

# 專題題目：一手掌握-無現未來

學生：方偉丞、張家綺、黃芷紘、

邱洧昕、林淳琦、崔漆承、胡靖瀚

## 摘要

摘要內文：

隨著通訊科技發達及行動支付的普及化，不僅帶動了電子商務的成長，也使得行動商務漸趨蓬勃發展。目前全世界行動上網的用戶逐年增加，費用也大幅降低，越來越多的網路供應商業者設計了完善的行動網路服務。例：圖檔下載、線上手遊、即時的資料查詢和行動電子錢包等，提供行動用戶在不受時間和空間限制的情況下進行使用。本專題透過 google 表單的方式在網路上發上問卷，探討受訪者對於無現金社會的認知程度及使用意願；以拍攝微電影的方式表達出無現金社會的便利，但這並不是短期內可達成的，行動支付雖帶來極大的商機及便利，但隨著發展腳步的快速，也需反思現金消失後會帶來的影響及不便。

關鍵詞：行動支付、無現金社會、微電影

## 目錄

第一章 緒論 .....	1
第一節 研究背景與動機 .....	1
第二節 研究目的 .....	1
第三節 研究方法 .....	1
第四節 研究流程 .....	2
第二章 文獻探討 .....	2
第一節 行動支付 .....	2
第二節 無現金社會 .....	5
第三章 微電影 .....	7
第一節 微電影的定義 .....	7
第二節 甘特圖 .....	7
第三節 工作分配 .....	8
第四節 拍攝目的 .....	8
第五節 劇情大綱 .....	8
第六節 人物介紹 .....	9
第四章 問卷調查 .....	11
第五章 結論 .....	14
參考文獻 .....	15

## 表目錄

表1	台灣主要行動支付 .....	3
表2	行動支付 SWOT 分析.....	4
表3	工作分配 .....	8
表4	微電影人物介紹 .....	9
表5	問卷分析調查表.....	11

## 圖目錄

圖1	研究流程圖	2
圖2	甘特圖	7
圖3	受訪者性別分析圖	11
圖4	受訪者年齡分析圖	11
圖5	受訪者職業分析圖	11
圖6	受訪者是否使用過行動支付分析圖	12
圖7	受訪者使用行動支付的頻率分析圖	12
圖8	受訪者使用行動支付時機分析圖	12
圖9	受訪者使用行動支付平均消費金額分析圖	13
圖10	受訪者會因什麼優勢提高使用行動服務意願分析圖	13
圖11	受訪者是否贊同未來走向無現金社會分析圖	13

# 第一章 緒論

## 第一節 研究背景與動機

在科技發達的現今社會，手機成為現代人隨身攜帶且不可缺少的生活必需品，支付型態也從現金發展成無現金的交易行為，不過有些人仍會習慣使用現金。

除此之外即使網路購物盛行，還是有不少人習慣在夜市及傳統市場等地方消費，而這些地方仍需要現金，這表示行動支付在台灣市場還有很大的成長空間。本研究動機是想要瞭解用戶使用行動付款之意願，並探討行動支付所延伸出的優劣。

## 第二節 研究目的

在智慧型手機盛行的社會，讓手機結合了行動支付使消費者在付款時能夠更加便利且省時，甚至業者透過行動付款的平台能對於潛在客戶群發送優惠卷及廣告等訊息，這蘊含著非常龐大的商機。

因此蒐集相關次級資料進行分析做質性研究以瞭解行動付款之發展的現況及未來趨勢，並同時對行動支付的潛在使用者發放網路問卷，藉以瞭解人們對行動付款的認知程度，及行動支付的使用意願，同時本文也探討對於台灣走向無現金化的可能，以及完全無現金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。
3. 大眾對於行動支付及無現金社會的認知程度及意願。

