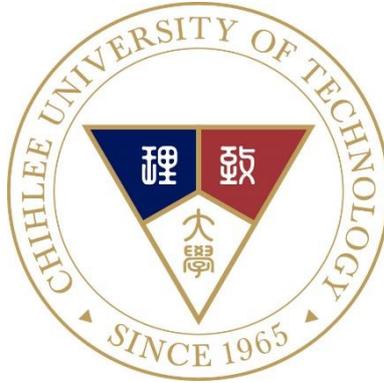


致理科技大學財務金融系

財金實務專題



付酬者聯盟-無現之戰

指導教授：汪家琪

學生：黃振捷、鄭雯芯、
游世合、陳泓宇、
孫婉瑄

中華民國 108 年 04 月

摘要

摘要內文：

隨著通訊科技發達及行動支付的普及，從網路購物發展到行動購物，除了消費機制的改變外，其中也包含消費行為、消費環境與消費文化等等，推測無現金社會將可能成為未來趨勢，也因此以無現金社會為專題研究題目。本專題透過設計 google 表單的方式，在網路上發放問卷，探討國民對於無現金社會的接受度與行動支付的使用意願調查。以拍攝微電影的方式，表達出無現金社會將對特定族群所帶來的種種處境，也因此得知要成為無現金社會並不是短期內可達成的，非現金支付雖然帶來極大的方便與新的商機，但隨著發展腳步的快速，也要思考現金消失後會帶來的影響及不便。

從問卷調查結果顯示出，填答問卷者多數為大學生族群，認為未來將會成為無現金社會且同意以現金以外的支付方式進行交易者佔多數，但也可發現真正有在使用行動支付的人還未達半數，也代表著大眾雖然同意但若要落實可需要一段時日。交易快速不需現金與優或活動是影響無現金化社會的主要因素，但系統問題，習慣問題與安全問題是影響無現金化的負面因素，因此如何避免負面因素的干擾，是值得大家深思的問題。

關鍵詞：無現金社會、行動支付

目錄

目錄	II
圖目錄	III
表目錄	IV
第壹章 緒論	1
第一節 研究背景	1
第二節 研究動機	1
第三節 研究目的	2
第貳章 研究架構	3
第一節 研究方法與流程	4
第參章 文獻探討	5
第一節 行動支付	5
第二節 無現金社會	10
第肆章 微電影	13
第一節 微電影定義	13
第二節 微電影拍攝目的	13
第三節 劇情大綱	13
第四節 微電影架構與流程	14
第伍章 問卷調查	16
第陸章 結論	23
參考文獻	26

圖目錄

圖 1 主題研究流程圖	4
圖 2 微電影架構圖	14
圖 3 總問卷資料	17
圖 4 157 筆大學生資料	17
圖 5 總問卷資料	18
圖 6 157 筆大學生資料	18
圖 7 總問卷資料	19
圖 8 157 筆大學生資料	19
圖 9 總問卷資料	20
圖 10 手機品牌	20
圖 11 行動支付	21
圖 12 使用意願	21
圖 13 贊同無現金社會	22
圖 14 不贊同無現金社會	22

表目錄

表 1 近端與遠端比較表	6
表 2 近距離無線通訊介紹	7
表 3 二維條碼介紹	8
表 4 行動支付 SWOT 市場定位分析表	9
表 5 基本資料分析	16

第壹章 緒論

第一節 研究背景

在科技發達的社會，支付型態從現金發展成無現金的交易行為，但有些人仍習慣使用現金。其次，使用信用卡或其他支付工具，可能會產生手續費，或資訊安全等問題。即使網路購物盛行，還是有不少民眾習慣在夜市、傳統市場消費，而這些地方還是需要現金，使得台灣的無現金化發展受阻。

「無現金社會」指的是已超越現金，「以數位形式」進行貨幣儲存和交換的社會；無現金交易可包含「各種電子形式的貨幣交換」，例如「行動支付、信用卡、金融卡」交易，與透過實體的硬幣和紙鈔完成的「現金交易」不同。

然而，不論消費著抱持著何種想法，隨著金融科技的崛起，行動支付的浪潮已勢不可擋。蘋果（Apple）執行長庫克（TimCook）早在 2015 年時就曾表示：「下一代的孩子將不知道什麼是現金。」種種現象都顯示，紙鈔、銅板將一步步走入歷史。（孫中英，2018）

第二節 研究動機

不用帶著厚重的錢包出門，拿出手機一掃就能付款，無論是塑膠貨幣或行動支付，在過去幾年使用的比例越來越高，無現金支付更被許多人視為進步的指標，除了大家熟悉的中國、北歐的瑞典也被公認是邁向無現金社會相當快的國家。

邁入無現金社會，瑞典現金交易僅占 1%。人口約 1000 萬的瑞典，在 2010 年時使用現金的比例是 40%，到了今年現金交易僅占整體經濟的 1%，尤其是 18~24 歲這個族群，高達 95% 的人使用簽帳卡或是手機支付日常消費。如果走上街頭問問瑞典民眾多常用現金付款，大多數人的回應都是「幾乎很少」，目前瑞典有將近五分之一的人，幾乎不再使用 ATM，甚至有 4 千名瑞典人，選擇在身體植入 NFC 晶片，這項技術可以用在解鎖、支付、交通上，伸出手就能感應使用。

相較於瑞典金融技術極端的發展，而台灣絕大多數交易仍使用現金，在未來幾年台灣有辦法在這區塊，跟上國際發展的腳步嗎？（高敬原，2018）

第三節 研究目的

資訊爆炸的社會，人類發展的科技應用在生活上的各個方面，早在幾年前的電影，透露出了無現金化社會的概念，有鑑於科技進步快速，曾經認為不可能的科幻技術如今已漸漸實現，並且這個技術已經利用在我們生活周遭的電子產品中，使用及取得都相對容易。

由於消費與民眾生活密不可分，在現代化社會該如何聰明消費也成為一大課題。就具備智慧型手機的消費者而言，如何將手機及錢包結合，讓消費更便利，也讓商家結帳時更快速方便，更不用擔心是否收到假鈔等，將可使買賣雙方獲得最大便利，共創雙贏。

現在手機廣泛都有 NFC 的技術，只要使用行動支付或信用卡就可支付各項服務、數位或者實體商品的費用。探討對於台灣走向無現金化的可能，以及完全無紙幣的社會所帶來的利弊。

主要的研究目的如下：

1. 探討無現金社會所帶來的利益及衍生的弊端。
2. 探討台灣無現金社會的關鍵因素。

第貳章 研究架構

我們問卷探討台灣年輕族群客觀的想法再已用談諧反諷的手法拍攝微電影，顯示出特定傳統族群在沒有現金的情況下的不便利性。

微電影劇情以進入到一個無現金社會所面臨的狀況。夢境的世界主角為一位年長者，遇到無法使用現金的問題，傳統支付習慣的主角，在夢境的世界中，遇到三個事件，展示出對習慣傳統支付方式使用的困難。說明未來若達成無現金的交易方式，對於年長者等會造成交易上的限制。

問卷以網路方式調查年輕族群對於無現金化社會及其支付工具的看法，以及使用意願等因素。探討他們對於無現金化的認同程度，以及無現金化對社會帶來的利弊。並了解其中的關鍵因素，探討能實現無現金社會的可能性。

本專題之研究流程如圖 1 所示，說明如下：

1. 研究目的：隨著科技醫療的進步，世界各國已逐漸邁入高齡化社會，因此我們確定研究目的，是否年長者跟得上科技的腳步。
2. 資料收集、探討：以網路上蒐集各種相關文獻資料，經本小組彙集後並加以整合套論。
3. 建立研究法：我們以拍攝微電影及問卷調查為研究方法，用問卷探討客觀的想法以及用詼諧反諷的手法拍攝影片，顯示出特定傳統族群在沒有現金的情況下的不便利性。
4. 微電影製作：確立微電影拍攝目的及劇情大綱後，著手進行拍攝
5. 設計問卷調查：依照研究目的設計相關問卷，網路上發放施測。
6. 問卷結果分析：將回收的有效問卷進行 EXCEL 分析統計。
7. 結論：將蒐集之文獻資料及有效問卷之結果，經小組討論整合後，所得之結論。



