

新論壇

市民對「手機錢包」意見調查報告

2017年2月16日

引言

隨著智能手機越趨普及，市場上推出多種電子支付工具，為交易消費在現金及信用卡這些傳統方式之外帶來新選擇。除 Apple Pay 及 Android Pay 等流動支付工具，香港金融管理局亦於去年八月發放第一批儲值支付工具（SVF）牌照，為了解市民初期的反應，新論壇在 2016 年月 12 月中用音頻電話形式，隨機抽樣並成功訪問了 803 名市民，以了解他們對新式交易方法的觀感及意見，有關結果見下文。

調查結果

2.1 逾四成半受訪市民未曾聽過「手機錢包」服務

- 就問及受訪市民有否聽過透過 QR Code 掃描及 NFC 感應等利用手機作為媒介的付款方式，回答「有」的佔 54.3%，回答「無」的佔 45.7%。

2.2 僅一成半受訪者曾經使用「手機錢包」付款

- 803 位受訪市民當中，只有 133 位(16.5%)曾經使用「手機錢包」在實體商店消費。根據 MasterCard 於 2016 年發表的手機購物行為調查報告，香港區在 2015 時有 11.2% 智能手機使用者使用電子錢包付款，是次調查結果反映流動支付的普及率增長平穩但依然遠遜中國內地的 45%。
- 對於有聽過手機錢包的受訪者，本調查進一步詢問他們使用手機付款的經驗，以及「現金交易」和「手機錢包」在實體店消費時安全及便利度的意見。

2.3 近半受訪市民認為「現金交易」比「手機錢包」更好

- 對於兩個付款方法在實體店鋪付款時的安全情況，有近 49.1% 受訪者回答「現金交易更安全」；32.1% 受訪者回答「手機錢包同現金無乜分別」；只有 14.4% 受訪者回答「用手机錢包更安全」
- 進一步詢問受訪者對兩者被偷竊的可能性，有 52.8% 受訪者回答用「手機錢包較易俾人偷錢」，14.9% 受訪者回答「手機錢包更難俾人偷錢」，比例與上題相若。
- 問及受訪者認為在實體店鋪付款何者較為便利，有 52.3% 受訪者回答「用手机錢包更方便」；只有 16.1% 受訪者回答「手機錢包無咁方便」，不過仍有 27.3 受訪者回答「手機錢包同現金無乜分別」。

2.4 市民對實體商店使用流動支付期待低

- 問及受訪者有是否希望更多店舖可以使用「手機錢包」付款時，只有 24.5% 回答「好想」；42% 回答「一般」；21.1% 回答「唔想」；12.4% 回答「無意見/好難講」。

2.5 帳戶及資訊安全為主要考慮因素

- 問及知道但未有使用「手機錢包」的受訪者不選用的原因，31.4% 回答「擔心電子錢包的保安同私隱問題」；28.1% 回答「唔想將所有野放係手機」；27.4% 回答「覺得無需要」；。

總結及建議

根據上述調查結果，雖然手機應用程式支付在 2015 年下旬已初步登陸香港，政府亦於 2016 年年中發出首批 SVF 牌照(Regulation of Stored Value Facilities)，以手機 app 付款的形式在香港依然未為人熟悉，認識度(5 成 4 受訪者)及使用度(1 成 5 受訪者)均處於萌芽期。不過根據 2015 年台灣的一項調查，台灣的流動支付市場於起步時，手機錢包用戶(行動支付)佔整體消費者的 4.8%，相比之下香港的成績已算不俗。

受訪市民普遍對在實體商店使用「手機錢包」付款的意欲不大，這很大可能是因為八達卡在香港已經相當普及，而且很多時候有不少銀行均會和香港商店推出信用卡消費優惠，因此減少市民轉變付款方式的意欲。

不過八達通卡的功能限於個人對商家的支付交易上，手機錢包可以提供更多種類的支援。就個人對個人(P2P)的轉帳功能方面，單靠八達通卡未能做到將卡內儲值款項「卡過卡」，不過在「好易畀」(O! ePay)的支援下，便可將款項轉出或轉入已登記的八達通。另外，付款動作與手機錢包相同的八達通 Mobile Payment 服務(八達通 SIM 卡付款服務)及線上付款時，亦具有手機型號的限制，前者更需要換成 NFC SIM 卡。