## 第三節 研究方法

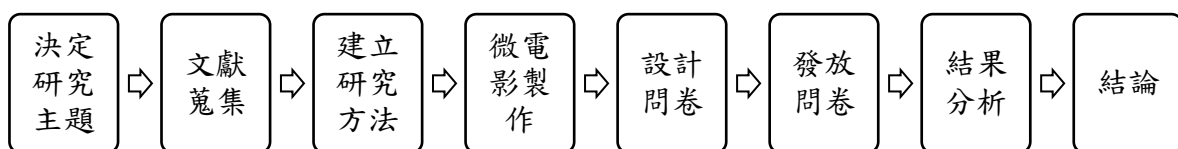
為了探討臺灣消費者對於行動支付客觀的想法，首先我們參考了許多次級資料，並在網路上以問卷的方式，調查了消費者對於使用行動支付之使用意願及原因，接著

再以這份問卷的結果為基底，在微電影呈現的方式，我們使用推廣的手法去拍攝，顯示出人們在使用行動支付上的便利性。

此外我們也透過分析文獻及問卷結果分析，來了解無現金化對社會帶來的利弊。並了解其中的關鍵影響因素，探討台灣能實現無現金社會的可能性。

## 第四節 研究流程

本研究之流程首先確認研究主題，之後開始針對問題做相關的文獻蒐集，再以拍攝微電影及問卷調查為研究方法，接著回收問卷及分析資料結果，經小組討論整合後，所得之結論。



圖一 研究流程圖

## 第二章 文獻探討

### 第一節 行動支付

#### 一、行動支付定義與介紹

指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進行的支付行為，在不使用現金、支票或信用卡等的情況下，消費者可直接使用行動裝置支付各項實體或無形商品的費用。雖然使用非實體貨幣系統的概念已存在許久，但支援此系統的科技直到近期才開始普及化。

行動支付是將信用卡、會員卡、交通票券等應用，集中在行動終端，讓手機化身為電子錢包。是指消費者通過行動裝置對所消費的商品或服務進行賬務支付

的一種方式。行動支付應用由群信等信託服務管理平台（TSM），扮演公正第三方行動付款系統的安全交易平台，提供電信業、銀行、交通票券等應用服務供應商，確保各系統交易及整合運作。電信業者希望可在 TSM 平台打造行動支付多元服務共享平台，功能類似 App Store。

## 二、 台灣主要行動支付

表 1 台灣主要行動支付

	特色	綁定方式	好友轉帳	消費回饋
LINE PAY	LINE Pay 以在通訊軟體上 2,100 萬用戶的優勢，從網購付款出發，當前線下支付點超過 50,000 個商家，且公司本身持有一卡通公司 30% 股權，是一卡通最大的股東，讓 LINE Pay 除了是支付工具外，也能夠成為用戶日常轉帳的工具。	信用卡 金融卡 銀行帳戶	✓	Line Points 的點數回饋可兌換 line 貼圖或是購買商品折抵現金。
APPLE PAY	安全與隱私是 Apple Pay 的核心所在，當透過 Apple Pay 使用信用卡時，實際的卡號不會儲存在裝置或 Appl 伺服器上，而是會指派一組獨特的「裝置帳號號碼」，經加密並以安全方式儲存在你裝置上的 Secure Element 中，您的姓名和信用卡資料不會在 App 完整顯示，也不會供給商家，每筆交易均以獨特的一次性動態安全碼加以授權。	信用卡 銀行帳戶	✓	主要回饋有兩種；類似銀行特店優惠，在指定的期間以 Apple Pay 消費滿額享優惠。另一種則是信用卡針對 Apple Pay 在內的行動支付享加碼回饋。

街口支付	為全台最多人使用的行動支付，可綁定信用卡、銀行帳戶以 QR Code 掃碼支付，在應用程式中整合地圖及評論等，且能篩選店家排序。於應用程式上還能叫車、美食外送，搭配聯名卡優惠更多。	金融卡 簽帳卡 信用卡	✓	回饋通常為街口幣，1 元街口幣可抵新台幣 1 元消費。
------	--	-------------------	---	-----------------------------

資料來源：本研究整理

### 三、 行動支付發展現況

2020 年因爆發新冠疫情，國人為減少接觸，因此使用行動「擘」支付變多，根據金管會最新統計，2020 年全年行動支付交易額高達 4,230 億元，創下有統計以來史上新高紀錄，較 2019 年增加 1.32 倍，其中手機綁支付錢包(電子支付 O2O)交易額達 854 億元，翻倍成長，更首度超過手機綁信用卡交易。

