

投稿類別：商業類

篇名：

一機在手「無所不 pay」：行動支付在台灣의普及率

作者：

胡薰柏。雲林縣私立永年高中。高三愛班
陳婉榆。雲林縣私立永年高中。高三愛班
鄭雅華。雲林縣私立永年高中。高三愛班

指導老師：
洪睿好老師

壹、前言

一、研究動機

人類從早期的以物易物，到貨幣交易，再到信用貨幣的發明。時至今日，手機支付「無所不pay」之電子商務已然成為趨勢，而本研究主要探討行動支付在台灣所遇到的問題。「在現金還是支付主流的台灣，短期內這些NFC手機用者的優勢還不明顯。聯手LINE Pay或悠遊卡公司是最有效率的途徑。」（翁書婷，2015），但是我們覺得並非只有與這兩者合作才能普及台灣行動支付效率，故本小組將針對三大近端行動支付進行比較及遠端行動支付台灣Pay推廣效率進行研究，以分析目前台灣消費者行動支付普及現況。

二、研究目的

- （一） 了解在台灣地區的市占前三大行動支付種類及各大超商合作行動支付家數。
- （二） 以SWOT分析，分析台灣Pay 與微信支付之間的優劣。
- （三） 透過問卷調查了解行動支付在台灣之普及率。
- （四） 探討現在消費者對於行動支付的認知及接受度。
- （五） 藉由本研究結果希望能提出建議，作為行動支付發展改進之參考。

三、研究範圍

- （一） 淺談在台灣地區的市占前三大行動支付種類及各大超商的合作伙伴家數。
- （二） 以問卷分析分析出消費者對行動支付的認知程度與接受度。
- （三） 以 SWOT 分析台灣Pay與微信支付之間的優劣，根據問卷分析結果做出結論，並提出建議。

四、研究方法

- （一） 文獻探討：透過閱讀期刊、報紙、書籍等書面資料統整及分析行動支付的資訊。
- （二） 問卷調查：設置網路問卷，以「行動支付在台灣之普及率」為首作問卷中心，調查人們對於行動支付的認知度。

五、研究流程



圖一研究流程圖
（資料來源：本小組自行編製）

貳、正文

一、行動支付

行動支付是指以「**電子、磁力或光學形式儲存金錢價值，並含有資料儲存或計算功能之晶片、卡片、憑證或其他形式**」（金管會，2018）等相關金融業務。分別為兩種：

（一）近端支付

指需要進行感應的支付方式，以行動載具靠近資料讀取設備，完成交易程序，諸如 NFC 手機信用卡、Apple Pay 都是近端支付。相較於遠端支付，近端支付目前多用於商店的小額交易、或是交通運輸系統，因為臺灣仍有交易金額的限制，所以可應用的範圍並不大。

（二）遠端支付

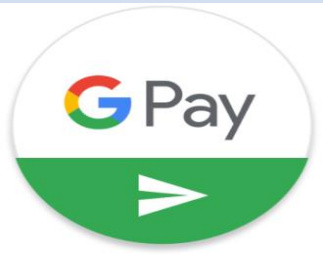
指不需將手機或行動裝置靠近任何感應器、讀卡機，就可以完成支付作業稱為遠端支付。簡單的說，用手機和筆電就可以完成購物程序，在網路上刷信用卡也算一種遠端支付。如：電子錢包。

二、三大近端行動支付與合作銀行業者

將介紹三個世界知名的行動支付系統，且在台灣可使用的 NFC 信用卡支付，與合作的銀行業者，整理統整後如表一所示。

表一：台灣主要的三大行動支付

類別	使用方法	合作銀行業者	使用通路
 Apple Pay	使用時將iPhone靠近感應式刷卡機，此時會要求使用指紋辨識，使用者按一下指紋核可即完成交易。	台北富邦、台新銀行、國泰世華、玉山銀行、聯邦銀行、中國信託、渣打銀行、新光銀行、永豐銀行、第一銀行、華南銀行、凱基銀行、匯豐銀行...等，Visa卡、萬事達卡	△實體商店：阿瘦皮鞋、愛買、Apple商店、西雅圖咖啡、星巴克、Cama咖啡、家樂福、金礦咖啡、丹堤咖啡...等 △網路商店：東京衣著、17life、夠麻吉、台灣高鐵、momo購物網、屈臣氏...等。