圖 1 主題研究流程圖

第參章 文獻探討

第一節 行動支付

一、行動支付介紹

(一) 定義

以行動存取設備透過無線網路，採用語音、簡訊或近距離無線通訊等方式所啟動的支付行為。簡單來說，可以把手機想像成信用卡卡匣，卡片資訊全都儲存在手機中，此時雖然你付款的途徑是將手機拿出來感應信用卡，但就效用來說手機就等於信用卡，而對於店家來說，他要透過手機行動支付收到你的付款，就必須備有應式刷卡機。(詩伊，2018)

行動支付採用的付款技術，是信用卡資訊換成一連串代碼，而付款時將無人能看到你的卡片資訊，也能降低被盜刷風險。目前手機信用卡主要以 Google Pay、Apple Pay 與 Samsung Pay，俗稱國際三大 Pay 為主要推手。

二、行動支付的種類

(一) 電子支付

電子支付是行動支付的其中一款付款方式。電子交易的當事人，包括消費者、廠商和金融機構，使用安全電子支付手段，通過網路進行的貨幣支付或資金流轉。電子支付能做的事情又更多了，使用者將會擁有自己的帳戶，可以將錢存進電子支付的帳戶中，既具備第三方中間人幫忙付款，使用者也可以透過電子支付將款項透過轉帳的方式到他人的帳戶中，只需要把錢存到這個 APP 裡面。(電子支付，2016)

(二) 第三方支付

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。通常大眾較容易把第三方支付跟其他的電子支付搞混。普遍定義第三方支付是「我向店家買東西，但因為彼此缺乏信任，因此找來可信賴的第三方中間人，消費者把錢給第三方中間人，當消費者收到了產品，中間人即把款項交付給店家。(搞懂電子支付、第三方支付、行動支付，2017)

(三) 電子票證

指的是以電子、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、憑證或其他形式之債據，只要事先儲值，就可以支付多種消費的工具，用的是非接觸式晶片，只要使用相對應的讀卡裝置，就能夠靠卡感應進行支付扣款。(Wendy, 2017)

三、行動支付的支付方式

(一) 近端與遠端的比較

在不需使用現金、支票或信用卡的情況下，消費者可使用行動裝置支付各項服務或數位及實體商品的費用，如表 1 所示。(T 客邦, 2015)

表 1 近端與遠端比較表

	近端支付	遠端支付
定義	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	不需將手機或行動裝置靠近任何感應器、讀卡機，即是電子商務網路交易，就可以完成支付作業稱為遠端支付
優點	相較於遠端支付安全性高	只需輸入一次資料，之後就能直接進行扣款，程序簡化
缺點	近端支付目前多用於商店的小額交易、或是交通運輸系統，因為臺灣仍有受到交易金額的限制，所以可應用的範圍並不大	相較近端支付容易被盜用，資安問題也相對大
運用技術	NFC、QR code、代碼化技術	即網路交易，手機僅需具有連線上網功能即可進行
實例	去裝設相關設備的店家消費(例如: Apple Pay)，只需要用手機給店家感應結帳即是近端支付	在蝦皮上買東西並使用信用卡支付，這樣即是遠端支付

四、行動支付的技術

(一) NFC (近距離無線通訊/近場通訊)

是在 RFID 基礎上研發的，是一套通訊協定，藉由無線電波短距離的通訊技術，讓電子設備之間可進行非接觸式，點對點的資料傳輸。其優缺點與應用範圍如表 2 所示。(安防人，2019)

表 2 近距離無線通訊介紹

優點	<ol style="list-style-type: none">1. 只需要在小於 0.1M 的範圍內通信，有高度的保密性與安全性。2. NFC 刷卡手機擁有錢包的功能，能把所有卡片裝在裡面，使用起來更方便。3. 將 NFC 模塊裝載在智能手機裡，不需要手機供電，耗能相當低。
缺點	<ol style="list-style-type: none">1. 硬體標準和協議須相互支援，才能進行識別。2. NFC 技術對於終端與場景有過多限制，並且消費者若使用該技術需支付大量成本。
應用	<ol style="list-style-type: none">1. 接觸通過：如門禁管制、車票和門票等，使用者只需攜帶儲存著票證或門控密碼的移動設備靠近讀取裝置即可。2. 接觸確認：如行動支付，用戶通過輸入密碼或者僅是接受交易，確認該次交易行為。3. 接觸連接：如把 2 個內建 NFC 的裝置相連接，進行點對點數據傳輸，例如下載音樂、圖片互傳和同步交換通信簿等。4. 接觸瀏覽：一個內建 NFC 的設備可以方便地瀏覽存儲在另一個有 NFC 功能的設備中的信息。

(二) QR Code (二維條碼)

Quick Response 即快速反應的意思，目前最常被使用的一種二維條碼，1994 年由日本 Denso-Wave 公司發明。其優點與缺點，應用之範圍說明如表 3 所示。(張孝維，2018)

表 3 二維條碼介紹

優點	<ol style="list-style-type: none">1. 支付不再受限於手機種類與型號，消費者僅需下載商家提供之 APP，並完成身分驗證與鍵入卡片資訊後，即能使用手機行動消費。2. QR Code 比普通條碼可儲存更多資料，亦無須像普通條碼般在掃描時需直線對準掃描器。
缺點	<ol style="list-style-type: none">1. QR Code 行動支付的程序較繁瑣，要開啟應用程式、選擇信用卡、輸入密碼，最後還得掃描 QR Code，有著較多操作步驟。2. 目前已擁有 QR Code 列印或顯示設備的店家，目前並不普及。
應用	<ol style="list-style-type: none">1. 早期應用以資訊提供、或連結至各商家 FB 等廣告宣傳為主。2. 跨境支付交易型態包含跨境匯入與匯出，而其中跨境匯入之 O2O 服務，即是利用 QR Code 掃碼支付的應用之一。提供境外支付機構的客戶，在實體商家消費時，以線上掃碼支付工具，如：支付寶，進行付款。3. 行動裝置轉帳模式，以台灣 Pay 為例，可利用金融機構行動網銀 APP 或「台灣 Pay」APP，將收款帳號或行動金融卡帳號，轉成對應 QR Code，付款者則透過掃描此 QR Code，自動帶出收款者帳號資訊，不需於行動裝置再輸入太多資訊。4. 四大便利商店各有其不同配合之支付工具，另外，也可應用在行動轉帳、繳費、線上叫車、預訂餐點及購買線上餐券等活動中。

五、行動支付 SWOT 市場定位分析

行動支付市場定位之內部與外部分析如下表（表 4）：

表 4 行動支付 SWOT 市場定位分析表

		內部分析	
		優勢 Strengths	劣勢 Weakness
外 部 分 析	機 會 Opportunity	SO 策略(增長性策略)	WO 策略(扭轉行策略)
		較其他支付方式快速且有提供回饋，並結合具有相當知名度的業者開拓新的支付市場，因此提高使用率。	大眾消費仍然習慣使用刷卡或現金，政府應鼓勵業者架設相關設備，加速帶動台灣行動生活的步調與便利性。
	威 脅 Threat	ST 策略(多元化策略)	WT 策略(預防性策略)
		行動支付的回饋優於傳統支付，現在有多家的行動支付業者在市場上，各家都提出不同的優惠方案互相競爭，在回饋方面會漸漸提高。	台灣行動支付發展多年，但目前國外行動支付在台灣中市佔率較高，政府應提出更多相關的政策提高普及率。

