



# 名家 觀點

VIEWPOINT

## 一機在手 樂活臺灣

亞洲·矽谷計畫執行中心 謝穎青\*

### 壹、前言

### 貳、亞洲鄰國行動支付發展概況

### 參、臺灣的行動支付發展

### 肆、瑞典系統整合典範 創造共同平台

### 伍、未來展望

### 陸、結語

### 壹、前言

現代科技日新月異、進步快速，「人手一機」已是常態，臺灣的行動寬頻普及率自 2012 年起就位列世界前茅，數年來不僅速率從 3G 升級到 4G，2017 年底 NCC 提供的統計數字顯示普及率已達 103%。既然擁有如此高的普及率，除了通話、上網、社群媒體等常用項目外，應將這樣的優越條件作為堅實後盾，提供給民眾更加便利的行動服務。

\* 謝穎青為亞洲·矽谷計畫執行中心法制長，為廣播電視、數位科技、企業購併、電子商務、智慧財產權、公平交易法、電信法等領域專家。本篇文章以謝穎青法制長應國家發展委員會之邀，於 2018 年 6 月 12 日之受訪內容為基礎，補足相關舉例細節內容，敦請謝法制長審閱後刊登。

結合行動通信網路後，生活中的大小事務皆能透過手機遙控完成，彷彿瞬間就能搭上交流的列車遨遊全世界，新穎的服務和 APP 不斷推陳出新，生活就此濃縮在掌中的手機裡，創造出相較於智慧科技尚未普及時，更加絢爛精采的生活形態。而在此之中，「行動支付」即是時代發展趨勢中不可忽視的重要項目之一。

金管會於 2016 年的「金融科技策略發展白皮書」中提出統計數據，在亞洲鄰近各國中，南韓電子支付比率為 77%，香港為 65%、中國 56%、新加坡 53%，而臺灣僅 26%，發展程度相較之下遠低不少。電子及行動支付技術雖已研發推行多年，但因其中牽涉的面向及因素甚廣，於臺灣的推廣普及率暫未達到頂峰。行政院賴院長清德自上任以來便相當重視推動行動支付；國發會陳主委美伶亦將其列為重點工作，臺灣已具備發展行動支付的良好條件，惟有數點尚需努力以臻完善，本文中將一一說明。

## 貳、亞洲鄰國行動支付發展概況

### 一、中國

2016 年時，中國大陸的行動支付用戶規模達 4.69 億，其中最普及常見的兩種支付平台「支付寶」與「微信支付」背後，是中國大陸政府為了制裁及抵制金融業者壟斷而傾力扶植的阿里巴巴集團及騰訊控股有限公司，各方合作布局將服務推向國際，建構出一個完善的行動支付生態圈。如目前臺灣 4 大超商皆可於門市使用支付寶消費，以及有超過 3.5 萬間商家業者可接受支付寶付款，除了臺灣之外，支付寶更陸續在世界各國開發新的服務管道。

行動支付之所以能夠在中國大陸快速且廣泛普及，並深受消費者歡迎，有以下原因：銀行服務不友善、信用卡不普及、偽幣問題嚴重。行動支付讓消費者無須依賴銀行擁有帳戶，不用親自至銀行處理轉帳手續，也無須通過層層審核申請

信用卡，既未實際接觸現金，便可避免經手偽幣。行動支付正好落在避開了中國大陸消費問題的黃金三角，而各大消費平台與商家業者也看準時機，及時推出便利性高的行動支付系統，徹底改變民眾消費習慣。

## 二、南韓

自 1994 年起，南韓即以租稅減免所得稅與增值營業稅等方式，帶動商家及消費者支持電子支付模式。2011 年時電子支付已普及，稅收額也從 1994 年的 13 兆韓元成長至 51.9 兆韓元，在 7 年間增加了 3 倍。直至 2015 年，南韓的電子支付比率已高達 77%，歸因於南韓政府對於電子行動支付項目發展採高度支持態度，歷年來也推行許多誘因政策，吸引商家業者配合支持電子行動支付系統，若業者支持手機近端刷卡支付，可享受消費退稅 2% 的優惠；若零售、餐飲、飯店等行業業者不接受電子行動支付，機關將針對其作重點稅務檢查。可見南韓如今的高行動支付比率絕非一蹴可幾，而是仰賴政府行之有年的持續推行，再加上完善考量的政策，多方配合下才可達成。

