $140 million invested across 45 projects
✓ Free AI for ALL city employees
✓ AI Work Assistant Powered by Seoul's Own LLM


AI INNOVATION CITY, SEOUL
All of Seoul at Your Fingertips
ALL IN ONE app, Seoul ON
Digital Certificates Issuance
Mobile Membership Card
Integrated Citizen Card
Personalized Welfare Benefits
Eligibility Verification


AI INNOVATION CITY, SEOUL
A New Lens for Seeing Seoul
Digital Twin S-Map
Full 3D model of Seoul
– aboveground, underground, indoor
Data-driven urban management & policy decisions
Core dataset for 3D services by Naver & Kakao


AI INNOVATION CITY, SEOUL
AI Protecting the City's Golden Hour
AI-Powered 119 Emergency CallBot
AI analyzes voice calls first to prioritize emergencies
✓ Handles 240 calls simultaneously
✓ Emergency Priority Routing → Securing the Golden Hour
119
All operators busy
AI CallBot
Emergency ▸ Connect to operator
Non-emergency ▸ Callback


AI ATTRACTIVE CITY, SEOUL
Connecting Cities, Shaping the Future
SLW
SMART LIFE WEEK
Oct 6–8, 2026 · COEX, Seoul
✓ Asia's Largest Smart City Expo — "Korea's CES"
✓ 70,000+ visitors, 500+ cities and companies participating


AI ATTRACTIVE CITY, SEOUL
Leading the Global Standard for Smart Cities
SEOUL SMART CITY PRIZE 2025
SEOUL SMART CITY PRIZE 2025
Seoul Smart City Prize
✓ 21 awards across 4 categories:
Human-CentriCity / Tech-InnovaCity / Leadership / Special Mention
✓ 120+ cities participate, 200+ submissions annually
Human-CentriCity
Gold (Prague)
Tech-InnovaCity
Gold (Dubai)


서울특별시
SEOUL MY SOUL
As AI is transforming the world, Seoul puts people first.
AI for People, the future of AI that Seoul envisions.

KOREA CONSUMER AGENCY

Meeting with Taichung City Government

August 26, 2026

CONTENTS

AGENDA

01	Survey on Food Hygiene and Facility Safety at Local Festivals
02	Survey on Accommodation Prices During Performances and Festivals
03	AI Initiatives
04	Responses to Advance Questions
05	Q&A

01 FESTIVAL SAFETY

Survey on Food Hygiene and Facility Safety at Local Festivals

SURVEY SCOPE	10 local festivals held from July to September 2023 30 food items sold, plus LPG, electrical, and heatwave-response facilities at festival venues
SURVEY AREAS	Foodborne pathogens and hygiene management of food sold LPG-cylinder sunshades, heatwave shelters, accessibility support, and eco-friendly operations
KEY FINDINGS	• Staphylococcus aureus detected in 2 food samples (chicken skewers and dakgangjeong) • 35 of 68 LPG-handling vendors (51.5%) had no sunshade • Only 4 of 10 festivals operated heatwave shelters: just 1 provided adequate cooling • 2 festivals offered priority seating for persons with disabilities: 2 offered discounts for bringing reusable containers: 1 used reusable containers
FOLLOW-UP	Shared survey findings with relevant ministries and local governments Requested stronger hygiene training and on-site supervision, compliance with festival safety manuals, and revisions to relevant local ordinances

03

02 ACCOMMODATION

Survey on Accommodation Prices During Performances and Festivals

SURVEY SCOPE	347 accommodation providers, 200 consumer consultations on accommodation prices 1,000 accommodation users
SURVEY AREAS	Changes in accommodation prices before, during, and after performances, festivals, and peak seasons Disclosure of cancellation, refund, additional charges, peak-season periods, and compensation standards
KEY FINDINGS	• Accommodation prices rose by up to 400% during performances and festivals • 121 of 200 consultations (60.5%) involved unilateral cancellations or demands for additional payment • 172 of 347 providers (49.6%) did not disclose compensation standards for business-attributable cancellations
FOLLOW-UP	Advance disclosure of additional charges and peak-season rates and periods Establishment of cancellation, refund, and compensation rules reflecting the Consumer Dispute Settlement Standards

04

AI Initiatives

Department of AI · Digital Initiatives AI Strategy Team

AI-Powered Integrated Consumer Complaint Platform | '22-'24

'22 Chat Counseling	'23 Public Chatbot	'24 AI Work Guide
Chat-based complaint handling Knowledge-data collection Integration with agency systems	Chatbot system introduced Knowledge DB established Complaint handling improved	AI work guidance Intelligent document drafting Automated data management

ACHIEVEMENTS
- Built an AI knowledge-utilization framework and Knowledge Vine II
- Introduced a work guide bot and document-drafting functions
- Built a consumer counseling chat system