（資料來源：本專題整理）

第二節 無現金社會

一、無現金社會介紹

(一) 定義

無現金社會並不是指整個社會完全沒有現金，而是讓支付過程不再受現金的約束，只要拿著手機也能付款，是指一種以電子支付為主的經濟模式。即金融交易不再以紙幣或硬幣的形式進行，透過交易雙方之間傳輸數字信息（通常是貨幣的電子代表物）來交易。取而代之的是各種非現金支付的工具與手段，如信用卡、電子支付等。（程婕，2017）

(二) 起源

使用非現金交易趨勢始於 1990 年的日常生活，當時電子銀行服務開始流行。到了 2010 年，電子支付方式在許多國家得到廣泛應用，例如數字錢包系統如蘋果 (Apple) 公司運營的 Apple Pay，通過電子卡片或智慧型手機進行的非接觸式和 NFC 支付，以及電子帳單和電子銀行服務，都在被廣泛使用。

（無現金社會，2019）

(三) 優點

1. 無現金運作的地點處理交易的速度較快。
2. 無現金支付可以減少收到假幣的風險和針對現金的員工監守自盜、入室盜竊或搶劫。
3. 減少因紙幣廣泛流通所帶來的細菌和疾病傳播。
4. 政府可以透過金融記錄更快地掌握資金的流動情況，且能夠追蹤黑錢和國內發生的非法交易。
5. 可以有效打擊透過不入賬的方式來逃漏稅的業者。
6. 因每年都會出現許多殘缺紙幣不得不銷毀，所以無現金社會可以省去這個問題，節約社會資源。

(四) 缺點

1. 對無銀行帳戶的人群產生排斥，如窮人、接近貧困的人、老年人、非法移民
2. 當支付交易存在伺服器上時，將增加駭客未經授權入侵的風險，造成安全漏洞

3. 支付平台如果發生故障、斷網或電力中斷，非現金支付將面臨停擺
4. 每筆交易都被紀錄下來，失去隱私權。

二、無現金社會對整體環境影響

(一) 政府方面

由於一開始要將無現金的設備導入店家較為困難，政府須推動一些補助或是優惠政策，配合業者，如此推動無現金化會較為快速。

1. 以滴滴出行(中國計程車)來舉例，只要有人訂車，不僅補貼司機十塊人民幣，同時也會補貼乘客十塊人民幣，讓乘客與司機都會傾向使用微信支付，取代傳統支付方式，而這種雙向補貼對於推動市場上，也有非常大的助益。
2. 台灣政府財政部為鼓勵實體店面小規模營業人，接受消費者使用行動支付裝置付款，2019年1月12日發布「小規模營業人導入行動支付適用租稅優惠作業規範」，讓導入行動支付的小規模營業人申請經核准後，當季即享有使用1%營業稅稅率查定稅額及免用統一發票的優惠。

(二) 人民方面

1. 便捷性為無現金化的第一點，在過去支付需要攜帶錢包，還有貨幣，若無使用現金卡或是金融卡，對於大額付款攜帶現金非常不方便。無現金社會改變了這個環節，可能只需一支手機或是一張卡即可完成付款。
2. 現金遺失或是被偷，造成安全性問題。
3. 紙幣被廣泛應用，但是紙幣在流通的過程中，會出現紙幣損耗，紙幣破損現象，過一段時間，銀行就需要回收紙幣，進行銷毀，如果大量的銷毀，無疑對會資源跟環境造成破壞。
4. 政府或是一些業者為了推動信用卡或是行動支付等產品，會祭出一些優惠政策，促使消費者使用的意願更高。
5. 若使用行動支付，讓支付訊息更加即時反映給客戶讓用戶對自己的財產情況有更好的認知。從而讓用戶得以合理理財，帳目統計，消費統計，以及合理地支配自己的資金。

6. 消費者通過行動支付進行消費，商家掌握了很多消費者的相關數據，如果遇到不良商家，把這些數據進行交易，無疑給消費者帶來了很大的安全隱患，甚至是個人生命跟財產問題會受到威脅。
7. 非現金支付還容易受到停電、駭客攻擊影響，今年五月，瑞典的行動支付系統「Swish」因為停電，造成大量遊客無法付款的窘境。
8. 考慮弱勢及遊客，2015年的一項調查顯示，全美有7%的家庭沒有匯款或存款帳戶（其中黑人和拉美裔家庭的比例更高），他們都被擋在了「無現金社會」的門外。一位支援現金交易的商家就告訴記者，「不是所有人都買得起智慧手機；不是所有人都能辦理信用卡；甚至也不是所有人都有穩定的銀行帳戶以支撐借記卡。對遊客來說，去一個無法使用當地現金的國家，是相當大的不方便，台灣便是一個相當仰賴觀光客消費收入的國家。

（三）店家方面

商戶導入電子支付有3大障礙點：賦稅成本、設備導入成本、交易手續費。（劉奕成，2017）

1. 微型或個人商戶的規模小且經營狀態較不穩定，導入電子支付後所有交易資訊都將透明揭露予政府稅務機構，是台灣微型商戶不願採用電子支付之主因。
2. 一般來說商戶要導入電子支付需與信用卡或電子票證之收單機構合作成為其特約商店，提供客戶「刷卡支付服務」，商戶申請此項服務須向收單機構租用端末設備。
3. 支付生態系包含了收單機構、轉接機構、清算機構、發卡機構、信用卡國際組織、電子錢包代收付機構等。各機構皆有其業務經營成本需要分攤，服務手續費率因應而生。

第肆章 微電影

第一節 微電影定義

「微電影」一詞，可謂是華人媒體業者，因為商業利益而促進形成的，為與傳統電視廣告作區別下，而創造出來的新名詞。「微電影」有別於一般長時間、成本花費較高的電影，它能夠在較短時間、較低的預算內，將一部電影應有的故事、人物、場景、音效、情節等，濃縮其中，並應用多元新興媒體傳達其意念、品牌或商品。

微電影是『具有完整策劃和系統製作體系支持的故事情節短片、適合在移動和短時間休閒下觀看、運用在各種新媒體平台如資通訊影片系統上播放而傳遞製片者的訴求。』，簡而言之『微電影是串起影片與整合行銷的故事』。

(邱宏祥，2014)

第二節 微電影拍攝目的

微電影劇情以進入到一個無現金社會所面臨的狀況。夢境的世界主角為一位年長者，遇到無法使用現金的問題，傳統支付習慣的主角，在夢境的世界中，遇到三個事件，展示出對習慣傳統支付方式使用的困難。說明未來若達成無現金的交易方式，對於年長者等會造成交易上的限制。

第三節 劇情大綱

以年輕人進入夢境已成為 80 歲的老者，夢境醒來不知自己身在何處，接著走入一間早餐店，結帳時他以現金為支付方式竟被老闆拒絕，老闆要他以二維條碼掃描的方式付錢，但主角卻不知道此種支付工具，不僅如此還被狠狠地數落一番。

正當他垂頭喪氣的走在路上，被一個算命師叫住，算命師一語道破他今天發生不好的事情，於是他決定讓算命師幫他改頭換面，但作法結束之後，算命師拿出一張二維條碼，並要主角支付五百元，此時身上的現金連算命師都不收，讓他更百思不得其解。

付不出錢的情況下，算命師要他去樓上的賭場贏錢來支付算命的費用，主角只好走入賭場，即便是被算命師加持過，依舊壞事連連大輸了一場，更槽的是，就連賭場也不收他手中的現金，在他的夢境中，紙鈔猶如廢紙一般，大家

都對紙鈔很是陌生，賭場老闆見他付不出賭債，便令手下送來一把刀，凶狠的壓住主角的手砍下去要給他學個教訓，一聲慘叫之後，主角從夢境中驚醒，才發現原來一切都只是一場夢。

