

「客戶體驗滿意度研究調查(自然人)」 調查結案報告

委託單位：財團法人台灣金融研訓院

臺灣集中保管結算所

調查執行：典通股份有限公司

調查日期：114 年 4 月

摘要

鑒於近年金融科技迭代迅速，金融環境持續改變，相關金融科技發展政策及措施宜持續參考國際趨勢、市場發展情形及產業實務需求，滾動調整，以營造友善的金融科技生態圈，強化我國金融科技發展並推動金融服務創新。研究旨在透過系統性調查我國自然人消費者於數位金融服務之使用行為與體驗評價，進一步釐清數位金融服務的使用頻率、使用滿意度與未來發展需求三者間之關係。

本案規劃量化調查與質化深入訪談二階段研究。第一階段量化調查研究針對臺閩地區年滿18歲以上民眾為對象，於3月10日至4月5日進行電話調查作業，調查合併使用市話及手機之雙軌方式進行調查，並使用電腦輔助電話訪問系統(CATI)進行訪問，共計完成訪問3,596份有效樣本，其中市話2,021份、手機為1,575份，有使用數位金融服務經驗者，共計完成2,013份有效樣本，在信賴水準為95%的情況下，最大可能抽樣誤差為 $\pm 2.18\%$ 。量化調查結果摘要分析如下：

一、近六成民眾有使用數位金融服務經驗

18歲以上民眾有59.2%過去三個月內有使用數位金融服務經驗，推算約為1,186萬餘人。以「網路銀行/行動銀行」與「行動支付」的使用率、使用服務內容頻率都是最高，而使用「證券/期貨/選擇權/基金交易」及「網路投保及線上申辦保險服務」相對較低。

二、高齡、學歷小學以下、2萬元以下收入者對數位金融服務需求性較低

沒有使用數位金融服務者以高齡、學歷小學以下、2萬元以下收入者較高，主因本身沒有使用需求、不知道如何開始使用。沒有使用經驗者的最大阻力是「擔心交易安全」，從而對使用數位金融服務卻步。

三、各服務項目有明確競爭優勢服務內容

數位金融服務項目，都有1~2項消費者高度偏好的服務內容，像是「消費付款」(行動支付)、「台幣轉帳/匯款」(網路銀行/行動銀

行)、「下單交易」與「查詢市場行情」(證券)、「網路投保」(網路投保)。服務內容使用率與滿意度都是正向偏高。許多服務內容消費者較少使用到，使得數位金融服務應用範圍無法繼續擴大。

四、各項目、整體服務滿意度相當高，但仍有改善空間

有使用數位金融服務的受訪消費者對各項目服務滿意度都在9成3以上，整體滿意度86.0%，雖落後各項目服務滿意度表現，仍是相當難得的滿意度表現。受訪消費者對「交易安全」的信心度是相對偏低的76.7%。

五、提升交易安全與平台整合是消費者對未來最大的期待

有使用經驗者期待未來發展重點，仍以「提升交易安全」期待最大，如何回應受訪消費者的期待有待政府部門與銀行體系的努力。此外，對於「平台相互整合擴大服務內容」也有相當高比例在意，平台整合以擴大服務內容，也是下一階段的發展重點。

質化調查深度訪談規劃五類訪談對象，包含一般消費者、業界專家學者及金融相關公會及業者、投保中心、評議中心，進一步掌握消費者、利害關係者對於數位金融服務使用的需求、所面臨的問題及未來創新的期望。共計訪談23人/單位。質化深度訪談結果摘要分析如下：

一、數位金融服務受訪消費者注重服務便利性與效率

數位金融服務最能吸引消費者優點在於便利性、快速效率和節省時間，特別是在日常生活各項情境中的應用，數位金融服務帶來了巨大的生活便利性。行動支付已成為受訪消費者生活中不可或缺的工具。線上投資或網路投保、申辦保險服務的使用頻率相對較低。

專家學者與公會業者普遍認為臺灣的數位金融服務正處於成長階段，雖然在數位金融服務技術應用(如人工智慧、大數據、區塊鏈等)的發展與其他國家存在差距，但正是臺灣可以積極在這些領域的創新與應用發展。臺灣數位金融服務發展較為分散，業者之間的合作與競爭關係複雜。

二、數位落差、信任問題與引導不足影響非數位金融服務受訪消費者進入障礙

非數位金融服務受訪消費者仍習慣使用現金交易，主因電腦網路使用的能力不足，操作複雜度和技術障礙而影響使用意願，對數位金融服務仍存在不信任，詐騙與盜刷、盜用新聞流傳，並且擔心線上交易安全性，也是不願意使用數位金融服務的重要原因。

消費者期望臺灣能推動更統一的數位支付平台，行動支付能夠廣泛應用於大眾運輸、日常消費等各個領域，提升數位支付的普及性與便利性。專家學者與財團法人認為，數位金融服務應該針對不同年齡層、不同文化背景及需求的群體，提供更多量身定制的解決方案，如年長者設計簡單易懂的操作介面，並加強詐騙防範機制，提升他們的信任度。

三、擴大普及率與整合、降低操作困難與界面複雜、提升安全性是未來面臨的重大挑戰

現階段小型商家、攤販、夜市行動支付仍然尚未普及，存在城鄉落差情況，期待多樣性的支付系統、平台能統一與整合。使用界面設計過於複雜對年長受訪消費者來說，操作流程不夠直觀，大量文字閱讀或繁瑣步驟操作體驗感較差。安全性無疑是受訪消費者最擔心的問題，雖然肯定政府與金融業者努力，仍希望進一步加強資安措施。

公會、業界與財團法人也認同安全性依然是數位金融服務用戶最關心的問題，政府與業者已經投注相當大的心力在其中，但消費者仍認為目前的防範機制尚不完備，特別是在詐騙風險與個人資料保護方面，需要業者與政府進一步加強相關措施。

四、對數位金融服務未來發展有更多的期待

期待未來進一步整合現有平台，並期望更多商家支持行動支付工具。注重用戶體驗感受，特別是年長者或不熟悉科技的人群，簡化操作流程。期待業者提升交易安全性，減少詐騙事件，並加強對個人資料的保護。針對不同族群提供量身定制的教育宣導與即時提

供相對應的服務協助。

專家學者認為臺灣應該加快推動「開放銀行(Open Banking)」等創新技術的應用，並加強各大平台之間的協同與合作，以提升數位金融服務的整合性，減少碎片化的問題。公會與業者認為政府應該加大對數位金融服務的宣導力度，尤其是針對小型商戶和非數位金融服務用戶，加強其數位金融服務的認識教育宣導與引導使用，並推動行動支付的普及，減少受訪消費者對實體現金支付的依賴。財團法人則強調，應針對消費者的需求，提供更符合受訪消費者需求的服務，特別是針對年長者及不熟悉科技的群體，應設計更加直觀、簡單的操作介面。

五、數位金融服務面臨的挑戰與加強之處

在數位身分認證、電子支付、虛擬貨幣等領域，臺灣的整合發展仍落後於其他先進國家，需要加強技術的應用與發展。專家學者與財團法人強調法律與監管問題，目前法規對新型態金融科技工具(如AI投顧、DeFi等)並未充分涵蓋，對業界創新發展構成了限制。數位金融服務的民事爭議增多，特別是在網路投保、網路證券交易等領域，對於數位金融服務爭議的處理機制還需進一步完善。

目 次

摘 要	i
第一章 調查執行情形	1
第二章 調查主旨	3
第一節 調查緣起.....	3
第二節 調查目的.....	3
第三章 我國數位金融服務體驗現況	4
第一節 數位金融服務發展概況	4
第二節 數位金融服務之使用行為差異與未來性評估	12
第三節 數位金融服務目前使用之瓶頸與挑戰	15
第四章 調查過程與方法	21
第一節 調查母體對象.....	21
第二節 調查方法.....	21
第三節 調查時間.....	22
第四節 調查問卷內容.....	22
第五節 抽樣設計.....	24
第六節 樣本配置.....	27
第七節 抽樣誤差.....	30
第八節 樣本接觸結果分析	30
第五章 資料處理與分析方法	33
第一節 資料處理方式與資料檢誤	34
第二節 有效樣本代表性檢定	36
第三節 依調查主題選用統計分析方法	39
第六章 問卷基本統計資料	41
第一節 數位金融服務使用行為	41

第二節	顧客體驗滿意度分析	48
第三節	服務未來性探討.....	78
第四節	使用頻率與滿意度的相關性	84
第五節	市話與手機樣本整合加權推估	87
第七章	深度訪談辦理情形及結果分析	96
第一節	深度訪談辦理情形	96
第二節	數位金融服務用戶訪談結果分析	99
第三節	非數位金融服務用戶訪談結果分析	113
第四節	業界專家學者訪談結果分析	125
第五節	消費爭議申訴與調處單位訪談結果分析	140
第八章	結論與建議	146
第一節	量化調查結論.....	146
第二節	質化深度訪談結論	150
第三節	金融服務業之興革建議	154
附錄一	調查問卷	1-1
附錄二	統計交叉結果表	2-1
附錄三	深度訪談題綱內容	3-1

圖目錄

圖 3-1	金融科技發展路徑圖(1.0)重要成果	6
圖 4-1	調查過程與方法及資料處理與分析流程圖	21
圖 4-2	問卷設計與分析方向	23
圖 4-3	調查問卷內容架構圖	23
圖 5-1	電訪調查資料處理分析工具與步驟	33
圖 6-1	消費者未使用數位金融服務原因	45
圖 6-2	中斷服務消費者沒有繼續使用數位金融服務原因	47
圖 6-3	網路銀行或行動銀行服務使用頻率	48
圖 6-4	網路銀行或行動銀行服務使用時間	50
圖 6-5	網路銀行或行動銀行最常使用服務項目	51
圖 6-6	網路銀行或行動銀行服務使用滿意度	52
圖 6-7	滿意網路銀行或行動銀行服務者的滿意服務內容	53
圖 6-8	滿意網路銀行或行動銀行服務內容的原因	54
圖 6-9	行動支付服務使用頻率	55
圖 6-10	行動支付服務使用時間	57
圖 6-11	行動支付最常使用服務項目	58
圖 6-12	行動支付服務使用滿意度	59
圖 6-13	滿意行動支付服務者的滿意服務內容	60
圖 6-14	滿意行動支付服務內容的原因	61
圖 6-15	證券/期貨/選擇權/基金交易服務使用頻率	62
圖 6-16	證券/期貨/選擇權/基金交易服務使用時間	64
圖 6-17	證券/期貨/選擇權/基金交易最常使用服務項目	66
圖 6-18	證券/期貨/選擇權/基金交易服務使用滿意度	67
圖 6-19	滿意證券/期貨/選擇權/基金交易服務者的滿意服務內容 ..	68
圖 6-20	滿意證券/期貨/選擇權/基金交易服務內容的原因	68
圖 6-21	網路投保及線上申辦保險服務使用頻率	69
圖 6-22	網路投保及線上申辦保險服務使用時間	70
圖 6-23	網路投保及線上申辦保險服務最常使用服務項目	72

圖 6-24	網路投保及線上申辦保險服務使用滿意度	72
圖 6-25	滿意網路投保及線上申辦保險服務者的滿意服務內容	74
圖 6-26	滿意網路投保及線上申辦保險服務內容的原因	74
圖 6-27	使用率與滿意度整合分析概念圖	76
圖 6-28	數位金融服務內容使用率與滿意度整合分析結果	77
圖 6-29	對數位金融服務使用交易安全信心看法	78
圖 6-30	對數位金融服務整體滿意度看法	81
圖 6-31	期待未來發展重點或最需要發展面向	83
圖 6-32	不同服務項目使用頻率比較分析	84
圖 6-33	不同服務項目滿意度比較分析	85
圖 6-34	市話與手機調查對象示意圖	88
圖 6-35	雙底冊整合分析推估方法示意圖	89

表 目 錄

表 4-1 各電信業者門號分配	26
表 4-2 調查樣本配置表	29
表 4-3 電話樣本接觸結果分析表	31
表 5-1 有效樣本代表性檢定結果表	37
表 6-1 有使用數位金融服務比例與使用項目-與基本資料交叉.....	43
表 6-2 未使用數位金融服務原因-與基本資料交叉.....	46
表 6-3 網路銀行或行動銀行的服務使用頻率-與基本資料交叉.....	49
表 6-4 行動支付的服務使用頻率-與基本資料交叉.....	56
表 6-5 行動支付服務整體滿意度-與基本資料交叉.....	59
表 6-6 證券/期貨/選擇權/基金交易的服務使用頻率-與基本資料 交叉	63
表 6-7 證券/期貨/選擇權/基金交易的服務使用時間-與基本資料 交叉	65
表 6-8 網路投保及線上申辦保險服務使用時間-與基本資料 交叉	71
表 6-9 網路投保及線上申辦保險服務整體滿意度-與基本資料 交叉	73
表 6-10 對數位金融服務使用交易安全信心看法-與基本資料 交叉	80
表 6-11 對數位金融服務整體滿意度看法-與基本資料交叉.....	81
表 6-12 不同服務項目使用頻率與滿意度相關性分析	86
表 6-13 雙底冊整合分析推估市話與手機調查占比與本調查樣 本代表性檢定結果表	90
表 6-14 本案合併推估與雙底冊整合分析推估比例差異檢定- 數位金融服務使用行為	93
表 6-15 本案合併推估與雙底冊整合分析推估比例差異檢定- 數位金融服務表現整體滿意度	94

表 6-16	本案合併推估與雙底冊整合分析推估比例差異檢定- 未來性看法關注提升交易安全者比例	95
表 7-1	深度訪談對象、訪談目的及蒐集重點	96
表 7-2	深度訪談對象及屬性	97

第一章 調查執行情形

本案依規劃方案完成各階段之工作內容，以下詳述各階段工作內容及完成情形如下：

一、研擬並修正問卷初稿

本案自114年1月15日簽約完成後，研究團隊即依照招標需求內容及評選會議委員建議，1月22日完成調查問卷初稿。並於2月12日由金融監督管理委員會、臺灣集中保管結算所、台灣金融研訓院、與研究團隊主要成員，辦理開第一次工作會議討論問卷初稿，修正初稿於2月14日完成，並於2月18日確認前測試訪問卷內容。

二、辦理前測試訪調查

依據確認之問卷初稿內容，研究團隊2月20日至21日進前行測試訪調查，分別以市話調查完成89份樣本，手機調查完成18份試訪樣本，其中32份有使用數位金融服務經驗(市話22份、手機10份)，並依據試訪調查結果提交前測試訪調查報告。

三、修正調查問卷初稿

試訪調查報告提交後，於2月26日由金融監督管理委員會、臺灣集中保管結算所、台灣金融研訓院、與研究團隊主要成員召開第二次工作會議，針對前測試訪調查結果、受訪消費者對問卷理解與反應問題，討論問卷修正方向。

四、確認調查問卷內容

問卷初稿修正完成後，再於3月3日經由專家諮詢會議廣泛討論後，依據專家學者意見修正完成本次調查問卷內容。

五、辦理電話調查作業

電話調查作業於3月10日至4月5日進行，調查使用市話及手機雙

軌方式進行，並使用電腦輔助電話訪問系統(CATI)進行訪問。調查以臺閩地區年滿18歲以上民眾為調查對象，共計完成訪問3,596份有效樣本，其中市話完成2,021份、手機完成1,575份，在信賴水準為95%的情況下，最大可能抽樣誤差為 $\pm 2.18\%$ 。最近三個月內有使用數位金融服務經驗者，共計完成2,013份有效樣本

六、撰寫量化調查分析報告

電話調查資料經檢誤確認後，針對樣本之性別、年齡層、教育程度、居住縣市別進行樣本代表性檢定（即卡方（ χ^2 ）檢定），並採用加權(多變項反覆加權raking)方法進行加權推估，使調查結果之有效樣本在性別、年齡層、教育程度、居住縣市別結構具有母體代表性，再依照調查主題進行各項推估及分析。

七、深訪對象招募與研擬訪問重點題綱

除了電話訪問調查之外，本次調查亦規劃不同對象的深度訪談研究，以進一步掌握消費者、利害關係者對於數位金融服務使用的需求、所碰到的問題及未來創新的期望。共計完成23人/單位深度訪談，包含「非數位金融服務用戶(含中斷服務消費者)」與「數位金融服務用戶」消費者、業界專家學者、財團法人證券投資人及期貨交易人保護中心(以下簡稱「投保中心」)、財團法人金融消費評議中心(以下簡稱「評議中心」)。消費者深度訪談對象以接受本案電話訪問調查的受訪消費者為主，並透過人際網絡、民間服務團體介紹，篩選適合訪談對象。並依據不同深度訪談對象擬定訪談題綱。

八、撰寫分析報告

研究團隊再依據電話調查量化研究結果，以及彙整質化深度訪談調查研究結果，撰寫本研究期末報告，並提出未來我國金融服務業發展數位金融服務之興革建議。

第二章 調查主旨

第一節 調查緣起

有鑒於近年以來金融科技發展迭代迅速，金融環境持續改變，相關金融科技之發展政策、法規以及各項措施，宜持續參考國際發展趨勢、國內市場發展情形以及產業實務需求，進行滾動調整，以營造更為友善的金融科技生態圈，進一步強化我國金融科技發展並推動金融服務創新。

第二節 調查目的

依據金融監督管理委員會112年8月公布之金融科技發展路徑圖2.0，推動措施4-3之具體推動事項3：深入瞭解消費者(自然人)對金融機構/金融科技相關業者所提供之金融服務體驗及相關建議(例如連結是否有斷點、個資是否遭侵害、數位金融服務需求等)。

本研究旨在透過系統性調查我國自然人消費者於數位金融服務之使用行為與體驗評價，進一步釐清數位金融服務的使用頻率、使用滿意度與未來發展需求三者間之關係。本研究兼具描述性與探索性目的，期望解答以下核心問題：

- (一)消費者對不同類型數位金融服務之使用行為有何差異？
- (二)使用頻率是否與滿意度具顯著相關？
- (三)何種服務最具未來發展潛力？

透過此調查，期能提供後續主管機關政策調整、業者策略規劃及學術研究參酌之依據。

第三章 我國數位金融服務體驗現況

第一節 數位金融服務發展概況

一、 數位金融服務發展階段與政策背景

近年全球金融體系加速數位轉型，數位金融服務成為推動創新與市場競爭的核心力量。目前數位金融服務已由「非監管草創期」進入「監理與創新並行期」，各國政府介入程度與政策策略也逐漸分化。我國屬於亞洲新興市場中政府積極主導的代表，展現出自上而下推動與市場實驗並行的政策模式¹。

我國金融體系長期以大型金融控股集團為核心，對創新接受度相對較為保守。面對數位發展浪潮與國際競爭壓力，行政院與金管會自2015年起陸續推動多項金融科技發展政策工具，包括《金融科技發展策略白皮書》(2017)、《金融科技行動方案1.0-3.0》與《金融科技發展與創新實驗條例》(2018)，目標就在於打造更為友善的監理環境並推動金融數位轉型。

就國際比較觀察可以發現，我國的數位金融服務發展政策取向與新加坡、香港與南韓等較為相近，皆採「政府主導+沙盒機制」發展模式。例如新加坡設立快速試行的「Sandbox Express」，南韓推出《金融創新支援特別法》，香港則是整合虛擬銀行與快速支付系統於「監理沙盒」。我國雖然面臨市場規模相對較小，但在政策修訂節奏與上述國家高度一致，呈現出亞洲在數位金融服務治理上的「穩中求變」趨勢²。

此外，我國數位金融服務政策亦與整體數位發展策略密切銜接，例如「智慧國家」與「2030數位臺灣藍圖」等，推動跨部會整合、開放資料、數位身分驗證及資安建設，形塑出以「國家級數位基礎建設」

¹ Arner, D.W.; Barberis, J.N.; Buckley, R.P. (2016), "The Evolution of FinTech: A New Post-Crisis Paradigm?" SSRN Electronic Journal, Jan.

² Lee, I., & Shin, Y. J. (2018). Fintech: Ecosystem, business models, investment decisions, and challenges. Business horizons, 61(1), 35-46.

為底層支撐的創新邏輯³。

整體而言，我國數位金融服務政策展現三大特色：第一，政府主導創新，兼具監理與推動角色；第二，透過沙盒與實證機制，兼顧創新彈性與風險控管；第三，整合數位基礎設施與產業升級，朝向普惠、永續與競爭力並重的發展目標。此種發展模式不僅協助迎頭趕上國際創新腳步，也為其他中小型經濟體提供參考借鏡。

數位金融服務科技發展的政策演進：從路徑圖1.0到2.0

我國數位金融服務科技發展明顯呈現高度政策導向。金管會自2016年起推動系列計畫，致力於建立金融科技創新生態、提升服務品質與強化國際競爭力，其中以2020年發布的《金融科技發展路徑圖1.0》與2023年更新的《路徑圖2.0》為核心藍圖。

路徑圖1.0（2020-2023）—制度奠基與生態塑造

金管會於2020年發布《金融科技發展路徑圖1.0》，提出8大面向、60項具體措施，涵蓋制度鬆綁、法規調整、資料共享與開放市場等。重要成果包括：核發純網銀執照、推動開放銀行至第二階段、發布《金融機構間資料共享指引》、放寬金融業主管任用限制、導入TW FIDO驗證機制等等⁴。

同時，金管會亦藉由舉辦金融科技獎、國際級的「監理科技黑客松競賽」、園區實證機制與能力認證制度等活動，推動產官學技術整合，為數位金融服務創新創造更為有利的條件。此階段可視為「政策引導型創新模式」，協助科技與金融業者降低在創新初期所面臨的不確定性與風險⁵。

³ 行政院. (2021). 智慧國家方案(2021-2025 年)(核定本).

<https://digi.nstc.gov.tw/File/E8BE929F910C30CA>

⁴ 金融監督管理委員會 (2020)。《金融科技發展策略白皮書》。金融監督管理委員會。取自：
https://www.fsc.gov.tw/ch/home.jsp?dataserno=202308150002&dtable=News&id=96&mcustomize=news_view.jsp&parentpath=0%2C2

⁵ Zetsche, D. A., Buckley, R. P., Arner, D. W., & Barberis, J. N. (2017). From FinTech to TechFin: the regulatory challenges of data-driven finance. *NYUJL & Bus.*, 14, 393.

推動面向	重要成果	推動面向	重要成果
1.單一窗口 溝通平台	成立「金融科技共創平台」	5.數位基礎建設	推出「數位身分認證及授權」主題式 監理沙盒及業務試辦、開放企業線上 開戶、推動金融FIDO等
2.資料共享	訂定「金融機構間資料共享指引」、推動 「開放銀行」至第二階段、推出「金融科 技業者應用金融聯合徵信中心資料作業」 服務等	6.園區生態系 發展	由創新園區舉辦媒合活動及提供新創 輔導、舉辦首屆台北金融科技獎、建 立「園區場域實證機制」等
3.法規調適	修正「電子支付機構管理條例」、「證券 商設置標準」及「保險業辦理電子商務應 注意事項」等、核發限制性執照、放寬金 融業負責人等之資格條件、將外籍移工匯 兌公司納入金保法範疇等	7.國際鏈結	持續舉辦以大眾為主之金融科技展或 以專業人士為主之論壇
4.能力建構	推出「金融科技能力認證機制」、完成 「監理人員金融科技學習地圖」規劃、推 動「數位沙盒校園實證基地」等	8.監理科技	舉辦「第一屆監理科技黑客松」

資料來源：金融監督管理委員會(2023)，金管會發布「金融科技發展路徑圖(2.0)」，期能實現更包容、公平、永續及國際的金融科技生態環境，2024年12月26日取自：
https://www.fsc.gov.tw/ch/home.jsp?id=96&parentpath=0,2&mcustomize=news_view.jsp&dataserno=202308150002&dtable=News

圖3-1 金融科技發展路徑圖(1.0)重要成果

路徑圖2.0（2023-2026）—深化應用與強化治理

為延續動能並持續優化政策設計，金管會再於2022年委託調查金融科技發展現況與未來展望，整合業界與國際意見之後，於2023年8月公布《金融科技發展路徑圖2.0》。新版路徑圖聚焦在4大目標與4項推動面向，且涵蓋了15項發展策略、65項推動事項等，並預計在三年內分階段實施。

《路徑圖2.0》強調進一步的深化AI應用、區塊鏈、數位身分認證、強化資安、ESG金融科技、RegTech以及推動人才培育等應用，在政策舉措上則包括：強化開放銀行第三階段之應用、擴展MyData金融場景、設立「金融科技創新應用中心」與推動FIDO與ESG報揭整合等等⁶。此階段反映出我國數位金融服務監理，從創新實驗走向「系統性治理」的新趨勢⁷。

整體而言，《路徑圖1.0》與《路徑圖2.0》分別標誌我國從「奠定基礎、建立環境」，邁向「深化應用、提升治理」的雙軌轉型過程，並且金管會於114年1月1日成立「金融市場發展及創新處」(以下簡稱「創

⁶ 金融監督管理委員會. (2023). 金融科技發展路徑圖 2.0. <https://www.fsc.gov.tw>

⁷ Bromberg, D. E., Charbonneau, É., & Smith, A. (2020). Public support for facial recognition via police body-worn cameras: Findings from a list experiment. *Government Information Quarterly*. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101415>

新處」)，專責於「金融科技與創新」、「綠色及轉型金融」及「金融市場發展」等擬訂政策、統整資源，並依據國內市場發展需求及國際趨勢推動相關措施，以提升我國金融市場競爭力，創新處所扮演的任務與新加坡MAS或南韓KISA等專責法人相似，使得我國政策擬定更具連貫性與靈活性，展現出實質推動力。

展望未來，金融科技將持續朝向智能化、永續化、跨境化與數據治理精緻化的發展，而未來如何在鼓勵科技業者發展創新與風險控管之間維持平衡，將是檢視《路徑圖2.0》發展成效與整體數位金融服務演化的關鍵指標⁸。

表2-1 金融科技發展路徑圖(2.0)4 大目標及 4 項推動面向

4 大目標	4 項推動面向
(一)包容： 建立一個金融科技生態環境，讓各個有需求或有意願的個體，都能參與其中。	面向一：優化金融科技法制與政策 ，措施包含研議「金融科技發展與創新實驗條例」修法可行性；建立「金融科技法規調適平台」；深化資料共享；訂定金融業運用 AI 指引。
(二)公平： 金融科技發展的過程和成果公平分享，同時積極保護消費者權益，支持新創企業和勇於創新者，以促進競爭和創新。	面向二：深化輔導資源及人才培育 ，措施包含多元化金融科技創新資金；推動創新園區進階方案；儲備金融科技人才；強化國際交流與海外業務推展。
(三)永續： 將永續發展納入金融科技的核心價值觀和實踐，同時堅守金融科技應該遵守高標準的治理和倫理原則，確保數據安全和隱私保護。	面向三：推廣金融科技技術與應用 ，措施包含推出金融 FIDO V2 計畫；繼續推動開放金融；推動綠色(永續)金融科技；法人金融數位化。
(四)國際化： 建立一個與全球金融科技發展接軌的生態系，促進跨境合作和互聯互通。透過推動國際合作，與不同國家和地區金融科技生態圈夥伴交流，共享資源及知能，同時提升我國金融體系國際能見度。	面向四：提升金融包容性及數位金融服務普及 ，措施包含導入第二階段監理科科技；推動「數位金融無障礙推展計畫」；其他(含「金融科技發展路徑圖」持續辦理措施)。

⁸ Chai, S., Zhou, L., & Chen, Y. (2023). Digital finance and entrepreneurial return rate: Effects, mechanisms and inequality. SAGE Open, 13(4), 21582440231205501. <https://doi.org/10.1177/21582440231205501>

二、 數位金融服務的主要創新模式

數位金融服務的快速興起，源自於創新科技驅動、消費者行為的轉變與政策監理逐步調整下的三方交織。而數位金融服務的創新模式可以從通路重塑、產品智慧化與服務平台化三個主要層面進行分析，並且反映出金融產業正由線性、機構本位系統，逐步邁向以生態圈為中心的開放型結構。

(一)通路創新：多元接觸點與無縫互動體驗的建立

在通路面向上，數位金融服務重新界定了使用者與金融機構之間的接觸方式。網路銀行透過 24H/7D 不中斷的數位化接取與帳務服務，改變了傳統分行的時間與地點限制；行動銀行則是進一步以行動裝置為主，結合了 App 推播、即時通知與互動式 UI/UX 設計，提供更為即時、個人化的金融體驗⁹。

我國數位帳戶與純網銀業者（如LINE Bank、將來銀行）已成為新一波創新主力，例如針對年輕客群推出更為簡化的服務流程、低門檻開戶資格與結合社群平台的客製化服務等。從國際案例來看，像是韓國的 KakaoBank 與英國的 Monzo 也是以數位身分驗證與 API 整合方式提供端對端服務，形成「無紙化、無分行」的金融接觸新樣態¹⁰。

而在資本市場與保險業通路亦同步進行數位轉型。例如，美國 Robinhood 推動零手續費與簡化投資流程，帶動更多年輕族群進入證券投資市場；我國亦出現以零股交易、ETF為核心的行動投資平台。在保險業方面，英國的 Vitality 則是結合穿戴式裝置資料，推動基於即時健康行為的保險設計，將物聯網（IoT）的技術應用於保險服務之上，提供更為可行性的驗證（OECD, 2021）。

⁹ PwC Taiwan. (2019). 2019 全球金融科技調查報告：跨越藩籬 開創新局. 資誠聯合會計師事務所. <https://www.pwc.tw/zh/publications/topic-report/2019-fintech-survey.html>

¹⁰ Frost, J. (2020). The Economic Forces Driving Fintech Adoption across Countries. Bank for International Settlements Working Paper No. 838. <https://www.bis.org/publ/work838.htm>

(二)產品創新：智慧化、個人化與行為驅動設計

而在產品層面的創新方面，則是體現於資料驅動與人工智慧(AI)導入下的智慧理財與動態風險管控。智慧投資顧問(robo-advisors)如 Betterment、Wealthfront、Scalable Capital 等，已經能依據不同使用者的投資需求，提供低成本、標準化的資產配置建議，並且透過問卷調查意見回饋與市場變動即時調整策略¹¹。

我國市場亦隨著銀行與 FinTech 合作而擴大相關應用，例如使用者可以透過數位平台取得符合其風險屬性與投資目標的客製化投資組合。而保險業者亦逐漸推出根據消費者行為資料進行風險計價的「動態保單」，例如根據消費者個人日常步數、血壓控制資料、駕駛行為等指標浮動調整保費與保障項目，逐步實現以數據為基礎的精準保障服務(FSB, 2022)。

(三)服務模式創新：跨域整合與平台化擴展

相較於過往以單一機構為中心的金融服務提供模式，數位金融服務更加強調「平台經濟」與「跨域整合」所帶來的規模經濟與資料協同效益，最具代表性的模式例如新加坡 Grab Financial 與印尼 Tokopedia 的金融延伸服務，從支付拓展至信貸、保險與投資管理，強化消費者在生活場景中的嵌入式金融角色¹²。

我國的LINE Bank 亦展現典型的整合優勢，結合即時通訊社群、生態圈應用與金融服務功能，不僅能提高用戶留存率與互動頻率，也進一步地改寫傳統金融服務流程。此類模式正與「數位金融分層架構」(layered financial system)理論相呼應，亦即數位金融服務生態已經從基礎金融業務層(core banking)延伸至資料層、平台層與應用層，與此同時金融監理所面對的挑戰亦需相應演進。

綜合而言，數位金融服務創新已從單純工具導向(如APP或自助

¹¹ Sironi, P. (2016). FinTech Innovation: From Robo-Advisors to Goal Based Investing and Gamification. Wiley.

¹² Arner, D. W., Barberis, J. N., & Buckley, R. P. (2016). The Evolution of Fintech: A New Post-Crisis Paradigm? Georgetown Journal of International Law, 47(4), 1271-1319.
<https://ssrn.com/abstract=2676553>

交易介面)，邁向跨平台、多角色參與的整合型態。其共通的核心包括：提升可近性（Accessibility）、提供即時互動體驗（Interactivity）、與發展個人化服務（Customization）等，也對傳統金融監理框架與風險管理機制提出全新的挑戰，例如在資料治理、AI 演算法可解釋性、及平台責任界定等問題之上。未來，如何在創新與穩健間取得平衡，將成為數位金融服務永續發展的關鍵¹³。

三、 政策支持與監管創新

為因應數位金融服務快速發展所帶來的機會與風險，政府正積極透過政策工具與監管機制建構兼具創新、穩定與包容性的金融科技環境。相關政策措施可分為監管創新工具、數據與通訊基礎建設，以及消費者保護與數位包容三大方向討論。

（一）監管創新政策工具

我國監管創新政策工具包含有《金融科技發展與創新實驗條例》，設立監理沙盒制度，提供新型金融服務與技術創新在特定範圍內試行的空間，從而平衡創新推進與風險控管。自2018年該項制度啟動以來，政府已經核准多件創新實驗案件，所涵蓋的範圍包括區塊鏈支付、AI 信評、跨境保險與社群化投資等領域，顯示出監理沙盒制度對促進金融創新與實證驗證具有正向的助益。此項機制與英國的FCA以及新加坡的MAS所推動的沙盒架構相互呼應，彰顯我國在亞洲地區的制度對標能力¹⁴。

（二）數據與通訊基礎建設（開放銀行政策Open Banking）

在數據與通訊基礎設施方面，我國自2020年起推動開放銀行

¹³ Bains, P., Carstens, A., Claessens, S., Fender, I., McGuire, P., & Shin, H. S. (2022). Fintech and the Future of Finance. Bank for International Settlements (BIS Bulletin No. 57). <https://www.bis.org/publ/bisbull57.pdf>

¹⁴ 金融監督管理委員會(2023)。「金融科技發展路徑圖(2.0)」取自 <https://www.fsc.gov.tw/uploaddowndoc?file=news/202308151434570.pdf&filedisplay=%E9%99%84%E4%BB%B61-%E9%87%91%E8%9E%8D%E7%A7%91%E6%8A%80%E7%99%BC%E5%B1%95%E8%B7%AF%E5%BE%91%E5%9C%96%282.0%29.pdf&flag=doc>。索引日期 2025 年 4 月 23 日

（Open Banking）政策，並分階段開放API存取權限，從產品資訊揭露、客戶資料查詢到帳戶整合服務，逐步建立「資料可攜」與「授權存取」的金融服務新框架。此項政策不僅提升市場競爭力與服務創新潛力，同時也有助於培育API應用與數據經濟生態。相關的基礎設施包括資安標準的訂定及跨機構資料交換機制，旨在提升金融業數據運作的安全與效率。

(三)消費者保護與數位包容

數位包容與消費者保護政策的核心在於縮減數位落差，並確保金融創新過程中能夠兼顧公平與信任。推動TW FidO（臺灣行動身分識別）與MyData機制，提升數位金融服務用戶對個人資料的控制權與身分驗證的便利性，從而強化金融交易的可信度與安全性。在保障消費者方面，政府相關機關致力於強化個資保護規範，並與金融業者合作推動數位金融服務素養教育，尤其是針對高風險群體進行識詐訓練與數位金融服務教育，從而提升全民對數位金融服務的信任與適應能力。

整體而言，我國的數位金融服務政策已經逐漸從單一監理工具，發展成為涵蓋法規法制、基礎設施與民眾素養的多層次治理架構，而這樣的政策設計不僅有助於創新與穩健並行的金融科技生態系統的建立，也同時呼應了國際間在監管機構日益強調的「風險為本監理」與「科技中立原則」導向。

第二節 數位金融服務之使用行為差異與未來性評估

隨著數位科技與金融服務深度融合，民眾日常的理財、消費與風險管理習慣也正快速轉變。不同年齡層、使用情境與數位素養的差異，使各類數位金融服務工具的接受度與使用模式呈現高度族群異質性¹⁵。以下聚焦於四大類別數位金融服務：網路銀行/行動銀行、行動支付、數位投資平台與線上保險服務，分別從使用行為分析與未來發展潛力進行探討。

一、 網路銀行/行動銀行

網路銀行與行動銀行已經成為受訪消費者最主要的日常金融操作介面，其使用行為明顯依年齡層分化。年輕族群的用戶偏好高效率、低人為干預的全數位操作流程，經常使用即時轉帳、帳務查詢與基金申購等金融服務功能¹⁶。而反觀中高齡族群則是更重視使用介面的簡潔性、資安的穩定度以及客服支援能力，並且對於交易風險提示與錯誤回報機制具有高度的需求。

展望未來，網路銀行與行動銀行將邁向智慧財管中心轉型，而應用AI 驅動的語音助理、個人化資產配置建議與行為預警系統等服務功能，將逐步取代人工諮詢角色，並且提升使用者互動效率與精準度。而對於中高齡使用者來說，若是能結合語音操作指引、字體放大與簡化選單流程等使用功能改善，將有助於縮短其數位落差，從而擴大其參與意願（OECD, 2022）。但中高齡者由於數位涵養與防詐意識相對薄弱，容易成為詐騙或個資外洩的對象，因此在擴大其參與使用數位金融服務的同時，也因思考提供其相對應足夠的宣傳教育，以降低其可能暴露在詐騙或個資外洩的環境中。

¹⁵ Lin, L.-H., Lin, F.-C., Lien, C.-K., Yang, T.-C., Chuang, Y.-K., & Hsu, Y.-W. (2023). Electronic Payment Behaviors of Consumers under Digital Transformation in Finance—A Case Study of Third-Party Payments. *Journal of Risk and Financial Management*, 16(8), 346.
<https://doi.org/10.3390/jrfm16080346>

¹⁶ Chen, Z., Li, H., Wang, T., & Wu, J. (2023). How digital transformation affects bank risk: Evidence from listed Chinese banks. *Finance Research Letters*, 58, 102123.
<https://doi.org/10.1016/j.frl.2023.102123>

二、 行動支付

目前我國行動支付已經廣泛應用於受訪消費者日常生活，並且逐步的拓展在日常生活各領域、場景中，特別是20~40歲的都會族群的使用比例最為常見，尤其是在超商、電商平台與餐飲外送等高頻低額的交易場景中展現高度的依賴性¹⁷。但相比之下，中高齡族群受訪消費者仍對於行動支付平台的穩定性、資安風險與帳務記錄保存具有較高的敏感性，因此在使用頻率與多元性相對受限。

在可見的未來，行動支付的發展將由單一支付工具演進為多功能整合平台（即 Super App）¹⁸，例如結合紅利點數兌換、保險申購、微型投資、醫療支付與交通票證等功能，可以打造以支付為核心的生活型服務生態系¹⁹。此外，透過碳足跡回報與 ESG 消費標籤的導入，不僅可強化永續形象，亦能吸引具環保意識之年輕用戶群。

三、 以手機或電腦進行證券/期貨/選擇權/基金交易

投資行為的數位化已成趨勢，不論是使用手機或電腦介面，皆已成為證券、期貨、選擇權與基金操作的主要入口。初階投資人偏好簡便功能如一鍵下單、零股交易與資產總覽，而進階投資人則需要更為完整的即時報價系統、技術分析工具與自定義交易指令，以滿足策略調整與風險控管需求²⁰。

在未來AI Robo-advisor 將扮演降低投資門檻與強化決策品質的關鍵角色，特別適合小資族與退休理財族群。若平台能結合 ESG 評分系統與永續資訊揭露模組，將有助於用戶依據非財務指標進行資產配置，實現價值導向投資目標，並作為平台差異化發展的重要利基。

¹⁷ Huang, Y., & Liu, Y. (2022). Analysis on the influencing factors of users' willingness to use of third-party mobile payment across the straits. *Open Journal of Business and Management*, 10(4), 1881–1895. <https://doi.org/10.4236/ojbm.2022.104097>

¹⁸ Liao, Y. (2024). Super APP 是什麼？從微信到 BIBO Super App，解析超級 APP 的應用及未來趨勢！ 104 學習精靈. https://nabi.104.com.tw/posts/nabi_post_d3bf14c3-f1f0-4f4f-b675-9d26998ae08b

¹⁹ Liao, C.-S. (2023). How does fintech affect bank efficiency in Taiwan? *PLOS ONE*, 18(1), e0289629. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0289629>

²⁰ Tseng, T. H., & Hsieh, S. H. (2021). Capturing behavioural outcomes through branded applications: The perspective of the investment model. *Internet Research*, 31(3), 843–865. <https://doi.org/10.1108/INTR-06-2019-0257>

四、 網路投保及線上申辦保險服務

數位保險也逐漸在部分保險商品的投保上取代傳統業務員通路，尤其是在旅遊平安險、意外險等短期保障、簡易型的保險產品中，年輕族群的用戶偏好透過比價平台進行快速申辦；而中年用戶則是更聚焦於健康險與壽險等長期保障，並重視理賠流程與資訊透明度。雖然傳統保險業務員在提供保險內容解說、保單需求的角色，不可能被線上投保功能所完全取代，但是上述短期、簡易型的保險產品，確實不斷獲得消費者肯定與保險業者的推廣。

未來數位保險平台可以結合區塊鏈技術，以建立不可竄改的保單與理賠紀錄，進一步提升資料可信度與理賠效率。另一方面，若能再整合健康 App 與穿戴裝置數據，發展「動態保費」的保險商品，將可依據用戶運動量、飲食紀錄與健康風險等資訊，即時的調整用戶的投保費率，強化參與感與健康管理功能，推動保險角色由風險轉嫁向健康預防轉型。

第三節 數位金融服務目前使用之瓶頸與挑戰

一、 主要挑戰與障礙

(一)資安風險與信任缺口

隨著數位金融服務的快速普及，資訊安全風險與詐騙事件亦日益頻繁，已成為用戶最為關切的核心隱憂²¹。特別是在行動銀行、數位支付與虛擬資產交易等新興應用場景中，資安事件所造成的財務損失與個資外洩，嚴重侵蝕了消費者對平台的信任感。根據綜合性研究發現，多數用戶在選擇數位金融服務時最重視的因素即為「資料安全」與「詐騙防護」能力，再再顯示信任缺口仍為數位金融服務深化應用的重要障礙²²。

此外，數位金融服務的開放性與跨平台特性，也使潛在資安風險大幅上升。第三方支付與開放銀行（Open Banking）架構雖能提升金融服務的即時性與便利性，但若缺乏完善的身分驗證與資料保護機制，恐將導致駭客攻擊、釣魚詐騙或內部資料洩漏等問題（FSB, 2022）²³。對企業而言，資安事件除了帶來財務損失，亦會對其品牌形象與市場信譽造成長期衝擊，進而削弱金融科技創新的動能。

因此，未來數位金融服務發展應將資訊安全視為策略優先，更大力度的投入於異常行為偵測、多因子身分認證、零信任架構（Zero Trust Architecture）與資安韌性建設（NIST, 2020）²⁴。與此同時，透過法遵科技（RegTech）與AI智能風控工具等，進一步的強化即時風險預警與自動化應變能力，將有助於提升整體安全防護水平²⁵。更重要的是，

²¹ Romanosky, S. (2016). Examining the costs and causes of cyber incidents. *Journal of Cybersecurity*, 2(2), 121–135. <https://doi.org/10.1093/cybsec/tyw001>

²² Zhou, T. (2013). An empirical examination of initial trust in mobile banking. *Internet Research*, 23(4), 524–540. <https://doi.org/10.1108/IntR-03-2012-0054>

²³ Financial Stability Board. (2022). FinTech and market structure in financial services: Market developments and potential financial stability implications. Retrieved from <https://www.fsb.org/>

²⁴ NIST. (2020). Special Publication 800-207: Zero Trust Architecture. National Institute of Standards and Technology. <https://doi.org/10.6028/NIST.SP.800-207>

²⁵ Mark A Chen, Qinxi Wu, Baozhong Yang, How Valuable Is FinTech Innovation?, *The Review of Financial Studies*, Volume 32, Issue 5, May 2019, Pages 2062–2106, <https://doi.org/10.1093/rfs/hhy130>

如何建立更加透明、可溝通的資安治理機制，以加強與用戶之間的互信與溝通，方能真正重塑大眾對數位金融服務的信賴基礎，實現普惠與永續發展。

(二)數位落差與使用障礙

高齡者、弱勢族群與非數位原生族群在使用數位金融服務時，常面臨明顯的操作困難與心理排斥，造成「數位排除(digital exclusion)」現象²⁶。研究指出，數位金融素養(Digital Financial Literacy)與用戶介面設計的親和性，對於弱勢群體的使用率有顯著影響²⁷。為因應此挑戰，金融機構應採用多語言、圖像化、語音導航等方式進行介面設計，同時搭配數位素養培力課程與實體輔導服務，有助於縮小代際數位鴻溝並提升全民參與度²⁸。

(三)加快相關法規更新速度

虛擬資產、AI 金融服務與去中心化金融(DeFi)等新型態金融業務日益多元，挑戰現行法規架構的適用性與完整性。監管制度若無法即時更新，易產生「監理真空(regulatory gaps)」或「法規遲滯(regulatory lag)」問題，影響新興業態的穩健發展，並增加金融消費者的風險暴露²⁹。因此，應透過監理科技(RegTech)提升法遵效率，並由主管機關推動監理沙盒、協作治理與動態法規更新，強化金融創新與監理彈性的整合。

(四)市場集中與創新受限

我國數位金融服務市場具有高集中化特性，少數大型金融平台掌握絕大多數交易與用戶數據，使得新創業者在資源、流量與授信面臨

²⁶ van Dijk, J. A. G. M. (2020). The digital divide. Polity Press.

²⁷ OECD. (2022). Digital financial literacy: A policy priority for inclusion and well-being. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/bb2c6f6e-en>

²⁸ Yoon, H., Jang, Y., & Xie, B. (2021). The role of digital literacy in the adoption of mobile banking among older adults. *Technology in Society*, 66, 101663. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2021.101663>

²⁹ Zetzsche, D. A., Buckley, R. P., Arner, D. W., & Barberis, J. N. (2020). Regulating LIBRA: The transformative potential of Facebook's cryptocurrency and possible regulatory responses. *University of Pennsylvania Journal of International Law*, 41(2), 263–328.

顯著不利地位³⁰。過度集中將抑制創新服務的多樣性與競爭動能，進而弱化整體金融科技生態系的活力。為活絡創新，需推動開放金融（Open Banking）架構，建置開放API、資料共享機制與去平台化服務邏輯，以提升金融市場的可進入性與競爭公平性³¹。

二、 潛在機會與未來趨勢

（一）智慧金融深化應用

隨著人工智慧、大數據、機器學習與雲端運算等技術不斷成熟，數位金融服務正加速邁向智慧化與自動化的新階段。金融機構可透過龐大的數據資產，進行用戶行為分析、消費習慣追蹤與風險預測，進而提供更具針對性、個人化的理財建議、信貸評估與資產配置方案³²。例如，根據用戶的交易紀錄、生活型態與財務目標，自動生成專屬的投資組合與儲蓄計畫，讓財富管理從過往的標準化服務，轉型為即時且動態調整的智慧型顧問（Robo-Advisory，即理財機器人）模式。

在風險控管方面，數位金融服務可透過 AI 驅動的異常行為監測與即時預警系統，精準辨識潛在詐欺行為與信用風險，大幅提升防護能力與處理效率。同時，機器學習可應用於詐欺偵測與風險控管，強化金融機構防禦力³³。自然語言處理（NLP）技術也被廣泛應用於智慧客服與文件審核，有效降低營運成本並提升流程效率³⁴。此一技術驅動的變革正加速金融業從產品導向轉向服務導向、從標準化轉向動態化與個人化，為金融創新創造長期競爭優勢。

數位金融服務的深化應用，除了優化內部作業流程與營運效率，

³⁰ Chen, M. A., Wu, Q., & Yang, B. (2021). Big data and innovation in the financial sector. *Journal of Financial Economics*, 142(1), 198–217. <https://doi.org/10.1016/j.jfineco.2021.03.010>

³¹ World Bank. (2020). Open banking: Regulatory approaches. World Bank Group. Retrieved from <https://openknowledge.worldbank.org>

³² Jagtiani, J., & Lemieux, C. (2019). The roles of alternative data and machine learning in fintech lending: Evidence from the LendingClub consumer platform. *Financial Management*, 48(4), 1009–1029. <https://doi.org/10.1111/fima.12295>

³³ Chen, H., Chiang, R. H. L., & Storey, V. C. (2020). Business intelligence and analytics: From big data to big impact. *MIS Quarterly*, 36(4), 1165–1188. <https://doi.org/10.25300/MISQ/2012/36.4.01>

³⁴ Li, Y., Li, S., & Wang, X. (2021). NLP in financial services: Chatbots and smart assistants. *Journal of Financial Transformation*, 52, 79–88.

