

108 學 年 度  
國 立 屏 東 大 學  
企 業 管 理 學 系  
實 務 專 題

專 題 名 稱

台 灣 發 展 行 動 支 付 關 鍵 因 素 之 探 討

指 導 老 師：張 秋 菊 博 士

專 題 學 生：CAB105005 林 裕 晨

CAB105010 陳 建 瑋

CAB105013 鄭 超 澤

CAB105019 張 晉 嘉

CAB105031 林 佳 融

CAB105038 卓 君 葦

CAB105048 郭 佳 馨

中 華 民 國 1 0 9 年 6 月

# 目錄

第壹章、緒論 .....	5
第一節、研究背景 .....	5
第二節、研究動機 .....	7
第三節、研究目的 .....	8
第四節、研究流程 .....	9
第貳章、文獻探討 .....	10
第一節、各國行動支付產業介紹 .....	11
第二節、行動支付的發展 .....	37
第參章、個案分析 .....	42
第一節、訪談大綱 .....	42
第二節、訪談個案分析 .....	45
第肆章、結論與建議.....	59
表 11 影響消費者使用關鍵因素 .....	59
附錄二：訪談大綱 .....	61
附錄三：訪談內容 .....	62
參考文獻 .....	132

## 表目錄

表 1 各行動支付特色服務模式 .....	7
表 2 各國關鍵因素與問題整理分析 .....	40
表 3 發展成敗因素分類表 .....	41
表 4 樣本基本資料表 .....	45
表 5 性別*是否有使用過行動支付交叉表 .....	45
表 6 年齡 * 是否有使用過行動支付 交叉表 .....	46
表 7 店家是否有提供行動支付服務 .....	57
表 8 店家提供哪些行動支付平台 .....	57
表 9 店家有安裝行動支付理由 .....	58
表 10 未安裝行動支付理由 .....	58
表 11 影響消費者使用關鍵因素 .....	59
表 12 影響店家安裝關鍵因素 .....	59

## 圖目錄

圖 1 本研究流程圖 .....	9
圖 2 行動支付產生時期表 .....	10
圖 3 各國使用行動支付比例 .....	17
圖 4 中國行動支付市占率 .....	18
圖 5 亞洲國家行動支付比例 .....	13
圖 6 指紋辨識或密碼在 ATM 提、存款示意圖 .....	27
圖 7 美國使用行動支付人數預估 .....	31
圖 8 瑞典行動支付發展程度 .....	34
圖 9 行動支付最發達國家 .....	35
圖 10 消費者問卷分析構想圖 .....	42
圖 11 店家問卷分析構想圖 .....	43
圖 12 使用行動支付因素圓餅圖 .....	47
圖 13 使用行動支付頻率(以一個月為單位)圓餅圖 .....	48
圖 14 使用過何種行動支付圓餅圖 .....	49
圖 15 最常使用何種行動支付平台圓餅圖 .....	49
圖 16 平均每個月使用行動支付金額圓餅圖 .....	50
圖 17 認為使用行動支付有何種好處圓餅圖 .....	51
圖 18 認為使用行動支付有何種壞處圓餅圖 .....	51

圖 19 未使用行動支付因素圓餅圖 .....	52
圖 20 目前使用何種支付方式圓餅圖 .....	53
圖 21 使用何種誘因會吸引使用行動支付圓餅圖 .....	54
圖 22 認為不使用行動支付有何好處圓餅圖 .....	55
圖 23 認為不使用行動支付有何壞處圓餅圖 .....	55
圖 24 認為使用行動支付是否為未來趨勢圓餅圖 .....	56

# 第壹章、緒論

## 第一節、研究背景

自 1958 年國際信用卡組織 VISA 公司成立以來，經過數十年的發展，信用卡已經廣泛被使用於日常生活的消費中，對現金產生相當程度的替代效果，非現金交易金額的消長，反映出一般民眾對現金以外的支付工具使用接受度，被視為觀察行動支付發展趨勢的領先指標。(台北產經，2016)

然而，隨著雲端運算技術日益成熟、智慧型手機的普及和通訊技術的革新，在全球各地快速發展中及金融環境的開放、市場需求的刺激和消費者行為模式改變，再次引領支付模式的創新，例如透過智慧型手機付款的「行動支付」( Mobile Payment )模式，儼然正興起一股替代現金，甚至是信用卡的態勢，行動支付不但改變民眾消費的方式，更改變了相關產業的商業模式，甚至影響國家的貨幣經濟。(台北產經，2016)

2015 年臺灣正式進入行動支付元年，金管會不僅鬆綁相關法規限制，如提供友善法規環境、整合共通設施及系統、加強消費者保護，並於同年 9 月同意將手機信用卡交易「代碼化」( Tokenization )，並准許以「主機卡模擬」( Host Card Emulation , HCE ) 方式發行手機信用卡。(台北產經，2016)

中國 2015 年的行動支付交易金額即達到人民幣 108.2 兆元，占該年度整體電子支付（包括網路支付、電話支付、行動支付、第三方網路支付等）交易總額 4.2%。連續 2 年成長率超過 20%，由於電子商務和線上支付的發達，使中國非現金交易金額年成長率高達 37.7%。(台北產經，2016)

歐美地區已開發國家的非現金交易金額逐年穩定上升。為搶占全球行動支付的龐大商機，歐美先進國家政府對於推動行動支付的快速發展，更是不遺餘力。例如，丹麥中央銀行於 2014 年即停止印刷紙幣和製造硬幣，並宣布 2016 年 1 月起停止紙鈔交易，推動全國數位付款方式，未來日常交易將透過行動支付或信用卡的方式。2015 年瑞典僅有 20% 的消費支付以現金完成，而全球整體平均值

則為 75%；另一方面，銀行對瑞典國庫的紙鈔和硬幣存量估算後僅有 36 億克朗鈔票硬幣，相較於 2010 年的 87 億克朗，約減少一半以上，而目前瑞典國民用鈔票支付日常活動消費只占國民生產毛額的 2%，遠低於歐元區國家平均的 10%，也低於美國的 7.7%，顯見瑞典採用實體金額交易的比例大幅降低，正積極邁向無現金社會。(台北產經，2016)

以上種種數據資料顯示，隨著行動支付的便利及普及，可推測未來全球各國已逐漸朝向無現金的社會與經濟型態趨勢發展；全球數位金融浪潮方興未艾，行動支付的運用與服務模式已是臺灣不容忽視的重要課題。(台北產經，2016)

## 第二節、研究動機

隨著時代的變遷及科技的進步，手機已然成為甚至不可缺少的生活必備品，除了過去基本的通話功能外，發展迅速至今已經是連錢包都能夠取代。

如表 1 所示，台灣目前已有眾多店家使用行動支付的管道來達到免使用現金、消費累積紅利、商品買一送一等種種福利，吸引消費者前來店家消費選購。而消費者透過行動支付，也可以節省時間或者是找錯錢的麻煩。

根據資策會產業情報研究所(MIC)在 2016 年 3 月發布「行動支付消費者調查分析」，台灣智慧型手機使用戶中，已有 19%行動支付的使用者(產業情報研究所，2016)，本組研究行動支付的動機，探討推動行動支付產業發展的關鍵因素為何？

表 1 各行動支付特色服務模式

(資料來源：參考工研院，2016、何佩珊，2019，本研究整理)

	行動支付服務	運作機制	帳號綁定方式	特色/優勢	便利性	風險性	使用比例
1	Line Pay	需註冊帳號並綁定信用卡，就能在配合的網路與實體商店消費	信用卡/金融卡	點數可透過非消費管道獲得	高	低	22.3%
2	Apple Pay	將 iPhone 6 以上手機或裝置，靠近讀卡機並過指紋或臉部辨識系統掃描即可支付	信用卡/轉帳卡	可與穿戴裝置整合	低	低	19.9%
3	街口支付	開設帳戶並綁定信用卡，就能再配合的網路與實體店面消費	信用卡/街口帳戶	付款方式多樣，街口幣還能折抵消費	中	低	19.7%
4	Google Pay	可在線上或商店使用，可匯款給親友	不綁定特定帳號	透過 NFC 傳輸	中	低	9.1%
5	台灣 Pay	只要有設置感應式 POS 機的商店皆可使用	信用卡/金融卡	綁金融卡轉帳免手續費	中	低	4.7%
6	Pi 錢包	可使用離線支付，停車費隨查及繳	不綁定特定帳號	可折抵部分公共事業費	高	低	4.9%

### 第三節、研究目的

隨著時代的變遷及科技的日新月異，手機已成為生活中不可或缺的必備品，除了過去基本的通話功能外，現今更具備了行動支付功能，出門不再需要帶著笨重的零錢，甚至連錢包都能夠取代。而因大環境之消費型態逐漸改變，本研究將探討消費者對於使用行動支付現況及消費行為差異，詳述如下：

1. 探討各個國家行動支付發展的關鍵因素
2. 了解台灣消費者與店家使用行動支付現況
3. 我國行動支付未來發展之建議

## 第四節、研究流程

第二章起本研究蒐集國內外發展行動支付的相關文獻，確定推動行動支付發展的關鍵因素後，進行個案選擇及調查，最後推出結論及建議做為我國未來發展行動支付產業之參考。

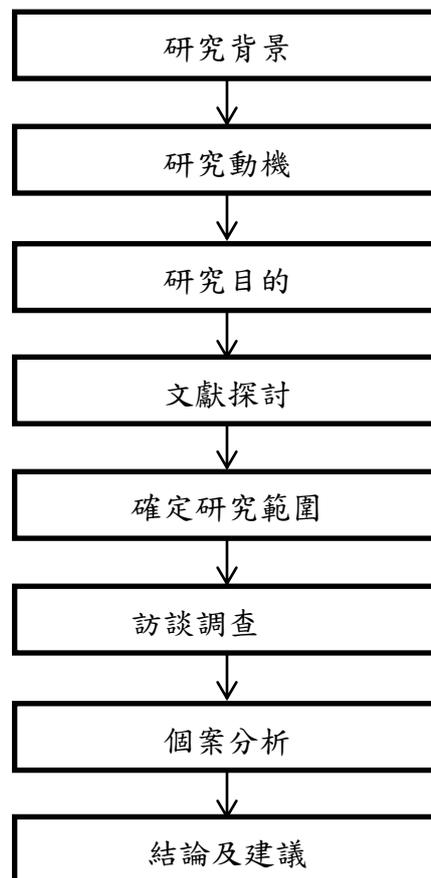


圖 1 本研究流程圖

(資料來源：本研究整理)

## 第貳章、文獻探討

2007 年行動支付開始出現，2008 年支付寶成立、2013 年微信支付、2014 年 Apple Pay 初版推出，陸續推出許多行動支付。

在現代，每個人出門人手一機，可以不帶錢包出門但是不能不帶手機，便利性遠遠勝於信用卡，且店家又不用特別安裝刷卡機，掃行動支付條碼也不用多花機器的維修保養費用，相對較低的成本及較便利的使用方式，正是行動支付發展越來越熱絡的主因。



圖 2 行動支付產生時期表

(資料來源：翻轉科技新聞，2017)

## 第一節、各國行動支付產業介紹

本研究將探討行動支付在台灣、中國、新加坡、日本、韓國、美國、瑞典的發展，依序由亞洲、美洲、歐洲排序來說明，亞洲除台灣之外，本組選擇了中國、日本、韓國、新加坡，由於台灣與中國一直以來有密切的往來，如台商在陸投資、陸客團喜愛到台灣旅遊，也讓支付寶在台開啟；韓國產業結構與我國相似，但行動支付比率卻遠大於我國，其中原因值得探討；日本與台灣同樣是亞洲高齡社會國家，並且鄰近台灣，列出來與台做比較；新加坡的行動支付排名全球第三，其關鍵成功因素值得探索。美洲方面，美國是代表性研究對象，美國的「Apple Pay」更是家喻戶曉的全球行動支付系統，歐洲國家瑞典則是第一個無現金社會，以下依序介紹各國行動支付的發展與現況。

### 一、台灣

#### (一)、行動支付發展沿革

台灣在 2015 年邁入「行動支付元年」，同年金管會通過《電子支付機構管理條例》，電子支付業者也紛紛搶進非現金支付市場；另外，電商、銀行也各自出招，推出支付工具與電子錢包來擴充消費者的支付選項。

#### (二)、主要業者及服務項目

台灣行動支付目前主要以以下六個業者為主。

##### 1. Line Pay

於 2014 年 12 月開始提供服務，消費者使用 LINE Pay 可以得到 LINE Point 的回饋，透過 LINE Pay 內的「儲值」功能，將銀行帳戶連結 LINE Pay Money 帳戶，即可將銀行內資金儲存至 LINE Pay Money 帳戶內，可用於與實體通路掃描 QR Code 進行消費，或在好友間進行免手續費轉帳作業。截至 2020 年 4 月 21 日止，LINE Pay Money 合作可支援儲值的銀行為台北富邦銀行、高雄銀行、新光銀行、聯邦銀行、玉山銀行、中國信託銀行、中華郵政、台灣銀行、永豐銀

行、土地銀行、國泰世華銀行、第一銀行。其服務包括以下，即時付費通知、免手續費轉帳、連結一卡通等。

## 2. 台灣 Pay

於 2014 年 12 月 30 日開始提供服務，啟動台灣行動支付新紀元，服務項目包含電子支付、電子票證及第三方支付，三者的主要差異在於是否能支援轉帳及儲值功能。以功能區分，電子支付可轉帳，第三方支付不可以轉帳、儲值，而電子票證是可儲值但不能轉帳。

## 3. Pi 錢包

於 2015 年 5 月開始提供服務，是由網路家庭 PChome Online 子公司—拍付國際資訊股份有限公司所提供的行動支付平台。主要提供客戶使用個人與商業會員所需之各項交易功能，其擁有高度安全性，採用支付卡產業資料安全標準保障每筆交易。其服務包括以下：路邊停車費隨查即繳、手機付款超過一萬家商店，即使不連網也能付款、行動繳費等。

## 4. Google Pay

於 2015 年 9 月開始提供服務，原名 Android Pay，在沒有指紋辨識的裝置上，Google Pay 會使用密碼或圖形啟用。當用戶向商家付款時，不會將信用卡或借記卡真實卡號與付款一起發送。相反，它會生成一個代表用戶帳戶資訊的虛擬帳號。此服務將客戶付款資訊保密，並發送一次性安全代碼而不是卡片或用戶詳細資訊。

## 5. Apple Pay

於 2017 年 3 月開始提供服務，能在實體和線上商店結帳時使用特定的蘋果行動裝置支付款項。這項服務對零售商保密消費者的付款資訊，並在每次交易時都會產生動態密碼。其服務包括以下：店內付款、App 付款、網頁付款、信用卡，金融卡，登機證，票券與酬賓卡等，也能放在「錢包」app 中。Apple Pay 可與眾多國內銀行核發的大部分信用卡，以及特定的金融卡配合使用。只要將適用的卡片加入「錢包」，就能繼續享有該卡片的所有酬賓獎勵與優惠。

## 6. 街口支付

因為擁有電子支付的執照，能夠支援儲值、轉帳，也就比純粹的第三方支付提供商多了機會接觸沒有信用卡的族群，使用者透過掃描 QR 碼進行付款，比起 Apple pay 使用的 NFC 技術，速度上相對慢了不少，但同樣的，對於台灣的路邊小店而言，引入這類的支付方式所負擔的成本也少很多。街口支付的策略是先經營線下實體店的支付，用戶可以透過 APP 定位、尋找出附近支援街口支付的店家，此外每次消費能夠獲得”街口幣”，能夠 1:1 折抵新台幣。而最近則是將觸角伸到了線上平台，預計明年將會完成 Momo、PCHOME、Yahoo!、蝦皮等平台的金流串接。

### (三)、影響行動支付發展的原因

以現在台灣而言，邁向無現金社會這個願景，還有一段路要走，但只要支援行動支付的實體通路增加，使用人數將會隨之成長，這不只需要政府政策大力的支持，也需要各家業者一起努力，對消費者進行使用習慣的教育宣傳，才能有效推動。至 2016 年止，非現金支付的使用比率低，使用率落後亞洲各國，如圖 5，以下參考今周刊(2018)，從三個面向探討其原因。(今周刊，2018)

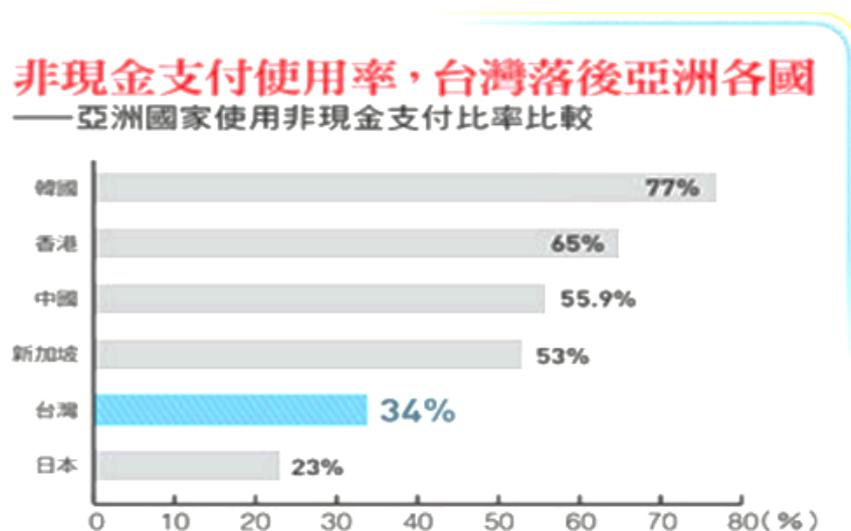


圖 3 亞洲國家行動支付比例

(資料來源：金管會、台灣金融研訓院，2016)

### 1. 用戶端：現金便利性高，也能避免個資洩漏

台灣民眾的社會信任度低，因此偏好匿名性高的現金支付，以避免個資與消費資訊被掌握。像悠遊卡推記名卡這麼久，也只有 32%是記名卡，其中大部分是強迫記名的學生卡。消費者接受度低。另一方面，傳統現金支付發達，金管會統計至 2018 年 10 月底，金融機構分行數高達 5 千 8 百家，ATM 多達 2 萬 8 千台，現金取得方便，偽鈔比率低，傳統支付習慣，一朝一夕難翻轉。欲擴大非現金支付比率，拓展支付工具的選項、優化使用情境，或許是業者能施力的部分。但在技術層面，台灣的非現金支付場域也仍有諸多不足，阻礙了消費者的使用意願。

### 2. 制度面：身分認證程序繁複

若要申請台灣的支付工具帳號，以管制等級較高的電子支付工具為例，首先得通過「實名認證」。所謂實名認證，是連身分證發證日期、地點和領換補發理由都要填，另外還得輸入手機號碼來接收驗證碼。這些繁複的資料驗證除了削弱消費者使用意願，沒有台灣手機號碼的外國用戶無法申請，排除了與國際市場接軌的可能。對此，金管會主委顧立雄強調，實名制是國際標準所定金融機構基本防制洗錢措施，在台灣也推行已久。為了簡化認證流程，2017 年 9 月金管會已刪除電子支付機構應確認使用者電子信箱，或社群媒體帳號的規定。金管會以洗錢防制為名設下門檻，但實際上實名認證後，用戶資料匯入金融聯合徵信中心，若遇上信用不良的用戶名單，聯徵中心卻不會主動告知支付業者，支付業者也曾因此發生交易糾紛，賠上幾千萬元。

### 3. 工具面：手機軟硬體限制多，用 iPhone 感應支付，限蘋果自家程式

即使消費者選擇像是電信、銀行業者推出的電子錢包，或街口支付這類第三方支付工具，僅需透過手機認證便能申請帳號，不用經歷繁雜認證過程，只要綁定信用卡即能消費，但申請帳號後，馬上又面臨硬體設備阻礙。台灣市占率約三成的 iPhone 手機屬於封閉系統，除了蘋果自家的 Apple Pay 外，其他應用程式都無法透過感應進行支付，讓台灣業者在支付功能上瞬間削減一大半。缺乏統一支

付工具，不同通路用不同的支付軟體沒有更方便。

此外，國際支付工具不受台灣法規限制，無須實名認證，iPhone 手機硬體的封閉系統讓使用者的消費數據全掌握在外國公司手上，本土業者被排拒在外。為了規避手機硬體上的限制，支付業者紛紛推出「掃碼支付」，透過 QRcode 或條碼進行支付。不過各種支付工具各自有一套付款碼的安全格式，卻又造成通路端另一層困擾，單一店家若想支援多種支付工具，就得貼上零零總總的 QRcode 讓消費者掃描。

## 二、中國

### (一)、行動支付發展沿革

#### 1. VISA 進入中國與銀聯的成立

VISA 是最早的國際金融機構聯盟，於 1993 年進入中國，是一個由 21000 名金融機構組成的聯盟，可以在全球都支持的 ATM、銀行或者商店等進行存取錢或者消費，但其當時並沒有真正打入中國市場，直到 2002 年中國銀聯成立。

#### 2. 1996 年電子商務的出現

隨著網際網路的發展，全球電子商務熱悄然升起，歐美地區良好的信用制度為電子商務的崛起打下良好基礎，1996 年，電子商務這個詞第一次進入美國人的視野。這個時期正值中國「走出去，引進來」戰略蓬勃實施，也是中國網際網路迅猛發展的時期，據統計 1996 年中國網際網路用戶為 10 萬，1999 年網際網路用戶為 400 萬，增長了 40 倍，2000 年達到 2225 萬，增長了 200 多倍。

1999 年 8848 策劃了「72 小時生存事件」活動，12 個人關在屋子裡 72 小時，通過網路購買需要的生活用品及食物，通過網際網路人們買到了永和豆漿。

同年，中國出現了第一家 C2C 網站，由邵亦波建立的易趣網。也是在同一年，馬雲創建了阿里巴巴，隨後電子商務逐漸開始取得了可觀發展，但頭兩年電子商務網站似乎沒有盈利，2002 年易趣網被美國的 Ebay 收購，隨著 8848 等一些電子商務網站由於資金不足轟然倒下，相較於易趣網的收費服務，免費的淘寶

在 2003 年 SARS 肆虐期間，迎來人生春天，人們足不出戶，通過淘寶購買自己所需用品。

### 3. 2003 年 10 月支付寶推出

2003 年 10 月，支付寶走上歷史舞臺，開啟了人們網上支付方式的新篇章。支付寶通過資金三方托管，解決了中國網際網路購物的信任問題，因此支付寶快速發展，很快成為網際網路上最大的第三方支付服務。

2004 年，支付寶從淘寶中脫離出來，成為獨立的第三方支付平台。阿里巴巴招股書中顯示，2014 年（截至 3 月 31 日），支付寶的總支付金額達到 38720 億元，日均支付量已超過百億。

在網路支付市場規模如此巨大的情況下，其他網際網路機構紛紛推出自己的支付服務，緊隨阿里巴巴腳步的就是騰訊在 2005 年推出了旗下的微信支付，與其拍拍、QQ 業務結合，京東也與收購了網路銀行來彌補自己在支付領域的不足。此時的中國，網路支付已經成了人們司空見慣的一種支付方式。

### 4. 行動支付大潮來襲

2013 年 8 月 9 日微信 5.0 發布，新增了微信支付功能，對一向獨大的支付寶發起挑戰，這次支付大戰的重點是在搶奪行動端的支付入口和習慣。

2014 年年初，阿里巴巴和騰訊分別出資 10 多億元人民幣給自己投資的打車軟體給消費者進行補貼，以培養用戶行動支付習慣。

2014 年 9 月 10 日，在蘋果發布會上，蘋果 CEO 庫克發布了蘋果的行動支付解決方案 Apple Pay，也加入到行動支付大軍中。

目前來看，包括銀聯和阿里巴巴在內的公司都正在積極的於蘋果進行接觸，以便在中國的落地解決方案中獲得合作夥伴的地位，從而鞏固自己在行動支付中的地位。

中國在支付寶及微信等業者的帶動下，行動支付普及率高達 86%，位居全球第一。



圖 4 各國使用行動支付比例

(資料來源：經濟日報，2019)

中國行動支付的發展離不開支付寶和微信支付這兩大支付巨頭的貢獻，而支付寶的家鄉杭州，在行動支付普及率、覆蓋廣度、服務深度等方面持續領先的城市。在杭州可以體驗無現金的生活，搭公交、坐地鐵、吃館子、住酒店、搭計程車甚至在街邊小攤買個燒餅，只靠一支手機就可以全部完成。

如此方便的行動支付環境，不是一夕間達成，2017年支付寶曾在官方微博徵集行動支付「死角」，收到網友近2萬條需求，例如：星巴克不能用支付寶、期許和公交卡綁定、交警隊繳罰單等，所以要達到現在這樣的成就是需要經過長期的改良、努力，才有辦法成就的。