第四節 微電影架構與流程

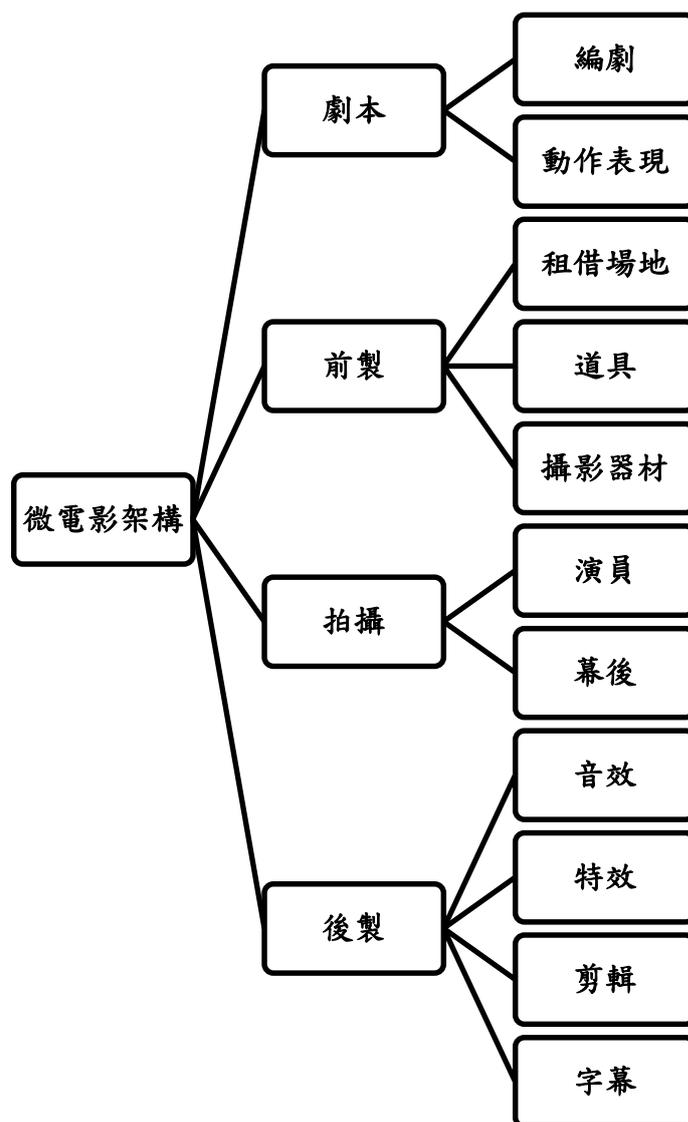


圖 2 微電影架構圖

將微電影架構(圖 4)分為四個主要部分：劇本、前製、拍攝、後製。又可再細分為：編劇、動作表現、租借場地、道具、攝影器材、演員、幕後、音效、特效、剪輯、字幕。

編排劇情及把襯托腳色情感的大量動作納入劇本中，將拍攝微電影的器材準備好之後著手進行拍攝，拍攝前模擬腳色站位及鏡頭拍攝角度，拍攝中為呈現更好的畫面，幕後人員以第三人角度審視整個鏡頭畫面及過程，拍攝結束後經過大量後製，加上音效、動畫特效、剪輯以及字幕。

拍攝前置作業包括：

(一) 攝影器材

iphone XR、腳架、廣角鏡頭。

(二) 道具

二維條碼、賭博字體、白色背心、八卦紙、一瓶水、紙碗、紙鈔、黑色襯衫、黑色毛帽、墨鏡、鈴鐺、竹筷、撲克牌、紙符、水果刀、圍裙。

(三) 場勘及實地拍攝

於拍攝微電影前先到早餐店向老闆借場地並且說明我們拍攝的計畫，獲得同意後於拍攝當天至現場拍攝，之後前往下一個拍攝場景-板橋第一運動場規劃拍攝動線及位置，以討論後所決定的順序、視角、手法拍攝，其餘場景皆於住家處拍攝。

拍攝結束後，與小組組員共同討論每一鏡幕做出修改與校正，使用威力導演影片剪輯軟體編輯，將過多及不必要的片段刪減，去除場景雜音及銜接多段場景，於影片中加入字幕、特效，使多段場景銜接順暢，在不同場景、情境加入適當音樂增添觀賞效果，設計片頭圖案及微電影標題，於片尾部分後加入工作人員及指導老師致謝觀賞，最後輸出影片後上傳至 Youtube，分享出去並尋求各方意見及評論。

第五章 問卷調查

透過線上問卷的形式發放，探討社會大眾對於無現金社會的看法與行動支付的使用調查，共回收 307 份有效問卷，結果分析如下：

一、基本資料分析

本問卷結果女性佔 54%，年齡超過半數為 18-22 歲，職業以學生居多，教育程度多數為大學(專科)，月收入落在 10,000 元以下為最多。(如表 6 所示)

表 4 基本資料分析

有效問卷數共 307 份	女	男	比例		
18 歲以下	6	8	4.6%		
18-22 歲	88	73	52.4%		
23-30 歲	14	11	8.1%		
31-40 歲	27	10	12.1%		
41-50 歲	12	23	11.4%		
51-60 歲	15	13	9.1%		
61 歲以上	4	3	2.3%		
比例	54.1%	45.9%			
	大學(專科)	研究所以上	高中(職)	國中及以下	
10000 元以下	71	1	17	2	29.6%
10000-20000 元	68		2	1	23.1%
20001-30000 元	27	1	7	5	13.0%
30001-40000 元	25	4	11	1	13.4%
40001-50000 元	22	1	7	1	10.1%
50001-60000 元	10	1	5		5.2%
60001 元以上	7	4	4	2	5.5%
比例	74.9%	3.9%	17.3%	3.9%	
學生	157			51.1%	
服務業	53			17.3%	
軍公教	22			7.2%	
製造業	17			5.5%	
家管/退休	16			5.2%	
金融業	9			2.9%	
資訊/科技業	8			2.6%	
其他	9			2.9%	
傳播/廣告/設計	6			2.0%	
自由業	5			1.6%	
醫療業	5			1.6%	