## 三、兩國發展如何成為臺灣借鏡

臺灣已擁有行動寬頻高普及率的卓越條件，行動支付是順應時勢發展的自然方向，也是能夠擴大臺灣目前經濟優勢的工具。中國大陸所面臨的消費問題，在臺灣並不嚴重：金融卡及信用卡基本上是人手數張，依金管會的統計資料顯示，2017 年 9 月時金融卡流通卡已超過 9,794 萬張，偽幣問題也較少見，民眾消費環境相對安全，因此缺乏改變支付習慣的迫切動力。而南韓也是經由政府多年推行至今才有如此卓然的成果，我們不可只以收獲甜美果實的角度觀之，而無視歷年推行過程所遭遇的困境，必須宏觀視之、拾遺補闕，考量國情與市場架構的差異，以梳理出最適宜臺灣的發展脈絡。

對於臺灣的消費環境來說，行動支付的首要重點並非「解決」消費問題，也不在於炒短線式的拼促銷與優惠，目的在於建構一個完整涵蓋所有消費面向又便利的「行動支付生態圈」，能夠與生活密切結合，並將使用範圍多元擴大，不僅可在行動設備中的網路商店、電子票證、電子錢包、信用卡等服務使用，消費者無論在實體商家、街邊商店、計程車、外送到府服務、無人值守設備、自助服務等皆能隨時隨地支付，形成一個非現金生活圈（如圖 1），當行動支付的便捷度提高，便會潛移默化地改變消費習慣，使行動支付生態圈更加貼合消費習性。若再師法南韓以合宜的減稅政策吸引商家業者配合，相信行動支付普及率自然而然會隨之提升。



資料來源：亞洲·矽谷計畫執行中心。

圖 1 非現金生活圈

金融數位化目前已進入白熱化階段，下一步不能僅將自動化停留在金融機構系統之中，必須將效果擴延到合作的顧客，也就是特約商家端。若這些合作特約商家都能通過銀行的輔導審核，成為完善供給鏈的一部分，便不會徒冒風險，選擇使用無設限的境外服務。

## 叁、臺灣的行動支付發展

### 一、迎頭趕上時代潮流

臺灣的電子與行動支付相對於其他鄰近國家較為落後，其根本原因在於，往年政府對於新式電子支付方式，皆採取保守防弊的態度，以傳統金融的運作模式視之，而消費者因為得不到較為正面的推行訊息，對於這些新式電子支付方式也抱持質疑技術安全的心態，遲遲不敢嘗試。

為因應時代趨勢，趕上行動支付潮流，活化臺灣新興支付產業，2016 年時，金管會提出「電子化支付比率 5 年倍增計畫」，冀望能將臺灣電子化支付比率於 2020 年時提升至 52%。2017 年時，國發會將「啟動行動支付推動策略與執行」列為 10 大工作重點之一；行政院則訂定「數位國家・創新經濟發展方案」，預計在 2025 年使行動支付普及率達到 90%、推升國家數位經濟規模達新臺幣 6.5 兆元、民眾數位生活服務普及率達 80%、寬頻服務達 2Gbps、我國資訊國力排名躍進全球前 10 名等目標。

### 二、行動支付理想目標

有許多不明就裡的人，將推動行動支付理解為是再開發一個新的電子支付 APP，也有許多以詞害意的人，認為是指新發行的電子支付執照，其實行動支付並非僅是電子支付的其中一種，可將其視為一個獨立的完整項目。單一的電子支付 APP 在目前的臺灣社會中，應是相當難以普及的。以目前的消費模式而言，消

費者必須確認商家是使用哪一款 APP，將 APP 下載到行動裝置，雙方條件符合後才可掃描二維條碼，但當消費者至別間店家消費時，可能必須要再下載一個新的 APP，註冊新服務時也要重複填寫身分資料，不同平台之間無法互通，有時在這重重關卡之間，消費者索性選擇直接使用現金支付，以杜絕麻煩，其實對買賣雙方都是很大的困擾。

