

投稿類別：商業類

篇名：

淺析兩岸消費者的電子支付使用動機與差異比較

作者：

葉睿昀。曉明女中。高二甲班

涂欣旻。曉明女中。高二戊班

指導老師：

賴維真老師

壹、前言

一、研究動機

隨著資訊科技的進步，新型高科技產物漸漸的取代部分已使用數百年的傳統工具。近來各大電子支付系統紛紛啟用，部分消費者也跟著開始使用。使用手機購物、結帳、轉帳也許會成為未來潮流，在各國漸漸開放的同時，我們也發現中國在電子支付這方面早已有深厚基礎，使用人數年年攀升，反觀台灣，消費者對於這項支付方式似乎有些陌生，而這也引起我們的興趣，促成此次的研究動機。

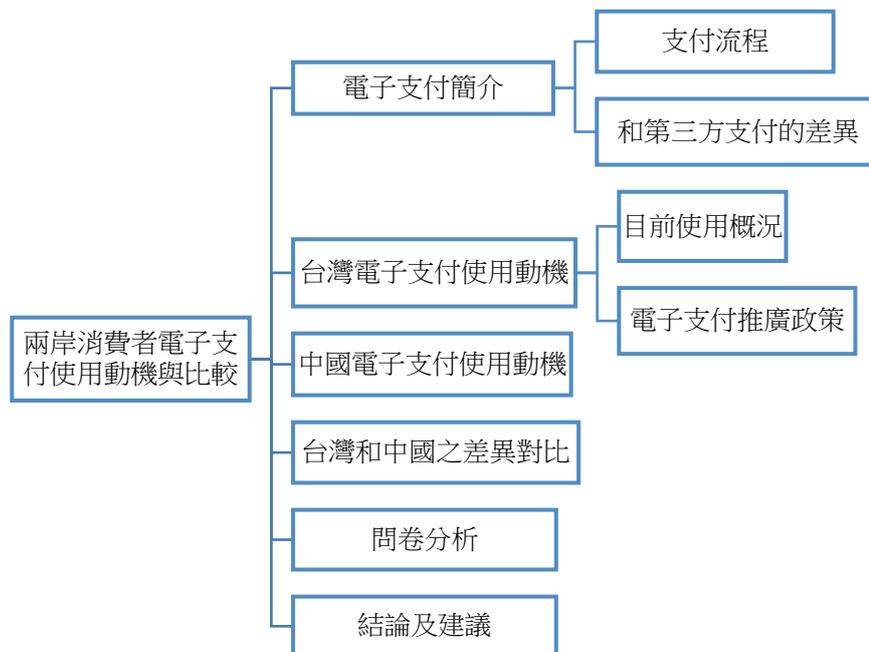
二、研究目的

- (一) 探討電子支付的運作方式，以及台灣目前的發展趨勢。
- (二) 對比新興支付模式在中國的動機及使用率。
- (三) 分析大眾使用電子支付所需具備的個人基本條件和探討民眾不使用之原因。

三、研究方法

採取文獻分析法，搜尋網路資料、參考雜誌和文獻資料，分析出目前台灣在電子支付的發展上所面臨的挑戰。另外使用問卷調查法，運用網路問卷的方式調查行動支付之於大眾的接受度、意見及使用因素。

四、研究架構



圖一：研究架構
(資料來源：研究者繪製)

貳、正文

「eMarketer 預計 2018 年全球 13.2%的人口將成為近端行動支付的用戶。」(Kyle, 2018) 行動支付逐漸普及，許多支付系統也在台灣上市，然而消費者是否能接受不同的支付方式實屬一大考驗，相較於中國的高使用率，台灣著實有不足之處。對於台灣目前所面臨的挑戰、中國推廣電子支付背後的動機以及台灣消費者之使用概況，將一一論述。