然而手機支付超越實體信用卡的原因，銀行局副局長解釋，手機綁支付錢包交易大幅成長，推測主要是國人的支付習慣養成，行動支付「用了就會愛上」，民眾慢慢養成用手機支付 App 做消費，也有新增使用場域和商家，才讓支付 App 交易首度超過信用卡。

### 四、 行動支付 SWOT 分析

表 2 行動支付 SWOT 分析

優勢 Strength	劣勢 Weakness
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 攜帶便利</li> <li>2. 可避免假鈔</li> <li>3. 無須額外支付手續費</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 註冊程序複雜</li> <li>2. 配合的店家尚未全面普及</li> </ol>



機會 Opportunity	威脅 Threat
1. 年輕族群接受度高 2. 凡使用即可配合折扣,提高消費者使用率 3. 行動支付業者可結合其他商家,創造新商機	1. 第三方網站假冒 App 或是被駭客惡意攻擊。 2. 系統設計不良可能帶來銀行綁定困難、個資漏洩等諸多問題。

資料來源：本研究整理

1. 優勢：配合現今社會人手一機的趨勢，不用攜帶大量現金或者卡片就能完成結帳，使用上相當便利，且無須手續費還可大幅避免假鈔的問題。
2. 劣勢：使用前的註冊程序較為繁雜，年長者較無法適應；且可使用商家尚未全面普及。
3. 機會：年輕族群接受度高，且可配合折扣活動來提高消費者的使用意願；業者也可結合其他商家來創造新的商機。
4. 威脅：可能因第三方網站假冒或者系統設計不完善，進而產生被駭客入侵的潛在的威脅。

## 第二節 無現金社會

### 一、無現金社會定義

無現金社會是指不使用現金或支票，所有的購買行為都透過塑膠貨幣或電子貨幣直接或間接移轉到另一個帳戶的社會，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。

### 二、無現金社會帶來的好處

現金在使用過程中存在著損失、攜帶不變及面臨洗錢風險等問題，因此電子商務的形成慢慢取了代金錢交易，而以行動載具進行交易的方式稱為行動支付。

這類數位支付的方式取代了實體貨幣，降低製鈔鑄幣成本，政府更能透過金融紀錄更快掌握資金的流動情況。分述如下：

- (一) 消費者與商店間支付的便利性
- (二) 降低金融犯罪率，因無現金可供竊盜
- (三) 因所有金流都留存記錄，可降低洗錢風險
- (四) 降低實體貨幣存放與處理成本
- (五) 對國際旅遊及商務換匯更加便利並節省成本。

### 三、無現金對社會的隱憂

無現金社會相對也有許多風險，非現金支付需仰賴電子化設備，且在推動無現金社會的優點被放大的趨勢下，常忽略了無現金社會的隱憂，它擴及個人與社會國家各層面。分述如下：

#### (一) 資安風險與隱私權保護問題

雖然所有電子支付機構都會有一定的資安風險管理措施，但從過往經驗來看，犯罪者的技術水平通常不低，而在無現金時代，一個資安事件就足以導致系統性風險。此外雖然無資安疑慮，消費者被迫需透過電子支付方式消費，使個人行蹤及消費習慣等資訊，將非自願被金融機構、電子支付業者或其他人知悉。

#### (二) 支付方式單一的風險

承上，當資安的事件發生，消費者的帳戶受駭客控制時，消費者在無法使用帳號的情形下，將無其他替代的金錢來源，而使經濟陷入困難。

此外雖然電子系統非駭客攻擊，若服務因技術問題，如軟體衝突、當機、硬體損壞、停電及其他原因導致服務中斷時，前述的問題也可能會發生。

#### (三) 弱勢保障的問題

因自身貧窮與弱勢的族群無銀行帳戶者，可能因此無法支付或收款。

#### (四) 消費者慣用現金的支出去進行財務計畫管理

無現金社會可能使消費者在不知不覺中陷入過度的消費，導致無能力償還的風險。

#### (五) 政府更易控制貨幣的供應及利率工具

尤其在負利率時代，將增加金融機構的管帳戶理與經營成本，金融機構也可能將此以管理費的形式轉嫁給消費者，由消費者補貼其負利率損失，而消費者卻無法選擇關閉帳戶而持有現金。