 Google Pay	只要將有Google pay的裝置靠近感應式刷卡機，直到螢幕顯示打勾即可完成支付。	國泰世華、中國信託、聯邦銀行、第一銀行、新光銀行、渣打銀行、台新銀行、玉山銀行、安泰銀行、華南銀行、匯豐銀行、上海商銀、合作金庫、永豐銀行及Visa卡、萬事達卡	△實體商店：愛買、西雅圖咖啡、星巴克、Cama咖啡、家樂福、康是美、金礦咖啡、丹堤咖啡、屈臣氏、永豐商店...等 △網路商店：瘋狂賣客、i3 Fresh愛上新鮮、55178一起發、Tim eless Truth Mask
 Samsung Pay	使用 Samsung Pay 進行付款前，都要經過指紋辨識、密碼驗證或是虹膜辨識才能進行付款，之後將裝置拿到刷卡機，並且選定要付款的卡片，待辨識成功後，就可以進行付款。	國泰世華、玉山銀行、台新銀行、花旗銀行、台北富邦、聯邦銀行、渣打銀行、上海商銀、滙豐銀行與Visa卡及萬事達卡	△實體商店：新光三越、BigCity、微風廣場、家樂福、金礦咖啡、丹堤咖啡、SOGO、台北101、遠東百貨、全家、寶雅...等。 △網路商店：瘋狂賣客、Samsung shop、Samsung galaxy App、Samsung Themes。

（表一資料來源：本小組自行整理）

三、四大超商與近遠端行動支付之合作

目前行政院結合在全台密度最高的超商推廣行動支付，以超商作為推廣的跳板讓行動支付能更快普及全台，故本小組針對在台灣地區的市占前四大各大超商，合作行動支付種類及優缺點面向進行統整，如表二所示。

表二：與四大超商合作的行動Pay

超商	行動pay	合作pay	合作業者	優缺點
 7-11	無	 微信（僅大陸人能用） Line Pay（僅限中信卡）	國泰世華、玉山銀行、中信銀行	優點：店數全台最多、知名度最高。 缺點：簽約銀行較少。
 全家	 My FamiPay		台新、國泰世華、中信、玉山、台北富邦、聯邦、銀聯、感應式金融卡	優點：店數多、知名度偏高、有自創行動pay。 缺點：跟7-11有多處雷同。
 萊爾富	 Hi Pay		台北富邦、華南銀行、永豐銀行、聯邦銀行、日盛銀行、...等共13家銀行及簽帳金融卡（美國運通除外）	優點：合作廠商多、有自創行動pay。 缺點：店數比其它兩家少、知名度偏低。
 OK超商	無		安泰商銀、三信商銀、新光銀行...等共23家銀行及永旺信用卡、樂天信用卡	優點：合作廠商最多。 缺點：店數全台最低、知名度最低。

（表二資料來源：本小組自行整理）

四、遠端行動支付－微信支付與台灣Pay

大陸使用最普遍的微信支付，微信支付在大陸之所以能成功不只是整合所有銀行，也在政府的政策鼓勵下，主要因為大陸有通貨膨脹、偽鈔多及信用卡不普及的問題，而喜歡用微信「因為微信讓所有銀行跟它做朋友，支付寶卻是讓所有銀行把它當敵人。」（林曉華，2015），而且它的功能還有「將紅包、找零、轉帳、付款等支付功能，結合微信社交互動的特性，給予用戶更貼近生活的交易模式」（盧·納特，2017）以吸引更多用戶使用，而台灣也需要做出改變，電子支付已然在世界蔚為風潮，尤其是跟我們鄰近的中國和日本在使用率上都遠超過我們，故行政院目前正積極輔導店家配合台灣Pay付款機制，並且鼓助消費者使用台灣Pay進行付款。

五、遠端行動支付－微信支付與台灣Pay的SWOT分析：

SWOT分析是「S-W分析是用來瞭解企業本身的優勢與劣勢，O-T分析用來瞭解外部環境變化時對企業的影響」（旗立財經研究室，2018）。台灣Pay與大陸使用最普遍的微信支付做SWOT分析，統整出台灣Pay與微信支付之間的優劣，如下表三所示。