在聽過「手機錢包」的 436 位受訪者當中，只有不足一成半，認為手機錢包的安全度優於現金；就便利程度而言，有 5 成 2 認為優於現金。追問知道但未有使用「手機錢包」的受訪者原因，約 6 成回答擔心保安及私隱問題，以及不想將過多資訊儲存於手機中。這反映縱然手機支付可以省卻零錢找續等步驟，消費者對於手機付款安全的疑慮依然是流動支付服務普及化的其中一個關鍵阻礙。新論壇成為，雖然香港市民應用智能產品的情況非常普遍，但大部分人並沒有掌握相應的資訊科技知識，亦不多人有在智能手機上安裝防毒軟件，因而抗拒把太多的個人銀行資料連結至手機應用程式。

新論壇認為推廣行動支付市場需要從兩方面著手，面對電子商貿高速之發展，為了香港在全球一體化的激烈競爭下不被淘汰，政府需要加速放寬業界進入市場，同時全面推廣及資助中小企業學習相關知識，並且加速制定保障之法例。

另一方面，業界除繼續提升保安技術外，亦可向市民解釋交易流程，令使用者明白有何種機制令戶口不被盜竊，藉此提升信賴度。此外，業界需要制訂一個簡易的使用者遺失手機通報機制，或者加強宣傳及解釋現存機制，消除消費者疑慮，方能令行動支付進一步普及。



表列數據

表 4.1	
請問你之前有無聽過「手機錢包」，即係透過手機上 QR Code 掃描、或者係 NFC 感應等方式畀錢嘅工具呢？	
有	54.3%
無	45.7%

表 4.2		*剔除無聽過手機錢包的受訪者	
*你認為，用手机錢包係實體店消費，比起用現金交易，會係更加安全呢，無乜分別，定係更唔安全呢？			
用手机錢包更安全		14.4%	
手機錢包同現金無乜分別		32.1%	
現金交易更安全		49.1%	
唔清楚，無意見		4.4%	

表 4.3		*剔除無聽過手機錢包的受訪者	
*你認為，用手机錢包係實體商店消費，比起用現金交易，會係更加方便，無乜分別，定係無咁方便？			
用手机錢包更方便		52.3%	
手機錢包同現金無乜分別		27.3%	
手機錢包無咁方便		16.1%	
唔清楚，無意見		4.4%	

表 4.4		*剔除無聽過手機錢包的受訪者	
*你認為，手機錢包同現金比較，手機錢包會較易俾人偷錢，無乜分別，定係更難俾人偷錢呢？			
用手机錢包較易俾人偷錢		52.8%	
手機錢包同現金無乜分別		28.4%	
手機錢包更難俾人偷錢		14.9%	
唔清楚，無意見		3.9%	

表 4.5		*剔除無聽過手機錢包的受訪者
*你自己有無用手机錢包，係實體店消費呢？（括號百分比以整體受訪人數計算）		
有，經常用		13.1% (7.1%)
有，間中用		17.4% (9.5%)
無		69.5% (37.7%)

表 4.6		*剔除無聽過及無使用手機錢包的受訪者
*你唔用手机錢包嘅最主要原因係？		
覺得無需要		27.4%
擔心電子錢包的保安同私隱問題		31.4%
唔想將所有野放係手機		28.1%
申請手續太煩		3.3%
唔係好多地方用到		5.9%
其他以上無講嘅原因		4.0%

表 4.7		*剔除無聽過手機錢包的受訪者
*你有幾想，有更多店舖可以用到「手機錢包」呢？		
好想		24.5%
一般		42.0%
唔想		21.1%
無意見/好難講		12.4%

表 4.8		*剔除無聽過手機錢包的受訪者
*教育程度		
小學或以下		7.3%
中學至預科		44.0%
大專或以上		48.6%

表 4.9		*剔除無聽過手機錢包的受訪者
*性別		
男		55.7%
女		44.3%