然而以臺灣目前的發展，應該不僅只由表層硬體來發展行動支付，更應做到背後整個社會發展的流程改造，這個改造將會直接牽動我們的經濟走向自動化。「自動化」比「數位化」再更高一階，代表當民眾有所需求、希望政府提供服務時，政府可在民眾提出要求前便能得知訊息並給予照顧，轉被動為主動。自動化的優點不單可落在公部門施政，也會反映在私經濟層面，形成更加便利的無礙流程。

自 2009 年 iPhone 正式進入臺灣市場，國內外各大廠不斷推出智慧型手機新機種，至今人們已習慣什麼事情都仰賴手機完成的行動生活，我們理想中的行動支付，除了已在手機中完善發展的通話、上網、社群、照相、公務等功能之外，從使用習慣看來應再新增一項「支付」，將所有生活常用必需功能都整合在手機中。若是以「一機在手·樂活臺灣」的概念來出發，不論是食、衣、住、行、育、樂等生活大小事，都可在手機中完成，不僅能隨時隨地完成支付交易，更可使用手機完成身分識別，讓政府公共服務所產生的規費、停車費等，都能在手機上直接認證繳費，建立完善的行動生活生態圈。

### 三、流程系統亟需整合

臺灣目前的發展狀態，經常陷入沒有系統性的思考窠臼，在研發單一功能裝置時很強，但發展卻是未經過全面性思考的斷面式，所以無法將每個點順暢連接。

若要讓消費者自然而然接受並使用行動支付，首先商家（包含無人值守設施以至販賣機）必須願意先採納行動支付系統，但商家在這之中考慮的不僅是接納新科技所產生的磨合，而是營運背後的整個運作流程。例如原本可能只需簡單申請一張

營業執照，買貨進來標上價格，即可收取消費者付給的現金賣出，相當方便，為何現在要轉而採用行動支付系統？所以我們必須從「方便」這一點來著眼思考——如何使「方便」更具系統性，使商家願意接受行動支付？

目前可預想到的方案如：設計一套自動化記帳系統，供接受行動支付的商家使用，系統可自動進行收款、分類，無須另外登帳，亦可自動產生每年度的營業稅和營利事業所得稅申報資料。對於商家來說，原本僅收款方便，後續記帳納稅等事務相對麻煩許多，但如今兩端狀況皆可獲得紓解改善，自然願意使用行動支付。

然而目前卻沒有人願意這麼做，原因是許多商家負責人排斥將數據電子化，普遍認為電腦紀錄一旦出錯，連如何將數據找回修正都不知道，因此不願接受。由此可見流程改造的層級應當是由上往下，針對真正的痛點解決，一廂情願要從基層店家主動出錢出力開始推行，恐怕難以著力。

#### 四、金融業者讓利 合力締造榮景

目前有愈來愈多商家願意接受信用卡支付，也逐漸考慮進一步接受電子票證小額支付或行動支付，但讓許多商家卻步不前的原因還有——必須負擔背後流程改造的成本，而在那之前，店家還必須負擔收銀系統成本，倘若銀行不同，刷卡時的接收機也會隨之不同，信用卡跟電子票證還不能合併使用，相當不便。這筆成本應當是銀行或電子票證公司等金融業者支出，而不該由與它們合作的特約商家負擔，因為一旦行動支付推動成功，從中獲利最大的會是金融業者，金融業者應先將這些合作的特約中小企業與商家，整合進自動化體系中，讓商家能夠享受到自動化的好處。

政府也可師法南韓曾施行的政策精神，只要金融業者在特定的期間提供協助商家流程自動化方面的支出紀錄，便可因為具體協助了廣大中小企業進行自動化的工程，而獲得抵稅優惠或特定時間內交易稅率從 5% 降到 1%。所以政府也應當思考該如何推行合宜政策，以達到推行目標。