## 第三章 微電影

### 第一節 微電影的定義

微電影(Micro film)，是指時長較短但製作方式與電影相似的行銷作品，發展於2007年。專門在各種新媒體平臺上播放，並適合在移動狀態和短時休閒狀態下觀看，具有完整策劃和系統製作體系支援的完整故事情節。可以單獨成篇，也可系列成劇。主要以公益推廣、形象宣傳、商業訂製、個人創意等為目的，因其長度較短且有完整劇情呈現，對民眾來說是受歡迎且具有吸引力，因此近年來微電影以各種形式被社會各界廣泛地使用中。

### 第二節 甘特圖

	2/22-2/28	3/1-3/7	3/8-3/14	3/15-3/21	3/22-3/28	3/29-4/4	4/5-4/11
劇情討論	■						
編寫腳本		■					
尋找演員		■					
勘景			■				
訂定拍攝日期				■			
實際拍攝日期					■		
影片剪輯						■	
影片校正							■

圖 2 甘特圖

### 第三節 工作分配

表 3 工作分配

	工作內容	人員
劇本	編劇	方偉丞、張家綺 邱洧昕、林淳琦
	資料蒐集	全體人員
	組織與決策	全體人員
前製	勘景	全體人員
	攝影器材準備	崔漆承
	道具	全體人員
拍攝	演員	方偉丞、張家綺 邱洧昕、林淳琦 崔漆承
	客串演出	林器毅
後製	影片剪輯	黃芷紘、邱洧昕
	影片特效、字幕	黃芷紘、邱洧昕
	內容修正	全體人員

資料來源：本研究整理

### 第四節 拍攝的目的

微電影劇情為主角進入到一個沒有人知道現金是什麼的夢中。在購買商品時因為沒有行動支付而遭受其他人的異樣眼光看待。待清醒後立刻申辦行動支付，並清楚了解其方便性。說明未來若行動支付普及，可使人們的交易模式變得更方便快捷。

### 第五節 劇情大綱

下課鐘聲響起，同學們一夥人準備前往商店購買午餐，走出去的途中，B 同學急急忙忙地說著要拿錢包便跑回教室，留在現場的同學們都帶著疑惑的眼神看著他。


然而到了商店，待選完商品並要結帳時，同學們都是以行動支付結帳，唯有 B 同學從錢包掏出現金付款，眾人感到非常的疑惑，不知道 B 同學拿出的東西是什麼，但因為隊伍大排長龍及 B 同學身上只有現金，C 同學決定先行用 Apple Pay 幫 B 同學付款。這時，感到非常困惑的 B 同學從夢中醒了過來。

在 B 同學的夢境清醒了之後，他因為心裡十分的好奇，於是便上網搜尋了行動支付究竟是什麼，而在他看完影片後不僅了解了其便利性，更是發現了行動支付原來有如此多的優惠，於是他立刻去辦理了帳戶。

順利完成辦理行動支付後的某一天，B 同學到商店購買東西，排隊時看到顧客 A 因為沒帶錢，不好意思的店員道歉；顧客 B 則是拿錢時找了很久，因而讓後面的自己先向前結帳，點完餐的 B 同學順手拿出了行動支付做使用，讓現場的顧客發現行動支付不僅方便又快速，還可以賺得回饋，紛紛向前詢問 B 同學那是甚麼東西？離開後的 B 同學，心情十分的愉悅，因為那一場夢讓 B 同學認識到如此好用的付款工具。

