

# 台灣消費者對於行動支付使用程度之研究

## Research on the Use of Mobile Payment by Taiwanese Consumers

夏康睿(Kangrui Xia)  
財政部中區國稅局審查一科 審核員

### 摘要

在資訊科技及網際網路的蓬勃發展下，人們的生活習性也受到重大的改變，交易模式從非金錢交換、商品貨幣、紙幣到至今的無現金化交易。近年來無現金化交易與電子錢包已經快速地出現於生活中，現在可以直接綁定於行動裝置，不需要帶著一張張的卡片，怕有遺失或忘記帶的困擾；隨身攜帶的智慧型裝置也可以取代錢包，到便利商店繳費或到指定的店家購買商品，結帳時只要打開手機、平板等行動裝置就能輕鬆完成付款行為，免除零錢和商品同時要拿取的困擾。而以政府的立場來看，推廣行動支付不僅使地下經濟的問題減少，還可以幫助國庫增加營業稅收等。

因應行動支付之未來發展越趨逐漸普及化，應積極推廣使用，以下針對未來行動支付的發展方向給予建議：

1. 在有使用過行動支付的受訪者中，電子支付、電子票證及第三方支付分別有 40.1%、30.6%和 36.3%的人覺得行動支付使用上較方便，但對於個人資料的安全性是充滿疑慮的。例如：不甚遺失手機等電子載具，被他人盜用之疑慮。
2. 根據問卷結果發現，在電子支付及第三方支付中就有超過一半的受訪者沒有使用過，分別為 50.1%及 60%，進一步了解不使用的的原因包括不知道如何使用或沒聽說過其行動支付，顯示出政府對於推廣行動支付還不夠普及化。例如：使用行動支付的族群為年輕人為主，而老年人使用普及率不高。
3. 沒有使用過行動支付的受訪者總共有 31 位，其中有 38.7%的人們若行動支付增加配合的通路，將會增加使用的意願，可以聯想到雖然各種行動支付的出現，但如果能融入民眾日常生活中的場所(例如:菜市場、各種街邊小吃等)，將會使大眾的生活更加便利。

**關鍵詞：**行動支付; 無現金交易; 電子皮包; 營業稅

### Abstract

With the vigorous development of information technology and the Internet, people's living habits have also undergone major changes. The transaction mode has changed from non-monetary exchange, commodity currency, paper currency to cashless transactions so far. In recent years, cashless transactions and electronic wallets have quickly appeared in life. Now they can be directly bound to mobile devices, without the need to carry cards, for fear of loss or forgetting; smart type to carry with you the device can also replace the wallet, pay at a convenience store or purchase goods at a designated store. You can easily complete the payment by turning on your mobile device such as a mobile phone or tablet during checkout, eliminating the trouble of getting change and goods at the same time. From the standpoint of the government, the promotion of action payments not only reduces the problems of the underground economy, but also helps the state treasury to increase business taxes.

As the future development of mobile payment becomes more and more popular, it should be actively promoted. The following suggestions are given for the development direction of mobile payment in the future:

1. Among the respondents who have used mobile payment, 40.1%, 30.6% and 36.3% of e-payment, e-ticket and third-party payment respectively find mobile payment more convenient to use, but for the safety of personal data, it is full of misgivings. For example: Do not lose a lot of mobile phones and other electronic vehicles, or be misappropriated by others.
2. According to the results of questionnaires, more than half of the respondents in electronic payment and third-party payment have not used it, 50.1% and 60% respectively. Further understanding of the reasons for not using it includes not knowing how to use it or not using it. I have heard of its mobile payment, which shows that the government is not popular enough to promote mobile payment. For example, the population using mobile payment is mainly young people, while the penetration rate of the elderly is not high.
3. There are a total of 31 respondents who have not used mobile payment. Among them, 38.7% of them will increase their willingness to use mobile payment if they increase their cooperative channels. It can be associated with the emergence of various mobile payments, but if they can Places integrated into people's daily life (such as: vegetable markets, various street foods, etc.) will make people's lives more convenient.

**Keywords:** Mobile Payment; Cashless Transaction; Electronic Wallet; Business Tax

## 壹、前言

### 一、研究背景

在資訊科技及網際網路的蓬勃發展下，人們的生活習性也受到重大的改變，交易模式從非金錢交換、商品貨幣、紙幣到至今的無現金化交易。近年來無現金化交易與電子錢包已經快速地出現於生活中，例如：每天上班、上學通勤可以搭乘大眾交通運輸工具，從初期的實體電子票證，到現在可以直接綁定於行動裝置，不需要帶著一張張的卡片，怕有遺失或忘記帶的困擾；隨身攜帶的智慧型裝置也可以取代錢包，到便利商店繳費或到指定的店家購買商品，結帳時只要打開手機、平板等行動裝置就能輕鬆完成付款行為，免除零錢和商品同時要拿取的困擾。

根據我國 MIC (Market Intelligence & Consulting Institute) 財團法人資訊工業策進會產業情報研究所調查「台灣行動支付大調查」中，顯示台灣行動支付普及率已經從 2017 年的不到四成，在 2018 年拉升至 50.3%，而 18~25 歲用戶普及率從 2017 年 39.2% 大幅提升至 2018 年的 63.3%，56~65 歲用戶普及率則 2017 年 26.3% 提升至 2018 年的 41.4%，其中又以 LINE PAY 的使用率最高。

截至 2019 年 5 月金融監督管理委員會(簡稱金管會) 統計的「電子票證重要業務資訊揭露」中，可以知道悠遊卡、一卡通、iCash、有錢卡及永豐現金儲值卡的市面流通數量分別為 7,400 萬、1,890 萬、1,990 萬、175 萬及 1.9 萬張的電子票證，市場佔有率分別為 64.62%、16.43%、17.39%、1.54% 及 0.02%。以 2018 年 5 月累計至 2019 年 5 月的統計資料中可以發現，悠遊卡、一卡通、iCash、有錢卡及永豐現金儲值卡的市面流通卡數之漲跌幅分別為 12.14%、19.40%、10.25%、7.64% 及 -1.18%，其中又以一卡通的漲幅最大，永豐現金儲值卡則是呈現負成長。

目前台灣國內的金融機構都全力推廣行動支付，根據金管會銀行局的「電子支付機構重要業務資訊揭露」中可以發現目前台灣推動的機構為 20 間，其中又以玉山商業銀行、永豐商業銀行及中國信託商業銀行為最多人使用，分別為 96 萬、39 萬及 31 萬。以

2018 年 4 月累計至 2019 年 4 月使用人數之統計漲幅為 26%。

根據金管會統計的「電子票證重要業務資訊揭露」中，在市面流通的電子票證有悠遊卡、一卡通、iCash、有錢卡及永豐現金儲值卡，總共五種，其中又以悠遊卡及一卡通為多數，悠遊卡 107 年度新增發卡張數為 201 萬張相較 106 年度 175 萬張成長 14.8%；一卡通 107 年度新增發卡張數為 174 萬張相較 106 年度 184 萬張衰退 5%。

## 二、研究動機

現今科技蓬勃發展的社會中，行動支付逐漸取代現金的存在，使用行動支付讓日常的消費行為更加便利，如利用悠遊卡支付交通費或超商小額消費諸如此類的行為。對商家立場而言，行動支付系統能免除使用現金帶來的問題，如結帳時零錢不足的情況，商家也能使用行動支付系統分析商品銷售之情況，還能杜絕假鈔在市場上流通的機會。而以政府的立場來看，推廣行動支付不僅使地下經濟的問題減少，還可以幫助國庫增加營業稅收等。