表三：台灣Pay與微信支付SWOT 分析

分類項目	台灣 Pay	微信支付
代表圖		
優勢 (Strengths) 分析	➤ 小額轉帳免手續費。 ➤ 整合QR Code規格。	➤ 即便沒有大陸銀行卡也能用微信可接受的有效台灣信用卡或Visa/Mastercard金融卡，就可實名認證。 ➤ 市佔率與普及使用率比較高。 ➤ 與大陸所有的銀行都有合作。 ➤ 最早推行的行動支付。

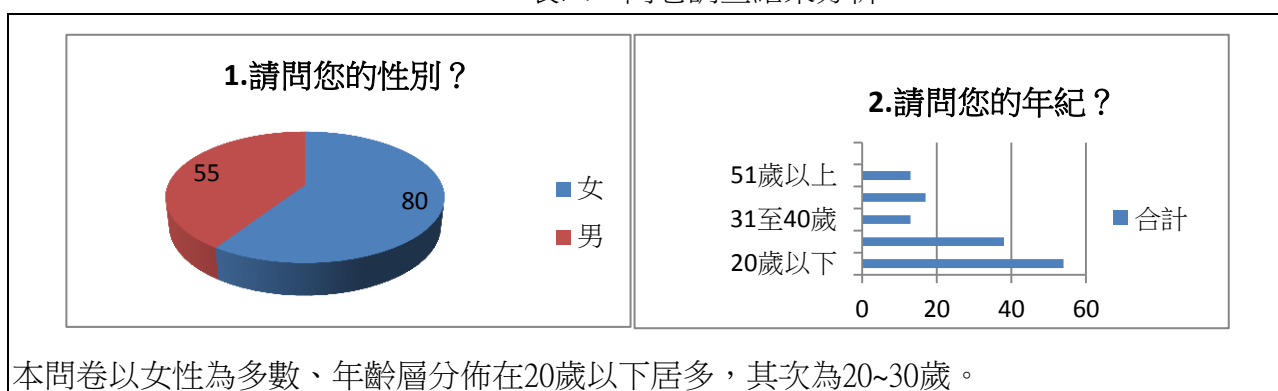
劣勢 (Weaknesses) 分析	➤ 只要換手機或是app刪除重裝，原本的設置的金融卡都不會保留。 ➤ 介面設定不人性化。 ➤ 知名度偏低、合作銀行少。 ➤ 能刷QR Code的地方太少。 ➤ 人民對行動支付的認知度不高。	➤ 社交危險：帳戶被盜用進而引發詐騙危險。 ➤ 無法顯示用戶是否在線上、缺少已讀功能。 ➤ 中國大陸政府管制，導致國外用戶戒慎恐懼。 ➤ 強行推銷廣告，造成用戶困擾。
機會 (Opportunities) 分析	➤ 能承載的卡片容量至少超過20張。 ➤ 金融卡可以受理綁定及刷卡消費。 ➤ 處於萌芽階段的本土支付系統。	➤ 相較於其它結帳方式，結帳速度較快。 ➤ 相關法規若更完善，出問題時讓消費者可依法尋求幫助。
威脅 (Threats) 分析	➤ 微信支付的使用範圍跟知名度比較廣。	➤ 若銀行及客戶的資料遭到駭客入侵，可能導致未經授權的交易，或被用於惡意用途。

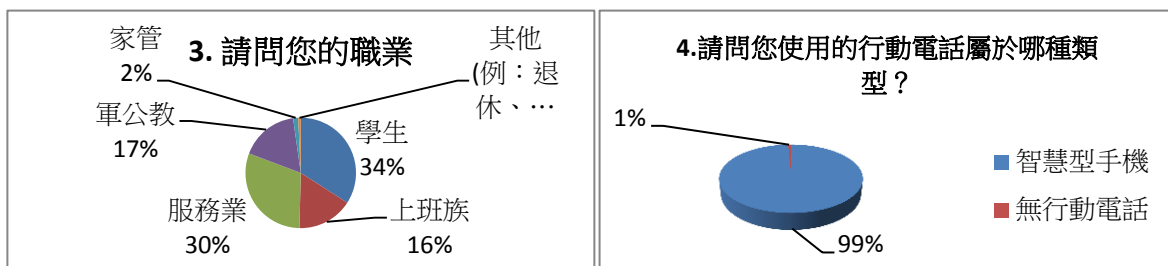
(表三資料來源：本小組自行整理)