流程改造的重點可用「給貓脖子掛鈴嚙」的寓言來譬喻，在整個改造過程中最重要的那隻「貓」，其實就是金融業者。但事實上金融業者選擇讓合作的特約商家吸收流程改造過程所支出的成本，另一方面反而將巨額金錢投注給跨國的行動支付業者，例如銀行為了搭上 Apple Pay 的世界風潮，除了支付巨額行銷費用給 Apple，後續每一筆透過 Apple Pay 所收到的款項也要額外再扣除手續費，許多銀行依然趨之若鶩，可見即使扣除行銷費用與手續費，這其中能夠獲得的期望利益依然相當高。既然如此，何不再多支付一些成本，為所有合作的特約商家進行流程改造，來確保長期收獲呢？流程一旦改造完畢，將可持續延用 20 至 30 年，整個流程改造完畢後，消費供給鏈之內的所有人都可享受到好處。

2017 年上半年，臺灣一舉開放了 Apple Pay、Android Pay 與 Samsung Pay 登臺，3 大國際行動支付掀起一股旋風，藉著品牌的高知名度、普及度順利打入臺灣市場，也使消費者對於行動支付的認知度提升，用戶大幅成長。再加上來自中國大陸的支付寶與微信支付，一時間強敵環伺，皆是來自國際的強勁競爭者。（如圖 2）



圖 2 來自國際的支付平台競爭者

臺灣的銀行各自在行動支付上都很有想法，也很有行動力，期許自己的系統能做出其他同行沒有的功能，希望造成猶如 Apple Pay 般的風潮，只是未能優先考慮公利。我們不該批評這樣的心態，而該反思——為什麼貓要自己把頭低下來讓你掛

上鈴鐺？如果政府採取以鼓勵和誘因政策並行的方式，適度給予配合的金融業者相應優惠或福利，例如業者在出錢出力協助商家改造流程中所付出的成本，可以來抵稅，或是將實際參與這樣大規模流程改造、出錢出力的金融業者，營業稅率優惠調降為 3% 等，都是能夠有效提升銀行配合度的方式，這有賴政府規劃出使金融業者和特約商家雙方都能獲益的方案，終極回饋為全民共享利益，才是推廣行動支付的目的。

## 五、發票成為改造阻力

正式推廣行動支付這一年以來，「統一發票」是另一個在改造流程中會牽涉到的重要問題。在推廣行動支付的協調會議中，國發會陳主委曾兩度提及：「統一發票是必要的嗎？」目前運行的統一發票機制，已失去它原本為了杜絕逃漏稅問題而創建的意義，現今零售端逃漏營業稅問題早已獲得矯正，統一發票最受矚目的實際用途竟然只剩下對獎，附隨效果已取代主要效果。反對廢除發票的意見認為，有太多社會公益團體仰賴善心人士捐贈發票對獎，以獲取補助收入。這就變成本末倒置了，如果真要執行社會福利，應該給予補助、規劃完善的捐款，或是輔導如何維持營運，而不該有如看天吃飯般依賴發票。

若能省略等待紙本發票列印的步驟，便可縮短交易時間，但有很大一部分的紙本發票需求，是來自會計作帳方式。我們的社會交易流程如果只看表面成效，數位化程度已經相當超前，但若往簾幕後面一看，其實資料數據的轉換都還是分割且不連貫的，例如會計大多還是手工作業，因為企業普遍反映稅捐機關無法完全信任電子紀錄，一切以紙本資料為證，即便是大型民間企業也仍保留這種手工貼發票記帳的模式，在數位化與自動化方面裹足不前。而取代紙本發票的電子發票，則需要再建立專屬帳戶、下載載具，並在消費時出示條碼以歸戶，同樣延長了交易時間。

在實踐行動支付的相關議題中，「統一發票」確實阻礙了許多原有實現可能的機會，如果它真是無可取代的存在，那麼為何又有許多自動販賣機，在交易後並未給予消費者發票？此時販賣機擁有者又據理解釋，稱販賣機本身就是一間未達開發票標準的商店。這就是現存的荒謬情形，放著正直大道不走，必須繞路給既存的社會現象找解釋。而推行行動支付就是一個良好的機會，讓我們能夠在過程中不再迴避地正面直擊問題。

## 六、行動支付與公共政策連結

臺灣目前的行動裝置發展現況，已可在適當時機彌補政府施政上力有未逮之處，行政支付在公共政策層面來說，不僅只是讓城市經濟自動化，更會使政府現正推行的各項重大政策與建設獲得良好的加成效果，產生擴大效益。