## (二)、主要業者及服務項目

### 1. 合作對象及項目

從下圖可以看出，中國有許多協力廠商支付的業者，以下說明各行動支付具備著之不同的特色及應用方式。

2016年中國第三方支付行動支付市佔率

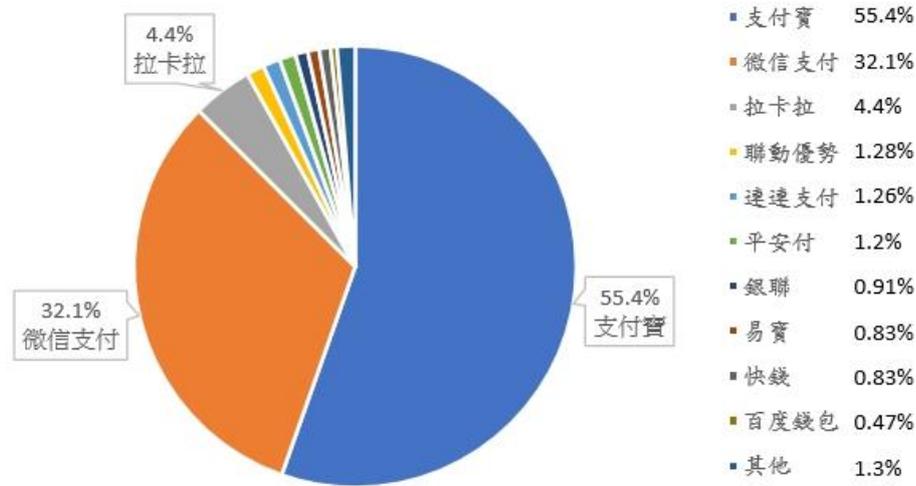


圖 5 中國行動支付市占率

(資料來源：經貿實戰研究中心)

### (1) 支付寶

於 2004 年 12 月 8 日開始提供服務，為阿里巴巴集團的子公司，主要提供項目有付款、轉帳、儲值、繳費、理財、保險、公益等。

支付寶相當於一個零錢包，這個零錢包可以直接使用，還可以互相轉帳，除了原有的交易擔保的支付功能外，更添加了一些為日常生活便利性而生的支付功能。近期更推出情感轉帳，公眾服務平台、離線支付等服務，試圖從淘寶網下既定的支付功能脫穎而出，從後台逐漸走向前端提供不同以往的服務。

### (2) 微信支付

於 2013 年 8 月 5 日開始提供服務，是騰訊公司開發的，主要提供項目有傳送紅包、理財通、生物辨識、乘車馬、車牌付等。

微信支付是建立在客戶端的一個支付功能，廣大用戶可以用手機完成便利的支付流程，綁定一張及以上的銀行卡，提供用戶快捷、安全、高效的支付服務。

### (3) 拉卡拉

於 2005 年 1 月 6 日開始提供服務，是中國領先的綜合性金融科技集團，同時也是中國國內知名的第三方支付公司，專注於整合信息科技，服務線下實體，從支付切入，全維度為中小微商戶的經營賦能。向客戶提供支付科技、金融科技、電商科技以及信息科技服務。

作為中國國內首批獲得央行頒發牌照的第三方支付企業、中國國內領先的金融科技企業，拉卡拉旗下擁有支付服務、金融科技、產業基金等業務板塊。

截至 2019 年 6 月末，拉卡拉支付覆蓋商戶超過 2100 萬。秉承普惠、科技、創新、綜合的理念，打造了用戶導向、以支付和金融科技服務為核心的共生系統，為個人和企業用戶提供安全可靠的全面金融服務。

### (4) 聯動優勢

於 2003 年 8 月 15 日開始提供服務，是中國國內最大的專業移動綜合支付、智能金融信息、移動化本地多應用及移動電子商務服務提供商。

2011 年 1 月，聯動優勢電子商務有限公司成立，全面負責聯動優勢旗下的支付業務，業務範圍包括移動支付、網際網路支付、銀行卡收單。

### (5) 連連支付

於 2003 年 8 月 7 日開始提供服務，是中國證監會批准的基金銷售支付結算機構。連連支付的業務已經覆蓋了跨境貿易、電商、航旅、出行、物流、教育、房產、汽車、保險、基金、文化等 20 多個垂直行業。移動支付交易量年復合增長率達 139%。累計交易量突破 2 萬億元人民幣。累計服務線上企業超過 2 萬家，服務用戶數量近 3 億人次。

### (6) 平安付

於 2002 年 7 月 2 日開始提供服務，平安付電子支付有限公司也是首批獲得央行頒發《支付業務許可證》的第三方支付機構，是中國國內電子支付領域的拓荒者和手機支付業務的領先者。業務涵蓋全國範圍的網際網路支付、移動電話支付、銀行卡收單及預付卡發行與受理（僅限於線上實名支付賬戶充值）。

#### (7) 銀聯

於 2017 年 2 月開始提供服務，是中國銀聯推出的移動網際網路支付產品，包括多品牌手機 Pay、HCE 及可穿戴支付。銀聯手機閃付依托近場通信、支付標記化等技術，讓支付極致便捷的同時，確保支付安全。

#### (8) 易寶

於 2003 年 8 月開始提供服務，是中國支付行業的開創者和領導者，也是網際網路金融(ITFIN)和移動互聯領軍企業。2013 年，適值公司成立十周年之際，易寶發布了「支付+金融+營銷」的升級戰略，領跑電子支付和網際網路金融。

#### (9) 快錢

於 2004 年 4 月 29 日開始提供服務，公司總部位於上海，在全國 30 多地設有分公司，已覆蓋逾 4 億個人用戶，400 餘萬商戶，對接超過 100 家金融機構，是中國國內創新型的網際網路金融機構。基於十年在電子支付領域的積累，為店家和消費者提供的手機支付服務，讓消費者和店家隨時隨地進行手機付款。

#### (10) 百度錢包(度小滿支付)

2019 年 1 月 17 日開始提供服務，是中國領先的第三方支付應用和服務平台。全面服務消費領域商戶和用戶的同時，為「度小滿金融」提供，包括基礎支付、財富管理、資產管理、消費金融、保險等多樣化創新資金服務能力。

基礎支付能力：支持 toC/toB 多形態產品接入，為商戶提供收單、代發代付、結算資金方案，並在人臉支付等創新領域提供定製化解決方案。

支付賬戶：搭建以用戶賬戶、企業賬戶、內部賬戶為主要架構的賬戶體系，支撐全場景業務鏈路，同時輸出客戶管理、身份認證等能力。

營銷平台：依托百度支付平台，為客戶提供商業智能、精準營銷等增值服務。

行動支付的服務，如果運用到校園實際的學習生活當中，就可以通過行動支付繳交學費、社團費用、購買三餐等，不但讓支付更便捷，而且更統一。我們將錢包打開，數數有多少張卡，儲蓄卡、信用卡、各種商店的會員卡，而卡一多就

容易遺失，掛失或重辦耗時費事，相當麻煩，行動支付則可以免掉這類煩惱。

### （三）、影響行動支付發展的原因

在整個中國，很多地區的實體通路發展並不齊全，便利商店、銀行不是處處皆有，儘管有便利商店，店內也不見得有提款機，找到了提款機或是銀行，也僅有同樣城市的相同銀行不收手續費，同一個城市內、不同銀行間則要收 2 到 4 元人民幣（約新台幣 9 到 18 元）手續費。特別是在一些郊區或是非一線城市，這些都會嚴重影響到整個國家的稅收管理、商品產權等，如果能把這些通路統一整合到行動支付的電商下課稅，想當然是一舉多得、非常便利。

再者是流通紙幣的毀損及偽造實在太多，只要待在當地一段時間，便能體會各種殘破不堪的紙幣，有頭尾分離用膠帶黏起來的、中間被撕開的、有塗鴉簽名甚至廣告留下電話的，買個東西找錢卻拿到一張不知能否使用的紙幣。可以看出行動支付在中國得推行，確實有其必要存在。

而中國在行動支付的表現上雖然亮眼，但其中所隱藏和延伸的問題不容小覷，在金融法規和金融秩序上具有爭議，因為他們不是真正的金融業，有些行為難以管理；而使用者把錢存進去，透過其來支付，這種行為又具有金融色彩，畢竟部分行動支付業者本身並非金融業，也不是從事金融借貸融資投信投顧的商業模式，你給銀行的存款是會以融資形式進入市場給企業的，但是給他們的「存款」就只是成為該公司可以自由利用的熱錢。

## 三、新加坡

### （一）、行動支付發展沿革：

新加坡在 2015 年推動行動支付，2017 年 9 月財經新報，曾經報導新加坡人「愛現金導致政府推動行動支付傷透腦筋」，指出九成新加坡人以現金付款，高於亞洲地區平均值。其實新加坡人這麼喜歡使用現金交易並不是因為對行動支付不了解，而是因為新加坡電子支付系統過多，各種技術百花齊放，而系統之間彼此互相不流通，人們若要用電子支付得各帶不同的卡片或裝置，店家也要裝設複

數相關機台，對消費者來說很不方便，對店家來說也徒增成本，結果多數人乾脆還是用現金與信用卡。

儘管如此，當年新加坡政府仍然抱持往無現金社會邁進的雄心壯志，計劃用 QR Code 來統一支付方式，讓使用者以手機拍照掃描 QR Code 的方式來支付。

轉眼間到了2019年，新加坡政府果真成功的利用 QR Code 整合了各式機型，及 20 多種支付模式，食客無論是掏出易通卡、NETS 支付卡、信用卡或者用手機做微信支付等，都能通過同一台終端機或同一個 QR 碼完成交易，實現「一機一碼」的願景。

能達成如此成就，主要原因是，新加坡管理當局為了讓商家都一同參與無現金系統，讓此無現金系統更龐大，整合度更高，而推出的 0.5% 商家貼現率 (merchant discount rate, 簡稱 MDR)，比市場平均的 2% 到 5% 低，MDR 是商家根據轉帳交易額支付給 NETS(星網電子付款)的費用。政府在首三年將提供資助，讓商家無需承擔 MDR，不過須在 2020 年 8 月前與 NETS 達成協定才能受惠。此一作法大大提升了店家參與的意願，拉高整合度，使消費者、食客使用行動支付上都更加便利，也讓新加坡行動支付普及率在 2018 年 34% 增加到 2019 年 46%。

## (二)、主要業者及服務項目

### 1. 星網電子支付

星網電子支付也是上述中新加坡推動無現金交易的最大推手。是新加坡頂尖銀行成立的星網電子付款私人有限公司 (Network for Electronic Transfers Singapore Pte Ltd, 簡稱 NETS )，旨在經營付款網絡並推動電子付款的普遍使用，在近二十年來，一直處在新加坡邁向無現金社會的前鋒地位。NETS 在新加坡直接支付及儲值付款的網絡經營方面，以及一系列網絡與流動付款產品配套發展方面，迄今已累計了二十年的豐富經驗。如今，新加坡全島有 30,000 個銷售點提供 NETS 付款服務，從最小的鄰里商店到最大的大型超市，均允許無現金交易。商家們皆熟知 NETS 系統非常可靠，而且付款便捷。

## 2. GrabPay

創立於 2012 年，由同學對馬來西亞計程車服務的抱怨而啟發此創業概念。2014 年初，Grab 獲得了新加坡政府投資公司淡馬錫旗下祥峰資本的投資，進而把公司總部從馬來西亞移至新加坡。2017 年 4 月開始服務，一間提供服務技術和交通網絡的公司，主要以開發應用程式連結乘客和司機，提供載客車輛租賃及即時共乘的分享型經濟服務。乘客可以透過傳送簡訊或是使用應用程式來預約這些載客的車輛，利用行動應用程式時還可以追蹤車輛的位置，為目前東南亞最大網路叫車平台。

## 3. Apple Pay

新加坡於 2016 年開通 Apple Pay 服務，是亞洲第二個可以使用的國家。當年有 6 家銀行開通 Apple Pay 服務據點，開通後一兩周內就吸引多達 4.7 萬的既有信用卡持卡人，以自身的 iPhone 登錄註冊使用 Apple Pay，之後又陸續開通 Samsung Pay、Android Pay 國際行動支付，成為亞洲唯一三大支付開通的市場。

## 4. Paylah

於 2018 年 12 月 12 日開始服務，是星展銀行在新加坡推出的，為最受歡迎也是功能性最完善的支付工具，集結了新加坡各家銀行，整合所有資源，讓買東西變得更聰明、更方便。

### (三)、影響行動支付發展的原因

安全性顧慮是導致消費者不使用行動支付的最可能原因，新加坡人雖正越來越多的轉向行動支付平台，但要完全讓持卡人接受這些服務的使用，信任仍是關鍵。在未來行動支付的安全性也將大大的考驗發展快速的新加坡。

## 四、日本

### (一)、行動支付發展沿革

日本因為過去擁有穩定的金融市場，導致當地行動支付起步時間較許多國家晚。而於 2020 年舉辦東京奧運時，日本業者為了避免錯過當時旅日遊客的商機，

於前年陸續開始發展行動支付服務。除了與觀光相關的跨境支付和電子票證服務，也有日本新創業者推出社群拆轉帳服務以活絡當地行動支付市場。(AISP 資料庫，2018)

## (二)、主要業者及服務項目

### 1. LINE Pay

於 2014 年 12 月開始提供服務，是 5 霸中進入行動支付市場的最早的一位。目前登錄人數為 3000 萬人，消費者使用 LINE Pay 可以得到 LINE Point 的回饋，可以使用在電商、旅遊預訂等處，而比較特別的是 LINE Pay 有支援個人與個人間的送金，與他人聚餐時，先付款者就能更方便處理與朋友間的代墊款。

### 2. Rakuten Pay

於 2016 年 10 月開始提供服務，目前加盟店數有 120 萬家，可以綁定樂天信用卡，如果綁定信用卡的話，點數回饋率可以到 1.5%，這是十分吸引人的優惠，比一般回饋率高了 0.5%，而對於店家來講，使用 Rakuten Pay 的話，最快可以隔天就收到帳款，這也是一個利多，最強的是，他可以累積點數。

### 3. Amazon Pay

於 2018 年 8 月開始提供服務，現在只有幾十家店面使用。在日本人的眼中，Amazon 的形象，總是乘著黑船來的，日本是在 19 世紀因美國的黑船來航事件，被迫開港通商，才有之後的明治維新，晉升為成功的現代化國家，日本對於美國帶來的變革與競爭，抱持著一種複雜的情感，對於 Amazon Pay 的態度也是如此，因此可以推測不久之後會在日本行動支付店面迅速發展，將會占有一席之地。

### 4. PayPay

是 Yahoo Japan 於 2018 年 10 月 5 日開始提供的服務，而 Yahoo Japan 是這五大行動支付的公司中排名最後，但其母公司為 SoftBank，他找來印度已經在行動支付有 7 年經驗的 Paytm 來提供技術支援，未來也預計要動用 SoftBank 的營

業資源來全面推廣 PayPay。為吸引用戶，毫不手軟的砸錢補貼，只要用 PayPay 結帳，甚至可獲得 20% 回贈，亦即購物打 8 折，另一方面，為吸引店家成為 PayPay 合作店家，到 2021 年 9 月底為止，不收店家的手續費，迅速擴展消費族群及店家使用數。

## 5. Merpay

於 2018 年 6 月推出的服務，是最慢進入市場的一家，賣家可以將賣東西賺得的錢，直接消費在 Merpay 所支援的店家。

### (三)、影響行動支付發展的原因

雖說日本行動支付的技術可以說是走在時代的前端，但有好的技術不一定等於成功讓消費者轉換支付方式，早在 1998 年就已經發展出的技術，但為何過了 20 年，這些行動支付方法沒有更加普遍？直到了 2018 年才被政府大力推廣下，使用比例才漸漸提升，也因此 2018 年被稱作日本行動支付元年，以下參考各類報導與分析，探討其原因：(Mark chih, 2018)

#### 1. 消費者偏好現金支付

現金交易在日本對使用者來說並不會有明顯的痛點，且現今還是不能提供所有的使用者一個優於現金交易的經驗，大多店面還是以實體支付為主，而日本擁有許多現金 ATM，假鈔問題不多，也不須煩惱攜帶現金出門遭搶等問題，因此要改變使用者的行為是非常需要時間的。(經濟部駐日經濟組，2019)

#### 2. 實體店面業者引進維修問題

須考量到行動支付引進及維修設備的成本、手續費、員工操作有困難及行動支付待兌現等問題，多數店家還是想等手機服務的技術到位或普及率較高時，再一鼓作氣的在短時間內取代現金交易，因此就算許多店家認為這是一項先進的技術也遲遲不想去嘗試。(經濟部駐日經濟組，2019)

日本政府於 2018 年調查國人使用行動支付的比例僅為 19.9%，因此於 2018 年 10 月，提出了無現金願景報告，將消費稅由原本的 8% 調漲為 10%，為了減

輕消費者與店家的負擔，政府投入了 812 億元給予店家，讓消費者在店裡使用行動支付可以得到 2~5% 的消費回饋，目的是希望使用行動支付的比例能於 2025 年達到 40% 之，並以 80% 為最終目標。(陳建鈞，2019)

## 五、韓國

### (一)、行動支付發展沿革

在韓國，移動支付模式推出的初衷是為了簡化信用卡在線支付流程。基於這一目標，韓國移動社交巨頭 Kakao 於 2014 年推出了移動支付服務 Kakao Pay。隨後，三星電子公司也推出 Samsung Pay，開始推廣線下移動支付模式。

隨著移動支付的不斷發展，韓國又開始採用另一種移動支付模式-二維碼支付系統，人們通過掃描直接連接到銀行帳戶的條形碼就可以進行支付。二維碼支付技術一經推出，就被奉為一種改變遊戲規則的支付方式，可以取代現金交易並降低交易服務費，從而顛覆了傳統的基於銀行卡的支付模式。

二維碼支付服務已吸引了越來越多的企業和消費者，它有望最終成為韓國市場的主流支付方式。但市場觀察人士表示，在當今韓國，Samsung Pay 等其他移動支付模式也炙手可熱，因此，這一目標可能存在一定的挑戰性。雖然韓國移動支付市場越來越精細化，但從整體上看，這一市場仍將持續增長。

### (二)、主要業者及服務項目

#### 1. Naver Pay

2014 年「Line」的母公司 Naver 推出 Naver Pay，首先，Naver Pay 的使用者不用額外加入會員，只要使用既有的入口網站—Naver 的 ID 即可，同時還能整合支付、積點、匯款於一個帳戶統一管理。Naver Pay 的定位是成為貼近消費者生活的支付工具，因此主要以每月銷售額在 3 千萬韓元以下的小型網路商店為主。融合了 Naver 現有的結算平台，擁有一套物流和退款追蹤系統。每月實際使用會員高達 550 萬人，2016 年 10 月止的交易額逾 2.8 億韓元(約新台幣 820 萬元)，趕超 Kakao Pay 的態勢十分明顯。

## 2. Kakao Pay

南韓偏愛使用本國品牌。以 SNS 為例，Kakao Talk 自 2010 年 3 月開啟服務以來，網站會員便已突破 1 億人。所以，Kakao Talk 在 2014 年 9 月開啟第三方支付服務—Kakao Pay，Kakao Pay 不只有轉帳、付帳功能，而後又新增了離線支付、二維條碼，只要一掃描，不需知道對方帳號，也能直接收匯款。2016 年與中國簽訂合約，可結合支付寶使用，擴大使用率。

## 3. Samsung Pay

2015 年 8 月加入第三方支付服務市場，最大優勢是能同時支援近場通訊（NFC）與磁條讀卡器驗證功能（MST），支付媒介涵蓋廣。Samsung Pay 可在南韓 90% 以上的商店結帳。此項發展改變了南韓人的結帳習慣—從掏出信用卡刷卡，轉變為伸出手機感應。另一方面，三星電子也擴大了 Samsung Pay 的功能，自 2016 年 4 月中旬起，在全韓國的友利銀行、KB 國民銀行、農畜信用部等的 ATM 都可以使用 Samsung Pay 提、存款。使用方法跟信用卡一樣，只要在初次使用前於 APP 輸入銀行帳號後，就能利用指紋辨識或密碼在 ATM 提、存款。



圖 6 指紋辨識或密碼在 ATM 提、存款示意圖

（資料來源：東森新聞雲）

#### 4. Payco

2015 年 8 月，由韓國最大的智能電話遊戲應用程式企業 NHN Entertainment 推出，只需在應用程式內登記個人資料、銀行戶口與信用卡號碼，建立一個個人用戶號碼與密碼，登記完成後，此應用程式便能直接與銀行聯繫，往後外出消費時，若商店是與「Payco」有合作關係，只需拿出手機，便可以進行交易。NHN Entertainment 要發展「Payco」，其實是與其網路遊戲業務不景氣有關。由於面對眾多企業競爭，母公司 Naver 為了強化 NHN Entertainment 的力量，要求其研究部研發手機結算服務的技術，加入 KCP(韓國網絡結算)，並推出「Payco」，以為它們找尋新的營商出路。

#### 5. Zero Pay

2018 年 12 月推出，利用 QR cord 掃碼便可結帳。利用此應用程式結帳者，規模較小的工、商業結帳手續費為 0%，消費者可獲得 40% 減稅的優惠，兩者均受惠。在 2019 年 4 月止，已有 10 萬家店家加入。但是推出成效並不好，ZERO PAY 結算金額僅占銀行卡結算金額的 0.0003%。

#### 6. LINE Pay

2020 年 LINE 宣布與南韓行動支付服務 PAYCO 合作，未來日本、台灣、泰國的 LINE Pay 用戶，到南韓任何一家與 PAYCO 合作的實體店家消費，都可以拿出 LINE Pay 付款。首先，一般民眾在體驗上感受到最大的改變，就是海外交易手續費消失了。LINE Pay Money(原 LINE Pay 一卡通帳戶)這類的電支帳戶，是直接扣除虛擬帳戶內的儲值金，因此不會像信用卡交易，產生額外費用。

### (三)、影響行動支付發展的原因

由於使用行動支付，金流便透明公開，這是讓許多店家卻步的原因，且消費者習慣不易改變，於是從 1994 年開始，南韓便針對店家端和消費者端施行稅賦減免政策，利用減稅的誘因吸引店家及消費者。

## 1. 店家部分

針對願意受理卡片及電子支付付款的店家，韓國分別自 1994 年及 1997 年起施行加值型營業稅與營業所得稅減免政策。除補償店家因接受電子支付所須額外負擔的成本外（如感應設備裝設與給第三方的手續費），同時也根據交易類別，針對不同項目訂定不同加值稅的折扣比率。在 10% 的加值稅稅率下，最高折扣比例可達 2.6%，可折抵金額上限則為 700 萬韓元。而原先已接受電子支付的店家則提供營業所得稅減免，且店家金融卡及信用卡銷售額較前一年增加的部分，也能增加抵稅額。此外，為加快電子支付發展，韓國亦於 2001 年立法強制銷售額達一定門檻的店家，不得拒絕消費者持卡消費，也不能將手續費轉嫁給消費者。

## 2. 消費者部分

韓國人多數使用信用卡，因為不論是計程車、吃飯、買菜使用一張卡便能解決，大部分的店面都支援信用卡支付。針對使用信用卡及金融卡進行電子支付的民眾，1999 年起推出綜合所得稅的抵減政策，讓消費大眾（納稅義務人）可用當年度金融卡及信用卡刷卡消費額抵稅，藉此刺激消費並帶動電子支付發展。後續抵減額度及比率雖年每年不見得一樣，但在推動電子支付的大前提下，仍維持迄今。以 2015 年的抵減額度為例，可用信用卡或金融卡全年消費總額作為計算基準，扣除 1/4 個人年所得，抵減額度上限則為 300 萬韓元。

韓國政府藉由提供市場供需雙方租稅減免誘因，成功促進電子支付在韓國的發展。短期或許會對稅收造成一定負面影響，但長期而言，隨著消費者使用黏著度增加後，市場需求會改變供給行為，店家也會被動地全面使用電子支付工具，這將有助政府稅收提升。因為當交易行為都被記錄時，地下經濟規模將大幅縮水，此除可降低政府稽徵成本外，也會讓稅基擴大，進而提高政府稅收。（資料來源：台灣經濟研究院）

如上所述，韓國的行動支付，就使用率及普及率而言是十分成功的，韓國央行（BOK）發布的《2017 年電子支付服務使用情況報告》顯示，2017 年，韓國移動支付日均交易額達到 212 萬韓元，同比增長 147.4%。韓國央行的數據顯

示，2017 年，通過快捷移動支付服務完成的支付總額再次刷新紀錄，達 672 億韓元，比 2016 年增長了 158.4%。此外，從快捷移動支付領域的總體來看，線下支付的比例從 2016 年的 46.5% 上升到 2017 年的 55.6%，已超過了在線支付。韓國更在之後取得了 line pay 和支付寶的合作，使得行動支付有更多使用的平台，增加了商機。韓國行動支付如此普及，安全性便是個很大的問題，未來的防護機制以及解決方案都需完善規劃。

## 六、美國

### (一)、行動支付發展沿革

為什麼行動支付沒在美國盛行？事實上，美國的移動支付技術成熟得比中國早，只是銀行系統及人們習慣的差異。美國銀行信用卡支付系統早已發展成為非常完善的體制。而行動支付沒有在美國快速發展，原因之一是銀行卡支付已經很方便。82%的美國受訪者表示，在商店用銀行卡支付是非常簡單的，行動支付根本沒有必要。Extend 電子支付平台 CEO Andrew Jamison 解釋：「我們的電子支付發展緩慢，是因為我們需要打破一個已經建立很久的生態系統。」他說，行動支付發展緩慢，原因很明顯，消費者使用銀行卡或手機都一樣，這其中不存在什麼問題。