二、問卷結果分析

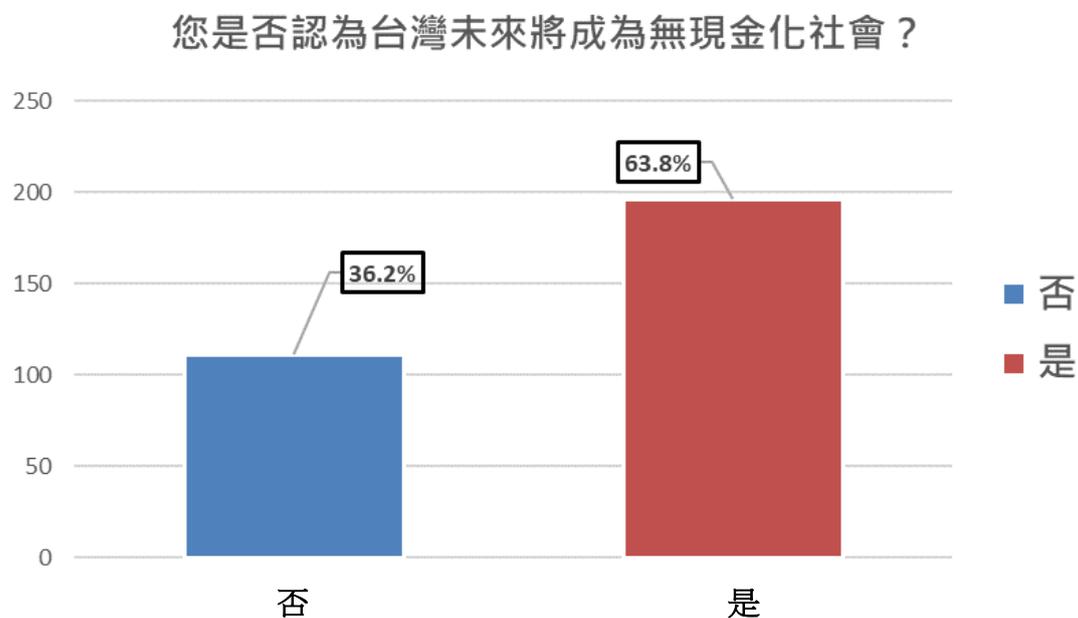


圖 3 總問卷資料

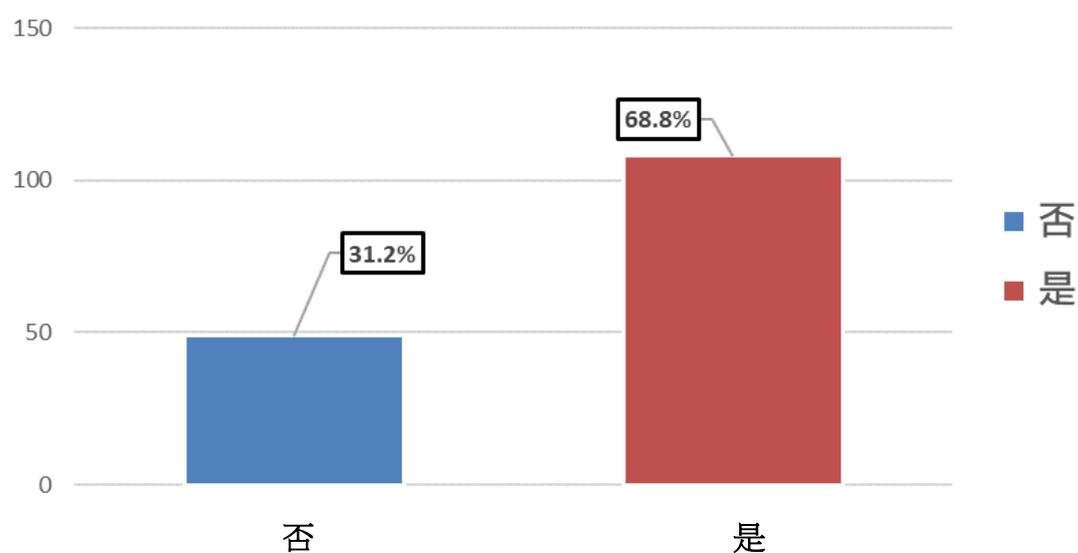


圖 4 157 筆大學生資料

本調查中同意台灣未來將成為無現金社會者佔半數以上如圖 3，表示現在不須現金也能打理好日常的食衣住行，這種觀念已經漸漸深入我們的生活，將影響自身的支付習慣。若以年輕人來看，其同意度為 68.8% (圖 4)。