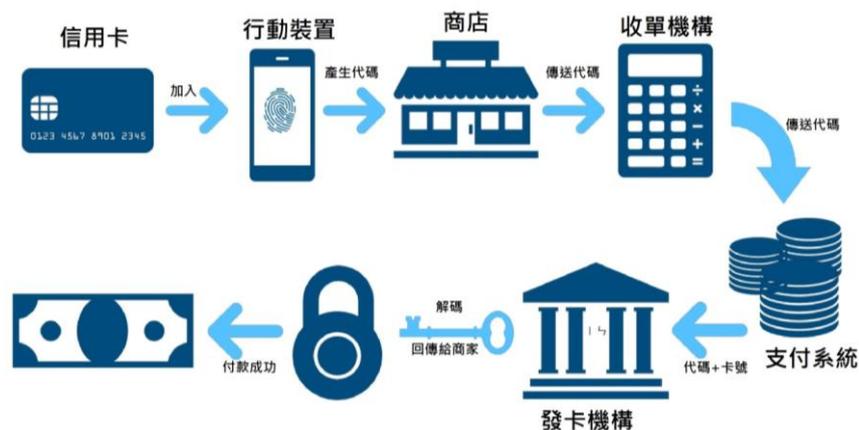
一、何謂電子支付

(一) 定義

「凡以行動存取設備透過無線網路，採用語音、簡訊或近距離無線通訊 (NFC) 等方式所啟動的支付行為均屬之。」(張嘉琳、陳師群, 2016) 也就是指消費者在結帳時不需要以傳統的紙鈔、零錢、信用卡等具價值的物品進行交易，而是改以使用行動裝置來付帳的新興模式。

(二) 支付方式

電子支付主要的方式為近端支付。近端支付是以行動裝置為支付工具，在實體商店以感應式或是磁條感應的方式進行支付，其中又以近距離無線通訊 (Near Field Communication; NFC) 最為大家所矚目。近距離無線通訊是一種使用無線電波進行短距離的通訊「讓電子設備之間可進行非接觸式，點對點的資料傳輸。」(金管會, 2016) 這種新穎的付款方式是大家較不熟悉的。因為如此，NFC 帶來了龐大的商機和利益，促使各家廠商爭相開發出相關的支援系統。近端支付，可說是行動支付最重要的命脈，也是其最大的特色。圖二為研究者經整理後所繪製的近端支付運作流程圖：



圖二：近端支付運作流程圖

(圖二資料來源：研究者繪製)

由圖二可得知，近端支付需有多家機構同時配合，而消費者在流程中僅需行動裝置即可完成交易，顯示出行動支付簡易的特質，但同時也揭露出看不到的、被隱藏的風險。

(三) 電子支付和第三方支付差異

電子支付和第三方支付雖為消費者熟知，但其定義仍有些許差距。在中國，電子支付和第三方的意義大致相同，但在臺灣，這兩者就有不同解釋。粗略分別，行動支付主要是將實體卡片虛擬化，將其融入進行動裝置中，使信用卡、現金等成為它的一部份；第三方支付的操作機制則是在買家和賣家之間設立一個第三方平台。簡單來說，當買家付款時，錢會先匯入第三方，在買家確認貨到消費者手中且無瑕疵等問題後，第三方平台再將錢轉入賣家的手中。最主要是第三方平台會與銀行合作，形成店家與銀行之間媒介，因此相較於電子支付，第三方支付也顯得較有保障。而本篇所探討之行動支付皆為電子支付。

二、台灣電子支付使用動機

隨著電子支付在全球風行，台灣也得跟上時代潮流使用電子支付。近年來政府積極推廣電子支付，但台灣在 2016 年才開始推行電子支付，這也讓消費者對於電子支付相對認知度較不高，但若想改變人民的消費習慣，還需克服許多問題。

(一) 目前使用概況

從各大媒體的資料可發現台灣電子支付使用率明顯偏低，且成長速度緩慢。下列幾點為目前行動支付大致上所面臨的挑戰：

1、對於現行支付方式過於依賴

根據統計報告顯示，台灣消費者普遍認為現金是最安全、最有保障的支付工具。「若以台灣民間消費約 7 兆元來估算，仍有 4 兆多元是以現金支付。」（財訊雙週刊，2017）另外，2017 上半年「國內 36 家發卡機構整體簽帳金額高達 2,951 億元。」（周先白，2017）消費者大多信賴舊有支付模式，對於電子支付抱持懷疑、不信任態度，使得電子支付接受度不高，對普遍使用率有極大的影響。如何使大眾廣泛接觸新的支付方式是台灣目前所面臨的最大問題。