根據市場調查機構 eMarketer 估計，2018 年美國將有 5500 萬人使用行動支付，佔全美人口的比例達 20.2%，且分析師預估今年年底假日銷售採用行動支付的人數將會比以往增加許多。

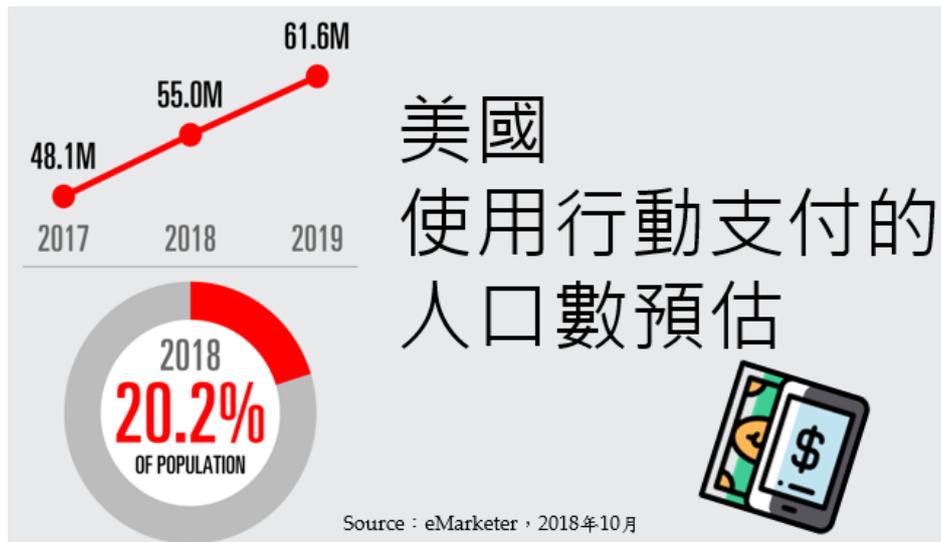


圖 7 美國使用行動支付人數預估

(資料來源：eMarketer，2018)

## (二)、主要業者及服務項目

### 1. Google Pay

於 2006 年開始提供服務，目前在美國擁有 1210 萬使用戶，是 Google 公司所推出的行動支付服務，將儲存於 Google 帳戶內的資訊整合到各項 Google 產品服務中而更方便交易，是由 Google Wallet 和 Android Pay 結合而成的，擁有個人間的收付、轉帳功能。(戴敏錡，2019)

### 2. Apple Pay

於 2014 年 9 月 9 日開始提供服務，是蘋果公司推出的支付和電子錢包服務，2019 年成為行動支付霸主，目前在美國擁已擁有 3030 萬使用戶，佔全部行動支付用戶比例的 47.3%，整合支付服務於 Apple Wallet 中，僅能使用於自家產品來進行支付，裝置最多可綁定 8 張信用卡與金融卡，使用者必須輸入密碼才能啟用。(戴敏錡，2019)

### 3. Samsung Pay

於 2015 年 8 月 20 日開始提供服務，目前在美國擁有 1080 萬使用戶是韓國三星電子公司所開發的行動支付，可將會員卡以條碼或磁訊號儲存在 Samsung

Pay 中，也可開通交通卡可查閱最近 10 筆交通卡交易紀錄，最多可加入 3 張交通卡，交通卡一旦加入，便無法移除。(戴敏錡，2019)

### (三)、影響行動支付發展的原因

#### 1. 美國人頑固的只接受信用卡，這些好處是使用行動支付所沒有的

(1)美國信用體系完善，銀行對信用卡提供可靠和「誘人」服務，不僅開卡免費，而且在發行初始期都有各種現金獎勵政策，一些零售商使用他們發行的信用卡都還有大幅度的額外折扣。

(2)很多信用卡會在初始期（3-15 個月）提供分期支付零利率政策，以鼓勵你先花錢，之後再付帳單，但如果你使用行動支付，卡裡沒錢就無法使用了。

(3)美國人用信用卡消費，每筆交易都有 2%~5% 的返現或積分獎勵，讓消費者有種掙錢的感覺，也是行動支付無法提供的。

(4)信用卡的盜用保護在美國非常強大，美國信用卡無需密碼，如果不是你簽字花的錢，你一分錢也不用支付，零責任，所以信用卡不怕丟，但行動支付非本人也能使用，被盜用的錢幾乎就拿不回來了。

(5)另外，美國很多信用卡有保險和索賠功能，例如某些信用卡訂機票出現飛機延誤，發卡方會給報銷延誤期間的住宿、餐飲及交通費；某些卡在租車時提供額外的保險，如果發生意外能獲得額外賠償等等，也都是行動支付所沒有的。

(6)美國沒有及時支付的需求，相信社會人與人之間的信用，大家習慣於先寄帳單後付款，從消費購物，甚至到醫院看病等花大錢的服務都是如此。不即時支付的一個好處是，約束店家不敢弄虛作假，要提供真實誠信的服務，否則事後有拿不到錢的風險。

#### 2. 企業提供會員誘因

不過，這種情況將逐步轉變中，因為在美國有愈來愈多的零售商和餐館正在接受行動支付的方式。2019 年初，蘋果公司宣布，美國所有零售商中已經有一半比例現在接受蘋果支付（Apple Pay），這比起 2014 年首次推出 Apple Pay 時，

僅僅只有 3%店家的確成長很多。近年來，支付應用程式為了拓展業務範圍，其提供了更全面的解決方案。

eMarketer 指出像 Apple Pay 和 google pay 等支付應用程式，除了可在實體店家進行行動支付之外，也開始提供點對點支付服務，這讓整個支付領域獲得了更多的支付方式。例如：2017 年 12 月，蘋果公司推出 Apple Pay Cash，讓 iPhone 擁有人能夠進行個人對個人的支付。google 當然也跟上這腳步，提供類似服務。由於這些零售商可以將客戶忠誠度以及購買時獲得獎勵或折扣帶入其中，進而提高了客戶採用的比例。迄今為止最成功推出零售商或餐廳自己應用程式的公司就屬於星巴克，因為星巴克將支付和忠誠度融入無縫的客戶體驗中。

## 七、瑞典

### (一)、行動支付發展沿革

1661 年第一個發行現鈔的國家 — 瑞典，開啟了長久以來現金交易的模式。現在瑞典 1600 多家銀行已經有 900 多家沒有開放現金存款。2009 年瑞典發生一起驚天搶案，導致瑞典政府決心全面推動無現金交易，相較於 2008 年 110 起搶案，到了 2016 年只剩下 2 起搶案。如下圖 9，目前瑞典的現金支付只有 1%，是真正落實的無現金國家，已是使用非現金支付人次最多的歐洲國家，已有 59% 的人口使用無現金交易，而且現在瑞典 1600 多家銀行已經有 900 多家沒有開放現金存款。然而，這個國家的現鈔消失速度比所有人想像的還要快許多，也因此逐漸產生許多弊端。瑞典的銀髮族群和遊客們都爭相呼籲放慢「無現金」的節奏，政府也正為此重新評估無現金社會所需面臨的困難與代價。瑞典在過去的十年，足足減少了一半的現金使用，有半數的零售商甚至可能將在 2025 年前全面的停止收取現鈔的服務。根據統計，瑞典的 100 萬市民中，就有五分之一的人不再使用自動提款機。為了了解無現金支付的成效，瑞典宜家先前在耶夫勒市分店進行了一項無現金購物的實驗。

結果顯示，只有不到 1%的顧客使用現金來做支付。宜家的經理伯斯坦表示，

無現金實驗可以配置更多的員工到銷售樓層工作。到目前為止，每 1000 名顧客中只有 1.2 人選擇使用現金來進行支付。使用現金支付的時機點主要在用餐區較為顯著。宜家也發現，雖然使用現金的民眾非常稀少，但他們的員工為此卻需要多 15% 的工作時間來處理、計算及存放現金。最後他們決定為那些在餐廳購買食物，卻只帶現金的顧客提供免費小食，宜家指，這個實驗證明，有時候現金不是必要的，甚至是多餘的，因為公司還要為此花費了更多額外成本。

從數據顯示，如圖 8，瑞典大多數人早已不再使用現金了，2018 年瑞典的現金交易只占整體經濟的百分之一而已。使用現金買東西的消費者也從 2010 年的 40% 下降到剩下 10%，甚至有超過 4000 人選擇在手上植入晶片，只要揮揮手就能交易或進入無鑰匙辦公室，顯現出現今瑞典無現金化的發展程度(匯流新聞網，2018)

## 瑞典無現金化發展程度

- 現金交易僅佔整體經濟的 1%
- 2010 年，約 40% 民眾偶爾用現金，今年還用現金買東西的民眾僅約 10%
- 瑞典總人口約 1000 萬人，約 200 萬人已不再使用自動櫃員機
- 全國超過 4000 人在手上植入芯片，可藉此支付火車票、餐費，或揮揮手就進入無鑰匙的辦公室
- 多數瑞典商店目前還接受現金，但數量已日漸減少。半數零售業者預言，將在 2025 年之前停止接受現金
- 全國 1400 家銀行分行，約半數已不收現金存款。近年來，數以百計的分行拆除了現金提款機

來源：《紐約時報》

圖 8 瑞典行動支付發展程度

(資料來源：紐約時報，2018)



圖 9 行動支付最發達國家

(資料來源:匯流新聞網, 2018)

## (二)、主要業者及合作項目

### (1) iZettle

於 2011 年 8 月開始提供服務。iZettle 推出了一款讀卡器，並會給所有註冊用戶免費的 iZettle 讀卡器，讓用戶可以直接接受信用卡付款。用戶只要將這款免費設備與 iPhone 相連並下載一款應用，同時註冊一個 iZettle 帳號，即可使用該服務。使用過程中，只要將讀卡器插入 iPhone，輸入付款數量和所銷售產品的簡短描述，然後插入買家的信用卡即可。等到讀卡器掃描完卡內的芯片後，點擊“支付”並確認即可完成付款，交易訊息還會發送到用戶的信箱中。iZettle 會在第二個工作日將款項匯入商家帳戶。

### (2) Swish

Swish 是瑞典主要的行動支付系統，於 2017 年 1 開始使服務，由瑞典的七大銀行與瑞典中央銀行共同在 2012 年正式啟用。主要運用行動應用程式來進行運作以獲取這個系統的服務，透過使用者的手機號碼來綁定銀行帳戶，便能及時完成線上支付。

Swish 的使用者必須在瑞典擁有一組個人的識別碼，以及一個有參與這項服

務的銀行帳戶，但是手機號碼可以使用其他國家地區的號碼。

### (三)、影響行動支付發展的原因：

瑞典從 2009 年因為搶案政府開始推動無現金交易，但最新民調顯示瑞典人對無現金社會的不安，僅 25% 的民眾希望走向完全無現金社會，七成的人希望能保留使用現金的權利。以下參考各類報導及分析，探討其原因：

#### (1) 部份人民消費習慣

大部分瑞典人認為花現金時能夠直接地做好預算控制，尤其是全國約三分之一的人口是 55 歲以上的高齡人口，如果太快棄現金而不用，將對老人、殘疾人士、移民、遊客造成衝擊。

#### (2) 店家配合度

雖然現在瑞典行動支付普及，不過還是有少部分店家無法使用行動支付，像是當地零售業，如果還保留現金支付，消費者在使用現金時就不用擔心店家是否接受，而且許多外地遊客來到瑞典後，因為無法使用現金造成極大不便，更對當地零售業造成影響。瑞典貿易聯合會負責人 Mats Hedenström 就曾表示：「遊客購買力相當大，對於零售業來說，讓這些人在瑞典花錢很重要，應該傾聽遊客意見。」

#### (3) 資安問題

數位安全顧問史卡瑞克 (Mattias Skarec) 針對無現金社會的資安問題表示，「沒有任何科技系統不會發生故障或能杜絕詐騙，我們若以為能完全放棄現金，全靠科技，就太天真了。」，也有一些消費者仍對無現金支付的隱私存有疑慮，認為個資可能遭駭客攻擊或是資料交換。

總體來看，無現金支付因為累積大量消費數據，無論是數據的使用、交換、保存，都是一般消費者難以控制及掌握的，這些金融數據幾乎等同於沒有畫面的監視器，四面八方地監控所有的消費行為，這當中最大的受益者，恐怕就是數據持有者以及政府。最後，非現金支付還容易受到停電、駭客攻擊影響。

## 第二節、行動支付的發展

行動支付各國蓬勃發展，普及率快速提升，雖看似沒什麼缺點，但為甚麼還是有部分先進國家遲遲無法達到所謂的無現金世代呢？在各國行動支付介紹，本組有依照各國提出各國市場面的困境與未來危機。在此本組也藉機統整各國發展困境以便日後的個案分析。

### (一)、台灣

#### 1.缺乏統一支付工具

多款支付工具缺少整合平台，不同通路不同的支付軟體，沒有更方便。

#### 2.安全性問題

行動支付的資訊安全才是消費者最在乎的，在創造這樣的消費環境與習慣的同時，不得不考量的是消費者對於支付工具的信賴感，須防範的包括防止卡片資料外洩或遭竄改等。

#### 3.需要建構支付生態體系

當行動支付變成習慣並與日常生活無法分離才能讓大家可以大規模取代現金支付。

### (二)、中國

#### 1.實體通路發展不齊全

在一些郊區或是非一線城市，通路比較沒有一線城市完善，而這部分的問題也都會影響到整個國家的稅收管理、商品產權等。

#### 2.跨行提款手續費高

只有同樣城市的同一間銀行不收手續費，同一個城市內、不同銀行間要收 2 到 4 元人民幣（約新台幣 9 到 18 元）手續費。

#### 3.提款機密度不高

便利商店、銀行不是到處都有，即便有便利商店裡也不一定都有提款機。

### (三)、新加坡

#### 安全性問題

行動支付在新加坡透過當局的幫助，快速的崛起，但發展過於快速導致部分民眾對它的安全性還抱著相當大的疑慮，消費者的信任將決定新加坡行動支付的未來，及考驗新加坡未來的科技。

### (四)、日本

#### 1.消費者偏好現金支付

年長的人以現金為主，大多店面還是以實體支付為主，假鈔問題不多，也不須煩惱攜帶現金出門遭搶等問題，因此要改變使用者的行為是非常需要時間的。

#### 2.實體店面業者引進維修問題

須考量到行動支付引進及維修設備的成本、手續費、員工操作有困難及行動支付待兌現等問題，因此就算許多店家認為這是一項先進的技術也遲遲不想去嘗試。

#### 3.安全性及個人資料有相當疑慮

在網路上有被盜用的安全疑慮，政府須加強制定相關的安全性的配套措施，否則民眾還是有相當高的疑慮。

### (五)、韓國

#### 1.金流公開透明

由於使用行動支付金流便會公開透明，這是令許多商家卻步的原因，若是政府願意提供營業稅稅減免政策將會使商家更有意願設置。

#### 2.消費者使用習慣

韓國人多數喜愛使用信用卡支付，習慣不易改變，若能增設更多回饋方案將更能吸引消費者使用。

### (六)、美國

### 1. 通路回饋、通路

支付是一個需要通路的行為，星巴克是因為使用 APP 可以同時使用會員優惠。單純的支付行為現金和金融卡已經能處理得很好，畢竟，金融卡綁定了手機還是得帶錢包和金融卡。

### 2. 用戶習慣

銀行卡支付已經很方便。在商店用銀行卡支付是非常簡單的，行動支付根本沒有必要。電子支付發展緩慢，是因為需要打破一個已經建立很久的生態系統。

### 3. 消費者接受度

普遍美國人頑固的只接受信用卡，因為美國人認為有需多好處是行動支付沒有的。

## (七)、瑞典

### 1. 顧客資安問題

一些消費者對於無現金支付的隱私存有疑慮，認為個資可能遭駭客攻擊，或是資料交換。

### 2. 受到電力及駭客影響

瑞典的支付系統「Swish」曾因為瑞典停電，造成大量遊客無法付款的窘境。行動支付雖然帶來極大的方便與新的商機，但隨著發展腳步的加速，也不得不讓瑞典政府停下腳步，重新思考現金消失後所帶來的影響。(金融科技，2018)

### 3. 老年人口及遊客恐不適

瑞典有三分之一以上人口為 55 歲，若太急著使用行動支付，恐怕會造成許多人不適應。許多外地遊客來到瑞典後，因為無法使用現金造成不便，對當地零售業造成影響。(金融科技，2018)

根據以上本組整理成下表 2，為影響各國推動行動支付的主要關鍵因素。

表 2 各國關鍵因素與問題整理分析

(資料來源：本研究整理)

國別	關鍵因素
台灣	(1)缺乏統一支付工具 (2)安全性問題 (3)需要建構支付生態體系
中國	(1)實體通路發展不齊全 (2)跨行提款手續費高 (3)提款機密度不高
新加坡	(1) 安全性問題
日本	(1)消費者偏好現金支付 (2)實體店面業者引進維修問題 (3)安全性及個人資料有相當疑慮
韓國	(1)金流公開透明 (2)消費者使用習慣
美國	(1)通路回饋、通路 (2)用戶習慣 (3)消費者接受度
瑞典	(1)顧客資安問題 (2)受到電力及駭客影響 (3)老年人口及遊客恐不適

由表 2 本組整理到 7 個國家在推動行動支付的成功與失敗的關鍵因素，再從中挑選出較重要的原因，以分類方式來區分，做成以下表 3 發展成敗因素分類表。

表 3 發展成敗因素分類表

(資料來源：本研究整理)

分類	發展成敗關鍵因素
使用環境	傳統金融支付環境(現金/提款機/信用卡)
	網路普及率/流暢程度
相關企業投入	使用介面設計
	支付工具平台整合程度
	企業市占率/合作通路
	企業提供多元服務、營造生態圈，貼近消費者日常
	企業提供消費者/店家回饋誘因
行動支付使用者	消費者使用習慣
	資安風險高低程度
	店家軟硬體投資成本/維護成本
	店家賦稅問題

# 第參章、個案分析

## 第一節、訪談大綱

### 一、訪談設計架構流程圖

本組使用 Microsoft Visio 作為輔助研究設計的軟體工具，以階層的方式作為問答，設計流程圖的目的，主要在分析訪談的結構，規劃問題順序的位置，尤其是處理受訪者「跳題」狀況。

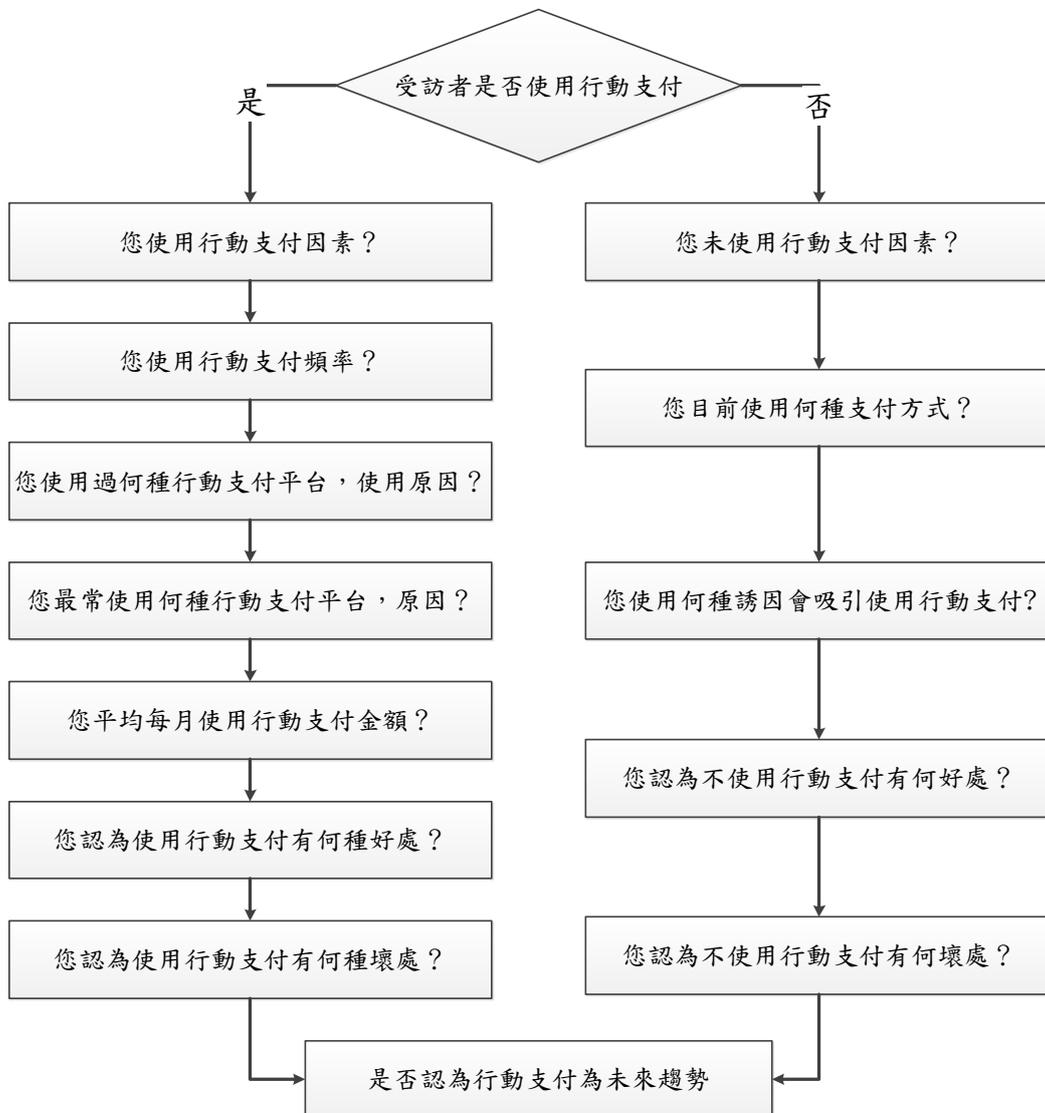


圖 10 消費者訪談分析架構圖

(資料來源：本研究整理)

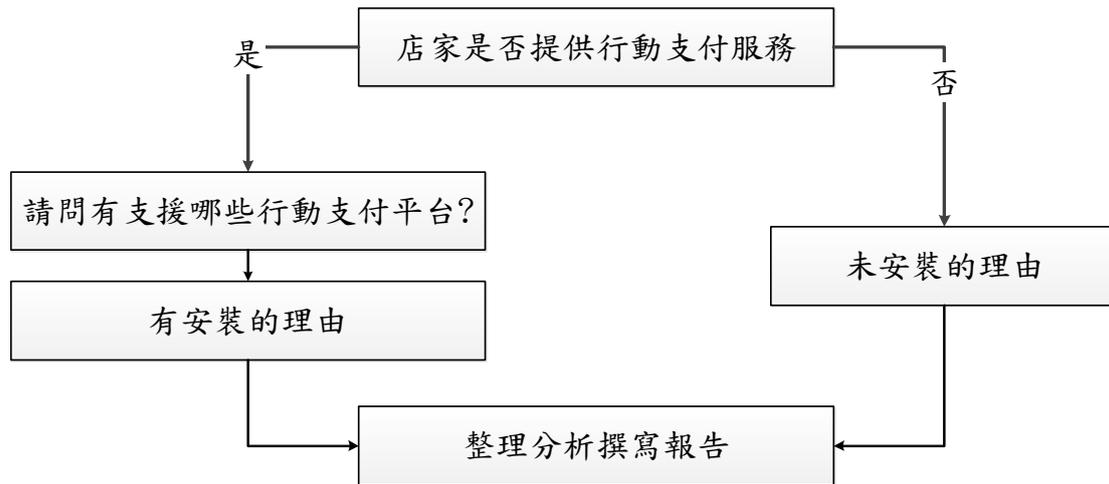


圖 11 店家訪談分析架構圖

(資料來源：本研究整理)

## 二、訪談調查法

訪談調查收集訊息資料，主要是通過訪談員與受訪者面對面直接交談方式實現的，此方式具有較好的靈活性和適應性，且訪談調查的方式簡單易行，即使受訪者閱讀困難或不善於文字表達，也可以回答，因此它尤其適合於文化程度較低的成人或兒童這樣的調查對象，適用層級較廣。但因為地域問題，無法透過訪談法了解各國的行動支付發展狀況，消費者、店家的意見及接受度，所以本組訪談主要以台灣地區為主要，加強對自己國家的分析。

以訪談員對訪談的控制程度劃分為結構性訪談、半結構性訪談及非結構性訪談，本研究是採用結構性訪談和非結構性訪談的方式，因此以設立的訪談問題為大方向來訪談，以及為了讓受訪者能輕鬆回答所以採用受訪者決定是否回答，若是不能回答或是前面答案已有說明便會讓受訪者跳過此題，在訪談的過程中會適時調整，以便讓受訪者能以自身的經驗與想法來回答。

而在紀錄方面，皆在店家及受訪者同意之下以錄音的方式紀錄訪談過程，並在訪談過程之後再整理訪談內容，整理完後用於問卷上的分析。

## 三、研究對象與資料蒐集

本研究對象為台灣地區消費者及店家，本研究為了平均各個區間年齡差距，

採用年齡層進行人員以便利取樣的實地訪問調查，而本研究採取兩種資料蒐集策略，分別以消費者及店家作為分析。

而其中消費者的年齡按十歲年齡組分，分別為 10 歲~19 歲 14 人、20 歲~29 歲 14 人、30 歲~39 歲 14 人、40 歲~49 歲 14 人、50 歲以上 14 人，抽樣人數共為 70 人，男女性數量各占 35 人。