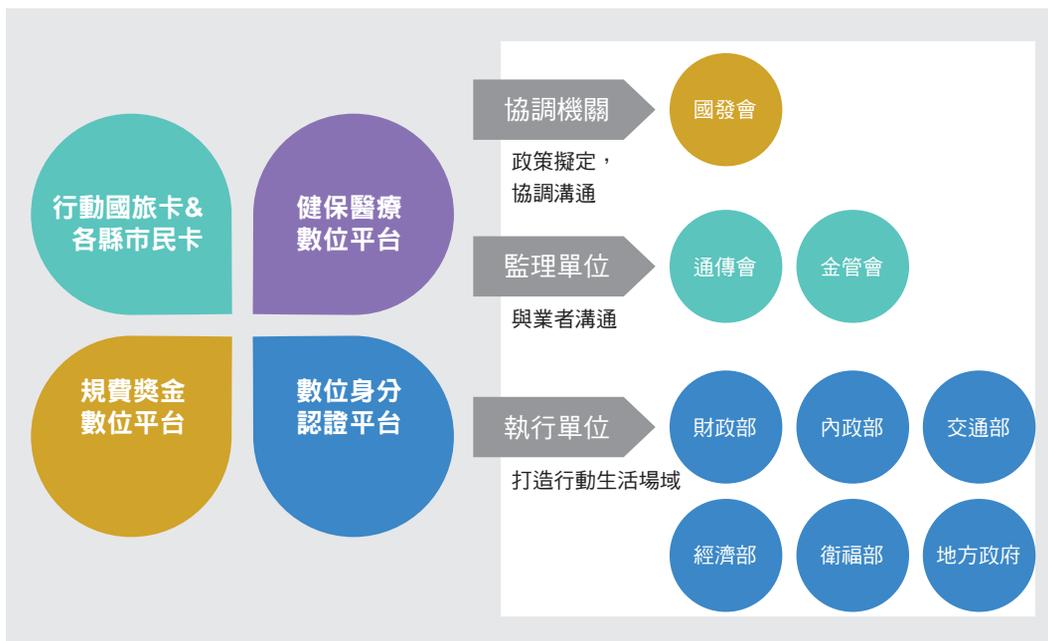
如以打造未來 30 年國家發展所需基礎設施的「前瞻基礎建設計畫」來說，計畫內容包含建構安全便捷的軌道建設、加強區域均衡的城鄉建設、營造智慧國土的數位建設、因應氣候變遷的水環境建設、促進環境永續的綠能建設、因應少子化友善育兒空間建設、食品安全建設，以及人才培育促進就業建設等 8 大建設，其中約有 70%的內容是由軌道建設來產生連結作用。

前陣子的新聞報導中，在屏東縣牡丹鄉旭海村，有一位 82 歲的村民林春誦老先生，每日開著一輛破舊的 9 人座老爺車，載著村裡的老人家至城裡就醫、辦事、採買。臺灣偏鄉最大的問題就是「交通不便」，若是年事已高、腿腳不便的老人家，想出門又更加困難，就連領錢都十分不便。而前瞻基礎建設計畫與亞洲・矽谷計畫中心推動的無人車計畫，可產生適當連結，無論是軌道建設或是行動支付，皆可互補。往年政府曾推行過「多用網路，少用馬路」的政策，若再進一步由此設想行動支付跟前瞻基礎建設計畫的連結關係，由政府將行動裝置發至老人家手上，裝置中配載簡單易懂的 APP，有需求時只要點擊 APP，巡迴車感應到其位置，便會自動前往接送，也許再過 5 到 10 年，設備便會進化成無人車，無須考

慮司機排班的人力問題。APP 還可整合容納如：老人補助金、農漁會信用部或郵局存款等常見需求功能，只要善用行動裝置，便無須先於銀行櫃檯或 ATM 領錢後再消費，在家中便可完成遠端繳費動作。