更能提升用戶黏著度與品牌價值，進一步強化金融機構的市場競爭力。在面對年輕世代與數位原生族群的需求時，智慧化、個性化、即時性的服務將成為決勝關鍵。未來，隨著AI與數據技術的持續演進，數位金融服務將不僅限於產品層面的創新，更將滲透至風控、合規、行銷與客戶經營等全方位領域，成為推動金融產業升級轉型的重要引擎。

(二)平台整合與服務一站化

在數位經濟快速發展的驅動下，「Super App」模式已成為全球數位金融服務的重要發展趨勢。所謂 Super App，指的是將支付、保險、投資、消費優惠、社交互動等多元功能整合於單一平台，讓用戶得以在無縫流暢的數位環境中，完成從日常消費到財務管理的各類需求。實證顯示，整合平台可顯著提升用戶黏著度與數位使用深度，並降低用戶學習與轉換成本³⁵。

對用戶而言，透過一站式平台進行各類金融與生活服務操作，不僅可節省切換不同應用程式的時間與學習成本，也能享受更為個人化的服務整合與優惠方案。對金融機構與平台業者來說，Super App 可透過數據整合與場景應用，打造完整的用戶旅程與生態圈，實現從流量經營到價值變現的全方位佈局。

此外，異業整合則是推動Super App擴張的核心，特別是在結合交通、零售與健康等場景時，更能創造「嵌入式金融(Embedded Finance)」效益³⁶，不僅能拓展數位金融服務的接觸面，也能讓金融服務更緊密融入日常生活擴大市場滲透率與用戶基礎。未來隨著5G、物聯網(IoT)、區塊鏈等新興技術的成熟，Super App 平台將持續朝向更高層次的智慧整合與跨域協作發展，成為數位金融服務競爭與創新的重要戰場。

(三)永續金融數位化轉型

³⁵ Tang, H., Wang, Z., & Zhang, L. (2022). The rise of platform finance and its regulation. *Journal of Financial Regulation*, 8(2), 201–227. <https://doi.org/10.1093/jfr/fjac004>

³⁶ Bachas, N., Gertler, P., Higgins, S., & Seira, E. (2022). Embedded finance: Digital credit and cash flows. NBER Working Paper No. 29370. <https://doi.org/10.3386/w29370>

ESG揭露正由手動報表轉向即時數據平台與區塊鏈追蹤，數位工具在推動永續金融中扮演日益關鍵的角色³⁷。AI與大數據可協助投資人即時掌握企業的碳排放、能源使用與社會責任指標，進而推動更透明、效率更高的綠色投資決策³⁸。同時，數位金融服務平台也可設計具備 ESG 獎勵機制的儲蓄、保險與支付產品，鼓勵消費者產生綠色行為³⁹。這些創新方式代表數位金融服務不僅是經濟工具，更是推動永續發展的策略平台。

(四)跨境發展與區域合作

數位金融服務的跨境發展，不僅關係到資金流通的效率與安全性，更攸關區域經濟整合與金融包容性的實現。實現跨境數位金融服務合作的關鍵，在於建立相容的基礎設施與制度框架，包括數位身分認證機制的互信、支付系統的標準化、以及數據共享的互操作性與安全保障⁴⁰。這些基礎建設能有效消除國與國之間在法律、技術與監理制度上的障礙，進而促成無縫的跨境資金流與服務接取。例如，新加坡與泰國已成功實現雙邊 QR Code 支付互通，讓旅客與企業可在兩地間進行即時、小額且低成本的支付，這類創新合作不僅促進旅遊與商貿活動，更有助於中小企業擴展跨境市場。

放眼亞太地區，區域全面經濟夥伴協定（RCEP）所強調的數位貿易與跨境電商合作，也為數位金融服務提供了重要的制度支撐。我國若能把握這波區域合作契機，深化與東協國家、南亞市場乃至澳洲與紐西蘭等經濟體之間的金融科技連結，將有潛力發展為亞太區域數位金融服務的核心節點。我國在數位技術、電子製造與資安能力上具備強勁競爭力，再加上廣泛的海外華人商業網絡與文化連結，可為金融科技平台的在地化與落地應用提供優勢。此外，藉由推動雙邊或多

³⁷ Campiglio, E., Dafermos, Y., Monnin, P., Ryan-Collins, J., Schotten, G., & Tanaka, M. (2018). Climate change challenges for central banks and financial regulators. *Nature Climate Change*, 8, 462–468. <https://doi.org/10.1038/s41558-018-0175-0>

³⁸ Berg, F., Kölbel, J. F., & Rigobon, R. (2021). Aggregate confusion: The divergence of ESG ratings. *Review of Finance*, 26(6), 1315–1344. <https://doi.org/10.1093/rof/rfac033>

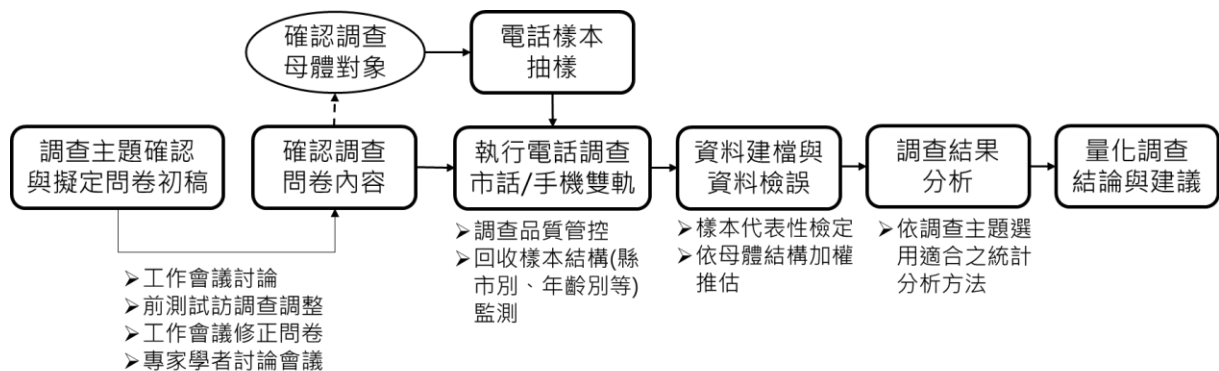
³⁹ OECD. (2022). Digital finance and sustainability: Policy considerations. OECD Publishing. <https://www.oecd.org/finance/digital-finance-and-sustainability.pdf>

⁴⁰ UNESCAP. (2021). Embracing the E-commerce revolution in Asia and the Pacific. United Nations Publication.

邊的監理沙盒協議、金融科技人才交流與資訊共享機制，也可有效降低市場進入障礙，強化跨境合作信任機制，最終實現資本市場的互聯互通，並在區域經濟與金融整合過程中扮演積極角色。未來，跨境數位金融服務將不再僅限於支付與匯兌，更將擴展至保險、信貸、資產管理與永續投資等多元領域，成為推動整體區域繁榮的新動能。

第四章 調查過程與方法

本案在調查過程與方法及資料處理與分析，規劃了包含「問卷設計」、「抽樣」、「電話調查」、「資料處理」、「統計分析」及電話調查之「結論與建議」等流程，整體設計流程如下圖所述。



資料來源：本計畫整理。

圖4-1 調查過程與方法及資料處理與分析流程圖

第一節 調查母體對象

- 一、調查範圍：調查以臺閩地區為範圍，包含新北市、臺北市、桃園市、臺中市、臺南市、高雄市、臺灣省各縣市、金門縣與連江縣。
- 二、調查對象：呼應本計畫研究目的係瞭解消費者對金融機構/金融科技相關業者提供之金融服務體驗，本計畫調查對象鎖定居住在調查範圍內，年滿18歲以上之數位金融服務消費者。

第二節 調查方法

隨著智慧型手機普及，民眾通訊習慣也逐漸改變，出現一群只有手機不使用市話的族群，若採單一方式進行，將可能導致市話調查涵蓋率及代表性降低，調查數據可信度也面臨時勢變遷的挑戰，因此本調查規劃使用市話及手機合併之雙軌方式進行調查，並使用電腦輔助電話訪問系統(CATI)進行訪問。

第三節 調查時間

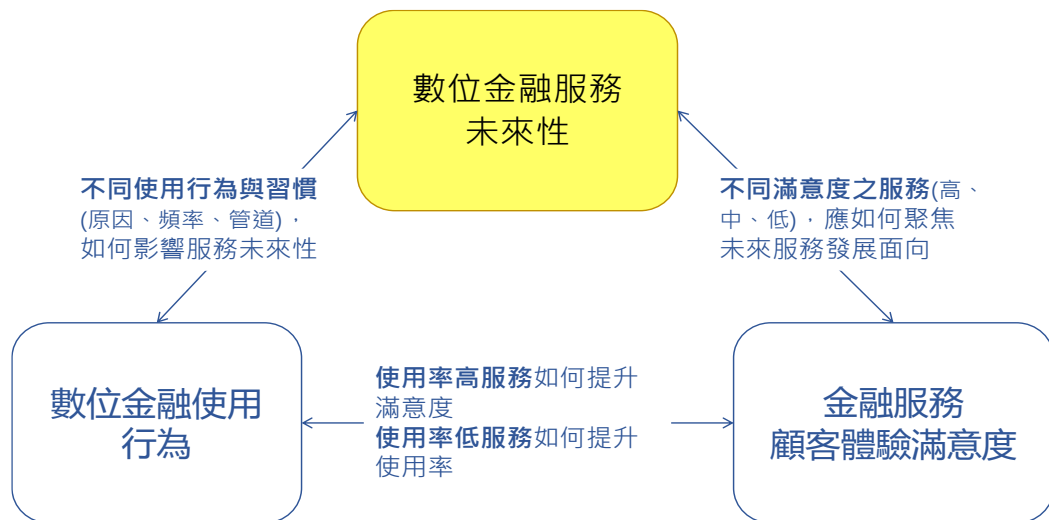
電話調查作業於114年3月10日(一)辦理訪員訓練會議後，啟動本次調查，並於114年4月5日(六)完成電訪調查作業。

平日(星期一至星期五)訪問時間於晚間18：30至22：00進行；星期六、日及國定假日，則分為早午晚三班，分別於9：00至12：30、13：30至17：30及18：30至22：00進行，以提高接觸不同生活特性消費者的機會。部分偏遠地區(如苗栗、花蓮、臺東縣等)之市話調查晚間訪問時段提早於21：30結束，避免叨擾家戶。

第四節 調查問卷內容

依據需求規範，本計畫之問卷設計應包含「數位金融服務使用行為」、「金融服務顧客體驗滿意度」、「數位金融服務未來性」三大面向，且金融服務須包含銀行、證券、保險業等內容。若以研究目的為出發點，希望敦促金融服務提供者精進各項服務措施，提升金融包容性及數位金融服務普及率，本計畫認為透過訪問數位金融服務受訪消費者前述三大面向，可以得到相關應用數據，並且可以兩兩面向交互分析。

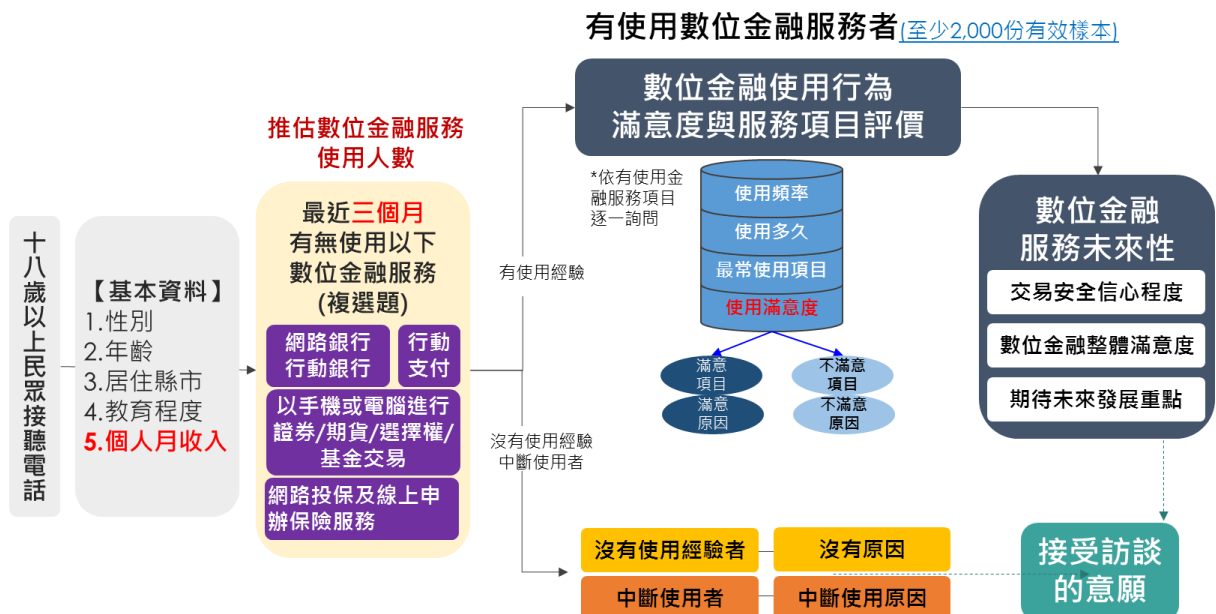
首先，透過了解受訪消費者數位金融服務使用行為（使用服務、頻率等）以及顧客體驗滿意度，可以針對使用率高低之服務分別提出提升滿意度及提升使用率之策略。其次，以使用行為及數位金融服務未來性相互對照，則可得出受訪消費者不同使用行為與習慣之服務，其未來發展性之優先順序與策略。第三，數位金融服務顧客體驗滿意度與服務未來性交叉分析，則可釐清滿意度高低與受訪消費者認為應精進之方向。



資料來源：本計畫整理。

圖4-2 問卷設計與分析方向

研究團隊即依照招標需求內容及評選會議委員建議擬定調查問卷初稿，並經工作會議討論問卷修正，確認前測試訪問卷內容。前測試訪調查後依據試訪訪調查結果再次修正問卷，復經第二次工作會議討論問卷修正方向，再經由專家諮詢會議討論後，依據專家學者意見修正完成本次調查問卷內容。



資料來源：本計畫整理。

圖4-3 調查問卷內容架構圖

第五節 抽樣設計

一、市話調查抽樣設計

(一)市話調查抽樣母體

典通公司 CATI 系統擁有超過 760 萬筆住宅電話資料庫，以及全國 3,292 組區局碼之有效電話數估計表，且為持續提高樣本涵蓋率，每年進行以下區局碼補充作業：

1. 將數位發展部『用戶號碼-FNLS-市話號碼核配現況』所公布全國區局碼(113 年 9 月)，比對前年度區局碼，找出該年度新增的區局碼。
2. 針對新增區局碼以後 4 碼隨機抽樣 2,000 筆，透過電話過濾系統篩選出有效電話數估計有效電話數數量。例某組區局碼電話過濾後有效電話率為 10%，估計總有效電話數 1,000 組。
3. 實際撥打篩選有效電話數，各新增區局碼約 100 筆，確認其縣市與鄉鎮市區代碼，以確認該新增區局碼的所屬鄉鎮市區。
4. 更新區局碼之有效電話數估計表，並將過濾完成之有效電話數，入電話資料庫。

本案以 3,292 組區局碼有效電話數估計表為抽樣母體清冊，並採後 4 碼隨機方式抽樣，詳細抽樣方式於下說明之。此種抽樣方法能涵蓋所有電話住宅用戶，有效克服利用電話號碼簿抽樣涵蓋率不足的缺點。(所有的商業用戶，將於樣本抽出後在調查過程中予以過濾) 其優點如下：

- 本抽樣系統母體檔包含所有住宅電話用戶，有效克服其他利用電話號碼簿抽樣產生的涵蓋率不足缺點。
- 許多抽樣系統的母體檔是依據中華電信電話號碼簿建置，但少部分特殊地區（如山邊別墅區）容易有集體不登記，導致該區局碼下的電話無法被抽到的狀況發生。

(二)市話抽樣方法

為使樣本具縣市代表性，採分層隨機抽樣法進行，以各縣市18歲以上人口數為基礎，將全國縣市依縣市分為21層（金門縣、連江縣合併為金馬地區），以上述「區局碼有效電話數估計表」為抽樣清冊，先抽出局碼組合，再以後4碼隨機的方式組合出本次訪問的電話樣本。電話接通後，隨機抽選一人訪問（即任意成人法）進行訪問。有效電話未成功者（如受訪者暫時不方便接聽電話、外出、中途拒訪傾向等），於不同日期、時段追蹤3次直到訪問成功為止。

由於採後4碼亂數組合為電話樣本，可能抽樣電話為非住宅用戶電話，如政府機關、軍事單位、醫院、療養院、公司行號、學校、職訓中心、宿舍、看守所和監獄等，則在電話接通後排除，也就是在說明開場白之後，詢問：「首先請問那邊是住家嗎？」只有在確定為住家電話或是住商合一，才會進行後續訪問。非住宅電話則一律不進行訪問，並說明「不好意思，我們主要訪問住家民眾，下次有機會再訪問您。謝謝，再見。」且所有接觸電話皆會進行註記接觸狀況，以利後續計算電話樣本接觸狀況使用。

調查過程中詳細紀錄每筆電話接觸狀況。依據研究團隊過去電話訪問執行經驗顯示，有效電話接通後約有近6成需要啟動約訪機制，始能訪問到指定對象，運用CATI系統可以有效紀錄抽出對象、約訪時間，有效電話成功追蹤率可達50%。

二、手機調查抽樣設計

(一)手機調查抽樣母體

根據國家通訊傳播委員會(以下簡稱「通傳會」)公佈的資料，113年11月我國行動通信用戶數已達2,969萬2千戶，經整理數位發展部核配之用戶號碼，各電信業者門號分配情形如下表所示。

表4-1 各電信業者門號分配

電信業者	核配門號											
中華電信 176 個	09006	09007	09008	09009	09050	09051	09052	09053	09054	09055	09056	
	09057	09058	09059	09100	09101	09102	09103	09104	09105	09106	09107	
	09108	09109	09110	09111	09112	09113	09114	09115	09116	09117	09118	
	09119	09120	09121	09122	09123	09124	09125	09126	09127	09128	09129	
	09190	09191	09192	09193	09194	09195	09196	09197	09198	09199	09210	
	09211	09212	09213	09214	09215	09216	09217	09218	09219	09280	09281	
	09282	09283	09284	09285	09286	09287	09288	09289	09320	09321	09322	
	09323	09324	09325	09326	09327	09328	09329	09330	09331	09332	09333	
	09334	09335	09336	09337	09338	09339	09340	09341	09342	09343	09344	
	09370	09371	09372	09373	09374	09375	09376	09377	09378	09379	09630	
	09631	09632	09633	09634	09635	09636	09637	09638	09639	09650	09651	
	09652	09653	09654	09655	09656	09657	09658	09664	09665	09666	09667	
	09720	09721	09722	09723	09724	09725	09726	09727	09728	09729	09740	
	09741	09750	09751	09752	09753	09754	09755	09756	09757	09758	09759	
	09780	09781	09782	09783	09784	09785	09786	09787	09788	09789	09842	
	09843	09880	09881	09882	09883	09884	09885	09886	09887	09888	09889	
遠傳電信 242 個	09000	09001	09002	09003	09004	09005	09030	09031	09032	09033	09034	
	09035	09036	09037	09038	09039	09060	09061	09062	09063	09064	09065	
	09066	09067	09068	09069	09070	09071	09072	09073	09074	09075	09076	
	09077	09078	09079	09130	09131	09132	09133	09134	09135	09136	09137	
	09138	09139	09150	09151	09152	09153	09154	09155	09156	09157	09158	
	09159	09160	09161	09162	09163	09164	09165	09166	09167	09168	09169	
	09170	09171	09172	09173	09174	09175	09176	09177	09178	09179	09250	
	09251	09252	09251	09254	09255	09256	09257	09258	09259	09260	09261	
	09262	09263	09264	09265	09266	09267	09268	09269	09270	09271	09272	
	09273	09274	09275	09276	09277	09278	09279	09300	09301	09302	09303	
	09304	09305	09306	09307	09308	09309	09310	09311	09312	09313	09360	
	09361	09362	09363	09364	09365	09366	09367	09368	09369	09380	09381	
	09382	09383	09384	09385	09386	09387	09388	09389	09540	09541	09550	
	09551	09552	09553	09554	09555	09556	09557	09558	09559	09605	09606	
	09607	09608	09609	09620	09668	09669	09670	09671	09672	09673	09680	
	09681	09682	09683	09684	09685	09742	09743	09760	09761	09762	09763	
	09764	09765	09766	09767	09768	09769	09770	09771	09772	09773	09774	
	09775	09776	09777	09800	09801	09802	09803	09804	09805	09806	09807	
	09808	09809	09810	09811	09812	09813	09814	09815	09816	09817	09818	
	09819	09820	09821	09822	09823	09824	09825	09826	09827	09828	09829	
	09840	09841	09850	09851	09852	09853	09854	09855	09856	09857	09858	
	09859	09890	09891	09892	09893	09894	09895	09896	09897	09898	09899	
台灣 大哥大 245 個	09010	09011	09012	09013	09014	09020	09021	09022	09023	09024	09025	
	09026	09080	09081	09082	09083	09084	09085	09086	09087	09088	09089	
	09090	09091	09092	09093	09094	09095	09096	09097	09098	09099	09140	
	09141	09142	09180	09181	09182	09183	09184	09185	09186	09187	09188	
	09189	09200	09201	09202	09203	09204	09205	09206	09207	09208	09209	
	09220	09221	09222	09223	09224	09225	09226	09227	09228	09229	09230	
	09231	09232	09233	09234	09235	09236	09237	09238	09239	09240	09241	
	09290	09291	09292	09293	09294	09295	09296	09297	09298	09299	09314	
	09315	09316	09317	09318	09319	09350	09351	09352	09353	09354	09355	
	09356	09357	09358	09359	09390	09391	09392	09393	09394	09395	09396	
	09397	09398	09399	09520	09521	09522	09523	09524	09525	09526	09527	
	09528	09529	09530	09531	09532	09533	09534	09535	09536	09537	09538	
	09539	09560	09561	09562	09563	09564	09565	09566	09567	09568	09569	
	09580	09581	09582	09583	09584	09585	09586	09587	09588	09589	09600	
	09601	09602	09603	09604	09610	09611	09612	09613	09614	09615	09660	
	09661	09662	09663	09686	09687	09688	09689	09700	09701	09702	09703	

電信業者	核配門號
	09704 09705 09706 09707 09708 09709 09710 09711 09712 09713 09714 09715 09716 09717 09718 09730 09731 09732 09733 09734 09735 09736 09737 09738 09739 09744 09745 09790 09791 09792 09793 09794 09795 09796 09797 09798 09799 09830 09831 09832 09833 09834 09835 09836 09837 09838 09839 09844 09845 09860 09861 09862 09863 09864 09865 09866 09867 09868 09869 09870 09871 09872 09873 09874 09875 09876 09877 09878 09879

資料來源：數位發展部資源管理司，3.用戶號碼-09AB-行動通信號碼核配現況，更新日期：113-09-26。<https://moda.gov.tw/digital-affairs/resource-management/operations/284>，113 年 12 月 25 日檢索。國家通訊傳播委員會，113 年 11 月行動通信服務客戶統計數，113 年 12 月 25 日檢索。

註：部分門號之區塊內部分號碼業經主管機關收回。

(二)手機抽樣方法

採用隨機撥號法(Random Digit Dialing, RDD)進行抽樣，實際執行方式是先依上述數位發展部公佈的行動通信號碼核配資料抽出樣本電話門號(即前 5 碼)，再以隨機方式產生後 5 碼電話號碼，所抽取之電話號碼樣本即可涵蓋國內所有行動電話門號。

第六節 樣本配置

過往民意調查多以一般民眾為對象，樣本配置以內政部戶政司人口統計為結構依據，然而本案有效對象為數位金融服務消費者，該族群人口結構特性可能與全體民眾人口結構特性不同，因此須先估算數位金融服務消費者母體人數，再以數位金融服務消費者母體結構配置本案樣本規劃方案。

本計畫事先蒐集近年國內數位議題相關調查，觀察不同調查的數位金融服務定義以及其使用率調查結果，參考之調查如下：

- 112 年數位發展調查結果近三個月有使用行動支付網路族群占 43.6%、有使用網路銀行或行動銀行網路族占 56.2%⁴¹。
- 113 年台灣網路報告顯示台灣民眾近三個月行動支付使用率 33.40%⁴²。
- 財團法人資訊工業策進會 113 年智慧國家數位生活服務指標建構

⁴¹ 數位發展部(2023)，112 年數位發展調查報告，2024 年 12 月 26 日取自：
<https://moda.gov.tw/digital-affairs/digital-service/dv-survey/6635>

⁴² 財團法人台灣網路資訊中心(2024)，2024 年台灣網路報告，2024 年 12 月 26 日取自：
https://report.twinc.tw/2024/assets/download/TWNIC_TaiwanInternetReport_2024_CH_all.pdf

與維護一案，將「數位金融與行動支付」定義為：「提供數位金融相關服務，例如網路銀行、理財證券交易、線上投保、加密貨幣、線上信用卡支付等，及各種行動支付服務，例如 LINE Pay、街口支付、全聯 PX Pay、全支付、台灣 Pay、Apple Pay 及自動繳費機」。根據調查結果推估，數位金融服務與行動支付使用率占全體民眾 66.9%⁴³。

綜合上述三項調查發現，「數位發展調查」與「台灣網路報告」數位金融服務僅包含網路銀行或行動支付使用情形，而金融理財、證券交易、線上投保等則未納入；《智慧國家數位生活服務指標建構與維護》該篇研究之數位金融服務涵蓋銀行、證券、保險等業務，服務涉及面向相對較為完整，與本計畫討論的範疇也較最為接近，故引用該調查結果所推估的數位金融服務使用率，估算數位金融服務消費者母體人數。

樣本配置步驟說明如下：

步驟 1：以內政部戶政司 113 年 11 月人口統計資料為基礎，計算各縣市 18 歲以上人口數(A)。

步驟 2：擷取各縣市數位金融服務使用率(B)，以此比例計算各縣市數位金融服務使用人數($C=A*B$)，總計 12,506,080 人。

步驟 3：計算數位金融服務消費者各縣市結構分布(C)，以樣本數 1,947 份進行配置。為求各縣市別之調查分析結果能具有穩定性，再針對樣本數配置不足 30 份之縣市增補至 30 份，總計為 2,000 份有效樣本。

本計畫以數位金融服務消費者為有效樣本，然在調查執行過程中會過接觸並濾出一批非數位金融服務消費者，為了提升調查效益，電話訪問過程中如遇非數位金融服務消費者，仍會訪問消費者的基本資料，如居住縣市別、性別、年齡層及教育程度等，據以進行樣本結構推估，實際資料蒐集將大於 2,000 份。舉例來說，為達成訪問 2,000

⁴³ 財團法人資訊工業策進會(2024)，邁向智慧國家決策支援暨科技計畫推動諮詢計畫。

位數位金融服務消費者過程中，可能會接觸、過濾其他 1,000 位非數位金融服務消費者，也會留下該族群人口基本資料後，再綜合全部 3,000 位消費者調查結果，據以推估我國數位金融服務普及率。

表4-2 調查樣本配置表

縣市別	18 歲以上 母體人數 (A)	數位金融 服務使用率 (B)	數位金融 服務使用 人數(C)	母體分布	樣本配置	增補後 樣本配置
總計	20,056,099	62.5%	12,506,080	100.0%	1,947	2,000
新北市	3,500,258	47.2%	1,651,812	13.2%	257	258
臺北市	2,128,562	66.9%	1,422,946	11.4%	221	221
桃園市	1,956,251	68.2%	1,334,217	10.7%	208	208
臺中市	2,406,506	60.0%	1,444,865	11.6%	225	225
臺南市	1,603,781	72.7%	1,166,481	9.3%	182	182
高雄市	2,364,463	58.8%	1,389,221	11.1%	216	216
宜蘭縣	387,990	63.8%	247,487	2.0%	39	39
新竹縣	485,474	66.0%	320,574	2.6%	50	50
苗栗縣	458,387	70.1%	321,249	2.6%	50	50
彰化縣	1,051,241	65.4%	687,116	5.5%	107	107
南投縣	413,538	59.5%	246,162	2.0%	38	38
雲林縣	572,428	69.5%	398,038	3.2%	62	62
嘉義縣	428,446	60.7%	260,260	2.1%	40	40
屏東縣	692,699	60.0%	415,651	3.3%	65	65
臺東縣	182,134	69.0%	125,659	1.0%	20	30
花蓮縣	273,087	71.9%	196,260	1.6%	31	31
澎湖縣	95,457	72.7%	69,362	0.6%	11	30
基隆市	319,027	70.8%	225,752	1.8%	35	35
新竹市	371,783	92.1%	342,495	2.7%	53	53
嘉義市	222,762	64.7%	144,076	1.2%	22	30
金馬地區	141,825	68.0%	96,397	0.8%	15	30

註 1：18 歲以上母體人數資料來源為內政部戶政司 113 年 11 月人口統計。

註 2：數位金融服務使用率資料來源為財團法人資訊工業策進會(2024)，邁向智慧國家決策支援暨科技計畫推動諮詢計畫。

每一份問卷、每一選項均需選答才算完成有效樣本，但不包含問卷設計因邏輯跳題不需訪問的題目；受訪消費者若在核心問項回答有超過半數以上回答不知道或拒答者視為無效樣本，則採用替代樣本，以同一層樣本（如相同縣市、性別及年齡層）進行替代。核心問項（如基本資料、調查主要題項）的認定由研究團隊與委託單位依據每次調查問項共同決定。

第七節 抽樣誤差

本次調查以年滿 18 歲以上民眾為調查對象，共計完成訪問 3,596 份有效樣本，在信賴水準為 95% 的情況下，最大可能抽樣誤差為 $\pm 1.63\%$ 。

以年滿 18 歲以上、且有使用數位金融服務經驗者估算，共計完成 2,013 份有效樣本，在信賴水準為 95% 的情況下，最大可能抽樣誤差為 $\pm 2.18\%$ 。

第八節 樣本接觸結果分析

市話調查共計撥打 105,243 個電話號碼，成功接聽的電話數為 3,388 通，包含「成功訪問(I)」2,021 通、「合格拒訪(R)」有 368 通、「合格無法接觸(NC)」有 884 通、「合格其他失敗原因(O)」有 115 通；40,699 通為「無法確定是否為合格受訪者(UH、UO)」，如忙線、無人接聽；61,156 通為「無合格受訪者(NE)」，其有 53,225 通是因為隨機抽樣所產生的空號號碼，其他如傳真機、非住家、公司行號電話。以能有效接觸合格樣本作為分母 (Cooperation Rate 3)⁴⁴，計算有效接觸成功率結果約為 84.6%。

手機調查共計撥打 89,239 個電話號碼，成功接聽的電話數為 2,409 通，包含「成功訪問(I)」1,575 通、「合格拒訪(R)」有 235 通、「合格無法接觸(NC)」有 533 通、「合格其他失敗原因(O)」有 66 通；31,257 通為「無法確定是否為合格受訪者(UH、UO)」，如忙線、無人接聽；55,573 通為「無合格受訪者(NE)」，其有 54,610 通是因為隨機抽樣所產生的空號號碼，其他如轉接傳真機或其他資料傳輸設備、非合格受訪者、非個人使用之行號電話。以能有效接觸合格樣本作為分母 (Cooperation Rate 3)，計算有效接觸成功率結果約為 87.0%。其他接觸結果分析表如下表所示。

⁴⁴ 見 The American Association for Public Opinion Research. 2016. Standard Definitions :inal Disposition of Case Codes and Outcome Rates for Surveys. 9th edition. Lenexa, Kansas:AAPOR. http://www.aapor.org/AAPOR_Main/media/publications/Standard-Definitions20169theditionfinal.pdf

表4-3 電話樣本接觸結果分析表

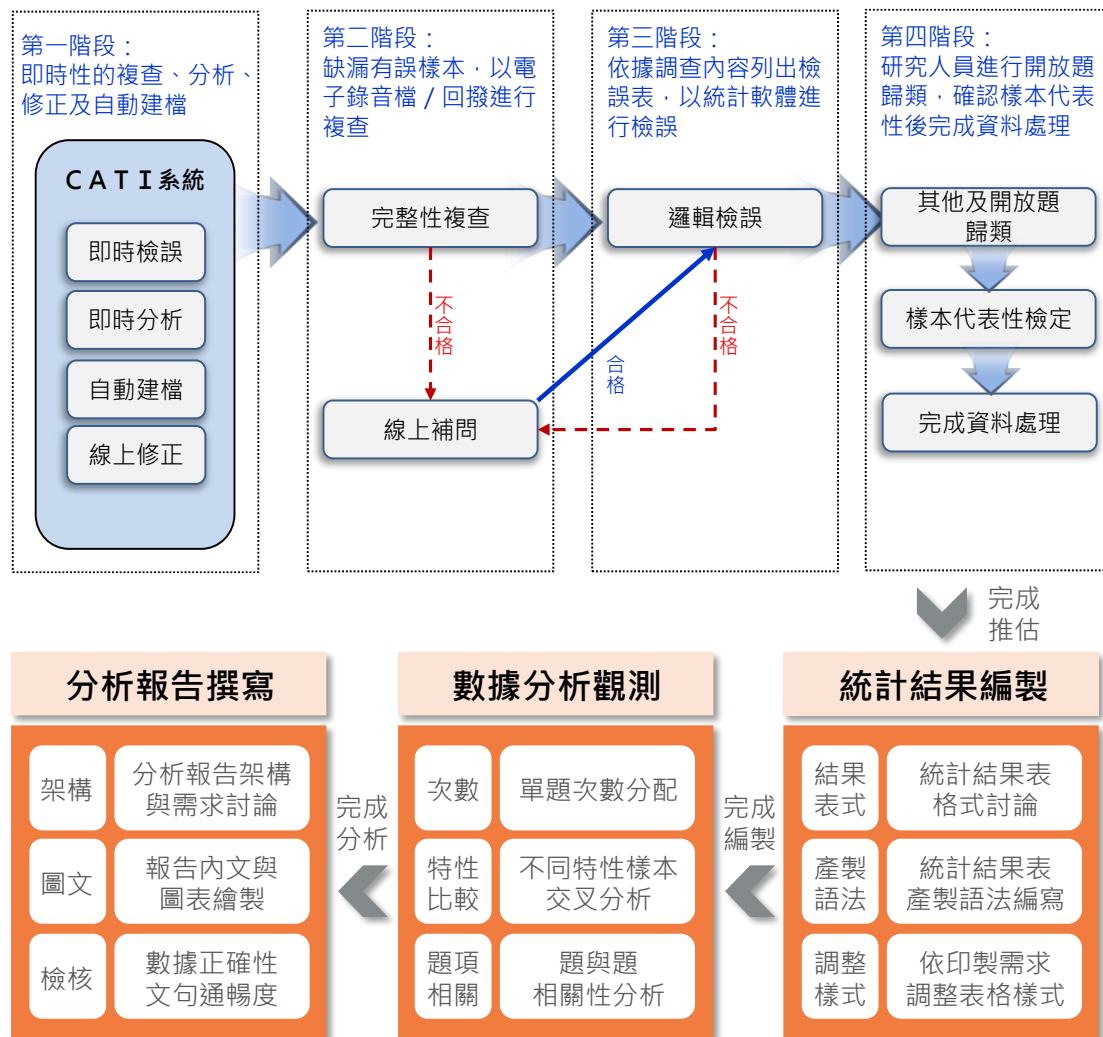
(A)有效接通訪問結果		市話調查		手機調查	
訪問結果		人數	%	人數	%
(1)【I】訪問成功					
0 訪問成功		2,021	1.9%	1,575	1.8%
【P】部分訪問成功					
小計		2,021	1.9%	1,575	1.8%
(2)【R】合格拒訪					
40 受訪者因臨時有事而中途拒訪(可當日約訪者)		66	0.1%	13	0.0%
50 受訪者拒絕受訪(無法再訪者)		-	-	-	-
60 受訪者中途拒訪(無法再訪者)		302	0.3%	222	0.2%
小計		368	0.4%	235	0.2%
(3)【NC】合格無法接觸					
10 受訪者暫時不在或不便接聽(非當日約訪者)		337	0.4%	270	0.3%
30 受訪者暫時不在或不便接聽(可當日約訪者)		507	0.5%	263	0.3%
150 受訪者訪問期間不在(出差等)		-	-	-	-
小計		884	0.9%	533	0.6%
(4)【O】合格其他失敗原因					
81 因語言因素無法受訪		40	0.0%	52	0.1%
90 因生理或心理因素無法受訪		75	0.1%	14	0.0%
92 因其他因素無法受訪		-	-	-	-
小計		115	0.1%	66	0.1%
(5)【UH】無法確定是否為合格受訪者-未接通					
100 無人接聽		26,565	25.2%	20,480	22.9%
110 通話中或電話沒掛好(經立即重撥一次後仍忙線)		3,940	3.7%	1,783	2.0%
112 以通訊技術封閉電話		4	0.0%	1,549	1.7%
小計		30,509	28.9%	23,812	26.7%
(6)【UO】無法確定是否為合格受訪者-有接通					
70 接電話即拒訪或接電話者有事(我很忙)		5,128	4.9%	4,101	4.6%
201 受訪者拒絕受訪【開場白時拒絕訪問】		5,062	4.8%	3,340	3.7%
202 其他原因導致不能確定是否有合格受訪者		-	-	4	0.0%
小計		10,190	9.7%	7,445	8.3%

表 4-3 電話樣本接觸結果分析表(續)

(A)有效接通訪問結果		市話調查		手機調查	
訪問結果	人數	%	人數	%	
(7) 【NE】無合格受訪者					
120 停話	-	-	-	-	
121 空號	53,225	50.6%	54,610	61.2%	
122 暫停使用	17	0.0%	461	0.5%	
123 電話改號	-	-	-	-	
125 轉接至另一號	47	0.0%	33	0.0%	
126 電話故障	1,273	1.2%	62	0.1%	
130 傳真機或其他資料傳輸設備	2,574	2.4%	-	-	
140 住宅答錄機	92	0.1%	-	-	
160 非合格受訪對象(或外國人)	42	0.0%	174	0.2%	
171 已訪問過	3	0.0%	-	-	
180 公司或政府機關或社團或機構	3,858	3.7%	130	0.1%	
190 配額已滿	25	0.0%	103	0.1%	
小計	61,156	58.1%	55,573	62.3%	
總計	105,243	100.0%	89,239	100.0%	
(B)撥號紀錄統計表					
e=((I+R+NC+O)/((I+R+NC+O)+NE)) 【合格樣本推估比例】		5.2%	4.2%		
Response Rate 3 【合格樣本成功率 3】					
I/((I+P) + (R+NC+O) + e(UH+UO))		36.6%	42.5%		
Cooperation Rate 3 【有效接觸成功率 3】					
I/((I+P)+R))		84.6%	87.0%		
Refusal Rate 2 【拒訪率 2】					
R/((I+P)+(R+NC+O) +e(UH + UO))		6.7%	6.3%		
Contact Rate 3 【接觸率 3】					
((I+P)+R+O) /((I+P)+R+O+NC)		73.9%	77.9%		

第五章 資料處理與分析方法

本調查經由 CATI 電話訪問系統所獲得之所有資料，透過下列程序完善資料檢核、檢誤、報表編製與報告撰寫品質。



資料來源：本研究整理。

圖5-1 電訪調查資料處理分析工具與步驟

第一節 資料處理方式與資料檢誤

一、CATI 系統問卷設定與邏輯檢誤提示

電腦輔助電話調查系統(CATI)在調查前針對不同題目、選項或調查類型進行設定，題目類型包含單選題、複選題、量表題等，依問卷邏輯設定題目跳題或隨機順序出現；選項設定包含隨機選項順序、選項群組、選項互斥等；亦可依照專案需求設置外掛補充資料、話術提醒等內容，若遭遇受訪消費者中途拒絕訪問，更有終止訪問的清單可以歸類終止訪問的原因，作為後續接觸結果的紀錄分析。

訪問過程中，CATI 系統除了依照上述設定執行訪問以外，針對邏輯有誤的勾選結果亦會自動跳出檢誤提示，提醒電訪員第一時間向受訪消費者確認答案正確性，若有勾選錯誤需要更正的答案，電訪員能隨時往前選擇已經完訪的題目進行答案修正。督導人員除了現場巡堂，同時安排線上監看、監聽確保電訪員的操作符合標準化流程，如有操作錯誤或額外的進度提示，督導人員毋須打斷訪問即可線上傳送訊息給指定的訪員，避免來回奔波與中斷訪問過程。

二、訪問結束後，CATI 系統自動建檔轉出資料

透過電腦輔助電話調查系統(CATI)進行訪問，受訪消費者回答資料在訪問同時即存入主機電腦，除了負責的研究人員可利用特殊介面審視、修正資料之外，所有資料一經存入就不容許訪員或不相關的人員瀏覽或修改資料。原始資料是以特殊的格式儲存，除了本公司的瀏覽器以外，一般的編輯器或瀏覽器無法解讀原始資料，充分達到資料保密的目的。

三、電話訪問過程的監督與複查

調查過程中將由電訪督導人員全程進行巡堂作業，電訪員與督導人員比例至少為 10:1，達到 10%的複查率；另於電訪完成後進行 10%的抽查，合計為 20%複查作業。本公司的電腦輔助電話訪問系

統(CATI)也在訪問過程中執行邏輯複查作業，若訪問進行中之問卷有邏輯上之錯誤，訪問人員可即時複查此份問卷。

四、電話訪問的資料檢誤處理

為求資料品質完整及合理，除透過 CATI 系統的初步邏輯檢誤條件，訪問員可立即與受訪消費者確認答案，並由研究團隊事先依據調查內容列出檢誤表(含邏輯性、關連性檢誤)，透過 SPSS 或 SAS 軟體撰寫程式，找出有缺失的資料，以電腦進行資料檢誤的動作，確保每一筆資料都符合邏輯性。若某筆資料經檢誤發現邏輯性錯誤時，本公司將透過調查錄音檔或回撥給受訪消費者確認實際答案。

五、「其他」項與開放問項的處理

各題選項中「其他」項，由訪問員以專用表格完整記錄受訪消費者的答案，調查結束後再由研究員依據不同的訪問方式(提示與未提示)歸類、整理。訪員記錄的「其他」項內容將由研究員歸納整理。

開放性問項由研究員歸納整理出幾個主要面向，並統計各現象被提到的次數及百分比，若該面向被受訪消費者提到的百分比大於 1%，則視為一選項；若該面向被提到的百分比未達 1%，則併入「其他」項統計百分比，另以各面向被提到的次數呈現。

六、資料檢誤處理方式

完整的檢誤條件是資料品質的重要起始點，提早建立資料檢誤條件能有助於及早察覺資料謬誤之處，並可輔助研究人員確認資料正確性。因此研究團隊特針對四大原則進行檢誤條件設立，用以確保思考具周延性。

- 1.遺失值：應有值而未有值。
- 2.異常值：類別型資料：數值無對應之選項。
- 3.極端值：連續型資料，超出所有資料群平均數±2倍標準差之值。
- 4.邏輯異常：前後題目邏輯不符。

當有發生資料有誤時，研究團隊提出以下處理原則，依據各檢誤條件之特性、資料本身性質，選取不同的處理方式進行後續統計處理。處理原則涵蓋如下：

- 補聽錄音檔確認答案
- 以回撥電話補問處理
- 優先以補填拒答處理

所有調查資料均由研究人員事先擬定檢誤條件，並於編製結果表前作完整檢誤處理。

第二節 有效樣本代表性檢定

調查完成後，針對有效樣本之性別、年齡層、教育程度、居住縣市別進行樣本代表性檢定（即卡方（ χ^2 ）檢定），以確定有效樣本結構與母體結構相符，當兩者結構有顯著差異時即採用加權(多變項反覆加權raking)方法進行加權推估，使調查結果之有效樣本在性別、年齡層、教育程度、居住縣市別等結構能具有母體代表性，才會進行後續各項推估及分析。具體操作如下：

1. 先由研究人員整理內政部戶政司最新戶籍人口資料，包括各縣市人口數、性別、年齡層、教育程度結構情況。
2. 以人口資料為基準，與調查結果有效樣本結構進行樣本代表性檢定(卡方（ χ^2 ）檢定)。
3. 檢定結果若 p 值大於0.05，表示調查結果有效樣本結構與人口資料呈現一致性；若檢定結果 p 值小於0.05，表示調查結果有效樣本結構與人口資料結構有顯著差異。
4. 當結構有顯著差異時，以加權方式進行推估，使縣市別人口數、性別、年齡層、教育程度結構與內政部戶政司戶籍人口資料一致性，才進行後續各項推估分析。
5. 採用多變數反覆加權法(raking)，逐一調整樣本權數，依序按性別、年齡、教育程度、居住縣市別等變數進行反覆調整，直至各變數之樣本分配與母體分配無顯著差異。各筆資料都乘以調整權數：

$$\frac{N_i}{N} \bigg/ \frac{n_i}{n}$$

N_i 和 n_i 是第 i 組的母體人數和樣本人數，而 N 和 n 是母體總人數和樣本總人數，這樣使得樣本分配在調整後完全與母體趨於一致，最後權數是各步驟調整權數之累乘。

表5-1 有效樣本代表性檢定結果表

項目別	母體 %	市話		手機		總計		加權後	
		樣本數	%	樣本數	%	樣本數	%	樣本數	%
總計	100.0	2,021	100.0	1,575	100.0	3,596	100.0	3,596	100.0
性別						$\chi^2 = 32.629$ $P = 0.000$ $df = 1$		$\chi^2 = 0.000$ $P = 1.000$ $df = 1$	
生理男性	48.8	957	47.4	970	61.6	1,927	53.6	1,756	48.8
生理女性	51.2	1,064	52.6	605	38.4	1,669	46.4	1,840	51.2
年齡層						$\chi^2 = 195.569$ $P = 0.000$ $df = 6$		$\chi^2 = 0.000$ $P = 1.000$ $df = 6$	
18~24 歲	8.3	62	3.1	168	10.7	230	6.4	299	8.3
25~29 歲	7.5	60	3.0	165	10.5	225	6.3	271	7.5
30~39 歲	16.0	166	8.2	312	19.8	478	13.3	574	16.0
40~49 歲	19.5	289	14.3	284	18.0	573	15.9	701	19.5
50~59 歲	17.5	436	21.6	248	15.7	684	19.0	631	17.5
60~69 歲	16.7	415	20.5	212	13.5	627	17.4	600	16.7
70 歲以上	14.5	593	29.3	186	11.8	779	21.7	522	14.5
教育程度						$\chi^2 = 58.247$ $P = 0.077$ $df = 5$		$\chi^2 = 0.014$ $P = 1.000$ $df = 5$	
國小及以下	9.7	309	15.3	126	8.0	435	12.1	347	9.6
國初中	10.8	172	8.5	104	6.6	276	7.7	388	10.8
高級中等	27.4	538	26.6	395	25.1	933	25.9	986	27.4
專科	11.2	273	13.5	146	9.3	419	11.7	404	11.2
大學	31.7	568	28.1	647	41.1	1,215	33.8	1,142	31.8
研究所及以上	9.2	161	8.0	157	10.0	318	8.8	330	9.2

說明 1：P>0.05 表示兩變數之間無顯著差異。

說明 2：母體資料來源為內政部統計年報。113 年 12 月底鄉鎮市區人口數按性別及單一年齡分。

表 5-1 有效樣本代表性檢定結果表(續)

項目別	母體 %	市話		手機		總計		加權後	
		樣本數	%	樣本數	%	樣本數	%	樣本數	%
總計	100.0	2,021	100.0	1,575	100.0	3,596	100.0	3,596	100.0
居住縣市別						$\chi^2 = 447.892$ $P = 0.077$ $df = 20$		$\chi^2 = 5.089$ $P = 1.000$ $df = 20$	
新北市	17.5	132	6.5	251	15.9	383	10.7	615	17.1
臺北市	10.6	143	7.1	201	12.8	344	9.6	360	10.0
桃園市	9.8	205	10.1	151	9.6	356	9.9	353	9.8
臺中市	12.0	159	7.9	226	14.3	385	10.7	433	12.0
臺南市	8.0	207	10.2	132	8.4	339	9.4	288	8.0
高雄市	11.8	191	9.5	178	11.3	369	10.3	426	11.8
宜蘭縣	1.9	67	3.3	19	1.2	86	2.4	76	2.1
新竹縣	2.4	38	1.9	32	2.0	70	1.9	84	2.3
苗栗縣	2.3	48	2.4	42	2.7	90	2.5	86	2.4
彰化縣	5.2	136	6.7	65	4.1	201	5.6	196	5.5
南投縣	2.1	64	3.2	31	2.0	95	2.6	77	2.2
雲林縣	2.9	97	4.8	55	3.5	152	4.2	111	3.1
嘉義縣	2.1	74	3.7	34	2.2	108	3.0	80	2.2
屏東縣	3.5	99	4.9	47	3.0	146	4.1	131	3.7
臺東縣	0.9	39	1.9	10	0.6	49	1.4	30	0.8
花蓮縣	1.4	61	3.0	19	1.2	80	2.2	50	1.4
基隆市	1.6	53	2.6	20	1.3	73	2.0	58	1.6
新竹市	1.9	42	2.1	32	2.0	74	2.1	63	1.7
嘉義市	1.1	45	2.2	18	1.1	63	1.8	36	1.0
澎湖縣	0.5	66	3.3	6	0.4	72	2.0	17	0.5
金馬地區	0.7	55	2.7	6	0.4	61	1.7	25	0.7

說明 1：P>0.05 表示兩變數之間無顯著差異。

說明 2：母體資料來源為內政部統計年報。113 年 12 月底鄉鎮市區人口數按性別及單一年齡分。

第三節 依調查主題選用統計分析方法

一、分析系統

本調查的資料分析採用本公司 CATI 系統即時分析，並搭配 SPSS、R 語言、EXCEL 等軟體。

二、分析方法

(一)單項次數分配

次數分配(frequency distribution)是指將資料依數量大小或類別種類而分成若干組，並列出各組所含次數（即各組所含觀測值的個數），最後再以次數分配圖表（或其他的處理方式）表示之。

(二)交叉分析

交叉分析在分析受訪消費者對特定議題與基本特徵之間的相關，如不同特性受訪消費者是否有使用數位金融服務經驗等。交叉表第一步採用卡方檢定，交叉表的卡方顯著水準小於 5%時才認定兩變數間並非沒有相關。

$$\chi^2 = \sum_i \sum_j \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \quad \begin{cases} O_{ij} \text{ 為第 } i \text{ 列第 } j \text{ 行觀察次數} \\ E_{ij} \text{ 為第 } i \text{ 列第 } j \text{ 行期望次數} \end{cases}$$

第二步在有相關的交叉表內，以 Z-檢定找出有顯著差異的地方。檢視兩個獨立的次群體(Subgroups)對同一議題看法的百分比(次群體 A 之百分比 P_a ，次群體 B 之百分比 P_b)間差異，採 Z_2 檢定：

$$Z_2 = \frac{\hat{P}_a - \hat{P}_b}{\sqrt{\frac{\hat{P}_c(1-\hat{P}_c)}{n_a} + \frac{\hat{P}_c(1-\hat{P}_c)}{n_b}}}, \quad \hat{P}_c = \frac{x_a + x_b}{n_a + n_b}$$

其中 x_a 為次群體 A 選擇某選項人數

x_b 為次群體 B 選擇某選項人數

n_a 為次群體 A 回答該題總人數

n_b 為次群體 B 回答該題總人數

(三)題與題間的相關將採以下方法進行分析

- 兩變數皆為名目變數：以列聯表分析法進行分析，同上述的卡方檢定。
- 兩變數皆為等比或等距變數：計算其皮爾森相關係數(Pearson Correlation Coefficient)或斯皮爾曼等級相關係數(Spearman Rank Correlation Coefficient)，並檢定其關聯性顯著性，或以迴歸分析法(Regression Analysis)估計迴歸方程式。
- 應變數為等比或等距變數、自變數為類別變數：以T檢定或變異數分析(Analysis of Variance)檢定其關聯性。

第六章 問卷基本統計資料

調查資料經加權推估後，樣本結構具有母體代表性，可以據以推估我國 18 歲以上民眾在數位金融服務的使用情況，以下分別從受訪消費者在數位金融服務使用行為、顧客體驗滿意度及服務未來性進行分析。

第一節 數位金融服務使用行為

一、數位金融服務使用情形

本次調查結果顯示，我國 18 歲以上民眾有 59.2% 表示過去三個月內有使用數位金融服務的經驗，推算約有 1,186 萬 8,744 人有使用經驗。(附錄二表 1)

有使用經驗者，以使用「網路銀行/行動銀行」(如透過手機、電腦/筆電、平板等在國內外銀行網頁或 APP 使用各種金融服務)的比例最高，為 48.8%，其次是有使用「行動支付」(如 Apple Pay、Google Pay、台灣 Pay、LINE Pay、一卡通 MONEY、街口支付、悠遊付等)的比例為 43.3%，再其次以有使用「證券/期貨/選擇權/基金交易」(以手機或電腦進行證券/期貨/選擇權/基金交易)的比例 25.8%，而有使用「網路投保及線上申辦保險服務」(如查詢保單狀況、申請契約變更、理賠等)的比例為 14.1%。受訪消費者可能使用一種或以上的數位金融服務項目，因此有使用的比例加總超過 59.2%。