在消費者、商家及政府都有明顯利益存在之下，為何台灣的行動支付普及率相較於其他國家還是處於較為低迷？商家對於非現金支付的接受度之因素，財政部為了鼓勵非現金支付，已針對年營業額小於 20 萬的，能免開發票，且三年可使用 1% 之稅率，是否能發揮鼓勵的功效？行動支付最常見的問題，就是店員不熟悉其操作，尤其在多種的支付也有不同付款方式，商家是否因員工訓練、裝設電子支付設備等額外成本高，影響商家採用之誘因？行動支付對於傳統商店來說是否造成現金流量不足？協助商家架設行動支付設備後，以收取金額的一定比例與店家進行拆帳，作為手續費，而無法 100% 取得交易金額，小額商家是否因手續費多寡影響裝設行動設備之意願？

現行的行動支付都需要下載 Application（簡稱 APP），其下載之程序是否過於繁雜而影響消費者安裝意願？對於現今行動支付五花八門，消費者對於各種支付的使用方式及認識，是否也會影響消費者使用之意願？

根據最新的全球支付報告（World Payments Report）指出，全球非現金交易的趨勢，已達 10.1% 的成長率，其中以亞洲新興國家以 25.2% 成長率為最高，尤其是「香港、韓國、新加坡」，現金交易僅占總交易量的 20% 至 40%，而現金支付率較低的國家，則是先以無零錢為目標，而台灣是否符合階段性規劃之無現金社會？

## 三、研究目的

隨著科技的進步和智慧型手機的普遍，連帶著我們的生活變得更加便捷，現代人們的消費習慣更並非以往純粹用金錢來做交易，有越來越多的消費者以及業者都開始使用行動支付作為新的交易媒介。對消費者而言，使用行動支付可以省去帶上錢包或是面臨需要找錢的不便；對業者而言，利用行動消費的平台數據，可以更加掌握大眾的消費習慣，再以此為基準挑選出適合消費者的廣告或優惠內容，提升大眾的消費慾望並藉此增加獲利的可能。也因行動支付可以省去付錢、找錢的動作，對於消費者及業者來說無疑是省時又方便的工具，是人類科技史上很大的創舉。但對台灣的民眾來說，比起行動支付，人們更習慣於使用現金及信用卡，因為台灣的支付環境單純且相對安全、使用現金方便、假鈔問題也未顯嚴重，除了政府政策外，消費者對於新興支付技術的安全問題持保留態度。

全球的金融市場需求、環境開放都影響消費者行為的改變，都是趨使全世界行動支付市場成長的原因。行動支付不僅改寫消費者的交易方式，甚至改變相關產業的商業管理模式，所有的轉變都會影響國家的貨幣經濟。全球大部分的國家都逐漸將非現金支付視為重要政策，並加速訂定法律上的開放，使行動支付之普及率呈現上升的趨勢。為了

推行臺灣電子化支付和全世界接軌，金融監督管理委員會於 2016 年 5 月發布「電子化支付比率五年倍增計畫」，訂定 2020 年行動化支付的比例由 4.8% 提升至 52% 目標，同時又以行動支付帶動電子化支付，拓展政府、產業行動支付應用的領域。

綜合了上述幾項內容，本文之研究目的可列為以下幾項：

1. 影響台灣人民使用行動支付意願之因素。
2. 探討台灣行動支付是否符合無現金支付之趨勢？

## 貳、文獻探討

### 一、行動支付(含電子支付、電子票證及第三方支付)之定義

行動支付近年來越來越普及，也因為智慧型裝置與網路頻寬的增加，各種付款的應用程式也越來越多，甚至是電信商、手機製造商、網路平台都延伸出行動支付功能，但相信到現在還是有許多民眾對行動支付仍不完全了解，難以分辨各種支付的差異性，以下文獻將探討行動支付之電子支付、電子票證及第三方支付的定義、種類介紹，說明如下：

#### (一)、行動支付之定義

利用行動裝置進行付款的行為。在不使用零錢、鈔票或信用卡的情況下，消費者可使用行動裝置支付實體、數位商品及各項服務的費用。雖然非實體貨幣系統的付款方式已存在，但支援此系統的科技到近年才開始普遍。行動支付在世界各地以不同的形式應用。

#### (二)、電子支付之定義

客戶使用電子支付前，須先進行帳戶註冊簽約，然後以銀行帳戶或信用卡等付款工具，綁定支付帳戶，在完成帳戶綁定驗證後，即可以電子支付工具進行付款。電子支付業者透過委託管理銀行處理帳戶清算，分為綁定銀行帳戶及綁定信用卡兩類。就綁定銀行帳戶來說，通常管理銀行會在客戶綁定帳戶所在銀行開設帳戶，當客戶進行支付時，又由客戶帳戶自行轉帳消費金額至管理銀行帳戶，再由管理銀行轉給收款方，包含商店及個人；就綁定信用卡來說，管理銀行會透過收單銀行進行收單服務，一樣分為自行車收單及他行收單兩，帳務清算方式與信用卡相同(李顯正，2018)。

#### (三)、電子票證之定義

依法規可儲值，但不可進行帳戶間的轉帳。電子票證的儲值包含兩種：用現金或是與發卡銀行合作發行聯名信用卡的方式，綁定信用卡，當電子票證上的餘額低於一定金額時，就以刷卡消費方式轉帳至儲值帳戶，帳務清算則以自行車收單方式處理(李顯正，2018)。

#### (四)、第三方支付之定義

依法規不可轉帳及儲值，只能做代收代付，提供類似購物履約保證服務。由第三方業者居中於買賣家之間進行收付款作業的交易方式。簡單來說，交易時買家先把錢交給第三人，等收到貨物、商品沒有任何問題後，第三人才會將貨款給賣家。此時的第三人指的就是「第三方支付」(李顯正，2018)。

表 1. 電子支付、電子票證、第三方支付之規範介紹

	電子支付	電子票證	第三方支付
主管機關	金融監督管理委員會	金融監督管理委員會	經濟部商業司
法規規範	電子支付機構管理條例	電子票證發行管理條例	1. 信用卡收單機構簽訂『提供代收代付服務平台業者』為特約商店自律規範 2. 第三方支付服務定型化契約應記載及不得記載事項
最低實收資本額	五億	三億	無規定
最高儲值金額	五萬	一萬	不得儲值
支付工具	街口支付、台灣 Pay、歐付寶	悠遊卡、一卡通、iCash	Apple Pay、支付連、LINE Pay

(資料來源：由本文研究整理)

表 2. 電子支付舉例介紹

使用名稱	歐付寶	街口支付
LOGO		
支付技術	QR Code	QR Code 一維條碼
使用方式	由 Google play 下載 APP 或電腦註冊會員，開通歐付寶帳戶並完成支付設定。	由 Google play 下載 APP，開通街口帳戶並完成支付設定。
特色	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 聊天轉帳功能，零手續費</li> <li>2. 提供金流串接，即接即用</li> <li>3. 快速收付款機制，於任何網站以「一址付」來收款。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 點數回饋</li> <li>2. 街口幣能在消費中折抵</li> <li>3. 手機號碼也可以收款轉帳</li> <li>4. 連結銀行帳戶</li> <li>5. 可提領現金</li> </ol>
安全性	<b>行動 APP 專屬四大防護機制</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 加殼技術</li> <li>2. 傳輸加密</li> <li>3. 原始碼安全檢測</li> <li>4. 陌生裝置登入確認</li> </ol> <b>資訊安全檢測系統</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 原始碼安全檢測 Source Code Audit</li> <li>2. 弱點掃描 Vulnerability</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 資訊系統安全、控管與責任</li> <li>2. 帳號安全性與被冒用之處理</li> </ol>

