

專題報導

●手機 e 指通，繳稅便捷又輕鬆-行動化繳稅服務介紹

財政部財政資訊中心助理程式設計師 李宏哲

壹、緣起

隨著資通訊與雲端科技不斷的進步及演進，伴隨網際網路（internet）及智慧型行動裝置的高度普及，設計與遞送完善的行動化服務已成為各國政府重要課題。世界主要國家為提高其國家競爭優勢，相繼推動「國家資訊通信基礎建設」（NII），並運用以網際網路作為主要之服務通路，建構「電子化政府」（electronic government），作為提升政府效率及便民服務的重點。我國自民國 87 年起迄今，陸續推動電子化政府政策¹，前期包含建置與擴展基礎設施及資訊服務內容的階段，接續在第四階段電子化政府，發展分眾服務、主動服務、全程服務，以及 DNA（Device，Network，Application）等服務概念，鼓勵創新應用服務（圖 1）。計畫中並擬定「政府雲端應用服務」、「基礎資料庫擴增」、「主動全程服務」、「行動電子化政府」、「結合社會網絡」、「e 化服務宅配到家」等六項旗艦計畫（圖 2），其中 DNA 服務概念及「行動電子化政府」所訂定的行動電子化政府共通規範計畫更是政府推行行動化服務重要的指導方針。

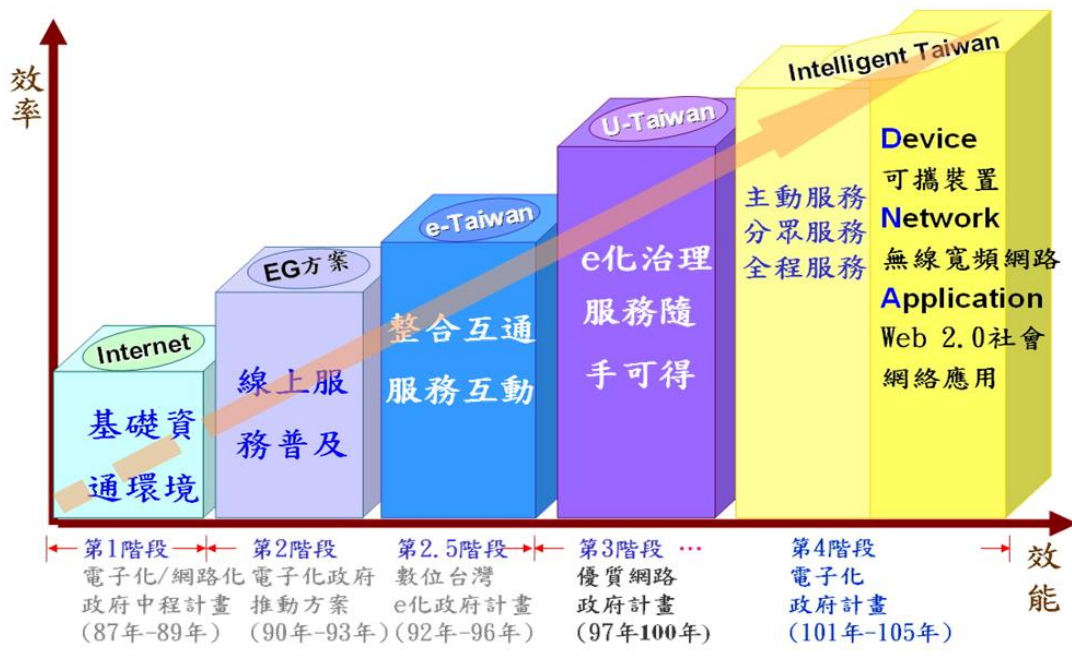


圖 1：我國電子化政府發展各階段歷程

¹資料來源：國家發展委員會



圖 2：「第四階段電子化政府計畫」六大旗艦

「財政為庶政之母」，國家推動各項政務，有賴充裕及穩定的財源支應。為確保各項稅款有效之徵收，建構完善的繳稅服務通路更是不可或缺的基础服務。財政部在完善國家資訊通信基礎建設，普及網際網路應用，提升行政效能與服務品質，達成政府電子化、網路化政府之目標下，第一階段電子化政府推動計畫中之電子稅務子計畫訂定網路繳稅工作項目，自民國 87 年起規劃網路繳稅服務（入口）網站（<http://paytax.nat.gov.tw>），並於民國 91 年起陸續提供民眾可利用信用卡或金融卡透過網路繳納查（核）定及發單補徵案件與自繳案件稅款等網路繳稅服務。由於網路繳稅具有全天候服務、不受時間與地點之限制，是當時政府提供民眾最便利的繳稅方式。