2、資訊安全考量

「根據資策會 MIC 於 2017 年調查顯示，國人考慮使用行動支付的前五名因素中，安全性因素（83.3%）排首位」（MIC，2017）由於消費者擔心使用行動支付可能會有個資外洩、被人盜用、防護設定不夠縝密、身份辨識不夠穩固等問題，易讓有心之人有機可乘，且政府僅對於業者有要求個資保護，於使用方並無相關規定，使消費者不信任支付系統，因此對於電子支付抱持著觀望的態度，導致使用率成長緩慢。

3、現行法規仍不成熟

立法院在 2015 年三讀通過了國內第一條電子支付法案，但資訊科技發展速度遠快於法規的更新速度，直至 2018 年 1 月電子支付也只有 10 條法規，且大多數僅規範

業者和機構，無規範使用者的條文。不確定性高的法規不只影響相關產業的利益，還有消費者權益無法保障，而法規問題也成為國內電子支付無法迅速發展的一大牽絆。

4、配合店家數量少

若想使用電子支付就必須使用具備支援 NFC 的行動裝置，而商店也必須加裝端點收銀機才可以使 NFC 發揮最大功效。但硬體的更新將會花費許多的時間與金錢，不僅如此，店家在交易時還需支出約 2% 的手續費，有些店家出於成本考量，汰換意願低落，間接使民眾感到不便，導致使用意願不高。

5、缺乏整合性

市面上電子支付系統有很多的選擇，但各個的系統都只支援指定的通訊設備，只綁特定幾家銀行的信用卡，且不同店家也支援不同系統。舉 Apple Pay 為例，Apple Pay 只支援蘋果公司的 ios 系統，且信用卡僅能綁定聯邦、中國信託、渣打、台北富邦、台新、玉山、國泰世華七家銀行。在缺乏整合性的狀態下，消費者無法感覺到其方便的宗旨，使得使用意願下滑。

(二) 電子支付推廣政策

1、金管會三大措施

金融監督管理委員會於 2017 年 1 月擬定三大措施「**建構友善之法規環境、加速整合電子化支付端末設備、提升公部門與醫療機構提供電子化支付服務**」(金管會，2017) 金管會積極與其他公私部門合作，推出相關支付系統及整合方案，並提出簡化固定密碼安全設計、簡化使用者身分確認機制、放寬支付指示再確認要求等方案，讓民眾更直接體會電子支付的便利。

2、金融科技發展策略白皮書

金管會於 2016 年 5 月公布金融科技發展策略白皮書「**提出電子化支付比率 5 年倍增計畫，期望 2020 年我國電子化支付比率提升至 52%。**」(蔡福隆，2017) 其中更提到會把電子支付加強運用至公部門、夜市及小型商店及醫療單位，未來掛號、規費繳納、逛夜市等等日常交易皆可使用電子支付。另外將鼓勵實卡號代碼化技術的推廣，提高便利性以增加使用意願，間接加快電子支付普及率，邁向無現金社會。

三、中國電子支付使用動機

「**全球十大非現金支付市場中，中國人均非現金交易增速達 64.7%，居全球之首。**」(安華信達，2018) 說到電子支付，中國絕對是不可不提的重要角色。在中國，食衣住行育樂幾乎都能用手機解決，可見人民對於使用電子支付的依賴。根據中國互聯網網絡訊息中心報告顯示，截至 2017 年底，中國的手機網上支付用戶達到 5.27 億，使用比例更是高

達 70.0%。圖三為 2012~2017 中國手機支付人數成長柱狀：



圖三：2012~2017 中國手機支付用戶規模
(圖三資料來源：研究者繪製)