本研究蒐集採取兩種資料蒐集策略，總樣本數為 70 筆消費者資料及 21 筆店家資料，其中扣除填答不完整或前後矛盾的資料，消費者有效資料為 69 筆，有效資料回收率為 98%，無效資料筆數則是 1 筆；而店家有效資料筆數為 21 筆，有效資料回收率為 100%，訪談大綱如附錄一。

調查期間為 2020 年 4 月 6 至 2020 年 4 月 13 日；為期一週。

## 第二節、訪談個案分析

根據有效資料分析，男性、女性的回收樣本數百分比各為 50.7%、49.3%，10 歲~ 19 歲 13 人、20 歲~ 29 歲 14 人、30 歲~ 39 歲 14 人、40 歲~ 49 歲 14 人、50 歲以上 14 人。

表 4 樣本基本資料表

資料特性	資料類別	回收樣本數百分比	
性別	男	35	50.7%
	女	34	49.3%
年齡	10 歲~ 19 歲	13	18.8%
	20 歲~ 29 歲	14	20.3%
	30 歲~ 39 歲	14	20.3%
	40 歲~ 49 歲	14	20.3%
	50 歲以上	14	20.3%

(資料來源：本研究整理)

如表 4 所示，為本組訪談的男女性比率，本組以性別平均分配進行受訪，以男女回答比例，並無太大差異。

有效的 69 位受訪者包含在本次分析中，男性的人有 35 人，女性的人有 34 人；有使用過行動支付的有 34 人，有使用過行動支付的有 35 人。在所有 69 位受訪者中，男性中有使用過行動支付有 17 人占全部人數的 24.64%，而女性中有使用過行動支付有 17 人占全部人數的 24.64%。

表 5 性別\*是否有使用過行動支付交叉表

(資料來源：本研究整理)

		是否有使用過行動支付		總和
		是	否	
性別	男	17	18	35
	女	17	17	34
總和		34	35	69

如表 5 所示，性別在影響行動支付的使用率上並沒有太大的差異。

有效的 69 位受訪者包含在本次分析中，有使用過行動支付的有 34 人，沒有

使用過行動支付的有 35 人，以年齡層去做分析探討，哪個區間的年齡層使用較多人用，如表 6 所示，10~19 歲的人有使用的有 7 人，未使用的有 6 人，20~29 歲的人有使用的有 10 人，未使用的有 4 人，30~39 歲的人有使用的有 7 人，未使用的有 7 人，40~49 歲的人有使用的有 8 人，未使用的有 6 人，50 歲以上的人有使用的有 2 人，未使用的有 12 人

表 6 年齡 \* 是否有使用過行動支付 交叉表

(資料來源：本研究整理)

		年齡					總和
		10~19 歲	20~29 歲	30~39 歲	40~49 歲	50歲 以上	
是否有使用過行動支付	是	7	10	7	8	2	34
	否	6	4	7	6	12	35
總和		13	14	14	14	14	69

在所有 69 位受測者中，青壯年為佔的使用人數最多，而中老年人的使用人數最少，其原因不外乎是老年人對 3C 的不擅長、及對網路的不信任、及支付習慣等，而青年出生在 3C 年代，出門帶手機，使用手機做任何事都是習以為常的事。

## 一、使用行動支付的受訪者分析

以受訪者 69 筆有效資料當中，有使用過行動支付的人數為 34 人，本組整理出以下圓餅圖，針對有使用過行動支付者進行以下各題分析。

### 1. 使用行動支付因素

圖如 12 所示，回答「企業提供多元服務、營造生態圈，貼近消費者日常」比例為 65.6%，其次依序為「企業提供消費者/店家回饋誘因多」15.6%，「推動產業發展的軟/硬體政策完備」12.5%，「支付工具平台整合程度高」6.3%，從數據看出大部分有使用的受訪者認為方便、快速、不用帶錢包出門為受訪者主要使用因素。

### 使用行動支付因素

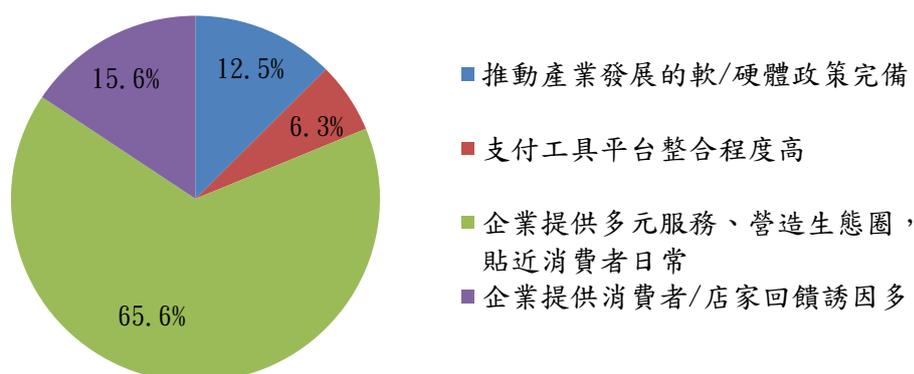


圖 12 使用行動支付因素圓餅圖

(資料來源：本研究整理)

### 2. 使用行動支付頻率(以一個月為單位)

如圖 13 所示，回答「10 次以上」的比例為 40.6%，其次依序為「7-9 次」28.1%，「4-6 次」21.9%，「0-3 次」9.4%，雖然大部分受訪者回答的次數都是大約的數字，但我們能知道，在有使用行動支付的消費者中，約四成有使用行動支付的受訪者都有頻繁在使用。

## 使用行動支付頻率(以一個月為單位)

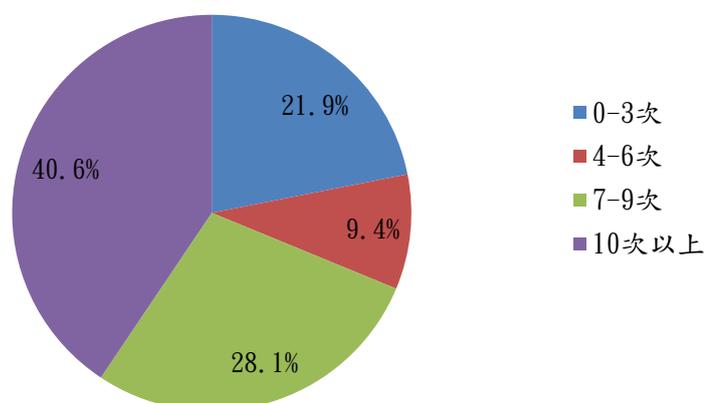


圖 13 使用行動支付頻率(以一個月為單位)圓餅圖

(資料來源：本研究整理)

### 3. 使用過何種行動支付

如圖 14 所示，回答「Line Pay」比例為 34.9%，其次依序為「Apple Pay」31.7%，「街口支付」11.1%，「支付寶」7.9%，「Google Pay」4.8%，「全聯 PX Pay」、「Samsung Pay」3.2%，「微信支付」、「台灣 Pay」1.6%。從數據中我們可以得知，約三成五的使用受訪者都以使用 Line Pay 為主，其主要原因我們也透過訪談得知，是因為 Line 為目前台灣最普遍的通訊社交軟體，line Pay 是直接綁在 Line 中，無須再另外安裝軟體，故為目前大部分使用行動支付者的主流，另外三成有使用行動支付的受訪者使用過 Apple Pay，其原因是因為使用 iPhone 的手機，這結果也與第二章在介紹台灣的文獻探討資料相互呼應。

## 使用過何種行動支付平台

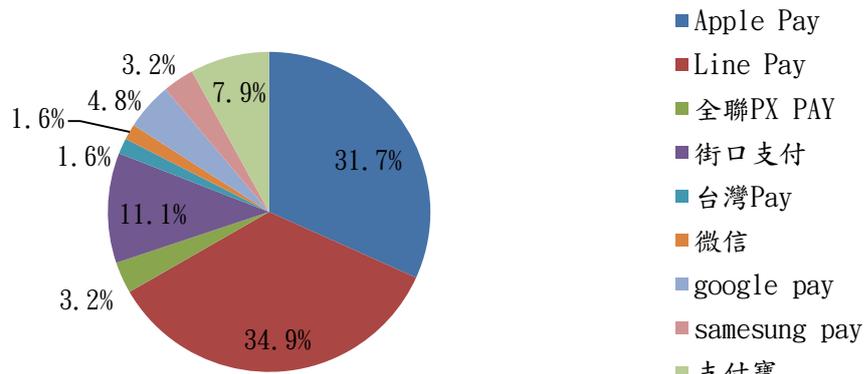


圖 14 使用過何種行動支付圓餅圖

(資料來源：本研究整理)

### 4. 最常使用何種支付平台

如圖 15 所示，回答「Line Pay」、「Apple Pay」比例為 44.1%，其次為，「全聯 PX Pay」、「街口支付」5.9%，Line Pay、Apple Pay 依然為目前最火紅的兩大行動支付方式，由此可見蘋果手機及 Line 通訊軟體在台灣是多麼的熱門，此外全聯 PX Pay 雖然佔的比例不算很高，但明明市場上還是有許多不同的支付方式，全聯 PX Pay 能在本組訪談的 34 位曾經使用過行動支付的訪談者中被提及，代表全聯 PX Pay 已經領先了許多小型行動支付付款方式，在市場上佔有一定的地位。

## 最常使用何種行動支付平台

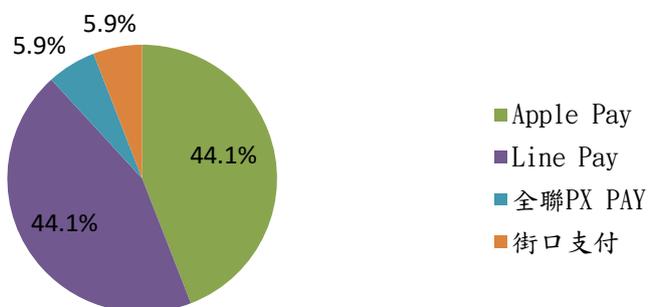


圖 15 最常使用何種行動支付平台圓餅圖

(資料來源：本研究整理)

## 5. 平均每個月使用行動支付金額

如圖 16 所示，回答「3001 元以上」比例為 40.6%，其次依序為「0~500」18.8%，「501~1000 元」12.5%，「1001~1500 元」、「2501~3000 元」9.4%，「1501~2000 元」6.3%，「2001~2500 元」3.1%，根據數據顯示，可以得知有在使用行動支付的受訪者，大部分都有頻繁的使用個付款方式。

### 平均每個月使用行動支付金額

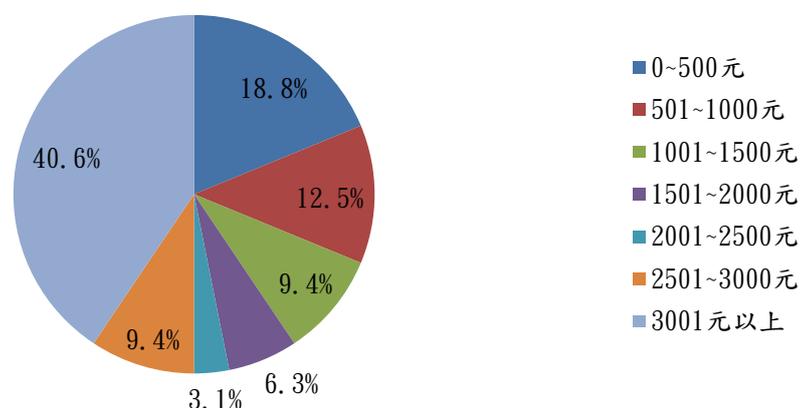


圖 16 平均每個月使用行動支付金額圓餅圖

(資料來源：本研究整理)

## 6. 認為使用行動支付有何種好處

如圖 17 所示，回答「企業提供多元服務、營造生態圈，貼近消費者日常」比例為 64.7%，其次依序為「網路普及率/流暢程度較高」14.7%，「企業提供消費者回饋誘因多」11.8%，「傳統金融支付環境(現金/提款機/信用卡)完備」8.8%，根據數據顯示，約大部分使用行動支付的受訪者認為不用帶錢、結帳不用找零以及繳費可以不用出門是促使他們使用行動支付的最大誘因及好處。

## 認為使用行動支付有何種好處

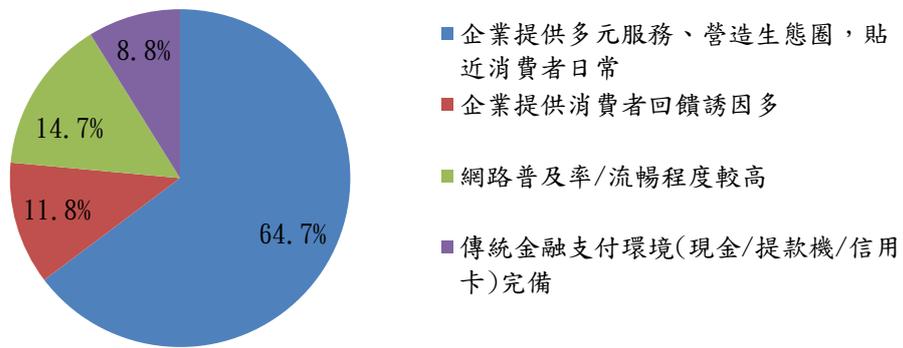


圖 17 認為使用行動支付有何種好處圓餅圖

(資料來源：本研究整理)

### 7. 認為使用行動支付有何種壞處

如圖 18 所示，回答「無」比例為 29.4%，其次依序為「手續過於繁複」26.5%，「消費者使用習慣」17.6%，「網路普及率/流暢程度較低」、「企業市占率低/合作通路低」、「資安風險較高」8.8%，根據數據顯示，約三成使用行動支付的受訪者認為使用到目前為止，並不覺得使用上有何壞處，但另外三成的受訪者還是會擔心手機若遺失需要辦理掛失、個資怕遭有心人士外洩以及若未滿 20 歲要申請信用卡，需要家長協助辦理等問題較為麻煩。

## 認為使用行動支付有何種壞處

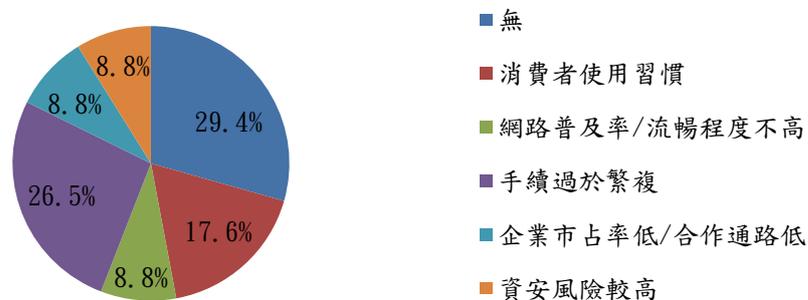


圖 18 認為使用行動支付有何種壞處圓餅圖

(資料來源：本研究整理)

## 二、未使用行動支付的受訪者分析

以受訪者 69 筆有效資料當中，沒有使用過行動支付的人數為 35 人，本組整理出以下圓餅圖，針對沒有使用過行動支付者進行以下各題分析。

### 1. 未使用行動支付因素

如圖 19 所示，回答「消費者使用習慣」比例為 34.4%，其次依序為「使用介面設計人性化/容易操作」31.3%，「資安風險較高」18.8%，「手續過於繁複」12.5%，「企業市占率低/合作通路低」3.1%，根據數據顯示，約三成未使用行動支付的受訪者表示不習慣現金以外的方式付款，另外三成未使用行動支付的受訪者則認為操作程序複雜，不懂如何申辦行動支付。

### 未使用行動支付因素

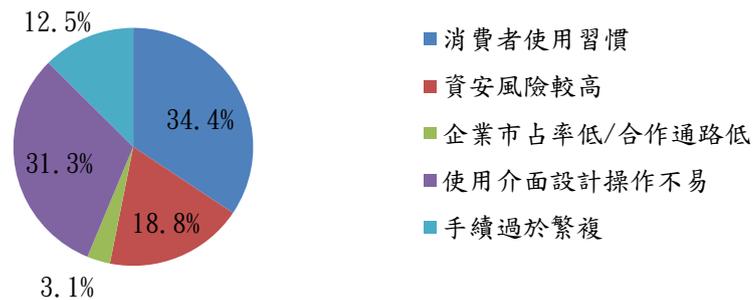


圖 19 未使用行動支付因素圓餅圖

(資料來源：本研究整理)

### 2. 目前使用何種支付方式

如圖 20 所示，回答「現金」比例為 46.9%，其次依序為「信用卡」37.5%，「一卡通」9.4%，「匯款轉帳」6.3%，根據數據顯示，未使用行動支付的受訪者大多還是以傳統現金支付及信用卡交易為主。

## 目前使用何種支付方式

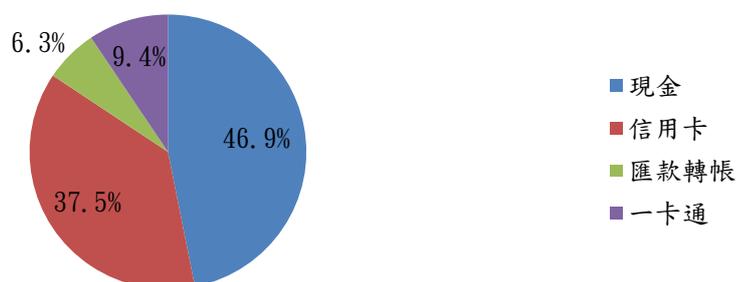


圖 20 目前使用何種支付方式圓餅圖

(資料來源：本研究整理)

### 3. 何種誘因會吸引使用行動支付

如圖 21 所示，回答「企業提供消費者回饋誘因多」比例為 37.1%，其次依序為「無任何誘因」可以促使他繼續使用，比例佔了 17.1%，「消費者使用習慣」11.4%，「企業提供多元服務、營造生態圈，貼近消費者日常」、「傳統金融支付環境(現金/提款機/信用卡)完備」8.6%，「使用介面設計操作容易」、「網路普及率/流暢程度較高」5.7%，「推動產業發展的軟/硬體政策完備」、「監督/管理/認證機制(個資/手續繁複度)簡便」2.9%，根據數據顯示，未使用行動支付的受訪者認為若行動支付業者提供更高的現金回饋折扣或是多曾送產品等優惠較能吸引他們使用行動支付。

## 使用何種誘因會吸引使用行動支付？

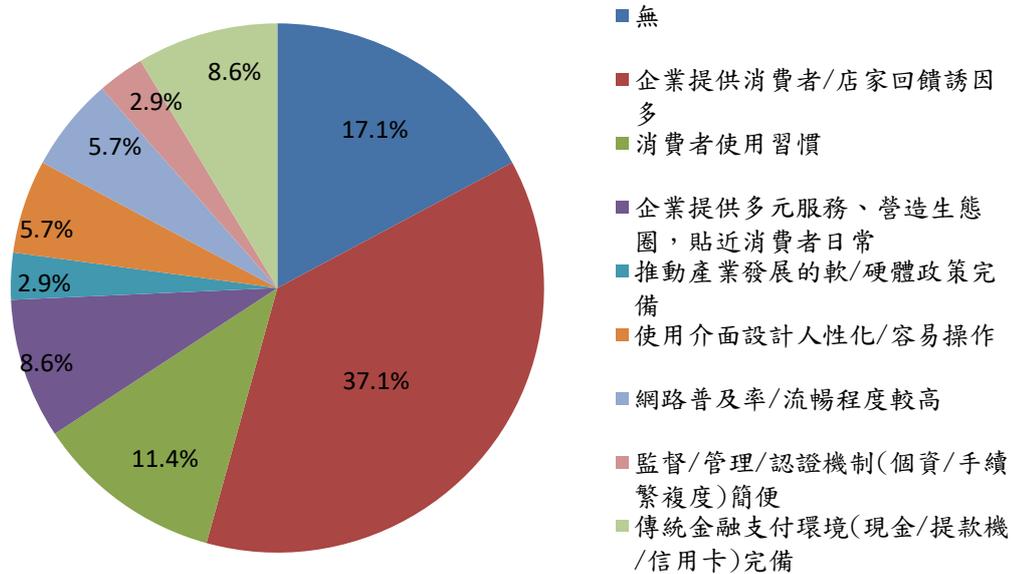


圖 21 使用何種誘因會吸引使用行動支付圓餅圖

(資料來源：本研究整理)

### 4. 認為不使用行動支付有何好處

如圖 22 所示，回答「消費者使用習慣」比例為 60%，其次依序為「資安風險較低」20%，「企業尚未提供服務、無法營造生態圈，疏遠消費者日常」13.3%，「企業市占率低/合作通路低」6.7%，根據數據顯示，有六成未使用行動支付的受訪者認為，不使用行動支付能讓他們在消費上較節制，如果現在現金不夠，就會選擇不消費，但若使用行動支付，可能會與信用卡有一樣，不知道裡面還有多少餘額，恐變得毫無節制，也因為習慣持有現金，因此暫不考慮使用。

## 認為不使用行動支付有何好處

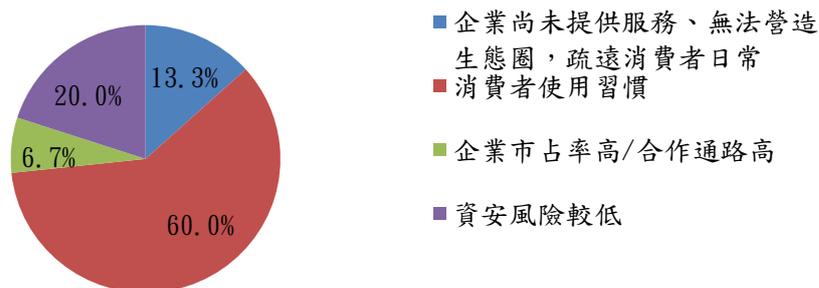


圖 22 認為不使用行動支付有何好處圓餅圖

(資料來源：本研究整理)

#### 5. 認為不使用行動支付有何壞處

如圖 23 所示，回答「無」比例為 40%，其次依序為「消費者使用習慣」33.3%，「網路普及率/流暢程度不高」13.3%，「資安風險較高」、「企業尚未提供服務、無法營造生態圈，疏遠消費者日常」6.67%，根據數據顯示，有四成未使用行動支付的受訪者認為不使用行動支付並無壞處，主要是因為他們尚不了解有關行動支付的資訊；約三成未使用行動支付的受訪者認為不使用的壞處是要帶現金出門較為麻煩。

認為不使用行動支付有何壞處

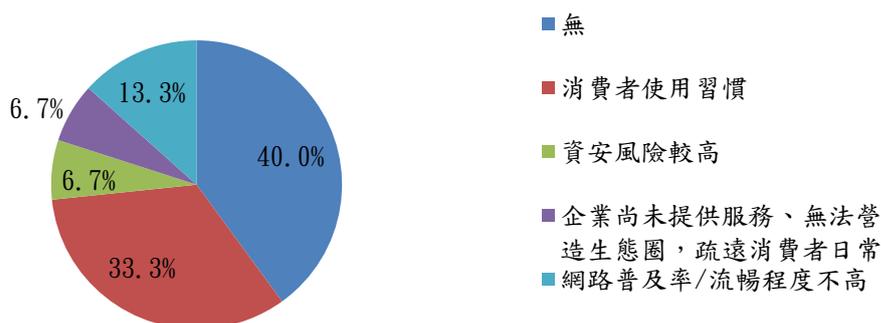


圖 23 認為不使用行動支付有何壞處圓餅圖

(資料來源：本研究整理)

#### 6. 是否認為使用行動支付為未來趨勢?

如圖 24 所示，回答「是」比例為 95.2%，其次依序為「否」3.2%，「不確定」1.6%，根據數據顯示，大部分的人都認為行動支付會是未來的趨勢，而主要是認為，現在網路越來越發達，為講求便利性，帶一支手機就能出門，可減輕攜帶錢包的重量，也有人認為錢很髒，剛好遇到目前疫情的狀況，可以少接觸現金，以避免傳染的可能性。

## 是否認為使用行動支付為未來趨勢？

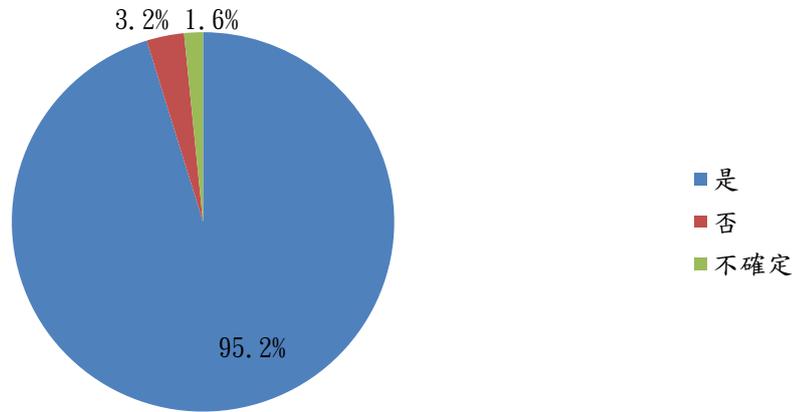


圖 24 認為使用行動支付是否為未來趨勢圓餅圖

(資料來源：本研究整理)