時至今日，民眾使用網路上網之裝置，已從過去桌上型電腦轉向更輕薄短小的智慧型行動裝置，財政部鑒於行動裝置的普及率與使用率日漸升高，同時響應前述電子化政府第四階段之「行動電子化政府」計畫，於民國 101 年起規劃與建置各項行動化繳稅服務。

貳、財政部行動化繳稅服務

財政部行動化繳稅服務主要分為「網路繳稅服務網站行動版」、「行動條碼繳稅服務」及「行動支付繳稅服務」等三項子服務。

一、 網路繳稅服務網站行動版

網路繳稅服務網站是採用電腦使用者觀點所設計之網頁頁面，其主要服務對象為經常使用個人電腦之納稅義務人。為了讓行動裝置使用者也能夠上網繳稅，財政部於民國 101 年建置網路繳稅服務網站行動版（圖 3），貼心地提供民眾以智慧型行動裝置之瀏覽器開啟的繳稅頁面，並輸入繳納資料及選擇支付工具後，即完成稅款之繳納。自此正式開啟我國行動繳稅服務之新頁。



圖 3：網站行動版繳稅步驟示意圖

二、 行動條碼（QR Code）繳稅服務

網路繳稅服務網站行動版提供使用智慧型行動裝置納稅義務人一個友善的顯示畫面，解決了過去以行動裝置連接電腦版繳稅網頁繳稅時，需不斷地在行動裝置螢幕上移動及縮放顯示內容的不便，整個繳稅過程已較為流暢，但納稅義務人利用行動裝置繳稅時仍面臨一個棘手的問題，即是透過行動裝置輸入繳稅所需要的各項資料極為不便。

因現行網路繳納查（核）定稅款時，納稅義務人操作各步驟所需要輸入的繳稅相關資料包含網路繳稅服務網站網址、繳款類別、銷帳編號、繳納截止日、期別代號、識別碼、身分證統一編號、信用卡卡號、信用卡有效年月及動態圖像驗證碼等資料項目（表 1），最多達 108 個字元。昔日納稅義務人使用電腦鍵盤輸入時，這些資料輸入操作並不會造成太大的困擾，但改利用手指於 3~6 吋間的智慧型手機螢幕上，以虛擬鍵盤逐字輸入 108 個字，卻足以對納稅義務人產生極大的困擾。

表 1：網路繳稅所需輸入的資料欄項及長度

序號	網路繳稅輸入項目	網路繳稅輸入字元數
1	網路繳稅服務網站網址	26
2	繳稅資料(繳款類別、銷帳編號等資料)	42~48
3	身分識別資料	8~10
4	信用卡號	16
5	信用卡有效年月	4
6	動態圖像驗證碼	4
	總字元數(最長)	108

為改善行動裝置輸入繳稅資料的不便性，財政部著手研究各種可行方案。在財政部賦稅署先進們建議下，將具有自動開啟網頁及自動輸入資料等功能之行動條碼（QR Code）導入各類查（核）定繳款書，同時整合稅務資訊系統與網路繳稅服務網站後，於民國 103 年 11 月開辦行動條碼繳稅服務。行動條碼繳稅服務包含 2 階段作業程序，說明如下：

（一）稽徵機關作業

將個人化之繳稅行動條碼印製於查（核）定繳款書並郵寄給納稅義務人。個人化之繳稅行動條碼的規格主要包含兩個部分資料如下：

- 1、 網路繳稅服務網站網址。
- 2、 個人化繳稅資料:包含繳款類別、銷帳編號、繳款金額、繳納截止日、期別代號與識別碼等 6 個繳稅欄位值。

（二）納稅義務人作業

納稅義務人在收到繳款書時，以智慧型行動裝置之 QR Code APP（圖 4）掃描繳款書上之繳稅行動條碼，納稅義務人行動裝置上之瀏覽器即可自動開啟網路繳稅服務網站該稅目之繳稅頁面並自動填入該張繳款書之繳稅資料，納稅義務人僅需再次確認資料，填寫信用卡或活期（儲蓄）存款帳戶等支付資料，即可完成交易，相當便利。