亞洲·矽谷計畫執行中心致力於與各縣市接洽交流，地方政府亦相當歡迎並願意接納行動支付模式，因為有較多民眾散居轄區各處，以往不論發放福利、提供服務，都必須透過村里廣播系統公告事務，或由地方里幹事和村長等人士一戶戶聯繫拜訪，若能將行動生活圈的概念考量進去，將幾乎人人都有的手機當作廣播接收站，亦可當作訊息回覆器，機關單位可直接透過手機發送通知，教導民眾操作事項，也能得到每位民眾的個別反饋，進行老年照護。這也是賴院長提出「數位國家·創新經濟發展方案」時思考的方向之一，當行動支付普及率達到 90%，臺灣的城鄉差距便在可預期的時間內急速縮小，尤其現已擁有行動寬頻普及率超過 100% 的優勢條件，那麼照顧偏鄉民眾即是當務之急。

健保署推出的「健康存摺」線上查詢系統，使用者包含所有受到健保照顧的民眾，可隨時隨地查詢個人健康資料紀錄，讓醫療院所直接讀取個人就診紀錄和用藥紀錄，可於就醫時使用手機將資料提供給醫師作診斷參考，也可授權遠距醫療，相當便利，不受地緣因素所限制。健保署已經跨出了很重要的第一步，接下來就看其他機關單位是否有跟進的意願與想法了。行動支付的共同平台，除了需要各界業者共同努力外，政府各機關也必須共同協調，擬定政策，並與業者溝通，規劃打造行動生活場域的方針，才能打造出便民便利的嶄新平台（如圖 3）。



資料來源：亞洲・矽谷計畫執行中心。

圖 3 政府帶領建立共同平台

### 肆、瑞典系統整合典範 創造共同平台

前文提及，系統整合才是行動支付成功的不二法門，目前歐美先進國家的商家收銀機，記帳系統會以統一格式儲存所有交易紀錄，若稅捐機關有調查需要，隨時可檢視資料。瑞典的 Swish 行動支付應用系統便是一個成功的典範，它定位為通用服務平台，搭建在 Mobile Bank ID 基礎上，將用戶的手機號碼、身分證號碼和銀行帳戶結合，讓用戶能方便地在手機上認證身分和簽署支付命令，簡化交易程序，並免費提供介面給政府和企業，無論是瑞典政府、電信公司或公共服務公司的網站，都支援登入，有些私人公司也使用 Swish 讓員工登入公司系統，在瑞典可說是每個人都在使用這個平台，這也是瑞典塑造無現金社會的重要關鍵。而平台後面的整個流程規格都是統一的，可直接使用於經營記錄和報稅。

Swish 平台是由瑞典最大的兩家銀行共同合作，不僅是製作一個新的 APP，而是花費極大心力與工夫進行流程改造，以服務合作商家和使用它們支付系統的消費者，它們知道如果要令商家普遍接受新系統，必須先協助商家改善後端流程，否則連帶會影響消費者的使用體驗，使得觀感不佳。

許多評論者認為這份成功與國家民族性是否團結一致有關，但臺灣的民族性同樣也是充滿彈性與可塑性的，雖然看似各自獨秀較勁，實際上仍可為了共同的利益而攜手合作，儘管現今在推動行動支付上困難重重，但仍然一點一滴不斷在進步，因為每個人都能看到自己的利基市場是有利可得的，只是若愈來愈多人看到這個市場而加入，它就不再是利基市場，「利」也就成為短利，所以與其讓少數人賺那一點蠅頭小利，不如將市場擴大。雖無法面面俱到照顧每間銀行，但至少能夠引導目前正位於領頭位置的銀行，放下私利共同合作改造流程，促進私經濟發展提升，帶動公部門福利行政。公家機關不必拘泥另創 APP，只要各間銀行加入合作、中華郵政加入合作，自然會形成共通規格，公部門的福利行政也可以一起搭上這輛便捷列車。

## 伍、未來展望

對於行政院提出「數位國家・創新經濟發展方案」，預計在 2025 年使行動支付普及率達到 90%，有批評意見不以為然，覺得是天方夜譚、不負責任，認為臺灣行動寬頻普及率現已超過 100%，待 2025 年檢視成果時，政府將拋出「所有行動裝置都可用作行動支付，因此行動支付普及率不僅達到 90%，還與行動支付普及率一樣早已超過 100%」的說法來搪塞蒙混，但此方案的政策推行目標是絕不可如此被曲解的。賴院長提出的方案目標，並非「為行動支付而行動支付」，而是預見在目前形成的整個客觀環境之中，臺灣已具備他國所沒有的優越條件，若以這個優越條件為前提，我們能夠達到什麼樣的非凡成就？實際上，行動支付推廣如果能夠精確地將流程改造作為方向，很有可能不須等到 2025 年，在 2020 年過後便能看見爆發性的成長，原因很簡單——世代更替，政府支持新創事業發展，