六、問卷調查分析

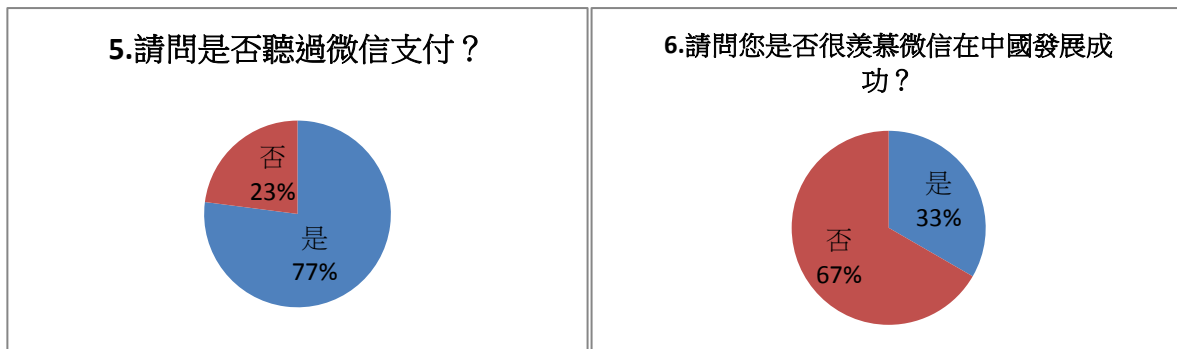
本小組以網路問卷形式針對全台灣各年齡層的民眾進行調查，時間為2018年8月21日至2018年9月8日，共發放問卷135份，皆為有效問卷，回收率100%，如表四。