中國電子支付人數能在短短幾年內成長如此迅速，除了政府大力推動之外，其實另有原因。中國人民銀行 2017 年農村地區支付業務發展總體情況中指出，截至 2017 年底，農村網絡支付金額為新台幣 45 兆元，合計 1417.82 億筆交易，其中電子支付佔了 1295.09 億筆，金額約為新台幣 214.5 兆元，單筆交易平均為金額 1656.25 元。交易量如此龐大可能和農村金融單位較少有關。根據統計，中國農村地區提款機共 37.74 萬臺，大約每 2570 人一台 ATM，相較於台灣每 860 人即擁有一台，著實不方便許多，使用電子支付則可以更方便、更快速為當地消費者解決需求，也可規避使用後的功能風險，也就是「消費結果發生故障的可能性，當其功能和服務不如所預期的效用時所造成的損失。」(李旻哲，2018)

四、兩岸電子支付差異比較

「根據 AMR 預估，全球行動支付市場規模將於 2022 年達到 3.4 兆美金，其中又以亞洲地區的行動支付市場規模成長速度最快。」(數位時代，2017) 中國的電子支付使用人數持續上升，近幾年的年增長率尤其可觀。相較於中國，臺灣行動支付的發展明顯落後，起步晚、對於現行支付方式過於依賴、法律的不成熟加上對消費者資料安全保障不足以及消費者對電子支付認知不深等因素，使臺灣電子支付普及率成長緩慢。表一針對台灣及中國在使用動機、使用比率、政府政策……的差異整理出兩岸電子支付的不同。

表一：台灣和中國電子支付使用狀況比較

項目	台灣	中國
1. 名稱	電子支付	移動支付

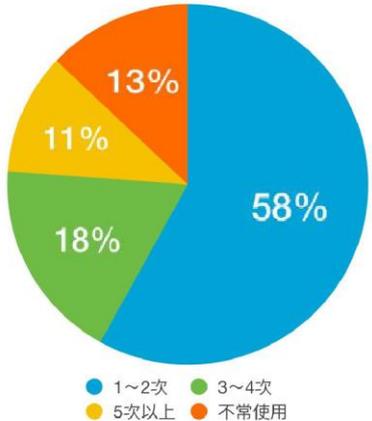
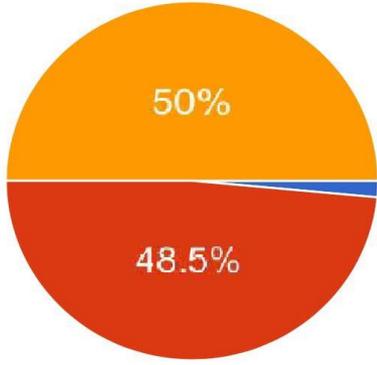
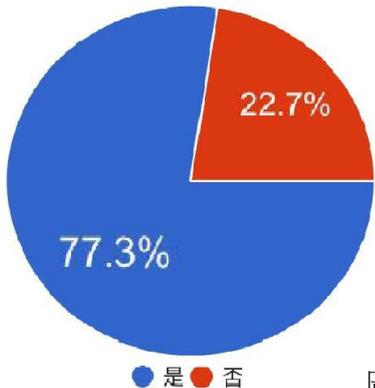
2. 使用動機	電子支付在全球風行，台灣也要和世界接軌，並打造更方便的生活	由於幅員廣闊，金融機構無法及時滿足消費者需求
3. 啟用時間	台灣在 2015 年步入電子支付發展元年	中國在 2004 年即有支付平台啟用
4. 推行時間	邁入第 3 年	已有 14 年之久
5. 使用人數比率	36%	70%
6. 年成長率	10%	14%
7. 2017 年交易額	131.2 億元	20 兆元
8. 主要支付平台	Apple Pay 是目前台灣使用率最高的支付平台，於 2016 年 3 月正式在台開通	中國的支付寶於 2004 年成立至今已十餘年，使用人次超過 5 億人
9. 支付限制	需有一隻支援 NFC 功能的手機，還需另外申請 NFC SIM 卡及新的虛擬信用卡，另外，合作的商家必須裝有感應讀卡機，才能完整使用行動支付	中國的許多平台皆以虛擬帳戶提供服務，用戶於手機下載安裝並完成註冊後，將資金轉入虛擬帳戶，即可啟用服務
10. 法規	第三方支付專法「 電子支付機構管理條例 」，於 2015 年 5 月正式上路	於 2005 年發布了「 電子支付指引第一號 」
11. 資安保障	台灣的資安法大多都規範於企業資訊外流的問題	中國的資安法規大多以民眾使用之安全性做規範
12. 政府政策	金融科技發展策略白皮書中金管會所提出的政策，鼓勵行動支付推廣至更多機關	三方戰略合作協議，由三個（以上）民營企業訂定契約，各自投注資金，共同經營一個項目
13. 現行主要支付方式	有 63% 的消費者依舊使用紙幣、信用卡等進行交易	有 70% 的消費者使用行動支付