### 三、行動支付的店家分析

以店家 21 筆有效資料當中，針對店家是否有提供行動支付，進行以下各題分析。

如表 7 所示，本組以屏東市區的店家做為訪談對象，訪談店家數共 21 間，其中「批發及零售業」有 3 間、「住宿及餐飲業」有 13 間、「出版、影音製作、傳播及資通訊服務業」有 1 間、「電力及燃氣供應業」有 1 間、「藝術、娛樂及休閒服務業」有 2 間及「其他服務業」有 1 間，顯示答覆有設置行動支付有 6 間店家，未裝置店家為 15 間。

表 7 店家是否有提供行動支付服務

(資料來源：本研究整理)

店家是否有提供行動支付服務	樣本數
是	6
否	15
總樣本	21

如表 8 所示，有設置行動支付的 6 間店家分別有 3 間支援「台灣 Pay」，1 間支援「Apple Pay」、3 間支援「Line pay」、3 間支援「街口支付」及 2 間支援「Samsung Pay」。

表 8 店家提供哪些行動支付平台

(資料來源：本研究整理)

請問有支援哪些行動支付平台	樣本數
台灣 pay	3
Apple pay	1
line pay	3
街口支付	3
Samsung Pay	2
總樣本	6

#### (一)、有設置行動支付裝置的原因

如表 9 所示，店家為因應消費者使用習慣，並節省結帳時間，於店裡安裝行動支付，其中台灣 Pay、Line Pay 及街口支付最多店家安裝之平台，台灣 Pay 因

店家完全不需支付手續費，而 Line Pay、街口支付因較多消費者使用，因此特別受到有安裝的店家喜愛。

表 9 店家有安裝行動支付理由

(資料來源：本研究整理)

有安裝理由	樣本數
網路普及率/流暢程度較高	1
企業市占率高/合作通路多	2
企業提供店家回饋誘因多	1
店家軟硬體投資成本/維護成本較低	1
消費者使用習慣	1
總樣本	6

## (二)、未設置行動支付裝置的原因

如表 10 所示，店家未安裝行動支付主要是因為不知道要如何安裝，認為操作麻煩，其次是因為許多店家認為安裝會增加不必要的成本，而有的店家認為分店眾多，若每間分店都要申請不同帳戶、核對金額很麻煩，對客人來說也許方便，但對店家來說不見得方便，也有店家因為不太清楚安裝內容、抽成等問題，認為政府及廠商推廣不足，因此若要让行動支付能更普及化，政府及行動支付廠商應加強這方面的宣導。

表 10 未安裝行動支付理由

(資料來源：本研究整理)

未安裝理由	樣本數
傳統金融支付環境(現金/提款機/信用卡)過於完備	1
手續過於繁複	5
消費者使用習慣	3
資安風險	1
店家軟硬體投資成本/維護成本較高	4
總樣本	6

## 第肆章、結論與建議

根據本組訪談調查結果，本組統整出表 11 及表 12 消費者及店家對於使用及安裝行動支付的關鍵因素得到消費者使用的因素為方便、快速、不用帶錢包出門，而未使用的因素多半是因為消費者習慣持有現金作為支付方式，因此面對競爭激烈的多元支付環境，現金的方便程度不亞於行動支付，相對支付方式也較多元，因此要建構出更高的誘因與更明顯的體驗差異，才能養成行動支付的使用習慣。台灣目前的障礙是各個行動支付無法互相通用，各自開發的特約商店只接受該業者的支付工具，只有像超商之類的店可以同時接受好幾種支付工具，多數的店家只接受使用 1-2 種支付工具，而消費者通常也只會擁有 1-2 種行動支付工具，雙方極有可能使用不同支付種類的工具，在這種情況下，消費者會選擇以現金支付，以避免再度碰到無法支付的情形。

表 11 影響消費者使用關鍵因素

	消費者使用關鍵因素
1.使用行動支付因素	企業提供多元服務、營造生態圈，貼近消費者日常
2.認為使用行動支付有何種好處	企業提供多元服務、營造生態圈，貼近消費者日常
3.認為使用行動支付有何種壞處	無
4.未使用行動支付因素	消費者使用習慣
5.何種誘因會吸引使用行動支付	企業提供消費者回饋誘因多
6.認為不使用行動支付有何好處	消費者使用習慣
7.認為不使用行動支付有何壞處	無

表 12 影響店家安裝關鍵因素

有安裝店家使用關鍵因素	未安裝店家不使用關鍵因素
1.網路普及率/流暢程度較高	1.傳統金融支付環境過於完備
2.企業市占率高/合作通路多	2.手續過於繁複
3.企業提供店家回饋誘因多	3.消費者使用習慣
4.店家軟硬體投資成本/維護成本較低	4.資安風險
5.消費者使用習慣	5.店家軟硬體投資成本/維護成本較高

而台灣多為小規模營業，不須開發票，一但裝置，金流將變得公開透明，且業者不願再負擔高額的裝置費及額外費用(如：維修費)，因此裝置意願偏低，使得消費者無法使用行動支付。再者，消費者對於行動裝置知識不足，一方面不知道該如何使用，另一方面對於回饋內容也不清楚，降低了使用意願，從而選擇熟悉的支付方式(如：現金、信用卡)。

根據以上問題，本組提出 4 點解決方法：

#### 1.建立跨支付系統清算平台

要解決各個行動支付系統無法互相通用，需要中央銀行及金管會建立跨支付系統清算平台，讓不同支付的商店能夠接受其他客戶消費，透過清算平台系統連線即能完成收款，讓各不同種類的行動支付能通用，就會讓消費者有意願回頭嘗試任何店家的支付工具。

#### 2.採用增值營業稅及與營業所得稅減免政策

施行增值型營業稅與營業所得稅減免政策。除補償店家因接受電子支付所須額外負擔的成本外(如：感應設備裝設與給第三方的手續費)，同時也根據交易類別，針對不同項目訂定不同增值稅的折扣比率，給予減免。而原先已接受電子支付的店家則提供營業所得稅減免，且店家金融卡及信用卡銷售額較前一年增加的部分，也能增加抵稅額。利用以上方法提升業者裝置意願。

#### 3.政府推廣及補貼消費者回饋

建議政府能建設網站說明，或以廣告的方式向消費者宣導行動裝置的好處、使用方式、以及申辦方法，讓消費者能更清楚如何使用。

#### 4.透過誘因及差異體驗改變消費者習慣

利用回饋(如：紅利、折扣)，吸引消費者使用，且透過舉辦活動，讓消費者體驗使用行動支付與傳統支付的差異，讓消費者感受到使用行動支付的好處(如：方便、快速)。

## 附錄二：訪談大綱

消費者訪談問卷 基本資料-性別、年齡
一、是否使用行動支付
有(跳至第二部分)
否(跳至第三部分)
二、
1.使用行動支付因素(ex:便利性、回饋)
2.使用行動支付頻率
3.使用過何種行動支付平台，使用原因?(ex:line pay)
4.最常使用何種行動支付平台，原因?
5 平均每月使用行動支付金額
6.認為使用行動支付有何種好處(ex:方便)
7 認為使用行動支付有何種壞處(ex:安全性)
8.是否認為行動支付為未來趨勢?
三、
1.未使用行動支付因素
2.目前使用何種支付方式(ex:信用卡、現金)
3.使用何種誘因會吸引使用行動支付?(ex:有折扣)
4.認為不使用行動支付有何好處
5.認為不使用行動支付有何壞處
6.是否認為使用行動支付為未來趨勢?
店家訪談問卷
1.店家是否有提供行動支付的服務?
2.請問有支援哪些行動支付平台?有安裝理由
3.未提供行動支付的服務理由

## 附錄三：訪談內容

### 案例 1：(性別:男，年齡:10~19 歲)

訪問者：你好可以請問你幾個小問題嗎？

受訪者：可以啊

訪問者：請問目前幾歲呢？

受訪者：16 歲

訪問者：16 歲男生，讀高中齣？有在使用行動支付的習慣嗎

受訪者：對，讀高中，沒有用過行動支付，還沒有 18 歲所以沒辦法用

訪問者：那有在打工嗎？月收入大概多少

受訪者：沒有餒，0 元

訪問者：那未來會有甚麼誘因會讓你想使用嗎？

受訪者：其實我現在就想用了，這樣就不用帶一堆零錢，出門帶手機就好。

訪問者：那覺得行動支付會有甚麼潛在威脅嗎？讓你可能不使用他的因素

受訪者：目前還不知道耶，等 18 歲才會知道。

訪問者：好，打擾你了，最後一個問題，你覺得行動支付會是未來趨勢嗎

受訪者：會

訪問者：謝謝你～

### 案例 2：(性別:女，年齡:10~19 歲)

訪問者：你好可以請問你幾個小問題嗎？

受訪者：可以～

訪問者：目前幾歲勒？

受訪者：18 歲讀大學

訪問者：好，18 歲女生，有在使用行動支付的習慣嗎？或是有使用過甚麼行動支付？

受訪者：有，平常都是用 apple pay 居多

訪問者：line pay 有用過嗎？

受訪者：沒有餒

訪問者：好，那一個月的使用次數金額大約都是多少？

受訪者：大概都 10 幾次，三百到五百，不一定，要看那個月有沒有錢哈哈  
哈

訪問者：喔～你 18 歲就辦信用卡囉？

受訪者：對阿

訪問者：那這樣你月收入大概都多少呀？可以讓你這樣辦信用卡

受訪者：24000 左右

訪問者：學生這樣算很多耶！

受訪者：對阿～班很多

訪問者：辛苦了！那為甚麼都只用 apple pay 不會想使用其他的行動支付方式？

受訪者：因為 apple pay 比較多人用，而且比較簡單，綁一張卡就好，不像  
line pay 還有設定很多奇奇怪怪的東西。而且我自己手機就是蘋果的打開  
apple pay 很方便

訪問者：那你覺得行動支付有甚麼特別好的地方或是不好的地方嗎？

受訪者：優點就是很方便，缺點是沒有缺點。

訪問者：哈哈哈哈哈不會覺得行動支付綁在手機裡，被偷走或是被駭客盜很  
危險嗎？

受訪者：不會啊

訪問者：好，你應該是行動支付的愛好者吧，那覺得行動支付會是未來的趨  
勢嗎

受訪者：一定會

訪問者：好，謝謝你今天的回答～

### 案例 3：(性別:女，年齡:20~29 歲)

訪問者：你好，請問目前幾歲，在讀書嗎

受訪者：21 歲，讀高中就沒有再讀了。

訪問者：好，那方便問一下月收大約多少嗎？

受訪者：2 萬 5 左右

訪問者：了解，那有在使用行動支付的習慣嗎？

受訪者：沒有使用的習慣耶，我只用過 5 次內

訪問者：是使用哪種行動支付呢？怎麼沒有繼續用了呀？

受訪者：apple pay，因為覺得還是要去超商繳費很麻煩，不如直接付現金

訪問者：那為甚麼不用其他像是台灣 pay 之類的，直接刷戶頭裡面的錢，就不需要去繳信用卡費。

受訪者：我不會用其他的行動支付呀，apple pay 比較方便，綁卡就好

訪問者：那你覺得行動支付還有沒有甚麼其他的有缺點？

受訪者：優點就方便吧，缺點是還不夠普及，很多店都還不能使用

訪問者：那會不會怕用行動支付之後因為都綁在手機裡，手機掉了就被盜刷？

受訪者：不會耶，掉了就打電話去掛失就好，現在都滿訪問者全的

訪問者：好，謝謝你，打擾了。

### 案例 4：(性別:男，年齡:20~29 歲)

訪問者：你好，請問目前幾歲，在讀書嗎？

受訪者：23 歲，讀大學夜校

訪問者：月收入大概多少方便說嗎？

受訪者：基本底薪 2 萬 3 左右

訪問者：那有使用行動支付的習慣嗎？

受訪者：行動支付是甚麼？apple pay 喔？

訪問者：對，手機付錢的

受訪者：沒有耶，我都是付現

訪問者：為甚麼不會想使用行動支付呢

受訪者：因為我喜歡拿現金阿

訪問者：你有信用卡嗎？

受訪者：沒有耶。都是領錢付現，不會用行動支付或是信用卡

訪問者：為甚麼不用呢？

受訪者：現在大部分都是付現阿

訪問者：好。在未來覺得行動支付會是趨勢嗎

受訪者：會，等以後店家多一點可以用之後

訪問者：謝謝你～

#### **案例 5：(性別:男，年齡:30~39 歲)**

訪問者：你好，方便打擾個 3 分鐘嗎？

受訪者：好

訪問者：目前幾歲呢？最高學歷甚麼呢？

受訪者：38 歲，大學

訪問者：月收入方便透漏嗎？

受訪者：3 萬到 3 萬 5

訪問者：有沒有使用行動支付的習慣，或曾經用過？

受訪者：沒有，從來沒有

訪問者：為甚麼都沒有用過啊？有信用卡嗎？

受訪者：之前有信用卡，現在沒有用了。行動支付那些個資安全性不太好，而且感覺會被詐騙

訪問者：被詐騙？

受訪者：對阿，刷一下就付錢，還要怕個資外洩。

訪問者：所以你現在都用甚麼方式付款？

受訪者：現金跟信用卡

訪問者：那你覺得未來行動支付怎麼發展會讓你想要使用它呢？

受訪者：目前就是沒有很想用耶，而且我很 3C 白癡，不太會用這些

訪問者：所以是希望他簡單點，然後安全性加強嗎

受訪者：算是

訪問者：那覺得行動支付會是未來的趨勢嗎

受訪者：應該是會

訪問者：好。謝謝你

#### **案例 6：(性別:女，年齡:30~39 歲)**

訪問者：你好，目前幾歲呢？

受訪者：33 歲

訪問者：最高學歷是？

受訪者：五專

訪問者：月收入方便透漏嗎？

受訪者：3 萬到 3 萬 5

訪問者：有沒有用過行動支付或是使用行動支付的習慣？

受訪者：沒有耶，我不太相信手機

訪問者：所以都沒用過是嗎？不太相信手機是甚麼意思？

受訪者：手機被偷走怎樣的就會很麻煩阿，還要怕駭客甚麼的

訪問者：那有甚麼誘因會讓你想要使用行動支付嗎

受訪者：折扣吧，回饋高一點

訪問者：好，那覺得行動支付有甚麼優缺點嗎？

受訪者：現在主要都還是缺點吧，優點頂多是方便，但很多店面都還沒辦法

支援行動支付，所以方便性講的也有點牽強。

訪問者：會覺得行動支付是未來趨勢嗎

受訪者：會。

訪問者：問完了，謝謝你。

### 案例 7：(性別:男，年齡:50 歲以上)

訪問者：大哥方便打擾幾分鐘嗎？

受訪者：可以啊

訪問者：目前是幾歲？

受訪者：55 年次，54 歲了

訪問者：方便問一下月收入嗎？

受訪者：3 萬左右吧

訪問者：有沒有使用過行動支付呢？

受訪者：沒有

訪問者：有信用卡嗎？為甚麼沒有使用呢？

受訪者：之前有信用卡，現在都沒有了。我都不年輕了，那些 app 我根本不會

訪問者：那如果有人願意教你，你會想使用嗎？

受訪者：學了一下也就忘記了，都很複雜。

訪問者：那有沒有甚麼誘因會讓你像要學好行動支付的操作方式？

受訪者：買東西都不用錢，哈哈哈哈哈

訪問者：這樣應該是算有高回饋、折扣的意思吧

受訪者：算是

訪問者：那覺得行動支付會是未來趨勢嗎？

受訪者：會，以後會。

訪問者：謝謝，打擾了。

### 案例 8：(性別:女，年齡:50 歲以上)

訪問者：你好，姐姐可以請教你幾個有關行動支付的問題嗎？

受訪者：不要問我拉，我連打電話都不會了

訪問者：那如果有人教你勒？

受訪者：不要

訪問者：為甚麼？

受訪者：不想學

訪問者：姊姊我還是問完問題好不好～還是可以當作一個例子

受訪者：好啦

訪問者：現在幾歲？

受訪者：56

訪問者：月收入大概多少方便說嗎？

受訪者：我沒在工作了，之前開店，現在都給小孩接了

訪問者：好，阿行動支付是因為手機你不太會操作所以不想當使用是嗎？

受訪者：對，我出門都是小孩再付錢。

訪問者：所以未來也不會想要學或是使用囉？

受訪者：對，都不會

訪問者：那覺得行動支付會是會來趨勢嗎

受訪者：會吧，現在都人手一機

### 案例 9：(性別:男，年齡:10~18 歲)

訪問者：是否有使用行動支付

受訪者：有

訪問者：使用行動支付因素

受訪者：方便、快速、不用帶錢、錢包不會被偷

訪問者：使用行動支付頻率

受訪者：每天

訪問者：使用過何種行動支付平台，使用原因？

受訪者：Apple Pay、Line Pay，因為沒帶錢

訪問者：最常使用何種行動支付平台、原因為何？

受訪者：Apple Pay，因為店家支援數多

訪問者：平均每月使用行動支付金額

受訪者：5000

訪問者：認為使用行動支付有何種好處

受訪者：方便、快速

訪問者：認為使用行動支付有何種壞處

受訪者：網路慢、重複扣款

訪問者：是否認為行動支付為未來趨勢

受訪者：會，你要不要看看大陸

## 案例 10：

**性別：(性別:女，年齡:10~19 歲)**

訪問者：是否有使用行動支付

受訪者：沒有

訪問者：未使用行動支付因素

受訪者：怕花太多錢

訪問者：目前使用何種支付方式

受訪者：現金、轉帳

訪問者：使用何種誘因會吸引使用行動支付

受訪者：折扣

訪問者：認為不使用行動支付有何種好處

受訪者：不會花太多錢

訪問者：認為不使用行動支付有何種壞處

受訪者：麻煩要領錢

訪問者：是否認為行動支付為未來趨勢

受訪者：是

### **案例 11：(性別:男，年齡:20~29 歲)**

訪問者：是否有使用行動支付

受訪者：沒有

訪問者：未使用行動支付因素

受訪者：現在比較少用到，需求量不大，使用的店家數不普及

訪問者：目前使用何種支付方式

受訪者：現金、信用卡

訪問者：使用何種誘因會吸引使用行動支付

受訪者：出國方便

訪問者：認為不使用行動支付有何種好處

受訪者：習慣現金支付，有付錢的感覺

訪問者：認為不使用行動支付有何種壞處

受訪者：可能不方便吧

訪問者：是否認為行動支付為未來趨勢

受訪者：是，因為人都講求便利，帶一支手機就能出門

### **案例 12：(性別:女，年齡:20~29 歲)**

訪問者：是否有使用行動支付

受訪者：有

訪問者：使用行動支付因素

受訪者：方便、不用帶錢包

訪問者：使用行動支付頻率

受訪者：一個禮拜一次

訪問者：使用過何種行動支付平台，使用原因？

受訪者：街口、Apple Pay，便利商店可以使用

訪問者：最常使用何種行動支付平台、原因為何？

受訪者：Apple Pay，因為手機是 iPhone，好操作容易付款

訪問者：平均每月使用行動支付金額

受訪者：500

訪問者：認為使用行動支付有何種好處

受訪者：方便、不用帶卡片出門

訪問者：認為使用行動支付有何種壞處

受訪者：資料外洩、感應不良

訪問者：是否認為行動支付為未來趨勢

受訪者：是，因為現在網路越來越發達，錢很髒，可以節省接觸感染的部分，快速方便

### **案例 13：(性別:男，年齡:30~39 歲)**

訪問者：是否有使用行動支付

受訪者：沒有

訪問者：未使用行動支付因素

受訪者：懶的使用

訪問者：目前使用何種支付方式

受訪者：現金、信用卡

訪問者：使用何種誘因會吸引使用行動支付

受訪者：現金回饋

訪問者：認為不使用行動支付有何種好處

受訪者：現金信用卡就很好用了

訪問者：認為不使用行動支付有何種壞處

受訪者：無

訪問者：是否認為行動支付為未來趨勢

受訪者：是，因為不用攜帶現金即可消費

#### **案例 14：(性別:女，年齡:30~39 歲)**

訪問者：是否有使用行動支付

受訪者：沒有

訪問者：未使用行動支付因素

受訪者：最大原因覺得不安全，如果手機被有心人士撿走可能有被盜刷的疑慮

訪問者：目前使用何種支付方式

受訪者：現金、信用卡、匯款轉帳

訪問者：使用何種誘因會吸引使用行動支付

受訪者：現金回饋

訪問者：認為不使用行動支付有何種好處

受訪者：可以減少消費，如果現在錢不夠，可能手機能刷就會不限制消費

訪問者：認為不使用行動支付有何種壞處

受訪者：無

訪問者：是否認為行動支付為未來趨勢

受訪者：是，因為覺得行動支付便利，這樣就可以減少買皮夾，也可以減少出門需要攜帶的物品

#### **案例 15：(性別:男，年齡:40~49 歲)**

訪問者：是否有使用行動支付

受訪者：有

訪問者：使用行動支付因素

受訪者：方便、不用帶厚重的硬幣

訪問者：使用行動支付頻率

受訪者：很少

訪問者：使用過何種行動支付平台，使用原因？

受訪者：Line Pay，買飲料結帳方便

訪問者：最常使用何種行動支付平台、原因為何？

受訪者：Line Pay，有 Line Point 回饋

訪問者：平均每月使用行動支付金額

受訪者：500

訪問者：認為使用行動支付有何種好處

受訪者：方便快捷

訪問者：認為使用行動支付有何種壞處

受訪者：被盜刷的風險

訪問者：是否認為行動支付為未來趨勢

受訪者：是

### **案例 16：(性別:女，年齡:40~49 歲)**

訪問者：是否有使用行動支付

受訪者：有

訪問者：使用行動支付因素

受訪者：沒帶錢可以方便出門

訪問者：使用行動支付頻率

受訪者：幾乎每天

訪問者：使用過何種行動支付平台，使用原因？

受訪者：街口、PX PAY、Samsung Pay，方便快捷

訪問者：最常使用何種行動支付平台、原因為何？

受訪者：PX Pay，常去全聯消費

訪問者：平均每月使用行動支付金額

受訪者：2000

訪問者：認為使用行動支付有何種好處

受訪者：方便、不須帶厚厚一疊錢或一堆零錢

訪問者：認為使用行動支付有何種壞處

受訪者：怕手機被檢盜用

訪問者：是否認為行動支付為未來趨勢

受訪者：是

### **案例 17：(性別:男，年齡:50 歲以上)**

訪問者：是否有使用行動支付

受訪者：有

訪問者：使用行動支付因素

受訪者：方便又有回饋金

訪問者：使用行動支付頻率

受訪者：每天好幾筆

訪問者：使用過何種行動支付平台，使用原因？

受訪者：Apple Pay、LINE PAY、iPhone PAY

訪問者：最常使用何種行動支付平台、原因為何？

受訪者：Apple Pay,方便

訪問者：平均每月使用行動支付金額

受訪者：50000

訪問者：認為使用行動支付有何種好處

受訪者：不用帶現金和卡片，安全性高

訪問者：認為使用行動支付有何種壞處

受訪者：目前沒發現

訪問者：是否認為行動支付為未來趨勢

受訪者：是的

### 案例 18：(性別:女，年齡:50 歲以上)

訪問者：是否有使用行動支付

受訪者：沒有

訪問者：未使用行動支付因素

受訪者：不會用，怕支付錯了被亂扣錢

訪問者：目前使用何種支付方式

受訪者：現金、信用卡

訪問者：使用何種誘因會吸引使用行動支付

受訪者：無，不會想用

訪問者：認為不使用行動支付有何種好處

受訪者：用現金付款比較習慣

訪問者：認為不使用行動支付有何種壞處

受訪者：無

訪問者：是否認為行動支付為未來趨勢

受訪者：不知道

### 案例 19：(性別:女，年齡:20~29 歲)

訪問者:會先詢問你的個人資料，可能包含較為敏感的問題，不方便回答可以說

受訪者:好的沒關係

訪問者:性別是女性，目前年齡為?

受訪者:26

訪問者:那你從事的職業是?

受訪者:業務

訪問者:目前平均月收入大約為?

受訪者:33000 左右

訪問者:那教育程度是大學嗎?

受訪者:對

訪問者:那以下開始大約會有八個關於行動支付的問題，輕鬆回答就可以

受訪者:好

訪問者:請問你使用行動支付的因素為何?例如覺得方便、有回饋?

受訪者:對，方便、有回饋

訪問者:那你使用行動支付的頻率大約一週是多少次?

受訪者:大約 3~4 次

訪問者:3~4 次的話，這樣一個月使用行動支付的消費金額大約是?

受訪者:消費金額都滿小的，一個月應該 1000 以內

訪問者:那你有用過哪些行動支付平台?

受訪者:apple pay、line pay、支付寶

訪問者:那這其中最常使用的是哪一個平台呢?

受訪者:apple pay

訪問者:為甚麼呢?

受訪者:因為手機是 apple 的，很方便

訪問者:那你覺得使用行動支付有給你帶來哪些好處或是便利嗎?

受訪者:有阿，就節省很多找零的時間跟動作，出門不用帶錢包很方便

訪問者:那行動支付除了給你帶來便利，想請問你有沒有覺得使用上的壞處或是疑慮嗎?例如說個資保護的問題等等

受訪者:會阿，多少還是會擔心資安的問題，還有使用上的安全性，擔心被盜用之類的

訪問者:了解，那你覺得行動支付會成為未來的趨勢嗎?