## 第六節 人物介紹

表 4 微電影角色說明

	飾演角色	演員姓名
	A 同學 C 顧客	小方 方偉丞

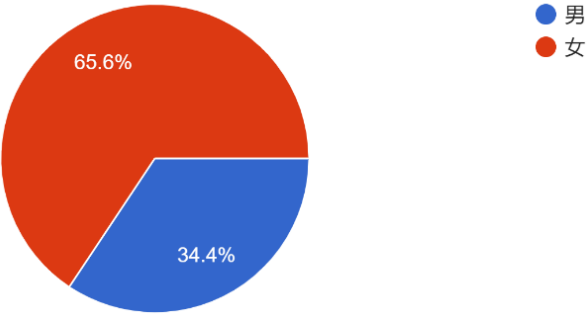
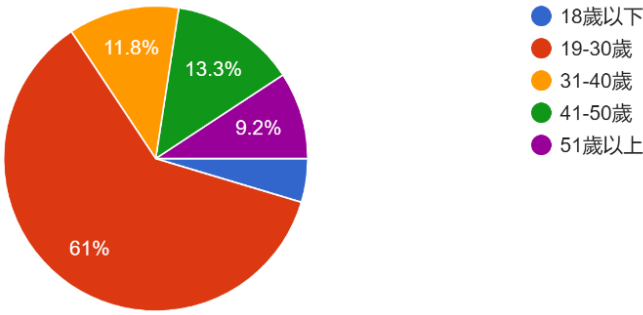
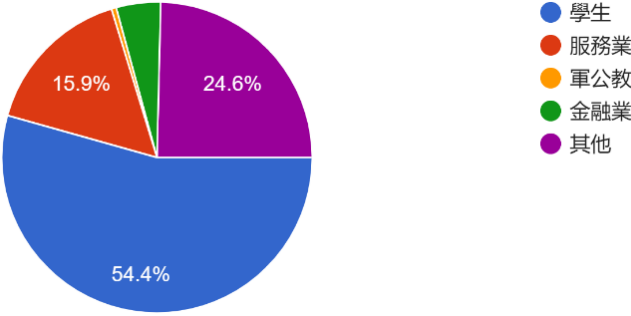
	<p>B 同學</p>	<p>小邱 邱洵昕</p>
	<p>C 同學 B 顧客</p>	<p>致理邱澤 林器毅</p>
	<p>店員</p>	<p>小淳 林淳琦</p>
	<p>行動支付講解員 A 顧客</p>	<p>加七 張家綺</p>

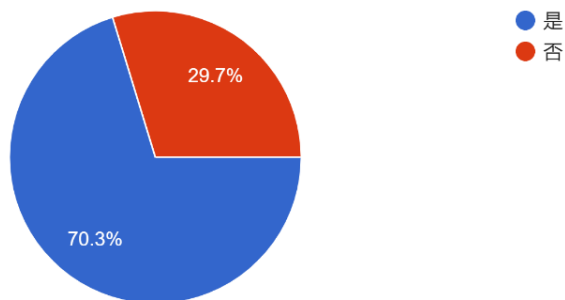
資料來源：本研究整理

## 第四章 問卷調查

透過網路的形式發放問卷，探討大眾對於行動支付及無現金社會的認知程度及使用意願，共回收 195 份有效問卷，結果分析如下：

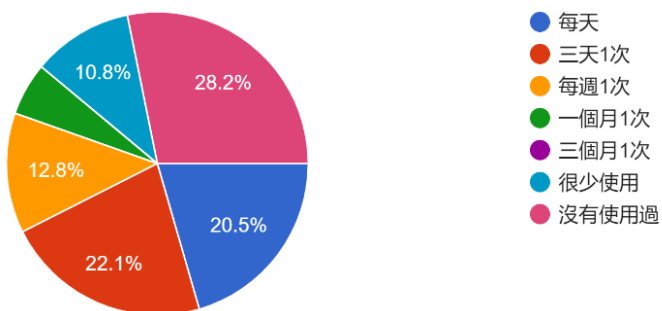
表 5 問卷分析調查表

 <p style="text-align: center;">(圖 3) 受訪者性別分析圖</p>	<p>問卷調查結果顯示：有 65.6% 的受訪者為女性；有 34.4% 的受訪者為男性，此問卷女性比率較高。</p>
 <p style="text-align: center;">(圖 4 ) 受訪者年齡分析圖</p>	<p>問卷調查結果顯示：有 61% 的受訪者為 19-30 歲；有 13.3% 的受訪者為 41-50 歲；有 11.8% 的受訪者為 31-40 歲；有 9.2% 的受訪者為 51 歲以上；有 4.6% 的訪問者為 18 歲以下，由此可見此份問卷以 19-30 歲的受訪者比例較高。</p>
 <p style="text-align: center;">(圖 5) 受訪者職業分析圖</p>	<p>問卷調查結果顯示：受訪者職業 54.4% 都是來自於學生；第二為其他佔 24.6%；第三為服務業佔 15.9%；第四為金融業佔 4.6%；最低則為軍公教佔 0.5%。有此可見，此問卷的受訪者多為學生，故行動業者可使行動支付運用在小額付款，穩固學生族群使用的頻率。</p>