您是否同意完全無現金的方式進行交易？

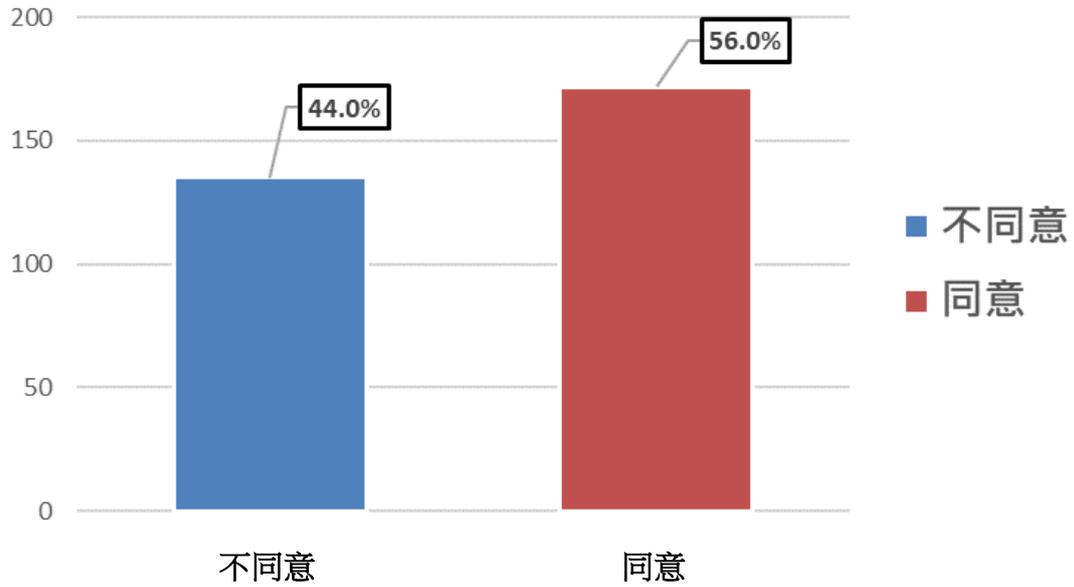


圖 5 總問卷資料

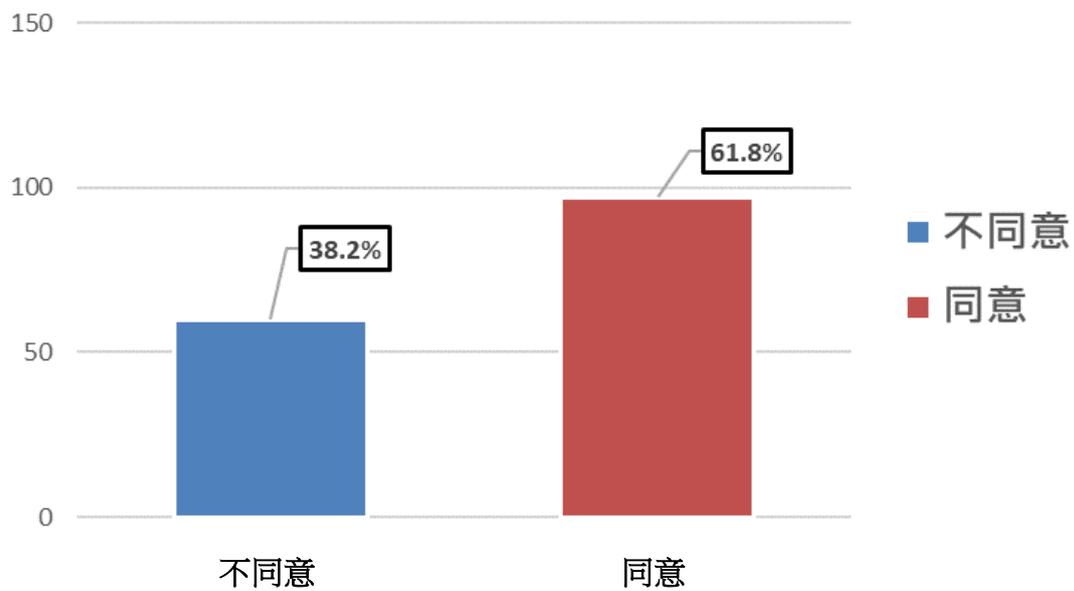


圖 6 157 筆大學生資料

本調查中同意完全以現金以外的方式進行交易結果佔了 56%，而年輕人的贊同度為 61.8%（圖 6），無現金的支付習慣已逐漸在生活中發展。

請問您是否有使用信用卡、簽帳卡？

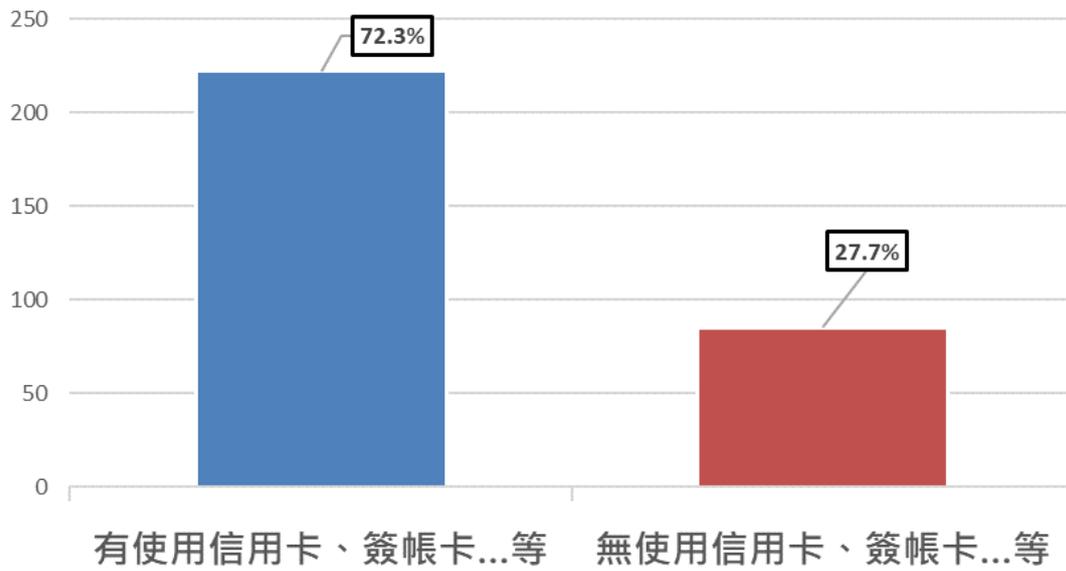


圖 7 總問卷資料

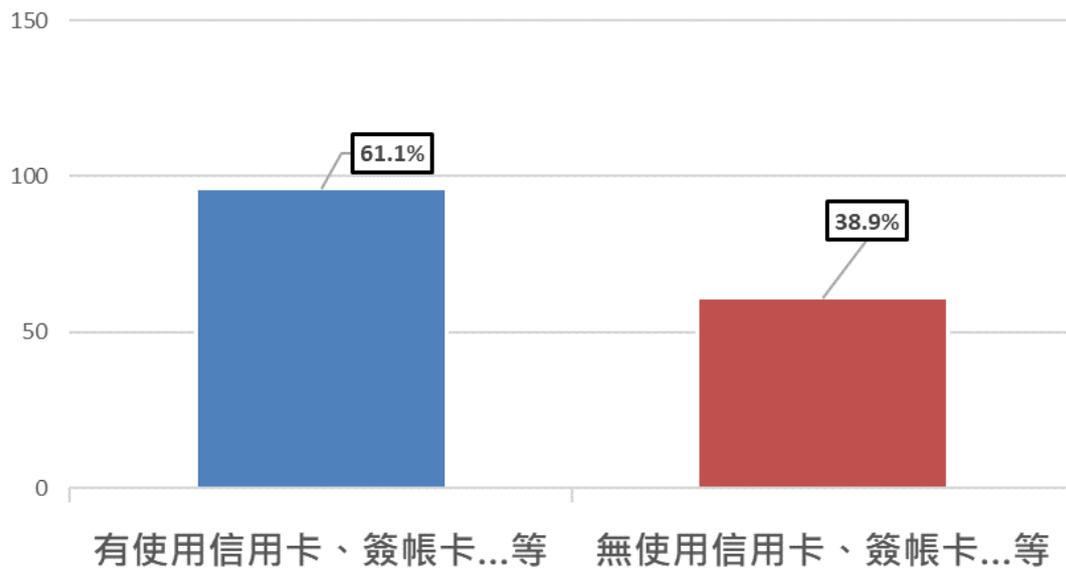


圖 8 157 筆大學生資料

調查結果顯示 7 成以上的人都有使用信用卡、簽帳卡等塑膠貨幣（圖 7），而行動支付通常的使用方式為使用信用卡或簽帳卡綁定 APP，再用其手機做為支付工具。有使用的年輕人則為 61.1%（圖 8）。

請問您是否有在使用行動支付？

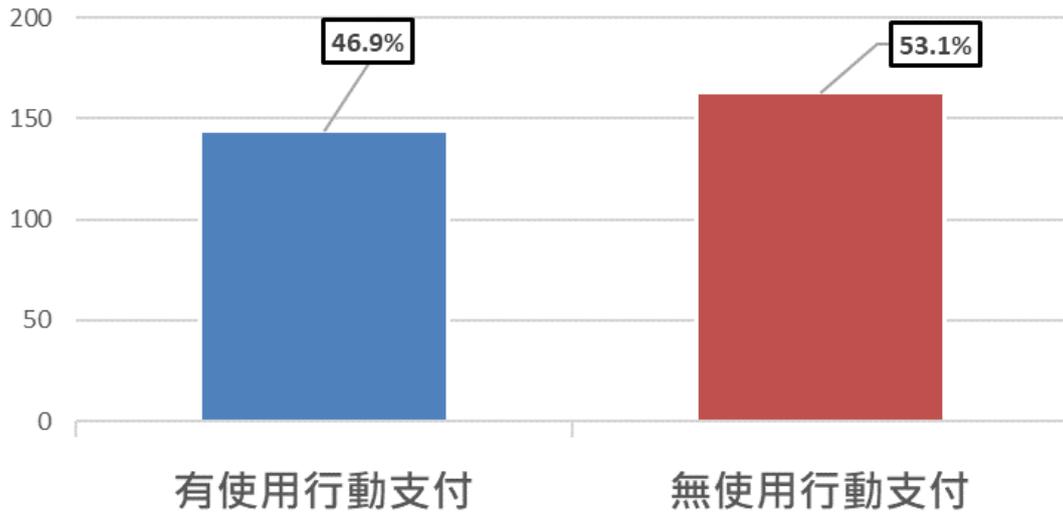


圖 9 總問卷資料

行動支付的使用率相較於信用卡、簽帳卡來得低，有 5 成以上的人並未使用行動支付。(圖 9)

請問您使用的手機品牌為何？

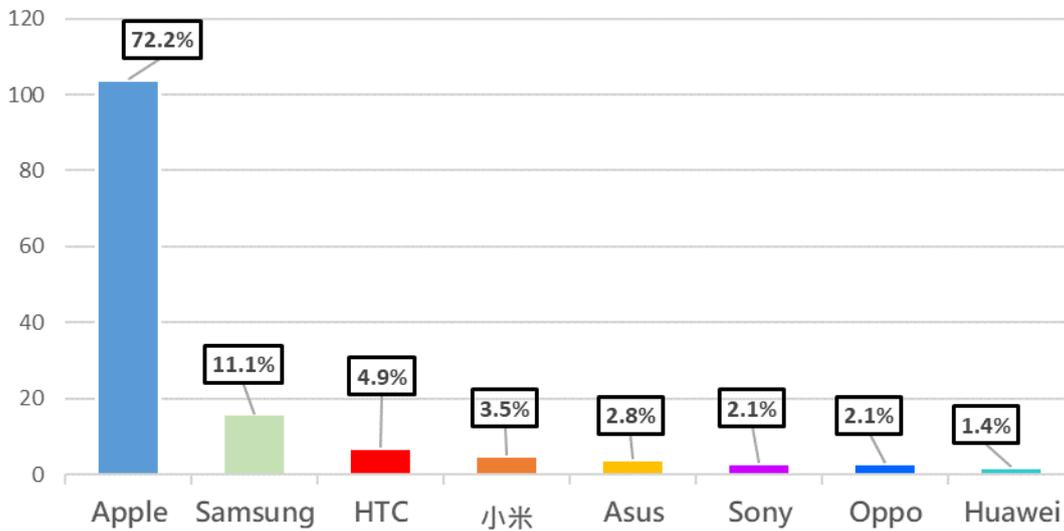


圖 10 手機品牌

顯示調查對象中 72%人使用 Apple 手機，是所有手機品牌中最普遍的牌子。(圖 10)