受訪者:會，科技帶來了便利

### 案例 20：(性別:女，年齡:10~19 歲)

訪問者:會先詢你幾個基本資料，可能會包含較為敏感的個人問題，不方便可以不回答沒關係

受訪者:好的

訪問者:那我就直接開始囉

受訪者:好

訪問者:性別女~目前的年齡是

受訪者:19

訪問者:職業是學生對吧?

受訪者:對

訪問者:那有打工嗎?

受訪者:有阿

訪問者:那平均月收入大概是在?

受訪者:大概 10000 左右

訪問者:好，了解。那目前在學教育程度就幫你紀錄大學

受訪者:好

訪問者:那接下來會開始詢問關於行動支付相關的問題囉

受訪者:好

訪問者:想請問你使用行動支付的原因有哪些?

受訪者:方便阿，不用帶錢包，手機就可以付錢

訪問者:那你在一週使用行動支付的頻率大約是幾次呢?

受訪者:應該 1~2 次吧

訪問者:那一個月下來使用行動支付的消費金額大約是多少呢?

受訪者:應該不超過 1000

訪問者:好的了解，那你目前有使用那些支付平台呢?

受訪者:line pay

訪問者:就只有這個而已嗎?

受訪者:對

訪問者:那最常使用的也就是這個囉

受訪者:對阿，也只有這個

訪問者:那你覺得使用行動支付有那些好處嗎?

受訪者:有阿，就不用擔心忘記帶錢包的問題，結帳也不用拿錢，很方便

訪問者:那除了帶來的便利之外，有什麼你覺得的壞處或是擔心的問題嗎?

受訪者:安全性的問題吧，怕有心人士盜用帳戶之類的，還有未滿 20 要申請信用卡的話需要家長協助辦理，有點麻煩

訪問者:哦~對耶，未滿 20 還不能辦信用卡

受訪者:對阿，就很麻煩

訪問者:那你認為，行動支付會成為未來的趨勢嗎?

受訪者:會阿，因為很方便

### **案例 21：(性別:男，年齡:10~19 歲)**

訪問者:會先問你幾個基本資料，如果不方便也沒關係

受訪者:好，不會不方便啦

訪問者:好，那我就直接開始囉

受訪者:好啊

訪問者:性別男，目前 19 歲對吧

受訪者:對

訪問者:那你目前的月收入是?

受訪者:30000

訪問者:職業是服務業嗎?

受訪者:對阿，餐飲服務

訪問者:那教育程度是高中?

受訪者:對

訪問者:那接下來總共有八題關於行動支付的問題，輕鬆回答就可以

受訪者:好，問吧

訪問者:你會使用行動支付的原因有哪些?

受訪者:就很方便阿，不用出門繳費什麼的

訪問者:哦~就在家有網路就可以支付這樣?

受訪者:對阿

訪問者:那這樣你一週使用行動支付的頻率大概是幾次呢?

受訪者:應該每天吧，因為我玩遊戲會用到

訪問者:好，所以玩遊戲消費的話也都是線上付款

受訪者:對阿

訪問者:那一個月下來大概會使用行動支付花多少錢呢?

受訪者:應該 3000 以內吧

訪問者:OK，那你目前有使用過那些支付平台呢?

受訪者: apple pay.line pay.pay pal. 支付寶

訪問者:哇 那算滿多的耶，怎麼會用到支付寶?要買掏寶用的嗎?

受訪者:不是啦，就遊戲會用到

訪問者:那這幾個你最常使用的是哪一個呢?

受訪者:apple pay

訪問者:為甚麼呢?

受訪者:因為手機是 apple 的

訪問者:那你覺得使用行動支付有哪些好處?

受訪者:方便阿，而且可以記錄消費狀況

訪問者:那你有覺得有哪些壞處嗎?例如安全性、個資的問題

受訪者:沒有欸

訪問者:那你認為行動支付會成為未來的趨勢嗎?

受訪者:會阿，現在科技很發達，方便

## 案例 22：(性別:女，年齡:20~29 歲)

訪問者:您好請問目前年齡為?

受訪者:26

訪問者:從事的職業是?

受訪者:服務業

訪問者:月收大約多少呢?

受訪者:3 萬

訪問者:教育程度?

受訪者:大學

訪問者:請問有在使用行動支付嗎?

受訪者:有

訪問者:使用行動支付因素為?

受訪者:方便、想喝的飲料店可以用，而且有回饋

訪問者:平均每月使用行動支付金額為?

受訪者:1、2 千

訪問者:使用過何種行動支付平台?

受訪者:line pay ,apple pay

訪問者:最常使用何種行動支付平台?為甚麼?

受訪者:line pay,因為我想喝的飲料店可以用

訪問者:認為使用行動支付有甚麼好處呢?

受訪者:可以喝到我想喝的飲料，方便，不用拿錢

訪問者:認為使用行動支付有甚麼壞處呢?

受訪者:網路不好的話不能用

訪問者:是否認為行動支付為未來趨勢呢?

受訪者:是

### 案例 23：(性別:女，年齡:30~39 歲)

訪問者:您好請問目前年齡為?

受訪者:34

訪問者:從事的職業是?

受訪者:業務

訪問者:月收大約多少呢?

受訪者:6 萬

訪問者:教育程度?

受訪者:大學

訪問者:請問有在使用行動支付嗎?

受訪者:有

訪問者:使用行動支付因素為?

受訪者:方便，不需要帶錢我覺得很便利

訪問者:那有回饋這點會吸引到你嗎?

受訪者:會，非常吸引

訪問者:使用行動支付頻率?

受訪者:一個禮拜 2、3 次

訪問者:平均每月使用行動支付金額為?

受訪者:一萬多

訪問者:使用過何種行動支付平台?

受訪者:支付寶、微信、街口支付、apple pay、line pay

訪問者:最常使用何種行動支付平台?

受訪者:在台灣最常是街口支付，在大陸或國外是支付寶

訪問者:認為使用行動支付有甚麼好處呢?

受訪者:方便，有回饋，不需要拿一堆零錢，再來是有手機有電力就能完成支付的動作

訪問者:認為使用行動支付有甚麼壞處呢?

受訪者:使用上會擔心被盜用的問題，其他倒是還好

訪問者:有些店家如果沒裝置機器的話呢?

受訪者:對，這也是原因，所以也希望能多推廣，因為去到國外其實小吃攤甚麼的都可以使用微信支付。

訪問者:是否認為行動支付為未來趨勢呢?

受訪者:是

訪問者:好，謝謝你的回答

#### **案例 24：(性別:女，年齡:40~49 歲)**

訪問者:您好請問目前年齡為?

受訪者:41

訪問者:從事的職業是?

受訪者:家庭主婦

訪問者:月收大約多少呢?

受訪者:0

訪問者:教育程度?

受訪者:高職

訪問者:請問有在使用行動支付嗎?

受訪者:沒有

訪問者:不使用行動支付因素為?

受訪者:麻煩，怕資料外洩

訪問者:目前使用何種支付方式?

受訪者:現金

訪問者:何種誘因會吸引使用行動支付?像是有折扣

受訪者:折扣會，或紅利多，就有可能會去使用

訪問者:認為不使用行動支付有甚麼好處呢?

受訪者:就不會亂花錢

訪問者:那安全性有嗎?

受訪者:有阿

訪問者:認為不使用行動支付有甚麼壞處呢?

受訪者:沒有

訪問者:完全沒有嗎?

受訪者:沒有耶

訪問者:是否認為行動支付為未來趨勢呢?

受訪者:應該吧

訪問者:好謝謝你的回答

### **案例 25：(性別:男，年齡:20~29 歲)**

訪問者:會問幾個基本資料，如果不方便回答也沒關係

受訪者:好阿沒差

訪問者:性別男，年齡是 22 嗎

受訪者:嘿!對

訪問者:那你目前的職業是?

受訪者:保險業務

訪問者:那這樣一個月平均月收大概是落在?

受訪者:大概...25000

訪問者:好的，教育程度是高中吧，因為你大學休學

受訪者:對，算高中

訪問者:那下面我們就開始做關於行動支付的問題囉，八題而已很快就結束了

受訪者:這麼少哦，好哦

訪問者:那第一題，想請問你使用行動支付的因素是什麼呢?

受訪者:就方便阿，不用帶錢

訪問者:那一週內你使用行動支付的次數大概是?

受訪者:應該差不多每天都會用到吧

訪問者:每天都會用到嗎?

受訪者:對阿，很常在用

訪問者:好的，那每天使用的情況下，一個月下來你大概會花多少金額在行動支付上呢?

受訪者:差不多 5000 內吧

訪問者:ok 那目前你使用過哪些平台做支付呢?

受訪者: apple pay.line pay.街口支付

訪問者:當中最常使用的是哪一個平台呢?

受訪者:應該是 line pay

訪問者:為什麼是 line pay?

受訪者:因為綁中信回饋比較多

訪問者:哦原來~那你認為用行動支付有哪些好處呢?

受訪者:就不用帶錢阿很方便

訪問者:那有覺得甚麼不方便或是疑慮的地方嗎?

受訪者:應該是沒有

訪問者:那你覺得行動支付會成為未來的趨勢嗎

受訪者:已經是了

## 案例 26：(性別:女，年齡:30~39 歲)

訪問者:首先會先詢問幾個你的個人資料，方便嗎?

受訪者:可以阿，沒問題

訪問者:性別是男，那目前實際年齡是?

受訪者:32

訪問者:那目前的平均月收入大約是?

受訪者:差不多算 45000

訪問者:從事的是餐飲服務對嗎?

受訪者:對

訪問者:教育程度的話是高中嗎

受訪者:對，大學後來休學，算高中

訪問者:那想請問一下你會使用行動支付的原因是甚麼呢?

受訪者:很方便阿，可不用帶錢包，而且也省去拿錢找錢的步驟，節省時間

訪問者:那你使用行動支付的頻率大約一週是幾次呢?

受訪者:幾乎每天都會用到

訪問者:那每天使用的情況下，一個月下來大約會消費多少金額呢?

受訪者:差不多 10000 內吧

訪問者:那你目前使用過的交易平台有哪些?

受訪者: line pay.街口 .google pay

訪問者:在這當中你最常用的是?

受訪者:line pay

訪問者:為甚麼呢?

受訪者:有點數回饋很讚

訪問者:那你認為使用行動支付的好處是甚麼呢?

受訪者:很方便又有很多回饋

訪問者:那有帶給你甚麼壞處或是不便之處嗎?

受訪者:目前沒有

訪問者:那你認為行動支付會成為未來的趨勢嗎?

受訪者:會

### 案例 27：(性別:女，年齡:30~39 歲)

訪問者:那在問題開始之前會需要一些你的一些基本資料，如果有不方便回答的可以跳過沒關係

受訪者:好 ok

訪問者:性別是女性，那目前年齡是?

受訪者:30

訪問者:那從事的職業是?

受訪者:服務業，餐飲的

訪問者:好的了解，月收大概是落在?

受訪者:38000 左右

訪問者:那教育程度是?

受訪者:大學

訪問者:那接下來會有八題關於行動支付的問題，輕鬆作答就可以~

受訪者:好 ok 沒問題

訪問者:那第一題是，請問你使用行動支付的因素有哪些呢?例如回饋之類

受訪者:對，有回饋，而且也很方便阿，手機就是錢包的概念，手機就可以解決

訪問者:那一週裡面你大約會使用幾次行動支付呢?

受訪者:大概也有個 3~4 次吧

訪問者:那一週 3~4 次的情況下，一個月下來大約會消費多少金額呢?

受訪者:6000 以內

訪問者:那你目前使用過哪些行動支付平台呢?

受訪者:街口 .google pay

訪問者:最常使用的是?

受訪者:街口

訪問者:為何是街口?

受訪者:他有很多優惠阿

訪問者:好，了解，那你在使用行動支付時，有沒有覺得有甚麼好處呢?

受訪者:有阿，不用摸到錢，也比較乾淨，回饋又多，方便

訪問者:那除了好處之外，有沒有甚麼覺得不方便或是壞處呢?

受訪者:網路收訊差時不好用、市場買菜不能用、通路有限

訪問者:那你認為行動支付會成為未來的趨勢嗎?

受訪者:會

### **案例 28：(性別:男，年齡:40~49 歲)**

訪問者:大概只要十分鐘就可以完成，但可能需要一些你的基本資料，方便嗎?

受訪者:可以阿，沒問題

訪問者:那性別是男，目前實際年齡是?

受訪者:41

訪問者:那你從事的職業是?

受訪者:玻璃製作

訪問者:那目前的月收入大約是?

受訪者:70000 左右，加班另計

訪問者:好的了解，那教育程度是?

受訪者:高中

訪問者:那接下來會詢問你關於行動支付使用的相關問題

受訪者:ok

訪問者:請問你使用行動支付的原因是?

受訪者:方便、有很多回饋阿而且也不用出門

訪問者:那一週下來你使用行動支付的頻率是?

受訪者:差不多也有個 3~4 次吧

訪問者:那一週這樣的使用次數下，一個月大約會消費多少金額呢

受訪者:因為都是小額支付，應該差不多也只有 3000 內

訪問者:那你使用過的平台有哪些呢?

受訪者:街口 .google pay.line pay.samesung pay

訪問者:那這之中最常使用的是?

受訪者:line pay

訪問者:為甚麼呢?

受訪者:有回饋點數阿，可以買貼圖

訪問者:那你認為行動支付有哪些好處呢?

受訪者:很方便阿，而且很多回饋，不用出門就可繳費

訪問者:那除了帶給你的方便之外，有哪些壞處嗎?

受訪者:應該沒有

訪問者:那你認為行動支付會成為未來趨勢嗎?

受訪者:會

### **案例 29：(性別:女，年齡:40~49 歲)**

訪問者:在問卷開始之前需要你的基本資料，請問方便提供嗎?

受訪者:可以阿

訪問者:性別為女性，那目前幾歲呢?

受訪者:今年滿 48

訪問者:那請問你的職業是?

受訪者:家庭主婦

訪問者:那月收入就是 0 對嗎?

受訪者:對

訪問者:請問有在使用行動支付嗎?

受訪者:沒有餒

訪問者:為甚麼呢?

受訪者:比較習慣用現金阿

訪問者:那除了現金之外，有其他付款方式嗎?例如信用卡

受訪者:哦，信用卡有

訪問者:那想請問一下，有沒有甚麼條件會吸引你去嘗試使用行動支付嗎?例如折扣

受訪者:有折扣可能會，但是還是覺得有點麻煩還要申請甚麼的

訪問者:了解，那你認為使用行動支付會有哪些好處嗎?

受訪者:有折扣阿，可能也不用帶錢包

訪問者:那你覺得有哪些壞處嗎?

受訪者:恩...很少地方可以用，而且申請也很複雜，想到就覺得好麻煩，就懶了，而且網路上用也會怕個資外流甚麼的

### **案例 30：(性別:男，年齡:50 歲以上)**

訪問者:可能會需要一些你的基本資料，方便嗎?

受訪者:好

訪問者:性別為男性，那目前年齡是?

受訪者:50 歲

訪問者:從事的職業是?

受訪者:工業相關的

訪問者:那平均月收大概是?

受訪者:40000 左右

訪問者:有使用行動支付的習慣嗎?

受訪者:沒有，都用現金，比較習慣

訪問者:那目前的支付方式就只有現金嗎?

受訪者:嘿對

訪問者:那想請問有哪些條件會吸引你嘗試使用行動支付嗎?

受訪者:恩...應該沒有，我覺得現金就很夠用了

訪問者:了解，那你認為行動支付有哪些好處嗎?

受訪者:可能不用帶太多現金在身上吧

訪問者:那有認為的壞處嗎?

受訪者:可能申請的時候沒用好個資外流

### **案例 31：(性別:女，年齡:50 歲以上)**

訪問者:想請問幾個關於行動支付的問題，那在開始之前會需要一些你的個人資訊，請問方便嗎?

受訪者:好可以

訪問者:性別為女性，目前年齡為?

受訪者:51

訪問者:從事的職業是?

受訪者:建築相關的

訪問者:那平均月收入是?

受訪者:看案件多寡，平均大概 80000 多

訪問者:請問有使用行動支付的習慣嗎?

受訪者:沒有欸

訪問者:為甚麼呢?

受訪者:阿就帶現金就好了呀，網路我們也不是很會用

訪問者:那目前都是用現金作支付，有其他的支付方式嗎?例如信用卡

受訪者:有阿，會用信用卡，有時候公司也會給支票

訪問者:那你認為有哪些條件會讓你想試試看用行動支付嗎?

受訪者:沒有吧，用現金跟信用卡就好了啊

訪問者:那你認為行動支付有哪些好處嗎?

受訪者:不清楚餒，沒有用過

訪問者:那有認為哪些壞處嗎?

受訪者:不知道餒，沒有用過

### **案例 32：(性別:女，年齡:10~19 歲)**

訪問者:是否使用行動支付

受訪者:否

訪問者:未使用行動支付因素

受訪者:沒辦法辦

訪問者:目前使用何種支付方式

受訪者:現金

訪問者:使用何種誘因會吸引使用行動支付?

受訪者:18 歲以下可以辦

訪問者:認為不使用行動支付有何好處

受訪者:不會亂買東西

訪問者:認為不使用行動支付有何壞處

受訪者:怕以後會跟不上時代

訪問者:是否認為使用行動支付為未來趨勢?

受訪者:會啊

### **案例 33：(性別:男，年齡:10~19 歲)**

訪問者:是否使用行動支付

受訪者:有阿

訪問者:使用行動支付因素

受訪者:很方便

訪問者:使用行動支付頻率

受訪者:1-2 次/周

訪問者:使用過何種行動支付平台,使用原因?

受訪者:line pay、apple pay 都有,方便

訪問者:最常使用何種行動支付平台,原因?

受訪者:line pay、家人也用

訪問者:平均每月使用行動支付金額

受訪者:大約 100-200 元

訪問者:認為使用行動支付有何種好處

受訪者:付錢很快

訪問者:認為使用行動支付有何種壞處

受訪者:很容易一直刷,因為太方便了

訪問者:是否認為行動支付為未來趨勢?

受訪者:會

### **案例 34：(性別:女，年齡:20~29 歲)**

訪問者:是否使用行動支付

受訪者:有阿

訪問者:使用行動支付因素

受訪者:付錢很快不用慢慢拿錢

訪問者:使用行動支付頻率

受訪者:可以用的話就會用

訪問者:使用過何種行動支付平台,使用原因?

受訪者:apple pay，手機按兩下就可以付錢了

訪問者:最常使用何種行動支付平台，原因？

受訪者:一樣 apple pay，因為方便又快速

訪問者:平均每月使用行動支付金額

受訪者:大約 500-1000 元

訪問者:認為使用行動支付有何種好處

受訪者:出門可以不用帶太多錢

訪問者:認為使用行動支付有何種壞處

受訪者:有時候手機按不太出來就要搞很久

訪問者:是否認為行動支付為未來趨勢？

受訪者:一定會的，這還用說嗎!，現在夜市幾乎都跟上行動支付了

### **案例 35：(性別:男，年齡:20~29 歲)**

訪問者:是否使用行動支付

受訪者:有阿

訪問者:使用行動支付因素

受訪者:有時候錢不夠的時候會用

訪問者:使用行動支付頻率

受訪者:1-2 次/周

訪問者:使用過何種行動支付平台,使用原因？

受訪者:apple pay，方便

訪問者:最常使用何種行動支付平台，原因？

受訪者:一樣 apple pay，因為方便又快

訪問者:平均每月使用行動支付金額

受訪者:大約 100-200 元

訪問者:認為使用行動支付有何種好處

受訪者:身上錢不夠的時候很方便

訪問者:認為使用行動支付有何種壞處

受訪者:手機不見很麻煩

訪問者:是否認為行動支付為未來趨勢?

受訪者:會

### 案例 36：(性別:男，年齡:30~39 歲)

訪問者：你好，方便打擾個 3 分鐘嗎？

受訪者：好

訪問者：目前幾歲呢？最高學歷甚麼呢？

受訪者：38 歲，大學

訪問者：月收入方便透露嗎？

受訪者：3 萬到 3 萬 5

訪問者：有沒有使用行動支付的習慣，或曾經用過？

受訪者：沒有，從來沒有

訪問者：為甚麼都沒有用過啊？有信用卡嗎？

受訪者：之前有信用卡，現在沒有用了。行動支付那些個資安全不太好，而且感覺會被詐騙

訪問者：被詐騙？

受訪者：對阿，刷一下就付錢，還要怕個資外洩。

訪問者：所以你現在都用甚麼方式付款？

受訪者：現金跟信用卡

訪問者：那你覺得未來行動支付怎麼發展會讓你想要使用它呢？

受訪者：目前就是沒有很想用耶，而且我很 3C 白癡，不太會用這些

訪問者：所以是希望他簡單點，然後安全性需要加強嗎

受訪者：算是

訪問者：那覺得行動支付會是未來的趨勢嗎

受訪者：應該是會

訪問者：好。謝謝你

### **案例 37：(性別:女，年齡:30~39 歲)**

訪問者:是否使用行動支付

受訪者:否

訪問者:未使用行動支付因素

受訪者:不想去了解

訪問者:目前使用何種支付方式

受訪者:現金

訪問者:使用何種誘因會吸引使用行動支付？

受訪者:簡單一點

訪問者:認為不使用行動支付有何好處

受訪者:有現金才能買東西，這樣就不會亂花錢了

訪問者:認為不使用行動支付有何壞處

受訪者:人家在講的時候聽不懂

訪問者:是否認為使用行動支付為未來趨勢？

受訪者:可能會吧

### **案例 38：(性別:男，年齡:30~39 歲)**

訪問者:是否使用行動支付

受訪者:否

訪問者:未使用行動支付因素

受訪者:麻煩

訪問者:目前使用何種支付方式

受訪者:現金

訪問者:使用何種誘因會吸引使用行動支付?

受訪者:沒有特別吸引的

訪問者:認為不使用行動支付有何好處

受訪者:不太需要動頭腦、太麻煩了

訪問者:認為不使用行動支付有何壞處

受訪者:跟年輕人有落差

訪問者:是否認為使用行動支付為未來趨勢?

受訪者:會

### **案例 39：(性別:男，年齡:40~49 歲)**

訪問者:是否使用行動支付

受訪者:有阿

訪問者:使用行動支付因素

受訪者:請家人吃飯的時候

訪問者:使用行動支付頻率

受訪者:1-2 次/月

訪問者:使用過何種行動支付平台,使用原因?

受訪者:line pay，方便

訪問者:最常使用何種行動支付平台，原因?

受訪者:line pay，因為方便又快

訪問者:平均每月使用行動支付金額

受訪者:大約 2000-3000 元

訪問者:認為使用行動支付有何種好處

受訪者:身上錢不夠的時候很方便

訪問者:認為使用行動支付有何種壞處

受訪者:手機不見很麻煩

訪問者:是否認為行動支付為未來趨勢?

受訪者:會

#### **案例 40：(性別:女，年齡:40~49 歲)**

訪問者:是否使用行動支付

受訪者:有阿

訪問者:使用行動支付因素

受訪者:幫小孩買衣服

訪問者:使用行動支付頻率

受訪者:1-2 次/月

訪問者:使用過何種行動支付平台,使用原因?

受訪者:line pay，方便

訪問者:最常使用何種行動支付平台，原因?

受訪者:line pay，因為方便又快

訪問者:平均每月使用行動支付金額

受訪者:大約 1000-2000 元

訪問者:認為使用行動支付有何種好處

受訪者:不用帶太多錢在身上

訪問者:認為使用行動支付有何種壞處

受訪者:怕個人資料外洩，現在網路技術發達，很怕被盜

訪問者:是否認為行動支付為未來趨勢?

受訪者:會

#### **案例 41：(性別:女，年齡:50~59 歲)**

訪問者:是否使用行動支付

受訪者:否

訪問者:未使用行動支付因素

受訪者:不太方便、操作複雜

訪問者:目前使用何種支付方式

受訪者:現金、信用卡

訪問者:使用何種誘因會吸引使用行動支付?

受訪者:目前還沒吸引的地方

訪問者:認為不使用行動支付有何好處

受訪者:現金比較快

訪問者:認為不使用行動支付有何壞處

受訪者:跟年輕人有落差

訪問者:是否認為使用行動支付為未來趨勢?

受訪者:會

#### **案例 42：(性別:男，年齡:50~59 歲)**

訪問者:是否使用行動支付

受訪者:否

訪問者:未使用行動支付因素

受訪者:沒有這個興趣，覺得現金就好了

訪問者:目前使用何種支付方式

受訪者:現金

訪問者:使用何種誘因會吸引使用行動支付?

受訪者:未來如果逼不得已還是會使用的，不然有錢也沒地方花

訪問者:認為不使用行動支付有何好處

受訪者:現金比較快

訪問者:認為不使用行動支付有何壞處

受訪者:以後可能沒辦法買東西了

訪問者:是否認為使用行動支付為未來趨勢?

受訪者:會

#### **案例 43：(性別:女，年齡:10~19 歲)**

訪問者:是否使用行動支付

受訪者:有

訪問者:使用行動支付因素

受訪者:方便、快速

訪問者:使用行動支付頻率

受訪者:大約一個禮拜 3 次

訪問者:使用過何種行動支付平台,使用原因?