圖 4：行動條碼（QR Code）之繳稅步驟示意圖

行動條碼繳稅服務應用電子商務 O2O（Online to Offline）交易模式，將個人化繳稅行動條碼印製於繳款書上寄送給納稅義務人（線下取得商品資訊），後續由納稅義務人以智慧型手機等行動裝置讀取個人化之繳稅行動條碼線上繳納稅款，並透過行動條碼減少繳稅時的資料輸入量、精簡網站導覽步驟及簡化網路繳稅流程，大幅縮減納稅義務人網路繳稅時間，同時降低納稅義務人輸入錯誤繳稅資訊所造成之稽徵機關釐正成本，因此廣受納稅義務人與稽徵機關同仁之肯定，是目前使用成長率最快的繳稅服務。

三、 行動支付繳稅服務

自行動條碼繳稅服務上線後，利用行動裝置繳納稅款的步驟已簡化至 3 步驟：1. 開啟行動裝置上的 QR Code APP；2. 拍攝繳款書上的繳稅 QR Code；3. 選擇支付方式與輸入信用卡號或活期帳戶資訊後完成繳稅，使用上已相當便利。惟過程中民眾仍需輸入信用卡號或活期帳戶等冗長且容易輸入錯誤的支付工具相關資料，感覺無法一氣呵成。為了簡化支付工具資料之輸入問題，財政部乃提供行動支付繳稅方案（圖 5）。

行動支付是以行動裝置作為載具，於付款時以特定傳輸技術或裝置，使用非現金之金融工具完成交易的支付方式。目前行動支付主要區分為感應式與 QR Code 等 2 種付款模式。QR Code 支付模式與目前財政部行動條碼繳稅服務之服務模式類似，透過掃描產品條碼線上輸入支付工具資訊付款，無法簡化支付工具輸入作業；感應式支付模式則採 NFC 或 MST 技術，可同時提供近端與遠端支付之應用，配合各種行動支付安全技術與平臺，可將各類支付工具虛擬化下載至行動裝置，使用者在支付時僅須選擇支付工具即可完成交易，無須再輸入卡號等資訊。



1. 掃描 QR Code



2. 選擇付款卡片



3. 輸入卡片密碼



4. 完成繳稅

圖 5：行動支付之繳稅步驟示意圖

同時，為了簡化行動支付業者處理稅收之金、資流作業，財政部自 105 年 3 月開放繳稅應用程式介面（API），有意願參加繳稅服務之行動支付業者，得於其行動支付 APP 新增行動繳稅功能，並透過繳稅應用程式介面（API）介接財政部網路繳稅服務平臺，提供其客戶以行動支付工具（如手機信用卡或行動晶片卡）支付稅款。

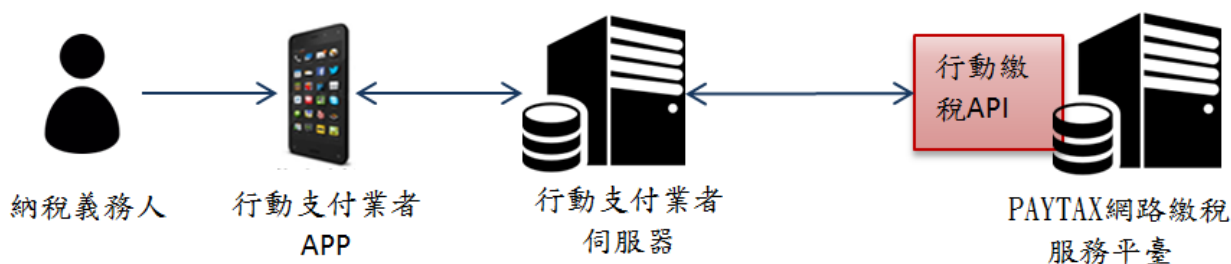


圖 6：「行動支付業者」介接網路繳稅服務平臺示意圖

財政部行動支付繳稅服務以妥善管理為前提，開放各家行動支付業者使用與加值，共同開啟彼此創新服務的新契機。財政部協助各家行動支付業者提供新服務，吸引更多使用者與提高客戶黏著度，同時亦將財政部優質的繳稅服務藉由各家行動支付業者「傳遞」給更多納稅義務人，達到公私部門互利雙贏的目標。