調查結果也顯示，18 歲以上民眾表示「完全沒有使用經驗」者占 36.7%，推算約為 736 萬 1,933 人，另有 3.9% 表示「曾經使用過，最近三個月內沒有使用」(中斷服務消費者)，0.3% 為「不知道/拒答」。

由表 6-1 及附錄二表 1 分析結果可知，依受訪消費者各項基本資料屬性來看，受訪消費者的數位金融服務使用行為，經卡方獨立性檢定在不同性別、年齡層、教育程度、居住縣市及個人月收入有顯著差異。檢定時排除「不知道/拒答」者。

- 性別：女性過去三個月有使用數位金融服務的比例高於男性。男性有使用「證券/期貨/選擇權/基金交易」的比例 26.6% 高於女性的 25.1%，其他項目都是以女性有使用的比例較男性高。
- 年齡層：年齡層越小的受訪消費者有使用數位金融服務的比例也越高，由 70 歲以上的 13.1% 增加到 25~29 歲的 85.3%。18~24 歲者由於法令限制網路證券、網路投保須年滿 18 歲以上才能開戶、投保，以及 18~24 歲者的投資理財需求相對不高，使得在「證券/期貨/選擇權/基金交易」與「網路投保及線上申辦保險服務」使用比例偏低，但並不影響其「網路銀行/行動銀行」與「行動支付」的使用。

完全沒有使用的受訪消費者的比例隨年齡增加而遞增，由 25~29 歲的 9.2% 完全沒有使用，遞增到 70 歲以上者的 82.2%。
- 教育程度：教育程度越高的受訪消費者有使用數位金融服務的比例也越高，由國小及以下的 4.0% 增加到研究所及以上的 89.6%。各項數位金融服務也呈現教育程度越高，有使用比例越高的趨勢。

完全沒有使用的受訪消費者的比例隨教育程度增加而遞減，由國小及以下的 93.8% 完全沒有使用，遞減到研究所及以上的 6.3%。
- 居住縣市：居住在新竹市、新竹縣的受訪消費者有使用數位金融服務的比例相對較高，分別為 75.3% 及 70.2%，也高於居住在六都直轄市的受訪消費者。居住在澎湖縣、雲林縣、嘉義縣受訪消費者有使用的比例則是相對較低，分別為 42.2%、42.6% 及 42.9%。
- 個人月收入：個人月收入越高的受訪消費者有使用數位金融服務的比例也越高，由 20,000 元以下的 31.5% 增加到 50,001 元以上的 83.1%。各項數位金融服務也呈現個人月收入越高，有使用比例越高的趨勢。

完全沒有使用的受訪消費者的比例隨個人月收入增加而遞減，由 20,000 元以下的 64.2% 完全沒有使用，遞減到 50,001 元以上的 14.2%。

數位金融服務使用者的特性為「低年齡、高教育程度、高收入」者，也是數位化、行動通信使用程度最高、最深入的一群。

表6-1 有使用數位金融服務比例與使用項目-與基本資料交叉

單位：人、%

項目別	樣本數	有使用經驗者-使用項目					完全沒有使用經驗	曾經使用過，最近三個月內沒有使用
			網路銀行/行動銀行	行動支付	以手機或電腦進行證券/期貨/選擇權/基金交易	網路投保及線上申辦保險服務		
總計	3,596	59.2	48.8	43.3	25.8	14.1	36.7	3.9
性別								
生理男性	1,756	57.3	47.0	41.4	26.6	13.8	37.9	4.6
生理女性	1,840	60.9	50.5	45.0	25.1	14.5	35.6	3.2
年齡層								
18~24 歲	299	76.6	63.6	66.6	18.5	8.3	20.3	3.2
25~29 歲	271	85.3	78.6	72.9	33.2	18.8	9.2	4.7
30~39 歲	574	84.4	76.8	70.2	36.8	27.3	11.8	3.7
40~49 歲	701	74.8	65.4	56.0	31.8	20.7	22.0	3.3
50~59 歲	631	60.1	46.0	37.8	30.7	13.9	35.4	4.1
60~69 歲	600	35.5	21.8	17.2	19.4	6.6	60.1	4.4
70 歲以上	522	13.1	6.3	4.4	7.6	0.8	82.2	3.8
教育程度								
國小及以下	347	4.0	0.6	0.7	2.8	-	93.8	1.4
國初中	388	17.3	9.9	9.2	6.3	0.6	77.9	4.8
高級中等	986	51.0	37.6	29.9	17.0	9.0	43.0	5.8
專科	404	71.4	58.5	51.6	33.0	18.0	24.0	4.6
大學	1,142	84.1	73.8	67.8	37.5	21.5	13.3	2.4
研究所及以上	330	89.6	80.2	72.9	49.8	30.0	6.3	3.4
個人月收入								
20,000 元以下	1,014	31.5	21.5	20.0	10.0	2.8	64.2	3.9
20,001-30,000 元	613	49.9	37.1	31.7	17.9	8.0	44.4	5.6
30,001-50,000 元	1,051	74.9	64.9	55.4	30.6	19.3	21.0	4.0
50,001 元以上	717	83.1	74.4	68.5	47.3	27.9	14.2	2.7
不知道/拒答	201	59.9	47.0	42.2	28.3	13.9	36.6	1.6

說明：本表未列「不知道/拒答」者，完整分析請見附錄二表 1。

表 6-1 有使用數位金融服務比例與使用項目-與基本資料交叉(續)

單位：人、%

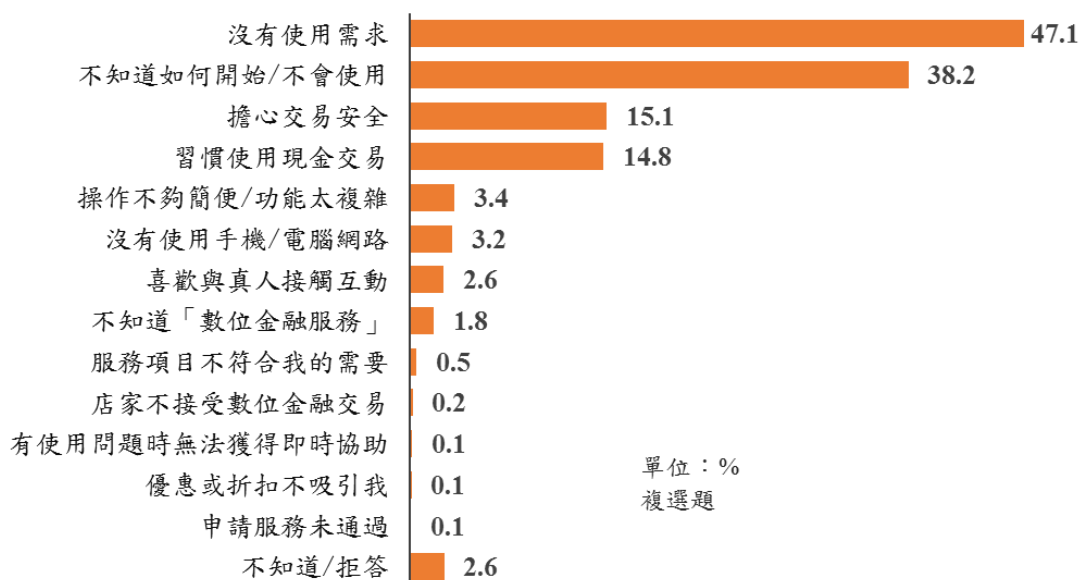
項目別	樣本數	有使用經驗者-使用項目					完全沒有使用經驗	曾經使用過，最近三個月內沒有使用
			網路銀行/行動銀行	行動支付	以手機或電腦進行證券/期貨/選擇權/基金交易	網路投保及線上申辦保險服務		
總計	3,596	59.2	48.8	43.3	25.8	14.1	36.7	3.9
居住縣市								
北部地區	1,608	63.6	54.1	48.4	30.4	14.6	32.5	3.8
新北市	615	65.9	54.9	50.1	30.7	13.6	29.2	4.9
臺北市	360	63.2	56.2	49.4	31.8	17.3	33.6	2.9
桃園市	353	61.2	52.4	44.2	28.3	11.9	35.0	3.9
宜蘭縣	76	52.7	47.4	35.9	23.1	15.8	46.7	0.6
新竹縣	84	70.2	53.7	59.1	32.9	16.7	25.4	4.4
基隆市	58	49.4	42.8	40.3	33.6	19.9	48.3	2.3
新竹市	63	75.3	61.9	58.0	34.7	15.2	21.5	3.3
中部地區	904	55.3	46.2	39.8	21.7	13.3	40.2	3.9
臺中市	433	58.9	50.1	42.2	24.4	16.6	36.0	4.1
苗栗縣	86	56.7	45.7	41.1	21.8	8.5	36.6	5.7
彰化縣	196	58.7	47.1	43.6	23.4	13.1	37.8	3.5
南投縣	77	43.8	38.0	32.6	12.1	6.5	52.9	3.3
雲林縣	111	42.6	35.2	27.6	14.6	9.6	54.8	2.6
南部地區	962	56.3	43.9	39.1	22.4	14.6	39.5	3.9
臺南市	288	56.3	43.3	39.5	26.2	11.2	36.6	6.5
高雄市	426	61.5	48.2	43.3	23.5	15.0	36.1	2.2
嘉義縣	80	42.9	32.6	25.7	20.0	15.5	51.7	5.4
屏東縣	131	48.0	36.6	31.2	11.1	17.8	48.6	3.5
嘉義市	36	54.5	49.4	43.9	25.0	22.0	42.9	2.6
東部離島	122	51.6	38.3	34.8	22.8	11.0	44.8	3.1
臺東縣	30	54.3	40.5	39.3	23.7	13.3	43.7	-
花蓮縣	50	51.4	41.1	32.7	15.2	10.0	44.4	4.2
澎湖縣	17	42.2	35.7	32.9	24.1	7.2	52.9	4.9
金馬地區	25	55.2	32.2	34.8	36.0	12.7	41.5	3.2

說明：本表未列「不知道/拒答」者，完整分析請見附錄二表 1。

二、未使用數位金融服務原因

調查結果顯示有 36.7% 受訪消費者完全沒有使用數位金融服務的經驗，其特性以高齡、小學以下教育、2 萬以下收入者比例較高。

進一步詢問受訪消費者未使用的原因以「沒有使用需求」(如沒有需要、用不到、年紀大用不到等)比例最高，為 47.1%，其次是「不知道如何開始/不會使用」(如不會用、不識字不會用等)，為 38.2%，再其次是「擔心交易安全」(15.1%)及「習慣使用現金交易」(14.8%)，其他原因比例相對較低，如「操作不夠簡便/功能太複雜」(3.4%)、「沒有使用手機/電腦網路」(3.2%)、「喜歡與真人接觸互動」(2.6%)、「不知道『數位金融服務』」(1.8%)等。(附錄二表 2)



說明：18 歲以上最近三個月完全沒有使用數位金融服務的受訪消費者，1,330 人。

圖6-1 消費者未使用數位金融服務原因

從不同年齡層分析沒有使用數位金融服務原因來看，各年齡層「沒有使用需求」的比例相近，其中在 18~24 歲者相對較高(63.3%)，如同前述分析與其投資理財需求相對不高有關。年齡層越高者「不知道如何開始/不會使用」比例也越高，應與其數位化程度相對較低有關。40~49 歲、50~59 歲、60~69 歲受訪消費者因「擔心交易安

全」而未使用的比例相對較高。30~39 歲及 18~24 歲者則因「習慣使用現金交易」的比例相對較高。(附錄二表 2)

表6-2 未使用數位金融服務原因-與基本資料交叉

單位：人、%

項目別	樣本數	沒有使用需求	不知道如何開始/不會使用	擔心交易安全	習慣使用現金交易	操作不夠簡便/功能太複雜	沒有使用手機/電腦網路	喜歡與真人接觸互動	不知道「數位金融服務」
總計	1,330	47.1	38.2	15.1	14.8	3.4	3.2	2.6	1.8
年齡層									
18~24 歲	60	63.3	2.7	6.9	29.6	1.3	-	1.6	1.5
25~29 歲	27	57.8	10.2	9.0	18.4	2.8	-	4.0	-
30~39 歲	69	54.3	13.0	15.5	30.1	7.2	-	-	-
40~49 歲	154	36.7	21.6	25.7	22.8	5.4	2.0	5.3	0.8
50~59 歲	226	47.9	29.7	18.4	18.2	3.4	1.2	2.9	0.4
60~69 歲	360	48.2	43.1	17.3	12.0	4.0	2.6	2.6	1.2
70 歲以上	433	45.5	55.3	9.1	8.0	2.0	6.3	1.9	3.8

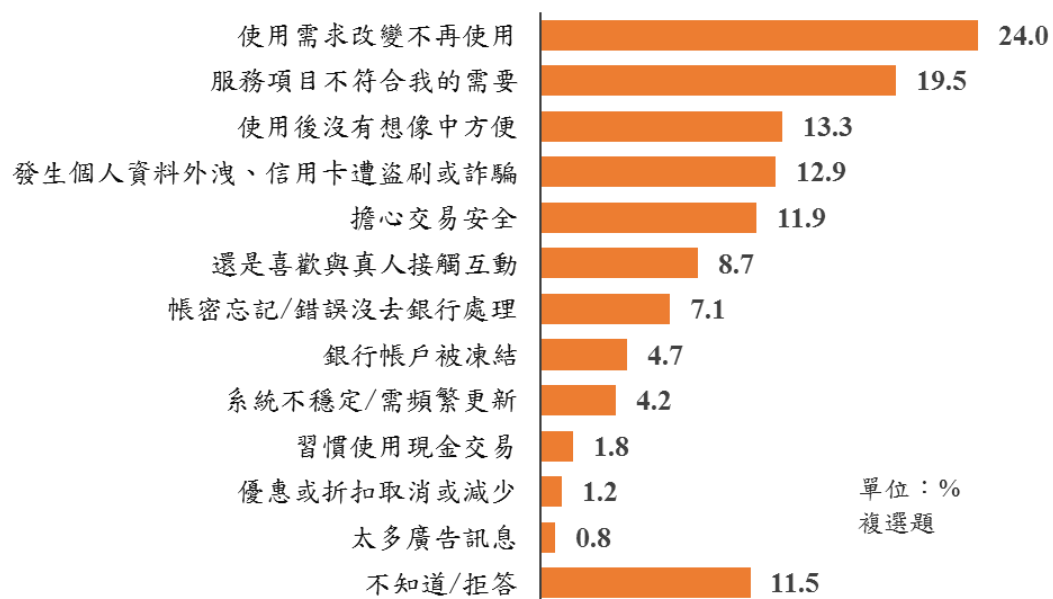
說明 1：未使用原因為可複選，本表僅列比例最高前 8 項原因，完整分析請見附錄二表 2。

說明 2：部分基本資料次群體樣本數不足 30 人(加權後)，可能影響分析穩定性，分析結果僅供參考。以下各表相同。

三、中斷使用數位金融服務原因

部分受訪消費者過去曾經有使用數位金融服務經驗，但是本次調查的最近三個月內並沒有使用，本研究將其稱之為「中斷服務消費者」。調查結果顯示，有 3.9% 的 18 歲以上受訪消費者為「中斷服務消費者」，推算約有 77 萬 2,479 人。(附錄二表 3)

進一步詢問中斷服務消費者不再使用數位金融服務的原因以「使用需求改變不再使用」比例最高，為 24.0%，如因為退休、投資理財活動減少、年紀大了不想用電腦/手機等。其次是「服務項目不符合我的需要」(19.5%)、「使用後沒有想像中方便」(13.3%)、「發生個人資料外洩、信用卡遭盜刷或詐騙等事件」(12.9%)及「擔心交易安全」(11.9%)等原因而不再使用。



說明：18 歲以上曾經使用過，最近三個月內沒有使用的受訪消費者，138 人。

圖6-2 中斷服務消費者沒有繼續使用數位金融服務原因

第二節 顧客體驗滿意度分析

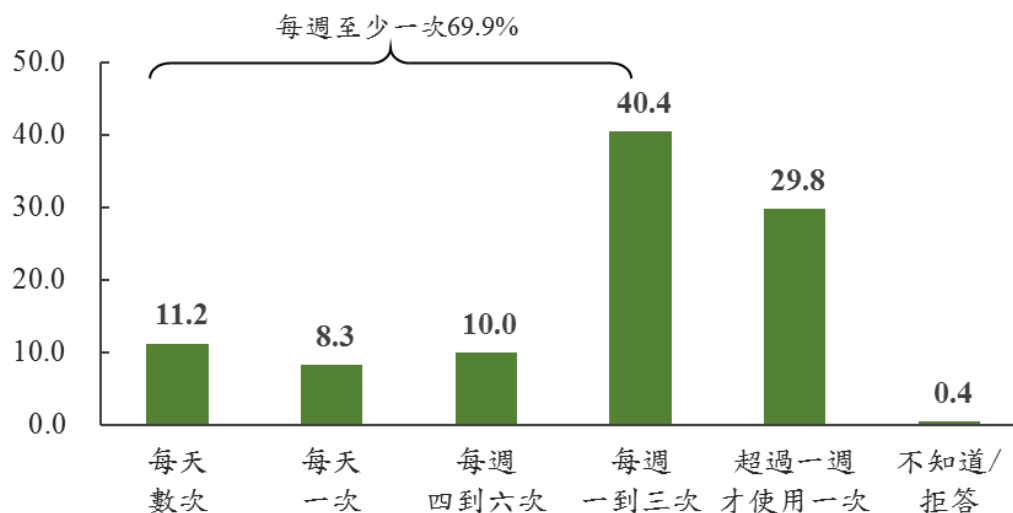
在客戶體驗滿意度方面，分別從受訪消費者有使用的數位金融服務物項目中，探討服務使用頻率、使用時間、最常使用的服務項目、使用滿意度、滿意或不滿意的服務項目與原因等進行分析。

一、網路銀行或行動銀行體驗滿意度

(一)服務使用頻率

在網路銀行或行動銀行的服務使用頻率上，調查顯示 11.2%有使用的受訪消費者表示「每天數次」使用到網路銀行或行動銀行服務，另有 8.3%為「每天一次」、10.0%為「每週四到六次」、40.4%為「每週一到三次」，此外，29.8%為「超過一週才使用一次」，0.4%「不知道/拒答」。合計有接近 2 成(19.5%)的受訪消費者每天至少會使用一次網路銀行或行動銀行服務，有 7 成(69.9%)受訪消費者每週至少會使用一次。(附錄二表 4)

單位：%



說明：18 歲以上最近三個月內有使用網路銀行或行動銀行服務的受訪消費者，1,755 人。

圖6-3 網路銀行或行動銀行服務使用頻率

由表 6-3 及附錄二表 4 分析結果可知，依受訪消費者各項基本資料屬性來看，受訪消費者在網路銀行或行動銀行服務使用頻率，經卡方獨立性檢定在不同年齡層、教育程度及個人月收入有顯著差

異。在不同性別、居住地區則是沒有顯著差異。檢定時將「每天數次」、「每天一次」、「每週四到六次」、「每週一到三次」合併，並排除「不知道/拒答」者。

- 年齡層：以 25~29 歲者的使用頻率最高，每週至少會使用一次的比例合計為 79.8%(合計每天數次%、每天一次%、每週四到六次%，以下各表相同)，而 70 歲以上者較低，合計為 41.5%。
- 教育程度：高教育程度者的使用頻率相對較高，以大學、研究所及以上者的使用頻率最高，每週至少會使用一次的比例合計分別為 76.5%與 75.4%，國初中者較低，合計為 40.6%。
- 個人月收入：個人月收入越高的受訪消費者使用的頻率也越高，由 20,000 元以下每週至少會使用一次的比例 60.7%，增加到 50,001 元以上的 79.4%。

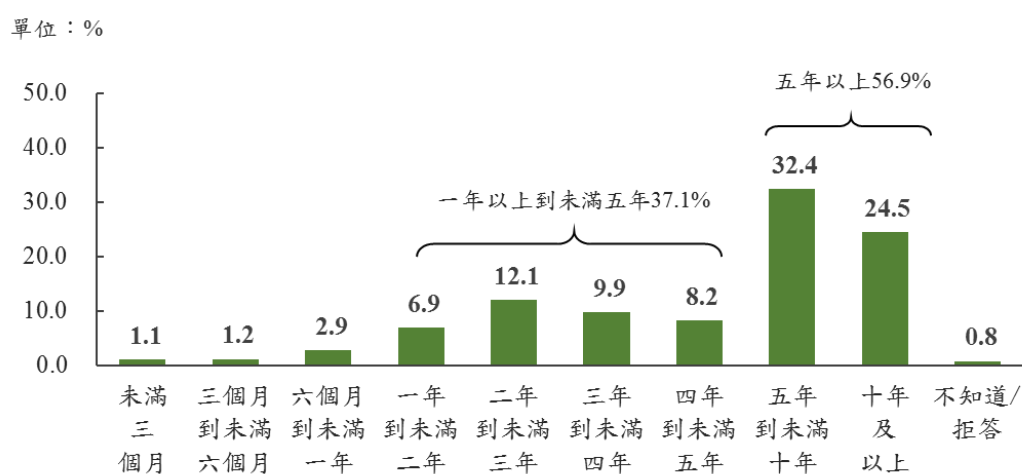
表6-3 網路銀行或行動銀行的服務使用頻率-與基本資料交叉

單位：人、%							
項目別	樣本數	每天數次	每天一次	每週四到六次	每週一到三次	超過一週才使用一次	不知道/拒答
總計	1,755	11.2	8.3	10.0	40.4	29.8	0.4
年齡層							
18~24 歲	190	8.8	5.2	11.2	51.7	22.8	0.3
25~29 歲	213	13.7	12.6	11.6	41.9	20.2	-
30~39 歲	440	14.1	15.0	11.5	35.7	23.7	-
40~49 歲	459	10.8	5.1	10.7	41.9	30.9	0.5
50~59 歲	290	7.7	3.9	6.3	38.9	42.2	1.0
60~69 歲	131	10.7	5.6	7.2	38.7	37.2	0.5
70 歲以上	33	6.8	1.7	5.6	27.4	58.5	-
教育程度							
國小及以下	2	-	-	-	36.8	63.2	-
國初中	39	14.3	1.5	8.0	16.8	59.4	-
高級中等	371	7.1	6.5	7.3	40.1	37.9	1.1
專科	236	7.7	8.1	9.2	34.1	40.8	0.2
大學	843	12.2	9.7	11.4	43.2	23.5	-
研究所及以上	265	16.4	7.6	10.4	41.0	23.9	0.7
個人月收入							
20,000 元以下	218	4.6	2.3	10.6	43.2	39.3	-
20,001-30,000 元	227	9.0	6.5	8.5	37.2	38.7	0.2
30,001-50,000 元	682	8.9	10.5	9.0	39.8	31.6	0.3
50,001 元以上	533	17.9	8.1	11.8	41.6	20.1	0.4
不知道/拒答	94	11.2	11.7	9.0	39.1	27.0	2.0

說明：完整分析請見附錄二表 4。

(二)服務使用時間

在網路銀行或行動銀行的服務使用時間上，調查顯示以「五年到未滿十年」的比例最高，占 32.4%，另有 24.5% 為「十年及以上」，合計占 56.9%，也就是說有半數以上網路銀行或行動銀行受訪消費者有超過五年以上的經驗。其次「四年到未滿五年」占 8.2%、「三年到未滿四年」占 9.9%、「二年到未滿三年」占 12.1%、「一年到未滿二年」占 6.9%，合計一年以上到未滿五年為 37.1%。一年以內的受訪消費者合計僅占 5.2%。(附錄二表 5)



說明：18 歲以上最近三個月內有使用網路銀行或行動銀行服務的受訪消費者，1,755 人。

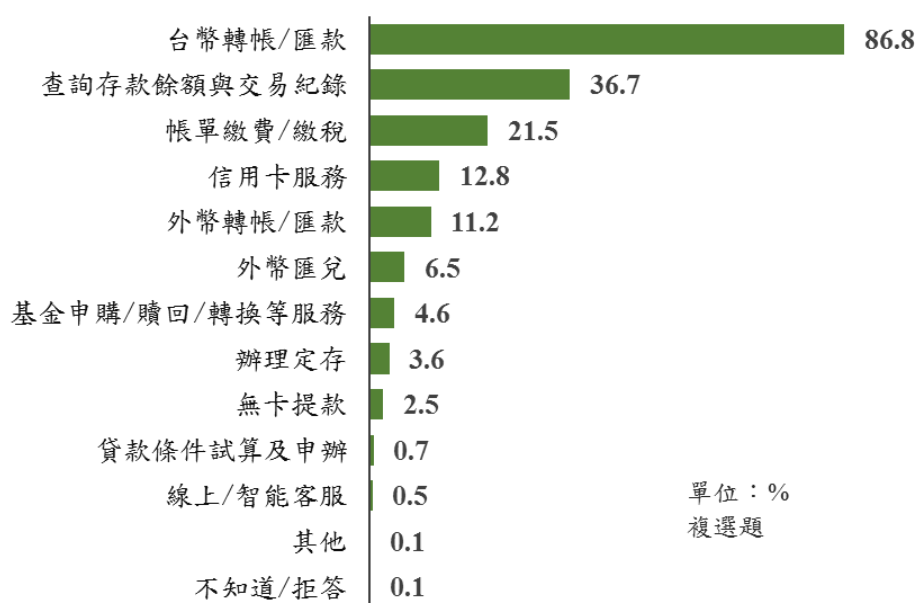
圖 6-4 網路銀行或行動銀行服務使用時間

為分析受訪消費者使用網路銀行或行動銀行服務時間是否有差異，以單因子獨立變異數分析(Analysis of Variance, ANOVA)比較各基本資料中各特性受訪消費者使用平均時間差異。平均使用時間以選項中間值進行轉換，如「未滿三個月」為 1.5 個月、「三個月到未滿六個月」為 4.5 個月，以此類推。

ANOVA 分析結果顯示，不同性別、年齡層、教育程度、個人月收入受訪消費者使用平均時間變異數檢定為不同質，因此不進行平均時間比較。而不同縣市受訪消費者使用平均時間變異數檢定為同質，但是並沒有達到顯著差異。(附錄二表 5)

(三)最常使用的服務項目

在網路銀行或行動銀行最常使用的服務項目上，調查顯示有近9成受訪消費者最常使用「台幣轉帳/匯款」服務(86.8%)，其次是「查詢存款餘額與交易紀錄」(36.7%)與「帳單繳費/繳稅」(21.5%)，再其次是「信用卡服務」(12.8%)與「外幣轉帳/匯款」(11.2%)，其他服務項目的使用率相對較低，如「外幣匯兌」(6.5%)、「基金申購/贖回/轉換等服務」(4.6%)、「辦理定存」(3.6%)、「無卡提款」(2.5%)等。(附錄二表 6)

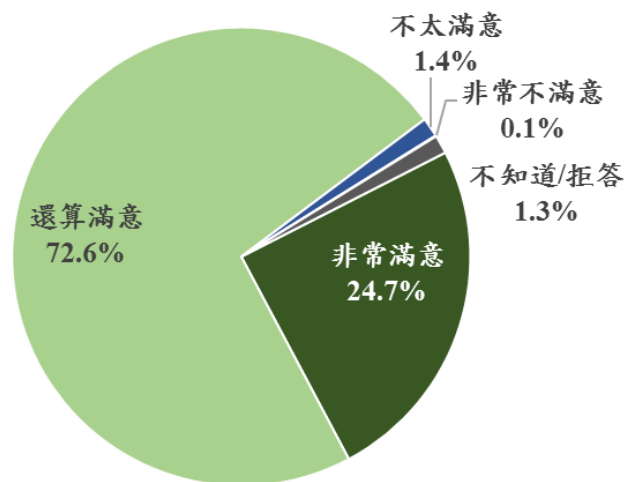


說明：18歲以上最近三個月內有使用網路銀行或行動銀行服務的受訪消費者，1,755人。
最常服務項目為可複選，因此比例合計超過100.0%。

圖6-5 網路銀行或行動銀行最常使用服務項目

(四)使用滿意度

在網路銀行或行動銀行服務使用滿意度上，97.3%絕大多數的受訪消費者表示「滿意」，其中有 24.7%為非常滿意、72.6%為還算滿意；僅有 1.4%表示「不滿意」，其中有 1.4%為不太滿意、0.1%為非常不滿意。顯示網路銀行或行動銀行服務表現獲得受訪消費者的高度認同。(附錄二表 7)



說明：18 歲以上最近三個月內有使用網路銀行或行動銀行服務的受訪消費者，1,755 人。

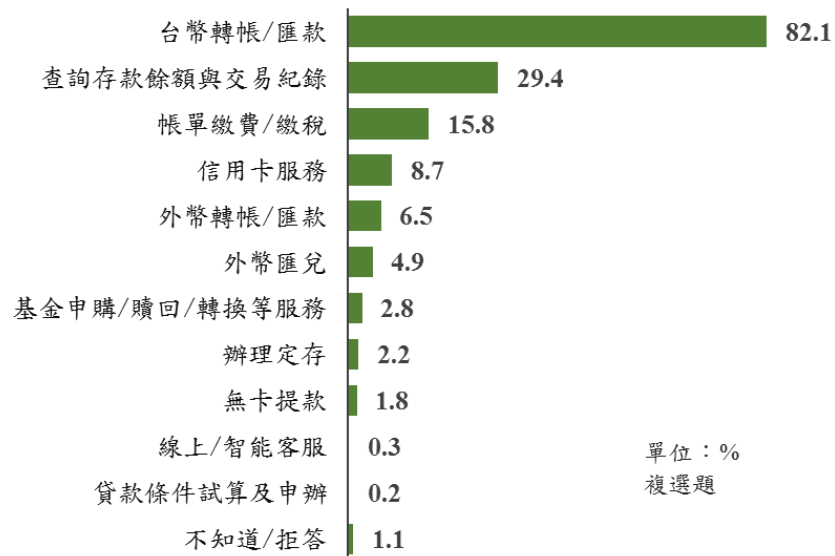
圖6-6 網路銀行或行動銀行服務使用滿意度

由附錄二表 7 分析結果可知，依受訪消費者各項基本資料屬性來看，受訪消費者在網路銀行或行動銀行服務使用滿意度，經卡方獨立性檢定在不同性別、年齡層、教育程度、居住縣市及個人月收入沒有顯著差異。檢定時將「非常滿意」、「還算滿意」合併，「不太滿意」、「非常不滿意」合併。

(五)最滿意服務內容及滿意原因

對網路銀行或行動銀行服務表示滿意者，最滿意的服務內容以「台幣轉帳/匯款」服務比例最高，為 82.1%，其次是「查詢存款餘額與交易紀錄」(29.4%)與「帳單繳費/繳稅」(15.8%)，再其次是「信用卡服務」(8.7%)、「外幣轉帳/匯款」(6.5%)、「外幣匯兌」(4.9%)、「基金申購/贖回/轉換等服務」(2.8%)、「辦理定存」(2.2%)、「無卡

提款」(1.8%)等。受訪消費者滿意的服務內容及比例順序，與受訪消費者使用的服務內容及比例順序高度相似。(附錄二表 8)



說明：18 歲以上最近三個月內有使用網路銀行或行動銀行服務，且整體使用表示滿意的受訪消費者，1,708 人。

圖6-7 滿意網路銀行或行動銀行服務者的滿意服務內容

對網路銀行或行動銀行服務表示滿意者，滿意服務內容的原因以「節省交通或時間成本」的比例最高，為 78.3%，其次是「操作方便」(40.2%)，再其次是「可快速查詢資訊」(17.4%)與「不受銀行營業時間/24 小時限制」(13.7%)，受訪消費者滿意服務內容的原因可以歸納為方便、快速兩個原因。(附錄二表 9)

其他如「有折扣或優惠」(5.9%)、「無需攜帶現金、提款卡/減少遺失風險」(3.7%)、「幫助記帳及查詢相關紀錄」(2.7%)、「交易比較安全」(2.1%)等。其他原因比例相對較低。



說明：18 歲以上最近三個月內有使用網路銀行或行動銀行服務，且整體使用表示滿意的受訪消費者，1,708 人。

圖6-8 滿意網路銀行或行動銀行服務內容的原因

(六)最不满意服務內容及不满意原因

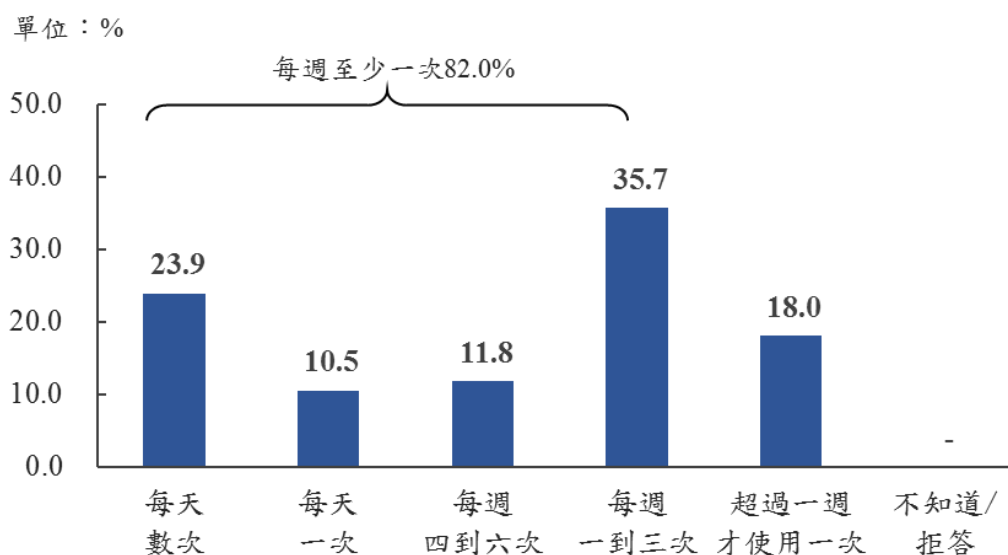
對網路銀行或行動銀行服務表示不滿意者(25 人)，最不满意的服務內容以「台幣轉帳/匯款」服務回答人數最多(12 人)，其次是「查詢存款餘額與交易紀錄」(5 人)，再其次是「外幣轉帳/匯款」(3 人)及「信用卡服務」(3 人)，其他不滿意服務內容的回答人數在 1 人或以下。(附錄二表 10)

對網路銀行或行動銀行服務表示不滿意者，不滿意服務內容的原因以「操作麻煩/使用介面複雜」的人數最高(10 人)，其次是「擔心交易安全」(9 人)，再其次是「容易受到額度限制」(5 人)與「無法獲得所需資訊/解決問題」(3 人)，其他不滿意服務原因的回答人數在 1 人或以下。(附錄二表 11)

二、行動支付體驗滿意度

(一)服務使用頻率

在行動支付的服務使用頻率上，調查結果顯示 23.9%有使用行動支付的受訪消費者表示「每天數次」使用到行動支付服務，另有 10.5%為「每天一次」、11.8%為「每週四到六次」、35.7%為「每週一到三次」，此外，18.0%為「超過一週才使用一次」。合計有超過 3 成(34.4%)的受訪消費者每天至少會使用一次行動支付服務，有 8 成(82.0%)受訪消費者每週至少會使用一次。(附錄二表 12)



說明：18 歲以上最近三個月內有使用行動支付服務的受訪消費者，1,556 人。

圖6-9 行動支付服務使用頻率

由表 6-4 及附錄二表 12 分析結果可知，依受訪消費者各項基本資料屬性來看，受訪消費者在行動支付服務使用頻率，經卡方獨立性檢定在不同年齡層、教育程度、居住地區及個人月收入有顯著差異。在不同性別則是沒有顯著差異。檢定時將「每天數次」、「每天一次」、「每週四到六次」、「每週一到三次」合併，並排除「不知道/拒答」者。

- 年齡層：以 30~39 歲者的使用頻率最高，每週至少會使用一次的比例合計為 88.8%，而 70 歲以上者較低，合計為 61.7%。

- 教育程度：高教育程度者的使用頻率相對較高，以大學、研究所及以上者的使用頻率最高，每週至少會使用一次的比例合計皆為 86.6%，國初中者較低，合計為 66.9%。
- 居住地區：居住在北部地區者的使用頻率相對較高，每週至少會使用一次的比例合計皆為 84.7%，居住在中部地區者較低，合計為 78.9%。
- 個人月收入：個人月收入越高的受訪消費者使用的頻率也越高，由 20,000 元以下每週至少會使用一次的比例 72.0%，增加到 50,001 元以上的 88.7%。

表6-4 行動支付的服務使用頻率-與基本資料交叉

單位：人、%

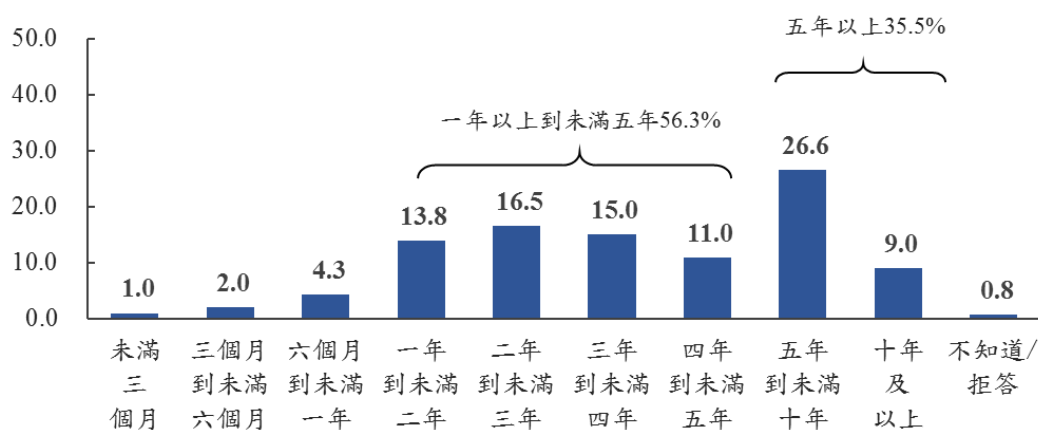
項目別	樣本數	每天 數次	每天 一次	每週四 到六次	每週一 到三次	超過一 週才使 用一次	不知道 /拒答
總計	1,556	23.9	10.5	11.8	35.7	18.0	-
年齡層							
18~24 歲	199	24.2	9.2	15.2	39.3	12.1	-
25~29 歲	197	34.5	14.0	13.2	24.6	13.7	-
30~39 歲	402	32.2	12.4	11.1	33.0	11.2	-
40~49 歲	392	23.1	10.4	12.2	35.6	18.8	-
50~59 歲	238	11.0	8.3	10.0	43.7	26.9	-
60~69 歲	103	9.3	6.9	8.2	39.1	36.5	-
70 歲以上	23	-	-	10.7	51.0	38.3	-
教育程度							
國小及以下	3	-	-	-	75.3	24.7	-
國初中	36	6.2	7.7	-	53.0	33.1	-
高級中等	294	16.5	7.4	9.5	39.8	26.9	-
專科	208	12.3	12.3	9.7	40.1	25.6	-
大學	774	28.2	11.5	13.6	33.3	13.4	-
研究所及以上	241	32.2	10.0	12.4	31.9	13.4	-
居住縣市							
北部地區	778	27.3	11.2	11.9	34.4	15.3	-
中部地區	360	20.8	10.5	12.2	35.3	21.1	-
南部地區	376	20.8	9.2	11.4	37.8	20.8	-
東部離島	43	15.8	9.7	10.9	45.5	18.2	-
個人月收入							
20,000 元以下	202	12.4	8.3	15.0	36.3	28.0	-
20,001-30,000 元	195	15.4	6.1	11.3	43.6	23.6	-
30,001-50,000 元	582	21.8	13.6	10.6	35.4	18.6	-
50,001 元以上	492	35.4	9.3	11.4	32.6	11.3	-
不知道/拒答	85	18.7	11.9	15.8	36.8	16.8	-

說明：完整分析請見附錄二表 12。

(二)服務使用時間

在行動支付的服務使用時間上，調查顯示以「五年到未滿十年」的比例最高，占 26.6%，另有 9.0% 為「十年及以上」，合計占 35.5%。另外「二年到未滿三年」占 16.5%、「三年到未滿四年」占 15.0%、「一年到未滿二年」占 13.8%、「四年到未滿五年」占 11.0%，合計一年以上到未滿五年為 56.3%，也就是說有半數以上行動支付受訪消費者有一年以上到未滿五年的經驗。一年以內的受訪消費者合計僅占 7.3%。(附錄二表 13)

單位：%



說明：18 歲以上最近三個月內有使用行動支付服務的受訪消費者，1,556 人。

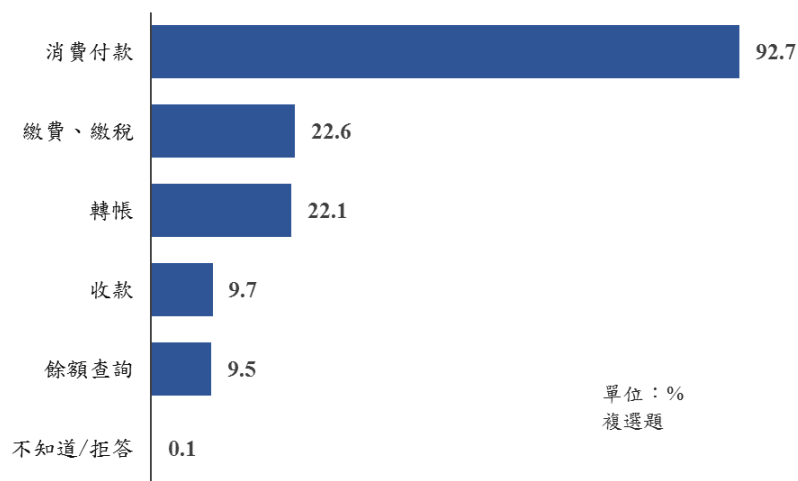
圖6-10 行動支付服務使用時間

為分析受訪消費者使用行動支付服務時間是否有差異，以單因子獨立變異數分析(Analysis of Variance, ANOVA)比較各基本資料中各特性受訪消費者使用平均時間差異。平均使用時間以選項中間值進行轉換，如「未滿三個月」為 1.5 個月、「三個月到未滿六個月」為 4.5 個月，以此類推。

ANOVA 分析結果顯示，不同性別、年齡層、教育程度、個人月收入受訪消費者使用平均時間變異數檢定為不同質，因此不進行平均時間比較。而不同縣市受訪消費者使用平均時間變異數檢定為同質，但是並沒有達到顯著差異。(附錄二表 13)

(三)最常使用的服務項目

在行動支付最常使用的服務項目上，調查顯示有超過 9 成受訪消費者最常使用「消費付款」服務(92.7%)，其次是「繳費、繳稅」(22.6%)與「轉帳」(22.1%)，其他服務項目的使用率相對較低，如「收款」(9.7%)、「餘額查詢」(9.5%)。(附錄二表 14)

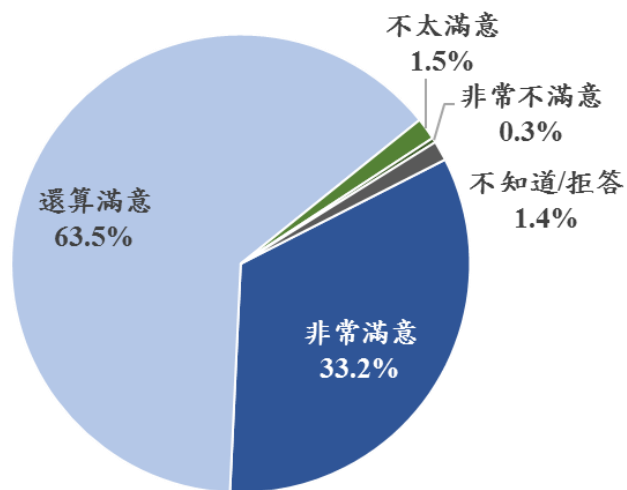


說明：18 歲以上最近三個月內有使用行動支付服務的受訪消費者，1,556 人。最常服務項目為可複選，因此比例合計超過 100.0%。

圖6-11 行動支付最常使用服務項目

(四)使用滿意度

在行動支付服務使用滿意度上，96.7%絕大多數的受訪消費者表示「滿意」，其中有 33.2%為非常滿意、63.5%為還算滿意；僅有 1.8%表示「不滿意」，其中有 1.5%為不太滿意、0.3%為非常不滿意。顯示行動支付服務表現獲得受訪消費者的高度認同。(附錄二表 15)



說明：18 歲以上最近三個月內有使用行動支付服務的受訪消費者，1,556 人。

圖6-12 行動支付服務使用滿意度

由附錄二表 15 分析結果可知，依受訪消費者各項基本資料屬性來看，受訪消費者在行動支付服務使用滿意度，經卡方獨立性檢定在不同性別有顯著差異。不同教育程度、居住縣市及個人月收入則是沒有顯著差異。年齡層有 25% 以上統計格期望值低於 5，此現象會造成檢定結果不穩定，因此其分析僅供參考。檢定時將「非常滿意」、「還算滿意」合併，「不太滿意」、「非常不滿意」合併。

- 性別：以女性的滿意度相對較男性高，「非常滿意」與「還算滿意」的比例合計為 97.9%，而男性合計為 95.4%。

表6-5 行動支付服務整體滿意度-與基本資料交叉

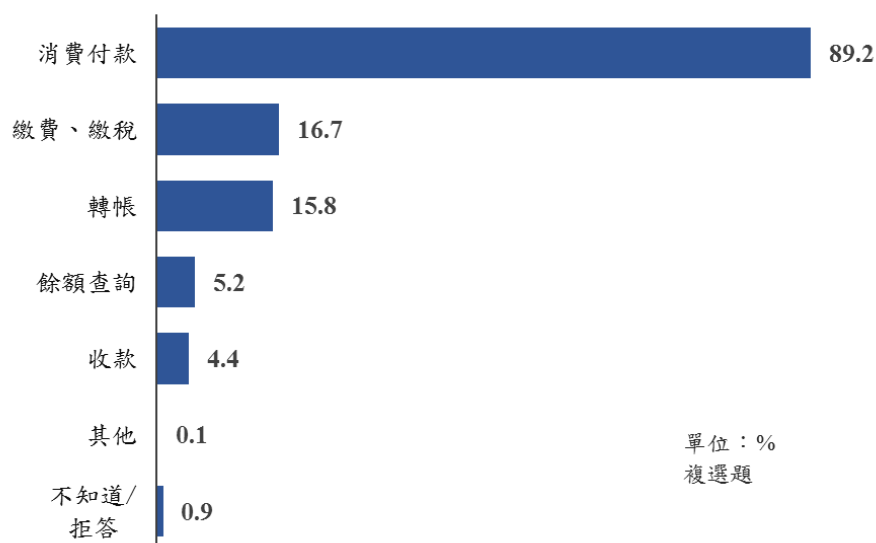
單位：人、%

性別	樣本數	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	不知道/拒答
總計	1,556	96.7	33.2	63.5	1.9	1.5	0.3	1.4
生理男性	727	95.4	33.9	61.5	2.7	2.2	0.5	1.9
生理女性	829	97.9	32.6	65.2	1.2	0.9	0.2	0.9
其他	-	-	-	-	-	-	-	-

說明：完整分析請見附錄二表 15。

(五)最滿意服務內容及滿意原因

對行動支付服務表示滿意者，最滿意的服務內容以「消費付款」服務比例最高，為 89.2%，其次是「繳費、繳稅」(16.7%)與「轉帳」(15.8%)，再其次是「餘額查詢」(5.2%)與「收款」(4.4%)。受訪消費者滿意的服務內容及比例順序，與受訪消費者使用的服務內容及比例順序高度相似。(附錄二表 16)

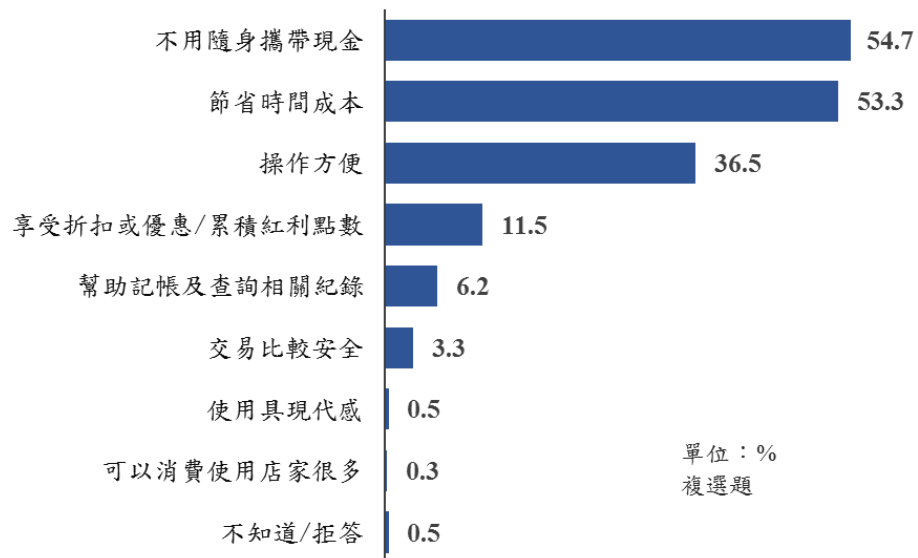


說明：18 歲以上最近三個月內有使用行動支付服務，且整體使用表示滿意的受訪消費者，1,505 人。

圖6-13 滿意行動支付服務者的滿意服務內容

對行動支付服務表示滿意者，滿意服務內容的原因以「不用隨身攜帶現金」的比例最高，為 54.7%，其次是「節省時間成本」(53.3%)，再其次是「操作方便」(36.5%)，受訪消費者滿意服務內容的原因可以歸納為方便、快速兩個原因。(附錄二表 17)

其他如「享受折扣或優惠/累積紅利點數」(11.5%)、「幫助記帳及查詢相關紀錄」(6.2%)、「交易比較安全」(3.3%)等。其他原因比例相對較低。



說明：18 歲以上最近三個月內有使用行動支付服務，且整體使用表示滿意的受訪消費者，1,505 人。

圖6-14 滿意行動支付服務內容的原因

(六)最不满意服務內容及不满意原因

對行動支付服務表示不滿意者(29 人)，最不滿意的服務內容以「消費付款」服務回答人數最多(21 人)，其次是「繳費、繳稅」(6 人)，再其次是「收款」(2 人)、「餘額查詢」(2 人)及「轉帳」(1 人)。(附錄二表 18)