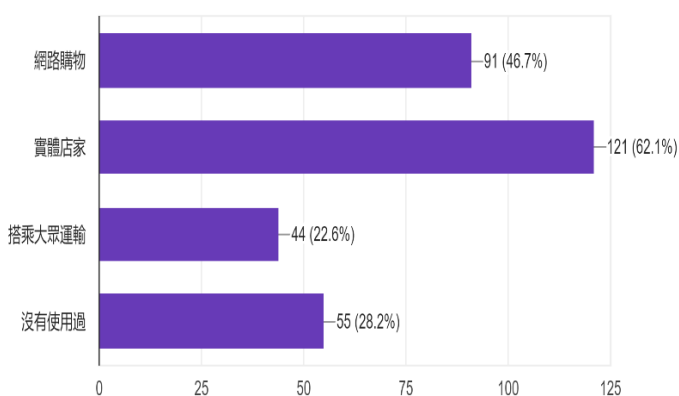
(圖 6) 受訪者是否使用過行動支付分析圖

問卷調查結果顯示：有 70.3% 的受訪者有使用過行動支付，但也仍有 29.7% 的受訪者完全未使用過行動支付，故行動支付業者可再投放一些廣告給大眾，提高其使用率。



(圖 7) 受訪者使用行動支付的頻率分析圖

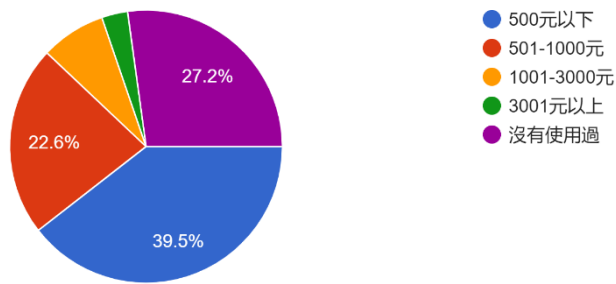
問卷調查結果分析：有 28.2% 的受訪者沒有使用過行動支付；有 22.1% 的受訪者每三天使用 1 次；有 20.5% 的受訪者每天使用；有 12.8% 的受訪者每週使用 1 次；有 10.8% 的受訪者很少使用；最後有 5.6% 的受訪者一個月使用 1 次；由此可見受訪者在每天使用行動支付的頻率上仍不頻繁，故建議業者提高使用據點，藉此增加使用頻率。



(圖 8) 受訪者使用行動支付時機分析圖

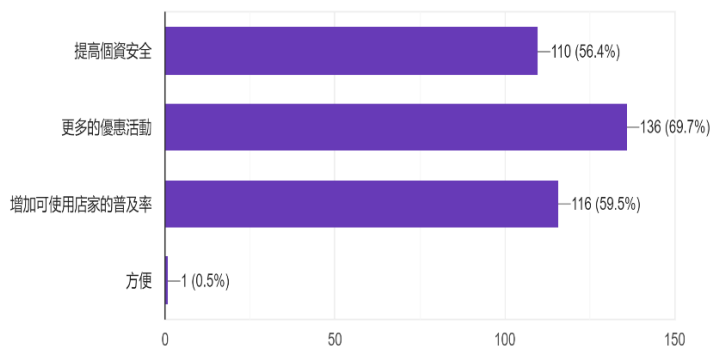
問卷調查結果分析：有 62.1% 的受訪者選擇在實體店家使用行動支付；有 46.7% 的受訪者選擇在網路購物使用；有 28.2% 的受訪者沒有使用過；最後有 22.6% 的受訪者使用行動支付來搭乘大眾運輸；由此可見行動支付業者可增加實體商家的可使用據點，來增加消費者行動支付的普及率。