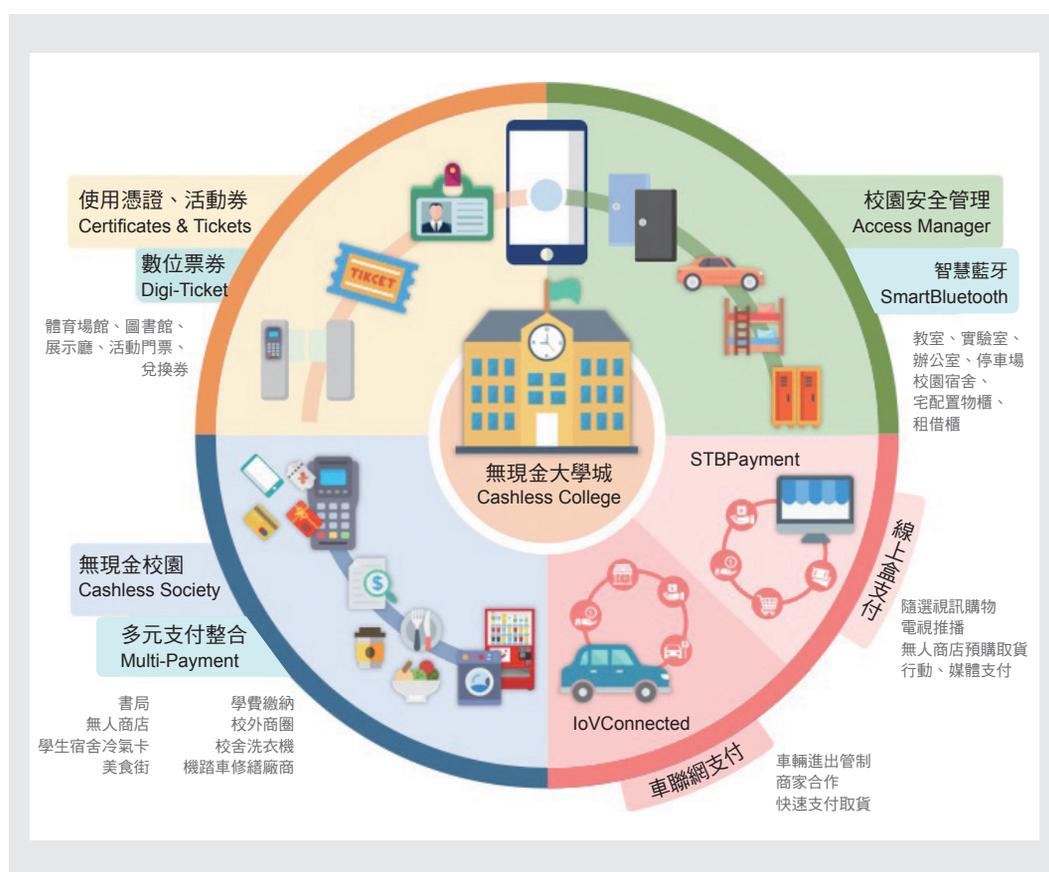
致力於建立新創友善環境，愈來愈多年輕人開始進入職場創建中小企業，相較之下，年輕世代更能敞開心胸接受新式技術與經營模式，利用滾動式在職教育，讓年輕世代習慣行動支付與行動生活，了解手機即代表鑰匙、身分、信用，教導年輕世代使用資源，行動支付普及率自然攀升。