	Assessment 3. 滲透測試 Penetration Testing 4. 入侵防禦系統 IPS ( Intrusion Prevention System ) 5. 支付卡產業資料安全標準 PCI DSS ( Payment Card Industry Data Security Standards )	
適用規格	iOS 9.0 或以上版本 Android 4.4 以上版本	iOS 10.0 或以上版本 Android 5.0 以上版本

(資料來源：本文研究整理)

表 3.電子票證舉例介紹

支付名稱	悠遊卡	一卡通
LOGO		
支付技術	RFID	RFID
使用方法	持卡輕觸讀卡機上有「  」標誌的感應區，即可感應扣款。	持卡輕觸讀卡機上貼有「  」標誌的感應區，即可感應扣款。
特色	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 可申辦記名(除押金悠遊卡、悠遊聯名卡外)。</li> <li>2. 悠遊聯名卡具累積紅利點數優惠。</li> <li>3. 若遺失可退回卡片餘額。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 一卡通的 APP 應用程式，可查詢前三天至前三個月的交易紀錄。</li> <li>2. 若遺失可退回卡片餘額。</li> </ol>
安全性	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 對稱式加密法之三重資料加密標準運算(3 Data Encryption Standard)。</li> <li>2. 網路傳輸採用 SSL 128 Bits 加密，並將金鑰封包在安全應用模組內以用戶識別模塊卡為載體(SIM，Subscriber Identity Module)。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 採用三次雙向認證機制。</li> <li>2. 卡片各個分區都有自己的讀寫密碼和訪問機制。</li> </ol>
適用規格	iOS 9.0 或以上版本 Android 4.4 以上版本	iOS 8.0 或以上版本 Android 2.3.3 以上版本

(資料來源：本文研究整理)

表 4. 第三方支付舉例介紹

支付名稱	LINE Pay	PChomePay 支付連
LOGO		
支付技術	二維碼(QR Code) 一維條碼	CSP (Cryptography Service Provider) 內政部 HiCOS
使用方法	下載並開啟 LINE 後，進入 LINE 錢包，選擇加到 LINE Pay 的卡片： 1. 一卡通帳戶 2. 信用卡與簽帳卡透過與金融機構合作的信用卡、簽帳卡	目前買家無須註冊即可使用，可在露天購物時，選用「PChomePay 支付連」。
特色	1. 儲存於 LINE Points 的點數可用來折抵消費金額。 2. 即時付費通知，可提防盜刷或刷錯金額。 3. 可轉帳給 LINE 好友且免手續費。 4. 使用 LINE Pay 信用卡、簽帳卡不定期享 LINE Points 優惠點數。	1. 買家匯入款項可自動核帳，貨款追蹤更方便有效率。 2. 即可快速申請提領帳戶餘額，直接將貨款匯到指定的實體銀行帳戶。 3. 透過支付連代收，提供買賣雙方的交易紀錄查詢。
安全性	1. ISO/IEC 27001 標準 2. PCI DSS(Payment Card Industry Data Security Standard)	1. SSL 256 位元的安全加密機制 2. PCI-DSS 認證 3. 跨境網路交易評鑑
適用規格	1. <u>Android</u> 2.1 以上 2. <u>iOS</u> 4.3 或以上 3. <u>Windows Phone</u> 7.5 或以上 4. <u>Windows XP</u> 或以上 5. <u>Mac OS X</u> 10.6 或以上 6. <u>Chrome OS</u> 44.0 或以上 7. <u>Firefox OS</u> 1.2.0 或以上	Chrome、Firefox、Edge IE 8.0 以上版本

(資料來源：本文研究整理)

## 二、行動支付在台發展歷史

行動支付乃是來自於人類交易歷史發展而來，從以物易物、貝殼、金屬貨幣至金幣銀幣，逐漸發展成紙幣、紙鈔、黃金的形式，到了西元 1915 年出現了「金融卡」、「簽帳卡」和「信用卡」等塑膠貨幣為支付工具。2002 年 6 月，台灣悠遊卡股份有限公司發行了「悠遊卡」，通用於台北捷運。2007 年則開始發展「行動支付」，當時金管會允許銀行推行使用手機為載具的信用卡，分為背匣式及 SIM 卡式。

2014 年金管會制定了「電子票證發行管理條例」，10 月初版 Apple Pay 登場，它讓

iPhone 與 POS 系統透過 NFC 與專門負責儲存經過加密的付款資訊晶片進而交換 Apple ID (或 Touch ID) 並與電子錢包來進行支付。同年 12 月，LINE Pay 也在 LINE 4.8.0 版正式發布，初期以台幣計價，美元付款，目前在台灣可提供註冊的信用卡包括威士卡(Visa)、萬事達卡(Master Card)、及 JCB 卡。

到了 2015 年，金管會大幅修正「電子票證發行管理條例」，且於 2015 年 5 月 3 日確認實施「電子支付機構管理條例」，並稱為行動支付元年。同年的 8、9 月，Samsung Pay 與 Android Pay 初版陸續登場。廣義的行動支付則包括電子支付機構結合行動裝置提供的服務，「電子支付機構管理條例」通過，以網路或電子支付平臺為中介，接受除了代收代付與儲值情形之帳戶（第三方支付），亦可使用電子支付帳戶間款項移轉之業務。

2016 年 10 月，歐付寶即為「歐買尬」之轉投資公司，是目前台灣第三方支付裡從事金流支付產業時間最久業者，建立完整的交易履約保障機制，致力於解決網路購物所發生的問題。同時，橘子支付 GAMA PAY 開放(橘子集團旗下的行動支付服務品牌)，於 2016 年 10 月正式開業，全面推廣電子支付的服務功能。2017 年 3 月 29 日 Apple Pay 在台灣正式上線，首批合作的銀行有：中國信託、國泰世華銀行、玉山銀行、渣打銀行、台北富邦銀行、台新銀行和聯邦商業銀行等七間民營銀行。

到了 2018 年初，Google Wallet 和 Android Pay 已整合為一，改名為 Google Pay 的行動支付 (Pay with Google)，使 Google Pay 擁有 Android Pay 的所有功能。2019 年 Samsung Pay 攜手悠遊卡一同合作，讓消費者不單擁有信用卡功能，還增加許多通勤族每天必備的電子票證，及小額付款族群。另外高雄捷運也在今年初，正式啟用 Apple Pay 和 Samsung Pay 等行動支付的搭乘大眾運輸服務。

### 三、台灣行動支付的現況與分析

根據 MIC 的「台灣行動支付大調查」中，顯示台灣四年行動支付普及率的部分，已經從 2015 年的不到兩成，至 2016 年的 24.4%、2017 年的 39.7%，拉升至 2018 年的 50.3%。而目前台灣使用頻率最高的行動支付為 LINE Pay、Apple Pay、街口支付，前三者包括市場一半以上的比例，市場上使用的情形為 LINE Pay (25.2%)、Apple Pay (17.9%)、街口支付 (10.9%)、Android Pay (9.9%) 與玉山 Wallet (5.2%) 等。資策會分析師預測 2020 年全台行動支付主流的業者會剩下 3 至 5 家，初期的三大關鍵為通路更廣、優惠多、體驗滿意度。