參、服務創新與效益

財政部行動化繳稅服務自 101 年開辦以來，在各行動支付業者、交通部公路總局及其轄下監理機關、財政部賦稅署與各地區國稅局、各地方稅稽徵機關、繳稅營運作業相關之機關（構）與財政資訊中心共同協同合作下，頗獲納稅義務人之好評。相關之創新特性與服務效益說明如下：

一、 網路繳稅行動化，科技運用創造服務新體驗

納稅義務人選擇使用何種管道繳納稅款，最重要之考量因素即為便利性。在現代生活型態下，手機等行動裝置已為個人最重要的隨身物品之一，使用個人的行動裝置繳納稅款是最為便利的繳稅方式。此外，運用行動條碼與行動支付等行動新興技術簡化繳稅與支付工具資料之輸入，納稅義務人只須透過行動裝置幾項簡易操作步驟即可完成繳稅，繳稅所需時間亦從使用個人電腦網路繳稅的 5~6 分鐘大幅縮減至 1 分鐘內完成，節省約 80% 以上的時間，確實提高納稅義務人使用意願及改善繳稅感受與體驗。

二、 繳稅通路多元化，適性發展完善繳稅服務網絡

繳稅服務開辦以來，繳稅管道計有委託或約定轉帳（稽徵機關）、自動櫃員機、金融機構臨櫃代收、便利商店代收、電話語音系統（電話）與網路（電腦與行動裝置）等 6 種。行動化繳稅服務之通路為納稅義務人之行動裝置之瀏覽器及所安裝之 QR Code APP 或行動支付業者 APP，行動支付繳稅服務畫面與流程更是由行動支付業者依據該公司提供之支付工具與財政部網路繳稅規格整體規劃設計，更貼近與滿足行動裝置愛用者之納稅義務人需求與偏好，有效提升繳稅通路的多元性與服務滿意度。

三、 公私協作緊密化，互利合作擴大政府服務能量

財政部開放繳稅應用程式介面，並協助有意願參加繳稅服務之行動支付業者於 APP 建置行動繳稅功能，提供其客戶用以完納稅捐。納稅義務人使用其自身之行動裝置及熟悉之行動支付工具 APP 以行動支付繳稅服務流程繳納稅款，除了免除輸入支付工具資料的不便，更大幅縮短繳稅的時間；行動支付業者透過參與行動支付繳稅服務提供其客戶更多元之附加服務以提高滿意度與行動支付工具 APP 黏著度；財政部行動支付繳稅服務讓納稅義務人享受更多元、便捷及安全的繳稅服務，不僅減少繳稅相關的民怨，協助行動支付業者拓展業務，更形塑政府良好施政品質之形象，共創納稅義務人、民間合作夥伴公司及政府三贏之局面。

四、 電子支付普及化，持續深耕提升國家整體競爭力

金融監督管理委員會曾指出，電子支付服務對於推動國家經濟發展具有舉足輕重之貢獻，包含提升經濟活動之效率、節省現金交易之處理成本、刺激民間消費帶動經濟成長、縮小地下經濟規模與提高金融透明度等優點，政府應藉由政府與民間業者雙方共同努力，加速提升國內電子支付普及率。而行動化繳稅服務之支付工具均屬電子支付工具，藉由推廣行動化繳稅服務可為國家提升電子支付普及率貢獻一份心力。

肆、結語

財政部行動化繳稅服務在既有的網路繳稅服務基礎下，已展現初步成果，未來將持續依循國家發展委員會「服務型智慧政府推動計畫」所揭示的「以民為本」、「公私協力」、與「創新施政」等核心理念，朝積極運用創新資通訊與智慧科技，強化各類繳稅模式；促進 O2O 網實通路整合，擴展繳稅服務管道；尋求民間與社群資源，建立夥伴關係，深化共享與協力模式，建構便捷多元之繳稅網絡等三大方向進行，期能打造完善之繳稅基礎環境，提供納稅義務人優質繳稅服務。