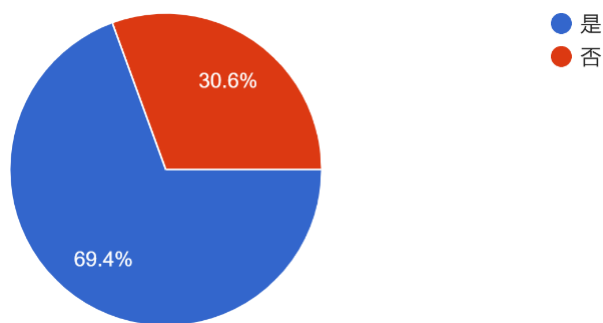
(圖 9) 受訪者使用行動支付平均消費金額分析圖

問卷調查結果分析：有 39.5% 的受訪者平均消費金額為 500 元以下；有 27.2% 的受訪者沒有使用過；有 22.6% 的受訪者為 501-1000 元；有 7.7% 的受訪者為 1001-3000 元；最後有 3.1% 的受訪者為 3001 元以上，故建議行動支付業者可推出更多小額付款的優惠來提升消費者的使用頻率。



(圖 10) 受訪者會因什麼優勢提高使用行動服務意願分析圖

問卷調查結果分析：有 69.7% 的受訪者認為推出更多優惠活動會提高他們使用的意願；有 59.5% 的受訪者認為增加可使用店家的普及率會提高使用的意願；有 56.4% 的受訪者認為提高個資安全會提高他們使用的意願；最後僅有 0.5% 的受訪者認為方便會提高他們使用的意願，由此可知在使用的意願上業者仍有許多面向的進步空間。



(圖 11) 受訪者是否贊同未來走向無現金社會分析圖

問卷調查結果分析：贊同未來走向無現金社會的受訪者佔半數以上，如圖高達 69.4%，顯示無須現金也能打理好日常食衣住行的觀念已經漸漸深入大眾的生活中。

資料來源：本研究問卷整理

## 第五章 結論

經過這次的專題研究探討後，我們統整了相關文獻及受訪者在使用行動支付上的認知程度及意願，發現以台灣目前的環境來看要使用行動支付進而發展成無現金社會的難度相對較高，原因則有：

- 一、台灣現金支付體系普及率高，例：傳統雜貨店及市場等。
- 二、後端系統及設備的整合問題。
- 三、銀行端尚未和第三方支付進行完全的連結。

當然若未來台灣能走向無現金社會的話，將能有效地收回逃漏稅等地下經濟，對台灣的財政來看是非常有幫助的，此外不但能彌補稅式支出的花費，還能夠為政府帶來額外收入，因此提高行動支付不僅能解決地下經濟也能為政府擴充財源。

最後綜合本專題研究針對行動支付之發展現況及 SWOT 分析後我們認為銀行端與政府端要是能積極投入行動支付去發展，那麼對銀行本身的獲利也好、對於台灣的財政收入也好，都將會有正面的影響。不過在台灣要將行動支付的使用普及化也勢必要解決以下的問題：

- 一、通路的整合
- 二、消費者使用習慣的改變
- 三、行動支付的安全性。

要這些問題都能有效的去改善，那麼未來台灣要走向無現金社會的夢想就不再只是空想了。

## 參考文獻

1. 行動支付交易去年創高 「擘」破 4,230 億元 · 取自  
<https://money.udn.com/money/story/5613/5314462>
2. 021 年最新店家優惠 LINE Pay / 街口支付 / 悠遊付 / 橘子支付 / 台灣 Pay / Pi 拍錢包…… 取自  
<https://cpok.tw/5999>
3. 2021 四大行動支付跟電子支付信用卡綁定推薦 · 取自  
<https://www.money101.com.tw/blog/%E8%A1%8C%E5%8B%95%E6%94%AF%E4%BB%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. 正視無現金社會五大隱憂 · 取自  
<https://view.ctee.com.tw/monetary/13519.html>
5. 維基百科 · 行動支付 · 取自  
<https://zh.wikipedia.org/wiki/%E8%A1%8C%E5%8B%95%E6%94%AF%E4%BB%98>
6. MBA 智庫百科 · 微電影 · 取自  
<https://wiki.mbalib.com/zh-tw/%E5%BE%AE%E7%94%B5%E5%BD%B1%E5%B9%BF%E5%91%8A>