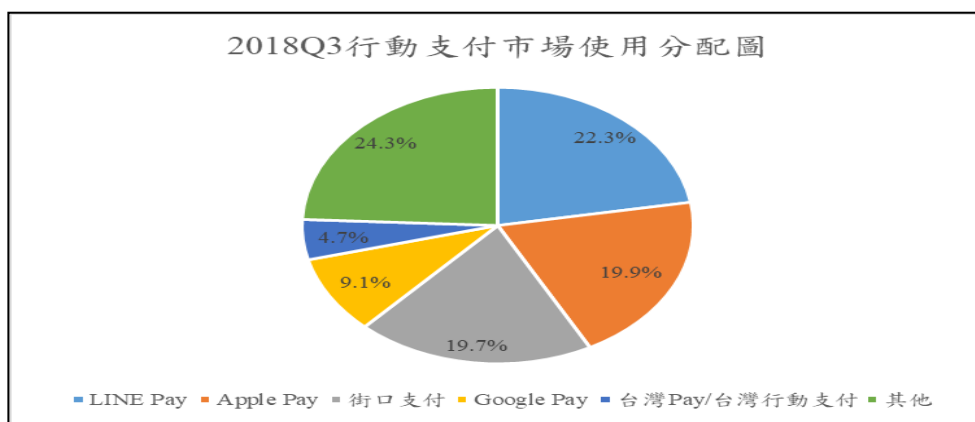


圖 1.行動支付市佔情形分配圖(資料來源：本文整理)



電子支付用戶在金管會 2019 年統計，4 月首次突破 500 萬人，共有 510 萬人使用，較去年同期大幅成長 109.88%；在各電子支付機構(以下簡稱為電支機構)的業者中，與 LINE Pay 合作的「一卡通票證」，用戶更多達 146 萬餘人，穩占第一榜首成績。在我國國內目前有 5 家「專營」電子支付的業者，包括街口、歐付寶、橘子支、國際連、簡單行動支付；在「兼營」部分，由銀行兼營共有 21 家，另外有 LINE Pay 與一卡通合作及中華郵政。金管會銀行局表示，隨著業者近來的推廣，配合通路也變得更多，民眾也逐漸改變支付的習慣，使電子支付在國內日益普及化，有助於「非現金支付」在我國逐漸的成長。

截至 2019 年 5 月底止，共計有 5 家專營電子支付機構及 21 家兼營電子支付機構(含銀行、中華郵政股份有限公司及電子票證發行機構)；總使用者人數約 526 萬人(4 月底約為 510 萬人)，較上個月增加 16 萬人；當月電子支付帳戶間款項移轉金額約 5.9 億元(4 月份約為 5.4 億元)，較上個月增加 0.5 億元；當月代理收付實質交易金額約 35 億元(4 月份約為 32.3 億元)，較上個月增加 2.7 億元；支付款項餘額約 10.5 億元(4 月份約為 10.2 億元)，較上個月增加 0.3 億元；當月收受儲值金額約 15.8 億元(4 月份約為 13.9 億元)，較上個月增加 1.9 億元。

隨著行動支付快速發展的時代，配合手機的普及率提高，銀行雖然積極推廣各項行動銀行服務，但非銀行業之電子支付機構也非常積極地透過各種行動裝置提供民眾多項支付的選擇。目前電子支付機構不同用戶間連結不同銀行帳戶，如要進行跨行轉帳則須由電子支付機構分別發送訊息至收款及付款銀行。電子支付機構與銀行間多對多的網絡直接連線的作業模式，隨著行動支付愈來愈多，而更加複雜。如今若能透過跨機構共用平台的運作，有望能解決目前網絡連線雜亂的問題。

電子票證不僅能搭乘大眾交通運輸外，還能進行小額消費，便利商店也是電子票證最常使用的區域，目前已是民眾最常使用的付款工具之一。根據創市際『電子票證使用行為』調查指出，電子票證持有率超過 9 成，以悠遊卡使用率最高，市占率近七成左右。其他電子票證包括同樣以大眾運輸為銷售族群的「一卡通」，由超商發行的「iCash 愛金卡」與主要以集團裡消費為主的「HappyCash 有錢卡」等 4 大票證。

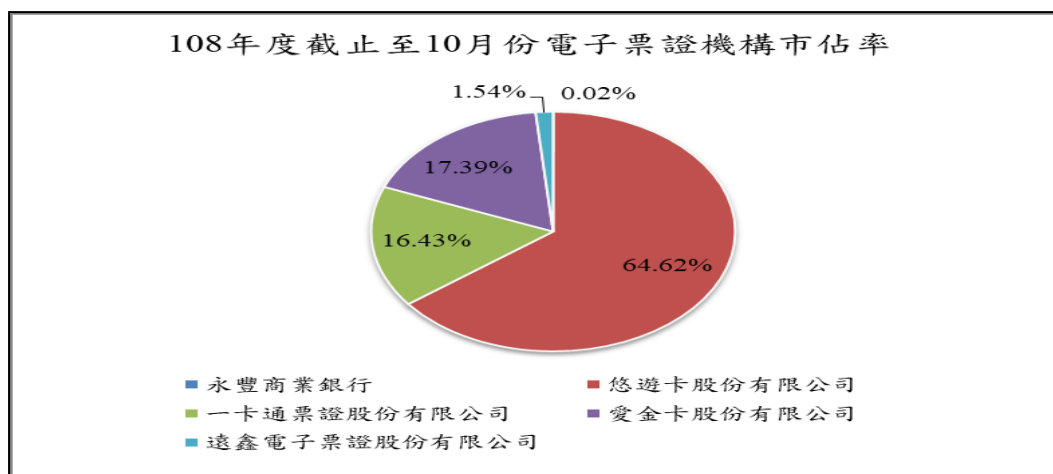


圖 2. 電子票證機構之市場占有率圖

現在已有多家銀行和電子票證公司合作發行聯名卡，由銀行所特製的信用卡，除了一般信用卡功能外，同時具備悠遊卡晶片功能，卡片內餘額可支付交通費用、小額消費，使用者還可申請卡片「自動充值」服務。銀行會提供不定期優惠活動，可享現金或紅利點數回饋。

以往國內進行跨境支付的支付機構主要都是中國銀聯股份有限公司(以下簡稱為銀聯)。銀聯憑藉著堅強的國內銀行網絡，發展跨境網購、海外刷卡外貿及 B2B 的業務。隨著國內監管對第三方支付機構逐漸放開，以支付寶為代表的支付機構開始發展境外匯款、海外購物及移動支付，國內第三方支付機構的跨境網際網路支付交易規模快速地成長，2013 至 2017 年間總成長率高達 127.5%，2017 年交易規模也已經突破 3,000 億元。2020 年，國內第三方支付機構的跨境網際網路支付預估交易規模將超過 5,000 億元；國內第三方支付機構處理海外的線下交易主要集中於出境、遊學和留學行為中。在 2017 年，透過刷卡、移動付款的線下支付交易規模各別是 484.2 億美元、322.8 億美元，銀聯、支付寶、微信等第三方支付機構處理的支付業務規模早已超過 800 億美元。

## 參、研究方法

### 一、敘述統計

#### (一)平均數(Mean)

平均數是所有觀察值的總和除以觀察值個數。平均數是最常用的一種中央趨勢之測量數或測量值，它最大的功能即在能以一個簡單計算出的數值代表母體或樣本的中心位置或重量系統的平衡點或槓桿的支點，且因平均數具有幾個數學特質，可利用代數運算處理，所以計算上方便，解釋上也容易被人接受，資料內所有數值皆被列入計算，所以有敏感度高且有具代表性，因此平均數是最常被使用於敘述統計與推論統計的計算公式。唯一的缺點是容易受到資料中的極端值或異常值影響。