表四：問卷調查結果分析

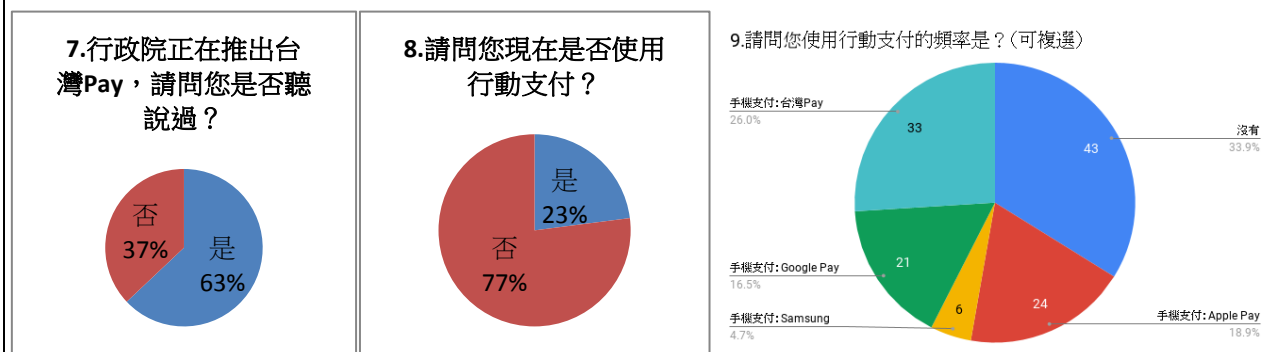




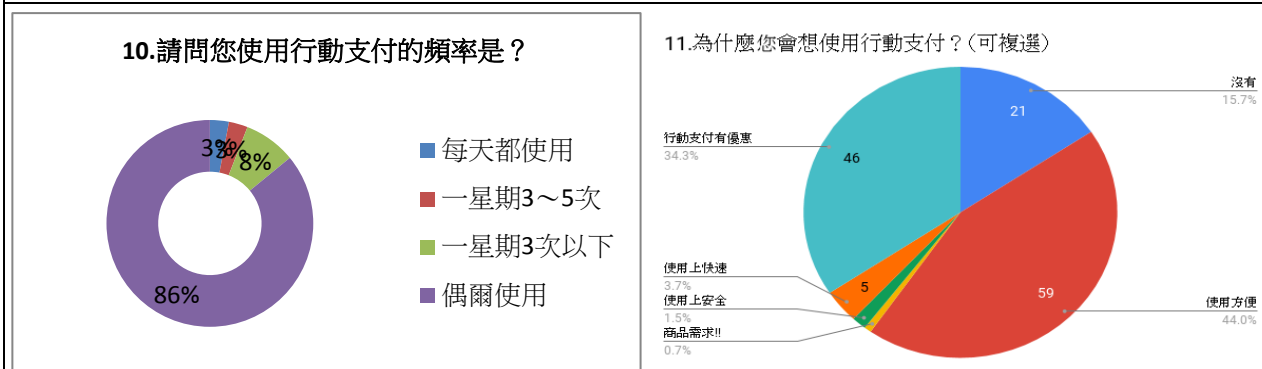
由此可知，大多數受訪者以學生、服務業居多，而使用智慧型手機佔99%。



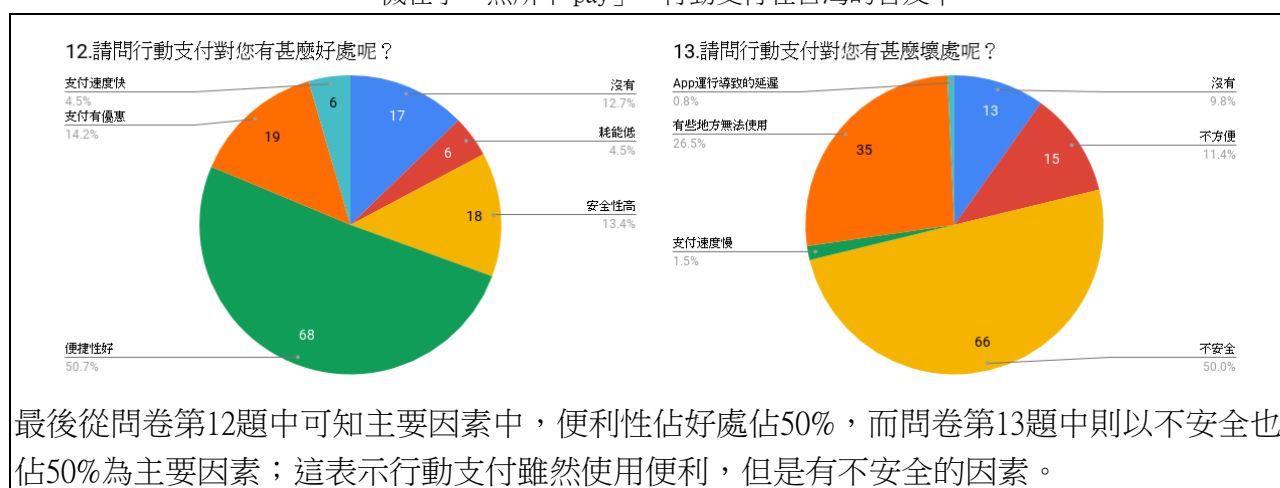
從問卷第5題可知有77%的人知道微信支付；而問卷第6題則顯示有67%的人不羨慕微信在中國的成功。



從問卷第7題得知有63%的人聽過台灣pay；在問卷第8題則有77%的人沒使用行動支付；但從問卷第9題可得知台灣Pay使用率最高，Apple Pay次高。



問卷第10題中有86%的人是偶爾使用(包含未使用)，可見行動支付使用仍不普遍；而問卷第11題則有44%的人認為使用方便是他們使用行動支付的主要原因，而有34%的人則是以認為有優惠是次要原因。



（表四資料來源：本小組自行分析整理）

參、結論與建議

以下將依據上述正文中的資料蒐集與問卷資料的分析結果，針對近端與遠端行動支付在台灣普及率各面向歸納出結論與建議。

一、結論

（一）認知度

從問卷第5、6題分析中可得知大多數的消費者都知道微信支付，但並不羨慕它的成功，因為它之所以能成功是它有全額賠償機制與完善的支付機制，降低消費者的疑慮從而提高用戶使用率，而在問卷第7題分析中則有超過63%的消費者知道政府目前推行的台灣Pay，普遍認知度不高。