Department of Consumer Injury Information

Integrated Injury Information Processing Platform | '24-'26

'24 Foundation	'25 Intelligence Phase 1	'26 Intelligence Phase 2
Business voluntary corrective actions Automated overseas-recall collection Integrated external work systems Upgraded analysis/evaluation system	AI monitoring of online marketplaces Strengthened voluntary corrective-action and analysis/evaluation systems	AI auto-classification and analysis Enhanced monitoring Expanded monitoring to secondhand trading platforms

ACHIEVEMENTS
- Improved collection, analysis, and processing of hazard information
- Automated collection of overseas recalls and unsafe products sold online
- Built systems for voluntary business corrective actions and remote committee operations

AI Initiatives

Department of Consumer Policy Research

Consumer Life Diagnosis & Policy Measures for Five Regional Hubs and Three Special Regions in the AI Era | '25

ANALYSIS	DIAGNOSIS	FOLLOW-UP
Quantitative analysis of Consumer Life Indicators, AI consumption behavior, etc.	Consumtion Fife Indicators Digital/AI response capabilities Policy needs	Develop criteria for identifying AI washing Prepare business guidelines ('26)

ACHIEVEMENTS
- Reduce the AI consumer divide
- Build an AI-enabled consumer safety net
- Strengthen AI literacy

Department of Market Research

AI-Based Market Surveillance System ISP | '26-'28

'26 Introduction	'27 Intelligence	'28 Integration & Expansion
Automate market-issue collection and analysis Monitor false or misleading advertising Link business improvement tracking	Analyze suspicious cases, including false advertising Introduce AI chatbot reporting Build a business guide bot	Enhance collection and analysis framework Generative information services Build and link a market-research DB

IMPLEMENTATION OVERSIGHT
- Market Surveillance Team: overall project governance
- Digital Strategy Team: IT infrastructure support
- Contractor: ISP for system development

04 QUESTION 01

What types of consumer disputes commonly arise in Korea in relation to restaurants, souvenirs, local specialty products, or cultural experience activities?

04 ANSWER 01

Types of Tourism-Related Consumer Disputes

2025 Tourist Complaints **1,744 cases**

Based on reports received by the Korea Tourism Organization's Tourist Complaint Center

Shopping (Souvenirs / Local Specialties)

466 cases 26.7%

Foreign nationals 98.9%

Main Issues | Share (%)

- Unfriendly service 21.9%
- Refund / exchange 12.7%
- Price disputes 10.3%

CASE & ACTION

Ordered an idol photo-card set online, but the product was not received and the refund was delayed
→ After confirming the coupon was unused, the refund was remitted overseas

Restaurants

153 cases 8.8%

Foreign nationals 89.5%

Main Issues | Share (%)

- Poor service 41.2%
- High prices / price display 13.1%
- Food quality / hygiene 8.5%

CASE & ACTION

Charged an additional KRW 15,000 after a meal for used tableware and side dishes
→ Administrative guidance to honor displayed prices and training for the business owner

Travel Agencies (Experiences)

49 cases 2.8%

Foreign nationals 34.7%

Main Issues | Share (%)

- Optional tours / shopping 22.4%
- Information / guidance 22.4%
- Cancellation / refund 20.4%

CASE & ACTION

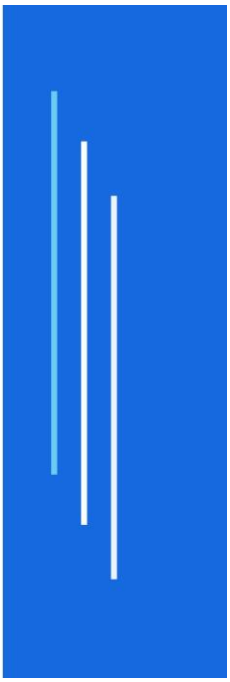
A Taiwanese tourist was pressured to make a purchase at a shopping center during a group tour
→ Business advised to cooperate fully with any refund request and prevent recurrence

Source: Korea Tourism Organization, 2025 Comprehensive Analysis of Tourism Complaints

08

04 QUESTION 02

For local festivals, markets, cultural experiences, or sales of specialty foods, what issues does KCA recommend busines ses pay particular attention to—for example, price display, description of content, cancellations and refunds, or truthf ulness of advertising?