1. 樣本平均數的計算公式：

$$\bar{x} = \frac{1}{n}(x_1 + x_2 + \cdots + x_n) = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n x_i$$

2. 母體平均數的計算公式：

$$\mu = \frac{\sum_{i=0}^n x_i}{N}$$

#### (二)變異數(Variance)與標準差(Standard deviation)

變異數與標準差是最常用於統計推論且最重要的分散度或變異之測量數或測量值，因將所有觀察值列入計算所提供的資訊，故準確度較高並適合代數運算。變異數的概念是將各個資料與其平均數之間的離差平方後再加總除以觀察的個數後稱為變異數，將變異數開根號稱為標準差。

本組採用樣本變異數及樣本標準差。

樣本變異數的計算公式：

$$s^2 = \frac{\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{n}}{n-1}$$

樣本標準差的計算公式：

$$s = \sqrt{\frac{\sum (x_i - \bar{x})^2}{n - 1}}$$

## 二、問卷設計

### 基本資料

1. 性別：  
男 女
2. 年齡層：  
19 歲以下 20~29 歲 30~39 歲 40~49 歲 50~59 歲 60 歲以上
3. 職業別：  
學生 軍公教 服務業 家管 自營業者 公營事業 其他
4. 教育程度：  
國中(含)以下 高中(職) 專科 大學 研究所以上
5. 平均月收入(包括零用錢)：  
1 萬以下 1 萬零 1~3 萬 3 萬零 1~5 萬 5 萬零 1~7 萬 7 萬零 1~10 萬  
10 萬以上
6. 是否知道行動支付?  
是 否
7. 如何得知行動支付的?  
親友介紹 廣告 網路通路 店家宣傳 其他
8. 使用的頻率?  
每天至少一次 每週至少一次 每個月至少一次 幾乎不用
9. 使用一次的金額?  
0~300 元 301~500 元 501~700 元 701~999 元 1,000 元以上
10. 您經常使用行動支付來完成何種消費?(最多可選 3 個)  
餐飲 購物 住宿 交通 教育 娛樂 其他

### 電子支付

1. 您是否使用過電子支付?  
是(接續第 2 題) 否(跳至第 5 題)
2. 您曾經使用過哪一種電子支付?(可複選)  
歐付寶電子支付 橘子支行動支付 簡單行動支付 國際連 街口支付  
金融機構(ex: 臺灣 Pay、合庫 E-Pay、土銀行動 Pay) 其他
3. 您使用電子支付的滿意程度  
非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意
4. 您使用電子支付的原因?(最多可選 3 個)  
方便省時 流行趨勢 優惠回饋多 消費的紀錄一覽無遺

- 避免遭竊或遺失風險 可自動扣繳日常生活費用 其他
5. 您不使用電子支付的原因?(最多可選 3 個)
- 配合通路不多 綁卡限制多 沒聽說過 不懂如何使用 安全性疑慮
- 習慣現金支付 其他

### 電子票證

1. 您是否使用過電子票證?
- 是(接續第 2~4 題) 否(接續第 5 題)
2. 您曾使用過哪一種電子票證?(可複選)
- 悠遊卡 一卡通 icash 有錢卡(遠鑫電票)
3. 您使用電子票證的滿意程度
- 非常滿意 滿意 普通 稍微不滿意 非常不滿意
4. 您使用電子票證的原因?(最多可選 2 個)
- 搭乘大眾運輸工具 方便付費 容易取得 減少帶鈔票跟零錢的困擾 其他
5. 您不使用電子票證的原因?(最多可選 2 個)
- 需求度不高 沒有購買 容易遺失 習慣現金交易 其他

### 第三方支付

1. 您是否使用過第三方支付?
- 是(接續第 2 題) 否(接續第 5 題)
2. 您曾使用哪一種第三方支付?(可複選)
- LINE Pay 輕鬆付(Yahoo 奇摩) 豐掌櫃(永豐商業銀行)
- Pockii(中國信託商業銀行) 支付連(PChomePay) 其他
3. 您對使用第三方支付滿意程度
- 非常滿意 滿意 普通 稍微不滿意 非常不滿意
4. 您使用第三方支付的原因?(最多可選 2 個)
- 便利性 活動優惠 小額付費 有保證的第三方，安全放心
- 其他
5. 您不使用第三方支付的原因?(最多可選 2 個)
- 不瞭解相關資訊 網路安全疑慮 操作複雜 習慣現金交易 其他

### 總結

1. 會增加您使用行動支付意願的因素(沒使用過的人回答，最多可選 2 個)
- 增加配合的通路 (ex：街邊商店)
- 付款系統穩定 (ex：付款時 App 系統延遲)
- 介面淺顯易懂
- 消費退稅的優惠政策 (ex：南韓使用行動支付可享有消費 2%退稅)
- 其他
2. 覺得行動支付需要改善的地方及建議(使用過的人回答)

## 肆、研究結果

本研究以發放 Google 問卷的方式蒐集 525 份問卷，有效問卷 525 份，無效問卷 0 份，樣本結構整理為以下表格：

### 一、樣本結構

#### (一)基本資料

##### 1.性別

本問卷之性別部分，填寫此問卷的男性佔 35.8%，共有 188 位；女性佔 64.2%，共有 337 位，資料如下表 5：

表 5.性別之樣本結構統計

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	男	188	35.8	35.8	35.8
	女	337	64.2	64.2	100.0
	總和	525	100.0	100.0	

##### 2.年齡

本問卷之年齡部分，20~29 歲為眾數佔 56.4%，共有 296 份，其次為 50~59 歲，共有 99 份，資料如下表 6：

表 6.年齡之樣本結構統計

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	19 歲以下	27	5.1	5.1	5.1
	20~29 歲	296	56.4	56.4	61.5
	30~39 歲	51	9.7	9.7	71.2
	40~49 歲	38	7.2	7.2	78.5
	50~59 歲	99	18.9	18.9	97.3
	60 歲以上	14	2.7	2.7	100.0
總和		525	100.0	100.0	

## 3.職業

本問卷之職業部分，學生為眾數佔 45%，共有 236 位，其次為服務業佔 22.1%，共有 116 位，資料如下表 7：

表 7.職業之樣本結構統計

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的 學生	236	45.0	45.0	45.0
服務業	116	22.1	22.1	67.0
軍公教	61	11.6	11.6	78.7
公營事業	11	2.1	2.1	80.8
家管	25	4.8	4.8	85.5
自營業者	34	6.5	6.5	92.0
金融業	5	1.0	1.0	93.0
退休	4	0.8	0.8	93.7
其他	33	6.3	6.3	100.0
總和	525	100.0	100.0	

## 4.教育程度

本問卷之教育程度部分，大學為多數佔 64.4%，其次為高中(職)佔 17.1%，資料如下表 8：

表 8.教育程度之樣本結構統計

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的 國中(含)以下	9	1.7	1.7	1.7
高中(職)	90	17.1	17.1	18.9
大學	338	64.4	64.4	83.2
專科	48	9.1	9.1	92.4
研究所以上	40	7.6	7.6	100.0
總和	525	100.0	100.0	