（二）普及度

從問卷第8、9、10題分析中可看出消費者對行動支付使用率、頻率。在問卷第8題分析有77%的消費者沒使用行動支付，但從問卷第9題分析可得知台灣 Pay使用率最高，Apple Pay次高，而Google Pay則排第三，而在問卷第10題分析中有88%的消費者是偶爾使用(包含未使用)，這也代表行動支付仍不普及。目前以擁有3家行動支付比例最高，各個使用據點皆未必相同，普及度未達經濟效益。

（三）接受度

從問卷第11、12、13題分析中看出消費者對行動支付的好處有感，但也擔憂個資問題。從問卷第11題分析中可知便利性與優惠是吸引消費者的主因，而最後在問卷第12、13題分析中可知道行動支付對消費者的好處與壞處，雖然行動支付帶來許多便利性與優惠折扣，但是也帶來潛在安全的風險，因為以現在來說現行的技術還無法防止被駭

一機在手「無所不 pay」：行動支付在台灣普及率

客破解，盜取個資引起消費者的顧慮，例如：在今年七月時新聞曾報導過有關行動支付的個資隱私安全問題。故接受度仍受安全問題所影響。

二、建議

（一）針對近端支付的建議

1、推廣通路，廣設合作廠家

行動支付的現在及未來，技術的建立仰賴環境中每個服務供應商的合作，也需增設合作廠商，廣設合作通路。

2、提升金額限制

臺灣 NFC 感應式刷卡機有金額限制，且目前消費者的手機並非都有 NFC 功能，如目前 iPhone 自 iPhone6 系列後也有此功能，但相較起來 Android 手機的 NFC 普及度稍高。另外，感應式刷卡仍有交易的金額若超過 3000 元需簽名的限制，如果鬆綁相信能夠造福更多消費者，才能夠讓行動支付在臺灣發展更順利。

（二）針對遠端支付台灣Pay的建議

1、發展機會大

因多元平台開放造就虛通路盛行，改變消費者消費型態，減少現金的使用，故有助於行動支付比例提升。目前台灣Pay的使用人數較微信支付少，表示國內支付市場尚未飽和仍有發展空間。

2、尊重隱私權

以金流而言最注重四個主要特性為公開性、安全性、時效性、便利性，而目前行動支付雖然是依金流四大特性發展，但其中又以安全性為消費者最注重，因為沒有人願意讓自己的個資隱私曝光。台灣電子支付與行動支付的發展相對鄰國而言其實相當落後，普遍想法跟歐美國家的人民一樣，希望政府能夠尊重隱私權。

3、品牌定位

台灣Pay的品牌定位不明，而其他支付品牌相對明確，但台灣Pay而非如此，雖然行政院定義台灣Pay為多元金融卡支付品牌，但台灣Pay並非都能綁定各家信用卡，而是從原本信用卡支付直接轉成金融卡支付，但仍保留手機信用卡功能一個具有感應支付與掃碼支付雙重特性的支付服務，看似豐富實則雜亂無章，首先台

一機在手「無所不 pay」：行動支付在台灣의普及率

灣Pay本身就是App 另外還技術支援部分銀行App能以連結掃碼支付，因此銀行App中也出現了台灣Pay的名稱，可是卻無法進行感應支付僅能掃碼支付，建議能將機制簡單化。

肆、引註資料

翁書婷（2015）。圖解行動支付兩大模式，你的錢未來這樣用！數位時代。2015年10月10日
取自<https://www.bnext.com.tw/article/37609/BN-2015-10-09-090544-34>

旗立財經研究室（2014）。商業概論II。旗立資訊股份有限公司。

林曉華（2015）。微信的支付功能 幾乎綁架中國用戶的生活！。今周刊961期。

盧·納特（2017）。行動支付大解析。四塊玉文創有限公司。

金融監督管理委員會全球資訊網（2018）。2018年8月23日，取自
<https://law.fsc.gov.tw/law/LawContent.aspx?id=FL047751>