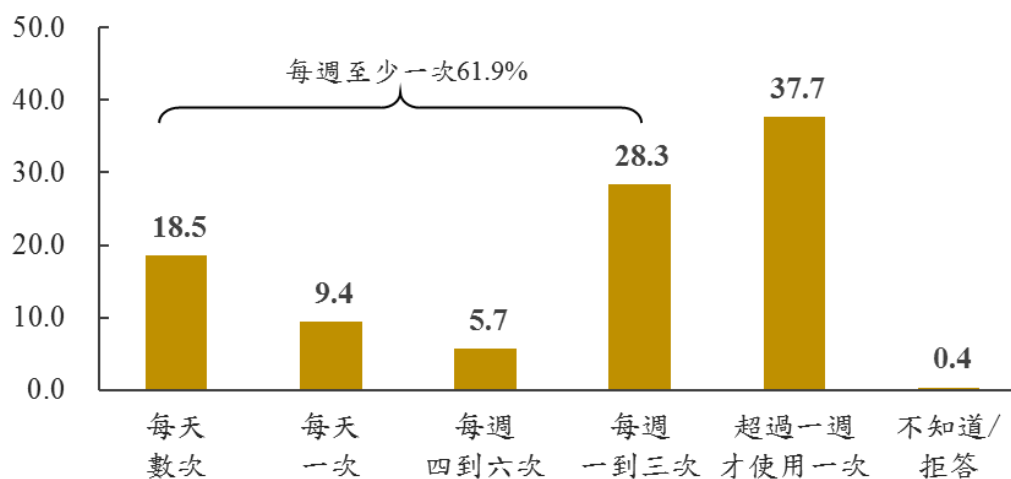
對行動支付服務表示不滿意者，不滿意服務內容的原因以「太多支付系統沒有整合」的人數最高(14 人)，其次是「使用行動支付的店家不夠多」(7 人)，再其次是「操作麻煩/介面不夠人性化」(7 人)、「系統速度太慢/不穩定/需頻繁更新」(6 人)與「擔心交易安全」(5 人)，其他不滿意服務原因的回答人數在 1 人或以下。(附錄二表 19)

三、證券/期貨/選擇權/基金交易體驗滿意度

(一)服務使用頻率

在證券/期貨/選擇權/基金交易的服務使用頻率上，調查顯示 18.5%有使用的受訪消費者表示「每天數次」使用到證券/期貨/選擇權/基金交易服務，另有 9.4%為「每天一次」、5.7%為「每週四到六次」、28.3%為「每週一到三次」，此外，37.7%為「超過一週才使用一次」，0.4%「不知道/拒答」。合計有接近 3 成(27.9%)的受訪消費者每天至少會使用一次證券/期貨/選擇權/基金交易服務，有 6 成(61.9%)受訪消費者每週至少會使用一次。(附錄二表 20)

單位：%



說明：18 歲以上最近三個月內有使用證券/期貨/選擇權/基金交易服務的受訪消費者，928 人。

圖6-15 證券/期貨/選擇權/基金交易服務使用頻率

由表 6-6 及附錄二表 20 分析結果可知，依受訪消費者各項基本資料屬性來看，受訪消費者在證券/期貨/選擇權/基金交易服務使用頻率，經卡方獨立性檢定在不同性別及個人月收入有顯著差異。在不同年齡層、教育程度、居住地區則是沒有顯著差異。檢定時將「每天數次」、「每天一次」、「每週四到六次」、「每週一到三次」合併，並排除「不知道/拒答」者。

- 性別：以男性的使用頻率最高，每週至少會使用一次的比例合計為 69.4%，而女性較低，合計為 54.5%。

- 個人月收入：個人月收入 30,001-50,000 元者每週至少會使用一次的比例為 56.0%使用頻率較低，而 50,001 元以上使用頻率 68.3%則是最高。

表6-6 證券/期貨/選擇權/基金交易的服務使用頻率-與基本資料交叉

單位：人、%

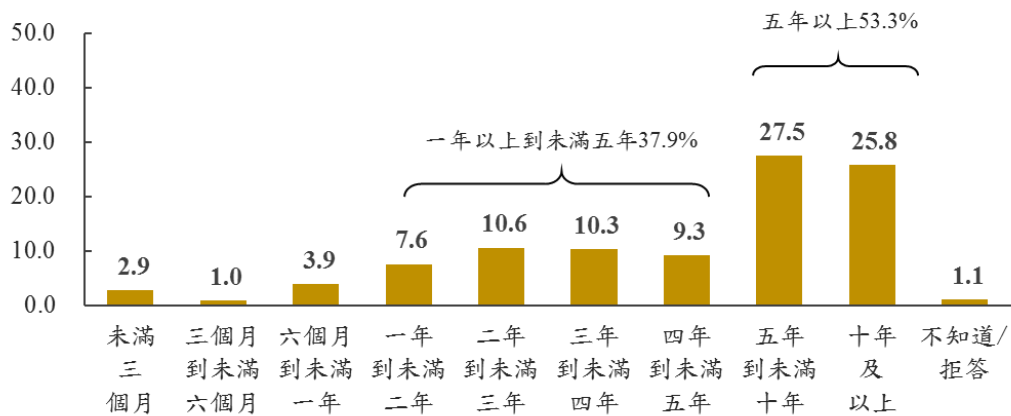
項目別	樣本數	每天 數次	每天 一次	每週四 到六次	每週一 到三次	超過一 週才使 用一次	不知道 /拒答
總計	928	18.5	9.4	5.7	28.3	37.7	0.4
性別							
生理男性	467	23.3	11.3	6.7	28.0	30.1	0.5
生理女性	461	13.7	7.5	4.6	28.6	45.3	0.2
其他	-	-	-	-	-	-	-
個人月收入							
20,000 元以下	102	18.3	15.1	3.8	29.5	33.2	-
20,001-30,000 元	110	16.1	5.9	6.5	29.3	41.5	0.7
30,001-50,000 元	322	14.5	8.0	5.1	28.4	44.0	-
50,001 元以上	339	23.3	10.7	6.4	27.9	31.2	0.5
不知道/拒答	57	17.4	6.8	6.1	26.7	41.1	1.8

說明：完整分析請見附錄二表 20。

(二)服務使用時間

在證券/期貨/選擇權/基金交易的服務使用時間上，調查顯示以「五年到未滿十年」的比例最高，占 27.5%，另有 25.8%為「十年及以上」，合計占 53.3%，也就是說有半數以上證券/期貨/選擇權/基金交易受訪消費者有超過五年以上的經驗。其次「二年到未滿三年」占 10.6%、「三年到未滿四年」占 10.3%、「四年到未滿五年」占 9.3%、「一年到未滿二年」占 7.6%，合計一年以上到未滿五年為 37.9%。一年以內的受訪消費者合計僅占 7.8%。(附錄二表 21)

單位：％



說明：18 歲以上最近三個月內有使用證券/期貨/選擇權/基金交易服務的受訪消費者，928 人。

圖6-16 證券/期貨/選擇權/基金交易服務使用時間

為分析受訪消費者使用證券/期貨/選擇權/基金交易服務時間是否有差異，以單因子獨立變異數分析(Analysis of Variance, ANOVA)比較各基本資料中各特性受訪消費者使用平均時間差異。平均使用時間以選項中間值進行轉換，如「未滿三個月」為 1.5 個月、「三個月到未滿六個月」為 4.5 個月，以此類推。

ANOVA 分析結果顯示，不同性別、年齡層受訪消費者使用平均時間變異數檢定為不同質，因此不進行平均時間比較。不同居住縣市別、個人月收入受訪消費者使用平均時間有顯著差異。而不同教育程度則是沒有顯著差異。(附錄二表 21)

- 居住縣市：以居住在屏東縣的受訪消費者使用時間最長，平均為 77.01 個月，其次宜蘭縣的 66.66 個月、新竹市 63.61 個月、63.14 個月相對較高。從居住地區來看，以居住在北部地區的受訪消費者使用時間最長，平均為 56.05 個月；居住在東部離島者最低，為 39.57 個月。
- 個人月收入：個人月收入越高的受訪消費者，平均使用時間也越長，從 20,000 元以下的 42.63 個月遞增到 50,001 元以上者的 61.06 個月。

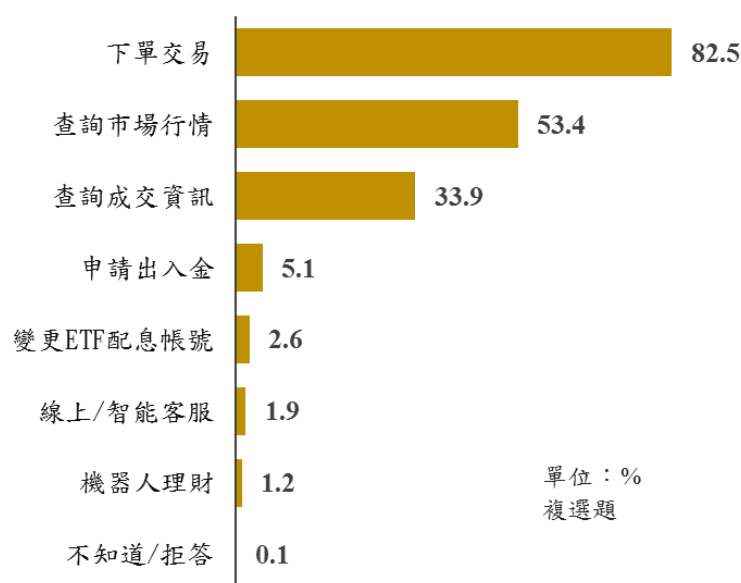
表6-7 證券/期貨/選擇權/基金交易的服務使用時間-與基本資料交叉

單位：人、%、月											
項目別	樣本數	未滿 三 個月	三個月 到未滿 六個月	六個月 到未滿 一年	一年 到未滿 二年	二年 到未滿 三年	三年 到未滿 四年	四年 到未滿 五年	五年 到未滿 十年	十年 及 以上	平均 時間
總計	928	2.9	1.0	3.9	7.6	10.6	10.3	9.3	27.5	25.8	53.49
居住縣市											
北部地區	489	2.1	1.4	4.4	5.8	10.5	9.6	8.6	30.7	25.8	56.05
新北市	189	1.0	1.3	4.4	7.1	11.4	8.5	7.7	32.4	24.6	56.96
臺北市	114	2.2	-	5.2	1.9	5.4	8.4	9.8	35.3	31.9	63.14
桃園市	100	4.8	2.4	4.6	4.1	16.8	13.1	9.0	20.3	23.5	46.61
宜蘭縣	17	-	-	-	-	5.4	17.0	22.5	38.6	16.5	66.66
新竹縣	28	-	-	3.9	11.1	7.9	2.6	8.9	30.7	30.3	58.73
基隆市	20	6.6	10.1	8.6	11.6	12.8	10.9	5.5	20.7	13.4	38.52
新竹市	22	-	-	-	15.3	5.7	10.6	-	42.3	26.1	63.61
中部地區	196	4.5	1.0	3.1	9.5	11.3	12.1	9.7	27.0	20.5	51.30
臺中市	106	5.3	1.8	3.6	9.5	9.8	12.4	13.1	24.7	17.1	49.42
苗栗縣	19	-	-	-	23.1	14.8	16.9	-	33.5	11.8	51.93
彰化縣	46	5.3	-	3.5	7.0	10.5	11.5	7.7	26.4	28.2	52.23
南投縣	9	9.3	-	-	-	15.9	4.3	4.8	28.7	37.0	55.81
雲林縣	16	-	-	3.6	6.4	16.0	11.0	7.4	34.9	20.9	58.42
南部地區	215	2.0	0.2	3.5	9.6	9.2	9.7	11.0	22.2	31.6	51.63
臺南市	76	2.1	0.7	5.8	5.8	9.1	12.6	11.5	22.5	28.7	51.53
高雄市	100	1.0	-	3.2	15.2	11.4	8.3	11.5	17.6	30.4	46.94
嘉義縣	16	10.5	-	-	-	5.7	10.8	3.5	28.4	41.2	57.52
屏東縣	15	-	-	-	-	-	9.3	11.8	46.0	32.9	77.01
嘉義市	9	-	-	-	11.4	7.7	-	12.2	19.8	48.9	56.28
東部離島	28	10.3	-	2.4	10.9	19.2	15.6	5.1	15.3	21.2	39.57
臺東縣	7	-	-	-	-	20.3	9.9	15.8	18.3	35.8	54.86
花蓮縣	8	23.8	-	4.2	29.2	8.1	11.3	-	9.2	14.2	24.99
澎湖縣	4	25.6	-	8.6	-	11.3	-	7.3	23.7	23.4	38.96
金馬地區	9	-	-	-	9.2	31.2	30.8	-	14.3	14.6	43.06
個人月收入											
20,000 元 以下	102	7.2	5.2	4.4	7.9	12.3	9.0	1.6	20.6	30.3	42.63
20,001- 30,000 元	110	6.0	-	7.9	11.1	7.3	14.1	8.6	20.9	21.8	45.31
30,001- 50,000 元	322	2.9	1.2	4.1	9.8	12.9	11.4	9.9	27.2	19.5	51.27
50,001 元 以上	339	0.6	-	2.5	5.2	9.5	8.4	11.1	32.0	30.2	61.06
不知道/ 拒答	57	2.2	-	1.7	2.4	7.6	10.9	10.5	26.3	35.9	59.78

說明：完整分析請見附錄二表 21。

(三)最常使用的服務項目

在證券/期貨/選擇權/基金交易最常使用的服務項目上，調查顯示有超過 8 成受訪消費者最常使用「下單交易」服務(82.5%)，其次是「查詢市場行情」(53.4%)與「查詢成交資訊」(33.9%)，其他服務項目的使用率相對較低，如「申請出入金」(5.1%)、「變更 ETF 配息帳號」(2.6%)、「線上/智能客服」(1.9%)、「機器人理財」(1.2%)等。(附錄二表 22)

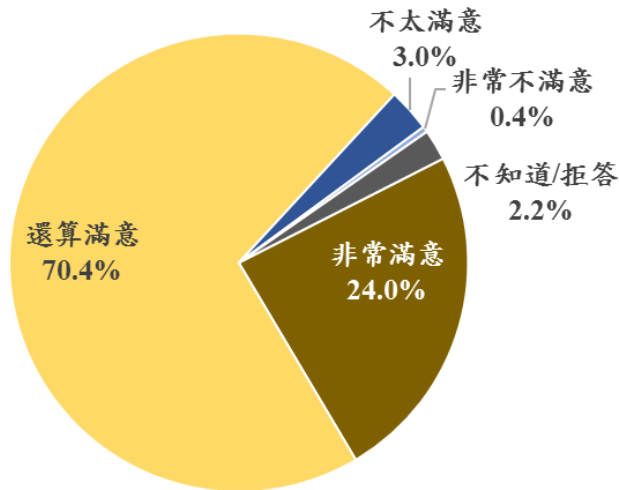


說明：18 歲以上最近三個月內有使用證券/期貨/選擇權/基金交易服務的受訪消費者，928 人。最常服務項目為可複選，因此比例合計超過 100.0%。

圖6-17 證券/期貨/選擇權/基金交易最常使用服務項目

(四)使用滿意度

在證券/期貨/選擇權/基金交易服務使用滿意度上，94.4%絕大多數的受訪消費者表示「滿意」，其中有 24.0%為非常滿意、70.4%為還算滿意；僅有 3.4%表示「不滿意」，其中有 3.0%為不太滿意、0.4%為非常不滿意。顯示證券/期貨/選擇權/基金交易服務表現獲得受訪消費者的高度認同。(附錄二表 23)



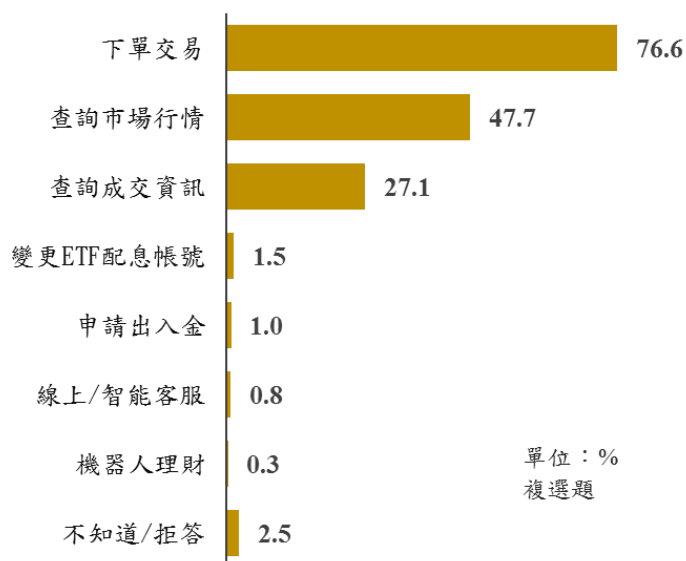
說明：18 歲以上最近三個月內有使用證券/期貨/選擇權/基金交易服務的受訪消費者，928 人。

圖6-18 證券/期貨/選擇權/基金交易服務使用滿意度

由附錄二表 23 分析結果可知，依受訪消費者各項基本資料屬性來看，受訪消費者在證券/期貨/選擇權/基金交易服務使用滿意度，經卡方獨立性檢定在不同性別、年齡層、教育程度、居住縣市及個人月收入沒有顯著差異。檢定時將「非常滿意」、「還算滿意」合併，「不太滿意」、「非常不滿意」合併。

(五)最滿意服務內容及滿意原因

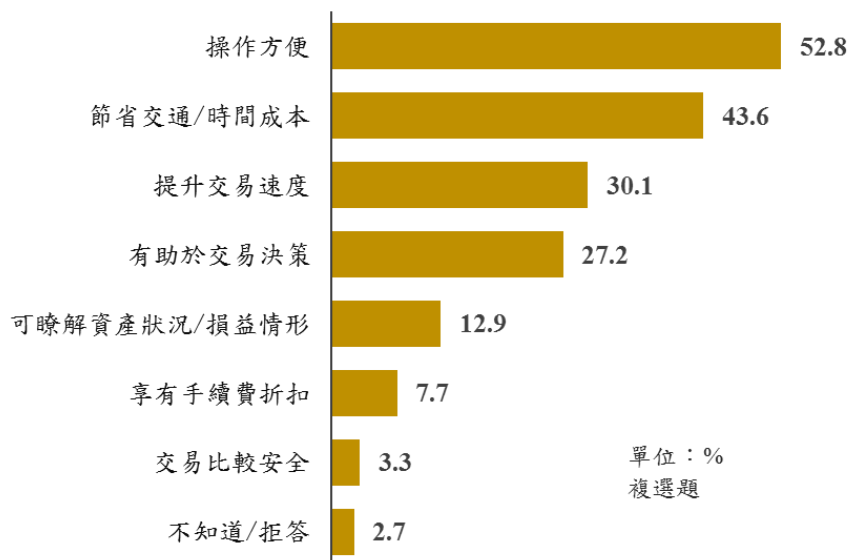
對證券/期貨/選擇權/基金交易服務表示滿意者，最滿意的服務內容以「下單交易」服務比例最高，為 76.6%，其次是「查詢市場行情」(47.7%)與「查詢成交資訊」(27.1%)，其他服務項目的使用率相對較低，如「變更 ETF 配息帳號」(1.5%)、「申請出入金」(1.0%)、「線上/智能客服」(0.8%)、「機器人理財」(0.3%)等。受訪消費者滿意的服務內容及比例順序，與受訪消費者使用的服務內容及比例順序高度相似。(附錄二表 24)



說明：18 歲以上最近三個月內有使用證券/期貨/選擇權/基金交易服務，且整體使用表示滿意的受訪消費者，876 人。

圖6-19 滿意證券/期貨/選擇權/基金交易服務者的滿意服務內容

對證券/期貨/選擇權/基金交易服務表示滿意者，滿意服務內容的原因以「操作方便」的比例最高，為 52.8%，其次是「節省交通/時間成本」(43.6%)，再其次是「提升交易速度」(30.1%)與「有助於交易決策」(27.2%)，受訪消費者滿意服務內容的原因可以歸納為方便、快速兩個原因。其他如「可瞭解資產狀況/損益情形」(12.9%)、「享有手續費折扣」(7.7%)、「交易比較安全」(3.3%)。(附錄二表 25)



說明：18 歲以上最近三個月內有使用證券/期貨/選擇權/基金交易服務，且整體使用表示滿意的受訪消費者，876 人。

圖6-20 滿意證券/期貨/選擇權/基金交易服務內容的原因

(六)最不满意服务内容及其不满意原因

對證券/期貨/選擇權/基金交易服務表示不滿意者(32 人)，最不满意的服務內容以「下單交易」服務回答人數最多(18 人)，其次是「查詢市場行情」(14 人)，再其次是「查詢成交資訊」(5 人)，其他不滿意服務內容的回答人數在 1 人或以下。(附錄二表 26)

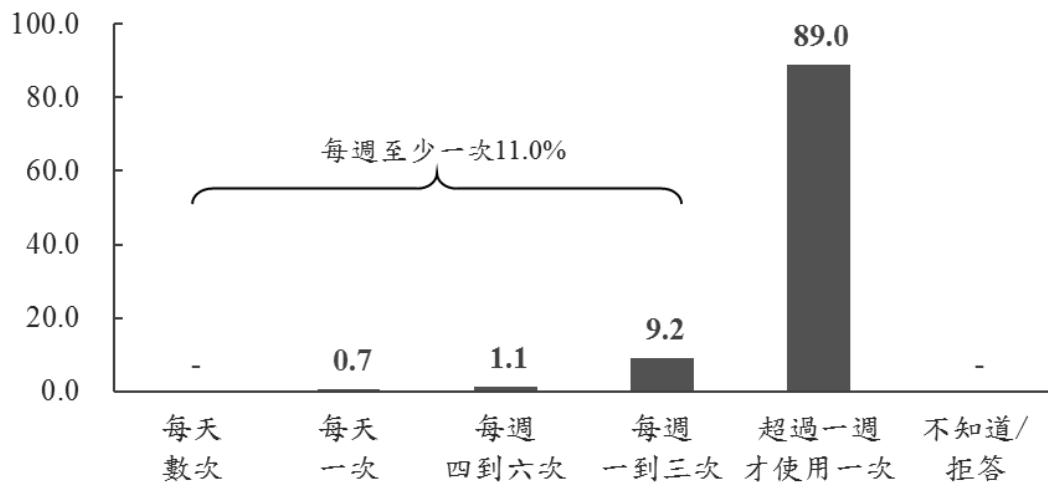
對證券/期貨/選擇權/基金交易服務表示不滿意者，不滿意服務內容的原因以「操作麻煩/介面不夠人性化」的人數最高(19 人)，其次是「系統速度太慢/不穩定/需頻繁更新」(9 人)，再其次是「無法獲得所需資訊/解決問題」(8 人)、「容易下單錯誤」(3 人) 與「擔心交易安全」(3 人)，其他不滿意服務原因的回答人數在 1 人或以下。(附錄二表 27)

四、網路投保及線上申辦保險服務體驗滿意度

(一)服務使用頻率

在網路投保及線上申辦保險服務使用頻率上，調查顯示 0.7% 有使用的受訪消費者表示「每天一次」使用網路投保及線上申辦保險服務，另有 1.1%「每週四到六次」、9.2%「每週一到三次」，此外，89.0%「超過一週才使用一次」。合計有 1 成(11.0%)受訪消費者每週至少會使用一次網路投保及線上申辦保險服務。(附錄二表 28)

單位：%



說明：18 歲以上最近三個月內有使用網路投保及線上申辦保險服務的受訪消費者，508 人。

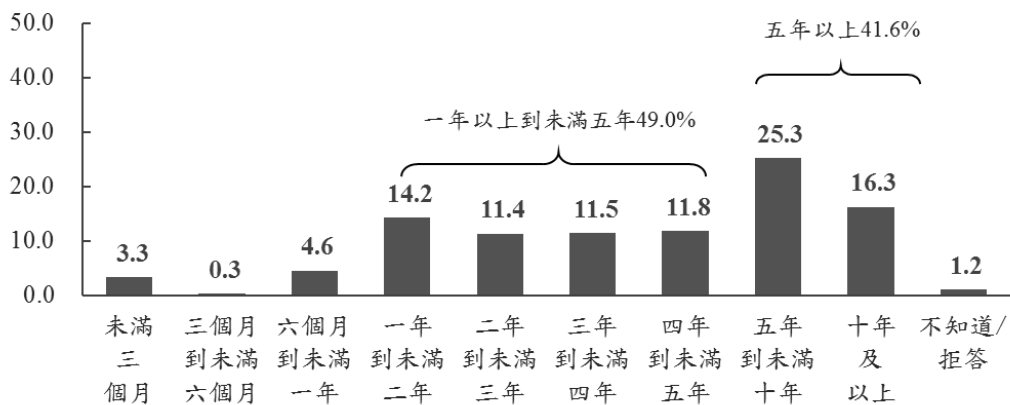
圖6-21 網路投保及線上申辦保險服務使用頻率

由附錄二表 28 分析結果可知，依受訪消費者各項基本資料屬性來看，受訪消費者在網路投保及線上申辦保險服務使用頻率，經卡方獨立性檢定在不同性別、年齡層、教育程度、居住地區及個人月收入沒有顯著差異。檢定時將「每天數次」、「每天一次」、「每週四到六次」、「每週一到三次」合併，並排除「不知道/拒答」者。

(二)服務使用時間

在網路投保及線上申辦保險服務的服務使用時間上，調查顯示以「五年到未滿十年」的比例最高，占 25.3%，另有 16.3%為「十年及以上」，合計占 41.6%。其次「一年到未滿二年」占 14.2%、「四年到未滿五年」占 11.8%、「三年到未滿四年」占 11.5%、「二年到未滿三年」占 11.4%，合計一年以上到未滿五年為 49.0%，也就是說將近半數網路投保及線上申辦保險服務受訪消費者為一年以上到未滿五年的經驗。一年以內的受訪消費者合計僅占 8.2%。(附錄二表 29)

單位：%



說明：18 歲以上最近三個月內有使用網路投保及線上申辦保險服務的受訪消費者，508 人。

圖6-22 網路投保及線上申辦保險服務使用時間

為分析受訪消費者使用網路投保及線上申辦保險服務時間是否有差異，以單因子獨立變異數分析(Analysis of Variance, ANOVA)比較各基本資料中各特性受訪消費者使用平均時間差異。平均使用時間以選項中間值進行轉換，如「未滿三個月」為 1.5 個月、「三個月到未滿六個月」為 4.5 個月，以此類推。

ANOVA 分析結果顯示，不同性別、年齡層受訪消費者使用平均時間變異數檢定為不同質，因此不進行平均時間比較。不同個人月收入受訪消費者使用平均時間有顯著差異。而不同教育程度、居住縣市別則是沒有顯著差異。(附錄二表 29)

- 個人月收入：以個人月收入 50,001 元以上者的平均使用時間最長，為 54.94 個月，而 20,001~30,000 元者的使用時間最短，為 34.86 個月，平均使用時間仍接近三年。

表6-8 網路投保及線上申辦保險服務使用時間-與基本資料交叉

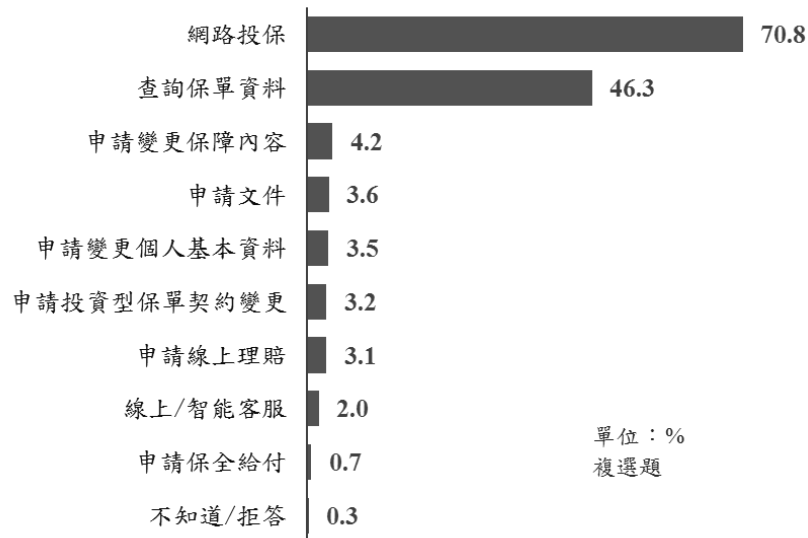
單位：人、%、月

個人月收入	樣本數	未滿三個月	三個月到未滿六個月	六個月到未滿一年	一年到未滿二年	二年到未滿三年	三年到未滿四年	四年到未滿五年	五年到未滿十年	十年及以上	平均時間
總計	508	3.3	0.3	4.6	14.2	11.4	11.5	11.8	25.3	16.3	49.02
20,000 元以下	29	3.9	-	3.9	15.4	-	14.6	11.6	27.7	14.8	52.58
20,001-30,000 元	49	7.9	-	6.9	25.8	5.9	4.0	17.6	9.8	18.3	34.86
30,001-50,000 元	202	4.7	0.7	4.0	15.4	15.6	15.8	7.5	24.0	11.5	45.86
50,001 元以上	200	1.2	0.2	4.2	10.7	9.3	9.4	13.7	29.4	21.9	54.94
不知道/拒答	28	-	-	8.0	9.5	17.0	6.4	19.7	30.3	9.1	52.93

說明：完整分析請見附錄二表 29。

(三)最常使用的服務項目

在網路投保及線上申辦保險服務最常使用的服務項目上，調查顯示有 7 成以上受訪消費者最常使用「網路投保」服務(70.8%)，其次是「查詢保單資料」(46.3%)，其他服務項目的使用率相對較低，如「申請變更保障內容」(4.2%)、「申請文件」(3.6%)、「申請變更個人基本資料」(3.5%)、「申請投資型保單契約變更」(3.2%)、「申請線上理賠」(3.1%)、「線上/智能客服」(2.0%)和「申請保全給付」(0.7%)。(附錄二表 30)

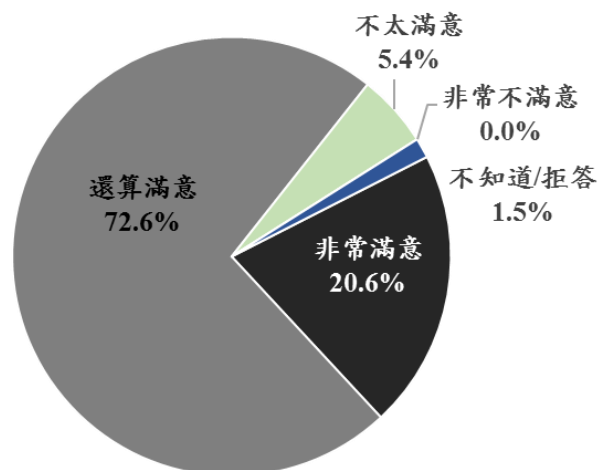


說明：18 歲以上最近三個月內有使用網路投保及線上申辦保險服務的受訪消費者，508 人。最常服務項目為可複選，因此比例合計超過 100.0%。

圖6-23 網路投保及線上申辦保險服務最常使用服務項目

(四)使用滿意度

在網路投保及線上申辦保險服務使用滿意度上，93.2%絕大多數的受訪消費者表示「滿意」，其中有 20.6%為非常滿意、72.6%為還算滿意；僅有 5.4%表示「不滿意」。顯示網路投保及線上申辦保險服務表現獲得受訪消費者的高度認同。(附錄二表 31)



說明：18 歲以上最近三個月內有使用網路投保及線上申辦保險服務的受訪消費者，508 人。

圖6-24 網路投保及線上申辦保險服務使用滿意度

由表 6-5 及附錄二表 31 分析結果可知，依受訪消費者各項基本資料屬性來看，受訪消費者在網路投保及線上申辦保險服務使用滿意度，經卡方獨立性檢定在不同年齡層有顯著差異。而在不同性別、教育程度、居住縣市及個人月收入則是沒有顯著差異。檢定時將「非常滿意」、「還算滿意」合併，「不太滿意」、「非常不滿意」合併。

- 年齡層：以 30~39 歲者的滿意度最高，「非常滿意」與「還算滿意」的比例合計為 98.1%，而 60~69 歲者較低，合計為 83.7%。

表6-9 網路投保及線上申辦保險服務整體滿意度-與基本資料交叉

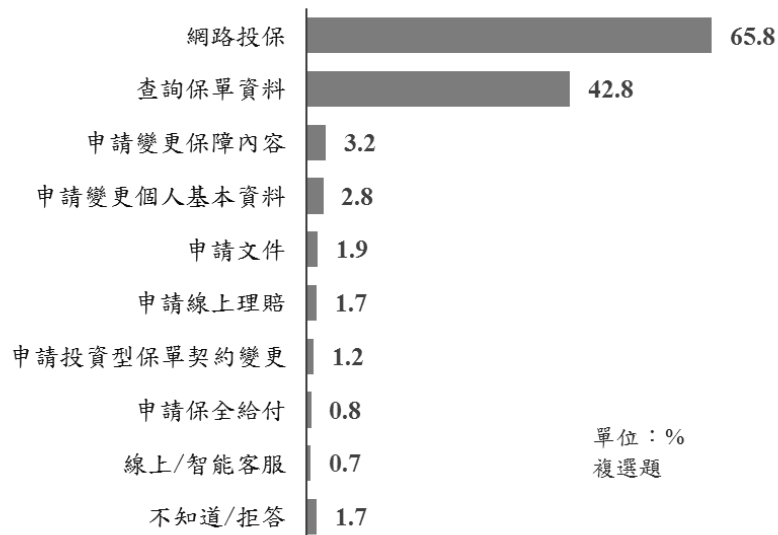
單位：人、%

項目別	樣本數	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	不知道/ 拒答
總計	508	93.2	20.6	72.6	5.4	5.4	-	1.5
年齡層								
18~24 歲	25	88.8	29.3	59.5	9.5	9.5	-	1.7
25~29 歲	51	92.1	21.6	70.5	4.2	4.2	-	3.7
30~39 歲	157	98.1	17.5	80.6	1.0	1.0	-	1.0
40~49 歲	146	92.8	24.4	68.4	6.5	6.5	-	0.7
50~59 歲	87	90.8	17.2	73.6	6.7	6.7	-	2.5
60~69 歲	40	83.7	16.9	66.8	15.3	15.3	-	1.0
70 歲以上	4	100.0	45.9	54.1	-	-	-	-

說明：完整分析請見附錄二表 31。

(五)最滿意服務內容及滿意原因

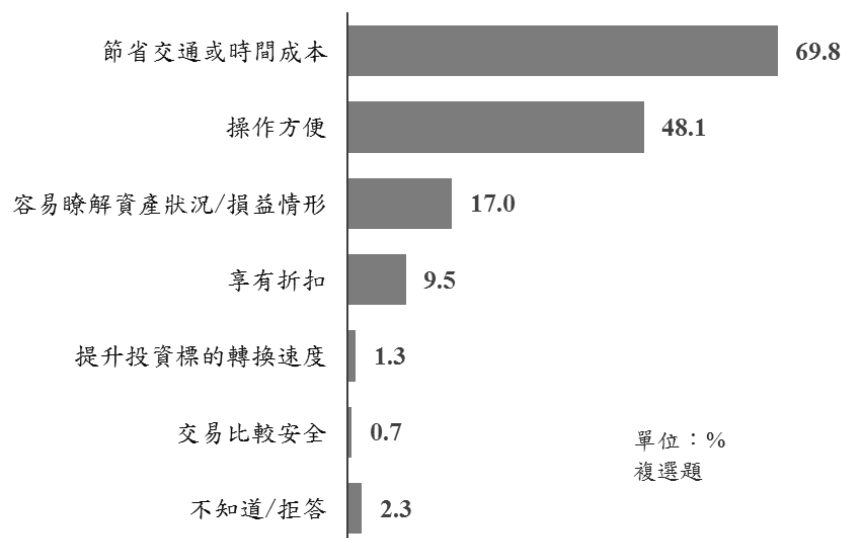
對網路投保及線上申辦保險服務表示滿意者，最滿意的服務內容以「網路投保」服務比例最高，為 65.8%，其次是「查詢保單資料」(42.8%)，再其次是「申請變更保障內容」(3.2%)、「申請變更個人基本資料」(2.8%)、「申請文件」(1.9%)、「申請線上理賠」(1.7%)、「申請投資型保單契約變更」(1.2%)等。受訪消費者滿意的服務內容及比例順序，與受訪消費者使用的服務內容及比例順序高度相似。(附錄二表 32)



說明：18 歲以上最近三個月內有使用網路投保及線上申辦保險服務，且整體使用表示滿意的受訪消費者，474 人。

圖6-25 滿意網路投保及線上申辦保險服務者的滿意服務內容

對網路投保及線上申辦保險服務表示滿意者，滿意服務內容的原因以「節省交通或時間成本」的比例最高，為 69.8%，其次是「操作方便」(48.1%)，再其次是「容易瞭解資產狀況/損益情形」(17.0%)，受訪消費者滿意服務內容的原因可以歸納為方便、快速兩個原因。其他如「享有折扣」(9.5%)、「提升投資標的轉換速度」(1.3%)、「交易比較安全」(0.7%)。(附錄二表 33)



說明：18 歲以上最近三個月內有使用網路投保及線上申辦保險服務，且整體使用表示滿意的受訪消費者，474 人。

圖6-26 滿意網路投保及線上申辦保險服務內容的原因

(六)最不满意服务内容及其不满意原因

對網路投保及線上申辦保險服務表示不滿意者(27 人)，最不满意的服務內容以「查詢保單資料」服務回答人數最多(15 人)，其次是「網路投保」(11 人)，再其次是「申請文件」(3 人)及「申請線上理賠」(2 人)，其他不滿意服務內容的回答人數在 1 人或以下。(附錄二表 34)

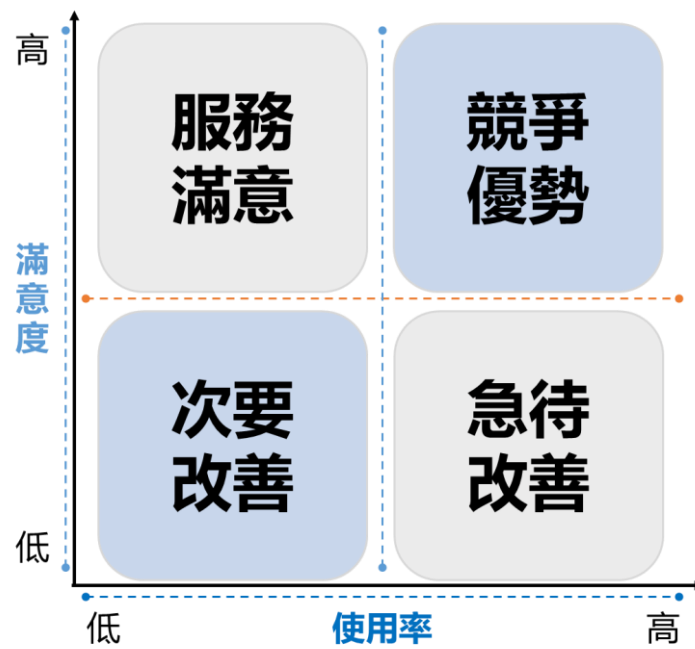
對網路投保及線上申辦保險服務表示不滿意者，不滿意服務內容的原因以「操作麻煩/介面不夠人性化」的人數最高(14 人)，其次是「無法獲得所需資訊/解決問題」(13 人)，再其次是「業務員比較能理解跟滿足我的需求」(4 人)與「系統速度太慢/不穩定/需頻繁更新」(3 人)，其他不滿意服務原因的回答人數在 2 人或以下。(附錄二表 35)

五、服務內容之使用率與滿意度整合分析

針對數位金融服務四大項目的服務內容，進一步探討受訪消費者在主要服務內容的使用度與滿意度進行整合分析，從受訪消費者角度提出各服務內容未來發展的優先順序。

針對受訪消費者在「最常使用的服務目」(使用率，可複選多項服務內容)及「最滿意服務內容」(滿意度，可複選最高三項服務內容)兩項結果，本研究將使用率當作 x 軸，數字越大代表使用率越高，並以使用率平均數為分界點；滿意度當作 y 軸，數字越大代表滿意度越高，並以滿意度平均數為分界點。考量四大項目服務內容多樣化，為使分析結果更為聚焦及增加分析結果使用性，本研究將四大項目使用率前三項服務內容納入分析，共計 12 項服務內容。

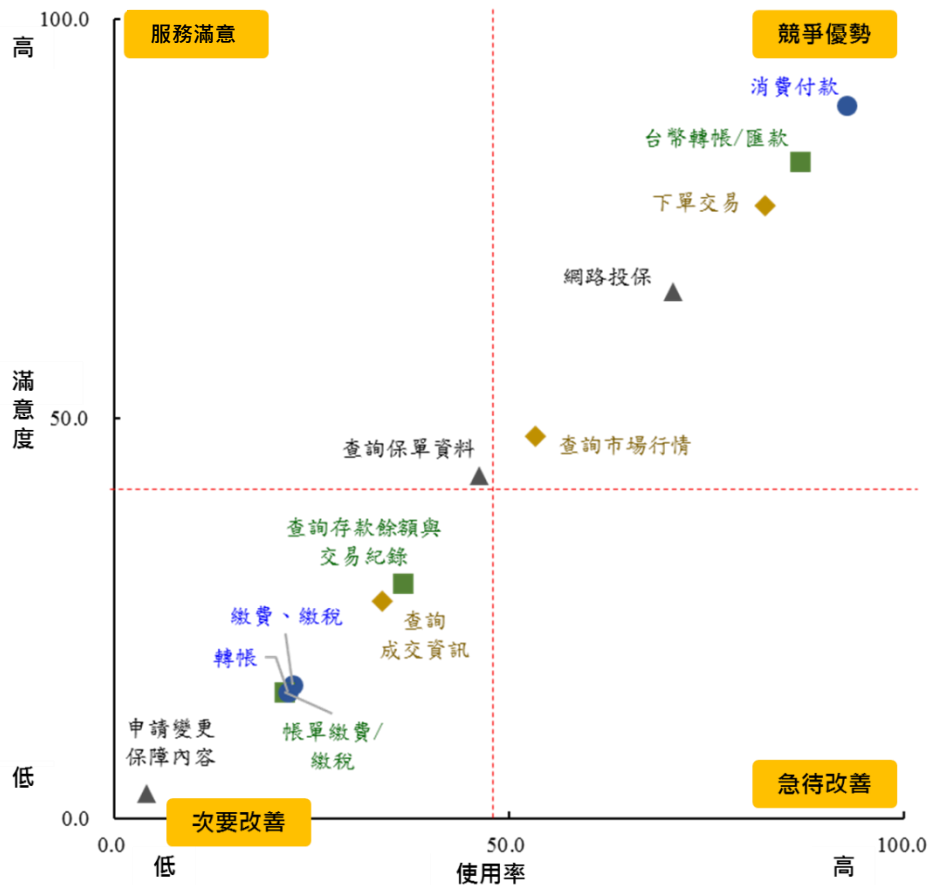
兩軸交織產出一個四象限座標圖，四個象限各有其代表之意涵，可以回應落於不同區域之數位金融服務內容，在未來應該採取怎樣的政策推動方針。以「競爭優勢區」為例，此區使用率及滿意度數字皆高，代表服務應用度廣且大眾滿意高，可以找出其滿意高之因素持續維持，並供其他金融服務運用。



資料來源：本研究整理。

圖6-27 使用率與滿意度整合分析概念圖

分析結果如下圖所示，可以看出有 5 項服務內容位在「競爭優勢」區、1 項服務內容位在「服務滿意」區，另有 6 項服務內容在「次要改善」區，沒有服務內容位在「急待改善」區。



資料來源：本研究整理。

圖6-28 數位金融服務內容使用率與滿意度整合分析結果

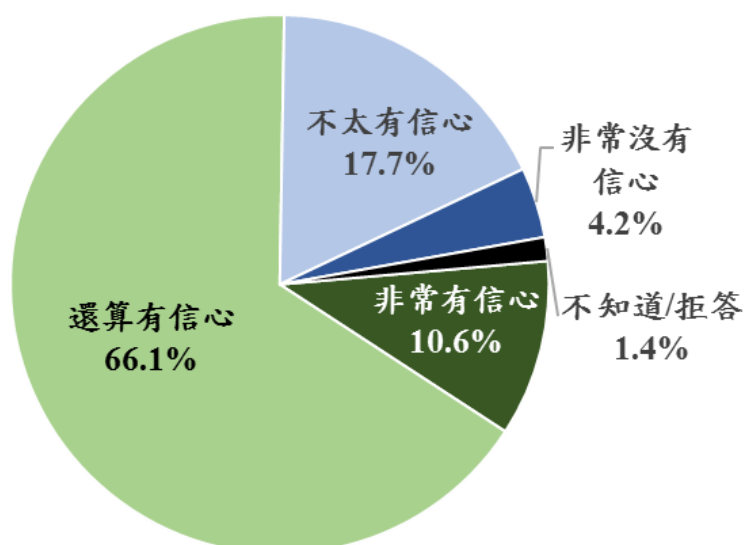
- (一)競爭優勢區：包含行動支付「消費付款」、網路銀行或行動銀行「台幣轉帳/匯款」、證券/期貨/選擇權/基金交易「下單交易」與「查詢市場行情」及網路投保及線上申辦保險服務「網路投保」。
- (二)服務滿意區：包含網路投保及線上申辦保險服務「查詢保單資料」。
- (三)次要改善區：包含行動支付「繳費、繳稅」與「轉帳」、網路銀行或行動銀行「查詢存款餘額與交易紀錄」與「帳單繳費/繳稅」、證券/期貨/選擇權/基金交易「查詢成交資訊」及網路投保及線上申辦保險服務「申請變更保障內容」。
- (四)急待改善區：沒有服務內容位在此區

第三節 服務未來性探討

對於我國數位金融服務的未來性，針對受訪消費者在使用「交易安全」信心看法、整體服務滿意度，以及期待未來發展重點或最需要的面向、服務內容進行探討。

一、使用交易安全信心看法

在對數位金融服務使用交易安全信心看法上，76.7%大多數的受訪消費者表示「有信心」，其中有 10.6%為非常有信心、66.1%為還算有信心；僅有 21.9%表示「沒有信心」，其中有 17.7%為不太有信心、4.2%為非常沒有信心。顯示使用「交易安全」的信心看法上，雖然獲得受訪消費者的認同，但以 21.9%表示沒有信心而言，仍有待未來繼續加強改善。(附錄二表 36)



說明：18 歲以上最近三個月內有使用數位金融服務的受訪消費者，2,128 人。

圖6-29 對數位金融服務使用交易安全信心看法

由表 6-9 及附錄二表 36 分析結果可知，依受訪消費者各項基本資料屬性來看，受訪消費者對數位金融服務使用交易安全信心看法，經卡方獨立性檢定在不同性別、年齡層、教育程度及個人月收入有顯著差異。而在不同居住縣市則是沒有顯著差異。檢定時將「非

常有信心」、「還算有信心」合併，「不太有信心」、「非常沒有信心」合併。

- 性別：以男性有信心的比例最高，「非常有信心」與「還算有信心」的比例合計為 79.4%，而女性較低，合計為 74.2%。
- 年齡層：以 18~24 歲者有信心的比例最高，「非常有信心」與「還算有信心」的比例合計為 85.2%，而 50~59 歲者較低，合計為 66.9%。
- 教育程度：以大學、研究所及以上者有信心的比例最高，「非常有信心」與「還算有信心」的比例合計皆高於 8 成，而專科者較低，合計為 70.5%。
- 個人月收入：以個人月收入 50,001 元以上的受訪消費者有信心的比例最高，「非常有信心」與「還算有信心」的比例合計高於 8 成，而個人月收入 20,001-30,000 元者較低，合計為 67.3%。

表6-10 對數位金融服務使用交易安全信心看法-與基本資料交叉

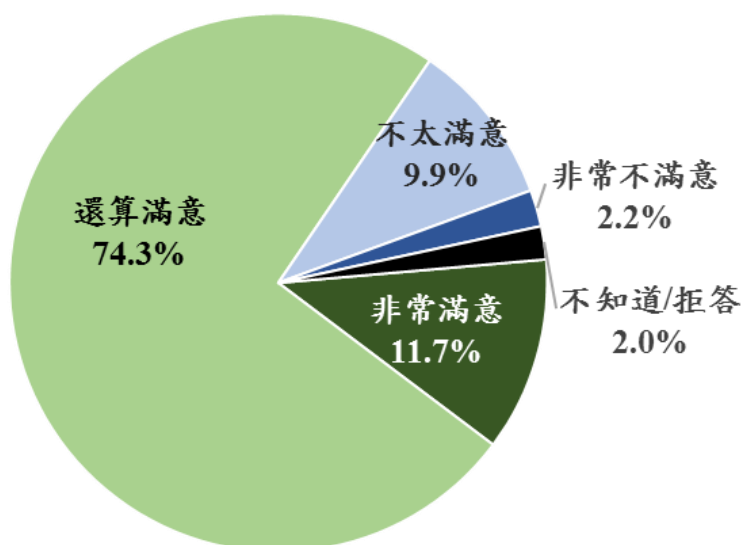
單位：人、%

項目別	樣本數	有信心			沒有信心			不知道/ 拒答
			非常有信心	還算有信心		不太有信心	非常沒有信心	
總計	2,128	76.7	10.6	66.1	21.9	17.7	4.2	1.4
性別								
生理男性	1,007	79.4	13.5	66.0	19.1	14.8	4.3	1.4
生理女性	1,121	74.2	8.0	66.2	24.4	20.3	4.2	1.4
其他	-	-	-	-	-	-	-	-
年齡層								
18~24 歲	229	85.2	15.0	70.2	13.9	9.7	4.2	0.9
25~29 歲	231	83.4	12.7	70.7	14.8	13.0	1.8	1.8
30~39 歲	484	81.6	9.0	72.7	17.3	14.1	3.2	1.1
40~49 歲	524	76.2	10.6	65.6	23.0	19.3	3.7	0.7
50~59 歲	379	66.9	8.3	58.6	31.1	24.2	7.0	2.0
60~69 歲	213	68.3	10.3	58.0	29.8	25.4	4.4	2.0
70 歲以上	68	73.7	14.2	59.5	21.8	13.9	7.9	4.5
教育程度								
國小及以下	14	75.2	21.9	53.3	22.5	10.7	11.8	2.3
國初中	67	77.1	14.8	62.4	22.9	18.4	4.4	-
高級中等	502	71.1	8.1	63.0	27.1	21.3	5.9	1.8
專科	288	70.5	9.1	61.4	28.8	22.7	6.1	0.7
大學	960	80.2	12.9	67.3	18.4	15.5	2.9	1.4
研究所及以上	296	80.5	7.2	73.3	17.6	14.1	3.5	2.0
個人月收入								
20,000 元以下	319	76.0	10.1	65.9	22.8	15.1	7.7	1.2
20,001-30,000 元	306	67.3	7.2	60.1	31.8	27.3	4.5	0.9
30,001-50,000 元	787	78.1	11.0	67.1	20.9	17.9	2.9	1.1
50,001 元以上	596	80.3	12.7	67.6	17.7	14.5	3.3	2.0
不知道/拒答	120	75.0	7.2	67.8	22.0	14.6	7.5	2.9