04 ANSWER 02

Recommendations to Government, Local Authorities, and Businesses

COMMON

PREVENTIVE MANAGEMENT

Checks Before Events & Peak Seasons

COMMON RECOMMENDATIONS

- Review sector-specific operating standards in advance
- Strengthen business self-management
- Strengthen pre-event checks and oversight by local gover nments

PREVENTIVE MANAGEMENT

Strengthen preventive management before periods of concentrated demand

FOOD SALES

HYGIENE MANAGEMENT

Education & Inspection

BUSINESS CONSIDERATIONS

- Hygienic storage and display of ingredients and prep ared food
- Personal hygiene, including hair coverings and masks
- Separate cooking and waste-disposal areas

ADDITIONAL RECOMMENDATIONS

Strengthen training for participating vendors and pre-event inspections of cooking facilities

ACCOMMODATI ON / BOOKINGS

PRICES & REFUNDS

Advance Disclosure & Better Terms

BUSINESS CONSIDERATIONS

- Disclose peak/off-peak dates, prices, and refund standards
- Show additional charges at the booking stage
- Establish compensation and refund standards by reason for c ancellation

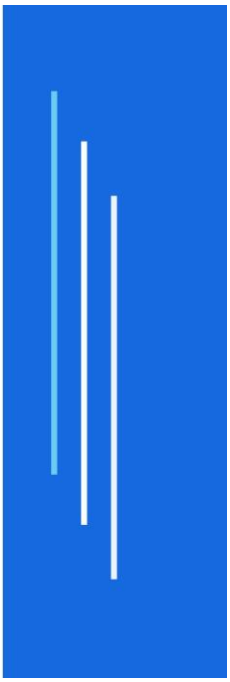
TERMS IMPROVEMENT

Revise no-cancellation, no-change, and no-refund terms to align with the Consumer Dispute Settlement Standards

10

04 QUESTION 03

Many travelers now use online platforms or social media to reserve restaurants and experiences or purchase local prod ucts. What experience does Korea have in handling consu mer disputes arising from these transactions?



04 ANSWER 03

Consumer Dispute Resolution Process

Consumer Dispute Resolution Process

Online Platform / Social Media Transactions → Same Consumer Dispute Process Applies

① CONSUMER COUNSELING	1372 Consumer Counseling Center Guidance on response options, relevant laws, and standards
② CONSUMER REDRESS	Apply to KCA after counseling Business notification, fact-finding, and settlement recommendation
③ DISPUTE MEDIATION	If no agreement, refer to the Consumer Dispute Settlement Commission An accepted mediation has the same effect as a judicial settlement

Key Rules for Online Transactions

Act on Consumer Protection in Electronic Commerce |	Disclosure of business and transaction terms Withdrawal/refund rights and duties of online intermediaries
Act on Fair Labeling and Advertising |	Controls unfair terms, including unreasonable cancellation/refund restrictions and excessive penalties
Framework Act on Consumers |	Legal basis for damage redress and the Consumer Dispute Settlement Commission
Criteria for the Settlement of Consumer Disputes |	Compensation and refund benchmarks by sector, including travel, accommodation, and dining

12

04 QUESTION 04

Does KCA help reduce consumer disputes related to touris m, dining, festivals, or local markets through consumer edu cation, consumer alerts, or outreach to businesses?

04 ANSWER 04

Consumer Information

CONSUMER ALERTS

Travel & Car Rental

- Increase in travel-related consumer damage
- Consumer alert for Jeju travel: airfare, accommodation, and rental-car disputes


보 도 자 료

CARD NEWS

Festivals & Food

- Stronger food hygiene and facility safety management needed at local festivals
- BTS concert week: Beware of demands for additional payment on unfair accommodation rates



CONSUMER EDUCATION

Air Travel & Accommodation

- Jeju travel checklist for young adults starting their careers
- A star instructor explains the facts about booking flights and accommodation!



14

04 QUESTION 05

When foreign tourists experience consumer disputes in Kor ea involving dining, shopping, or tourism activities, how do es KCA typically cooperate with local governments, touris m organizations, or other agencies?

04 ANSWER 05

Cooperation Framework for Consumer Disputes

DOMESTIC

KCA ↔ Korea Tourism Organization · Local Governments · Relevant Ministries

Under a 2010 MOU on tourism-dispute cooperation and related arrangements, agencies share information and cooperate to resolve complaints and consumer damage

INTAKE & COUNSELING	1372 Consumer Counseling Center 1330 Tourist Complaint Service
AGENCY COORDINATION	Confirm responsible agency and facts Coordinate with KTO, local governments, and relevant ministries
HANDLING & FEEDBACK	Damage redress, dispute mediation, and business corrective action On-site inspections, administrative guidance, and sharing preventive information

INTERNATIONAL

Mutual cooperation MOU for cross-border consumer dispute resolution (Aug. 29, 2019)

KCA ⇄ Department of Consumer Protection (DCP), Taiwan

- Mutual referral of Korea-Taiwan cross-border consumer disputes
- Complaints and outcomes shared through designated contacts
- Exchanges on education, product-safety information, and research

Korea-Taiwan Handling Flow

Complaint received → facts reviewed → referred to MOU contact → business in counterpart country confirmed → result returned

16

KOREA CONSUMER AGENCY

Q&A