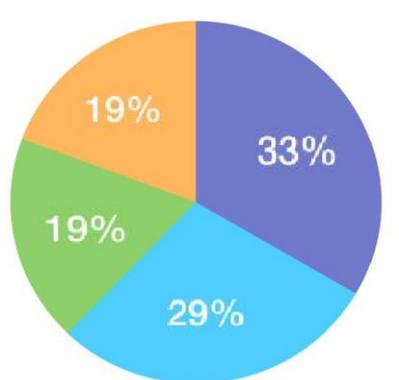
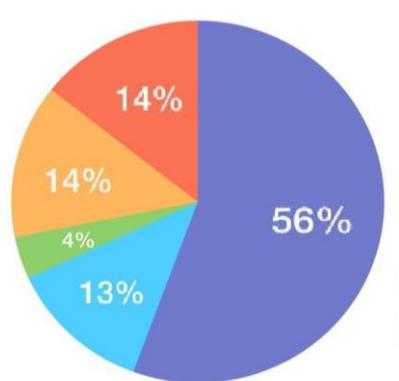
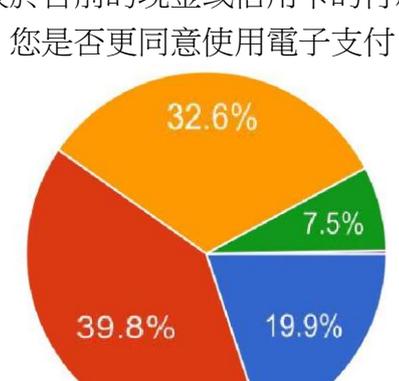
（表一資料來源：研究者自行整理）

在雙方比較後顯示，兩者推行動機不相同，而臺灣在電子支付發展及推廣步調上明顯落後於中國。台灣相對來說是非常方便的地區，高密集的金融機構、便利商店、提款機等金融設施，使消費者之消費行為習慣依賴舊有支付模式，不願嘗試新興支付的型態，且政府對於推行電子支付並沒有特別積極，以至於年成長率特別緩慢。而中國鄉村日常生活的不便性反而成為電子支付普及之一大因素，加上中國政府大力推行並與資方合作，形成年年攀升的使用率。另外，在法律方面，台灣大多以規範業者居多，而中國則將消費者和業者皆納入法規，使企業和消費者皆有保障，在使用上也較為安心。相比之後，我們認為要使電子支付在台灣普及也許還需要政府及消費者以更積極、開放的心態來接受電子支付。

五、電子支付使用狀況調查

為了瞭解國人使用電子支付的狀況，透過 google 表單做了問卷，並得到 350 則回覆，其中 206 筆為電子支付使用者之回覆，144 筆為未使用者之回覆。使用者之回覆中 19~65 歲占為 98%，有 96.1% 擁有大專學校以上學歷，96.6% 有工作。未使用者 19~65 歲共占 91%，83.3% 有工作。此為電子支付使用狀況調查之分析結果。