說明：完整分析請見附錄二表 36。

二、整體服務滿意度看法

在整體服務滿意度看法上，86.0%絕大多數的受訪消費者表示「滿意」，其中有 11.7%為非常滿意、74.3%為還算滿意；僅有 12.1%表示「不滿意」，其中有 9.9%為不太滿意、2.2%為非常不滿意。顯示整體服務滿意度看法上獲得受訪消費者的高度認同。(附錄二表 37)



說明：18 歲以上最近三個月內有使用數位金融服務的受訪消費者，2,128 人。

圖6-30 對數位金融服務整體滿意度看法

由表 6-10 及附錄二表 37 分析結果可知，依受訪消費者各項基本資料屬性來看，受訪消費者對數位金融服務整體滿意度看法，經卡方獨立性檢定在不同個人月收入有顯著差異。而在性別、年齡層、教育程度及不同居住縣市則是沒有顯著差異。檢定時將「非常滿意」、「還算滿意」合併，「不太滿意」、「非常不滿意」合併。

- 個人月收入：以個人月收入 30,001-50,000 元的受訪消費者滿意度最高，「非常滿意」與「還算滿意」的比例合計為 88.6%，而個人月收入 20,001-30,000 元者較低，合計為 83.6%。

表6-11 對數位金融服務整體滿意度看法-與基本資料交叉

單位：人、%

個人月收入	樣本數	滿意			不滿意			不知道/ 拒答
		滿意	非常 滿意	還算 滿意	不滿意	不太 滿意	非常 不滿意	
總計	2,128	86.0	11.7	74.3	12.1	9.9	2.2	2.0
20,000 元以下	319	85.8	13.4	72.4	9.9	6.4	3.5	4.3
20,001-30,000 元	306	83.6	8.4	75.2	15.0	14.2	0.8	1.4
30,001-50,000 元	787	88.6	11.8	76.8	9.9	8.5	1.4	1.5
50,001 元以上	596	84.7	12.9	71.8	13.7	11.0	2.7	1.6
不知道/拒答	120	80.6	7.8	72.8	16.8	11.8	4.9	2.6

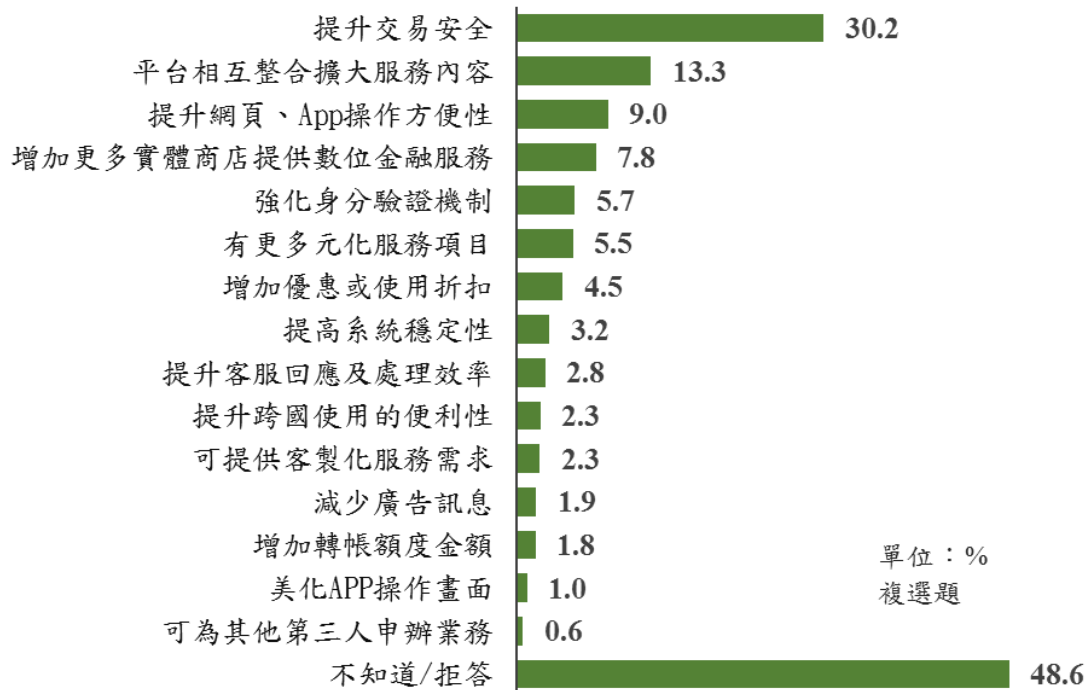
說明：完整分析請見附錄二表 37。

三、期待未來發展重點或最需要發展面向

針對有使用數位金融服務經驗的受訪消費者，與曾經使用過，最近三個月內沒有使用的受訪消費者，詢問從個人使用數位金融服務的經驗，期待未來發展重點或最需要的面向、服務內容為何。調查結果顯示以「提升交易安全」的比例最高，為 30.2%，其次是「平台相互整合擴大服務內容」(13.3%)，再其次是「提升網頁、App 操作方便性」(9.0%)與「增加更多實體商店提供數位金融服務」(7.8%)，受訪消費者期待未來發展重點或最需要的面向、服務內容可以歸納為安全性、整合方便兩個原因。(附錄二表 38)

其他面向與服務內容比例相對較低，如「強化身分驗證機制」(5.7%)、「有更多元化服務項目」(5.5%)、「增加優惠或使用折扣」(4.5%)、「提高系統穩定性」(3.2%)、「提升客服回應及處理效率」(2.8%)、「提升跨國使用的便利性」(2.3%)、「可提供客製化服務需求」(2.3%)等，也是數位金融服務受訪消費者認為是未來發展重點或是需要的面向。

有 48.6%受訪消費者為不知道/拒答比例偏高，分析其原因與前述有使用經驗者的滿意度較高有關，也就是整體對數位金融服務表示滿意(O2 題)的受訪消費者，在詢問其個人使用數位金融服務的經驗，期待未來發展重點或最需要的面向、服務內容為何，因為受訪消費者認為對目前的使用經驗已經屬於滿意了，面對這個議題多數無法回答，雖經訪問人員再次的解釋與徵詢意見，仍無法導引受訪消費者針對問題回答，也因此有較高比例的不知道/拒答產生。



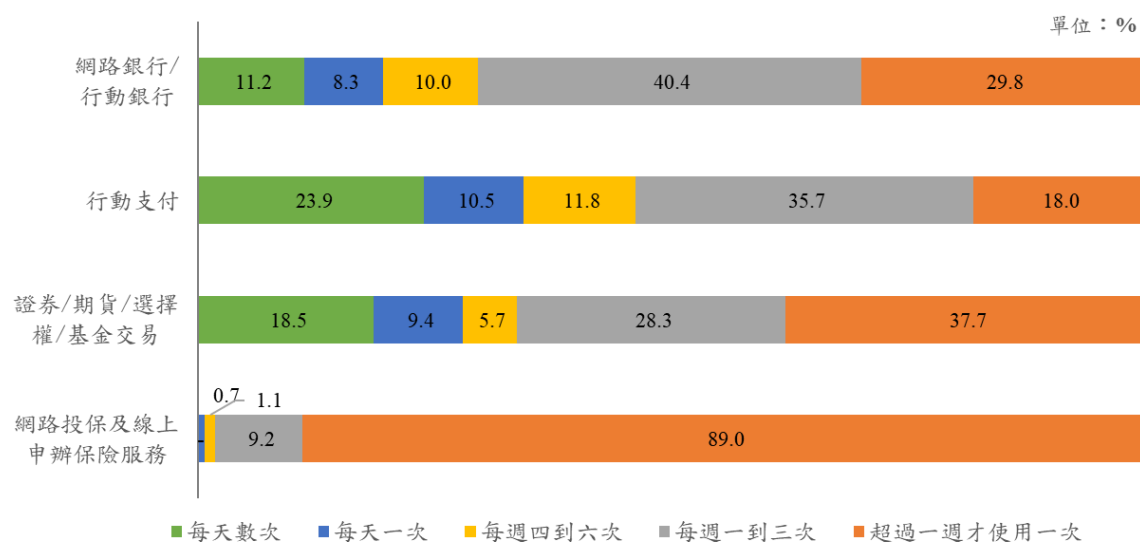
說明：18 歲以上最近三個月內有使用數位金融服務，與曾經使用過，最近三個月內沒有使用的受訪消費者，2,266 人。

圖6-31 期待未來發展重點或最需要發展面向

第四節 使用頻率與滿意度的相關性

一、不同服務項目使用頻率比較分析

針對數位金融服務受訪消費者對不同服務項目的使用頻率高低進行比較分析。分析結果如下圖顯示，可以看出各服務項目中，以「行動支付」的使用頻率最高，有 34.4% 的受訪消費者每天都會至少使用一次或以上(每天數次及每天一次)。其次是「證券/期貨/選擇權/基金交易」與「網路銀行/行動銀行」，有一半以上的受訪消費者每週至少會使用一次。而「網路投保及線上申辦保險服務」的使用頻率相對較低，超過一週才使用一次的比例達 89.0%。受訪消費者的使用頻率差異來自服務項目產品本身所提供服務內容有關，生活中隨時可能會用到小額支付、行動支付，但各類保險的服務需求則相對不是那麼的頻繁。

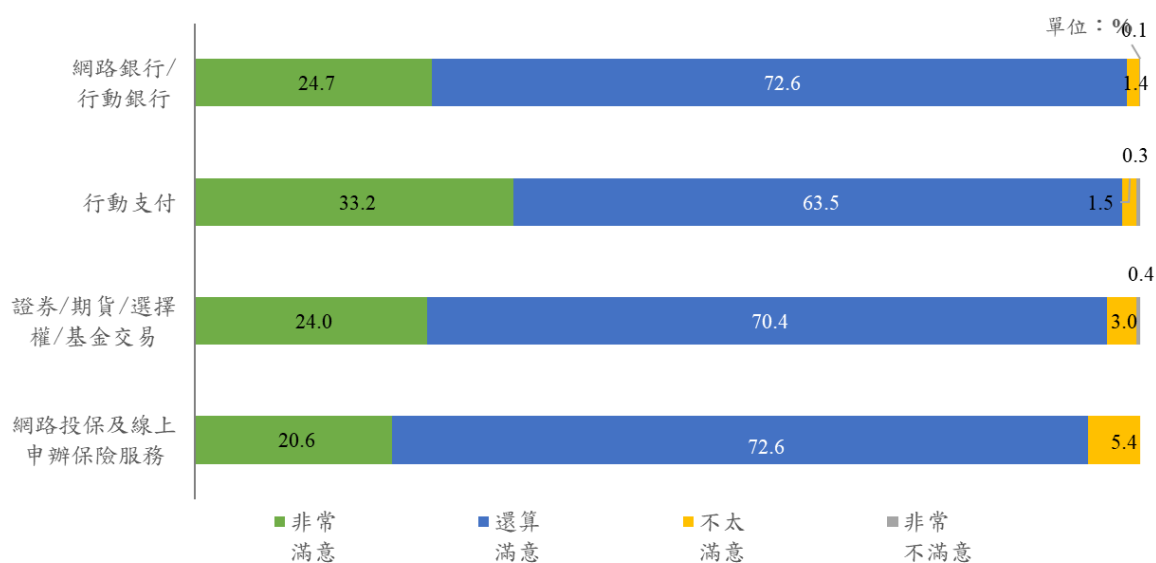


說明：未列不知道/拒答者比例。各服務項目樣本數參見統計表所述。

圖6-32 不同服務項目使用頻率比較分析

二、不同服務項目滿意度比較分析

針對數位金融服務受訪消費者對不同服務項目的滿意度高低進行比較分析。分析結果如下圖顯示，可以看出各服務項目的滿意度差異相對較低，以「網路銀行/行動銀行」的滿意度最高，為 97.3%，其次是「行動支付」、「證券/期貨/選擇權/基金交易」與「網路投保及線上申辦保險服務」，即使是排名第四的「網路投保及線上申辦保險服務」滿意度也達到九成以上的 93.2%。



說明：未列不知道/拒答者比例。各服務項目樣本數參見統計表所述。

圖6-33 不同服務項目滿意度比較分析

三、使用頻率與滿意度相關分析

數位金融服務受訪消費者對於服務項目的使用頻率高低，會不會影響對服務項目的滿意度看法呢？進一步針對不同服務項目的使用頻率，與受訪消費者的滿意度看法進行交叉分析。

分析結果如下表顯示，各服務項目的使用頻率與滿意度經統計檢定(卡方檢定)未達顯著差異，也就是說使用頻率和滿意度之間並沒有相關性。並且因為不同服務項目的滿意度(非常滿意與還算滿意)都很高，而不滿意者的樣本數較少的情況下，造成檢定結果不穩定，因此分析結果僅供參考。

表6-12 不同服務項目使用頻率與滿意度相關性分析

單位：%

服務使用頻率/滿意度	網路銀行/ 行動銀行	行動支付	證券/期貨/選 擇權/基金交易	網路投保及線上 申辦保險服務
總計	97.3	96.7	94.4	93.2
每天數次	96.4	97.6	96.5	-
每天一次	97.9	96.3	94.4	100.0
每週四到六次	99.4	97.8	92.5	100.0
每週一到三次	98.6	96.6	95.1	97.9
超過一週才使用一次	95.2	95.4	93.4	92.7
卡方檢定	$p = 0.052$ #	$p = 0.719$	$p = 0.212$	$p = 0.628$ #

說明 1： $p < 0.05$ 表示在 95%信心水準下，兩變數之間有顯著差異。檢定時排除「不知道/拒答」者，並將「非常滿意」、「還算滿意」合併，「不太滿意」、「非常不滿意」合併。

說明 2：#代表有 25%以上統計格期望值低於 5，此現象會造成檢定結果不穩定，因此其分析僅供參考。

第五節 市話與手機樣本整合加權推估

本調查因應智慧型手機普及，民眾通訊習慣也逐漸改變，出現一群只有手機不使用市話的族群，若採單一方式進行會導致市話調查涵蓋率及代表性降低，調查數據可信度也面臨時勢變遷的挑戰，因此本調查合併使用市話及手機之雙軌方式進行調查，以求綜合市話與手機雙底冊調查結果，建構高涵蓋率且具代表性之國人數位金融服務使用情形數據。

然而本案抽樣調查規劃之有效對象為數位金融服務受訪消費者，該族群的人口基本特性與全體民眾不同，所以先參考其他調查結果所估算的數位金融服務受訪消費者母體人數，再以數位金融服務受訪消費者母體結構配置本案樣本的規劃。此外，由於無法確定數位金融服務受訪消費者的使用行為是否受居住地區別(縣市別)有差異，因此縣市別有效樣本配置參考上述數位金融服務受訪消費者母體結構配置，再進行縣市別最低有效樣本增補，其目的都在提升地區分析的穩定性。

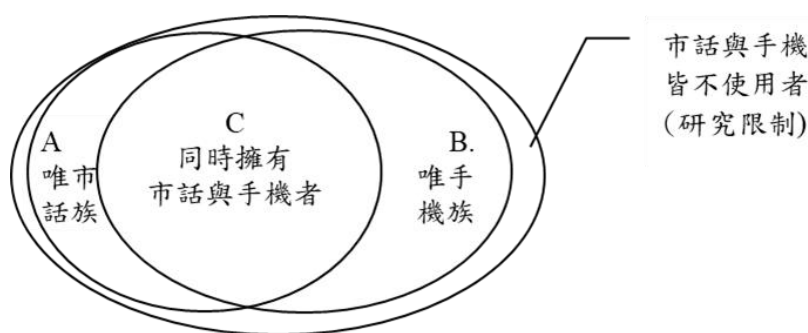
但因手機調查無法比照市話調查針對縣市別進行抽樣規劃，所以本案採取手機調查先行，各縣市別完成之有效樣本數有缺額時，再以市話調查完成各縣市配額樣本數，因此各縣市別的手機、市話有效樣本比例不同，在此情況下本案並未使用雙底冊整合分析方法，而是將手機、市話樣本直接合併進行推估與分析。

從第五章第二節有效樣本代表性檢定發現，市話與手機調查樣本結構差異，如性別、年齡層、教育程度上，兩種調查方法取得的樣本結構存在差異，是否影響數位金融服務使用行為、體驗滿意度、服務未來性推估結果的差異，因此本研究採用雙底冊整合分析方法，將市話與手機不同調查方法樣本進行整合，並比較數位金融服務使用情形的重要指標之差異，提供本調查更多參考資訊。但因為本案有效對象、調查方法、抽樣設計規劃上與其他調查不同，也限制了本案雙底冊整合分析結果與其他調查結果的可比較性。

一、以電話使用情況推估市話、手機使用人口占比

我國現階段主管手機門號核發業務的國家通訊傳播委員會，或是國內各大電信門號公司，並未如同內政部戶政司一般定期公布持有手機者的人口結構，使得手機調查樣本無法比照市話調查進行人口結構代表性檢定，更枉論以加權方法推估手機使用者的母體人口結構。

目前針對電話調查樣本進行雙底冊整合分析推估時，需分別從市話或手機調查問卷中收集「電話使用情況」問項，市話調查問卷詢問「個人是否持有手機」、手機調查問卷詢問「家中是否有家用電話(市話)」，透過上述結果，可以將受訪消費者區分為「唯市話族(A)」、「唯手機族(B)」，及「同時擁有市話與手機者(C)」等三類對象。



資料來源：本研究整理。

圖6-34 市話與手機調查對象示意圖

具體推估方法首先將市話調查樣本、手機調查樣本，各自依母體的性別、年齡、縣市別/地區別及教育程度進行樣本代表性檢定，並使用加權方式進行內部結構調整，以確保市話調查、手機調查加權後的樣本結構，在性別、年齡、縣市別/地區別及教育程度具有母體結構代表性。

調查樣本在結構調整後，於市話調查可估計 A 與 C 的相對比值；手機調查則可估計 B 與 C 之相對比值(如下圖所示)，透過計算 A:B:C 相對比值，可以估計出 A、B、C 三者的占比，也就是母體人口的電話使用情形，以做為市話與手機調查樣本整合之權重。

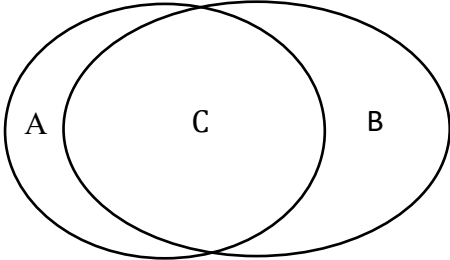
調查方法	市話調查樣本(A+C)	手機調查樣本(C+B)
樣本數	2,021	1,575
內部結構調整	多變數反覆加權法(raking)依序調整性別、年齡層、教育程度及縣市別	多變數反覆加權法(raking)依序調整性別、年齡層、教育程度及縣市別
調查結果合併	 舉例來說 1.計算 A:B:C 相對比值 市話調查 A(唯市話族)：C(同時擁有市話與手機者)=13.0：87.0 手機調查 C(同時擁有市話與手機者)：B(唯手機族)=52.2：47.8 A(唯市話族)：C(同時擁有市話與手機者)：B(唯手機族)相對比值 =678：4,539：4,161 2.推估 A、B、C 母體占比 將相對比值轉換為以 100%為基準 A(唯市話族)母體占比為 7.2% B(唯手機族)母體占比為 48.4% C(同時擁有市話與手機者)母體占比為 44.4%	

圖6-35 雙底冊整合分析推估方法示意圖

但由於本案調查問卷並未設計前述「電話使用情況」問項，無法區分上圖「唯市話族(A)」與「唯手機族(B)」，因此參考研究團隊自行研究及參考其他研究所累積推估結果，針對市話調查樣本與手機調查樣本比例進行資料合併，也就是在不區分「唯市話族(A)」與「唯手機族(B)」占比下，參考其他研究成果所推估的市話調查(A+C)：手機調查(C+B)進行資料合併。

二、不同特性別人口結構之市話與手機占比推估與資料合併

參考近年手機調查、雙底冊整合推估等文獻，以及歷年各項調查結果資料推估可以發現，「年齡」是影響民眾電話使用情形最重要的因素，因此在進行市話調查與手機調查資料合併，也就是雙底冊

調查結果合併推估時，選用適合的加權推估方法與加權推估人口變數的選擇，也就更為重要。

但若針對人口變數進行過多分層，在調查樣本數不足下，進行雙底冊整合推估時容易產生推論偏誤的情形，因此依不同電話使用型態群體比例與結構進行「事後分層」，依據上圖針對不同特性別受訪消費者電話使用型態推估人口結構，採用「事後分層」方法以年齡層(4層)⁴⁵與性別(2層)、年齡層(4層)與教育程度(5層)、年齡層(4層)與地區別(6層)進行分層。

表6-13 雙底冊整合分析推估市話與手機調查占比與本調查樣本代表性檢定結果表

項目別		單位：％					
		其他研究 推估比例		本調查樣本			
				加權前		加權後	
		市話	手機	市話	手機	市話	手機
年齡層 x 性別		$\chi^2 = 0.184$ $P = 0.999$ $df = 15$					
18~29 歲	生理男性	30.5	69.5	59.5	40.5	30.2	69.8
	生理女性	29.3	70.7	51.2	48.8	29.1	70.9
30~39 歲	生理男性	28.7	71.3	51.4	48.6	28.4	71.6
	生理女性	27.6	72.4	60.5	39.5	28.1	71.9
40~49 歲	生理男性	32.5	67.5	55.4	44.6	31.0	69.0
	生理女性	33.7	66.3	57.1	42.9	34.8	65.2
50 歲以上	生理男性	43.6	56.4	56.6	43.4	43.6	56.4
	生理女性	49.8	50.2	55.9	44.1	50.2	49.8
年齡層 x 教育程度		$\chi^2 = 1.546$ $P = 1.000$ $df = 39$					
18~29 歲	國小及以下	100.0	-	100.0	-	100.0	-
	國初中	34.0	66.0	62.5	37.5	34.6	65.4
	高級中等	29.2	70.8	56.2	43.8	29.8	70.2
	專科	16.3	83.7	38.6	61.4	17.4	82.6
	大學及以上	30.0	70.0	56.1	43.9	29.7	70.3
30~39 歲	國小及以下	11.6	88.4	77.4	22.6	11.0	89.0
	國初中	21.9	78.1	44.8	55.2	21.0	79.0
	高級中等	29.0	71.0	38.8	61.2	25.2	74.8
	專科	25.1	74.9	57.6	42.4	24.9	75.1
	大學及以上	29.1	70.9	59.0	41.0	29.4	70.6

說明 1：P > 0.05 表示兩變數之間無顯著差異。

說明 2：其他研究推估比例為典通股份有限公司自行研究及參考其他研究推估比例。

⁴⁵ 本調查年齡分層與其他研究推估切點不同，參考其他研究將「18~24 歲」及「25~29 歲」合併、「50~54 歲」、「60~69 歲」及「70 歲以上」合併。

表 6-13 雙底冊整合分析推估市話與手機調查占比與本調查樣本代表性檢定結果表(續)

單位：%

項目別		其他研究 推估比例		本調查樣本			
				加權前		加權後	
		市話	手機	市話	手機	市話	手機
40~49 歲	國小及以下	17.6	82.4	83.6	16.4	18.8	81.2
	國初中	25.9	74.1	62.9	37.1	26.3	73.7
	高級中等	33.4	66.6	60.5	39.5	33.3	66.7
	專科	39.2	60.8	52.9	47.1	39.0	61.0
	大學及以上	32.8	67.2	53.4	46.6	31.8	68.2
50 歲以上	國小及以下	51.4	48.6	54.3	45.7	53.7	46.3
	國初中	44.2	55.8	55.1	44.9	46.0	54.0
	高級中等	45.7	54.3	57.1	42.9	46.7	53.3
	專科	43.3	56.7	57.9	42.1	44.4	55.6
	大學及以上	44.0	56.0	56.1	43.9	45.1	54.9
年齡層 x 地區別		$\chi^2 = 0.000$ $P = 1.000$ $df = 47$					
18~29 歲	北基宜	28.9	71.1	58.4	41.6	28.9	71.1
	桃竹苗	29.3	70.7	54.7	45.3	29.3	70.7
	中彰投	30.1	69.9	57.4	42.6	30.1	69.9
	雲嘉南	31.5	68.5	54.8	45.2	31.5	68.5
	高屏	30.1	69.9	51.6	48.4	30.1	69.9
	花東離島	30.0	70.0	60.6	39.4	30.0	70.0
30~39 歲	北基宜	28.1	71.9	49.3	50.7	28.1	71.9
	桃竹苗	23.3	76.7	59.1	40.9	23.3	76.7
	中彰投	28.9	71.1	62.7	37.3	28.9	71.1
	雲嘉南	32.4	67.6	65.3	34.7	32.4	67.6
	高屏	27.4	72.6	46.7	53.3	27.4	72.6
	花東離島	31.8	68.2	45.4	54.6	31.8	68.2
40~49 歲	北基宜	33.9	66.1	57.7	42.3	33.9	66.1
	桃竹苗	28.7	71.3	57.9	42.1	28.7	71.3
	中彰投	33.8	66.2	53.2	46.8	33.8	66.2
	雲嘉南	37.6	62.4	63.8	36.2	37.6	62.4
	高屏	33.9	66.1	48.6	51.4	33.9	66.1
	花東離島	13.1	86.9	60.2	39.8	13.1	86.9
50 歲以上	北基宜	45.4	54.6	56.3	43.7	45.4	54.6
	桃竹苗	47.7	52.3	55.2	44.8	47.7	52.3
	中彰投	46.6	53.4	55.0	45.0	46.6	53.4
	雲嘉南	52.7	47.3	51.9	48.1	52.7	47.3
	高屏	46.2	53.8	61.6	38.4	46.2	53.8
	花東離島	47.3	52.7	57.7	42.3	47.3	52.7

說明 1：P > 0.05 表示兩變數之間無顯著差異。

說明 2：其他研究推估比例為典通股份有限公司自行研究及參考其他研究推估比例。

此外，雙底冊整合推估合併前，市話調查樣本與手機調查樣本結構已具有母體代表性，合併只針對市話調查樣本比例與手機調查樣本比例調整，因此合併後在性別、年齡層、教育程度及縣市別結構，經樣本代表性檢定同樣具有母體代表性。

二、不同推估結果之重要指標差異分析

針對本次調查樣本雙底冊整合推估結果，與本案使用之資料合併推估結果進行比較，兩種推估結果比較之統計檢定，係透過比例差的區間估計，檢核兩種推估結果的比例差異變化是否有顯著的差異。其公式如下：

$$Z = \frac{\hat{p}_1 - \hat{p}_2}{\sqrt{\frac{\hat{p}(1-\hat{p})}{n_1} + \frac{\hat{p}(1-\hat{p})}{n_2}}}$$

$$\hat{p} = \frac{\hat{p}_1 \times n_1 + \hat{p}_2 \times n_2}{n_1 + n_2} = \text{機率估算}$$

在 95%信賴區間， $\alpha = 0.05$ ，臨界值 $Z_\alpha = 1.96$

$|Z| > 1.96 = Z_\alpha \rightarrow$ 超出臨界值，代表兩個結果有顯著差異

$\hat{p}_1$ = 本案使用之資料合併推估結果比例

$\hat{p}_2$ = 雙底冊整合推估結果比例

n_1 = 本案使用之資料合併推估結果樣本數

n_2 = 雙底冊整合推估結果樣本數

(一)數位金融服務使用行為比例檢定

依據本案使用之資料合併推估結果，與雙底冊整合分析推估結果，在不同性別、年齡層、教育程度者，針對有使用任一種數位金融服務經驗之比例進行檢定，從下表檢定結果發現，兩種推估結果在性別、年齡、教育等變項的滿意度比例皆無顯著差異，顯示本案合併推估與雙底冊整合分析在統計代表性上具一致性，佐證合併方法具可行性。

**表6-14 本案合併推估與雙底冊整合分析推估比例差異檢定-
數位金融服務使用行為**

單位：人、%

項目別	加權前 樣本數	有無使用數位金融服務		比例 差距	檢定結果
		本案合併 推估比例	雙底冊合併 推估比例		
總計	2,013	59.3	59.7	0.4	未達顯著差異
性別					
生理男性	1,087	57.4	57.8	0.3	未達顯著差異
生理女性	926	61.1	61.6	0.4	未達顯著差異
年齡層					
18~24 歲	175	76.6	77.2	0.7	未達顯著差異
25~29 歲	190	85.9	82.8	3.1	未達顯著差異
30~39 歲	407	84.4	85.0	0.5	未達顯著差異
40~49 歲	444	74.8	75.7	0.9	未達顯著差異
50~59 歲	442	60.3	63.0	2.7	未達顯著差異
60~69 歲	244	35.5	36.0	0.5	未達顯著差異
70 歲以上	111	13.2	11.5	1.7	未達顯著差異
教育程度					
國小及以下*	14	4.0	3.7	0.3	未達顯著差異
國初中	40	17.3	17.6	0.3	未達顯著差異
高級中等	413	51.1	49.9	1.2	未達顯著差異
專科	278	71.4	71.7	0.3	未達顯著差異
大學	993	84.3	83.7	0.5	未達顯著差異
研究所及以上	275	90.2	89.7	0.5	未達顯著差異

說明 1：*表示樣本數低於 30 人，分析結果僅供參考。

說明 2：因為四捨五入的關係，本表比例差距絕對值可能與兩種推估比例相減不符。

(二)數位金融服務表現整體滿意度比例檢定

依據本案使用之資料合併推估結果，與雙底冊整合分析推估結果，針對有使用任一種數位金融服務者在不同性別、年齡層、教育程度上，對數位金融服務表現整體滿意度比例進行檢定，從下表檢定結果發現，兩種推估結果在不同人口特性皆未達顯著差異，也就是兩種合併推估結果滿意度比例呈現一致情況。

**表6-15 本案合併推估與雙底冊整合分析推估比例差異檢定-
數位金融服務表現整體滿意度**

單位：人、%

項目別	加權前 樣本數	滿意度		比例 差距	檢定結果
		本案合併 推估比例	雙底冊合併 推估比例		
總計	1,713	87.7	88.4	0.7	未達顯著差異
性別					
生理男性	920	86.2	87.2	1.0	未達顯著差異
生理女性	793	89.0	89.4	0.4	未達顯著差異
年齡層					
18~24 歲	158	91.3	91.5	0.2	未達顯著差異
25~29 歲	167	90.4	90.2	0.2	未達顯著差異
30~39 歲	351	87.2	87.9	0.7	未達顯著差異
40~49 歲	384	87.5	88.2	0.6	未達顯著差異
50~59 歲	358	84.2	86.1	1.9	未達顯著差異
60~69 歲	201	87.4	88.0	0.5	未達顯著差異
70 歲以上	94	90.4	90.7	0.2	未達顯著差異
教育程度					
國小及以下*	8	82.4	71.5	10.9	未達顯著差異
國初中	34	86.6	93.0	6.4	未達顯著差異
高級中等	347	87.8	88.6	0.8	未達顯著差異
專科	228	84.2	85.7	1.5	未達顯著差異
大學	860	88.9	89.2	0.3	未達顯著差異
研究所及以上	236	87.2	87.1	0.1	未達顯著差異

說明 1：*表示樣本數低於 30 人，分析結果僅供參考。

說明 2：因為四捨五入的關係，本表比例差距絕對值可能與兩種推估比例相減不符。

(三)對數位金融服務未來性看法關注提升交易安全者比例檢定

依據本案使用之資料合併推估結果，與雙底冊整合分析推估結果，針對有使用任一種數位金融服務，且在服務未來性看法期待「提升交易安全」者，在不同性別、年齡層、教育程度特性比例進行檢定，從下表檢定結果發現，兩種推估結果在不同人口特性皆未達顯著差異，也就是兩種合併推估結果比例呈現一致情況。

**表6-16 本案合併推估與雙底冊整合分析推估比例差異檢定-
未來性看法關注提升交易安全者比例**

單位：人、%

項目別	加權前 樣本數	提升交易安全		比例 差距	檢定結果
		本案合併 推估比例	雙底冊合併 推估比例		
總計	660	19.0	19.1	0.0	未達顯著差異
性別					
生理男性	336	17.8	17.9	0.0	未達顯著差異
生理女性	324	20.2	20.2	0.0	未達顯著差異
年齡層					
18~24 歲*	25	11.4	11.4	0.0	未達顯著差異
25~29 歲	54	27.5	24.3	3.1	未達顯著差異
30~39 歲	120	24.4	24.2	0.2	未達顯著差異
40~49 歲	167	28.7	27.9	0.8	未達顯著差異
50~59 歲	166	21.8	23.9	2.1	未達顯著差異
60~69 歲	99	13.7	14.2	0.6	未達顯著差異
70 歲以上*	29	3.0	2.9	0.1	未達顯著差異
教育程度					
國小及以下*	3	1.1	1.3	0.2	未達顯著差異
國初中*	3	1.6	1.7	0.1	未達顯著差異
高級中等	118	15.0	14.5	0.5	未達顯著差異
專科	112	29.1	28.4	0.7	未達顯著差異
大學	312	25.6	25.1	0.6	未達顯著差異
研究所及以上	112	35.3	36.2	0.8	未達顯著差異

說明 1：*表示樣本數低於 30 人，分析結果僅供參考。

說明 2：因為四捨五入的關係，本表比例差距絕對值可能與兩種推估比例相減不符。

上述分析發現兩種推估方式在不同人口特性檢定皆未達顯著差異，在與目前其他政府部會中較常使用市話及手機調查樣本的雙底冊推估模式的結果並無不一致，也顯示無論使用哪一種方式來推估，其結果皆為一致。但兩種方法本質上都是使用內政部所公告的人口結構來做市話及手機的加權推估，並未考慮市話及手機使用者母體的真正結構(但目前政府部門也沒有市話及手機母體的真正結構數據)，雖然可以說是本研究調查方法上的限制之一，也是在現階段市話及手機調查合併較為可以接受的推估方式。

第七章 深度訪談辦理情形及結果分析

第一階段電話訪問調查蒐集數位金融服務受訪消費者的使用概況，而量化調查比較難以了解受訪消費者在服務體驗過程所可能遭遇問題的細節，以及非數位金融服務用戶未使用原因，或想使用卻無法使用的問題點。為了進一步掌握消費者對於數位金融服務使用的需求、所面臨的問題及對未來創新的期望，本研究規劃質化深度訪談調查，盼能透過不同使用經驗的消費者、業界專家學者、財團法人等研究分享，補充量化調查研究的局限性，同時也能提供主管機關與金融服務提供者作為未來精進與提升服務品質的參考依據。

第一節 深度訪談辦理情形

為了呼應深度訪談研究目的，本次質化深度訪談調查規劃五類訪談對象，包含「非數位金融服務用戶」與「數位金融服務用戶」消費者、專家學者及金融相關公會及業者、財團法人證券投資人及期貨交易人保護中心、財團法人金融消費評議中心，以進一步掌握消費者、利害關係者對於數位金融服務使用的需求、所面臨的問題及未來創新的期望。

表7-1 深度訪談對象、訪談目的及蒐集重點

訪談對象	人數/單位	訪談目的與蒐集重點
非數位金融服務用戶 (含中斷服務消費者)	10	了解會上網但仍未使用數位金融服務者之意見 (包含年輕族群、高齡者、身心障礙者(視覺)等)
數位金融服務用戶	5	了解使用數位金融服務者不便之處
專家學者及金融相關 公會及業者	6	了解近年數位金融服務研究關注構面、實務推動困境，以及相關政策建議(如數位身分驗證、普惠金融等)
財團法人證券投資人 及期貨交易人保護 中心(投保中心)	1	了解目前數位證券與期貨的民事爭議事件申訴 與調處現況，以及相關法規是否完備、未來政策建議等
財團法人金融消費評 議中心(評議中心)	1	了解目前金融商品或服務(存款、信用卡、保險、 投資等)所生之民事爭議處理現況，以及相關法規是否完備、未來政策建議等
總計	23	

本研究共計訪談 23 人/單位，以下彙整深度訪談樣本執行與基本特性分布情形，實際深度訪談對象基本資料詳見表 7-2 所示，訪談題綱參見附錄三，訪談逐字稿及錄音檔另以電子檔提供。

表7-2 深度訪談對象及屬性

代碼	訪談對象	性別	年齡	縣市	學歷	收入
A1	非數位金融服務用戶	男性	18-19 歲	南投縣	高中職	2-3 萬
		因為工作薪資匯款需要，有開通網路銀行但已經很久沒有使用，主要是擔心網路詐騙，覺得使用現金往來比較單純。數位金融服務的便利性未來也願意嘗試。				
A2		女性	60 歲以上	新北市	國(初)中	2 萬以下
		生活單純，加上很久以前因為債務糾紛銀行帳戶被限制使用，各項數位金融服務要綁定銀行帳戶，所以沒有使用。如果可以解決限制帳戶問題，仍願意使用。				
A3		男性	50-59 歲	雲林縣	專科	5-6 萬
		本身對手機功能使用不熟悉所以沒有使用，居住地方比較偏僻，若女兒或有其他人教他，體認到數位金融服務帶來的便利性，未來有機會不排斥使用。				
A4		女性 (視障者)	50-59 歲	新北市	大學	2-3 萬
		因為自己、家人生活簡單、消費習慣都習慣使用現金，所以沒有使用，本身雖然視障但都會提前摸索手機介面，未來有機會不排斥使用。				
A5		男性	60 歲以上	雲林縣	國(初)中	2-3 萬
		年紀比較大，生活消費單純，仍然習慣現金交易比較安心，加以不知道怎麼使用，目前沒有使用數位金融服務，缺少教導使用以及信任問題，未來使用意願仍偏低。				
A6		男性	60 歲以上	新北市	高中職	3-4 萬
		退休後生活消費簡單，並且擔心使用安全，仍然習慣用現金交易，目前沒有使用意願。未來如果生活環境都需要使用，也會接受考慮使用。				
A7		女性	60 歲以上	臺北市	小學	2 萬以下
		對手機電腦操作不熟悉、怕出錯，加上習慣實體交易，又受到詐騙、盜用傳聞影響，目前仍沒有使用經驗，但如果未來趨勢需要，也會配合使用。				
B1	中斷服務消費者	女性	40~49 歲	新竹縣	專科	2-3 萬
		以前曾申請網路銀行，很少用。且因工作與生活環境相當方便，仍然習慣實體銀行或到便利商店交易。未來如果使用平台、APP 等可以整合，才有可能考慮使用。				
B2		男性	50-59 歲	桃園市	大學	3-4 萬
		過去因為停車使用行動支付，近三個月來因為需求改變，都沒有使用。未來如果有更多優惠、使用回饋等，仍然會選擇再使用。				

表 7-2 深度訪談對象及屬性(續)

代碼	訪談對象	性別	年齡	縣市	學歷	收入
B3	中斷服務消費者	男性	30-39 歲	嘉義市	大學	2-3 萬
		過去有使用網路銀行經驗，因手機系統綁定問題而暫停使用，目前有需要時由家人協助處理。未來還是會看需要來選擇使用，不排斥嘗試各項數位金融服務內容。				
C1	數位金融服務用戶	女性	30-39 歲	新北市	大學	3-4 萬
		四項數位金融服務都有使用，行動支付已經成為生活不可或缺的存在。銀行與行動支付平台多元，希望政府與業者未來可以進一步整合更方便的服務。				
C2		男性	30-39 歲	新北市	大學	20-50 萬
		四項數位金融服務都有使用，包括行動支付、投資理財等。希望未來開拓更多的服務項目，像是日本可以用在交通等。				
C3		男性	30-39 歲	彰化縣	大學	15-20 萬
		網路/行動銀行、行動支付、線上投資理財使用率高，對於交易安全有信心，整體表現認為滿意。希望未來增加更多實體商店提供數位金融服務。				
C4	女性	60 歲以上	新北市	高中職	4-5 萬	
	雖然年長但因為投資理財需要使用數位金融服務，擔心交易安全性，對整體表現不滿意。希望未來提升交易安全，並且提升網頁、APP 操作系統的使用方便性。					
C5	女性 (身障者)	40~49 歲	新北市	高中	2-3 萬	
	和朋友手機轉帳加入使用，希望對身障者提供更簡化的申請流程。交易平台多元帶來不方便，希望能整合。希望政府、業者在提高資安保護的同時不要降低使用方便性。					
D1	財團法人證券投資人及期貨交易人保護中心					
D2	財團法人金融消費評議中心					
E1	金融相關公會及業者		中華民國人壽保險商業同業公會			
E2			中華民國產物保險商業同業公會			
E3			中華民國證券商業同業公會			
E4			中華民國銀行商業同業公會全國聯合會			
E5	專家學者		專家學者			
E6	專家學者		專家學者			

資料來源：本研究整理

第二節 數位金融服務用戶訪談結果分析

數位金融服務用戶訪談內容包含使用數位金融服務經驗、使用目的、目前使用狀況、使用面臨困難、未來繼續使用的可能性、新功能的期待、整體未來性發展看法等。

(一)數位金融服務使用經驗、頻率

1.數位金融服務使用內容與使用情境

整體而言，數位金融服務用戶普遍都有使用網路銀行/行動銀行進行轉帳和餘額查詢等功能的經驗，也有使用行動支付用於日常生活消費功能，但數位金融服務用戶使用網路銀行/行動銀行的功能仍然較少，除了匯款、查詢帳戶餘額之外，使用其他功能的機會很少。部分數位金融服務用戶雖然有使用線上投資購買股票、基金等，或使用線上購買保險的經驗，但是對比網路銀行/行動銀行的使用頻率則是較低。線上購買保險的種類也是以簡易的平安險、車險等為主。

對於多數用戶來說，數位金融服務最吸引她(他)們使用的優點在於「方便」、「快速」和「節省時間」等，尤其是網路銀行/行動銀行與行動支付，對於消費者的生活便利性帶來很大的改變。行動支付甚至已經成為消費者日常生活不可缺少的一項工具。

「主要使用 LINE Pay，用於加油、家樂福和麥當勞等消費，點數回饋明顯且可直接折抵消費，也用於群體收款和小額停車費繳納。LINE Pay 是生活中不可或缺的服務...使用網路銀行主要功能是轉帳和繳費...也會用網路銀行繳納電話費...過去曾經使用網路證券進行下單買賣股票和定期定額基金操作，但目前使用較少。」(C1，數位金融服務用戶/女性/30-39 歲/大學/3-4 萬)

「最常用網路銀行於朋友間轉帳及線上下單股票和基金，也用於線上簽署文件（如新版或理財風險文件）和查詢餘額。會使用網路銀行購買外幣。最常用的行動支付是 Apple Pay，也使用 LINE Pay。行動支付和轉帳是生活中不可或缺的服務...會用線上投資主要用於購買基金和線上理財。每次出國都會在線上購買旅行平安險。」(C2，數位金融服務用戶/男性/30-39 歲/大學/20-50 萬)

「使用網路銀行於存錢、領錢、轉帳和查詢餘額，減少親自前往銀行或郵局的時間，也用於繳納卡費。行動支付主要使用 Apple Pay...便利商店、全家、百貨公司和車站使用頻率越來越高。證券投資透過富邦證券 APP 進行下單買賣...也有使用台灣集保 APP 查詢資訊。網路保險首次使用是約 9 年前線上購買車險（強制險），發現價格較優惠且方便，可直接投保並下載電子證明。」(C3，數位金融服務用戶/男性/30-39 歲/大學/15-20 萬)

「網路銀行主要功能為查詢餘額，用於檢查家庭開銷和信用卡扣款。使用手機或網路進行股票投資已有十年以上經驗...曾線上投保一些簡單的意外險，透過電話詢問後在電腦上自行操作投保。也曾經嘗試使用 LINE Pay 但是因登入困難而放棄」(C4，數位金融服務用戶/女性/60 歲以上/高中職/4-5 萬)

「網路銀行主要用於繳納信用卡費和轉帳...行動支付主要使用街口支付，偶爾使用 LINE Pay。曾透過銀行 APP 購買基金，但使用不到半年即停止，未用於股票投資。線上保險僅在疫情期間線上購買防疫險。」(C5，數位金融服務用戶/女性/40-49 歲/高中職/2-3 萬/身心障礙者)

2. 初次接觸、開始使用數位金融服務的原因與情境

從訪談結果分析，數位金融服務用戶第一次接觸、開始使用使用數位金融服務的原因與情境，可以歸納為幾點，包括：便利性與節省時間、提升效率與速度、享有回饋或優惠、減少隨身攜帶現金與零錢的麻煩、受到周遭親友影響或趨勢等。數位金融服務用戶選擇使用數位金融服務的初始原因與情境可以說是相當的多樣性，但普遍是圍繞在「便利性」和「效率」的核心需求為出發。

「現在要轉帳，輸入帳號，按確定之後收個驗證碼，錢就轉出去，我再多一個步驟馬上打電話問對方有收到錢嗎？他可能剛好有用網銀，網銀打開說有收到了。我覺得會讓我覺得天哪，太方便了，就算沒帶卡出門也沒關係，我整個錢包丟了還是領得了錢出來。」(C1，數位金融服務用戶/女性/30-39 歲/大學/3-4 萬)

「因為交易速度很快，非常方便，我不用再拿一般的實體銀行卡出來，我只要有手機，不用帶錢包，就可以做支付的動作，我就不一定要帶錢包，我有帶手機就可以做現場支付的動作，相對是快很多。」(C2，數位金融服務用戶/男性/30-39 歲/大學/20-50 萬)

「大概 4、5 年前，買車以後上網做功課，發現網路上買比較便宜，第一次在網路上買保險，就上網比價，發現自己買保險，不用透過 sales 買的

價格還蠻優惠，所以那時候是第一次。」(C3，數位金融服務用戶/男性/30-39 歲/大學/15-20 萬)

「我習慣用 LINE Pay，因為 LINE Pay 有 LINE Point 點數回饋，會比較明顯直接有優惠感覺，因為其他信用卡公司有自己的第三方支付，但回饋沒有特別開放，看不太到。」(C1，數位金融服務用戶/女性/30-39 歲/大學/3-4 萬)

「有點算被逼的，因為周圍的朋友說現在就不想收現金，你給我用街口，一開始是因為有這麼一個朋友，就是不想要帶太多零錢/找錢，就教我怎麼用，後來用了就覺得其實真的也蠻方便的。」(C5，數位金融服務用戶/女性/40-49 歲/高中職/2-3 萬/身心障礙者)

「以前好像是打電話請營業員幫忙投單，以前也有失誤過，營業員的失誤，我請他賣掉他沒有賣掉，也有像這一類的失誤，所以後來有網路有出來 APP，有的時候我就很習慣使用。」(C4，數位金融服務用戶/女性/60 歲以上/高中職/4-5 萬)

3.最常使用、生活不可或缺、覺得驚艷的數位金融服務

行動支付是本次訪談中數位金融服務用戶最常使用的服務，而網路銀行/行動銀行也是金融用戶較常使用的服務，網路證券下單的使用情況則因金融用戶個人理財需求而有所差異。線上購買保險的需求相對低於網路銀行/行動銀行、行動支付、證券投資，數位金融服務用戶的使用率也相對較低，並與用戶個人的需求性高低有關。

「如果沒有 LINE Pay 可能隨時隨地身上都要有現金，這時候的麻煩是無法像的。」(C1，數位金融服務用戶/女性/30-39 歲/大學/3-4 萬)

「支付是最多的，因為交易速度很快，非常方便。」(C2，數位金融服務用戶/男性/30-39 歲/大學/20-50 萬)

「我目前用到的頻率都算高，至少都 7、8 成以上了，唯一用不到的地方就是還沒有配合的商家，因為像我買一些東西，買吃的會遇到沒有用到的地方，買衣服、買房子、買很多東西大部分都有用到？」(C3，數位金融服務用戶/男性/30-39 歲/大學/15-20 萬)

「應該就是支付了，因為常常買東西跟吃東西，主要是出去有消費，比如我都用街口，可以用街口支付我就都用街口去付帳，所以一定都是支付居多，一天會用到 2、3 次會有。」(C5，數位金融服務用戶/女性/40-49 歲/高中職/2-3 萬/身心障礙者)

「保險如果聯絡保險員應該還可以，如果不見的話還是可以接受，證券跟行動支付跟網路銀行，如果不見的話會蠻麻煩的。」(C3，數位金融服務用戶/男性/30-39 歲/大學/15-20 萬)

4.未使用數位金融服務提供的其他服務內容原因

數位金融服務所提供的服務內容非常多元，但數位金融服務用戶受訪消費者使用的功能集中在少數服務內容的原因，從本次深度訪談發現，主要因個人生活習慣上沒有相關需求或有其他替代方案可以解決需求、服務介面操作複雜或流程不夠直覺，從而影響其他服務內容。

「換匯我比較少用，因為出國頻率沒那麼高，就沒有特別換起來。」(C1，數位金融服務用戶/女性/30-39 歲/大學/3-4 萬)

「機器人理財感覺有點笨笨的，比 ChatGPT 更不智能、不會那麼精確，理財我自己會研究，比較不需要用到理財機器人。」(C3，數位金融服務用戶/男性/30-39 歲/大學/15-20 萬)

「有時候要去用他的時候，他密密麻麻的文字很多，就是會懶得看他使用上的條款跟怎麼用，偏向你直接告訴我你是什麼，有時候拿手機一條一條看也很累。」(C1，數位金融服務用戶/女性/30-39 歲/大學/3-4 萬)

「網路上面他的介面讓我使用覺得很慢，都要很久、要看很多文字，不太習慣閱讀很多文字，退化了，比較喜歡操作簡單一點。」(C4，數位金融服務用戶/女性/60 歲以上/高中職/4-5 萬)

5.國外數位金融服務使用經驗或可做為國內參考的服務內容

數位金融服務受訪消費者對於在其他國家數位金融服務使用經驗，希望台灣從行動支付深度整合至大眾運輸系統，推動更統一、廣泛使用的行動支付平台，減少不同平台、APP 切換的麻煩，以及簡化數位金融服務的開通流程和實體操作的必要性。

「像日本他可以用手機行動支付進捷運，這個就差距非常的大，比如我要搭捷運還是必須拿出悠遊卡去做支付的動作，沒辦法做行動支付，我覺得這個應該很多年輕人想要這個功能很久了。」(C2，數位金融服務用戶/男性/30-39 歲/大學/20-50 萬)

「日本的交通卡，就可以直接綁在手機 APP 裡直接刷，感應就可以直接進站，台灣前陣子還不行。」(C1，數位金融服務用戶/女性/30-39 歲/大學/3-4 萬)

「其實也不需要什麼街口支付那些，我是這樣覺得推出越來越多其實很煩，要就統整一個，或者研發出一個 APP 可以去連到每一個站，或是乾脆直接就是信用卡的銀行的帳戶，也不需要這些支付，直接銀行扣款。」(C5，數位金融服務用戶/女性/40-49 歲/高中職/2-3 萬/身心障礙者)

「我們的支付產品太多，最主流就是 LINE Pay，LINE Pay 是我知道算最大宗的，但我們目前支付還是有蠻多選項可以做選擇，但不一定每個商家都會跟這間最大宗的配合，還是可能臺灣 PAY、全支付、街口支付有很多，但我可能用這個平台沒辦法用其他的平台。」(C2，數位金融服務用戶/男性/30-39 歲/大學/20-50 萬)