## 5.平均月收入(包括零用錢)

本問卷之平均月收入(包括零用錢)部分，1 萬零 1~3 萬為多數佔 34.1%，其次為 1 萬以下佔 25.9%，資料如下表 9：

表 9.平均月收入(包括零用錢)之樣本結構統計

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的 1 萬以下	136	25.9	25.9	25.9
1 萬零 1~3 萬	179	34.1	34.1	60.0
3 萬零 1~5 萬	106	20.2	20.2	80.2
5 萬零 1~7 萬	51	9.7	9.7	89.9
7 萬零 1~10 萬	39	7.4	7.4	97.3
10 萬以上	14	2.7	2.7	100.0
總和	525	100.0	100.0	

## 6.是否知道行動支付

本問卷調查結果，發現在 525 份問卷中有 494 位知道行動支付，但仍有 31 位不認識行動支付，資料如下表 10：

表 10.是否知道行動支付之樣本結構統計

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的 是	494	94.1	94.1	94.1
否	31	5.9	5.9	100.0
總和	525	100.0	100.0	

## 7.如何得知行動支付

本問卷調查如何得知行動支付，可以發現有 241 位都是網際網路上得知，佔 48.8%，其次為受廣告得知，佔 17.2%，資料如下表 11：

表 11.如何得知行動支付之樣本結構統計

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的 自己想用的	75	15.2	15.2	15.2
網際網路	241	48.8	48.8	64.0
親友介紹	57	11.5	11.5	75.5
廣告	85	17.2	17.2	92.7
店家介紹	25	5.1	5.1	97.8
其他	11	2.2	2.2	100.0
總和	494	100.0	100.0	

## 8.使用行動支付的頻率

本問卷調查結果，大部分的填寫者使用的頻率極低，共有 257 位幾乎不使用，佔 52%，其次共有 95 位為每月至少一次，佔 19.2%，資料如下表 12：

表 12. 使用行動支付的頻率之樣本結構統計

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的 幾乎不用	257	52.0	52.0	52.0
每天至少一次	51	10.3	10.3	62.3
每週至少一次	91	18.4	18.4	80.8
每月至少一次	95	19.2	19.2	100.0
總和	494	100.0	100.0	

## 9.使用一次的金額

本問卷調查結果，使用一次的金額大多落在 0~300 元，佔 70.6%，其次為 301~500 元，佔 10.9%，資料如下表 13：

表 13. 使用一次的金額之樣本結構統計

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的 0~300 元	349	70.6	70.6	70.6
301~500 元	54	10.9	10.9	81.6
501~700 元	25	5.1	5.1	86.6
701~999 元	24	4.9	4.9	91.5
1,000 元以上	42	8.5	8.5	100.0
總和	494	100.0	100.0	

## 10.經常使用行動支付來完成何種消費?(最多可選 3 個)

本問卷調查結果，發現大多數人會在購物、餐飲及交通使用行動支付完成消費，資料如下表 14：

表 14.經常使用行動支付來完成何種消費之樣本結構統計

	次數	百分比	原始百分比
有效的 餐飲	293	30.0	59.3
交通	164	16.8	33.2
購物	297	30.4	60.1
娛樂	107	11.0	21.7
教育	14	1.4	2.8
住宿	38	3.9	7.7
無	64	6.5	13.0
總和	977	100.0	197.8



## (二)電子支付

## 1.您是否使用過電子支付?

本問卷調查結果，有使用和無使用過的人數相差不大，無使用比較多人，佔 55.1%，資料如下表 15：

表 15.是否使用過電子支付之樣本結構統計

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	是	222	44.9	44.9	44.9
	否	272	55.1	55.1	100.0
	總和	494	100.0	100.0	

## 2.您曾經使用過哪一種電子支付?(可複選)

本問卷調查結果，多數人使用金融機構的電子支付，佔 41.5%，資料如下表 16：

表 16.曾經使用過哪一種電子支付之樣本結構統計

		次數	百分比	原始百分比
有效的	金融機構(ex：臺灣Pay等)	118	41.5	53.6
	LinePay 一卡通	47	16.5	21.4
	街口支付	48	16.9	21.8
	簡單行動支付	43	15.1	19.5
	歐付寶行動支付	16	5.6	7.3
	橘子支行動支付	2	0.8	0.9
	國際連	4	1.5	1.8
	其他	6	2.1	2.7
	總和	284	100.0	129.0

## 3. 您使用電子支付的滿意程度

本問卷調查結果，多數人對電子支付滿意程度為滿意，佔 55%，資料如下表 17：

表 17.使用電子支付的滿意程度之樣本結構統計

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	0	0	0	0
	不滿意	0	0	0	0
	普通	39	17.6	17.6	17.6
	滿意	122	55.0	55.0	72.5
	非常滿意	61	27.5	27.5	100.0
	總和	222	100.0	100.0	

## 4. 您使用電子支付的原因?(最多可選 3 個)

本問卷調查結果，使用原因為方便省時佔多數，佔 40.1%，其次為優惠回饋多，佔 17%，資料如下表 18：

表 18.使用電子支付的原因之樣本結構統計

	次數	百分比	原始百分比
有效的 方便省時	198	40.1	89.6
流行趨勢	67	13.6	30.3
優惠回饋多	84	17.0	38.0
消費紀錄一覽無遺	73	14.8	33.0
可自動扣繳日常生活費用	48	9.7	21.7
避免遭竊或遺失風險	19	3.8	8.6
其他	5	1.0	2.3
總和	494	100.0	223.5

## 5. 您不使用電子支付的原因?(最多可選 3 個)

本問卷調查結果，多數不使用電子支付的原因為習慣現金支付，佔 34.1%，其次為安全性疑慮，佔 27.6%，資料如下表 19：

表 19.不使用電子支付的原因之樣本結構統計

	次數	百分比	原始百分比
有效的 習慣現金支付	173	34.1	64.1
綁卡限制多	68	13.4	25.2
安全性疑慮	140	27.6	51.9
配合通路不多	49	9.4	18.1
不懂如何使用	64	12.6	23.3
沒聽說過	6	1.3	2.2
其他	8	1.6	3.0
總和	508	100.0	187.8

## (三)電子票證

## 1. 您是否使用過電子票證?

本問卷調查結果，多數人都有使用過電子票證，佔 86.2%，資料如下表 20：

表 20.是否使用過電子票證之樣本結構統計

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的 是	426	86.2	86.2	86.2
否	68	13.8	13.8	100.0
總和	494	100.0	100.0	

## 2. 您曾經使用過哪一種電子票證?(可複選)

本問卷調查結果，多數使用的電子票證為悠遊卡，佔 47.3%，其次為一卡通，佔 28.9%，資料如下表 21：

表 21.曾經使用過哪一種電子票證之樣本結構統計

	次數	百分比	原始百分比
有效的 悠遊卡	405	47.3	95.1
一卡通	248	28.9	58.2
iCash	198	23.1	58.2
有錢卡(遠鑫電票)	6	0.7	1.4
總和	857	100.0	212.9

## 3. 您使用電子票證的滿意程度

本問卷調查結果，多數使用電子票證的滿意程度為滿意，佔 48.8%，其次為非常滿意，佔 39%，資料如下表 22：

表 22.使用電子票證的滿意程度之樣本結構統計

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的 非常不滿意	1	0.2	0.2	0.2
不滿意	0	.0	.0	.0
普通	51	12.0	12.0	12.2
滿意	208	48.8	48.8	61.0
非常滿意	166	39.0	39.0	100.0
總和	426	100.0	100.0	