<p>請問您一周使用電子支付的次數？</p>  <p>● 1~2次 ● 3~4次 ● 5次以上 ● 不常使用</p> <p>圖四</p>	<p>消費者一週使用電子支付的狀況，在 206 位回覆者中，一週使用電子支付次數為 1~2 次的比例占最大宗，為 58%；而 3~4 次及 5 次以上分別占 18% 及 11%；其餘為平均一週使用次數低於 1 次，占 13%。即使在電子支付的使用者當中，大多數人依舊使用不頻繁，由此可見，消費者對於行動支付仍有所顧慮。</p>
<p>請問您有幾個支付系統？</p>  <p>● 5個以上 ● 2~4個 ● 1個</p> <p>圖五</p>	<p>據調查顯示，50% 的回覆者僅擁有 1 個支付系統；擁有 2~4 個支付系統者占 48.5%；5 個以上者占 1.5%。這顯示台灣的電子支付市場缺乏整合性，消費者所使用的支付系統可能不一致，店家所接受的系統也不一，由此推測消費者可能會因便利而多下載幾個系統。</p>
<p>您是否曾遇過店家不支援您的支付系統的情況？</p>  <p>● 是 ● 否</p> <p>圖六</p>	<p>在 206 筆資料中，77.3% 的回覆者表示曾遇過店家不支援自己的電子支付系統的狀況，推測可能原因為台灣市場所支援的支付系統較不統一，大多僅支援使用率較高的單一支付系統，其餘的支付系統便無法在消費行為中被使用，失其便利之要點。</p>

<p>請問您為何使用電子支付？</p>  <p>● 結帳時迅速 ● 流行趨勢 ● 不需帶錢包出門 ● 可享優惠或折扣</p> <p>圖七</p>	<p>在 206 筆回覆中，33%消費者因為結帳時迅速而選擇使用電子支付；29%因為不需攜帶錢包而使用；因流行趨勢、可享優惠折扣而使用者皆占 19%。其中 62%消費者是因電子支付本身的便利性促成使用動機；38%消費者則因外在因素而使用。</p>
<p>請問您為何不使用電子支付？</p>  <p>● 有資安疑慮 ● 有過度消費的可能 ● 不普及 ● 不方便 ● 手機或銀行並無支援</p> <p>圖八</p>	<p>在 144 未使用者之回覆中，56%回覆者在資料安全方面有疑慮；認為有過度消費的可能者及手機或銀行不支援者皆占 14%；其餘者則認為使用不方便或不普及，共占 17%。由此可得知多數消費者對於行動支付的安全性仍存有疑慮，認為使用的風險高，因此不考慮使用電子支付</p>
<p>相較於目前的現金或信用卡的付款機制，您是否更同意使用電子支付？</p>  <p>● 非常同意 ● 普通 ● 非常不同意 ● 同意 ● 不同意</p> <p>圖九</p>	<p>在 350 則回覆中，同意電子支付更勝於現金或信用卡者占 59.7%；不同意者占 7.7%，其中選擇非常不同意者占 0.2%；中立者則占 32.6%。由此可見，目前認同電子支付的消費者並不多，大多數都是普通及同意這種較保守的答案，而依舊有部分消費者不認可使用電子支付以取代現行支付模式。</p>

在分析使用狀況調查後，我們發現目前新興的支付模式尚未普遍被消費者所接受，部分消費者對於此種付費模式依舊抱持懷疑的態度，另一部分則是持續觀察其發展狀況，但無特別看法和想法，而使用中的消費者雖有一定數量，但有大多數人其實使用的不頻繁，可見消費者對於電子支付仍有所顧慮。要如何使消費者深刻感受到行動支付的特質，提高使用之動機，是台灣日後在發展及推廣上的重要目標。

參、結論

一、結論

時代的浪潮一直向前推進，2015 已正式為台灣電子支付發展元年，然而台灣準備好了嗎？起步晚的侷限、政策法規尚未完備的金融環境以及消費者對於電子支付的熟悉度，仍是需要克服的困境，政府的強力推廣和人民的心態轉換缺一不可。在金融的步調慢慢前進的同時，政策、法律則必須快速的更新，進而規範發展迅速的科技，而消費者的思想也要跳脫傳統框架的束縛，才能跟上發展迅速的科技新世界。