「大學時我去新加坡實習了一年...那時候在國外體驗到便利，我薪水就在這張 VISA 金融卡裡面，去超市買晚餐刷這張卡就可以用，我去哪裡消費哪裡都可以，搭地鐵都可以用這張卡。」(C1，數位金融服務用戶/女性/30-39 歲/大學/3-4 萬)

6.更密切使用數位金融服務的情境有哪些

數位金融服務受訪消費者會更密切的使用數位金融服務的情境，以前述國外發展數位金融服務下，在行動支付與網路銀行服務的普及與整合，如行動支付更廣泛的應用在大眾運輸交通，再如行動支付工具能夠達到「一種 Pay 走天下」的統一性，也就是不再需要切換多個 APP 來適應不同商家、平台，像是中國大陸微信支付的普及程度，生活中的傳統店家、小吃攤、市場等都能夠普遍接受數位支付時，受訪消費者會更願意使用。

此外，當服務使用介面能改善更為簡潔、直覺、易懂，減少密密麻麻的文字和複雜的步驟時，設定流程能夠簡化，避免需要臨櫃辦理開通或處理繁瑣的綁定步驟，將複雜的圖表和專有名詞簡化，使其更容易理解。

再者，若詐騙、盜刷事件得以減少，並確保個人資料不被外洩風險，且政府與業者能更有效打擊犯罪，讓民眾感到數位金融服務環境是安全的，再加上能提供更明確、更有感的點數回饋或優惠，

滿足其特定生活情境的需求，數位金融服務受訪消費者會更有意願使用數位金融服務各項服務內容。

「有些人操作 QR Code 都要弄很久，有時候文字一大段我都不太能了解，懶得看或是有一點閱讀障礙，不太了解他的意思。」(C4，數位金融服務用戶/女性/60 歲以上/高中職/4-5 萬)

「比如我要去 ATM 領日幣，我又要跑銀行去開通這個功能，我才有辦法用 ATM 領數位銀行裡面的錢，為了這個又要再跑一趟銀行，可能我直接線上申請的話，不用多跑銀行很麻煩。」(C5，數位金融服務用戶/女性/40-49 歲/高中職/2-3 萬/身心障礙者)

「詐騙或盜刷的部分蠻常見的，因為我好幾個朋友信用卡也是被盜刷過，所以可能資安跟資訊、個資管理上不要那麼容易外流，因為盜刷頻率太高的話難免會擔心，就是被盜的風險會考慮不使用。」(C3，數位金融服務用戶/男性/30-39 歲/大學/15-20 萬)

「雖然現在很多通路會用，但在外面使用 LINE Pay 習慣，又沒有很常去全聯，就不會用全支付，如果要去全聯買一些小東西，也不到點數回饋金額，就不會開全支付，又不能使用 LINE Pay，可能直接現金或信用卡。」(C1，數位金融服務用戶/女性/30-39 歲/大學/3-4 萬)

「比如前幾年 COVID-19，疫苗險我覺得應該要直接線上買一買，這個就很方便，不用再填資本資料還要送出去，政府應該對這種很緊急的，讓民眾可以更快速的數位支付。」(C2，數位金融服務用戶/男性/30-39 歲/大學/20-50 萬)

(二)使用面臨困難

1.目前使用數位金融服務不滿意的面向與原因

儘管第一階段量化調查結果顯示，86.0%絕大多數的受訪消費者對整體數位金融服務表示滿意，並且受訪消費者肯定數位金融服務為日常生活帶來了極大的便利性，但是現階段在普及、整合、安全性以及受訪消費者體驗面向，特別是針對不同年齡層和不同科技熟悉度的人群方面，仍有許多未來可以改進空間。

具體來看，受訪消費者感到不滿意或不方便的面向，以認為行動支付的服務普及率與通用性不足，APP 操作介面與流程複雜，安全性與個人資料外洩疑慮，造成受訪消費者對數位金融服務的不信任等。

「普遍性很重要，就是每一個商家都可以使用，雖然悠遊卡也是可以付錢，可是並不是每一家都可以使用(行動支付)，除非是大型的連鎖商店，其他的小商家是沒有辦法使用的，尤其個體戶商店，他就是沒有辦法使用，我當然覺得全面使用是更好。」(C4，數位金融服務用戶/女性/60 歲以上/高中職/4-5 萬)

「我覺得像中國大陸這一塊做得很好，因為他們連小攤販都用微信支付，我們有時候就會買路邊攤販的東西，為什麼我們臺灣做不到。」(C2，數位金融服務用戶/男性/30-39 歲/大學/20-50 萬)

「真的要講不滿意是行動支付只 for 這個地方，我到你這個地方買東西必須用你的行動支付才可以扣款，我覺得挺困擾的，行動支付這個東西已經很多很多了，還要再開發一個屬於你的行動支付，手機裡面很多行動支付，每次消費都要想我在哪裡要用哪個行動支付，偏麻煩。」(C1，數位金融服務用戶/女性/30-39 歲/大學/3-4 萬)

「網路上面他的介面讓我使用覺得很慢，都要很久、要看很多文字，我現在不太習慣閱讀很多文字，退化了，比較喜歡操作簡單一點。」(C4，數位金融服務用戶/女性/60 歲以上/高中職/4-5 萬)

「有時候要用他的時候，密密麻麻的文字很多，就是會懶得看他使用上的條款跟怎麼用，偏向你直接告訴我你是什麼，有時候拿手機一條一條看也很累，有時候有些功能大同小異，看過其他一家就知道後面是什麼，不會特別想要用這個或用那個。」(C1，數位金融服務用戶/女性/30-39 歲/大學/3-4 萬)

「就是對於一些完全沒有接觸行動這方面的人，他們從來沒有操作做會真的蠻麻煩的，因為他們都要回去銀行或郵局重新開通什麼功能，就連你要辦網路銀行也是要到銀行窗口跟他說要申辦網路銀行，他才能幫你開通這個功能，他才能去用。」(C5，數位金融服務用戶/女性/40-49 歲/高中職/2-3 萬/身心障礙者)

「有些銀行會把信用卡的 APP 跟網頁的 APP 分開來，理論上應該是可以用結合在一起，就是有專門的信用卡 APP，這也是數位支付的 APP，可以登進去看帳單什麼之類的，但他們同時又推出自己的一個網頁 APP，你就要一次下載兩個就會蠻不方便的，我覺得如果可以整合在一起，相對方便很多，就不用找那麼多 APP。」(C2，數位金融服務用戶/男性/30-39 歲/大學/20-50 萬)

「詐騙或盜刷的部分蠻常見的，因為我好幾個朋友信用卡也是被盜刷過，所以可能資安跟資訊、個資管理上不要那麼容易外流，因為盜刷頻率太高的話難免會擔心，就是只有被盜的風險會考慮不使用。」(C3，數位金融服務用戶/男性/30-39 歲/大學/15-20 萬)

「因為網路詐騙很多，身邊很多朋友，年紀大的朋友被詐騙，所以如果網路上我沒有辦法申請成功也無所謂，少一個詐騙機會，沒有申請沒關係。」(C4，數位金融服務用戶/女性/60 歲以上/高中職/4-5 萬)

「安全性我其實已經有點放棄了，雖然會有疑慮，但有點放棄了，因為一定不會有安全啦，我覺得網路這種東西真的不會到完完全全的、100%，只能自己在操作上面跟密碼的設定真的是只能盡量做到，但是太複雜了又要記得很累。」(C5，數位金融服務用戶/女性/40-49 歲/高中職/2-3 萬/身心障礙者)

「台灣的詐騙盜刷在法律上的刑度都太輕了，會導致很多年輕人前撲後繼的做這些事情，當然賺得很快、很多，有些走偏門的就會想要去做，想做的人多了，被害者也會多，大家因為新聞在報、網路在報、大家聊天時候也會聊我哪天被盜刷、哪個長輩被詐騙，時間久了大家都會擔心這一塊，所以要解決還是從國家制度、法律下去著手會比較好。」(C3，數位金融服務用戶/男性/30-39 歲/大學/15-20 萬)

2.使用數位金融服務遇到困難或限制

數位金融服務受訪消費者在使用上與到的困難、限制，與其不滿意的原因相近，雖然使用數位金融服務帶來許多便利，但其普及率與通用性不足，讓受訪消費者感到不便，此外在操作介面與流程上，讓部分受訪消費者感到不夠直覺或過於繁瑣，進而產生卡關與不滿之外，認為安全性上的疑慮，從而產生擔憂和不信任，在使用上造成了限制，也因此普及程度、受訪消費者體驗、安全性以及針對不同族群的包容性上進行更多改進。

「郵局的 APP 登入就是制式畫面，還要看儲匯跟現金存簿或定存或外幣，會分得很細，點進去不是直接你要的東西，讓人有點反過來，希望一登進去先看到我要的東西，然後我再去找細項，先把細項選好再顯示你要的東西，變成很花時間。」(C1，數位金融服務用戶/女性/30-39 歲/大學/3-4 萬)

「台灣的詐騙盜刷在法律上的刑度都太輕了，會導致很多年輕人前撲後繼的做這些事情，當然賺得很快、很多，有些走偏門的就會想要去做，想做的人多了，被害者也會多，大家因為新聞在報、網路在報、大家聊天時候也會聊我哪天被盜刷、哪個長輩被詐騙，時間久了大家都會擔心這一塊，所以要解決還是從國家制度、法律下去著手會比較好。」(C3，數位金融服務用戶/男性/30-39 歲/大學/15-20 萬)

「很久以前買一部二手車，有辦理過貸款，到現在還在打電話問我：你沒有車要貸款？讓我不勝其擾，我就一直封鎖，銀行也是，都會讓我不勝其

擾，如果我覺得這個讓我一直都有對數位金融服務有一點不安全感就是在這裡。」(C4，數位金融服務用戶/女性/60 歲以上/高中職/4-5 萬)

「會有那種大手指真的是不小心按錯，數字會 key 錯，多一個零，現在的銀行都做得很好會有風控的限制，銀行馬上會直接打電話過來給你看看是不是真的有下列這麼大的金額，壞處有可能就是今天真的錯失一個機會，在很急的時候你的 APP 開不了或是當機。」(C2，數位金融服務用戶/男性/30-39 歲/大學/20-50 萬)

「比如說政府最近從網銀單日提領額度降低了，我覺得降低這一塊相對不是便民的，今天我覺得真的有這個需求，但是你又把額度降低的話，相對真正的是你為了做 A 的事，你讓 B 更不方便。」(C2，數位金融服務用戶/男性/30-39 歲/大學/20-50 萬)

「我今天帶手機出門，手機各式各樣的支付方式都有，要 Apple Pay 都行，帶手機出去，錢包也沒帶，問你們有 LINE Pay 嗎？不好意思我們沒有 LINE Pay，要用現金，頭就很大。」(C1，數位金融服務用戶/女性/30-39 歲/大學/3-4 萬)

「行動支付工具真的太多了，但是店家可以選擇的項目有限，不一定是可以 100%滿足的，太雜亂。」(C2，數位金融服務用戶/男性/30-39 歲/大學/20-50 萬)

3.使用數位金融服務最在意的風險或問題

受訪消費者在使用數位金融服務時，最在意的風險與問題主要集中在安全性、操作便利性以及整體服務環境的整合度，其中又以詐騙和盜刷被視為最為嚴重和直接的威脅，安全性問題是數位金融服務受訪消費者在意的風險、問題，但也可以發現受訪消費者對於政府、業者在防詐、防盜刷的用心是肯定的，只是因為數位世界無遠弗屆，政府、業者諸多的作為之外，受訪消費者本身也應該配合各項防範措施，以減少自身的可能損失。

「詐騙或盜刷的部分蠻常見的，因為我好幾個朋友信用卡也是被盜刷過，所以可能治安跟資訊、個資管理上不要那麼容易外流，因為盜刷頻率太高的話難免會擔心，就是被盜的風險會考慮不使用。」(C3，數位金融服務用戶/男性/30-39 歲/大學/15-20 萬)

「也許當需要轉個帳我也會跑一趟銀行，除非我以後也是很忙，沒時間，因為現在詐騙太多了，我對現今的社會滿滿的不安全感，沒有讓我覺得很安全的感覺。」(C4，數位金融服務用戶/女性/60 歲以上/高中職/4-5 萬)

「有接過詐騙電話，線上刷卡之後，接到電話告訴我說你線上刷卡的部分好像有一點問題，要把錢退給我，我就覺得有一點迷惑，可是，他講話帶中國大陸口音，我認為他恐怕是詐騙。卡片你們好像都沒有幫我個資維護好，把我個資都外洩了。」(C5，數位金融服務用戶/女性/40-49 歲/高中職/2-3 萬/身心障礙者)

「老實講我的個資我不信沒有流在外面，一定有，沒有什麼資料不在外面流通，你的資料肯定都被賣，我聽說蠻多買賣資料也是有，沒有被抓到而已，資安要自己小心注意這個東西的真實性。」(C1，數位金融服務用戶/女性/30-39 歲/大學/3-4 萬)

「其實以臺灣來說，我覺得臺灣銀行的風控都做得還不錯，因為他們也怕賠錢，目前我自己還沒出現被盜刷的狀況，但我身邊是有的，銀行第一時間都會告訴他，你這筆是被盜刷的，後續我幫你處理。我覺得臺灣的業者在這一塊其實都做得還不錯，只有在國外，出國真的是比較危險的地方。」(C2，數位金融服務用戶/男性/30-39 歲/大學/20-50 萬)

4.未來繼續使用數位金融服務或推薦家人、朋友使用

整體而言，數位金融服務受訪消費者普遍認同數位金融服務帶來生活上的便利性以及未來趨勢，因此未來繼續使用的意願都是比較高的，甚至擴大嘗試更多創新數位金融服務應用服務。但是由於對普及性和安全性仍有疑慮，特別是在推廣給年長者使用時，如何提升介面操作簡便性、降低詐騙風險，以及整合支付平台成為了關鍵的考量因素。

「我覺得這個是趨勢，未來一定會走向無紙化這塊，再過 10 幾、20 年就一定會走無紙化，數位支付系統一定會越來越頻繁。」(C2，數位金融服務用戶/男性/30-39 歲/大學/20-50 萬)

「我覺得現在的趨勢就是這樣，像我以前也不會覺得會去用到行動支付這個部分，結果也是因為周遭的人跟現在去外面越來越多都是直接支付付款的方式，你也會不得不去用到這些東西，所以我覺得這個未來一定就是會一直用下去的。」(C5，數位金融服務用戶/女性/40-49 歲/高中職/2-3 萬/身心障礙者)

「如果萬一那時候全部的小販都是就像中國大陸一樣全部都是掃碼，那我就必須要把他弄成功，那我也許會耐著性子，因為現在替代方案太多了，小 7 也太多，所以，這就不是我必須的選擇，所以我就不想處理這麼麻煩的事。」(C4，數位金融服務用戶/女性/60 歲以上/高中職/4-5 萬)

「爸爸媽媽他們沒有用的原因我覺得他們也不想學著用這個東西，還有爸媽也沒有信用卡或可以綁的帳戶，就覺得算了，就付現金就好。」(C1，數位金融服務用戶/女性/30-39 歲/大學/3-4 萬)

「我覺得老人家，比如像我爸媽的年紀，他們可能沒辦法理解為什麼掃個條碼就可以做支付的動作。再來就是他們對 3C 手機操作可能也沒有這麼清楚，導致他們更不會想去嘗試。」(C2，數位金融服務用戶/男性/30-39 歲/大學/20-50 萬)

「我爸媽 60 幾歲他們是不敢用，因為他們聽過太多被詐騙，他們就不太敢用，畢竟他們對網路上的世界比較沒有這麼熟悉，所以身邊都是 5、60 歲的長輩會比較少用。」(C3，數位金融服務用戶/男性/30-39 歲/大學/15-20 萬)

「年紀大的人對手機介面不清楚，需要考慮和判斷複雜，如果不是常常在使用手機或電腦的人，他們判斷是會入錯徑，或者沒有一些基本的電腦知識的人他們根本不會用這些，因為一進去就亂了，他們不知道路徑要怎麼入。」(C4，數位金融服務用戶/女性/60 歲以上/高中職/4-5 萬)

「因為(年長者)他們本來就沒有接觸比較科技的東西，現在要他們學這些東西，也怕操作錯誤可能會不小心錢被轉錯或什麼之類的，能不接觸就盡量不接觸，老人家很難教會他怎麼做，因為你要每個步驟都跟他講清楚這個功能是幹嘛，什麼情況下你要用會比較好或什麼的，**現在很多詐騙都是騙老人家，如果他会這些功能，其實他被騙的錢反而會更嚴重**，所以我有時候會覺得老人家不要太會轉帳這部分。」(C5，數位金融服務用戶/女性/40-49 歲/高中職/2-3 萬/身心障礙者)

(三)對數位金融服務未來發展性看法

1.數位金融服務未來發展重點或面向

數位金融服務受訪消費者普遍認為台灣的數位金融服務可以說還處在成長階段，雖然目前已經算是相當貼近生活，越來越方便、生活化，但是仍然有許多的進步空間，對未來發展重點或面向提出了多方面的期待與建議，分析發現主要聚焦在普及性與整合、安全性與信任、操作介面與流程簡化，以及推廣與教育上。

「有些商家以為可以使用 LINE Pay，但實際上還是不行，目前個人想要的是吃的方面，就是小吃攤或是飲料店這些地方。」(C3，數位金融服務用戶/男性/30-39 歲/大學/15-20 萬)

「像韓國/日本其實真的是現在很少人在換外幣，我去搭地鐵，手機去嗶他就可以進站，上面的餘額查詢都可以在上面，甚至支付都可以在上面完成，

這就是臺灣目前好像還沒有辦法跟進到的速度。」(C2，數位金融服務用戶/男性/30-39 歲/大學/20-50 萬)

「建議最方便、最便利，希望未來可以得到改善的話，就一個 LINE Pay，生活大小事都可以做，或是乾脆整合出一個新的 APP，只要一打開什麼都能用。」(C1，數位金融服務用戶/女性/30-39 歲/大學/3-4 萬)

「臺灣很多商家還沒有跟進那一塊，有可能政府宣傳/宣導不夠，或者是什麼樣的誘因導致他們還不願意使用電子支付，我覺得一定是有部分誘因還不夠，導致業者他們還不想去做支付，我知道刷卡機構他們要付一定的%數去給銀行，所以有可能是這一塊沒喬攏，我覺得如果政府想要做更好的話，他是可以介入去做這一塊的。」(C2，數位金融服務用戶/男性/30-39 歲/大學/20-50 萬)

「(年長者)他們很喜歡拿一些免費的東西，所以辦一些講座，送一些東西，宣傳一下網路銀行的部分，或是他們去銀行或郵局辦理臨櫃儲櫃業務時，那些行員也可以推薦一下，或是廣告，找一個他們認識的明星，以前的一些老藝人推廣做廣告，可能接受度會比較高。」(C3，數位金融服務用戶/男性/30-39 歲/大學/15-20 萬)

「比如今天要去申請一個銀行功能的話，就直接提供一個專線 for 我們這些(身心障礙者)，可能愛心專線什麼的，for 一對一直接幫我操作設定什麼的，也不用跑一趟郵局，如果需要上傳資料的話，是不是給一個窗口，我可能拍照就可以很快速的傳過去，可能像加 LINE 直接傳、馬上收。或者沒有要用客服也沒關係，網路上的介面就白話文一點，步驟簡單一點、更好操作，我覺得這樣子是比較不錯的。」(C5，數位金融服務用戶/女性/40-49 歲/高中職/2-3 萬/身心障礙者)

2.在目前數位金融服務還沒有被滿足的需求

數位金融服務受訪消費者認為目前在多個面向還未被滿足，並提出對未來新服務內容的期待，主要集中在行動支付整合上，對目前行動支付工具過於分散、不夠普及的不滿，並期待未來的服務能朝向高度整合與廣泛通用發展。

「建議最便方便、最便利，希望未來可以得到改善的話，就一個 LINE Pay，生活大小事都可以做，或是乾脆整合出一個新的 APP，只要一打開什麼都能用。」(C1，數位金融服務用戶/女性/30-39 歲/大學/3-4 萬)

「有些商家以為可以使用 LINE Pay，但實際上還是不行，目前個人想要的是吃的方面，就是小吃攤或是飲料店這些地方。」(C3，數位金融服務用戶/男性/30-39 歲/大學/15-20 萬)

「像日本他可以用手機行動支付進捷運，這個就差距非常的大，比如我要搭捷運還是必須拿出悠遊卡去做支付的動作，沒辦法做行動支付，我覺得這個應該很多年輕人想要這個功能很久了。」(C2，數位金融服務用戶/男性/30-39 歲/大學/20-50 萬)

「日本的交通卡，就可以直接綁在手機 APP 裡直接刷，感應就可以直接進站，台灣前陣子還不行。」(C1，數位金融服務用戶/女性/30-39 歲/大學/3-4 萬)

「其實也不需要什麼街口支付那些，我是這樣覺得推出越來越多其實很煩，要就統整一個，或者研發出一個 APP 可以去連到每一個站，或是干脆直接就是信用卡的銀行的帳戶，也不需要這些支付，直接銀行扣款。」(C5，數位金融服務用戶/女性/40-49 歲/高中職/2-3 萬/身心障礙者)

「普遍性很重要，就是每一個商家都可以使用，雖然悠遊卡也是可以付錢，可是並不是每一家都可以使用(行動支付)，除非是大型的連鎖商店，其他的小商家是沒有辦法使用的，尤其個體戶商店，他就是沒有辦法使用，我當然覺得全面使用是更好。」(C4，數位金融服務用戶/女性/60 歲以上/高中職/4-5 萬)

3.如何形容目前我國數位金融服務發展

總結受訪消費者對我國數位金融服務的發展現狀，可以被形容為：便利快速、但因缺乏統一整合而顯得雜亂，普遍存在安全疑慮，尤其對年長受訪消費者而言，操作介面仍不夠友善。數位金融服務正處於在成長階段，並且持續進步中，而且未來必然是蓬勃發展的趨勢，但仍然有許多方面有待強化與完善。

「就是一直有在進步中，還蠻美好的，有漸漸變得更貼近生活，越來越方便，越來越生活化，越來越美好，但是還是有進步的空間。」(C3，數位金融服務用戶/男性/30-39 歲/大學/15-20 萬)

「懶，可以算一個形容詞，他很符合現在人的需要，因為為了要快，所以會很懶得找東西、拿東西或是記，所以數位金融服務可以很便利，可以解決懶得找東西、拿東西，LINE Pay 可以綁在主畫面，點進去掃開直接是 LINE Pay 的畫面，直接就付款了。就差在搭大眾還不行。」(C1，數位金融服務用戶/女性/30-39 歲/大學/3-4 萬)

「我覺得缺乏，除了我這個年紀之外，比我很多年輕的人他也是缺乏這些概念的，尤其 3、40 歲的都有。他們也是也許收到資訊不夠足，或者是政府推廣的，就是那個氛圍並不是大家都在使用的氛圍，所以才造就他們平常在使用沒有這些習慣。區域性落差還是有的，因為我之所以會這樣就是因為

有一陣子換到一個比較年輕化的公司，每個妹妹都在用，所以我就想跟他們學一下，要融入，要不然被歧視，所以才會想要學一下，看到新的東西出來會想要學一下，不能都不清楚。」(C4，數位金融服務用戶/女性/60 歲以上/高中職/4-5 萬)

「我就覺得很方便，但是又很雜亂，因為太多的 APP 了，每個銀行都推，有各自的 APP，我使用的銀行越多，我要下載的 APP 越多。」(C5，數位金融服務用戶/女性/40-49 歲/高中職/2-3 萬/身心障礙者)

「就是還在成長階段，很多還沒有被滿足，相比其他的成熟了、已發展完成的國家的話，跟其他國家來比的話，我們還在成長階段。」(C2，數位金融服務用戶/男性/30-39 歲/大學/20-50 萬)

第三節 非數位金融服務用戶訪談結果分析

非數位金融服務用戶的訪談內容包含沒有使用數位金融服務的原因、困難，未來使用的可能性、新功能的期待，以及對數位金融服務未來性發展看法等。

(一)沒有使用數位金融服務的原因、困難

1.沒有使用數位金融服務的原因有哪些

本次受訪的非數位金融服務用戶、中斷服務消費者，沒有的原因、困難主要以歸納為以下幾點，包含個人使用習慣與需求不足、安全疑慮與詐騙風險、操作困難與程序繁瑣、基礎設施與環境限制、以及缺乏適當的引導與教育。許多非用戶習慣使用現金交易，因為看得見、即時處理、有實體感，缺乏需求使用動機，對傳統方式有依賴性等。

「沒有用過、覺得不踏實，安全感的問題，怕轉錯...小額付款比較無傷大雅，大額的話，網路銀行轉帳沒有一個書面資料、或留底的話，以後大家對轉帳金額有爭議或是怎樣。」(A3，非數位金融服務用戶/男性/50-59 歲/專科/5-6 萬)

「我們習慣用現金交易，但是如果以後社會趨勢都是用 PXPAY 還是什麼 PAY...那也就是要跟隨啊，只是現在可能就習慣了。就是看得到立即處理，買什麼東西給多少錢，就直接立即處理這樣就好了，不用擔心留下資料。」(A4，非數位金融服務用戶/女性/50-59 歲/大學/2-3 萬/視障者)

「平常生活的需求沒有這麼多，想買東西去店裡買就好，等下(手機)被鎖起來，扣款也很麻煩，多扣，少扣，也不知道，沒扣成功也不知道。」(A5，非數位金融服務用戶/男性/60 歲以上/國(初)中/2-3 萬)

「從以前就這樣子根深蒂固，一個人的習慣你要改變他需要一段時間，因為從我們年輕到現在就沒有這種東西，不像小孩子他一出社會就懂這個東西...我們以前都沒有。」(A6，非數位金融服務用戶/男性/60 歲以上/高中職/3-4 萬)

「現在購買東西沒那麼多了，我有一張信用卡也很少在刷，不可能每天都買東西，如果去市場也是用現金，我們臺灣市場用現金不像中國大陸現在他們都用微信，他們現在都好像都很少收現金，我們臺灣可能以後也會走到這樣子，所以應該也是要學。」(A7，非數位金融服務用戶/女性/60 歲以上/小學/2 萬以下)

「現在詐騙比較多，就是現在比較容易是會被網路詐騙，可能他用你的帳號/存摺，他就有辦法去做詐騙，如果用現金往來就會比較單純一點。」(A1，非數位金融服務用戶/男性/18-19 歲/高中職/2-3 萬)

「我不玩股票，第一個沒錢、第二個玩不起，還有一點，不喜歡數字在跳，心臟跟著他跳，不太能接受，我不玩股票。」(A2，非數位金融服務用戶/女性/60 歲以上/國(初)中/2 萬以下)

「太複雜的網路使用沒有辦法，不會操作、也沒有學，沒有人教，我手機隨使用，如果被鎖起來，不能用很麻煩，還要去通訊行請她們幫我重新用，很費事。」(A5，非數位金融服務用戶/男性/60 歲以上/國(初)中/2-3 萬)

「我們屬於比較老派的，要有紙本，看到轉帳或是受款資料，大家雖然也是推行無紙化。還有另外一個顧慮，水電業都在工地怕手機萬一有時候掉到水裡，或是摔壞麻煩，整個資料要重建。」(A3，非數位金融服務用戶/男性/50-59 歲/專科/5-6 萬)

2. 曾經使用數位金融服務但現在沒有繼續使用原因

中斷服務消費者過去雖然曾經有使用數位金融服務，包括網路銀行/行動銀行、行動支付等服務，但受原本需求就很低、生活改變等原因，從而中斷使用。此外，包括信用卡綁定失敗、帳號密碼忘記等原因，也是受訪消費者沒有繼續使用數位金融服務的原因。

「本來就不是我高頻會使用的東西，因為後來手機系統設定就沒有再去做一些綁定，也沒有再去做一些下載，生活剛好也很忙就真的沒有什麼急著要用到的事情...也沒有做什麼消費。」(B3，中斷服務消費者/男性/30-39 歲/大學/2-3 萬)

「以前停車費需要線上繳費，很多收費都改成要下載一個來處理這個問題，最近沒有需要用到他...都是 LINE Pay 或是街口支付比較多，因為我沒有下載 LINE Pay 這種支付功能，所以就沒有用到。」(B2，中斷服務消費者/男性/50-59 歲/大學/3-4 萬)

「10 幾年前剛開始網路銀行推出，銀行行員的人情壓力推銷，就這樣子才去辦網路銀行，有登錄進去過一次外，從此之後就沒有再登錄了，因為銀行離我家太近了，不需要...不願意冒著資料被病毒勒索還是什麼，所以我就不要被人家勒索什麼網路中毒什麼。」(B1，中斷服務消費者/女性/40-49 歲/專科/2-3 萬)

「上次有想學，可是那張信用卡不曉得沒合作或是怎麼樣，說不能綁定，就算了，也沒再嘗試了。因為手機要有信用卡才能綁定，我覺得很麻煩，就沒有去嘗試。」(A7，非數位金融服務用戶/女性/60 歲以上/小學/2 萬以下)

「有些網路購物頁面的字可以拉大，我就用截圖慢慢看，因為我就是要比別人多花時間...如果頁面沒辦法放大我就要用截圖慢慢看，就先把我要訂餐這段時間拉長慢慢看。」(A4，非數位金融服務用戶/女性/50-59 歲/大學/2-3 萬/視障者)

「有安裝過網路銀行，因為密碼忘記了，然後被他鎖起來，還要解鎖太麻煩了，就沒有再繼續使用了。」(A1，非數位金融服務用戶/男性/18-19 歲/高中職/2-3 萬)

3.什麼情況下會願意開始使用數位金融服務

非數位金融服務用戶雖然目前沒有使用數位金融服務，但是從自身觀察或親友使用情況，多數認識到數位金融服務帶來的便利性，雖然在操作複雜性、安全風險、以及缺乏足夠的引導和信任是他們主要的使用障礙，如果能針對這些痛點，提供更安全、簡便、統一且有教育支援的服務，並結合外部推動力量下，將更能有效提升他們使用數位金融服務的意願。

「乾淨整潔一目了然、好操作，就是盡量乾淨、比較單純、項目比較整合，類似 7-11 這樣...一些裡面的詳細小東西，他們那些工具都比較方便找到，就是像列印、生活需求，比較便利。」(A1，非數位金融服務用戶/男性/18-19 歲/高中職/2-3 萬)

「不管保險、消費，或是現在的手機拿出來的需求，很多要學，我們繳費，去 7-11 可以幫你弄，如果不會，請工作人員教你一次，以後就可以那邊繳費，不用麻煩別人，我個性，喜歡學習。」(A2，非數位金融服務用戶/女性/60 歲以上/國(初)中/2 萬以下)

「這個很方便，強調小額消費，以前沒有操作過，但還是要摸索、學習，還是要人教，她們(女兒)會放假回來，才要教怎麼 line pay，手機綁訂，可以借共享單車，或是機車，電動車。」(A3，非數位金融服務用戶/男性/50-59 歲/專科/5-6 萬)

「手機上就可以用，就不用一直跑櫃台或是跑 ATM 去用，比較方便...如果能有一個可以綜合起來，用一個 APP 全部綁在裡面隨時查得到，可以做操作，我覺得這樣會更方便。」(B2，中斷服務消費者/男性/50-59 歲/大學/3-4 萬)

「如果你要下單(證券或基金買賣)，應該網路上直接操作會比打電話跟交易員講我覺得效率會差很多。投保也是這樣，如果一定都還要見面才能夠

去做一些動作的話，就是會比較(沒效率)。」(B3，中斷服務消費者/男性/30-39 歲/大學/2-3 萬)

「我覺得還是會以整個大環境變成就是都用這種方式為主的話，我應該到那時候才會改。」(A4，非數位金融服務用戶/女性/50-59 歲/大學/2-3 萬/視障者)

「沒有這麼多(需求)，想買東西去店裡買就好，等操作錯下手機被鎖起來，扣款也很麻煩，多扣、少扣，也不知道，我感覺要買東西，不知道好或壞，覺得很費事。」(A5，非數位金融服務用戶/男性/60 歲以上/國(初)中/2-3 萬)

「方便是方便，在我們老年人來講，他們是說這個現在都很安全，我是不曉得這個是不是會很安全，還是常常會被駭或是什麼有的沒有的，我們現在消費也不多了，也不需要搞那麼複雜。我知道現在這種都是趨勢，你看現在中國大陸都是這樣子搞，都是趨勢。」(A6，非數位金融服務用戶/男性/60 歲以上/高中職/3-4 萬)

(二)非數位金融服務用戶未來使用數位金融服務的情境探討

1.具簡單、安全環境的網路銀行/行動銀行使用意願

在網路銀行/行動銀行服務方面，非數位金融服務用戶對於簡單、安全的 APP 就能轉帳或查帳，表現出使用意願，主要驅動力是便利性和節省時間。然而對安全性存有高度擔憂，像是聽到許多詐騙、盜用、資料外洩等問題，以及對操作的簡便性、介面的清晰度、資訊的整合性以及解決問題的管道不熟悉。高齡者因不熟悉科技產品或習慣傳統現金交易而顯得較不積極。

「主要是便利，方便，也可以做這些服務項目。就是要確認好訊息，比較擔心會被盜用啊之類的。」(A1，非數位金融服務用戶/男性/18-19 歲/高中職/2-3 萬)

「(有興趣)不用提領大量現金，可以跨行轉帳一些款項，不用提領現金，避免錢掉了，或者被偷被搶的風險。我也會問他們這個安全性，他們說還好，目前沒有出錯，或是什麼。」(A3，非數位金融服務用戶/男性/50-59 歲/專科/5-6 萬)

「不會特別有吸引力，因為我也沒在做投資，平常如果使用銀行也是存款/提款這種，就是很簡單，所以也不會刻意想使用那個 APP。」(A4，非數位金融服務用戶/女性/50-59 歲/大學/2-3 萬/視障者)

「網路銀行我不知道去哪裡辦，興趣是有，但是沒有辦過，要問人很麻煩，自己簡單生活就好，問了也麻煩。不是很放心，我沒有被盜用，新聞說被盜用就很麻煩。」(A5，非數位金融服務用戶/男性/60 歲以上/國(初)中/2-3 萬)

「這個(使用需求)用的多的話，應該會有興趣。銀行常常在進出，就會想你要查帳什麼都方便，這我了解，像我根本沒什麼東西了，就是需求沒那麼大，就不會想要用這東西。」(A6，非數位金融服務用戶/男性/60 歲以上/高中職/3-4 萬)

「可能到後來會嘗試使用吧，未來趨勢如果是這樣子的話，沒有這個可能去外面不方便的話，就要跟著進步，變成這樣子了。」(A7，非數位金融服務用戶/女性/60 歲以上/小學/2 萬以下)

「如果不統整在同一個系統的話，我有 10 個銀行帳號要下載 10 個銀行 APP，如果只要使用一個 APP 在我輸入身分證字號可以把我所有銀行帳戶找出來，我當然願意用；如果不行，那我幹嘛用他。」(B1，中斷服務消費者/女性/40-49 歲/專科/2-3 萬)

「手機上就可以用不用一直跑櫃台或 ATM 去用，比較方便。我有好幾家銀行戶頭，但是每家都要下載自己的 APP...如果能綜合起來，用一個 APP 全部綁在裡面隨時查得到，我覺得這樣會更方便。」(B2，中斷服務消費者/男性/50-59 歲/大學/3-4 萬)

「是可能可以，可是會考慮他的安全性。像現在手機比較方便，像臉部辨識跟指紋辨識，人家在開玩笑，如果設定好直接拿你的臉去操作，可能錢就會出去了，我覺得這個是有一些安全上的考慮。」(B3，中斷服務消費者/男性/30-39 歲/大學/2-3 萬)

2.購物消費以手機行動支付完成付款的使用意願

非數位金融服務用戶對行動支付的態度反映了對於數位科技與傳統習慣、便利與安全之間的權衡，雖然對使用行動支付抱持正向態度，但是要真正提升其使用意願，特別是未曾嘗試使用的族群(高齡者)中，業者和政府仍需在安全保障、操作簡化、系統環境韌性及普及教育方面投入更多努力。

「這樣就不用身上領一堆錢，跟老婆一起出門都是刷信用卡，偶爾需要有一些現金我們就會付現金，基本上一定要有現金，如果都可以行動支付當然就不用帶太多現金了。」(B2，中斷服務消費者/男性/50-59 歲/大學/3-4 萬)

「我可以接受，現在我用的不多的話，就不會真的很想去用，如果是規定一定要用，還是要去學，因為方便，還是有他的便利性，憑良心講就是方便而已。」(A6，非數位金融服務用戶/男性/60 歲以上/高中職/3-4 萬)

「如果未來必須要用，我可能會申請，可是目前信用卡還可以用，我有一張信用卡，想說不要辦那麼多家，我這個好幾十年了，如果去百貨公司買東西，賣場買東西 用刷卡的也很方便。」(A7，非數位金融服務用戶/女性/60歲以上/小學/2 萬以下)

「比如說去運動可能不想要帶很多東西，這種情況下會帶一個手機，我覺得會是比較合適的情境。行動支付應該算是必要的趨勢，效率上的速度才會快，只是有些人還是考慮到安全性問題。」(B3，中斷服務消費者/男性/30-39 歲/大學/2-3 萬)

「現在路邊的停車格也是有的綁定這個行動支付，掃停車樁就可以不用再出紙本去超商繳費，行動支付跟紙鈔並行沒有互相違背...不能確保整個系統網路都正常，萬一有當機、手機不見、忘了帶，還是可以直接用現金支付。」(A3，非數位金融服務用戶/男性/50-59 歲/專科/5-6 萬)

「目前還不會，就是習慣性的問題，以後都很難講，現在習慣是用現金支付...如果以後知道他其實是很方便的，我可能就是會再做考慮。」(A4，非數位金融服務用戶/女性/50-59 歲/大學/2-3 萬/視障者)

「不會，直接信用卡給他囉，我是生活很簡單，不會隨身攜帶手機出門，因為覺得帶手機很重，所以寧願帶一張信用卡直接囉就好了...不知道什麼時候他們系統壞掉不能用，手機沒電或是網路突然壞掉，機房壞掉什麼，我還是會帶一點現金出去，因為現金在手比較實在。」(B1，中斷服務消費者/女性/40-49 歲/專科/2-3 萬)

3.理財需求、投保各類保險使用網路或手機幫助的使用意願

使用網路、手機協助理財的意願較為多元化，受到用戶個人理財習慣、生活型態、安全顧慮及科技接受度等因素而有所影響。線上投保各類保險的意願上，同樣與個人需求、信任度、對保險產品複雜度的理解而有差異，偏向面對面與保險業務員互動、保險產品的諮詢仍占據重要地位。部分簡易型保險購買需求，則從便利性、時效性考量可能會採用線上完成投保。

「會想用，因為這樣比較不需要花時間要跑去專業的那邊櫃檯做服務，如果手機在上面操作，點一點螢幕就可以直接購買股票之類的，這樣比較方便。」(A1，非數位金融服務用戶/男性/18-19 歲/高中職/2-3 萬)

「買基金投資跟銀行匯款是一樣的，買保險也是一樣的，消費性的，如果常用，順手，也是可以不排斥使用。我們屬於比較老派的，要有紙本，」(A3，非數位金融服務用戶/男性/50-59 歲/專科/5-6 萬)

「也是可以，不過這個東西基本上會比較挑專人說明，如果用手机好像我隨時可以買賣，賣是沒問題，像股票要買就買，基金、保險可能需要專人說明，有專人說明完以後在手机操作買賣是 OK 的。」(B2，中斷服務消費者/男性/50-59 歲/大學/3-4 萬)

「應該不會，覺得那是正確的資訊，要多方面瞭解，我自己不玩股票，第一個沒錢，第二個玩不起，還有一點，不喜歡數字在跳，心臟跟著他跳，不太能接受，我不玩股票。」(A2，非數位金融服務用戶/女性/60 歲以上/國(初)中/2 萬以下)

「因為我現階段沒有做投資，所以我就沒有去想了；保險就用電話聯絡就可以了，跟保險業務員聯絡。」(A4，非數位金融服務用戶/女性/50-59 歲/大學/2-3 萬/視障者)

「不會，沒有在玩股票，不會去買，沒有拼事業，就不要用(保險)，平常生活就可以，不然很麻煩。」(A5，非數位金融服務用戶/男性/60 歲以上/國(初)中/2-3 萬)

「目前還沒那個習慣，以前就這樣子根深蒂固，因為從我們年輕到現在就沒有這種東西，目前是不會了，但是如果能夠做到這樣，保險業務員根本就不幹了。」(A6，非數位金融服務用戶/男性/60 歲以上/高中職/3-4 萬)

「現在只有繳醫療險一年繳費一次，不會為了那一年一次去辦這個，除非有很多東西都必須要用，那時候可能會去辦。現在很方便 2 萬元以下便利商店都可以繳...生活功能真的很方便。」(A7，非數位金融服務用戶/女性/60 歲以上/小學/2 萬以下)

「有，證券，我有想！可是保險就不一定，因為保險條款有時候你看不懂，沒有時間看那麼多條款，只能請業務員他們有受訓過來跟你講...在網路上只會按同意、同意，往下拉然後就結束了，保險內容都不知道，等要申請理賠的時候才發現有問題，所以保險比較不會。」(B1，中斷服務消費者/女性/40-49 歲/專科/2-3 萬)

(三)非數位金融服務用戶對使用安全性看法

1.對數位金融服務的安全性看法

非數位金融服務用戶對數位金融服務的安全性存在普遍的擔憂，除了實際的操作疑慮之外，也有從媒體、親朋好友經驗分享，非數位金融服務用戶認為政府和金融機構、業者在資安把關、流程簡化及宣導教育上扮演關鍵角色，才能有效提升民眾(尤其是年長者)使用數位金融服務的意願與信心。

目前最大的疑慮在於詐騙手法層出不窮，擔心網路詐騙會利用帳號、存摺進行詐騙，人頭帳戶被盜刷、Apple ID 被盜用刷遊戲點數等詐騙案例。這種擔憂部分來自於媒體報導，即使自己沒有親身經歷，新聞中的詐騙事件也會影響其使用意願。

「現在詐騙比較多，就是現在比較容易是會被網路詐騙，可能他用你的帳號/存摺，他就有辦法去做詐騙，如果現金往來就會比較單純一點。」(A1，非數位金融服務用戶/男性/18-19 歲/高中職/2-3 萬)

「就是怕被騙了，我覺得就是心裡害怕，怕會被騙、被盜刷，就是怕這樣子，不然這個是有關錢的。」(A7，非數位金融服務用戶/女性/60 歲以上/小學/2 萬以下)

「可能駭客，或是資安外洩，或是自己沒有很仔細，操作不當，可能就是像剛剛講的，就是會怕有資料外洩還是被盜用還是什麼的。」(A4，非數位金融服務用戶/女性/50-59 歲/大學/2-3 萬/視障者)

「方便，一定手機比較方便，但不是很放心，新聞上說，盜用，就很麻煩。我沒有用怎麼會被盜用。」(A5，非數位金融服務用戶/男性/60 歲以上/國(初)中/2-3 萬)

「像詐騙集團什麼的，給人家的印象/觀念就是這樣子，當然會影響去使用，因為詐騙都有一定的脈絡。」(A6，非數位金融服務用戶/男性/60 歲以上/高中職/3-4 萬)

「比如信用卡被盜刷，帳號扣款的資訊被洩露、被遮到的話，他就直接從你的帳號扣款，我有，我老婆那邊也有，信用卡被盜刷，還有其他的就是銀行帳算錯，把別人的消費算到我們的帳單裡面來。」(B2，中斷服務消費者/男性/50-59 歲/大學/3-4 萬)

對於年長者而言，對詐騙、安全性的擔憂更為顯著，雖然因為沒有使用所以沒有發生在自己身上，但是因媒體報導頻繁，產生對數位金融服務交易安全之不信任感。此外，年長者同時也擔心自己因為不熟悉數位金融服務使用操作而容易受騙。

「就是怕被騙了，我覺得就是心裡害怕，怕會被騙、被盜刷，就是怕這樣子，不然這個是有關錢的。」(A7，非數位金融服務用戶/女性/60 歲以上/小學/2 萬以下)

「最主要是不信任，在我聽到的就是擔心這個東西是不是安全，而不是擔心人，這種東西你只要接觸，越用就越會用，但年紀大了，有的比較沒有去接觸，很多人連智慧型手機都不用。」(A6，非數位金融服務用戶/男性/60 歲以上/高中職/3-4 萬)

「沒有用過，覺得不踏實，安全感的問題，怕轉錯，也沒有使用過，轉帳轉錯，小額付款比較無傷大雅，大額的話，網路銀行轉帳沒有一個書面資料，或是留底的話，留存的話，怕以後，大家對轉帳的金額有爭議或是怎樣。」(A3，非數位金融服務用戶/男性/50-59 歲/專科/5-6 萬)

「還是會怕，現在大環境不好，有些聽到很多負面的新聞。」(A2，女性 60 歲以上)

「電視上常說有人被盜用、盜刷，很麻煩，手機壞了，不見了，不知道怎麼處理。」(A5，非數位金融服務用戶/男性/60 歲以上/國(初)中/2-3 萬)

2.政府或業者在推動提升安全性上的作法

政府或業者對於提升安全性的新技術日新月異，例如人臉辨識或指紋辨識，受訪消費者雖然認可其便利性，但仍擔心若設定不當，可能導致金錢被操作出去。

「像我們現在手機比較方便，像臉部辨識跟指紋辨識，人家在開玩笑，如果設定好直接拿你的臉去操作，可能錢就會出去了，我覺得這個是有一些安全上的考慮。」(B3，中斷服務消費者/男性/30-39 歲/大學/2-3 萬)

「基本上就是業者那邊要看能不能做好把關，就是客戶的資料隱私、他們的加密看能不能讓他們變得更強。」(A1，非數位金融服務用戶/男性/18-19 歲/高中職/2-3 萬)

「執法方面還是要嚴格一點，想要做不好事情的人就比較不會輕易去犯，就是做不好的事，就是前面要先把關。」(A4，非數位金融服務用戶/女性/50-59 歲/大學/2-3 萬/視障者)

「應該有一個像保險還是理賠機構，你去對他提出相對的保障，他就容易信任，如果你沒有給他這個保障，他一定覺得不見了是我的事，到時候誰去負這種責任？」(A6，非數位金融服務用戶/男性/60 歲以上/高中職/3-4 萬)

「像網路銀行，可以雙向確認更好，比如我轉帳到某某銀行，某某分行帳號，金額有沒有匯到，或是如果可以再丟一個訊號說，回來說，轉帳，類似，雙向確認的話，可能會比較安全。」(A3，非數位金融服務用戶/男性/50-59 歲/專科/5-6 萬)

受訪消費者建議政府或業者應多加宣導數位金融服務的便利性與安全性，特別是針對年長者，需要有「專人協助」教導，如家人、金融機構與電信業者應提供更系統性輔導，以減輕年長者操作障礙。

「要多宣傳，要跟人家講要怎麼使用，操作介面要越簡單越好，申請的也要越簡單越好，帳號密碼這些如果被鎖掉要解鎖也要讓人家方便一點，密碼設定可以不要弄到那麼冗長。」(B1，中斷服務消費者/女性/40-49 歲/專科/2-3 萬)

「就是把安全性宣導的比較好，讓大家能夠信任，宣導他的安全性是值得信賴的，用的人就會多了，其實你不能否定他的價值，他還是很多很方便的地方。」(A6，非數位金融服務用戶/男性/60 歲以上/高中職/3-4 萬)

「可能宣導要再多一點吧，讓多一點人，就是很多老年人，像我們都不知道這種，因為很多人不知道吧？還是說我們沒出去不知道。」(A7，非數位金融服務用戶/女性/60 歲以上/小學/2 萬以下)

「因為長輩他們比較不懂我們現在這些金融服務的項目，如果去現場直接跟窗口業務面對面，他們會比較了解，或是孫子、兒子，家人去教比較好，或者是比較年輕的朋友，有在使用這些的朋友。」(A1，非數位金融服務用戶/男性/18-19 歲/高中職/2-3 萬)

「我們手機有問題直接到中華電信櫃臺，要下載一些 APP，還是有專門人員幫你的忙，要就是發卡銀行、往來銀行，不然去中華電信，一些電信公司，對操作比較熟悉，幫你設定。」(A3，非數位金融服務用戶/男性/50-59 歲/專科/5-6 萬)

「家裡的人，小孩子如果教的話，如果願意學，要常常用才會記得，我個人覺得，如果沒有常常用的話，就忘記了。」(A7，非數位金融服務用戶/女性/60 歲以上/小學/2 萬以下)

「我覺得這可能變成要有專人的協助，無論是子女也好...可以增加一些回饋...可能是什麼購物券也可以，那樣子會有機會讓大家比較有意願去嘗試吧。」(B3，中斷服務消費者/男性/30-39 歲/大學/2-3 萬)

(四)對數位金融服務未來發展性看法

1.數位金融服務未來發展重點或面向

非數位金融服務受訪消費者期望，未來的數位金融服務能夠在確保極高安全性前提下，提供更為簡便、直觀且整合的使用介面和服務功能，並且透過有效的推廣和教育，讓更多不同年齡層的受訪消費者都能輕鬆上手，尤其需要針對高齡者提供專門的協助和引導。

「應該還是會擔心安全的問題，在執法上還是要嚴格一點，因為太多人都會有投機者心理，所以看新聞做很多不好的事情。」(A4，非數位金融服務用戶/女性/50-59 歲/大學/2-3 萬/視障者)

「就是把安全性宣導的比較好，讓大家能夠信任，宣導他的安全性是值得信賴的，用的人就會多了。」(A6，非數位金融服務用戶/男性/60歲以上/高中職/3-4萬)

「多宣傳，要跟人家講要怎麼使用，操作的介面要越簡單越好，申請也要越簡單越好，帳號密碼這些如果被鎖掉要解鎖也要可以讓人家可以解鎖或是怎麼樣，要方便一點。」(B1，中斷服務消費者/女性/40-49歲/專科/2-3萬)

「教我們沒有使用過的，用小額支付，行動支付網路銀行，沒有人教，真的不會，即使怎麼便利，沒有接觸，也是沒有辦法使用。」(A3，非數位金融服務用戶/男性/50-59歲/專科/5-6萬)

「我自己本身作為使用者，我會有安全性的疑慮。」(B3，中斷服務消費者/男性/30-39歲/大學/2-3萬)

此外，希望進一步降低城鄉差距的期待之外，非數位金融服務受訪消費者、中斷服務消費者也希望我國數位金融服務，能更便利地連接國外購物平台或進行跨國交易。

「數位金融，我覺得城鄉差距也是有一段距離...使用的點，都會區比較多，我們這邊，僅限一些超商，或者網路銀行，那是基本的...小額支付，城鄉差距還是有差。」(A3，非數位金融服務用戶/男性/50-59歲/專科/5-6萬)