## 4. 您使用電子票證的原因?(最多可選 3 個)

本問卷調查結果，多數使用電子票證的原因為搭乘大眾運輸工具，佔 39.2%，其次為方便付款，佔 30.6%，資料如下表 23：

表 23.使用電子票證的原因之樣本結構統計

	次數	百分比	原始百分比
有效的 搭乘大眾運輸工具	394	39.2	92.7
方便付費	308	30.6	72.5
容易取得	99	9.9	23.3
減少帶鈔票跟零錢的困擾	204	20.3	48.0
其他	0	.0	.0
總和	1005	100.0	236.5

## 5. 您不使用電子票證的原因?(最多可選 2 個)

本問卷調查結果，多數不使用電子支付的原因為習慣現金支付，佔 43%，其次為需求度不高，佔 34.4%，資料如下表 24：

表 24.不使用電子票證的原因之樣本結構統計

	次數	百分比	原始百分比
有效的 習慣現金支付	40	43.0	58.8
需求度不高	32	34.4	47.1
容易遺失	9	9.7	13.2
沒有購買	12	12.9	19.1
總和	93	100.0	138.2

## (四)第三方支付

## 1. 您是否使用過第三方支付？

本問卷調查結果，大部分的人是沒使用過第三方支付，佔 60.3%，資料如下表 25：

表 25.是否使用過第三方支付之樣本結構統計

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的 是	196	39.7	39.7	39.7
否	298	60.3	60.3	100.0
總和	494	100.0	100.0	

## 2. 您曾經使用過哪一種第三方支付?(可複選)

本問卷調查結果，多數人使用的第三方支付為LINE Pay，佔 72.1%，其次為支付連，佔 10.4%，資料如下表 26：

表 26.曾經使用過哪一種第三方支付之樣本結構統計

	次數	百分比	原始百分比
有效的 LINE Pay	160	72.1	83.3
支付連(PChomePay)	23	10.4	12.0
輕鬆付(Yahoo奇摩)	19	8.5	9.9
Pockii(中國信託商業銀行)	10	4.5	5.2
其他	10	4.5	5.2
總和	222	100.0	115.6

## 3. 您對使用第三方支付滿意程度

本問卷調查結果，多數人對第三方支付滿意程度為滿意，佔 49%，其次為非常滿意，佔 31.3%，資料如下表 27：

表 27.對使用第三方支付滿意程度之樣本結構統計

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的 非常不滿意	0	.0	.0	.0
不滿意	1	0.5	0.5	0.5
普通	37	19.3	19.3	19.8
滿意	94	49.0	49.0	68.8
非常滿意	60	31.3	31.3	100.0
總和	192	100.0	100.0	

## 4. 您使用第三方支付的原因?(最多可選 2 個)

本問卷調查結果，多數人使用第三方支付的原因為便利性，佔 36.3%，其次為活動優惠，佔 19.5%，資料如下表 28：

表 28.使用第三方支付的原因之樣本結構統計

	次數	百分比	原始百分比
有效的 便利性	149	36.3	77.2
活動優惠	80	19.5	41.5
小額付款	81	19.6	42.0
有保證的第三方	47	11.5	24.4
安全放心	47	11.5	24.4
其他	6	1.6	3.1
總和	410	100.0	212.6

## 5. 您不使用第三方支付的原因?(最多可選 2 個)

本問卷調查結果，多數不使用第三方支付的原因為不了解相關資訊，佔 30.3%，其次為習慣現金支付，佔 29.6%，資料如下表 29：

表 29.不使用第三方支付的原因之樣本結構統計

	次數	百分比	原始百分比
有效的 習慣現金支付	132	29.6	44.7
不瞭解相關資訊	135	30.3	45.8
網路安全疑慮	121	27.1	41.0
操作複雜	52	11.7	17.9
其他	6	1.3	2.0
總和	446	100.0	151.4

## (總結)會增加使用行動支付意願的因素

本問卷調查發現，在沒使用過行動支付的人之中，行動支付若增加配合的通路增加及其使用介面簡單易懂的會增加使用意願，分別佔 38.7%和 25.8%，資料如下表 30：

表 30.增加使用行動支付意願的因素之樣本結構統計

	次數	百分比	原始百分比
有效的 增加配合的通路	12	38.7	38.7
付款系統穩定	6	19.4	19.4
介面淺顯易懂	8	25.8	25.8
消費退稅的 優惠政策	5	16.1	16.1
總和	31	100.0	100.0

## 二、樣本結構分析

本研究結果之標準差、變異數及平均數所示。統計行動支付(電子支付、電子票證及第三方支付)之使用意願影響的因素，可以從以下各表得知，影響使用及不使用行動支付(電子支付、電子票證及第三方支付)之因素標準差及變異數皆小於 1，表示大多數人會使用電子支付會因優惠多和消費紀錄清楚明瞭增加使用，而不使用電子支付者，因大部分的人對安全上的疑慮及習慣使用現金作為交易工具為影響使用意願；電子票證使用者會因為可以減少帶零錢的麻煩及方便付款而使用，而不使用電子票證者，因本身對電子票證之需求不高和習慣使用現金支付影響使用意願；第三方支付使用者會因配合的活動優惠及小額付款而使用，不使用者因為大部分對第三支付的資訊還不了解、習慣使用現金支付而影響使用意願。

### (一)電子支付

#### 1.使用電子支付的原因

表 31.使用電子支付的原因之統計量

	方便 省時	流行 趨勢	優惠 回饋多	消費紀錄 一覽無遺	可自動 扣繳日常 生活費用	避免遭竊或 遺失風險	其他
個數 有效的	221	221	221	221	221	221	221
平均數	.90	.30	.38	.33	.22	.09	.03
標準差	.306	.461	.487	.471	.416	.281	.163
變異數	.094	.212	.237	.222	.173	.079	.027

#### 2.使用電子支付的滿意程度

表 32.使用電子支付的滿意程度之統計

	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意
個數 有效的	222	222	222	222	222
平均數	.00	.00	.18	.55	.27

## 3.不使用電子支付的原因

表 33.不使用電子支付的原因之統計量

	習慣現金支付	綁卡限制多	安全性疑慮	配合通路不多	不懂如何使用	沒聽說過	其他
個數 有效的	270	270	270	270	270	270	270
平均數	.64	.25	.52	.18	.23	.02	.03
標準差	.481	.435	.501	.386	.424	.148	.170
變異數	.231	.189	.251	.149	.180	.022	.029

## (二)電子票證

## 1.使用電子票證的原因

表 34.使用電子票證的原因之統計量

	搭乘大眾運輸工具	方便付費	容易取得	減少帶鈔票跟零錢的困擾	其他
個數 有效的	425	425	425	425	425
平均數	.93	.72	.23	.48	.00
標準差	.260	.447	.423	.500	.000
變異數	.068	.200	.179	.250	.000

## 2.使用電子票證的滿意程度

表 35.使用電子票證的滿意程度之統計

	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意
個數 有效的	426	426	426	426	426
平均數	.00	.00	.12	.49	.39

## 3.不使用電子票證的原因

表 36.不使用電子票證的原因之統計量

	習慣現金支付	需求度不高	容易遺失	沒有購買
個數 有效的	68	68	68	68
平均數	.59	.47	.13	.19
標準差	.496	.503	.341	.396
變異數	.246	.253	.117	.157

## (三)第三方支付

## 1.使用第三方支付的原因

表 37.使用第三方支付的原因之統計量

	便利性	活動優惠	小額付款	有保證的 第三方	安全放心	其他
個數 有效的	193	193	193	193	193	193
平均數	.77	.41	.42	.24	.24	.03
標準差	.421	.494	.495	.430	.430	.174
變異數	.177	.244	.245	.185	.185	.030