受訪者:line pay，因為方便快捷

訪問者:最常使用何種行動支付平台，原因?

受訪者:也是 line pay，因為方便快捷

訪問者:平均每月使用行動支付金額

受訪者:大約 2000 元

訪問者:認為使用行動支付有何種好處

受訪者:出門可以不用帶現金，只需要帶手機就可以出門

訪問者:認為使用行動支付有何種壞處

受訪者:使用到目前為止不認為有任何壞處

訪問者:是否認為行動支付為未來趨勢?

受訪者:一定會

#### **案例 44：(性別:女，年齡:10~19 歲)**

訪問者:是否使用行動支付

受訪者:否

訪問者:未使用行動支付因素

受訪者:因為尚未達到申辦信用卡的年齡

訪問者:目前使用何種支付方式

受訪者:現金

訪問者:使用何種誘因會吸引使用行動支付?

受訪者:出門不用帶錢

訪問者:認為不使用行動支付有何好處

受訪者:不是每個店家都可以支援行動支付，以目前來看，現金付款到哪都可以消費

訪問者:認為不使用行動支付有何壞處

受訪者:要找錢還會怕店家算錯金額

訪問者:是否認為使用行動支付為未來趨勢?

受訪者:會

#### **案例 45：(性別:男，年齡:20~29 歲)**

訪問者:是否使用行動支付

受訪者:否

訪問者:未使用行動支付因素

受訪者:不習慣現金以外的方式付款

訪問者:目前使用何種支付方式

受訪者:現金

訪問者:使用何種誘因會吸引使用行動支付?

受訪者:目前沒有，除非以後大家都有在使用

訪問者:認為不使用行動支付有何好處

受訪者:還是習慣傳統現金支付，相對安全

訪問者:認為不使用行動支付有何壞處

受訪者:怕個資被外洩

訪問者:是否認為使用行動支付為未來趨勢?

受訪者:一定會啊

#### 案例 46：(性別:女，年齡:20~29 歲)

訪問者:是否使用行動支付

受訪者:有

訪問者:使用行動支付因素

受訪者:因為可以不用帶現金出門，錢包很重很不方便攜帶，而且行動支付有現金回饋的福利

訪問者:使用行動支付頻率

受訪者:一個月 2~3 次

訪問者:使用過何種行動支付平台,使用原因?

受訪者:有 line pay、台灣 pay。Line pay 是因為之前有申辦一卡通，免費申辦的會贈送一卡通，過年也會有抽紅包的現金回饋，台灣 pay 是因為有台灣銀行的卡所以很適合使用台灣 pay

訪問者:最常使用何種行動支付平台，原因?

受訪者:line pay。用於買飲料很方便，許多店家都可以使用

訪問者:平均每月使用行動支付金額

受訪者:200 元

訪問者:認為使用行動支付有何種好處

受訪者:可以減輕皮包帶零錢的負擔，結帳時支付快速，最重要的是，目前疫情傳染力那麼嚴重，可以避免手與手的接觸

訪問者:認為使用行動支付有何種壞處

受訪者:消費結帳時還要跟店家確認是否支援行動支付的功能

訪問者:是否認為行動支付為未來趨勢?

受訪者:是的，現在中國大陸也有開始使用行動支付去支付想要買的東西，

而不像台灣現在還在使用現金，而台灣大部分的人還堅持使用現金是因為，  
行動支付並沒有普及，方便性也沒有那麼的完善

#### **案例 47：(性別:男，年齡:30~39 歲)**

訪問者:是否使用行動支付

受訪者:否

訪問者:未使用行動支付因素

受訪者:怕個資被外流

訪問者:目前使用何種支付方式

受訪者:現金跟信用卡兩個都有

訪問者:使用何種誘因會吸引使用行動支付？

受訪者:有現金回饋

訪問者:認為不使用行動支付有何好處

受訪者:就不會一直想要隨便亂買東西

訪問者:認為不使用行動支付有何壞處

受訪者:目前還不覺得不使用行動支付有什麼壞處

訪問者:是否認為使用行動支付為未來趨勢？

受訪者:當然會是未來的趨勢

#### **案例 48：(性別:男，年齡:30~39 歲)**

訪問者:是否使用行動支付

受訪者:有

訪問者:使用行動支付因素

受訪者:非常便利

訪問者:使用行動支付頻率

受訪者:一周 3~4 次，只要有買飲料店家(ex:茶湯會、烏弄)有支援 line pay 就會使用

訪問者:使用過何種行動支付平台,使用原因?

受訪者:line pay。因為有現金回饋

訪問者:最常使用何種行動支付平台，原因?

受訪者:也是 line pay。因為有現金回饋

訪問者:平均每月使用行動支付金額

受訪者:1000 元

訪問者:認為使用行動支付有何種好處

受訪者:方便

訪問者:認為使用行動支付有何種壞處

受訪者:覺得會跟信用卡一樣，一但不知道支付帳戶裡頭還有多少餘額，就會一直使用，變得毫無節制

訪問者:是否認為行動支付為未來趨勢

受訪者:當然

#### **案例 49：(性別:男，年齡:40~49 歲)**

訪問者:是否使用行動支付

受訪者:否

訪問者:未使用行動支付因素

受訪者:不會使用申辦的程序，曾經嘗試過，但不擅長使用手機操作，因此每次申辦都辦不成功，也不知道有現金回饋等相關資訊，本身有在開店，看到台灣目前已經有很多店家都有安裝行動支付的機器，也還不了解安裝是否會有抽成的規定，如果比例很低的話，之後也想安裝提供消費者來使用

訪問者:目前使用何種支付方式

受訪者:現金及信用卡，但以現金居多

訪問者:使用何種誘因會吸引使用行動支付?

受訪者:方便性

訪問者:認為不使用行動支付有何好處

受訪者:不怕被盜用

訪問者:認為不使用行動支付有何壞處

受訪者:對於現在疫情容易傳染，認為傳統現金支付會比行動支付還要來的不衛生

訪問者:是否認為使用行動支付為未來趨勢？

受訪者:當然

### **案例 50：(性別:女，年齡:40~49 歲)**

訪問者:是否使用行動支付

受訪者:否

訪問者:未使用行動支付因素

受訪者:尚未申辦也沒有人跟我講解過

訪問者:目前使用何種支付方式

受訪者:現金居多

訪問者:使用何種誘因會吸引使用行動支付？

受訪者:支付金額比較龐大不想帶大筆現金出門

訪問者:認為不使用行動支付有何好處

受訪者:目前比較不需要擔心個資被外洩、信用卡被盜刷等問題

訪問者:認為不使用行動支付有何壞處

受訪者:可能比較不方便，有時需要帶一堆錢，大筆金錢放在身上怕不安心

訪問者:是否認為使用行動支付為未來趨勢？

受訪者:應該會，因為現在很多人都已經有在使用了，只是我目前比較不知道這一方面的訊息

### **案例 51：(性別:男，年齡:50 歲以上)**

訪問者:是否使用行動支付

受訪者:有

訪問者:使用行動支付因素

受訪者:出門可以不必帶一堆現金

訪問者:使用行動支付頻率

受訪者:一周 2~3 次

訪問者:使用過何種行動支付平台,使用原因?

受訪者:Apple Pay, 因為使用該款手機

訪問者:最常使用何種行動支付平台, 原因?

受訪者:Apple Pay, 搭捷運、買車票都很方便

訪問者:平均每月使用行動支付金額

受訪者:20,000 元

訪問者:認為使用行動支付有何種好處

受訪者:避免信用卡、悠遊卡遺失風險, 方便省時, 不用找零錢

訪問者:認為使用行動支付有何種壞處

受訪者:有些地方使用通路不夠廣

訪問者:是否認為行動支付為未來趨勢?

受訪者:當然會是

### **案例 52：(性別:女，年齡:50 歲以上)**

訪問者:是否使用行動支付

受訪者:否

訪問者:未使用行動支付因素

受訪者:因為自己不太懂 3C 產品, 而且目前沒有這方面的需求, 本身是家庭主婦, 沒什麼收入, 只有在外面兼差打工也沒再用信用卡, 所以根本沒想過  
去申辦行動支付

訪問者:目前使用何種支付方式

受訪者:現金

訪問者:使用何種誘因會吸引使用行動支付?

受訪者:消費享折扣、多贈送產品等優惠

訪問者:認為不使用行動支付有何好處

受訪者:比較可以避免掉不必要的麻煩，老人家對手機不太懂，怕重複扣款自己也不知道，認為用現金付款比較明瞭，比較不容易因為個資外洩被詐騙

訪問者:認為不使用行動支付有何壞處

受訪者:現在這個疫情，也許連硬幣紙鈔上都有可能傳染，如果能用手機付款，避免接觸也是不錯啦

訪問者:是否認為使用行動支付為未來趨勢?

受訪者:那一定是啊!我看現在你們年輕人出門買飲料都用手機支付，相對的，這樣也比較安全，不用怕走在路上被搶錢，但是如果手機掉了又是一個麻煩的問題

### 案例 53：(性別:女，年齡:50 歲以上)

訪問者:您好請問目前年齡為?

受訪者:53

訪問者:從事的職業是?

受訪者:公

訪問者:月收大約多少呢?

受訪者:3 萬

訪問者:教育程度?

受訪者:研究所

訪問者:請問有在使用行動支付嗎?

受訪者:沒有

訪問者:不使用行動支付因素為?

受訪者:不會用，因為是電腦白痴

訪問者:是因為辦這個麻煩嗎?

受訪者:對，不曉得怎麼辦，如果沒有人幫我弄我就不會用，也怕意外，像  
是不小心把錢轉出去或是資料外洩

訪問者:那如果有人幫你呢?會想使用嗎

受訪者:如果未來趨勢很需要的話

訪問者:如果有回饋的話呢會吸引你使用嗎?

受訪者:會，但是我要很確認我對支付到底怎麼用我才會想使用，因為沒有  
概念所以不知道他有多好多方便

訪問者;目前都使用甚麼支付方式呢?

受訪者:刷卡

訪問者:認為不使用行動支付有甚麼好處呢?

受訪者:比較不會出錯，因為眼睛看不清楚怕按錯，也怕不了解怎麼使用

訪問者:認為不使用行動支付有甚麼壞處呢?

受訪者:目前沒感受到

訪問者:是否認為行動支付為未來趨勢呢?

受訪者:一定，必定

訪問者:好謝謝您

#### **案例 54：(性別:男，年齡:10~19 歲)**

訪問者:您好請問目前年齡為?

受訪者:19

訪問者:從事的職業是?

受訪者:學生

訪問者:月收入大約多少呢?

受訪者:0

訪問者:教育程度?

受訪者:大學

訪問者:請問有在使用行動支付嗎?

受訪者:沒有

訪問者:不使用行動支付因素為?

受訪者:麻煩

訪問者:目前使用何種支付方式?

受訪者:現金

訪問者:何種誘因會吸引使用行動支付?

受訪者:回饋,方便

訪問者:認為不使用行動支付有甚麼好處呢?

受訪者:不會很麻煩用現金付一付就好啦

訪問者:認為不使用行動支付有甚麼壞處呢?

受訪者:還好,沒有

訪問者:是否認為行動支付為未來趨勢呢?

受訪者:是

### **案例 55 : (性別:男 , 年齡:20~29 歲)**

訪問者:您好請問目前年齡為?

受訪者:21

訪問者:從事的職業是?

受訪者:學生

訪問者:月收大約多少呢?

受訪者:1 萬多

訪問者:教育程度?

受訪者:大學

訪問者:請問有在使用行動支付嗎?

受訪者:有

訪問者:使用行動支付因素為?

受訪者:方便，不用帶錢就這樣

訪問者:大概一個禮拜使用幾次?

受訪者:2、3次

訪問者:平均每月使用行動支付金額為?

受訪者:1、2000

訪問者:使用過何種行動支付平台?

受訪者:apple pay

訪問者:最常使用何種行動支付平台?

受訪者: apple pay

訪問者:認為使用行動支付有甚麼好處呢?

受訪者:方便快捷不用帶現金，只要帶手機

訪問者:認為使用行動支付有甚麼壞處呢?

受訪者:安全性，還有解鎖很麻煩

訪問者:是否認為行動支付為未來趨勢呢?

受訪者:恩

### **案例 56：(性別:男，年齡:30~39 歲)**

訪問者:您好請問目前年齡為?

受訪者:30

訪問者:從事的職業是?

受訪者:業務

訪問者:月收入大約多少呢?

受訪者:5 萬

訪問者:教育程度?

受訪者:大學

訪問者:請問有在使用行動支付嗎?

受訪者:有

訪問者:使用行動支付因素為?

受訪者:方便、回饋，不用拿零錢

訪問者:使用行動支付頻率為?

受訪者:幾乎每天使用

訪問者:平均每月使用行動支付金額為?

受訪者:2、3萬

訪問者:使用過何種行動支付平台?

受訪者:apple pay

訪問者:最常使用何種行動支付平台?

受訪者: apple pay

訪問者:為甚麼不使用其他行動支付平台呢?

受訪者:因為這個對我而言最方便

訪問者:認為使用行動支付有甚麼好處呢?

受訪者:不用帶太多零錢

訪問者:那你覺得安全嗎

受訪者:安全啊因為就都鎖在手機裡面

訪問者:認為使用行動支付有甚麼壞處呢?

受訪者:我覺得沒有耶

訪問者:那如果手機沒電呢?

受訪者:不會沒電阿就帶行動電源就好

訪問者:是否認為行動支付為未來趨勢呢?

受訪者:是

**案例 57：(性別:男，年齡:40~49 歲)**

訪問者:您好請問目前年齡為?

受訪者:42

訪問者:從事的職業是?

受訪者:服務業

訪問者:月收大約多少呢?

受訪者:5 萬

訪問者:教育程度?

受訪者:高職

訪問者:請問有在使用行動支付嗎?

受訪者:沒有

訪問者:不使用行動支付因素為?

受訪者:不會用

訪問者:那如果有人教你呢?

受訪者:就會使用

訪問者:如果有回饋會讓你更想使用嗎

受訪者:會吧

訪問者:目前使用何種支付方式?

受訪者:信用卡

訪問者:認為不使用行動支付有甚麼好處呢?

受訪者:不知道

訪問者:會覺得比較安全嗎，個資的維護方面

受訪者:會

訪問者:認為不使用行動支付有什麼壞處呢?

受訪者:不知道

訪問者:是覺得沒有嗎?

受訪者:對

訪問者:是否認為行動支付為未來趨勢呢?

受訪者:是

### 案例 58：(性別:男，年齡:50~59 歲)

訪問者:您好請問目前年齡為?

受訪者:56

訪問者:從事的職業是?

受訪者:工

訪問者:月收大約多少呢?

受訪者:4 萬

訪問者:教育程度?

受訪者:高中

訪問者:請問有在使用行動支付嗎?

受訪者:沒有

訪問者:不使用行動支付因素為?

受訪者:不方便，不會用

訪問者:目前使用何種支付方式?

受訪者:現金

訪問者:何種誘因會吸引使用行動支付?

受訪者:都不會

訪問者:有折扣呢?或教你

受訪者:不會，也不用教，我覺得付現最實在

訪問者:認為不使用行動支付有甚麼好處呢?

受訪者:不會亂花錢，錢放口袋會先盤算一下，覺得行動支付很麻煩不方便

訪問者:認為不使用行動支付有甚麼壞處呢?

受訪者:沒有，有需要的人自己會用

訪問者:是否認為行動支付為未來趨勢呢?

受訪者:應該是吧

### 案例 59：(性別:女，年齡:10~19 歲)

訪問者：嗨～有一些關於行動支付的問題要問你可以嗎

受訪者：可以啊

訪問者：那先請問你的年齡是?

受訪者：19

訪問者：月收跟學歷呢～

受訪者：沒有打工，還在讀大學

訪問者：那等等內容會錄音喔 因為要記錄

受訪者：好啊沒關係

訪問者：那第一個問題，是否使用行動支付

受訪者：沒有欸

訪問者：未使用行動支付因素？

受訪者：因通常行動支付需綁定信用卡，而辦理信用卡有年齡限制，且覺得行動支付跟刷卡概念一樣，當下只要拿手機付不用拿信用卡，先消費後付款的概念，但我比較傾向於當下直接現金付清，不喜歡積欠款項，感覺負擔比較大。

訪問者：目前使用何種支付方式？

受訪者：現金居多，偶爾到超商會用一卡通

訪問者：何種誘因會吸引使用行動支付？

受訪者：買一些虛擬的東西或者是金額較小的，比如說 LINE 的貼圖，會想使用 LINE Pay，比較方便且金額較小也比較不會有金錢壓力。

訪問者：認為不使用行動支付有何種好處？

受訪者：因付現知道當下花費多少，可以控制花費金額，之後月底也不需負擔那些未付款的金錢。

訪問者：認為不使用行動支付有何種壞處？

受訪者：方便性，若臨時零錢帶不夠或身上現金無法動用，直接用行動付款比較方便，沒有的話可能就還要到附近領錢，錢流動性很大，很多人接觸過，病菌多。

訪問者：是否認為行動支付為未來趨勢？

受訪者：我覺得行動支付的確是未來的一個趨勢，因為之後會越來越多人拿智慧型手機，可是我覺得也要考慮到一些老年人，因為老年人多半都不會用智慧型手機，所以如果太普及的話可能會造成老年人消費上面的困擾。