「對國際性上面連通國外的購物可能這方面可以再更便利一點...要找沃瑪或亞馬遜這些大的網站是方便的，可是比較小的購物平台或商店的話，就不是相對那麼方便...要設定更多、填更多的資料，這方面如果可以更簡單的執行購買的話，會更方便。」(B2，中斷服務消費者/男性/50-59歲/大學/3-4萬)

2. 希望數位金融服務工具能有哪些貼近生活的功能

非數位金融服務受訪消費者的共同期待是無需攜帶現金和零錢，出門只需帶手機即可完成支付，與目前數位金融服務提供的環境高度重疊，像是已經普及的繳納各種生活費用、線上約定轉帳等，並且對於拓展行動支付應用場景有更大期待，像是中國大陸傳統市場消高度數位化等。

「電信費，水費，還有電費，轉帳啊，繳保險，稅金，土地，再來房屋稅，地價稅那些，車輛的稅金，這些轉帳。」(A3，非數位金融服務用戶/男性/50-59歲/專科/5-6萬)

「臺灣市場用現金，不像中國大陸現在都用微信或什麼，很少收現金，我們臺灣可能以後也會走到這樣子，所以應該也是要學。」(A7，非數位金融服務用戶/女性/60 歲以上/小學/2 萬以下)

「傳統市場就沒有，傳統市場就沒有看過人家刷手機付款，不像中國大陸的阿婆蹲在路邊的也有。」(A6，非數位金融服務用戶/男性/60 歲以上/高中職/3-4 萬)

年輕世代的非數位金融服務受訪消費者，偏向優化更為簡便的線上投資與保險流程等。

「能夠縮短這些時間相對簡單的話才會想，不然如果買好幾支股票要設定好幾張，就很麻煩，電話講一通就可以講完，手機設定要 3、5 分鐘，相對感覺不方便...要買的東西可以很簡單設定好。」(B2，中斷服務消費者/男性/50-59 歲/大學/3-4 萬)

「如果你要下單(證券或基金買賣)，應該網路上直接操作會比打電話跟交易員講我覺得效率會差很多。投保也是這樣，如果一定都還要見面才能夠去做一些動作的話，就是會比較(沒效率)。」(B3，中斷服務消費者/男性/30-39 歲/大學/2-3 萬)

3.使用數位金融服務工具最大的阻力與克服

非數位金融服務受訪消費者面臨的最大阻礙仍是安全性疑慮和操作複雜性，尤其是對於不熟悉科技的年長者更為擔心。如前(三)之 1 分析，面對高齡者使用的阻力與困難，除了提升安全性與信任度與簡化操作介面與流程之外，加強推廣與個人化教學、提供誘因與便利性，以及擴大普及率與應用場景，都是非數位金融服務受訪消費者所期待的解決方案。

第四節 業界專家學者訪談結果分析

業界專家學者訪談題綱包含我國與鄰近國家發展現況、政策與法規環境、技術發展、消費者行為與信任、未來發展趨勢看法等幾個面向看法。

(一)我國與鄰近國家產業現況

1.對我國數位金融服務發展階段所處層次看法

業界專家學者在這次深度訪談普遍認為，台灣的數位金融服務在過去十年來取得了顯著進步，特別是在提供自助型服務和行動化服務方面已相當成熟，銀行業的功能數量甚至超越歐美。民眾對於基本數位金融服務的接受度高且使用普遍。台灣的發展模式強調穩健、合作以及重視消費者保護，這樣的發展模式被視為一種優勢，避免了因為過度開放可能帶來的風險。

「我們特色相較新加坡、日本、韓國這幾個國家更凸顯，我們類似打群架模式、產業共創、政策引導方式，作為數位服務推動，像是公會，做為一個承上起下平台，建構一個數位金融，保險科技運用共享平台，協同所有保險公司，快速建立行業標準，避免各公司，基礎建設上重複投資。」(E1，中華民國人壽保險商業同業公會)

「現在就好像火箭發射一樣，準備了很多東西、投入很多資源，看起來很完整才敢發射，但發射火箭成功率是多少？可能是不高的...我覺得我們現在就面臨那個處境，大家都準備了很多的資源在 run，但是，真的金融科技要不要點火，或者是你點下去之後，真的成功的金融科技的多不多，不知道。」(E2，中華民國產物保險商業同業公會)

「臺灣的網路銀行跟行動銀行做的功能都非常多，相較於美國或是歐洲，他的功能是非常多的，也因為他的功能相較於國外是多的非常多，複雜性就比較高。」(E4，中華民國銀行商業同業公會全國聯合會)

證券業目前正處於大數據、雲端和 AI 的應用，能識別客戶意圖並主動推薦服務，甚至支援高頻交易，實現更主動的客戶接觸。

「我們現在就在第三個階段(雲端與 AI 時代)，我覺得 AI 這件事其實是顛覆第一階段的事情，就是所有人要做的事情我覺得會被他取代，因為人已經不是主要接觸點。」(E3，中華民國證券商業同業公會)

2.銀行、第三方支付、FinTech 業者之間的合作與競爭關係如何

台灣的本土金融機構、第三方支付和 FinTech 業者，在金管會的引導下，透過合作與技術創新來推動數位轉型。在嚴謹的法規框架、市場規模限制以及消費者行為的慣性，業者的創新發展面臨諸多挑戰，並在合作與競爭的動態中尋求平衡。

「公會以金融科技來講，跟業者成立蠻多業者小組，電子商務研究小組、科技應用研究小組、資安研究小組、和資訊科技管理研究小組，從名字可以看出來，包含怎麼樣提高民眾的便利度，以及針對資安或是個資保護，做相關制訂研究小組，會涵蓋到目前 21 家會員公司相關部門主管，作為這些小組委員，可以理解公會角色，在金管會指導下，協同所有會員公司，共同為數位金融服務，提供相關解方。」(E1，中華民國人壽保險商業同業公會)

「像是 Pythoone 他們的影像辨識就很強，所以很多外國公司會找他來做醫療的影像辨識，我用在理賠文件上的驗證，所以我可以透過理賠的驗證就讓他速度變快。」(E2，中華民國產物保險商業同業公會)

「金管會先前做一個金融科技產業聯盟，找四家金控國泰、玉山、中信、凱基，他們有不同任務，國泰負責異業生態系、玉山比較偏向制度、資料、治理，還有環境、實驗場景，凱基是負責新創，FinTech 的投資，因為凱基本來就是前開發，他們就是可以負責一些投資的部分，中信就是負責一些實際的落地的應用場景。」(E5，專家學者)

「彼此之間有合作、有競爭...銀行和第三支付的部份，他是一個 money parking 的過程，資金暫時沉澱的地方，所以都有合作的。純網銀或純網保就要看界定他是什麼樣的業種，如果是銀行、或保險公司，當然就跟既有銀行、保險公司會有競爭，如果是 FinTech 的話，不見是競爭可能是競合的關係。」(E6，專家學者)

此外，銀行與第三方支付業者合作推出場景金融服務，例如在旅遊社購買旅平險，或是高速公路行車時順便購買意外險等等。這類合作讓金融服務更融入民眾生活場景，提升便利性。

「現在所有生態系支付就是最重要，不可能有一個生態系是上面沒有辦法付錢的，這是不行的...其實就是拉一些異業合作，讓支付金流能夠串起來就可以做了。比如賣保險、旅平險保單，現在在旅行社就可以買...這個不是壽險，這種叫做便利型...應該是看場景的應用來決定。現在有很多碎片化的保單，比如說保車險，讓你直接上高速公路的時候就跑出來問你要不要買旅平險、意外險...因為現在高速公路開車...覺得這很便宜、預防萬一就保了，這叫場景金融，因應場景，以後大量的發展都是這種。」(E5，專家學者)

但是現在也有第三方支付業者（如全聯 PXPAY）透過虛實整合和強勢通路的優勢，建立起龐大的生態系，使其不願意與其他支付業者相互整合，因為整合意味著可能要稀釋其在實體通路的優勢和利潤給其他業者。

「全聯 PXPAY 本身現在就是一個很厲害的虛實整合，他現在有網路直接送貨、或在網路買東西，刷他的 Pay 就好了，他也有虛、也有實...市佔率又很強。這種強勢的生態系底下跟別人合作很難，這些 PXPAY 就是慢慢自己做大了就好，如果讓別的 Pay 進來以後是沾了他實體通路的利益，他為什麼要做這些事？為什麼要分享給你，那你給我什麼？」(E5，專家學者)

3.我國的數位金融服務發展相較鄰近國家有什麼優勢與挑戰

台灣的數位金融服務的發展上，雖然政府、公會與業者在保障消費者權益和完善基礎建設上不遺餘力，但是受限於法規的審慎和市場的特殊性，尤其是台灣的數位金融服務發展模式強調在追求便利服務的同時，必須兼顧隱私保障和資訊安全，與中國大陸的「原則允許、例外不允許」的發展不同，為消費者做出最佳平衡點，使得在創新步伐的推展相對較慢，尚未能完全滿足消費者的需求與期待。

「臺灣跟別的國家不太一樣，我們是正面表列，人家是只要沒有說不行都能做，做完了之後再來說我要談一下你那條路(負面表列)...如果想要做一些特別的事情或上面沒有寫的，就要申請、就要溝通...這幾年主管機關比較開放了，整個政策上或是規範上都有一些東西出來...方向上是有比較開。主管端難免因為還是要保護消費者，很希望可以確保消費者的權益，不要有太大的風險，還是會開放和衡量風險做考慮。」(E4，中華民國銀行商業同業公會全國聯合會)

「我們對消費者的保護是放在比較優先的，這是我們的優勢，另外，我們比較不會因此而過度開放，就是 try and error，不要到時候收不回來，因為中國大陸他可以試錯，他可以不斷試錯，大不了就打掉重練，但是我們沒有那個本錢，台灣市場那麼小，所以這部份就亦步亦趨、穩健前行，消費者的保護是我們的優勢，未來的挑戰，如果今天其他的國家或是其他歐盟之類的規格都出來，大家都開始往前，台灣如果還沒有完全跟上就會有一點尷尬，可能我們在這部份就不能有太多的落差。」(E6，專家學者)

「2016 年、2017 年之後，包含保險，銀行，證券都有試辦，現在改成原本三個行業各只有一個試辦，現在改成金融業試辦，都有共同規範，我想

做什麼，但是法規好像沒有說可以做，我們就向主管機關提一個試辦案，像是 DOC 試辦案，業務創新，跟風險控管之下，能不能去達到這樣的商業模式，透過金融業做試辦要點做處理，以往還沒有作業要點，會經過很長一段的修法時間。」(E1，中華民國人壽保險商業同業公會)

(二)數位技術應用與創新業者

1.發展數位金融服務技術應用與關注焦點

在發展數位金融服務上，應特別關注人工智慧(AI)、大數據、雲端與物聯網(IoT)、數位身分驗證與電子簽章、區塊鏈、應用程式介面 (API)等技術的應用與整合。

「保險公司的後台，可能很多東西可以導入 AI，比如理賠的試算、商品的精算，精算可能可以導入健康數據，以前算的沒有那麼強，現在透過 AI 可以算的比較快，這是一種。」(E1，中華民國人壽保險商業同業公會)

「大數據跟 AI 我們其實用的蠻廣泛的，我們之前把他用在申請的流程上面，比如我們曾經做過易速貸，是 58 秒內可以核的貸款，就讓 AI 去做了很多流程上面的簡化，還有做一些評估，讓顧客的體驗可以更快。我們也用在開戶上面，以前數位開戶送出去要好多天才會得到回應，我們去看每一段這個案件到每一段的時間，哪些東西可以用 AI 去加速他，比如說確認一些黑名單上面就加一些 A 的元素上去，讓他整個速度可以提升。或是我們也把他用在「基金 e 指選」的服務，就是用數據、AI 幫你挑基金。

今年我們還會有用 AI 去做推薦，比如說我們有一則訊息、行銷、服務，我們就是用 AI 去算出你的各種資料，給每個人的推薦清單，我們進去每個人看到的那個 banner 都長的不一樣，基本上會把這些 AI 服務或數據服務運用在怎麼樣讓顧客在做這些服務的時候，第一個是效率提升、第二個是可以讓顧客越方便越好。」(E4，中華民國銀行商業同業公會全國聯合會)

「2015 年到現在就是有雲端、有大數據，現在有 AI 演算法，連行銷的功能、接觸客戶的東西更主動的事情，根本不用再做規劃，不用按那個號碼，自動就可以給你，你想跟我接觸，馬上就推一些最適合的東西給你。」(E3，中華民國證券商業同業公會)

物聯網技術可與金融服務結合，例如產險業可透過 IoT 偵測航班延誤自動理賠，或將健康數據導入保險精算。

「像我們有跟區塊鏈或是創新公司做一些合作，開發新的狀況，比如現在像大家飛機降落，要是飛機 delay，我們馬上可以偵測得到，甚至我可以說你投保的時候，你只要輸入你的銀行帳號，你只要一落地 delay 了，我就

把錢直接發送給你了，你就不用再做理賠申請了。」(E2，中華民國產物保險商業同業公會)

數位身分驗證與電子簽章是推動線上服務的基礎，確保交易安全和身分確認，實現無紙化作業，生物辨識技術(如 Face ID、指靜脈辨識)可以同時提升安全性和便利性。

「防詐如果是從金融業發動還是看不到全貌，因為詐騙真正的起始點是通訊，就是電信業的資料、LINE 的資料，所有的詐騙起始都是從 LINE 通訊、Facebook 或什麼。如果可以在通訊軟體那邊就有 AI 偵測程式(防詐)，可是民眾一定不希望有一個通訊軟體每天在那邊看著你在講什麼吧，這個就是個資和社會公益的衝突，就是一般民眾想說我不要被詐，可是民眾又不想被監視。」(E5，專家學者)

「新興科技部分，也制訂包含保險業辦理數位身分驗證制度規範，呼應金管會數位身分指引，另外針對保險業使用雲端服務制度規範，以及保險業運用 AI 系統自律規範，這幾個部分，也是呼映現在新興科技，包含 ABCD，AI，blockchain，cloud，big data，這樣宏觀政策指引之下，透過跟業者溝通，落地屬於我們行業的制度規範。」(E1，中華民國人壽保險商業同業公會)

「我們在做數位服務的時候，最難過的就是這兩關，一個是身分確認，我們怎麼樣確認是本人？一個是「意思表示」，我怎麼樣把這個人的意思表示留存起來，將來他如果反悔說這個不是我做的，或是我沒有做這樣子的意思表示，我們上法庭還是有一個證據。

因為身分驗證我們自然人憑證不是很方便，都要插卡，所以，在這上面就受到蠻多的阻礙；第二個，剛剛提到的電子簽章法，他其實要解決的就是用科技來把「意思表示」這件事情做得更科技化，但是電子簽章法雖然是全國性的法律，但是，到金融業來又是這樣的一堆的限制，這是有需要突破的地方。」(E4，中華民國銀行商業同業公會全國聯合會)

「指靜脈是我們身體裡面靜脈的一些分佈，也是獨一無二的，但是比較隱密，因為在身體裡面，你根本不知道那是什麼，所以他就是用這樣的方式叫做生物機制，也包含刷臉、聲紋，刷臉現在才厲害，所以這個都是生物機制。還有像 Mobile ID 結合電信，電信開戶現在沒有照相，如果電信業以後弄一個手機他也照相，就像金融業他的等級就可以拉到跟金融業一樣，所以現在電信業叫輔助的認證。」(E5，專家學者)

同時，需持續在法規層面進行鬆綁和調適，由現行保守的「正面表列」逐步轉向更具彈性的「風險為本」管理模式，以鼓勵創新並降低合規成本。此外，推動共通的數位身分驗證機制、加強跨產業的資料共享與串接（特別是金融、醫療、警政、電信等）在嚴謹

的個資保護框架下進行，以及鼓勵業者在服務設計上更具人性化與溫度，以提升民眾的認同度與使用意願，也是未來發展的關鍵方向。這些技術的發展也需因應台灣少子化、高齡化的人口結構變化，提供更多元、自動化的服務，以彌補勞動力減少帶來的衝擊。

2.開放銀行在我國數位金融服務的進展與潛力看法

金管會自 2020 年起開始推動開放銀行(Open Banking)，但相關資料指出，我國開放銀行在推廣至第二階段（帳戶資訊查詢）時，目前只有集保作為「Player」參與其中，允許其依存者查詢證券開戶及歸戶的餘額等資訊。

「金管會在 2020 年開始做開放銀行 open banking 的部分，但推廣到最後就沒有繼續，參加的人根本幾乎沒有，前陣子 OO 銀行和 OO，本來 OO 電信業跟金融業本來也是一個比較好可以做一些合作的共同領域，不管他們就算做共銷也是可以做蠻多東西的，但是看起來也沒有辦法做，我覺得主要的原因還是在於我們金融業的同質性還是太高。」(E5，專家學者)

由於市場規模小且同質性高，金融科技業者(TSP)難以獲利，缺乏發展誘因。當新創業者的解決方案表現良好時，大型金融機構往往選擇併購而非合作。金融機構對新創公司在個資保護方面缺乏信任。此外，民眾在享受數位便利的同時，也擔憂個人資料外洩和安全問題。

「我們金融科技業者都不見了，因為賺不到錢，很簡單，因為太小，銀行也不相信他，沒有一家金融機構相信我要把資料交給這樣的一個公司，他會不會做到個資的保護，你說有規範 ISO 27001，可是這件事情他還是不會相信。這就是因為他沒有利基，如果今天有利基，我跟你合作還可以賺一點錢，都沒看到我可以賺到錢，只看到我資料就要給別人了，為什麼要做這件事？而且我們發展到很後面，很多新創業者最後就是你的解決方案很好，金融機構就把你併購就好了，就把你買掉就好了，根本不需要那麼多，就把你的解決方案賣給我，我把他買過來。」(E5，專家學者)

「對一般民眾來講，不排斥這樣服務(金融資安行動方案)，害怕個人的個資被洩漏，最終解方是要有具有公信力的商業團體，政府出來做保證。」(E1，中華民國人壽保險商業同業公會)

此外，目前缺乏全國共通且便利的數位身分驗證機制，儘管有自然人憑證等工具，但普及率和使用便利性仍有待提升。

「我們現在在確認顧客身分這件事雖然有很多方式，但相對來說不是很強的是共通的，全部的人都可以這樣通過，我們為此有好多好多方式，我們可能可以用晶片金融卡，可以用什麼他行手工驗證，用各種的方式去做確認身分跟意思表示，並沒有一個共通性，很多年前其實曾經有想要做數位身分證，後來就沒有了。」(E4，中華民國銀行商業同業公會全國聯合會)

「保險公司在驗身就只能用信用卡、用手機的 MID 跟電信公司去驗身，甚至用銀行的帳號去驗身等等，用其他的資訊的方式去驗身。如果有一個好的機制，可能會推的一些數位身分證、還是數位等等的驗身機制，能夠在網路上很快速的辨識到他就是本人，我們在做任何的交易就會相對的方便。」(E2，中華民國產物保險商業同業公會)

儘管面臨諸多挑戰，開放銀行在台灣仍具轉型與發展潛力。未來金融服務將大量發展「場景金融」，將金融服務融入消費者日常生活的各個場景。透過 AI、大數據分析消費者行為模式，主動推薦客製化金融商品。結合銀行、跨業合作的資料，透過 AI 模型進行金流串接分析，有望更有效打擊詐騙。

「在高速公路的時候，他就跑出來問你要不要買旅平險、買一個意外險，這個意外險只有在這一天才有用，很便宜，為什麼？因為你現在高速公路開車，他就是馬上就跑出來一個，你覺得這很便宜嘛，預防萬一就保了，這叫場景金融，因應場景，這個以後大量的發展都是這種。」(E5，專家學者)

「如果可以在通訊軟體那邊就有 AI 偵測程式(防詐)，可是民眾一定不希望有一個通訊軟體每天在那邊看著你在講什麼吧，這個就是個資和社會公益的衝突，就是一般民眾想說我不要被詐，可是民眾又不想被監視。」(E5，專家學者)

3.數位身分認證、電子支付、虛擬貨幣等整合發展以及與他國比較

(1)數位身分認證

如前述分析內容討論，目前在臺灣，金融業使用多種方式進行身分驗證，包括自然人憑證、金融晶片卡、手機門號認證與銀行帳號驗證等，但缺乏全國共通且便利的數位身分驗證機制。部分金融業者推出改善方案，在減少消費者負擔的同時，提升資安保障與個資最小化處理。

「公會推出「保險業數位身分驗證中心」，民眾透過數位身分驗證，不會多填很多的帳號密碼，想像用 Google 登入很多網路服務，公會推出保險存摺，可以 SSO 到所屬保險公司的網路園地，做相關網路服務、或網路投保，民眾不用記很多組帳號密碼，對他們來講，門檻降低，很多組帳號密碼，容易被破解。民眾可以提供 IDOAL 機制，做生物辨識登入，就可以進行跨平台的轉換，不用輸入帳戶密碼，一來有資安保障，個資的存取，也用最小化處理。」(E1，中華民國人壽保險商業同業公會)

英國透過監理機制，要求金融業者將資料共享，客戶擁有其數據權利 (data right)，可自主決定資料分享對象；鄰近的新加坡和越南已建立較為共通的數位身分認證機制；中國大陸透過電信公司實名認證，資訊集中化程度高，數位身分驗證與支付綁定更為便捷。

「英國走集權式的，就是政府說現在就非做不可，大家都要上去登記，金融業、金融科技業者上去登記，銀行一定要做這件事情，就是要把你的 data 的 data right 分享出來，其實從資料面來看都是屬於客戶的資料，都不是銀行的資料，是你自己的資料、是消費者的資料，所以他應該要有 data copyright，這個 data copyright 應該是要能夠說我既然用了，我喜歡給誰就要給誰。」(E5，專家學者)

「我看國外蠻多國家都有數位身分認證的機制，如果(我國)可以有一個比較明確的東西，可能也可以解決很多問題。有些國家他發展這一塊，越南都做完了，全部的人好像在兩三年之內就全部完成(身分認證)了，因為比較極權吧，他們(越南)某一些業務雖然沒有我們進步，但像這個算是蠻基礎建設的。像新加坡什麼都有，覺得很特別的是連越南都有了，但我們可能目前還是沒有這樣的一個比較共同性的身分認證機制。」(E4，中華民國銀行商業同業公會全國聯合會)

我國在生物辨識技術上已有所應用，例如中信銀行有指靜脈提款機，被認為比指紋更具隱私性，未來在普遍性與法規彈性仍有努力空間。

(2)電子支付

臺灣行動支付平台多元，如 LINE Pay、街口支付、全支付、臺灣 Pay 等。儘管平台眾多，但因場景與客群不同，整合困難，導致民眾可能覺得不便。例如全聯 PXPAY 強調虛實整合與自身生態系，難以與其他支付業者共享利益。

日本在大型銀行信託業務上，已有手機掃描收據從信託帳戶自動扣款的創新，方便高齡長者。

「他們(日本)是獨立的信託銀行，如果一個高齡長者年邁、半失智了，忘了帶錢，因為支付不出來沒有辦法給付，有可能被當現行犯。日本現在東京三井做到只要手機掃一下收據，就可以從他信託帳戶扣錢，他已經是某家銀行的受益人或委託人，可以擴及到其他支付關係。一方面免除老人家的尷尬，二方面他會慌、不安全，遇到這種狀況不用擔心。」(E6，專家學者)

中國大陸的場景金融應用極為超前，例如能在購買機票或打車時同步購買相關保險，甚至結合物聯網(IOT)技術，實現如預測下雨可購買不便險等創新。

「他是做在場景金融裡面，你買機票就可以去買這個保險，在很多場景都可以做，你打個車可以買不便或延遲的保險，之前更誇張，如果預測今天會下雨你就買一個不便險，你出去淋到雨也有一個賠償等等。他跟很多外部的 IOT 或是資訊全部結合在一起，可以看待中國大陸資訊集中化的程度很快，可以分析的樣態就多、速度就快，所以發展出的金融科技堆積就很快，加上法規沒有限制，所以你會在任何場景裡面，在微信裡面的 APP 就可以買任何的保險，在支付寶裡面也可以買，在任何的消費網站上面也可以買退貨不便險。」(E2，中華民國產物保險商業同業公會)

(3) 虛擬貨幣(Virtual Currency)

目前，臺灣虛擬貨幣的發展相對較為謹慎，仍在立法與管理機制的建立階段。虛擬貨幣在臺灣仍存在「地下」執行的情況，主要面臨洗錢風險與缺乏實名制等挑戰。金管會與相關單位正在研究實體資產代幣化 (Real World Asset, RWA) 的議題，這是一種將實體資產透過區塊鏈技術拆分成碎片化的虛擬資產，但需要克服保管、權利義務與實名制等問題

「我們知道區塊鏈最大的問題就是沒有實名制的話，就變洗錢的工具了，所以很多人在區塊鏈上一直洗錢，就是你去看比特幣那些，因為他不實名化，所以你根本不知道這一堆交易到底是誰做的，你看的是是一堆亂碼，以後如果真的要去做這個可能要走實名化，因為如果不是實名化，沒有一個政府願意去做這種，金融業不能，尤其是我們比較保守的監管，不太可能完全開說你就照著原來那個。」(E5，專家學者)

「剛才提到在特區裡面還會有新的創意出來，就是 RWA 的部份，我們也研議快一年了，金管會從 2024 年 9 月開始到現在，現在還是在 POC 的階段，RWA 在地化的過程我覺得是不錯的，而且，央行他支持的是存款在

地化，所以，如果存款在地化這一塊能夠試行，他跟 CPDC、跟加密貨幣可以變成貨幣類的，另外有所謂的鏈上資產類的，反而可以形成另外一種生態，因為他是跨時區、跨區域，不受一天 24 小時或什麼樣的影響，的確有時候會有不同的效益出來，我覺得從國際發展，台灣如果有跟上，或是也願意多花一點時間，是有機會的，我覺得還不錯。」(E6，專家學者)

(三)消費者行為與信任建構

1.如何提升消費者對數位金融服務的接受度

對於提升消費者對數位金融服務的接受度方面，本次受訪消費者認為不僅依賴技術的創新與突破，更需要法規制度的彈性與配合，以及金融業者與政府在優化服務、強化安全、並兼顧普惠金融方面的共同努力，打造一個既便利安全，又能與民眾生活深度融合的數位金融服務環境。

「我們花了好多(心力)，包含富邦、新安東京、國泰人壽都是，很多的力氣都是在 UI/UX 的建立，就是怎樣讓消費者更理解產品、更快速的投保、更沒有任何的意外就可以把他走完那個流程。」(E2，中華民國產物保險商業同業公會)

「現在行動銀行一進去，上面就會有一個 banner，這不光只是做行銷，還會做一些提醒，至於提醒什麼，背後就是我們 AI 在運算，他根據你過去的行為，他會提醒你不同的東西，比方說提醒你最近，之前都有買日幣，提醒你現在日幣價格很好，或是你覺得可能會被詐騙，可能會提醒你關於詐騙的事情，這是一個我們在數位上面提供有溫度服務的做法。」(E4，中華民國銀行商業同業公會全國聯合會)

「所以我們去年也向主管機關討論，把網路保險服務正面表列，改成負面表列，這樣跟我們講那些東西不能做，剩下都可以做，對於保險推出相關網路保險服務，或是民眾使用來講，使用性變多，有這樣誘因。不管政策環境，把服務環境做好，環境好了，使用者使用了，門檻降低了，使用範圍變多，自然會想要來。」(E1，中華民國人壽保險商業同業公會)

「現在銀行因應中高齡、弱勢、殘障人士的服務上，是加強了很多，可能是因為 ESG 社會責任...比如聽障者、視障者這些使用者在 ATM 的服務有顧到嗎？推輪椅的有坡道嗎？現在銀行在這一塊改善很多...應該要看一些真正需要的人，還有是我們講的普惠金融，偏鄉地區沒有這些金融機構的時候，藉由數位化方式提供這些偏鄉民眾需要的金融服務，普惠金融就是要讓每一個人把金融業的服務都當作好像就在你自己旁邊。」(E5，專家學者)

2.在交易安全與個人資料保護如何取得平衡

在數位金融服務的發展中，交易安全與個人資料保護的平衡是一個核心且持續受到關注的議題。台灣數位金融服務在交易安全與個人資料保護方面，已投入大量資源並取得進展，普遍被認為是「安全方便」的。未來仍需在法規鬆綁、數據共享、技術應用和普惠金融等多方面持續努力。透過風險導向的監理、發展共通的數位身分驗證機制、並在安全前提下鼓勵資料交換與 AI 應用，有望在提升便利性的同時，維持甚至強化資訊安全與個人資料保護，最終達成更具「韌性」的數位金融服務生態系。

「臺灣不是不開放，臺灣的監理機構其實還蠻有企圖想要開放，只是臺灣很多因為個案成立的法規，或是因為某些條件成立的法規，就比較沒辦法通範型的去訂一些原則就好。國外對於有一些的法規他是比較用原則性的原則去規範，他不會訂那麼細。」(E2，中華民國產物保險商業同業公會)

「年初有提出一個金融無塵室計劃，有找學者去做應用，是跟主管機關溝通新的技術，同時可以做到安全又方便，我們不太可能是自己就覺得這樣可以了，然後自己就偷用，銀行沒辦法做到這件事情。」(E4，中華民國銀行商業同業公會全國聯合會)

3.行動支付系統整合的看法與建議

專家們普遍認為行動支付系統的整合是困難的，其複雜性與銀行系統的整合類似。主要挑戰包括：不同的客戶群體與使用場景不同、缺乏數據共享的意願、商業模式不整合、法規環境的限制與消費者管理負擔等。

「行動支付就跟我們的銀行一樣，很難被整合，因為現在支付業者每一個都有他背後的重要客群，比如街口的客群都是小吃店/路邊攤/夜市這種，可是 Taiwan Pay 或者其他可能就不是這種(使用)場景，場景不一樣，如何整合？」(E5，專家學者)

「全家的支付跟全聯的支付，這個客群怎麼樣去共享？可以做策略聯盟，但是我覺得比較困難，當然你可以說用技術層面來解決，但是 business model 不整合，技術層面也沒有用，沒有人會去用。」(E5，專家學者)

「要不要整合要看主管機關的魄力，因為核給人家這些牌了，除非他自己本身做不好，市場機制會淘汰，但是硬要併的時候現在有一點困難...，未來如果要整合的話，第一個業主自己願意嗎？第二個如果要併一定是截長補

短，彼此間的合併有助於共同發展，才有幫助，我覺得應該要回歸到市場，不是主管機關強勢主導這事情。」(E6，專家學者)

4.如何進一步增強民眾對數位金融服務的信任程度

提升民眾對數位金融服務信任程度的是一項多面向的工程，在增進消費者的接受度同時，也是在營造信任度的提升，透過逐步放寬且具風險意識的法規、持續投入先進技術、不斷優化受訪消費者體驗、加強產業間的合作，並積極提升民眾金融素養與建立情感認同，才能讓數位金融服務在台灣市場取得更廣泛的接受與信任，需要主管機關、業者與消費者共同努力。

「針對數位金融民眾會更關心的是：如果我想要知道更多，我要怎麼知道跟這個有關的事情，因為我越知道他、越認同他。第二個是感情上的認同，提到日本現在不管是各類年齡的人，會發現他們很喜歡介面 UI/UX 部分，友善度還有可愛度。如最近台灣報稅，如果網站有改善，這些東西是友善的、容易親近的、容易瞭解的，大家就會增加認同。」(E6，專家學者)

「詐騙在銀行/在證券都有，臺灣的詐騙情況來講，投資詐騙佔 60%以上，損失金額因為我們有機房，沒有那麼容易拿走，可是，我覺得銀行這邊的金額損失會比較大。」(E3，中華民國證券商業同業公會)

「我們金融服務會有一個可靠度的問題，還有包含信任的問題，如果未來我們要給顧客這樣的服務的時候，我們就需要做更多的準備，比如過濾掉不該出現的東西，或是避免一些幻覺...AI 未來我們還是會想用在跟顧客的互動，只是就要更謹慎。」(E4，中華民國銀行商業同業公會全國聯合會)

(四)政策與法規環境

1.對目前臺灣數位金融服務相關的法規環境成熟度看法

臺灣在數位金融服務的法規環境上，展現出穩定、審慎、保護民眾權益優先，但也面臨創新不足的複雜樣貌。整體而言，雖然主管機關致力於推動數位轉型與法規調適，但因遵循謹慎的「正面表列」管制作法，相較於部分鄰近國家，仍對創新速度構成挑戰。

「我們對消費者的保護是放在比較優先的，這是我們的優勢，比較不會因此而過度開放，就是 try and error，不要到時候收不回來，因為中國大陸可以試錯，他可以不斷試錯，大不了就打掉重練，但是我們臺灣沒有那個本錢，

市場那麼小，所以這部份就亦步亦趨、穩健前行，消費者的保護是我們的優勢，未來的挑戰。」(E6，專家學者)

「應該要全面檢視現有的法規，還是回到風險本身來看所謂的身分驗證，這跟剛剛提到的反詐騙跟資安都有相關，殺雞不要用牛刀，總是要真的要適配，也不要擾民，我明明做一個風險很低的東西，我要闖過大山大海，我覺得那就擾民了，乾脆我臨櫃比較快。」(E3，中華民國證券商業同業公會)

2. 現行金融監理制度的推展助力或阻礙與相關法令調整

臺灣的金融監理體系在數位轉型過程中，面臨著在保護消費者權益優先、維持金融秩序與鼓勵創新之間尋求最佳平衡點的挑戰。現行制度在確保安全與規範方面做得嚴謹，但也因此犧牲了部分創新速度與彈性。

「在金管會指導下，協同所有會員公司，共同為數位金融服務，提供相關解方，考量便利服務同時，必須隱私保障，資訊安全上，要做兼顧，為消費者做出最佳平衡點。」(E1，中華民國人壽保險商業同業公會)

未來要進一步推展數位金融服務，除了業者自身的努力外，法規的「鬆綁」與「調適」將是關鍵，特別是從過於保守的「正面表列」模式轉變，並持續優化監理流程，以更有效地回應市場變化與消費者需求。

「法規鬆綁，走向世界...如果法規不鬆綁，我們永遠走不到世界...全世界不會等我們臺灣...這樣講不是說不該管，而是金融科技必須要更有前瞻性的放寬各種示範讓他能夠衝撞...就像區塊鏈、比特幣，看起來很恐怖，其實你示範以後你才知道要怎麼管...因為臺灣要走到全世界。」(E5，專家學者)

此外，法規或可依據業務風險高低進行分級管理，對於低風險的查詢或簡易變更業務，可採取更簡便的流程或備查制；相對高風險業務則維持嚴謹的核准制或強驗證方式。

「還是要分層分級，對於產品保險像剛剛講的車體險...詐保的機會也很低...這種保險機構自己要去管控，自己要有風險控管的機制，要授權給他去做，不應該用法令上去規定所有的東西都很複雜。」(E2，中華民國產物保險商業同業公會)

(五)未來展望與趨勢預測

1.未來數位金融服務發展的關鍵方向

綜合而言，臺灣數位金融服務未來發展將會是在法規框架內，透過 AI、大數據、身分驗證等技術，不斷優化客戶體驗，並因應人口結構變遷與社會責任的過程，發展的關鍵在於如何在安全穩健的基礎上，找到更具彈性和差異化的創新路徑。

「要導入 AI 不會那麼快，頂多生成式的 AI 所謂的客服，保險公司後台可能很多東西可以導入 AI，比如說理賠的試算，比如說商品的精算，精算可能可以導入健康數據...比如說資安部分導入 AI，透過 AI 分析資安告警。」(E1，中華民國人壽保險商業同業公會)

「怎麼樣把這麼複雜的功能用很簡單的方式跟民眾溝通，教導他們使用是我們的挑戰...根據金融的發展持續開發新的功能，沒有說這個功能已經太多了，沒有這回事，會越來越多，所以我們的挑戰就會越來越大。」(E4，中華民國銀行商業同業公會全國聯合會)

「其實最好的方式是我們保險公司可以跟健保局合作、跟醫院合作...其實最大宗的保險應該是人身傷害型，如果可以跟醫院串接，病歷的資料串接，在發生事故當他的醫療行為一結束，資料一串接，一些理賠行為就可以直接就可以接了上去。」(E2，中華民國產物保險商業同業公會)

2.國際社會發展趨勢的參考

臺灣可以借鑒不同國家在技術應用、生態系建構和特定場景金融上的經驗，同時需在保障消費者權益的前提下，逐步調整法規，為金融創新提供更具彈性和活力的環境。

「以新加坡為例是政府主導，生態是先行模式，新加坡金融管理局 MAS，扮演蠻積極推手，主導數位身分系統，透過政府建立基礎建設鼓勵數據共享，讓整個業者可以在這個基礎建設，發展各式各樣的金融創新。」(E1，中華民國人壽保險商業同業公會)

「中國大陸因為他們人多，他們的試驗性做得很快，也許新加坡正在實驗，可是中國大陸說就做，我沒有說你不能做的你就去做(負面表列)，我們是顛倒過來，法規沒有說可以做的你就不能做(正面表列)...但是另外一個角度是怕亂了金融秩序的部分。」(E2，中華民國產物保險商業同業公會)

「我們現在有個資法，可是，如果去看日本或是看其他國家，(我國)針對隱私權保護還不夠，有一個叫做金融隱私權的保護事實上比較不一樣...金

融隱私權不會只有那麼少，包含交易、甚至未來區塊鏈，我在那裡留下印記或什麼，可能都是不想讓人家知道的，這些都在金融保護範圍內，針對這個部份要有特別的專章、或是為了這個有另外專法，也就是說，金融隱私權有別於一般隱私權。」(E6，專家學者)

第五節 消費爭議申訴與調處單位訪談結果分析

在現行法令規範下，當投資人在證券或期貨投資有法令諮詢及申訴服務需求，或買賣有價證券或期貨交易因民事爭議需要調處、訴訟或仲裁求償時，可以向財團法人證券投資人及期貨交易人保護中心尋求協助；而當民眾購買金融服務業所提供之金融商品及服務，發生交易糾紛衍生相關爭議時，類似之金融消費民事爭議，在尋求訴訟途徑外，也可以向財團法人金融消費評議中心申請協處評議。

投資人、消費者在使用數位金融服務過程中，若產生爭議需要協助或評議時，同樣由上述兩個財團法人協助。本次調查特別邀請兩個財團法人代表，分享目前業務處理現況、對現行相關法規完備看法、及對未來政策建議等。

(一)數位金融服務下爭議處理現況

1.和過往傳統實體通路不同的挑戰

兩個財團法人肯定數位金融服務發展帶來了便利性，但也衍生如何確保交易過程中的證據完整性(如交易的數位行為軌跡)、服務品質不打折扣、既有法規能否有效適用於新興商品及服務的挑戰。

「就是任何記錄的保存，不管是截圖也好，用任何方式留下記錄，不管是委託的記錄、成交的記錄、下單的記錄，不管是電腦的截圖、手機的截圖，都會有截圖當下的時間可以查詢，所以我們認為就是投資人可能也要有意識的去保留自己數位行為的軌跡。」(D1，投保中心)

「數位金融服務對我們來講，我們在考慮的是，你(金融業者)提供這樣的服務，跟你原來的真人的服務是不是有相同的水準，除了要比他更好以外，不能低於真人服務的水準，這就是我剛才講的善良管理人的注意義務的標準。」(D2，評議中心)

然而，投保中心僅能協助處理國內證券交易法或期貨交易法認定的有價證券或期貨商品紛爭，除非是透過國內券商的複委託

「線上投資的範圍可能就不限於國內，投資人直接到國外開戶其實現在也是蠻容易的一件事情，當下單或者買賣外國有價證券的時候，投保中心是沒有辦法幫忙的，我們能夠服務的範圍是限於國內證券交易法認定的有價證

券或期貨交易法認定的期貨商品。但是如果是透過國內券商的複委託，這個我們就還是可以協助。」(D1，投保中心)

隨著科技發展，新的金融商品（如虛擬資產、STO）和交易方式出現，需要判斷這些新型態的商品或服務是否符合現行主管機關核准、核定或備查的商品定義，才能納入服務範圍。

「金管會現在有公告虛擬資產服務法草案，但是其實他裡面的虛擬資產定義很明確的就排除了數位形式的有價證券，所以，這一塊可能至少目前他不被認定屬於證交法的有價證券的話，就不會進到投保中心能處理的業務範圍，金融消費者如果是在購買虛擬資產服務法定義裡面的虛擬資產的話，遇到紛爭可能就要自己透過司法途徑去處理。金管會有公告了一個 STO(證券型代幣發行，Security Token Offering)的管理辦法，他其實跟虛擬資產的交易模式有點像，STO 已經被金管會核定是屬於證券交易法的有價證券，所以，如果這一檔 STO 未來發現，比方說他在募資的時候有任何的說明文件或者他的財務資料是有虛偽不實的，或是這個 STO 的交易價格可能受到人為的操縱等等，這些都可能構成證券交易法上的責任，投保中心就有可能介入來幫投資人主張權益。」(D1，投保中心)

「我們這邊能夠處理的案件依據金融消費者保護法的規定，必須是金融監督管理委員會，就是金融監督管理委員會組織法裡面所講的金融機構，販賣的商品必須是我們主管機關核准或核定或備查的商品，因為消費者去購買這些商品或服務產生民事的爭議，他也可以到我們評議中心來申請評議。」(D2，評議中心)

(二)與其他單位協助與制度整合

1.處理數位金融服務爭議與其他單位合作機制

投保中心和評議中心與其他單位的合作機制有所不同，但目的都在維護投資人或金融消費者的權益。投保中心側重於有價證券和期貨市場的投資人保護，特別是處理證券不法事件的集體訴訟，並與證期局、檢調單位及證券/期貨商緊密合作。而評議中心則涵蓋更廣泛的金融商品，作為訴訟外的民事爭議解決機制，著重於確保金融機構善盡其注意義務，並透過與金管會的通報機制及法院裁定程序，為金融消費者提供低成本的權益保障。

「因為投保中心的性質特殊，我們之前都有透過金管會跟檢調單位維持一定程度的聯繫，所以在證券不法案件我們跟周邊單位跟主管機關或是跟檢

調單位都有一定的資訊的交換，尤其是檢調那邊在提供起訴刑事起訴書對我們後面案件的訴訟跟處理是幫忙非常大，未來如果是數位商品的話，我認為的是模式應該也差不多，畢竟他只要被認定是有價證券，就回到相關法令的適用，我們就是用類似的、現有的機制去搭配處理。」(D1，投保中心)

「按照金融消費者保護法的規定，評議中心是一個獨立的機構，董事會都不可以干預到我們委員會的運作，我們委員會的運作就是委員會獨立在運作的，誰都不可以去干涉他的。當然金管會在法律的結構來講的話，他是我們督導的機關，事實上他也沒辦法管到我們，他也不能夠去干涉我們委員會的運作。」(D2，評議中心)

投保中心和評議中心與行政院消保處雖然都有消費者保護議題，也會在辦理活動時有所往來，但基本上業務是分開的，業務上的接觸機會比較少。

2.跨機關資訊共享或快速處理平台建置看法

兩個單位在處理數位金融服務爭議時都認同資安強化和資訊揭露的重要性，但對於跨機關資訊共享平台或 AI 輔助解決方案，都因個資保護、實務複雜性及成本考量而持謹慎態度。

「在評議中心來講的話，這個可能就不是我們關心的點，怎麼樣機構之間的合作，建立什麼樣的平台，因為我們就是在檢視你(金融業者)在做這樣的事情的時候，你是不是符合善良管理人的注意義務。」(D2，評議中心)

「每個投資人遇到的狀況可能都不一樣，就像我們為什麼會區分申訴跟團體訴訟，差別就在於一般投資人申訴時每個人遇到的狀況不一樣，我可能遇到的是 APP 的問題，他可能遇到的是下單的問題，在這樣的狀況底下很難幫投資人找到同樣的主張點，個別的主張要把他彙整出一個一致性的主張，大概只能分類出他的申訴的原因，但是具體的事件內容可能就比較沒有辦法，而且，牽涉到這個資料的共享交換，一般投資人是真的會比較有疑慮。」(D1，投保中心)

(三)現行法規與制度面檢視

1.目前我國處理數位金融服務民事爭議的法律與行政制度完備度

兩個單位都認為現行的法律框架大致完備，足以應對數位金融服務帶來的基本挑戰。

「目前是覺得金管會應該考慮的算是蠻周詳的，主要是證券的這一塊其實就如我剛剛說的，應該有點類似場景的不同，但是對於券商或是買賣交易過程的基本要求應該都跟過去的有價證券交易是一樣的，我覺得差別點只在於因為是數位化、線上下單的方式。」(D1，投保中心)

「因為這個機構(評議中心)基本上類似半個法院的性質，就像法院做判決或我們這邊做決定的話，一定是依據現有的法律去處理。」(D2，評議中心)

2. 面對新型態金融科技工具在業務執行上有哪些困難之處

投保中心點出了新興數位金融服務商品的法律定義不明確可能導致的服務範圍限制，以及數位環境下投資人舉證困難的問題，這可能需要業界在資料留存上承擔更多責任。

「有可能在數位金融，在線上下單投資人可能比較面臨的問題，是當下的當機狀況沒有留存。例如投資人認為那個 APP 顯示的報價是錯誤的，但是如果你當下沒有留存記錄的話，券商不能調出這樣的資料，我們現在也不敢肯定，要看他系統內流的 log 的範圍到底到哪裡，所以，對我們來說，我們認為在這樣的爭議底下比較容易面臨的大概是舉證的問題。」(D1，投保中心)

「我們是認為在一定的條件下，券商應該要負擔，比方說，你的 APP 到底送出什麼樣的資訊，券商應該要能夠留存相關的紀錄，投資人如果真的有下單，這個下單縱使沒有成交，這個委託紀錄應該也會需要留存，我想現在相關規範應該都有。」(D1，投保中心)

評議中心的核心關注點在於業者提供的數位服務是否達到或超越了原有的真人服務水準，特別是判斷業者是否盡到了「善良管理人之注意義務」。

「我們按照金融消費者保護法的規定，從民法的角度，債務人本來就要盡到善良管理人的義務，金融消費者保護法也規定金融業在跟消費者做交易的時候，也要盡到善良管理人的義務，要盡到忠實的義務。」(D2，評議中心)

這些觀點共同勾勒出一個法律體系相對穩定，但在面對快速變化的數位環境時，仍需在法規解釋、制度細化和行政資源配置上持續調適的局面。

(四)政策建議與未來展望

1.未來發展與建議

投保中心認為需要更廣泛的教育投資人，在使用並享受數位金融服務便利的同時，為了保護資料安全，會有某種程度上的不便(如多因驗證、敏感行為前需重新驗證)，在追求「一鍵完成所有動作」、與絕對資安之間，現階段只能力求平衡，而無法兩者同時達成。

「我們也要教育投資人知道數位金融便利的同時，為了保護他的資料也許會有某種程度上的不便，而不是我就是想要一鍵就完成所有動作，但是你還是要保護我的資安，這不太可能的。所以同時是對投資人的資安宣導，另外是系統面跟制度面的資安強化，此外是有一些資訊跟風險的揭露或許就是讓投資人在操作之前要能夠明確的知道，所以風險的揭露、資訊的揭露，還有資安的強化。」(D1，投保中心)

對於數位金融服務，評議中心強調其核心原則是確保數位服務的品質「不能低於真人服務的水準」，這將是衡量業者是否盡到善良管理人注意義務的標準

「數位金融服務對我們來講，我們在考慮的是，你(金融業者)提供這樣的服務，跟你原來的真人的服務是不是有相同的水準，除了要比他更好以外，不能低於真人服務的水準，這就是我剛才講的善良管理人的注意義務的標準。」(D2，評議中心)

2.創新技術如 AI、大數據等應用導入的可行性與風險

兩個單位都對導入 AI、大數據應用抱有期待，但是受限於所處理的消費者資料都屬於敏感性，且因案件複雜度和經費限制問題，目前僅能使用在不涉及個資等低敏感度的應用上，還無法具體應用在所負責的業務上。

「我們很想擁抱 AI，但是我們現在還不敢，因為我們處理到的不管是投資人資料或者是刑事起訴的資料或者相關卷證，其實投證資料是個資，刑事起訴甚至裡面有時候可能會提到這個被告有沒有曾經犯過其他的罪，這是前科資料，這是特種個資，所以，當有個資的資料，我們對於要使用 AI 來處理就會擔心。」(D1，投保中心)

「每個案件都有個別的獨特的特徵，我們要設計一個人工智慧的東西看起來是不容易的，前兩年在防疫保單的案件，那種案件就有可能因為那個案件就很簡單，他那個案件你有沒有投保，有沒有得到 COVID-19，有沒有被隔離？你只要能夠提出你有得到 COVID-19，你只要有被隔離，就是看你這個保單是怎麼給付的問題，我覺得這種案件如果用所謂的人工智慧技術去處理的話，應該是可以節省很多時間，因為這個案件算是單純的。但是我們現在處理的案件，每個案件產生的爭議就不一樣了，這個可能沒有辦法應用，至少在我們現在看這個案件，很難用所謂的人工智慧技術去辨別。」(D2，評議中心)

「我們目前有使用的大概就只是在沒有敏感內容的會議上，請 AI 幫我們先做文字記錄來簡化我們的一些作業，敏感或個資資訊我們是不敢丟出去的。」(D1，投保中心)

第八章 結論與建議

本研究結合量化電話調查與質化深度訪談，針對我國數位金融服務客戶體驗滿意度進行研究，具體而言本研究具備以下三項學術與實務貢獻：

- (一)補足實證資料缺口：透過全國性量化調查與質性訪談，建構自然人數位金融服務使用樣貌，填補現有研究多著重法人端之限制。
- (二)提出分眾型政策建議：針對高齡與弱勢族群之使用障礙，提出介面設計、教育推廣與資安提升三大方向。
- (三)深化生態系觀點：從金融場景生態出發，呼應 Super App 與嵌入式金融趨勢，拓展研究對未來產業整合與數位轉型之理論應用潛能。

依據第一階段量化電話調查及第二階段質化深度訪談結果，研究團隊彙整各項研究成果，據以提出量化調查結論，以及整合量化、質化調查分析結論後，針對金融服務業之興革建議。

第一節 量化調查結論

一、近六成民眾有使用數位金融服務經驗

調查結果顯示，18 歲以上民眾有 59.2%過去三個月內有使用數位金融服務經驗，推算約為 1,186 萬餘人。以「網路銀行/行動銀行」(如透過手機、電腦/筆電、平板等在國內外銀行網頁或 APP 使用各種金融服務)的使用率(48.8%)最高，其次是「行動支付」(如 Apple Pay、Google Pay、台灣 Pay、LINE Pay、一卡通 MONEY、街口支付、悠遊付等)(43.3%)；使用服務內容頻率以「行動支付」最高，82.0%受訪消費者每週至少會使用一次，「網路銀行/行動銀行」居次，69.9%受訪消費者每週至少會使用一次。

