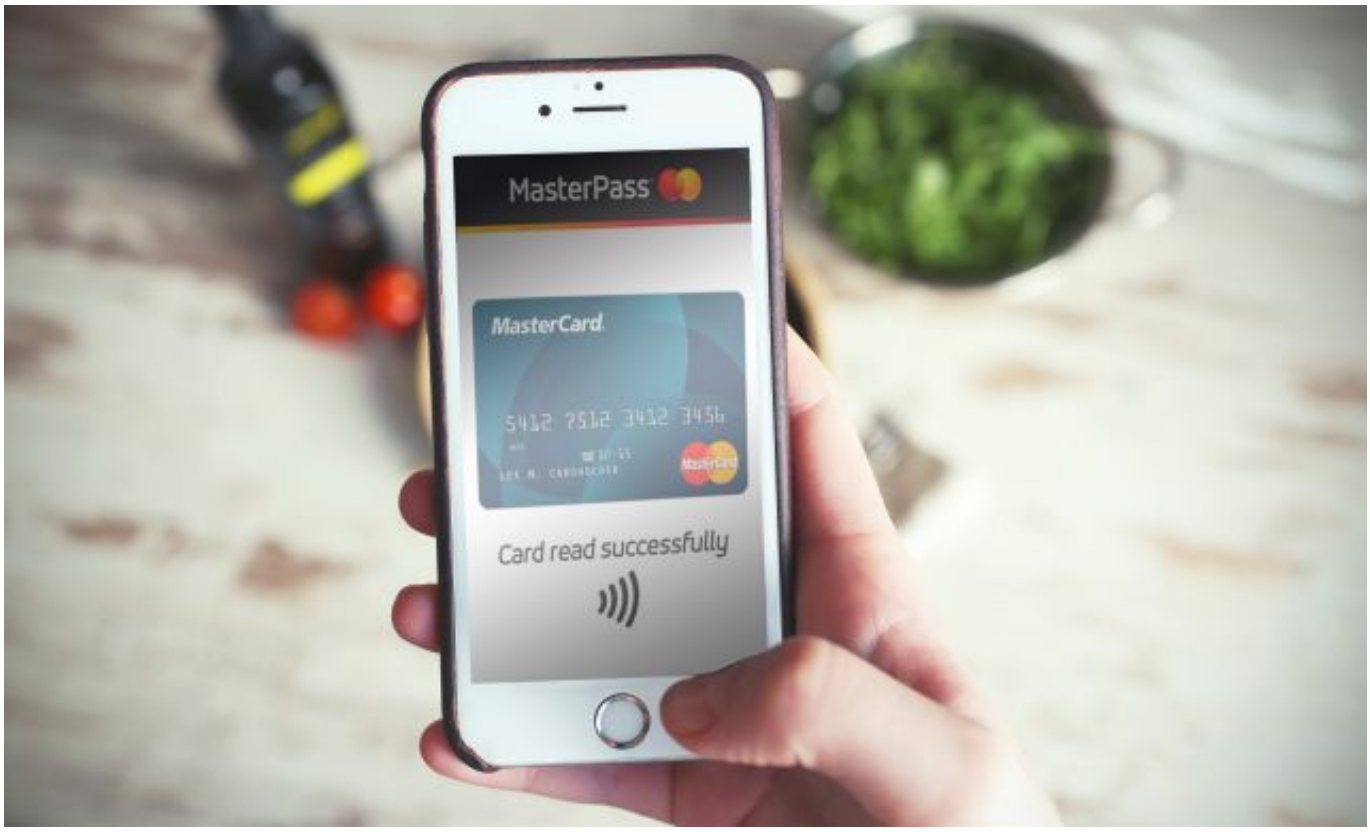
發佈：2018-02-07, 週三 11:19
點擊數：36473



隨著電子商務和網路金融產業的發展，對全球商業型態與支付模式帶來劇烈的改變，行動網路的普及，讓全球民眾對於網路的依賴程度漸漸加深，而行動支付市場也以更加多元的生態驚人的成長著。根據IDC（國際數據資訊）預估，2017年全球行動支付交易規模將達1.09兆美元（約台幣31兆元）。台灣繼 2015 年第三方支付法規鬆綁後，儘管行動支付市場開始遍地開花，但消費者多年來深根蒂固的消費習慣仍難以撼動，除了政府與業者要思考如何搭上世界潮流急起直追，最重要的一點是，我們要建構出最適合台灣環境的在地化行動生活圈，加速帶動全台灣行動生活的步調與便利性，並藉以提升行動支付。