請問目前使用的行動支付方式有(可複選):

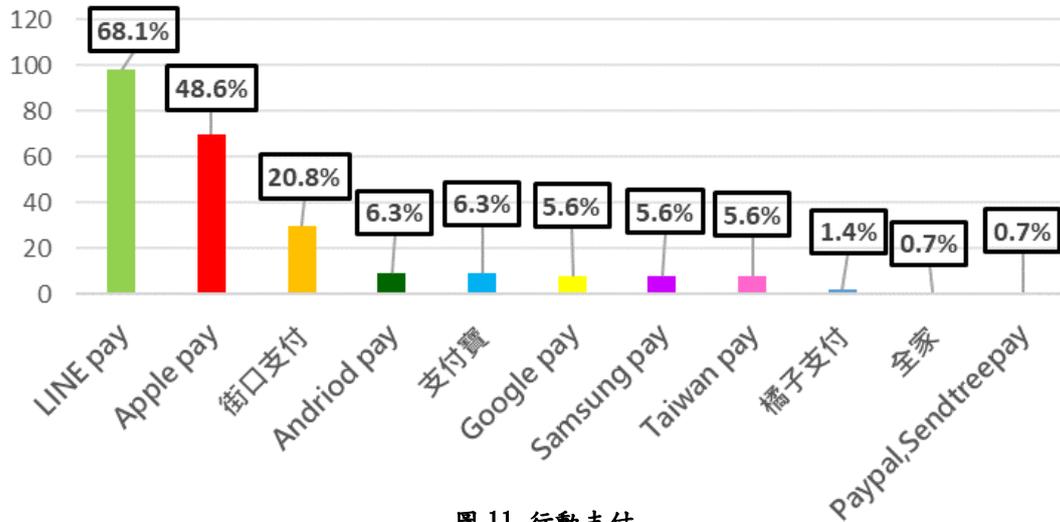


圖 11 行動支付

使用行動支付者以 Line Pay 占 68%，因為 Line 挾帶著通訊軟體的優勢，與實體、網路商家皆有合作；Apple Pay 占 46% 是全球流通的行動支付，所以出國如果碰上店家有支援即可使用，則街口支付 20% 是在近幾年來竄紅，因為能連結多個銀行帳戶，對於沒有信用卡的人可說是一大誘因。(圖 11)

如何會使您提高行動支付的使用意願？

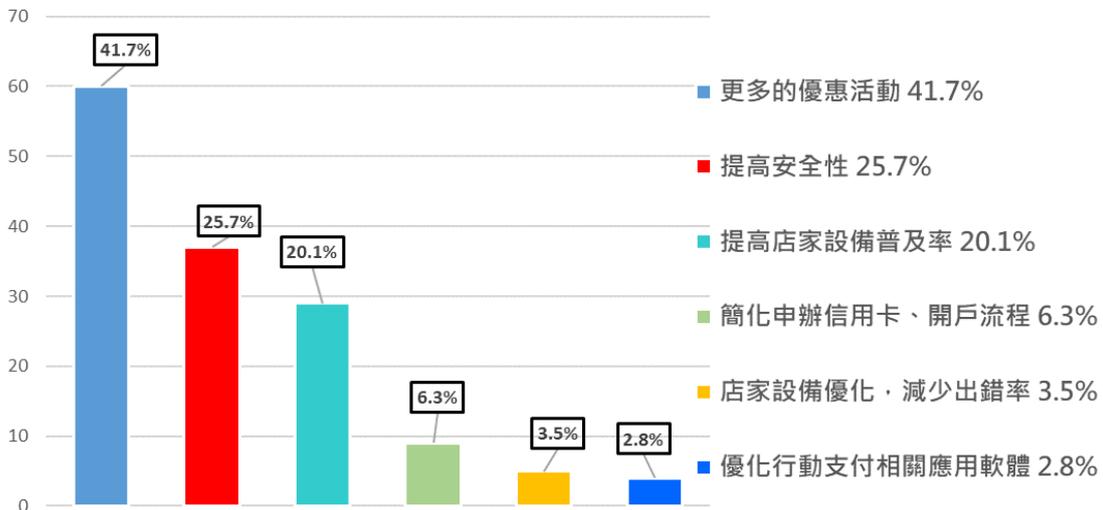


圖 12 使用意願

圖 12 調查結果顯示，優惠活動是消費者的優先考量，隨著更多零售、金融、電信、電商業者紛紛自推方案。也有更多新進業者搭配優惠活動推出自有方案，同時也擴大可用商店通路與增加應用情境，帶動用戶願意同時使用。

甚麼原因使您贊同無現金社會？

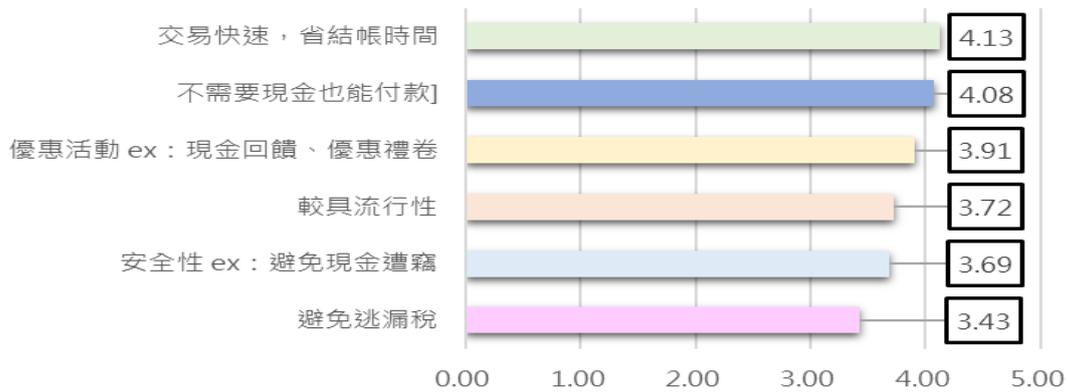


圖 13 贊同無現金社會

贊同無現金化社會主要因為交易快速節省結帳時間，其次不須現金也能付款與優惠活動也是贊同的原因（圖 13）。縮短交易程序與流程，在貨幣流動快速的社會是不可或缺的，優惠活動所帶來的回饋可吸引在意價格與精算的消費者。

甚麼原因使您不贊同現金化社會？

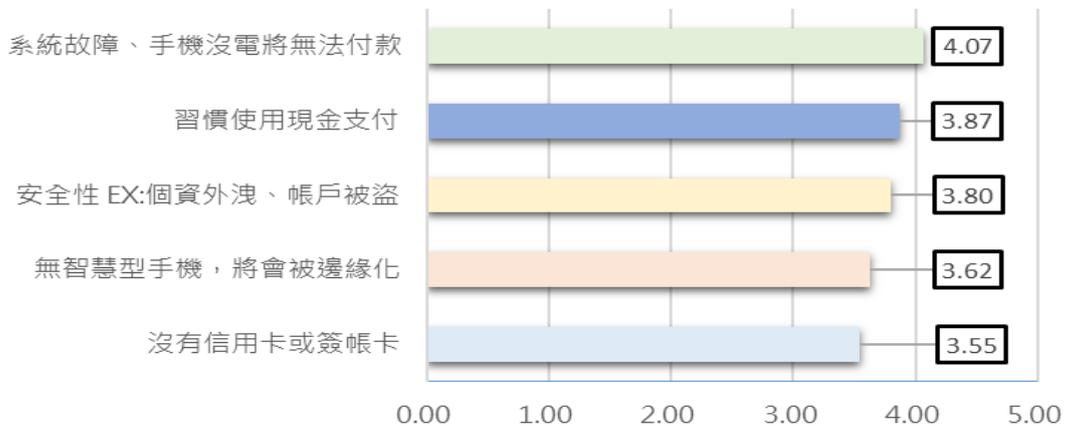


圖 14 不贊同無現金社會

不贊同無現金化社會主要因為擔心系統故障手機沒電將導致無法付款，其次為習慣現金付款，此外安全性也是大家非常關注的焦點（圖 14）。對於目前的科技來說，無現金支付會使用到的工具，發展至今內部系統還是會有安全性的風險，且大家對支付工具安全性有所疑慮是因個資外洩，每筆交易都被記錄造成喪失隱私，所以對於無現金社會還是保持否定立場。