往年公部門曾策畫發行許多 APP，被人笑說猶如「蚊子館」般沒人使用，原因在於各機關各行其事，APP 彼此之間沒有連結也沒有整合，因此在這一點上飽受批評。在亞洲・矽谷計畫執行中心推動行動支付的過去一年間，也曾聽到「政府推動行動支付只是讓富者更富、貧者更貧」這樣的批評，其實只要精確地對症下藥，再加上傲人的通訊普及率，便可讓城鄉差異與貧富差距急速縮小，重點在於——能否將整個結構設計得無比便捷，使行動支付能夠促成並落實這樣的美好願景？只要整個前後端流程順暢，民眾基本上能夠使用手中行動裝置的 APP 達成任何服務。

在外國人眼中，臺灣的社經環境具備了相當多的優越條件；臺灣人卻經常對自我失去信心，覺得他國做得到、臺灣做不到。亞洲・矽谷計畫中心正位於可同時看見兩種目光的位置，乍看之下兩種目光相互矛盾，事實上這恰好點出一個盲點——不是做不到，而是沒有下定決心做到好。

從發展行動寬頻普及率，到結合行動生活的服務，可預期臺灣的既有優勢將會促使通訊建設與創新金融服務緊密結合，讓科技為民眾帶來更安全、便利、豐富的行動生活，達到普惠金融的目標。目前全臺 4G 用戶每人每月行動數據傳輸量已超過 14GB，是世界排名第一。NCC 表示，臺灣開放 4G 服務以來，以每季淨增加 164 萬的速度快速成長，預估現今 4G 普及率應已接近 100%。至於電子票證發行量則已突破 9 千萬張，未來我們期盼能將所有身分證、健保卡、識別證、學生證、社福卡、金融卡、信用卡、文化卡、交通卡等皆虛擬化，統合至手機之中，憑著個人手機便可進行任何原本需要額外攜帶一張「卡」才能完成的活動：線上認證身分購買學生票，電影開場前手機行事曆會響鈴提醒；購買美術館展覽數位票券，現場參觀時手機可播放導覽影片，出場時直接帶走已線上選購付款完

畢的紀念品；圖書館借閱書籍，手機會根據個人喜好推薦館藏，臨近歸還時間時會顯示提醒……以及更多等待連結開發的產業，形成一個智慧生活場域（如圖4），一支手機便可包括各種提升生活品質的服務。「支付」是人們幾乎每天都會做的動作，「行動支付」是未來數位經濟發展的趨勢，可使臺灣金融科技隨之提升，增加經濟成長動能，邁向數位國家與創新經濟，成為無現金社會。科技永遠是為人類帶來更加便利完善的生活而不斷進步，這正是我們所期待的行動生活樣貌。



資料來源：亞洲·矽谷計畫執行中心。

圖 4 智慧生活場域

## 陸、結語

行動支付背後代表著社會流程大改造工程，內容牽涉到商業流程的改造，同時更可建立起涵蓋整個社會的信任體系。政府若是信任民眾的電子買賣紀錄，就

不需額外用發票來作為證明，透過查閱系統紀錄，便可認證真實性，民眾對於在商家中消費過的商品也都有紀錄可查，退貨不再需要攜帶發票和信用卡。

「增加方便、有完整不可改動的電子紀錄存證、減少糾紛」，這是行動支付最重要的意義，生活中幾乎所有應用與事務皆已經可用手機執行，公務、家庭、生活皆涵蓋其中，卻獨獨在「支付」一項仍困難重重，就是因為各單位都還各自為政，行動支付只是個工具，幫助我們將行動生活最後缺漏的拼圖補上，帶給民眾更多的便利行動（如圖 5）。寬頻普及率如此之高，目前距離便利的行動生活還有一道鴻溝要填平，真正要處理的是還很落後的後端問題，後端不處理，前端是無法達成目標的。商業競爭在所難免，但若各金融業者心中所想的是：「加我一分力量便能使愈多人享受到更便利的生活」，無私集結，為社會盡一分心力，即使該業者市占率低，但當使用者增加，獲利自然也隨之提升。亞洲・矽谷計畫執行中心作為政府和民間之間的橋梁，也絕對不會忽視民眾以及中小企業的商業利益。相信在政府下定決心並全力支持、推行完善配套政策，再加上各界傾力配合的情況下，行動支付未來的發展將是可以樂觀期待的願景。📱



資料來源：亞洲・矽谷計畫執行中心。

圖 5 便利行動生活涵蓋面向