台灣電子支付與行動支付的發展相對鄰國而言其實相當落後，根據金管會2016年「金融科技發展策略白皮書 」指出，台灣電子支付比率為26%，遠低於鄰近國家南韓77%、香港65%、中國56

Phoca PDF

%和新加坡53%，發展起步相對晚了許多，我們如何追上其他國家，是政府與業者須共同面對的課題。相較於某些先進國家已經站穩了行動支付的腳步，台灣與日本普遍被認為是行動支付落後國，然而考量到國情與市場結構的不一樣，我們或許可以借鏡但不應該一股腦地複製貼上，才能在這之中「試」出一條最適合台灣自己的路線，既可以維持台灣自有的特色，又可以促使台灣消費者改變消費習慣，實現「一機在手，樂活台灣」的支付生活願景。

談到行動支付落後的重要原因之一，就是政府過去對新的支付方式採取保守防弊態度為主，一味以傳統金融的思維看待新的電子支付，除了政府政策外，消費者對於新興支付技術的安全問題持保留態度。然而就在台灣新興支付產業一片死寂時，法規鬆綁了並打出行動支付元年的口號，為這個市場開始漸漸注入新的活水。2016年末，金管會提出「電子化支付比率五年倍增計畫」，希望在2020年時，能將我國電子化支付比率提升至52%；行政院訂定「數位國家·創新經濟發展方案」，設定目標在2025年讓國家數位經濟規模推升達新台幣6.5兆元、民眾數位生活服務普及率達80%、寬頻服務達2Gbps，以及我國資訊國力排名可以躍進全球前10名。今年11月賴揆在出席經濟部「行動支付購物節暨行動支付聯盟成立大會啟動儀式」時殷切表示，未來在政府、民間與業界共同努力下，行動支付普及率能在2025年能如期達到90%，顯見政府在金融科技發展的決心。

無現金交易時代即將來臨，我國在發行各式信用卡、悠遊卡、一卡通等電子票證之後，隨著幾乎人手一支智慧型手機以及正在崛起的穿戴裝置，下一步就是行動支付，用手機、手環感應或掃描QRcode，在「嗶」一聲之後就可以完成付款，行政院更宣示2025年行動支付的普及率要達到90%。未來八年內行動支付普及率要達到90%，我們都深知有不少的障礙尚待克服，包括我國消費者偏愛以現金支付，台灣140多萬家中小企業、小型商店配合度意願低落，GDP占比達3成的地下經濟業者不願意被納管，以及電子票證、Apple
pay、QRcode、信用卡等支付末
端設備未統一且成本高昂等等。

行動支付若是普及後，統一發票全面轉型為「雲端發票」也是必然，發票對獎是民眾的生活小確幸，中獎獎金與發票如何透過行動載具，便利的匯入電子支付帳戶，也是推動行動支付的重要關鍵之一。

Phoca PDF

發佈：2018-02-07, 週三 11:19
點擊數：36473

行政院長賴清德上任後非常重視行動支付的推動，國發會主委陳美伶亦將「啟動行動支付推動策略與執行」列為十大工作重點之一，日前找來金管會、經濟部等相關部會高層研商推動策略。在政府公然宣誓決心後，剩下的就是民間業者的拉鋸戰了，隨著支付工具的多樣化，現在消費者付款時，除了現金之外，信用卡、儲值卡、電子票證還有各式各樣的會員卡，使得消費者的實體錢包越來越厚。在這之中，有許多重點值得探討：如何解決消費者多張卡片攜帶的問題，進而提升新型態支付的使用意願並擴大行動支付的運用及創新?如何營造友善法規環境，鼓勵金融機構推廣，並提高國內商家支付設備普及率？

在政策法規與資訊都相對封閉的台灣，今年上半年一舉開放了三大國際行動支付(Apple Pay、Android Pay和Samsung Pay)登台。除了消費者對於行動支付認知度明顯提升，用戶比例持續成長，今年行動支付金額也預計突破百億元；台灣支付業者也順勢在停滯許久的市場中跟上這波支付風潮帶動市場活絡發展。然而這件事情也提醒了我們一件事：支付範圍正在快速改變，世界距離也正快速縮短。我們不得不正視，儘管國際支付藉著高品牌知名度與國際市場佈局經驗打入台灣市場，然而台灣業者與政府要如何在呼口號之餘讓國人養成行動支付的習慣與適應這樣的消費生態才是眼前最重要的事。