第陸章 結論

我們想了解行動支付對於社會大眾的影響，尤其十年輕的一代，以及提高消費者的使用意願的因素。為了提高行動支付的普及率不能單單只靠政府補助，在商業行為的本質上，必須有獲利的績效，才能讓這種消費行為普及，總結來說「通路」、「優惠」、「系統穩定度」三大因素是決勝關鍵，線下用戶更加追求流暢的使用體驗，業者應朝向提供更完整通路、具吸引力的優惠與更流暢的操作流程來努力。

問卷填答的半數以上為大學生，而多數認為無現金社會將成為未來的趨勢。在不需要使用現金的前提下，也能打理好日常的食衣住行，這種觀念已經漸漸深入我們的生活，將影響支付習慣。無現金社會帶來的好處，首先是快速方便，能大幅抑制犯罪率的成長，使偷盜搶劫變得無利可圖，此外，政府也能透過無現金金融記錄更快地掌握資金的流動情況，有效打擊透過不入帳的方式來逃漏稅的業者，且能夠追蹤黑錢和國內發生的非法交易。

但看似完善的交易模式，卻也帶來了種種隱憂，現金的消失將對經濟與社會造成極大的改變。對於考量成本及觀念守舊的店家，如夜市及傳統市場，無法要求都裝設相關設備，此將造成無現金社會發展的阻礙，且慣用現金的人，認為除現金的消費方式以外，其他消費工具大多都會留下紀錄，對於店家及消費者，都有可能將個資暴露在外，進而喪失隱私權。現金有可觸摸性及方便性，且因為是法償貨幣，民眾使用時不需要擔心店家會不會接受，店家不能拒絕。如果是使用其他支付工具，則要擔心店家是否有裝設相關設備，同時，只收取現金的店家並不需要承擔手續費，成本較其他支付工具低廉。消費者以現金付款的另一好處則是做為預算的控制，且在緊急情況時，民眾會認為手上保有一些現金才會感到安心，這是其他支付工具目前仍比不上的地方。

每個國家的情況不一樣，因此推動無現金社會的進展也不一樣。雖然消費者使用現金的習慣受到新支付工具的影響而有所改變，但英國央行的觀察顯示，全球現金的使用度仍然非常活躍，例如推廣無現金社會最為積極的瑞典，雖然流通的貨幣逐年遞減，但目前現金交易仍占所有銷售金額的 15%。在這些先進技術的發展之下，亞太地區要實現無現金的目標也仍有段漫長的路。

要走，在大多數的亞洲國家中，現金仍是最主要的支付方式。無現金社會雖然可以有效減少社會資源也帶來相當多的便利性，但是在現階段因有太多阻礙。事實上，即使在北歐一些力推“無現金社會”的國家，經過多年的努力嘗試，現金仍然存在並沒有在短期內消失，所以“消滅現金”將會是一個不可能完成的目標。

參考文獻

1. 藍 戈丰 (2018.03.19)·邁向無現金社會？德國人緊抱現金·取自
<https://m.moneydj.com/fla.aspx?a=6d5778d8-c2e9-459e-8158-0de05effd7d2>
2. 劉奕成 (107.12)·無現金時代與台灣電子支付發展擴大電子支付 帶來 4 大
面向價值·取自 <http://service.tabf.org.tw/TTB/Article/Detail?aID=29>
3. 葉文義 (2018.10.12)·陸社會無現金化，紙幣不會消失·取自
<https://www.chinatimes.com/newspapers/20181002000933-260303?chdtv>
4. 麥浩宏 (2018.08.27)·觀念平台－邁向無現金社會：新的旅程正要開始·
取自
<https://www.chinatimes.com/newspapers/20180827000213-260202?chdtv>
5. 高敬原 (2018.11.23)·無現金社會一定好？走最快的瑞典現在也要放慢腳步
了·取自
<https://www.bnext.com.tw/article/51395/sweden-cashless-society>
6. 董希淼 (2017.09.04)·警惕“無現金社會”五種傾向·取自
<http://finance.people.com.cn/BIG5/n1/2017/0904/c1004-29512739.html>
7. 陳梅 (2019.01.02)·無現金社會… 央行憂 4 大風險·取自
<https://ec.ltn.com.tw/article/paper/1258372>
8. 鄭貞茂 (2018.03.12)·未來該拿手機還是掏現金？「無現金社會」還沒那麼
快來臨·取自 <https://www.thenewslens.com/article/90623>
9. 鄭貞茂 (2018.02.26)·【世界公民】無現金的社會，還不會來？·取自
<https://www.inside.com.tw/article/12072-cashless-society-2>
10. 孫中英 (2018.05.12)·無現金支付 台灣排亞洲末段班·取自
<https://www.inside.com.tw/article/12865-no-cash-payment-taiwan>
11. 詩伊 (2018.11.04)·行動支付？第三方支付？電子支付？別搞混了它們三個
都不一樣！·取自 <https://agirls.aotter.net/post/54383>
12. 杭州微盤雲支付 (2017.12.05)·移動支付的優缺點是什麼？移動支付代理商
須知·取自 <https://kknews.cc/zh-tw/news/qolv2gy.html>

13. 智庫百科 (2016. 06. 16) · 電子支付 · 取自
<https://wiki.mbalib.com/zh-tw/%E7%94%B5%E5%AD%90%E6%94%AF%E4%BB%98>
14. 黃慧雯 (2017. 04. 02) · 搞懂電子支付、第三方支付、行動支付 · 取自
<https://www.chinatimes.com/realtimenews/20170402000017-260412?chdv>
15. Wendy (2017. 04. 14) · 一次看懂行動支付：什麼是遠端支付、近端支付？國內有哪些方案？ · 取自
<https://www.techbang.com/posts/23218-a-read-operation-pay-basic-concepts-solutions-graphic-all-set-pchome231-touch-the-future-author-zhang-ya-jun>
16. T 客邦 (2015. 05. 06) · 行動支付大補帖，一次就讓你看懂 · 取自
<http://technews.tw/2015/05/06/nfc-smart-phone/>
17. 安防人 (2019. 03. 07) · NFC 技術功能強大 物聯網發展前景令人期待 · 取自
<http://technews.tw/2015/05/06/nfc-smart-phone/>
18. 張孝維 (2018. 01) · QR Code 行動支付應用 · 取自
<https://www.fisc.com.tw/Upload/d42ce73b-1b82-4f05-899a-f8435b74b9c7/TC/9105.pdf>
19. 程婕 (2017. 03. 13) · 中國手機支付真的普及嗎？能夠領先全球進入「無現金社會」嗎？ · 取自 <http://technews.tw/2015/05/06/nfc-smart-phone/>
20. 維基百科 (2019. 01. 02) · 無現金社會 · 取自
<https://zh.wikipedia.org/wiki/User:DragonSamYU/%E6%97%A0%E7%8E%B0%E9%87%91%E7%A4%BE%E4%BC%9A>
21. 邱宏祥 (2014. 12. 10) · 故事行銷 - 微電影的製作與操作方式 · 取自
<https://mymkc.com/article/content/22047>