在電子支付使用狀況調查中我們發現將近一半的民眾對於電子支付無探究的興趣，此現象充分表示電子支付在台灣消費者眼中實用性並不高、對於現有支付方式過於依賴和不了解電子支付的流程及操作，而這也顯示了這項科技還未得到消費者充分的信任及接受。政府及金融企業必須讓使用者感受到其權益有受到維護及保障，而消費者也需改變保守的態度，對於新事物要抱持更高的接受度，才能讓行動支付更有效、更普及的被使用在消費行為中。

臺灣的生活過於便利，繳費、轉帳等事情只要步行幾分鐘到便利商店即可解決，又因行動支付的辦理及開通過於繁雜，以致於大眾無法感受使用電子支付的方便性，不少消費者因而退卻。但中國農村卻因生活不便，促使電子支付在農村的普及率逐年攀升，高度使用電子支付不僅使日常金融活動更加迅速、方便，龐大的金流及交易量也同時加速農村發展的腳步。

臺灣因過度方便而無意願使用新興支付模式，而中國卻因不方便使電子支付快速普及。許多台灣消費者認為現有制度已非常完善且熟悉，沒有必要做創新的突破，台灣消費者安於現狀的形式，著實在無形中阻撓了電子支付的推廣。舊有的觀念勢必要改變，如何使民眾普遍接受和認同電子支付，是政府及人民所共同努力的目標。

二、建議

（一） 制定相關法規

2017 年 8 月臺灣傳出首起 Apple Pay 的盜刷案，影響些許消費者開通行動支付的意願，為此我們認為政府應在資訊安全上給人民多層保障，讓法律成為人民最堅強的後盾。為了能放心使用電子支付，政府在法規上應朝消費者和廠商兩個方向修法，在保障消費者的權益，同時限制廠商的權力。交織而複雜的網路世界需要有政府的介入，方能使消費者更有勇氣參與其中。

（二） 更新設備

在電子支付使用人數緩緩增長的同時，硬體設備也必須跟進，但有些店家會因成本考量而不願汰換，政府應鼓勵並輔導其增設電子支付交易點，並祭出相關補助辦法提升店家更換設備之意願。另外，目前的端點機皆有限制不同系統，我們認為政府應將其整合，並推出各家系統皆適用的端點機，增其方便性。

肆、引註資料

Kyle (2018)。2018 年近端行動支付用戶佔全球人口比例達 13.2%。2018 年 10 月 21 日。取自 <https://reurl.cc/Gd8oy>

張嘉琳、陳師群 (2016)。各國行動支付發展趨勢及相關個案研究。2018 年 9 月 25。取自 <https://reurl.cc/YOa5L>

金管會 (2016)。行動支付發展簡介及金管會立場。金融監督管理委員會。2018 年 10 月 30 日。取自 <https://reurl.cc/4aNDL>

安華信達 (2018)。農村移動支付業務現狀與發展建議。2018 年 10 月 19 日。取自 http://www.sohu.com/a/260436022_481676

林建甫 (2017)。從 Apple-Pay 登台-看兩岸發展行動支付市場。台灣經濟研究月刊，6，9

財訊雙週刊 (2017)。Apple Pay、支付寶、微信支付 臺灣支付戰爭開打。財訊雙週刊，502。2018 年 10 月 4 日。取自 <https://goo.gl/hJqNH5>

周先白 (2017)。6 月信用卡靠稅款攻頂 中國信託開 Turbo 奪王。2018 年 10 月 21 日。取自 <https://goo.gl/gLxgoy>

MIC (2017)。【行動支付消費者調查】80%消費者有意願使用行動支付。2018 年 10 月 19 日。取自 <https://goo.gl/1tfEPg>

金管會 (2017)。金管會已擬具措施積極推動電子化支付。2018 年 11 月 1 日。取自 <https://goo.gl/F8YSwp>

蔡福隆 (2017)。電子支付帶動臺灣金融科技發展。國土及公共治理季刊，第四期，第五卷。

李旻哲 (2018)。行動支付高知覺風險下的免費經濟模式依然有效嗎？國立屏東科技大學企管理系所碩士班：碩士論文

數位時代 (2017)。2020，不能沒有行動支付的商務世界。數位時代，278，47。