針對台灣目前的非現金支付市場發展狀況，大致區分為以下四大類：行動支付、電子票證、電子支付與第三方支付。台灣的行動支付包含兩大系統：HCE技術與TSM技術；電子票證包含：悠遊卡、一卡通、iCash與Happy Cash；電子支付則為：歐付寶、橘子支、國際連、智付寶、台灣支付與街口支付；最後，台灣發展最盛行的第三方支付，迄今市場上已有5535家。按理說業者會前仆後繼地進入這塊市場，應有其獲利模式或是潛藏巨大的商機，然而經由這麼多業者拱起的支付生態卻依然不見消費者買單，究竟問題是出在那裡？

行動支付在發展過程中，很重要的就是需先建構一個生態圈，而每個國家的生態環境都不一樣。首先以中國大陸為例，2016年，中國大陸行動支付用戶規模多達4.69億，支付寶背後有阿里巴巴，微信支付背後有騰訊，發展上相較於台灣的支付產業，中國三大支付龍頭已不斷佈局將服務推向國際。舉個近期的例子，台灣四大超商已有萬間門市可使用支付寶；甚至截至目前，全台灣有

Phoca PDF

超過 3.5 萬間商戶接受支付寶付款。其實不僅台灣，近半年來，支付寶在國際間開疆闢土的新聞時有所聞。

然而中國在發展行動支付的深層原因是，中國銀行服務相當不友善，而且信用卡不夠普及再加上偽鈔問題非常嚴重，民眾用電子支付可以不依賴銀行、不需要信用卡，更可避免受偽鈔所苦，受消費者歡迎而大行其道是必然的事；相較之下，台灣並沒有這些問題，由於台灣的支付環境單純且相對安全，使用現金不但方便，假鈔問題也未顯嚴重，種種因素造成台灣的多元支付生態圈裹足不前，這絕不是我國業者一頭熱的補貼或是促銷就能解決的問題。因此，我們的觀點著重在：行動支付在台灣發展並非是用來解決上述這些事情，而是需要建構一個可以與生活做結合的支付生態體系，當行動支付變成習慣並與日常生活牢不可分後，今日大家遇到的所有問題將會迎刃而解。我們的終極目標即讓行動支付可以大規模取代現金支付，除了電子票證、信用卡與電子錢包APP外，還需要別的元素加強輔助，例如讓支付場景更多元化：從街邊商店、微型商家、電子商務、民生規費繳納、計程車、快遞外送、到府服務，甚至到無人值守設備等等，透過多元場景的應用，帶動整個支付體系的活絡，讓消費者在這樣的場景下更大範圍的去享受支付與生活結合的便捷體驗。除了場景多元提高方便性，也可以結合電子發票自動兌獎或AI記帳服務等功能，讓支付APP可以在單純的功能中增加多元價值，塑造出支付工具的豐富性和不可取代性。除此之外，亦可以土法煉鋼式的增加促銷與折扣，提升消費者意願，讓人民使用上更有感。

其次，除了中國大陸以外，我們借鏡鄰近的韓國為例：韓國政府對行動支付業務高度重視和支持，比如對支持手機近端刷卡支付的商戶可享受消費退稅 2%的優惠政策。零售、餐飲、飯店等行業的商戶若不接受手機支付，將被作為重點稅務檢查。在政府的大力推動下，韓國的電子支付比率字2015年已高達77%！該國從1994年起即以租稅減免所得稅、加值營業稅等方式帶動民間採取電子支付進行消費。即便在電子支付普及後，韓國稅收淨額不減反增，從1994年的13兆韓元成長到2011年的51.9兆韓元，也就是七年內增加三倍。因此，以台灣地下經濟盛行的狀況下，我們可以推測從稅負著手，應該會是一條不錯的路。除了可以透過減稅做為商家的心理的誘因之外，另一方面，在第三方支付業者紛紛推出自有QR Code之下，若通過QR Code技術的整合，也有機會達到推波助瀾的功效，我們這邊的整合，指的並非單只是格式上的統一，還有背後的解譯、清算、互通等方法。因為截至目前為止，還沒有任何一家業者的實體布局能夠完全覆蓋消費者完整的

Phoca PDF

生活場景，舉例來說，多數電子錢包APP都還不能用於日常生活使用頻率相當高的公車、捷運；另外也包括硬體系統的不完備、原始金融法規限制等因素，倘若可以突破這個現有框架，相信可以帶動台灣整體支付比率，因此大眾交通系統與夜市攤商等場域，將會成為下一個重要的支付業者著力點。