## 2.使用第三方支付滿意程度

表 38.使用第三方支付滿意程度之統計

	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意
個數 有效的	192	192	192	192	192
平均數	.00	.01	.19	2.47	.31

## 3.不使用第三方支付的原因

表 39.不使用第三方支付的原因之統計量

	習慣現金 支付	不瞭解相關 資訊	網路安全 疑慮	操作複雜	其他
個數 有效的	295	295	295	295	295
平均數	.45	.46	.41	.18	.02
標準差	.498	.499	.493	.382	.141
變異數	.248	.249	.243	.146	.020

(總結)會增加使用行動支付意願的因素

表 40. 增加使用行動支付意願的因素之統計量

	增加配合通路	付款系統穩定	介面淺顯易懂	消費退稅的優惠 政策
個數 有效的	31	31	31	31
平均數	.39	.19	.32	.16
標準差	.495	.402	.541	.374
變異數	.245	.161	.292	.140



## (四)各年齡層使用概況分析

表 41.各年齡層對行動支付是否知道的情況之樣本結構統計

是否知道行動支付?	男生(35.8%)				女生(64.2%)			
	是		否		是		否	
19 歲以下	5	3%	0	0%	22	7%	0	0%
20-29 歲	80	43%	7	4%	200	59%	9	3%
30-39 歲	23	12%	1	0%	26	8%	1	0%
40-49 歲	18	10%	0	0%	20	6%	0	0%
50-59 歲	41	22%	6	3%	46	14%	6	2%
60 歲以上	7	4%	0	0%	6	2%	1	0%
總和	188				337			

表 42.各年齡層是否使用電子支付之樣本結構統計

是否使用過電子支付?	男生				女生			
	是		否		是		否	
19 歲以下	4	2%	1	0%	9	3%	13	4%
20-29 歲	43	25%	37	21%	79	25%	121	39%
30-39 歲	11	6%	12	7%	19	6%	7	2%
40-49 歲	6	3%	12	7%	10	3%	10	3%
50-59 歲	20	11%	21	12%	21	7%	25	8%
60 歲以上	4	2%	3	2%	1	0%	5	2%
總和	174				311			

表 43.各年齡層是否使用電子票證之樣本結構統計

是否使用過電子票證?	男生				女生			
	是		否		是		否	
19 歲以下	3	2%	2	1%	20	6%	2	1%
20-29 歲	70	40%	10	6%	191	61%	9	3%
30-39 歲	18	10%	5	3%	23	7%	3	1%
40-49 歲	12	7%	6	3%	15	5%	5	2%
50-59 歲	33	19%	8	5%	35	11%	11	4%
60 歲以上	3	2%	4	2%	5	2%	1	0%
總和	174				311			

表 44.各年齡層是否使用第三方支付之樣本結構統計

是否使用過第三方支付?	男生				女生			
	是		否		是		否	
19 歲以下	3	2%	2	1%	6	2%	16	5%
20-29 歲	38	22%	42	24%	71	23%	129	41%
30-39 歲	10	6%	13	7%	7	2%	19	6%
40-49 歲	9	5%	9	5%	9	3%	11	4%
50-59 歲	15	9%	26	15%	15	5%	31	10%
60 歲以上	1	0%	6	3%	3	1%	3	1%
總和	174				311			

## 伍、結論與建議

### 一、結論

經由 SPSS 軟體計算得知，本次問卷調查結果發現，使用過電子支付、電子票證及第三方支付，分別是 44.9%、86%及 39.7%；沒使用過電子支付、電子票證及第三方支付，分別是 55.1%、13.8%及 60.3%。可以推測大眾還是習慣使用「卡」或是現金消費。電子票證為大眾普遍使用的支付工具，而能看出民眾使用電子票證習慣在搭乘大眾運輸工具和方便付費的行為上。在調查中幾乎有一半的人是沒有使用過電子支付和第三方支付的，可以看出不使用的原因為習慣現金支付及不瞭解其相關資訊，大部分的人對於沒聽過或是陌生的行動支付，會對其存有安全、個資外洩的疑慮。

### 二、建議

因應行動支付之未來發展越趨逐漸普及化，應積極推廣使用，以下針對未來行動支付的發展方向給予建議：

1. 在有使用過行動支付的受訪者中，電子支付、電子票證及第三方支付分別有 40.1%、30.6%和 36.3%的人覺得行動支付使用上較方便，但對於個人資料的安全性是充滿疑慮的。例如：不甚遺失手機等電子載具，被他人盜用之疑慮。
2. 根據問卷結果發現，在電子支付及第三方支付中就有超過一半的受訪者沒有使用過，分別為 50.1%及 60%，進一步了解不使用的原包括不知道如何使用或沒聽說過其行動支付，顯示出政府對於推廣行動支付還不夠普及化。例如：使用行動支付的族群為年輕人為主，而老年人使用普及率不高。
3. 沒有使用過行動支付的受訪者總共有 31 位，其中有 38.7%的人們若行動支付增加配合的通路，將會增加使用的意願，可以聯想到雖然各種行動支付的出現，但如果能融入民眾日常生活中的場所(例如:菜市場、各種街邊小吃等)，將會使大眾的生活更加便利。

## 參考文獻

維基百科 (2019)·行動支付·取自

<https://zh.wikipedia.org/wiki/%E8%A1%8C%E5%8B%95%E6%94%AF%E4%BB%98>

iThome (2019) 國發會：國內行動支付普及率達 6 成，2025 年朝 90%邁進·取自

<https://www.ithome.com.tw/news/135485>

行動支付發展歷史，<https://contest.cpmah.org.tw/award/2017/web/C2017a059/history.html>

「行動支付大調查」消費者愛好排名變動 本土業者成長幅度最大，

<https://mic.iii.org.tw/news.aspx?id=504>

金管會業務統計資料，<https://www.fsc.gov.tw/ch/index.jsp>

電子支付舉例介紹(歐付寶)，<https://www.opay.tw/>

電子支付舉例介紹(街口支付)，<https://www.jkos.com/>

一卡通公司電子票證舉例介紹及各年度營運報告書，<https://www.i-pass.com.tw/>

悠遊卡公司電子票證舉例介紹及各年度營運報告書，<https://www.easycard.com.tw/>

第三方支付舉例介紹(LINE Pay) ，<https://line.me/zh-hant/pay>

第三方支付舉例介紹(PChomePay 支付連) ，<https://web.pchomepay.com.tw/>

金融與科技攜手，Fintech 升級，

[https://www.fsc.gov.tw/ch/home.jsp?id=96&parentpath=0,2&mcustomize=news\\_view.jsp&dataserno=201609090002&aplistdn=ou=news,ou=multisite,ou=chinese,ou=ap\\_root,o=fsc,c=tw&dtable=News](https://www.fsc.gov.tw/ch/home.jsp?id=96&parentpath=0,2&mcustomize=news_view.jsp&dataserno=201609090002&aplistdn=ou=news,ou=multisite,ou=chinese,ou=ap_root,o=fsc,c=tw&dtable=News)

2015 年 5 月 3 日金管會確認實施「電子支付機構管理條例」，

[https://www.fsc.gov.tw/ch/home.jsp?id=96&parentpath=0,2&mcustomize=news\\_view.jsp&dataserno=201504300003&toolsflag=Y&dtable=News](https://www.fsc.gov.tw/ch/home.jsp?id=96&parentpath=0,2&mcustomize=news_view.jsp&dataserno=201504300003&toolsflag=Y&dtable=News)