#### **案例 60：(性別:男，年齡:10~19 歲)**

訪問者：哈囉~有一些關於行動支付的問題要問你可以嗎

受訪者：可以

訪問者：那先請問你的年齡是？

受訪者：19

訪問者：月收跟學歷呢~

受訪者：月收 0 還在讀大學

訪問者：阿等等內容會錄音喔因為我要記錄

受訪者：好啊

訪問者：第一個問題是是否使用行動支付

受訪者：有

訪問者：使用行動支付因素？

受訪者：有折扣，方便。

訪問者：使用行動支付頻率？

受訪者：每天至少一次。

訪問者：使用過何種行動支付平台，使用原因？

受訪者：Line Pay 有 Line 點數可以累積。

訪問者：最常使用何種行動支付平台，原因？

受訪者：Line Pay 方便、大眾、省時。

訪問者：平均每月使用行動支付金額？

受訪者：3000

訪問者：認為使用行動支付有何種好處？

受訪者：結帳時間比較快。

訪問者：認為使用行動支付有何種壞處？

受訪者：不太適應。

訪問者：是否認為行動支付為未來趨勢？

受訪者：是阿

### 案例 61：(性別:男，年齡:20~29 歲)

訪問者：嗨嗨有一些關於行動支付的問題要問你可以嗎～

受訪者：沒問題啊

訪問者：那先請問你的年齡是？

受訪者：21

訪問者：月收跟學歷呢～

受訪者：我還在讀書沒有收入，大學

訪問者：內容會錄音喔因為等等要記錄

受訪者：好啊沒問題

訪問者：第一個問題是是否使用行動支付

受訪者：沒有

訪問者：未使用行動支付因素？

受訪者：行動支付要有信用卡，沒有信用卡，有些不用信用卡的還要去開通辦理很多東西，覺得太麻煩，加上若使用行動支付會增加很多不必要的開銷。

訪問者：目前使用何種支付方式？

受訪者：現金

訪問者：何種誘因會吸引使用行動支付？

受訪者：用手機付錢比一般現金支付或信用卡方便，也不用像信用卡一樣有支付年費的問題。

訪問者：認為不使用行動支付有何種好處？

受訪者：不用擔心沒帶手機，或手機沒電時會無法付款。

訪問者：認為不使用行動支付有何種壞處？

受訪者：要帶很多錢出門，像是如果結帳時不是整數會找很多零錢，帶在身上很不方便。

訪問者：是否認為行動支付為未來趨勢？

受訪者：是未來趨勢但是沒辦法取代現金，現金付款比重還是會大於行動支付，畢竟現在是高齡化社會，要老人家使用比較困難。

### **案例 62：(性別:女，年齡:20~29 歲)**

訪問者：嗨有一些關於行動支付的問題要問你可以嗎～

受訪者：沒問題

訪問者：那先請問你的年齡是？

受訪者：22

訪問者：月收跟學歷呢～

受訪者：大概三萬，大學還在實習

訪問者：內容會錄音喔因為等等要記錄

受訪者：好啊

訪問者：第一個問題是是否使用行動支付

受訪者：是

訪問者：使用行動支付因素？

受訪者：怕突然沒有帶卡綁在手機就可以直接用。

訪問者：使用行動支付頻率？

受訪者：只用過一次，因為習慣帶現金

訪問者：使用過何種行動支付平台，使用原因？

受訪者：Line Pay、Apple Pay，因為我的卡只能綁這兩個。

訪問者：最常使用何種行動支付平台，原因？

受訪者：Line Pay、Apple Pay，因為我只有這兩個。

訪問者：平均每月使用行動支付金額？

受訪者：3000~4000。

訪問者：認為使用行動支付有何種好處？

受訪者：帶著手機就夠了。

訪問者：認為使用行動支付有何種壞處？

受訪者：怕被盜刷。

訪問者：是否認為行動支付為未來趨勢？

受訪者：一定是啊

### **案例 63：(性別:女，年齡:30~39 歲)**

訪問者：哈囉~有一些關於行動支付的問題要問你可以嗎~

受訪者：好

訪問者：那先請問你的年齡是？

受訪者：36

訪問者：月收跟學歷呢~

受訪者：五萬，高中

訪問者：內容會錄音喔因為等等要記錄

受訪者：好

訪問者：第一個問題是是否使用行動支付

受訪者：有

訪問者：使用行動支付因素？

受訪者：因為有回饋。

訪問者：使用行動支付頻率？

受訪者：有回饋店家才會使用。

訪問者：使用過何種行動支付平台，使用原因？

受訪者：配合店家搭配的行動支付（例如：全聯），剛好有優惠才會使用。

訪問者：最常使用何種行動支付平台，原因？

受訪者：全聯，有優惠

訪問者：平均每月使用行動支付金額？

受訪者：加油的話就 80.90，全聯的話 300-400

訪問者：認為使用行動支付有何種好處？

受訪者：較方便

訪問者：認為使用行動支付有何種壞處？

受訪者：手機不見很麻煩，還有怕不安全

訪問者：是否認為行動支付為未來趨勢？

受訪者：不會，還是會以現金為主。

#### **案例 64：(性別:男，年齡:30~39 歲)**

訪問者：嗨有一些關於行動支付的問題要問你可以嗎～

受訪者：可以的

訪問者：那先請問你的年齡是？

受訪者：30

訪問者：月收跟學歷呢～

受訪者：三萬 大學畢業

訪問者：內容會錄音㗎因為等等要記錄

受訪者：好呀

訪問者：第一個問題是是否使用行動支付

受訪者：是，可是剛剛刪掉。

訪問者：使用行動支付因素？

受訪者：方便。

訪問者：使用行動支付頻率？

受訪者：每天。

訪問者：使用過何種行動支付平台，使用原因？

受訪者：Apple Pay、Line Pay，比較廣泛使用。

訪問者：最常使用何種行動支付平台，原因？

受訪者：Apple Pay，知名度，用起來比較時尚。

訪問者：平均每月使用行動支付金額？

受訪者：一萬左右。

訪問者：認為使用行動支付有何種好處？

受訪者：方便。

訪問者：認為使用行動支付有何種壞處？

受訪者：花太兇。

訪問者：是否認為行動支付為未來趨勢？

受訪者：會。

### **案例 65：(性別:男，年齡:40~49 歲)**

訪問者：哈囉~有一些關於行動支付的問題要問你可以嗎～

受訪者：好啊

訪問者：那先請問你的年齡是？

受訪者：41

訪問者：月收跟學歷呢～

受訪者：呃 四萬那邊吧 然在讀研究所

訪問者：內容會錄音喔因為等等要記錄

受訪者：好啊

訪問者：第一個問題是是否使用行動支付

受訪者：沒有

訪問者：未使用行動支付因素？

受訪者：因為工作收入都是現金，所以就沒有習慣用行動支付。

訪問者：目前使用何種支付方式？

受訪者：現金居多，偶爾坐火車、腳踏車會用一卡通

訪問者：何種誘因會吸引使用行動支付？

受訪者：當行動支付普及化之後，順應主流。

訪問者：認為不使用行動支付有何種好處？

受訪者：消費自由，不用刻意找尋有行動支付的商家。

訪問者：認為不使用行動支付有何種壞處？

受訪者：身上就要帶現金，比較麻煩。

訪問者：是否認為行動支付為未來趨勢？

受訪者：是，因大陸越來越普遍。

### **案例 66：(性別:女，年齡:40~49 歲)**

訪問者：阿姨你幾歲阿 44 歲嗎

受訪者：應該是吧 我忘記了哈哈

訪問者：阿姨你有在用行動支付嗎

受訪者：行動支付是 Line Pay 那個嗎

訪問者：對～

訪問者：阿你為什麼會用那個 Line Pay 阿

受訪者：因為有人轉帳給我啊所以我就要下載

訪問者：阿你平常到外面會用嗎

受訪者：偶爾，可是那個不是很方便 還要去銀行轉錢

訪問者：你多久會用一次阿

受訪者：三四個月用一次吧

訪問者：你只有用過 Line Pay 嗎

受訪者：對

訪問者：你一次大概都花多少

受訪者：大概五六百左右

訪問者：那你覺得他有什麼優缺點嗎

受訪者：優點就是不用帶錢包，缺點是還要去銀行存錢很麻煩，不太方便

訪問者：那你覺得他會變成為未來趨勢嗎

受訪者：我覺得不會欸～

訪問者：好～可以了 辦辦阿姨～～

### **案例 67：(性別:男，年齡:50 歲以上)**

訪問者：哈囉～請問有使用行動支付嗎

受訪者：沒有

訪問者：為什麼不使用呢

受訪者：因為不懂也沒有資訊阿

訪問者：目前使用何種支付呢 現金對不對

受訪者：嘿對

訪問者：何種誘因會吸引使用行動支付？

受訪者：阿就沒有用過是要有什麼誘因

訪問者：不是阿 就例如折扣阿 刷了就能打折之類的

受訪者：不會吸引我啦

訪問者：認為不使用行動支付有何種壞處與好處？

受訪者：呃～沒有什麼壞處阿，也沒有什麼壞處啊，使用現金比較方便阿

訪問者：是否認為行動支付為未來趨勢？

受訪者：沒錯啊，應該是阿

### 案例 68：(性別:女，年齡:50 歲以上)

訪問者：有一些關於行動支付的問題要問你可以嗎～

受訪者：好啊

訪問者：那先請問你的年齡是？

受訪者：51

訪問者：月收跟學歷呢～

受訪者：五萬到六萬 然在讀研究所

訪問者：內容會錄音喔因為等等要記錄

受訪者：好啊

訪問者：第一個問題是是否使用行動支付

受訪者：沒有

訪問者：未使用行動支付因素？

受訪者：不會用手機如果有人教願意學

訪問者：目前使用何種支付方式？

受訪者：現金跟信用卡

訪問者：何種誘因會吸引使用行動支付？

受訪者：不是不想用只是不會用

訪問者：覺得不使用行動支付有什麼優點

受訪者：不用怕手機壞掉

訪問者：認為不使用行動支付有何種壞處？

受訪者：身上就要帶現金比較麻煩。

訪問者：是否認為行動支付為未來趨勢？

受訪者：是

### 案例 69：(性別:男，年齡:40~49 歲)

訪問者：哈囉！大哥可以打擾你 3 分鐘嗎？

受訪者：可以啊

訪問者：想問大哥目前是幾歲

受訪者：44 歲

訪問者：那方便透漏一下月薪是多少嗎？

受訪者：3 萬

訪問者：有使用行動支付的習慣嗎？或是曾經使用過嗎？

受訪者：滿常用的

訪問者：有用哪些行動支付呢？

受訪者：line pay、apple pay 甚麼 pay 都幾乎有用

訪問者：頻率呢？

受訪者：都當信用卡用啊，出門都幾乎不會帶信用卡了，只要要刷卡就是行動支付。

訪問者：看來是行動支付的愛好者，為甚麼這麼喜歡使用行動支付呢？

受訪者：方便阿，而且也有回饋甚麼的，比較划算。

訪問者：那目前使用到現在有覺得有甚麼缺點嗎？

受訪者：沒有耶，目前使用起來都覺得還不錯

訪問者：覺得行動支付會是未來趨勢嗎？

受訪者：會

訪問者：謝謝大哥今天的回答～

## 案例 70：(性別:女，年齡:40~49 歲)

訪問者：哈囉可以打擾你 3 分鐘，問一些有關我學校專題的問題嗎？

受訪者：可以啊

訪問者：目前幾歲呢？

受訪者：42 歲

訪問者：月收入方便透漏嗎？報告需要紀錄而已

受訪者：5 萬左右

訪問者：那有在使用行動支付的習慣嗎？或是曾經使用過嗎

受訪者：有，apple pay

訪問者：只有 apple pay 嗎？其他的有使用過？

受訪者：沒有耶！只有這個

訪問者：很常用嗎？一個月大概幾次？或一個月用多少錢？

受訪者：滿常的，只要可有用行動支付的店，就會使用，可是金額不太一定。

訪問者：好，那為甚麼會想用 apple pay，不會想要用其他的嗎？像是 line pay 之類的。

受訪者：沒有想過耶！用蘋果手機，就想說用 apple pay，而且蘋果的感覺比較安全。

訪問者：怎麼說比較安全？

受訪者：就是一種感覺比較安全

訪問者：那除了方便、安全還覺得行動支付有甚麼優缺點嗎？

受訪者：目前沒想到。

訪問者：那覺得行動支付會是未來發展的趨勢嗎？

受訪者：會

訪問者：好，謝謝你的回答～

## 店家 1：

訪問者：午安訪問者，可以打擾 3 分鐘問一些有關我們專題行動支付的問題嗎

受訪者：可以啊

訪問者：請問你們公司有提供顧客使用手機付款嗎？

受訪者：百貨門市都有，但外面門市都只有台灣 pay

訪問者：所以主要的外面門市都只有台灣 pay 囉？台灣 pay 不是比較難用嗎？

受訪者：其實台灣 pay 不是難用，台灣 pay 沒有透過第三方，是直接把你戶頭的錢轉到我們的帳戶。遊戲規則是說，我們自己有一個帳戶，然後台灣 pay 有配合很多廠商，郵局，土地銀行等，你只要在郵局有戶頭，裡面有錢你就可以直接撥錢進來這樣，戶頭轉戶頭的意思。

訪問者：這樣要多少手續費啊？

受訪者：過程完全不需要手續費。

訪問者：為甚麼會想再多提供這樣的付款方式？又為甚麼只有台灣 pay，沒有其他的 apple pay、line pay 付款阿？

受訪者：給客人更多元的付款方式，不然有些客人可能現金帶不夠，就沒辦法付款。而且有些客人沒有帶現金的習慣，會進來就直接問可以行動支付嗎，也就是說如果沒辦法提供行動支付，我們就會少一些可以消費的客人。

訪問者：阿為甚麼沒有 apple pay、line pay？

受訪者：公司的規模，還有配合模式，通常要用 apple pay、line pay 就會有對帳的問題，需要有人協助對帳，而且還要裝一些硬體設備，延伸費用

訪問者：所以這樣算是成本考量囉？

受訪者：就是硬體設備拉，要讀卡機、紅外線掃描器，有些沒辦法提供設備還要自己採購，阿台灣 pay 只需要手機跟手機之間傳達，並不需要那些東西，其實台灣 pay 算是最方便的，只是台灣 pay 目前還不夠普及。

訪問者：喔～～大致上了解了！謝謝你～生意興隆

## 店家 2：

訪問者：你好可以打擾 3 分鐘問些問題嗎？

受訪者：喔，可以啊

訪問者：請問你們店裡有提供客人行動支付嗎？

受訪者：有

訪問者：是提供哪個？

受訪者：apple pay

訪問者：就只有 apple pay？

受訪者：還有台灣通

訪問者：為甚麼只有 apple pay 跟台灣 pay，沒有 line pay？

受訪者：因為 line pay 跟一般信用卡比起來，手續費比較高

訪問者：阿其他的勒？

受訪者：其他的比較不普及

訪問者：那提供行動支付你覺得有甚麼優缺點嗎？

受訪者：會提高一些不必要的成本阿，像是我們還要給平台手續費，跟一般信用卡比起來手續費就比較高

訪問者：喔喔，然後還要訪問者裝那些固定器材

受訪者：我們店裡本來就有信用卡機，apple pay 那些跟信用卡機是同一，所以不用特別訪問者裝

訪問者：你們本來就可以提供刷信用卡，所以支援 apple pay 就等於是不用其他多餘的裝費就是了？

受訪者：對阿

訪問者：喔～

受訪者：而且 line pay 會計對帳比較麻煩

訪問者：為甚麼會比較麻煩阿？

受訪者：因為他不算在信用卡那邊阿，要另一個帳戶，通常還要另一個機台。

訪問者：所以 line pay 就最特別最麻煩的意思哈哈

受訪者：對阿

訪問者：好謝謝你～生意欣隆

### 店家 3：

訪問者：嗨！想打擾你們 3 分鐘可以嗎

受訪者：可以

訪問者：想請問你們店裡有提供顧客行動支付嗎

受訪者：沒有

訪問者：沒有考慮使用嗎

受訪者：沒有，太麻煩了

訪問者：太麻煩？可以具體一點說明嗎？

受訪者：因為我們自助餐沒有一個固定價格阿，菜價每天都不太一樣，會有波動。

訪問者：就像刷卡機，一共多少錢就直接輸入系統，客人掃完就直接付款，不會因為價格不一定受影響呀～

受訪者：可是我們目前沒有那些器材，對我們來說只是徒增不必要的成本，購買器材，系統那些我們也不一定會用。

訪問者：所以主要就是因為要購滿器材的考量嗎？那有沒有覺得提供行動支付有可能有甚麼潛在風險，或是替你們帶來甚麼優勢嗎？

受訪者：優勢的話就只是給客人多一個付款方式，但其實現在在台灣也沒有那麼流行，反倒是給我們帶來的風險會太高，成本、操作對我們來說都是個問題

訪問者：那如果有人來店裡教你們如何使用，會想提供行動支付給客人嗎？

受訪者：不會，太麻煩了，可能等以後流行點在討論，但就目前來看不可能。

訪問者：好，我大概了解了，謝謝你們。

#### **店家 4：**

訪問者：是否有使用行動支付？

受訪者：沒有，就算用了可能也不太有人會使用吧，這裡的客人都用現金。

#### **店家 5：**

訪問者：是否有使用行動支付？

受訪者：沒有，我不知道那些錢會跑到哪裡去，而且也不知道如何去申請，很怕錢回不來。

#### **店家 6：**

訪問者：是否有使用行動支付？

受訪者：沒有，我覺得水果行這種賺小錢的地方應該不需要用吧！

#### **店家 7：**

訪問者：請問店家有無提供行動支付，為什麼？

受訪者：無，因為很少人使用

#### **店家 8：**

訪問者：請問店家有無提供行動支付，為什麼？

受訪者：無，因為是傳統行業，沒有人會使用

#### **店家 9：**

訪問者：請問店家有無提供行動支付，為什麼？

受訪者：無，因為機器都是總公司提供

#### **店家 10：**

訪問者：請問一下你們店內有提供行動支付嗎？

受訪者：沒有餒

訪問者:為甚麼呢?

受訪者:因為如果像我有經營多間分店，每間分店都要申請不同收款帳戶很麻煩，而且店鋪每天都要清點收入跟支出，用行動支付的畫，除了算現金，還要看這個的數據，很麻煩，而且我的客人都比較不會去用手機付錢，都是用現金在付。

### **店家 11：**

訪問者:請問你們店內有提供行動支付嗎?

受訪者:有阿，像街口、line pay 都可以用

訪問者:使用的原因是甚麼呢?

受訪者:提供多元的支付方式，有些客人忘記帶錢包，但是通常不會忘記帶手機的情況下就可以用

### **店家 12：**

訪問者:請問你們有提供行動支付的服務嗎?

受訪者:沒有餒

訪問者:為甚麼呢?

受訪者:有想過，但是覺得申請有點麻煩，不知道如何操作，想想收現金也沒有不好，所以後來就想說算了

### **店家 13**

訪問者:是否有使用行動支付?

受訪者:沒有，因為還不懂安裝內容，不太確定抽成等問題，等之後各店家開始普遍安裝，會考慮也在店裡安裝

### **店家 14：**

訪問者:是否有使用行動支付?

受訪者:沒有，因為我不曉得這些資訊，也沒有人跟我接洽，而且我又是一

個很被動的人，如果有人來跟我接洽，抽成跟數不合理的話，我還是不會在店安裝

### 店家 15：

訪問者:是否有使用行動支付?

受訪者:有，但是需消費滿 1,000 元以上才能使用台灣 Pay 的服務，對消費者來說，結帳方便又快速

### 店家 16：

訪問者:請問店裡有裝置行動支付機器嗎

受訪者:沒有，我們只是小本生意而已不用裝

### 店家 17：

訪問者:請問店裡有裝置行動支付機器嗎

受訪者:因為顧客需要所以裝置 Line Pay、街口支付、Samsung Pay，提供多種不同平台供消費者選擇，使用街口支付消費即可享 8 折，每筆消費還可以享受 2% 回饋

### 店家 18：

訪問者:請問店裡有裝置行動支付機器嗎

受訪者:沒有，我們老了不懂那個，太複雜了

### 店家 19：

訪問者:欸欸可以問你幾個你們店裡的問題嗎～就有關行動支付的

受訪者:嘿你說

訪問者:就是你們有用行動支付嗎?

受訪者:有阿

訪問者:哪一個行動支付?

受訪者:Line Pay

訪問者:為啥會使用這一個阿

受訪者:我要問一下我們店長欸

訪問者:那我一次問完我要問的問題 明天你再跟我說

受訪者:好那你跟我說問題

訪問者:為什麼會使用 Line Pay?使用過後覺得它的優點跟缺點是?

受訪者:好明天跟你說

(隔天)

受訪者:我問到了，用 Line pay 單純只是台灣人太常用這個程式，用了之後拉線優點就是來店裡消費不用帶錢包出門，透過手機 app 就可以付費很方便，缺點是目前碰到的都是通路使用範圍不夠廣泛、折扣優惠資訊不清楚、付款速度不夠快、以及害怕網路訊號不佳等等之類的。

## 店家 20：

訪問者:欸欸店長問你喔，我們店為啥不用行動支付

受訪者:因為一公司行號年收入未達標準 100 萬時 是不需要開立統一發票的，代表頂多是個攤販標準，間接表示，此店家通俗稱小本生意。而小本生意顧名思義，就是售價扣除成本並非一個販售高價位商品的業者。行動支付，約莫抽取 3%-5% 的手續費，對於一個低價位且非連鎖的店家來說並非是一項划算的投資，充其量是當作個廣告，雖然行動支付仍有在提倡 快速、方便，且較衛生，但國內仍然是以現金貨幣為主

## 店家 21：

訪問者:老闆～你們店為啥不用行動支付阿

受訪者:沒人來說阿

訪問者:什麼意思啊

受訪者: 就沒人來推銷，還是要了解內容再來決定

# 參考文獻

## 中文文獻

- 5.沈永正(2007)行銷研究。研究設計、質化研究法、問卷設計、敘述統計
- 6.中壢高商學生專題報告(2017)。一機在手，掌握支付新潮流-探討「行動支付」商機  
<https://www.shs.edu.tw/works/essay/2017/10/2017100121061290.pdf>

## 網路文獻

- 1.KBS WORLD Radio (2018)。韓國今起投入移動支付系統 Zero Pay  
[http://world.kbs.co.kr/service/contents\\_view.htm?lang=c&board\\_seq=353995](http://world.kbs.co.kr/service/contents_view.htm?lang=c&board_seq=353995)
- 2.KEVIN(2018)。美國為什麼不用移動支付？  
<https://www.epochtimes.com/b5/18/3/3/n10188387.htm>
- 3.Kevin Zheng(2020)。2020 台灣四大行動支付最完整比較 LINE Pay 一卡通、街口支付、台灣 Pay、Pi 錢包 信用卡回饋、優惠大全 (4/9 更新)  
<https://www.money101.com.tw/blog/%E8%A1%8C%E5%8B%95%E6%94%AF%E4%B%98-line-pay-%E4%B8%80%E5%8D%A1%E9%80%9A-%E8%A1%97%E5%8F%A3%E6%94%AF%E4%BB%98-%E5%8F%B0%E7%81%A3pay-pi%E9%8C%A2%E5%8C%85>
- 4.Mark Chih(2018)。2018 是日本行動支付元年嗎?展望日本行動支付的歷史和未來  
<https://www.worklifeinjapan.net/2018/10/japan-mobile-payment.html>
- 5.三立新聞網(2019)行動支付超好用？十年台幹揭中國真相  
<https://www.msn.com/zh-tw/news/living/%E8%A1%8C%E5%8B%95%E6%94%AF%E4%BB%98%E8%B6%85%E5%A5%BD%E7%94%A8%EF%BC%9F%E5%8D%81%E5%B9%B4%E5%8F%B0%E5%B9%B9%E6%8F%AD%E4%B8%AD%E5%9C%8B%E7%9C%9F%E7%9B%B8/ar-AAGZnoG>
- 6.中央社(2016)。中國電子時報三大行動支付 新加坡民眾偏好這兩款  
<https://www.chinatimes.com/realtimenews/20160803004801-260410?chdtv>
- 7.白北美(2017)。行動支付崛起 南韓時髦消費法  
<https://www.cna.com.tw/topic/newsworld/94/201703150001.aspx>
- 8.白鯨出海(2019)。無錢包時代來臨：韓國移動支付市場會如何發展？  
<https://kknews.cc/zh-tw/tech/o5ogkv5.html>
- 9.台北產經(2016)。行動支付當道，驅動經濟新革命  
[https://www.taipeiecon.taipei/article\\_cont.aspx?MmmID=1201&MSid=71130224202](https://www.taipeiecon.taipei/article_cont.aspx?MmmID=1201&MSid=71130224202)
- 10.自由時報財經版(2019)。超越星巴克！ Apple Pay 躍居美國行動支付霸主  
<https://ec.ltn.com.tw/article/breakingnews/2956385>
- 11.何佩珊(2019)。MIC 調查：台灣行動支付普及率破 5 成，LINE Pay 使用率最

高

<https://www.businesstoday.com.tw/article/category/80392/post/201901090048/MIC%E8%AA%BF%E6%9F%A5%EF%BC%9A%E5%8F%B0%E7%81%A3%E8%A1%8C%E5%8B%95%E6%94%AF%E4%BB%98%E6%99%AE%E5%8F%8A%E7%8E%87%E7%A0%B4%E6%88%90%EF%BC%8CLINE%20Pay%E4%BD%BF%E7%94%A8%E7%8E%87%E6%9C%80%E9%AB%98>

12. 呂苡榕(2019)。大輸韓國、中國，4大點解析台灣「嗶經濟」缺了什麼

<https://www.smartm.com.tw/article/34363530cea3>

13. 李伊晴(2018)。中國行動支付為什麼發達？台幹分析原因

<https://www.businesstoday.com.tw/article/category/80392/post/201802210015/%E4%B8%AD%E5%9C%8B%E8%A1%8C%E5%8B%95%E6%94%AF%E4%BB%98%E7%82%BA%E4%BB%80%E9%BA%BC%E7%99%BC%E9%81%94%EF%BC%9F%E5%8F%B0%E5%B9%B9%E5%88%86%E6%9E%90%E5%8E%9F%E5%9B%A0>

14. 林欣穎(2019)。嗶經濟革命行動支付驅動經濟變革 台灣距離實現「無現金社會」還有多遠？

<https://cnews.com.tw/137191212a02/>

15. 卓瑩鎗(2018)。政府高喊「行動支付」，為什麼台灣人還是最愛塑膠卡？

<https://www.thenewslens.com/article/90071>

16. 科技產業資訊室(2018)。2018年美國行動支付人數將達5500萬

<https://iknow.stpi.narl.org.tw/Post/Read.aspx?PostID=15003>

17. 科技產業資訊室 (iKnow) - Kyle (2018)。2018年近端行動支付用戶佔全球人口比例達13.2%

<http://iknow.stpi.narl.org.tw/Post/Read.aspx?PostID=14209>

18. 財經主筆室(2019)。韓國能台灣為何做不到？非現金支付瓶頸必須突破

<https://www.taiwannews.com.tw/ch/news/3716255>

19. 秦梟(2019)。東南亞移動支付用戶與日俱增，普及率增長至46%

<https://kknews.cc/zh-tw/tech/x2p8bxq.html>

20. 陳建鈞(2019)。日本消費稅調漲效應，鈔票失寵、行動支付比率激增60%

<https://www.bnext.com.tw/article/55061/japan-cashless-payment-growth>

21. 國家發展委員會網站

[https://www.ndc.gov.tw/Content\\_List.aspx?n=C6EB8EE1D1A05161](https://www.ndc.gov.tw/Content_List.aspx?n=C6EB8EE1D1A05161)

22. 黃彥均(2019)。Apple Pay 超越星巴克，躍居美國行動支付霸主

<https://technews.tw/2019/10/24/apple-pay-defeat-starbucks-become-mobile-payment-king-in-the-us/>

23. 黃奕銓(2019)行動支付掌握未來 中國行動支付的市場現況

<https://www.ectimes.org.tw/?p=58707>

24. 鉅亨台北資料中心(2018)。無現金社會願景，2025年能否實現？行動支付大戰正夯，你的手機已經取代錢包了嗎？

<https://today.line.me/tw/article/%E7%84%A1%E7%8F%BE%E9%87%91%E7%A4%BE%E6%9C%83%E9%A1%98%E6%99%AF%EF%BC%8C2025%E5%B9%B4%E8%83%BD%E5%90%A6%E5%AF%A6%E7%8F%BE%EF%BC%9F%E8%A1%8C%E5%8B%95%E6%94%AF%E4%BB%98%E5%A4%A7%E6%88%B0%E6%AD%A3%E5%A4%AF%EF%BC%8C%E4%BD%A0%E7%9A%84%E6%89%8B%E6%A9%9F%E5%B7%B2%E7%B6%93%E5%8F%96%E4%BB%A3%E9%8C%A2%E5%8C%85%E4%BA%86%E5%97%8E%EF%BC%9F-%E7%84%A1%E7%8F%BE%E9%87%91%E7%A4%BE%E6%9C%83%E9%A1%98%E6%99%AF%EF%BC%8C2025%E5%B9%B4%E8%83%BD%E5%90%A6%E5%AF%A6%E7%8F%BE%EF%BC%9F%E8%A1%8C%E5%8B%95%E6%94%AF%E4%BB%98%E5%A4%A7%E6%88%B0%E6%AD%A3%E5%A4%AF%EF%BC%8C%E4%BD%A0%E7%9A%84%E6%89%8B%E6%A9%9F%E5%B7%B2%E7%B6%93%E5%8F%96%E4%BB%A3%E9%8C%A2%E5%8C%85%E4%BA%86%E5%97%8E%EF%BC%9F-ZE1oLP>

25.獅城便民(2018)。新加坡電子支付落後中國十年，明年將統一電子支付

<https://kknews.cc/zh-tw/tech/e4nob64.html>

26.匯流新聞網(2018)。中國 vs 台灣 支付發展環境大不同

<https://cnews.com.tw/2018-taiwan-mobile-payment-03/5024236>

27.經濟部(2019)。日本非現金支付比率 18.4%，全球排行居後段班

<https://info.taiwantrade.com/biznews/%E6%97%A5%E6%9C%AC%E9%9D%9E%E7%8F%BE%E9%87%91%E6%94%AF%E4%BB%98%E6%AF%94%E7%8E%8718-4-%E5%85%A8%E7%90%83%E6%8E%92%E8%A1%8C%E5%B1%85%E5%BE%8C%E6%AE%B5%E7%8F%AD-1759556.html>

28.經濟新聞(2018)。智慧型手機快速結帳 「Zero Pay 首爾」推示範服務

[http://tchinese.seoul.go.kr/%E6%99%BA%E6%85%A7%E5%9E%8B%E6%89%8B%E6%A9%9F%E5%BF%AB%E9%80%9F%E7%B5%90%E5%B8%B3-%E3%80%8Czero-pay%E9%A6%96%E7%88%BE%E3%80%8D%E6%8E%A8%E7%A4%BA%E7%AF%84%E6%9C%8D%E5%8B%99/?cat=29&fbclid=IwAR17omyJ3O0FLUCFS1ALQIHFrQ5WGX7Jd9dIfaTv sU4n\\_b0wwWgy1TNWGU](http://tchinese.seoul.go.kr/%E6%99%BA%E6%85%A7%E5%9E%8B%E6%89%8B%E6%A9%9F%E5%BF%AB%E9%80%9F%E7%B5%90%E5%B8%B3-%E3%80%8Czero-pay%E9%A6%96%E7%88%BE%E3%80%8D%E6%8E%A8%E7%A4%BA%E7%AF%84%E6%9C%8D%E5%8B%99/?cat=29&fbclid=IwAR17omyJ3O0FLUCFS1ALQIHFrQ5WGX7Jd9dIfaTv sU4n_b0wwWgy1TNWGU)

29.遠見雜誌(2019)。TECHNEWS 科技新報 新加坡憑甚麼衝向世界第一

<https://technews.tw/2019/04/06/singapore-fintech-ecosphere/>

30.數位時代(2016)。南韓行動支付發展迅速，租稅減免是關鍵

<http://technews.tw/2016/08/29/mobile-payment-south-korea/>

31.鄭E子(2019)。韓國人不能沒有行動支付 信用卡額度還會「自動增加」

<https://www.ettoday.net/news/20190206/1352527.htm?fbclid=IwAR2gJ3ZC3IOTv2qBvhPhFaB4vYktioohEqLzLFXGQfTB3sdcCcRCSsc5i0U>

32.譚偉晟(2017)。二〇二五年行動支付普及率 90% 產官學界 5 人開藥方

<https://www.businesstoday.com.tw/article/category/80394/post/201712200056/%E4%BA%8C%E2%97%8B%E4%BA%8C%E4%BA%94%E5%B9%B4%E8%A1%8C%E5%8B%95%E6%94%AF%E4%BB%98%E6%99%AE%E5%8F%8A%E7%8E%8790%EF%BC%85%2>

0%E7%94%A2%E5%AE%98%E5%AD%B8%E7%95%8C5%E4%BA%BA%E9%96%8B%E8  
%97%A5%E6%96%B9