相較於三大國際支付設定了僅能支援綁定信用卡這樣的門檻，台灣的本土支付基於消費者的習慣與市場考量，反倒創造出了金融卡的友善支付環境。金融卡在台灣幾乎是人人都有的支付工具，依金管會統計資料顯示，於106年9月底，金融卡流通卡已超過9794萬張，去年交易額也超過了新台幣8兆元。在什麼卡都能輕鬆綁定的設定下，不僅打出了台灣的消費特色，也結合QR Code提供實體商家與電商遠端支付的功能，滿足線上線下的支付情境。然而，其實不管我們大環境在如何的改變與創新，行動支付的資訊安全才是消費者最在乎的，我們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。畢竟在台灣三步一間便利商店、五步一台ATM，消費者太過習慣現金的便利性，致使台灣行動支付市場進展落後，要是再出現駭客盜用被害者手機錢包的案件，台灣就可能宣告行動支付元年口號失敗了。因此，除了市場的推動外，更需要加強數位金融資訊安全與各式區塊鏈的應用，透過完善的資安系統防護來強化數位支付場域安全。

以整個行動支付流程而言，從前端使用者行動裝置與App支付到商家POS系統以及銀行後端資料庫系統，每個環節都有可能遭受攻擊。目前主流的防守方法大概有3種：(A)採用硬體式的安全晶片，提供高度可靠的保護機制，防止卡片資料外洩或遭竄改。(B)採用軟體式安全元件，並將資料放到雲端模擬，手機裡不用存有安全元件(C)運用代碼化技術(Tokenization)以虛擬卡號取代實際卡號，使信用卡號不會儲存在行動裝置或商家的任何系統中。不管是哪一種技術，台灣在全球化的競爭之下都沒有本錢再出局一次了，金融人、科技人，需重視資安問題，認真負責的帶台灣走出新的產業經濟康莊大道。

除了資安的控管，金管會在今年12月29日前，將修正完成「電子支付機構資訊系統標準及安全控管作業基準辦法」，新增「間接驗證」的生物特徵方式，由使用者設備蒐集、留存及辨識使用者的生物特徵，再由電子支付機構讀取該設備的驗證結果。未來不僅只是行動支付，而是透過各式

Phoca PDF

的生物辨識與物聯網的連結讓世界走向萬物聯網(Internet of Everything)的時代，實現在不經由或在有限度的人機互動情境下，透過有線、無線或行動通信技術來串連終端，達到不同裝置之間互聯溝通，並由雲端平台實現終端互聯的智慧化運用。而這個萬物聯網的「萬物」，指的就是人、流程、數據、事物對象。

回過頭來看，在台灣競爭激烈的多元支付環境中，有以下幾點是需要業者共同努力去創造的：首先，消費者對於國際支付的信任程度遠高於多如牛毛的第三方支付平台，因此，需要如何努力提升我們對於企業的信任度也會是一個嶄新的課題；再者，現金的方便程度不亞於行動支付，甚至支付場域更加多元快速，要建構出更為便利快速的誘因與更明顯的體驗差異，才能讓行動支付的使用習慣被養成；最後，形形色色多款支付工具沒有整合的平台，遇到不同通路只能選擇不同的結帳軟體，除了消費者無所適從，這也無疑是把錢包的重量轉嫁到手機的容量使用上，對消費者而言沒有更便利、更快速，因此通路廣泛程度與各平台功能的水平整併理應被列為重要議題。

"Payment"
是人類每天必做的動作，所以從"Payment"下手，來探討後續的人類行為，比如大數據分析、廣告行銷和物聯網應用等等，對亟欲發展FinTech的國家來說，會是一個很好的敲門磚。台灣作為世界上聞名的科技國家，行動支付能夠提供甚麼樣的FinTech發展機會，吸引我們國家的年輕人創新創業、翻身脫貧，增加台灣經濟成長動能，國發會主導的「亞洲．矽谷」物聯網計畫，扮演重要驅動角色。行動支付議題是台灣邁向數位國家、創新經濟的重要關鍵之一，必須建立完整且務實的「行動支付生態體系」，比如政策誘因和法律鬆綁，以及整合電信、金流及電子票證等，讓民眾只要用一支手機就可以食衣住行育樂。邁向無現金社會這個國家重大願景，以現階段的台灣而言，還有一段路要走，但我們深信，只要當支援行動支付的實體通路一多，使用人數將會倍數成長，這除了需要政府大力的支持，也需要各家業者在推行的同時，對消費者進行使用習慣上的宣傳，提供更高的誘因給消費者使用行動支付平台，士農工商更要活用垂直整合的軟硬技術來建構行動生活圈，促使消費者習慣在手機上「行動生活」，如此在百家爭鳴的支付業者間，選出最有利的消費方式享受生活，成為真正最大的贏家。

Phoca PDF

發佈：2018-02-07, 週三 11:19
點擊數：36473

作者 卓瑩鎗

為 群信行動數位科技股份有限公司策略長、國發會亞洲矽谷計畫執行中心特聘顧問

Phoca PDF