而「證券/期貨/選擇權/基金交易」(以手機或電腦進行證券/期貨/選擇權/基金交易)的使用率 25.8%、使用頻率 61.9%，以及「網路

投保及線上申辦保險服務」(如查詢保單狀況、申請契約變更、理賠等)的使用率 14.1%、使用頻率 11.0%，則是相對較低。

現階段我國數位金融服務受訪消費者的主要特性為「**低年齡、高教育程度、高收入**」者，這也是數位化、行動通信使用程度最高、應用程度最深入的一群，與數位金融服務主要應用在電腦、手機有絕對的關係。

二、高齡、小學以下教育程度、2 萬元以下之收入者對數位金融服務需求性較低

沒有使用數位金融服務者占 36.7%，以高齡、小學以下教育程度、2 萬元以下之收入者較高，主因本身沒有使用需求(如沒有需要、用不到、年紀大用不到等)比例最高，為 47.1%；此外，「不知道如何開始/不會使用」(如不會用、不識字不會用等)比例亦高，為 38.2%。顯示有相當比例消費者可以經由開發相對性需求服務、功能，增加誘因、降低進入門檻後以提升使用率。

沒有使用經驗者的最大阻力是「擔心交易安全」，對於數位金融服務的不安全感，擔心個人資料安全外洩的疑慮，詐騙訊息、被詐事件頻傳的影響，從而對使用數位金融服務卻步。交易安全也是未來政府部門、銀行體系需要更進一步說服消費者的重要因子。

三、已有明確競爭優勢服務內容，其餘服務內容亦具有未來性與發展空間

無論是高使用率的「網路銀行/行動銀行」與「行動支付」，或是使用率相對較低的「證券/期貨/選擇權/基金交易」與「網路投保及線上申辦保險服務」，都有 1~2 項消費者高度偏好的服務內容，像是「消費付款」(行動支付，92.7%滿意)、「台幣轉帳/匯款」(網路銀行/行動銀行，82.1%滿意)、「下單交易」與「查詢市場行情」(證券/期貨/選擇權/基金交易，82.5%與 53.4%滿意)、「網路投保」(網路投保及線上申辦保險服務，70.8%滿意)。消費者對這些服務內容的使用率與滿意度都是正向偏高的，可以說是各項目的殺手級應用服務內容。

然而各項目所提供的服務內容相當多元，現階段仍有許多服務內容消費者較少使用到，甚至不清楚服務內容的細節，使得數位金融服務應用範圍無法繼續擴大。檢視許多服務內容和受訪消費者消費行為相符，或與殺手級應用服務內容一樣具有各項優勢，如「外幣匯兌」、「線上/智能客服」(網路銀行/行動銀行)，「轉帳」、「收款」(行動支付)、「機器人理財」(證券)、「申請線上理賠」(網路投保)，也因此從消費者需求角度切入，未來數位金融服務仍有許多發展空間。

四、各項目、整體服務滿意度相當高，但仍有改善空間

調查結果顯示，有使用數位金融服務的民眾對「網路銀行/行動銀行」使用滿意度為 97.3%、對「行動支付」使用滿意度為 96.7%、對「證券/期貨/選擇權/基金交易」使用滿意度為 94.4%，即使是排名第四的「網路投保及線上申辦保險服務」滿意度也達到九成以上的 93.2%。雖然對數位金融服務的整體滿意度 86.0%落後各項目服務滿意度表現，仍是相當難得的滿意度表現。

在樂觀的同時仍須注意受訪消費者對「交易安全」的信心度是相對偏低的 76.7%，雖然在及格分數以上，並且「低年齡、高教育程度、高收入」者的信心程度相對也較高，也就是說數位金融服務主要受訪消費者對「交易安全」是有信心的，然而對大部分的數位金融服務受訪消費者來說是遠遠不足的，如同沒有使用經驗者的一個阻礙原因是「擔心交易安全」，有受訪消費者的未來性看法也是「提升交易安全」，顯示沒有 100%的安全保證，對於說服未受訪消費者有意願嘗試，也是未來最需要改善的項目。

五、提升交易安全與平台整合是消費者最大的期待

有使用經驗者期待未來發展重點或服務面向、內容來看，仍以「提升交易安全」(30.2%)期待最大，各特性受訪消費者都高度關注交易安全的保障，如何回應受訪消費者的期待有待政府部門與銀行體系的努力。此外，對於「平台相互整合擴大服務內容」(13.3%)也有相當高比例在意，在多元開放的競爭環境下，雖然不同系統、平

台業者可以同時提供民眾選用，在看似營造方便民眾消費的環境下，卻也造成民眾的另一個選擇困擾，而平台整合以擴大服務內容，也是下一階段的發展重點。

六、市話與手機合併推估方法可做為學術研究或實務調查參考

本研究結合市話與手機調查進行，分析發現無論是直接合併市話與手機樣本進行加權推估，或先加權推估再合併樣本的推估方式，在不同人口特性檢定皆未達顯著差異，在與目前其他政府部會中較常使用市話及手機調查樣本的雙底冊推估模式的結果並無不一致，也顯示無論使用哪一種方式來推估，其結果皆為一致，是在現階段市話及手機調查合併較為可以接受的推估方式，可做為學術研究或實務調查之參考。

第二節 質化深度訪談結論

質化深度訪談分別從消費者及專家學者、公會及業者與財團法人彙整結論與發現。

一、消費者訪談結論與發現

(一)數位金融服務受訪消費者注重服務便利性與效率

數位金融服務最能吸引消費者使用的優點在於便利性、快速效率和節省時間，特別是在日常生活各項情境中的應用，例如行動支付、網路銀行/行動銀行轉帳、查帳等。用戶普遍認為數位金融服務帶來了巨大的生活便利性。

行動支付(如 LINE Pay、Apple Pay、全支付等)已經成為數位金融服務受訪消費者生活中不可或缺的工具，並且用戶使用頻率相對較高，特別是透過行動支付進行小額消費，具有即時回饋和便捷性。

雖然有相當比例的消費者有使用線上投資或網路投保、申辦保險服務，但是這些服務現階段消費者的使用頻率相對較低，主要集中在線上下單股票買賣、簡易型的保險投保等。

(二)數位落差、信任問題與引導不足影響非受訪消費者進入障礙

非數位金融服務受訪消費者仍習慣使用現金交易，主要因為本身電腦網路使用的能力不足，操作複雜度和技術障礙而影響使用意願。加上對數位金融服務仍存在不信任，詐騙與盜刷、盜用新聞流傳，並且擔心線上交易安全性，也是他們不願意使用數位金融服務的重要原因。

不少非數位金融服務受訪消費者也表示，生活環境中缺少學習使用數位金融服務的機會與管道，並且在面對操作上可能的問題時，也缺少相應對象可以提供即時的指導或支持協助，因此對於使用數位金融服務有陰影。

但是大部分非數位金融服務受訪消費者表示，隨著社會趨勢的快速改變和家人朋友的推薦，數位金融服務的快速、效率、便利性

優點也深入在他們的心中，未來有機會他們也願意嘗試使用不同的數位金融服務項目，尤其是在有更簡單、直觀的操作介面和足夠的交易安全保障的情況下。

(三)擴大普及率與整合、降低操作困難與界面複雜、提升安全性是未來面臨的重大挑戰

儘管數位金融服務為生活帶來了便利性與提升效率，但是現階段在許多小型商家、攤販、夜市中，行動支付仍然尚未普及，並且明顯存在有城鄉落差的情況。受訪消費者希望能更進一步開發日常生活中可以方便的使用數位支付工具，並且期待多樣性的支付系統、平台能統一與整合。

此外，部分受訪消費者也表示，數位金融服務在使用界面的設計過於複雜，尤其是對年長受訪消費者來說，許多服務項目的操作流程不夠直觀，常常感到困難或迷失在其中，尤其是需要面對大量的文字閱讀或是繁瑣步驟的操作時，受訪消費者的體驗感較差。

而安全性無疑仍然是數位金融服務受訪消費者最擔心的問題，尤其是網路詐騙和盜刷、盜用事件的頻繁發生，加以媒體大幅報導與渲染下，使得受訪消費者與非數位金融服務受訪消費者對數位金融服務的信任度受到相當大的影響。雖然受訪消費者對政府與金融業者在防詐與資訊安全的各項防範措施有所肯定，但是仍希望能進一步加強資安措施。

(四)對數位金融服務未來發展的期待

如同數位金融服務面臨的挑戰，受訪消費者期待未來的數位金融服務能進一步整合現有平台，減少使用多個應用程式的麻煩，並期望更多商家支持行動支付工具，尤其是在小型商店和街頭攤販。

未來應該更注重用戶體驗感受，特別是年長者或不熟悉科技的人群，簡化操作流程，減少不必要的步驟和文字，提升使用的直覺性和便捷性，將是未來發展的重要方向。用戶也期待業者能進一步提升交易安全性，減少詐騙事件，並加強對個人資料的保護。

此外，如何針對不同族群提供量身定制的教育宣導與即時提供相對應的服務協助，是未來數位金融服務成功的關鍵。

二、專家學者、公會業者與財團法人訪談結論與發現

(一)我國數位金融服務處於成長階段

本次訪談之專家學者與公會業者普遍認為臺灣的數位金融服務正處於成長階段，但相較於其他國家或地區(如日本、韓國、新加坡、中國大陸等)，雖然在數位金融服務技術應用(如人工智慧、大數據、區塊鏈等)的發展與其他國家存在差距，但正是臺灣可以積極在這些領域的創新與應用發展。臺灣數位金融服務發展較為分散，業者之間的合作與競爭關係複雜。

(二)安全性與信任問題依然是數位金融服務用戶最關心的問題

根據公會、業界與財團法人的訪談，安全性依然是數位金融服務用戶最關心的問題，許多受訪消費者對數位金融服務的安全性(如資料外洩、詐騙等)表示擔憂，雖然政府與業者已經投注相當大的心力在其中，但是消費者仍認為目前的防範機制尚不完備，特別是在詐騙風險與個人資料保護方面，需要業者與政府進一步加強相關措施。

在財團法人訪談中也提出，數位金融服務的法規規範尚未完全適應現代化技術，並且現有的金融監理制度對於創新型金融工具的應用仍顯不足，需要進行適度的調整與改革，以應對數位金融服務日益增長的需求。

(三)對數位金融服務發展的期待

受訪專家學者認為臺灣應該加快推動「開放銀行(Open Banking)」等創新技術的應用，並加強各大平台之間的協同與合作，以提升數位金融服務的整合性，減少碎片化的問題，提升消費者使用的便捷性。

公會與業者認為政府應該加大對數位金融服務的宣導力度，尤其是針對小型商戶和非數位金融服務用戶，加強其數位金融服務的認識教育宣導與引導使用，並推動行動支付的普及，減少民眾對實體現金支付的依賴。

財團法人則強調，應針對消費者的需求，提供更符合受訪消費者需求的服務，特別是針對年長者及不熟悉科技的群體，應設計更加直觀、簡單的操作介面。

(四)數位金融服務面臨的挑戰與加強之處

在數位身分認證、電子支付、虛擬貨幣等領域，臺灣的整合發展仍落後於其他先進國家，需要加強技術的應用與發展。

專家學者與財團法人強調數位金融服務的法律與監管問題，認為目前法規對於新型態金融科技工具(如 AI 投顧、DeFi 等)並未充分涵蓋，缺乏針對這些新興領域的專門法規和指導原則，這對業界創新發展構成了限制。此外，數位金融服務的民事爭議增多，特別是在網路投保、網路證券交易等領域，對於數位金融服務爭議的處理機制還需進一步完善。

(五)對數位金融服務未來發展方向的想法

消費者期望臺灣能推動更統一的數位支付平台，並希望行動支付能夠廣泛應用於大眾運輸、日常消費等各個領域，進一步提升數位支付的普及性與便利性。

專家學者與財團法人認為，數位金融服務應該針對不同年齡層、不同文化背景及需求的群體，提供更多量身定制的解決方案，例如，針對年長者，應設計簡單易懂的操作介面，並加強詐騙防範機制，提升他們的信任度。

第三節 金融服務業之興革建議

綜合量化電話訪問與質化深度訪談調查結果，本研究進一步從數位金融服務受訪消費者在使用歷程所面對的問題，以及如何廣納更多非數位金融服務受訪消費者進入服務為方向，針對我國金融服務業在數位金融服務發展，提出未來發展建議，以作為政府相關單位及金融業者的參考。

一、使用數位金融服務歷程的發展建議

(一)加強資安與風險控管機制

量化調查發現，有 76.7%的數位金融服務受訪消費者對交易安全表示有信心，低於 86.0%的整體服務滿意度；此外，更有 30.2%的受訪消費者(含中斷服務消費者)期待未來數位金融服務優先發展「提升交易安全」；而未使用數位金融服務受訪消費者的阻礙原因當中，也有 15.1%是因為「擔心交易安全」而對數位金融服務卻步。顯示交易安全與風險控管機制是全體民眾最在意的要項。

再從學者、金融相關公會及業者與財團法人深度訪談了解，無論是政府或是金融業者無不積極投入在提升方便且安全的數位金融服務交易環境，這些努力與投入值得肯定與讚許。從政府的角度而言，保障受訪消費者資訊安全與風險管控是不容許討價還價的，金融業者同樣積極尋求資訊安全與風險管控和提升用戶便利性兩者之間的平衡點。未來政府與金融業者仍須更為緊密的合作與溝通下，才能建立更為有效的發展。

在加強資安與風險管控機制上，首先，建議政府與業者優先推動數位身分驗證與電子簽章推動線上服務，確保身分確認和交易安全，並適度鬆綁《電子簽章法》對金融業者的限制，以及賦予更多的創新技術應用的試行方案。其次，業者應強化登入驗證(如生物辨識、雙重驗證)機制，在加強資安的前提下同步提升受訪消費者的方便性。再其次，在防堵詐騙、盜用等作為上，應該更積極的回應民眾的關注，減少因為單一事件被過度渲染影響消費者的信任。再者，

金融業者應適時提供各項交易風險提醒(如跨境交易、自動偵測異常操作)等，從受訪消費者的使用歷程中的教育宣導著手，降低消費者可能的風險損失。

(二)提供更為簡單直覺的服務操作介面

量化調查發現，數位金融服務受訪消費者滿意服務的主要原因當中，「操作方便」占有相當重要的角色，例如使用行動支付滿意的原因「操作方便」為 36.5%、使用證券交易滿意原因為「操作方便」為 52.8%。；此外，受訪消費者期待未來數位金融服務優先改善「提升網頁、APP 操作方便性」為 9.0%，位居優先改善方向前三名。受訪消費者對於使用操作介面的改善殷切期盼。

質化深度訪談也發現，非數位金融服務受訪消費者因為使用界面不友善、操作流程不直覺、擔心操作錯誤、需要閱讀大量文字資訊、擔心系統穩定性等問題，也是阻礙其進入數位金融服務的重要因素。

數位金融服務業者近年以來也戮力爭取消費者加入使用行列，因此積極改善產品的 UI(使用者介面)和 UX(使用者體驗)設計成果。從消費者的角度而言，除了建議業者持續強化各項服務 APP 介面設計，如減少使用步驟、導入更多語音導覽等之外，針對不同使用族群提供對應的需求設計，如針對高齡者受訪消費者提供大字體、簡易模式等操作頁面，降低其使用進入門檻障礙等；推出更多個人化服務介面設計，例如根據受訪消費者的習慣，提供自訂首頁、快捷鍵、或根據常用服務自動排列等友善服務介面。

(三)推出多元回饋與日常應用整合

量化調查發現，各服務項目都有 1~2 項是受訪消費者高度偏好的服務內容，像是「消費付款」(行動支付)、「台幣轉帳/匯款」(網路銀行/行動銀行)、「下單交易」與「查詢市場行情」(證券)、「網路投保」(網路投保)，並且受訪消費者對這些服務內容的使用率與滿意度都是正向偏高的，可以說是各項目的殺手級應用服務內容。但

是有更多服務內容的使用率偏低，營造切合的使用場景吸引更多服務使用，也是下一階段發展的重要目標。

在擴大受訪消費者使用的廣度上，建議政府與業者從消費者日常生活場景開發各項支付優惠，消費者期望未來在行動支付服務上，能達到「一種 Pay 走天下」的統一性，並且希望使用的普及性能推展到日常生活各角落，像是生活中的小吃攤、傳統店家、夜市等等，以及能參考其他國家發展，整合到目前還未開通的大眾運輸系統；此外，金融業者建立紅利點數機制或自動記帳功能，增加消費者使用的黏著度；再者，開發「一站式生活繳費」整合平台，如整合現有繳水電費、交通儲值、發票兌獎等延伸使用場景，提供消費者更便利、有效率的服務。由此將現有更多數位金融服務內容推展至消費者的生活當中，達成更廣泛的應用服務。

(四)持續投入技術應用與創新，優化現有法規環境

從質化深度訪談發現，政府與金融業者積極推展使用數位金融服務，無論是政策法規的調整、創新技術應用發展、各項新服務的試行試辦等，具體達成我國數位金融服務發展成果與鄰近國家差異不大，然而新技術的發展突飛猛進，無論政府或業者應加快發展腳步，展現臺灣的各項優勢，趕上世界各國的發展。

我國現有法規採「正面表列」原則，其優點是優先保障消費者的權益，但也造成使用環境與創新應用的阻礙，建議逐步將現行「正面表列」轉向更具彈性的「風險為本」監理模式，以鼓勵金融創新並降低合規成本。在現有法規與個資保護框架下，可以討論簡化創新服務或申辦試行的審核流程，以解決主管機關人力有限可能造成的時機流逝。

數位發展日新月異，金融業者應持續關注人工智慧(AI)、大數據、雲端與物聯網(IoT)、數位身分驗證與電子簽章、區塊鏈、應用程式介面(API)等技術的應用與整合。配合消費者的需求與期待，將AI和大數據應用於流程簡化、加速服務(如貸款審核、開戶)、消費者個性化推薦，以提升效率和強化顧客體驗滿意度。此外，業者不

僅應關注服務量的提升，也需關注服務內容質的提升，利用物聯網技術與金融服務結合，如產險業透過 IoT 自動理賠，將健康數據導入保險精算等服務。

(五)建構更為開放與互通的金融科技生態系

量化調查發現，受訪消費者期待未來數位金融服務優先改善「平台相互整合擴大服務內容」占 13.3%，是提升交易安全以外重要的改善方向；有使用行動支付者不滿意的原因也以「太多支付系統沒有整合」為最高。說明了系統整合的重要性，也是受訪消費者關注的發展重點之一。

質化深度訪談也發現，受訪消費者雖然肯定網路銀行/行動銀行與行動支付服務帶來的便利性，但是系統、平台多元化也造成受訪消費者使用上的困擾，殷切期盼政府、業者能思考整合的可行性。專家學者雖然認為目前系統、平台整合的困難度相當高，但是政府仍可鼓勵金融業者在服務面進行整合，如平台的互通性、紅利點數共享等方法，提供消費者更為便利的交易環境。目前由財金資訊股份有限公司推出的「電支跨機構共用平台」(TWQR)，目的在整合電子支付機構與銀行業者，讓消費者使用任何一款支付 App 都可以完成付款，並簡化商家收款流程，且規劃推展到國外發展，已由金管會核准辦理「跨國 Outbound 消費扣款服務」，並分別於 110 年、113 年將該服務拓展至日本及韓國，提供民眾可使用國內支付錢包，於境外合作特約商店進行購物支付；此外，TWQR 正規劃「跨國 Inbound 消費扣款服務」，將使國內 TWQR 特約商店，可受理民眾使用國外機構支付錢包進行消費，進一步提升臺灣支付的便利性。TWQR 目前雖然在完善度與普及度需要克服，並且面臨市場競爭、用戶習慣及系統整合等挑戰，但就回應消費者需求來說仍是數位金融服務的一項重要發展。此外，各項資料共享、串接的限制，仍有賴法規進一步的開放或方案試行，才能建立更為安全、便利、開放的使用環境。

建議政府與金融業者在現有基礎下，由政府主管機關出面提供優惠的獎勵機制，鼓勵跨平台、跨業合作(如電子票證、支付工具、信用卡整合通用性)整合，進一步提升消費者使用的便利性。

另一方面，政府與金融業者更應關注人口少子化與高齡化社會趨勢，建議政府可以鼓勵與輔導金融業者開發更多元、自動化的數位金融服務，以彌補勞動力減少帶來的衝擊。並且在未來高度數位化服務下，應適時保留或加入人性化的元素在其內，不因數位化降低服務的人性溫度。

二、廣納更多非數位金融服務消費者進入服務的發展建議

(一)降低操作門檻與提升人性化設計

量化調查發現，非數位金融服務受訪消費者沒有使用數位金融服務的原因以「不知道如何開始/不會使用」占 38.2%，並且年齡層越高者「不知道如何開始/不會使用」的比例也越高，是「沒有使用需求」以外重要的進入障礙。另一方面，各項服務受訪消費者不滿意體驗服務的原因中，「操作麻煩」、「介面不友善」等也是常見的原因。

質化深度訪談也發現，高齡(60 歲以上)者對手機電腦操作不熟悉、害怕操作錯誤、認證流程複雜不直觀等原因，從而降低使用數位金融服務的意願。

建議金融業者設計「簡易式」操作介面與增加「語音操作」選項，輔助年長者、數位能力較低者使用各項服務；再者，金融業者可以推出「輕量版 App」或「長輩模式」，提供年長者、數位能力較低者選用，並且強化視覺、白話文、圖示指引與說明，減少複雜的圖表和專有名詞等問題，以降低其使用過程可能遭遇的障礙；其次，也可以思考開發初學者導航流程，改以情境式、人性化的動畫教學方式，協助首次操作受訪消費者順利進入。上述身分認證、使用流程的簡化，同時需要政府適度放寬相關法規的限制。

(二)適時回應安全焦慮與交易風險疑慮

量化調查發現，未使用數位金融服務受訪消費者的阻礙原因當中，有 15.1%是因為「擔心交易安全」而對數位金融服務卻步，中斷服務消費者也有 12.9%曾遭遇資安問題(如詐騙或盜刷)。

質化深度訪談也發現，因為媒體、社群、街頭巷尾充斥金融詐騙、盜用訊息，相當程度的衝擊非數位金融服務受訪消費者使用意願，政府與業者的努力與技術應用雖具成效，卻沒有強化受訪消費者的信任感，也難以說服民眾扭轉對數位金融服務「不安全」的既定印象，使得要推廣更多人使用數位金融服務的難度日益增加，尤其宜對高齡者強調其使用便利性及注意安全性，並即時教導正確的使用方法和防範風險的知識，此外，高齡者容易成為詐騙、盜刷的對象，更應提前因應。讓消費者與投資人了解在享受數位金融服務便利的同時，保護資料安全與某種程度上的不便(如多因驗證)是不可避免的，以平衡便利性與安全性。

建議政府與業者擴大合作，在各項服務管道提供可視化的「安全提示」與「交易通知推播」，在交易過程中阻攔受訪消費者可能暴露的交易風險；此外，在各項服務內容宣導並建立「資安自我評估工具」，協助現有用戶、新進入受訪消費者評估各類可能的風險行為，從而積極提升受訪消費者風險意識；再者，政府與業者合作，明確標示資安事件之處理方式與管道，例如「若遭盜刷可理賠金額」、「若遇盜刷/盜用事件立即申訴管道與流程」，降低使用過程的焦慮感。

(三)建立「數位金融接軌計畫」協助弱勢群體入門

量化調查發現，70 歲以上高齡者有 82.2%未曾使用、國小以下教育程度者更高達 93.8%未曾使用、低收入者(2 萬元以下)的未使用比例也是明顯偏高的 64.2%。數位能力不足的弱勢群體進入的困難度相當的高，需要政府更多的協助。

建議政府相關單位可以與社福機構合作，設立簡易的「數位金融服務教學站」，或與金融業者合作建立「一對一陪伴導入」機制，在實體金融機構、行動支付消費場景等，直接面對數位能力不足但有興趣、有意願試用數位金融服務者。或可參考新加坡 IMDA 執行的「Digital Readines」，設立社區數位導師制度，透過金融志工於鄰里活動中心定期開設數位金融服務實作課程，提升高齡者的實用技能與信心。此外，針對有意願、但不知道如何開始的民眾，發行「數位金融服務體驗卡」（非真正帳戶），以限制使用內容與使用權限的方式，提供初學者模擬操作使用；再者，政府相關單位可以提供「數位金融服務入門補助」，或辦理抽獎、發送紅利點數、消費券等方式，鼓勵特定族群辦理數位帳戶，引領更多消費者進入使用。

(四)鼓勵簡單安全金融服務產品設計與普惠創新應用

如同前述的量化調查發現，「擔心交易安全」、「需求改變」是影響非數位金融服務受訪消費者與中斷服務消費者進入的主因，交易安全同時也是受訪消費者期待未來數位金融服務優先發展的方向。

質化深度訪談也發現，非數位金融服務受訪消費者對數位金融服務帶來的便利性皆表示認同，對於未來使用數位金融服務抱持開放的態度，如果從安全性、操作流程便利、介面友善等改善後，仍願意與家人、朋友一同使用。

建議政府相關單位可以鼓勵金融業者開發「簡約型帳戶」，也就是開放服務功能單純、交易限額低、安全較強的個人化帳戶，作為入門級產品，以吸引更多消費者進入使用；其次，政府相關單位也可以考慮與地方政府、支付平台業者合作，共同推出「地方支付試點」，例如在特定公有市場、活動聚會場地等，以主題式活動推廣 LINE Pay、台灣 Pay 等，輔以贈品、獎勵等誘因，吸納未曾使用過的消費者嘗鮮使用；再者，政府亦可與電信業者合作，開放支援非智慧手機族群使用簡訊 OTP 或電話語音交易機制。

(五)建立更完善的爭議處理機制

確保現行法律框架能有效應對新興數位金融服務商品(如虛擬資產)和交易方式帶來的法律爭議，若有定義不明確之處應予釐清。在處理爭議時，應要求金融業者完整保存數位行為軌跡和交易紀錄，以利舉證和責任認定，同時對消費者也應同等宣導與教育，保存數位行為軌跡與交易紀錄的重要性。

雖然投保中心與評議中心兩個保護單位在導入 AI 於爭議處理上仍有顧慮(如個資敏感性、案件複雜度)，但政府仍可持續評估和探索其在低敏感度應用上的可行性，並在條件成熟時從資金預算與法規層面協助，逐步推動提升政府服務效能。

附錄一 調查問卷

我國數位金融服務客戶體驗滿意度研究調查問卷初稿

小姐/先生，您好：

我是典通公司的電訪員，目前受金管會委託，在做數位金融服務的客戶體驗與滿意度調查，耽誤您幾分鐘的時間，請教您幾個問題。

您所回答的個人資料絕不外洩，請放心回答。

金融監督管理委員會：02-8968-0899

典通股份有限公司：02-2331-5133

【當受訪者想了解更多詳情時，請說明是金管會請台灣金融研訓院與臺灣集中保管結算所協助，並委託典通公司執行電話訪問調查，調查結果將提供政府作為金融科技相關政策建議及產業發展方向參考。】

台灣金融研訓院：0800-855688

臺灣集中保管結算所：02-2719-5805

一、受訪者基本資料

S1：受訪者性別。(訪員依實際狀況勾選，若無法判斷再詢問「聽您的口音是男性、女性、還是多元性別？」)

☐ (01)生理男性 ☐ (02)生理女性 ☐ (90)其他，請說明：_____

S2：請問，您的年齡是幾歲？【若受訪民眾年齡非屬 18 歲以上則終止訪問】

☐ (01)17 歲(含)以下【終止訪問】 ☐ (02)18~24 歲
☐ (03)25~29 歲 ☐ (04)30~39 歲
☐ (05)40~49 歲 ☐ (06)50~59 歲
☐ (07)60~69 歲 ☐ (08)70 歲以上
☐ (98)不知道/拒答【終止訪問】

S3：請問，您目前居住在哪一個縣市？

☐ (01)新北市 ☐ (02)臺北市 ☐ (03)桃園市
☐ (04)臺中市 ☐ (05)臺南市 ☐ (06)高雄市
☐ (07)宜蘭縣 ☐ (08)新竹縣 ☐ (09)苗栗縣
☐ (10)彰化縣 ☐ (11)南投縣 ☐ (12)雲林縣
☐ (13)嘉義縣 ☐ (14)屏東縣 ☐ (15)臺東縣
☐ (16)花蓮縣 ☐ (17)基隆市 ☐ (18)新竹市
☐ (19)嘉義市 ☐ (20)澎湖縣 ☐ (21)金門縣
☐ (22)連江縣 ☐ (98)不知道/拒答【終止訪問】

S4：請問，您最高的教育程度是？

☐ (01)國小及以下 ☐ (02)國(初)中
☐ (03)高級中等(高中、高職) ☐ (04)專科
☐ (05)大學 ☐ (06)研究所及以上
☐ (90)其他，請說明：_____ ☐ (98)不知道/拒答

S5：請問您平均每個月收入大約是多少，包括工作薪水、退休金、租金、紅利、政府/民間補助、子女奉養...等也都算收入？（訪員請盡量追問，可提供選項進行追問）

- | | |
|--|--|
| ☐ (01)20,000 元以下 | ☐ (02)20,001-30,000 元 |
| ☐ (03)30,001-40,000 元 | ☐ (04)40,001-50,000 元 |
| ☐ (05)50,001-60,000 元 | ☐ (06)60,001-80,000 元 |
| ☐ (07)80,001-100,000 元 | ☐ (08)100,001-150,000 元 |
| ☐ (09)150,001-200,000 元 | ☐ (10)200,001-500,000 元 |
| ☐ (11)500,001 元以上 | ☐ (90)其他，請說明：_____ |
| ☐ (91)沒有任何收入 | ☐ (98)不知道/拒答 |

二、數位金融使用行為及顧客體驗滿意度

【數位金融服務使用行為過濾題】

Z1：請問您最近三個月內有沒有使用過以下的數位金融服務？（可複選，逐一提示選項 01~04）【若受訪民眾完全沒有使用任何數位金融服務則續問 Z2】

- | | |
|---|---|
| ☐ (01)網路銀行/行動銀行(如透過手機、電腦/筆電、平板等在國內外銀行網頁或 APP 使用各種金融服務) | ☐ (02)行動支付(如 Apple Pay、Google Pay、台灣 Pay、LINE Pay、一卡通 MONEY、街口支付、悠遊付等) |
| ☐ (03)以手機或電腦進行證券/期貨/選擇權/基金交易 | ☐ (04)網路投保及線上申辦保險服務(如查詢保單狀況、申請契約變更、理賠等) |
| ☐ (90)其他，請說明：_____ | |
| ☐ (91)完全沒有使用經驗【續問 Z2】 | ☐ (92)曾經使用過，最近三個月內沒有使用【續問 Z3】 |
| ☐ (98)不知道/拒答【續問 Z2】 | |

Z2.請問您沒有使用過數位金融服務的原因有哪些？（可複選，不提示選項）

- | | |
|--|---|
| ☐ (01)擔心交易安全(如：個資外洩、信用卡遭盜刷或是詐騙) | ☐ (02)服務項目不符合我的需要 |
| ☐ (03)申請服務未通過(如認證等) | ☐ (04)店家不接受數位金融交易 |
| ☐ (05)優惠或折扣不吸引我 | ☐ (06)沒有使用手機/電腦網路 |
| ☐ (07)不知道「數位金融服務」 | ☐ (08)喜歡與真人接觸互動 |
| ☐ (09)操作不夠簡便/功能太複雜 | ☐ (10)有使用問題時無法獲得即時協助 |
| ☐ (11)習慣使用現金交易(用現金就好、喜歡用現金) | ☐ (90)其他，請說明：_____ |
| ☐ (91)沒有使用需求(沒有需要、用不到、年紀大用不到) | ☐ (92)不知道如何開始/不會使用(不會用、不識字不會用) |
| ☐ (98)不知道/拒答 | |

(Z2 回答完後跳問 I1 座談會邀約詢問)

Z3：您曾經使用過數位金融服務，請問後來沒有再繼續使用的原因有哪些？（可複選，不提示選項）

- | | |
|--|--|
| ☐ (01)發生個人資料外洩、信用卡遭盜刷或詐騙等事件 | ☐ (02)服務項目不符合我的需要 |
| ☐ (03)優惠或折扣取消或減少 | ☐ (04)使用後沒有想像中方便 |
| ☐ (05)系統不穩定/需頻繁更新 | ☐ (06)還是喜歡與真人接觸互動 |
| ☐ (07)太多廣告訊息 | ☐ (08)擔心交易安全 |
| ☐ (90)其他，請說明：_____ | ☐ (98)不知道/拒答 |

(Z3 回答完後跳問 O3 未來性及 I1 座談會邀約詢問)

(一)網路銀行/行動銀行

A1~A8 回答對象為 Z1 有使用 01.網路銀行/行動銀行者

A1：請問您最近三個月內使用「**網路銀行**」或「**行動銀行**」服務(如透過手機、電腦/筆電、平板等在國內外銀行網頁或 APP 使用各種金融服務)的頻率是如何？

- | | |
|--|---|
| ☐ (01)每天數次 | ☐ (02)每天一次 |
| ☐ (03)每週四到六次 | ☐ (04)每週一到三次 |
| ☐ (05)超過一週才使用一次 | ☐ (90)其他，請說明：_____ |
| ☐ (98)不知道/拒答 | |

A2：請問您使用「**網路銀行**」或「**行動銀行**」服務已經有多久的時間了？

- | | |
|---------------------------------------|---|
| ☐ (01)未滿三個月 | ☐ (02)三個月到未滿六個月 |
| ☐ (03)六個月到未滿一年 | ☐ (04)一年到未滿二年 |
| ☐ (05)二年到未滿三年 | ☐ (06)三年到未滿四年 |
| ☐ (07)四年到未滿五年 | ☐ (08)五年到未滿十年 |
| ☐ (09)十年及以上 | ☐ (90)其他，請說明：_____ |
| ☐ (98)不知道/拒答 | |

A3：請問您最常使用「**網路銀行**」或「**行動銀行**」(如透過手機、電腦/筆電、平板等在國內外銀行網頁或 APP 使用各種金融服務)哪些服務項目？(可複選，不提示選項)

- | | |
|--|--|
| ☐ (01)台幣轉帳/匯款 | ☐ (02)外幣轉帳/匯款 |
| ☐ (03)外幣匯兌 | ☐ (04)帳單繳費/繳稅 |
| ☐ (05)辦理定存 | ☐ (06)貸款條件試算及申辦 |
| ☐ (07)信用卡服務(如:申辦信用卡、查詢帳務、兌換點數、活動登錄) | ☐ (08)基金申購/贖回/轉換等服務 |
| ☐ (09)查詢存款餘額與交易紀錄 | ☐ (10)無卡提款 |
| ☐ (11)線上/智能客服 | |
| ☐ (90)其他，請說明：_____ | ☐ (98)不知道/拒答 |

A4：請問您對「網路銀行」或「行動銀行」整體使用覺得滿不滿意？【訪員請追問強弱度】

- | | |
|---|--|
| ☐ (01)非常滿意【續問 A5+A6】 | ☐ (02)還算滿意【續問 A5+A6】 |
| ☐ (03)不太滿意【跳問 A7+A8】 | ☐ (04)非常不滿意【跳問 A7+A8】 |
| ☐ (98)不知道/拒答 | |

A5：請問您最滿意「網路銀行」或「行動銀行」哪些服務內容？（複選不提示選項，最多複選三項）

- | | |
|--|--|
| ☐ (01)台幣轉帳/匯款 | ☐ (02)外幣轉帳/匯款 |
| ☐ (03)外幣匯兌 | ☐ (04)帳單繳費/繳稅 |
| ☐ (05)辦理定存 | ☐ (06)貸款條件試算及申辦 |
| ☐ (07)信用卡服務(如:申辦信用卡、查詢帳務、兌換點數、活動登錄) | ☐ (08)基金申購/贖回/轉換等服務 |
| ☐ (09)查詢存款餘額與交易紀錄 | ☐ (10)無卡提款 |
| ☐ (11)線上/智能客服 | |
| ☐ (90)其他，請說明：_____ | ☐ (98)不知道/拒答 |

A6：請問您滿意上述服務的原因有哪些？（可複選，不提示選項）

- | | |
|--|--|
| ☐ (01)有折扣或優惠 | ☐ (02)節省交通或時間成本 |
| ☐ (03)操作方便 | ☐ (04)不喜歡跟真人接觸 |
| ☐ (05)交易比較安全 | ☐ (06)幫助記帳及查詢相關紀錄 |
| ☐ (07)不受銀行營業時間/24 小時限制 | ☐ (08)可協助理財規劃 |
| ☐ (09)可快速查詢資訊(如：存款餘額與交易紀錄等) | ☐ (10)無需攜帶現金、提款卡/減少遺失風險 |
| ☐ (90)其他，請說明：_____ | ☐ (98)不知道/拒答 |

A7：請問您最不滿意「網路銀行」或「行動銀行」哪些服務內容？（複選不提示選項，最多複選三項）

- | | |
|--|--|
| ☐ (01)台幣轉帳/匯款 | ☐ (02)外幣轉帳/匯款 |
| ☐ (03)外幣匯兌 | ☐ (04)帳單繳費/繳稅 |
| ☐ (05)辦理定存 | ☐ (06)貸款條件試算及申辦 |
| ☐ (07)信用卡服務(如:申辦信用卡、查詢帳務、兌換點數、活動登錄) | ☐ (08)基金申購/贖回/轉換等服務 |
| ☐ (09)查詢存款餘額與交易紀錄 | ☐ (10)無卡提款 |
| ☐ (11)線上/智能客服 | |
| ☐ (90)其他，請說明：_____ | ☐ (98)不知道/拒答 |

A8：請問您不滿意上述服務的原因有哪些？（可複選，不提示選項）

- | | |
|---|---|
| ☐ (01)操作麻煩/使用介面複雜 | ☐ (02)無法獲得所需資訊/解決問題 |
| ☐ (03)容易受到額度限制 | ☐ (04)系統速度太慢/不穩定/需頻繁更新 |
| ☐ (05)擔心交易安全 | ☐ (06)曾經有不好經驗/發生爭議 |
| ☐ (90)其他，請說明：_____ | ☐ (98)不知道/拒答 |

(二)行動支付

B1~B8 回答對象為 Z1 有使用 02.行動支付者

B1：請問您最近三個月內使用「**行動支付**」服務(在手機、平板、穿戴式手錶等行動裝置中，綁定銀行帳戶或信用卡、簽帳金融卡，或是事先儲值，在支援行動支付的商店消費)的頻率是如何？

- | | |
|--|---|
| ☐ (01)每天數次 | ☐ (02)每天一次 |
| ☐ (03)每週四到六次 | ☐ (04)每週一到三次 |
| ☐ (05)超過一週才使用一次 | ☐ (90)其他，請說明：_____ |
| ☐ (98)不知道/拒答 | |

B2：請問您使用「**行動支付**」服務已經有多久的時間了？

- | | |
|---------------------------------------|---|
| ☐ (01)未滿三個月 | ☐ (02)三個月到未滿六個月 |
| ☐ (03)六個月到未滿一年 | ☐ (04)一年到未滿二年 |
| ☐ (05)二年到未滿三年 | ☐ (06)三年到未滿四年 |
| ☐ (07)四年到未滿五年 | ☐ (08)五年到未滿十年 |
| ☐ (09)十年及以上 | ☐ (90)其他，請說明：_____ |
| ☐ (98)不知道/拒答 | |

B3：請問您最常使用「**行動支付**」(在手機、平板、穿戴式手錶等行動裝置中，綁定銀行帳戶或信用卡、簽帳金融卡，或是事先儲值，在支援行動支付的商店消費)的哪些服務項目？(可複選，不提示選項)

- | | |
|-------------------------------------|---|
| ☐ (01)消費付款 | ☐ (02)收款 |
| ☐ (03)繳費、繳稅 | ☐ (04)轉帳 |
| ☐ (05)餘額查詢 | ☐ (90)其他，請說明：_____ |
| ☐ (98)不知道/拒答 | |

B4：請問您對「**行動支付**」整體使用覺得滿不滿意？【訪員請追問強弱度】

- | | |
|---|--|
| ☐ (01)非常滿意【續問 B5+B6】 | ☐ (02)還算滿意【續問 B5+B6】 |
| ☐ (03)不太滿意【跳問 B7+B8】 | ☐ (04)非常不滿意【跳問 B7+B8】 |
| ☐ (98)不知道/拒答 | |

B5：請問您最滿意「**行動支付**」哪些服務內容？(複選不提示選項，最多複選三項)

- | | |
|---|-------------------------------------|
| ☐ (01)消費付款 | ☐ (02)收款 |
| ☐ (03)繳費、繳稅 | ☐ (04)轉帳 |
| ☐ (05)餘額查詢 | |
| ☐ (90)其他，請說明：_____ | ☐ (98)不知道/拒答 |

B6：請問您滿意上述服務的原因有哪些？（可複選，不提示選項）

- | | |
|---|---|
| ☐ (01)享受折扣或優惠/累積紅利點數 | ☐ (02)節省時間成本 |
| ☐ (03)操作方便 | ☐ (04)不用隨身攜帶現金 |
| ☐ (05)幫助記帳及查詢相關紀錄 | ☐ (06)使用具現代感(酷炫、優越感) |
| ☐ (07)交易比較安全 | |
| ☐ (90)其他，請說明：_____ | ☐ (98)不知道/拒答 |

B7：請問您最不滿意「行動支付」哪些服務內容？（複選不提示選項，最多複選三項）

- | | |
|---|-------------------------------------|
| ☐ (01)消費付款 | ☐ (02)收款 |
| ☐ (03)繳費、繳稅 | ☐ (04)轉帳 |
| ☐ (05)餘額查詢 | |
| ☐ (90)其他，請說明：_____ | ☐ (98)不知道/拒答 |

B8：請問您不滿意上述服務的原因有哪些？（可複選，不提示選項）

- | | |
|---|---|
| ☐ (01)操作麻煩/介面不夠人性化 | ☐ (02)太多支付系統沒有整合(Line pay、Google pay、Apple pay、台灣 Pay 等) |
| ☐ (03)系統速度太慢/不穩定/需頻繁更新 | ☐ (04)擔心交易安全 |
| ☐ (05)使用行動支付的店家不夠多 | ☐ (06)曾經有不好經驗/發生爭議 |
| ☐ (90)其他，請說明：_____ | ☐ (98)不知道/拒答 |

(三)證券/期貨/選擇權/基金交易

C1~C8 回答對象為 Z1 有使用 03.以手機或電腦進行證券/期貨/選擇權/基金交易者

C1：請問您最近三個月內使用數位金融「證券/期貨/選擇權/基金交易」的頻率是如何？

- | | |
|--|---|
| ☐ (01)每天數次 | ☐ (02)每天一次 |
| ☐ (03)每週四到六次 | ☐ (04)每週一到三次 |
| ☐ (05)超過一週才使用一次 | ☐ (90)其他，請說明：_____ |
| ☐ (98)不知道/拒答 | |

C2：請問您使用數位金融「證券/期貨/選擇權/基金交易」服務已經有多久的時間了？

- | | |
|---------------------------------------|---|
| ☐ (01)未滿三個月 | ☐ (02)三個月到未滿六個月 |
| ☐ (03)六個月到未滿一年 | ☐ (04)一年到未滿二年 |
| ☐ (05)二年到未滿三年 | ☐ (06)三年到未滿四年 |
| ☐ (07)四年到未滿五年 | ☐ (08)五年到未滿十年 |
| ☐ (09)十年及以上 | ☐ (90)其他，請說明：_____ |
| ☐ (98)不知道/拒答 | |

C3：請問您最常使用數位金融「證券/期貨/選擇權/基金交易」的哪些服務項目？
（可複選，不提示選項）

- | | |
|---|--|
| ☐ (01)查詢市場行情(價量變化、法人
資金動向、新聞) | ☐ (02)下單交易(包含申購股票、定期
定額、智慧單) |
| ☐ (03)查詢成交資訊(交割金額、庫存
部位、損益等) | ☐ (04)申請出入金 |
| ☐ (05)機器人理財 | ☐ (06)線上/智能客服 |
| ☐ (07)變更 ETF 配息帳號 | |
| ☐ (90)其他，請說明：_____ | ☐ (98)不知道/拒答 |

C4：請問您對數位金融「證券/期貨/選擇權/基金交易」整體使用覺得滿不滿意？
【訪員請追問強弱度】

- | | |
|---|--|
| ☐ (01)非常滿意【續問 C5+C6】 | ☐ (02)還算滿意【續問 C5+C6】 |
| ☐ (03)不太滿意【跳問 C7+C8】 | ☐ (04)非常不滿意【跳問 C7+C8】 |
| ☐ (98)不知道/拒答 | |

C5：請問您最滿意數位金融「證券/期貨/選擇權/基金交易」哪些服務內容？（複
選不提示選項，最多複選三項）

- | | |
|---|--|
| ☐ (01)查詢市場行情(價量變化、法人
資金動向、新聞) | ☐ (02)下單交易(包含申購股票、定期
定額、智慧單) |
| ☐ (03)查詢成交資訊(交割金額、庫存
部位、損益等) | ☐ (04)申請出入金 |
| ☐ (05)機器人理財 | ☐ (06)線上/智能客服 |
| ☐ (07)變更 ETF 配息帳號 | |
| ☐ (90)其他，請說明：_____ | ☐ (98)不知道/拒答 |

C6：請問您滿意上述服務的原因有哪些？（可複選，不提示選項）

- | | |
|--|--|
| ☐ (01)有助於交易決策(可以隨時掌握
價量變化資訊) | ☐ (02)享有手續費折扣 |
| ☐ (03)可瞭解資產狀況/損益情形 | ☐ (04)操作方便 |
| ☐ (05)提升交易速度 | ☐ (06)節省交通/時間成本 |
| ☐ (07)交易比較安全 | |
| ☐ (90)其他，請說明：_____ | ☐ (98)不知道/拒答 |

C7：請問您最不滿意數位金融「證券/期貨/選擇權/基金交易」哪些服務內容？（複
選不提示選項，最多複選三項）

- | | |
|---|--|
| ☐ (01)查詢市場行情(價量變化、法人
資金動向、新聞) | ☐ (02)下單交易(包含申購股票、定期
定額、智慧單) |
| ☐ (03)查詢成交資訊(交割金額、庫存
部位、損益等) | ☐ (04)申請出入金 |
| ☐ (05)機器人理財 | ☐ (06)線上/智能客服 |
| ☐ (07)變更 ETF 配息帳號 | |
| ☐ (90)其他，請說明：_____ | ☐ (98)不知道/拒答 |

C8：請問您不滿意上述服務的原因有哪些？（可複選，不提示選項）

- | | |
|---|--|
| ☐ (01)操作麻煩/介面不夠人性化 | ☐ (02)容易下單錯誤 |
| ☐ (03)系統速度太慢/不穩定/需頻繁更新 | ☐ (04)營業員比較能理解並滿足我的需求 |
| ☐ (05)無法獲得所需資訊/解決問題 | ☐ (06)擔心交易安全 |
| ☐ (08)曾經有不好經驗/發生爭議 | |
| ☐ (90)其他，請說明：_____ | ☐ (98)不知道/拒答 |

(四)保險服務

D1~D8 回答對象為 Z1 有使用 04.網路投保及線上申辦保險服務者

D1：請問您最近三個月內使用數位金融「網路投保及線上申辦保險服務」(透過網際網路進行保險業務服務)的頻率是如何？

- | | |
|--|---|
| ☐ (01)每天數次 | ☐ (02)每天一次 |
| ☐ (03)每週四到六次 | ☐ (04)每週一到三次 |
| ☐ (05)超過一週才使用一次 | ☐ (90)其他，請說明：_____ |
| ☐ (98)不知道/拒答 | |

D2：請問您使用數位金融「網路投保及線上申辦保險服務」已經有多久的時間了？

- | | |
|---------------------------------------|---|
| ☐ (01)未滿三個月 | ☐ (02)三個月到未滿六個月 |
| ☐ (03)六個月到未滿一年 | ☐ (04)一年到未滿二年 |
| ☐ (05)二年到未滿三年 | ☐ (06)三年到未滿四年 |
| ☐ (07)四年到未滿五年 | ☐ (08)五年到未滿十年 |
| ☐ (09)十年及以上 | ☐ (90)其他，請說明：_____ |
| ☐ (98)不知道/拒答 | |

D3：請問您最常使用數位金融「網路投保及線上申辦保險服務」(透過網際網路進行保險業務服務)的哪些項目？（可複選，不提示選項）

- | | |
|---|---|
| ☐ (01)網路投保 | ☐ (02)查詢保單資料(契約內容、停/復效、繳費情形、投資績效、保單價值準備金、理賠或契變進度等) |
| ☐ (03)申請文件(含補發保單、送金單/收據、續保憑證、繳費證明等) | ☐ (04)申請變更保障內容(停效/復效、增減保額、旅平險保期) |
| ☐ (05)申請變更個人基本資料(含地址、電話、電子郵件信箱、職業等) | ☐ (06)申請保全給付(契約終止、解約、借還款) |
| ☐ (07)申請投資型保單契約變更(投資標的轉換、投資組合、每期保費等) | ☐ (08)申請線上理賠 |
| ☐ (09)線上/智能客服 | |
| ☐ (90)其他，請說明：_____ | ☐ (98)不知道/拒答 |

D4: 請問您對數位金融「網路投保及線上申辦保險服務」整體使用覺得滿不滿意？

【訪員請追問強弱度】

- | | |
|---|--|
| ☐ (01)非常滿意【續問 D5+D6】 | ☐ (02)還算滿意【續問 D5+D6】 |
| ☐ (03)不太滿意【跳問 D7+D8】 | ☐ (04)非常不滿意【跳問 D7+D8】 |
| ☐ (98)不知道/拒答 | |

D5: 請問您最滿意數位金融「網路投保及線上申辦保險服務」哪些服務內容？(複選不提示選項，最多複選三項)

- | | |
|---|---|
| ☐ (01)網路投保 | ☐ (02)查詢保單資料(契約內容、停/復效、繳費情形、投資績效、保單價值準備金、理賠或契變進度等) |
| ☐ (03)申請文件(含補發保單、送金單/收據、續保憑證、繳費證明等) | ☐ (04)申請變更保障內容(停效/復效、增減保額、旅平險保期) |
| ☐ (05)申請變更個人基本資料(含地址、電話、電子郵件信箱、職業等) | ☐ (06)申請保全給付(契約終止、解約、借還款) |
| ☐ (07)申請投資型保單契約變更(投資標的轉換、投資組合、每期保費等) | ☐ (08)申請線上理賠 |
| ☐ (09)線上/智能客服 | |
| ☐ (90)其他，請說明：_____ | ☐ (98)不知道/拒答 |

D6: 請問您滿意上述服務的原因有哪些？(可複選，不提示選項)

- | | |
|--|-------------------------------------|
| ☐ (01)節省交通或時間成本 | ☐ (02)享有折扣 |
| ☐ (03)容易瞭解資產狀況/損益情形 | ☐ (04)操作方便 |
| ☐ (05)提升投資標的轉換速度 | ☐ (06)交易比較安全 |
| ☐ (90)其他，請說明：_____ | ☐ (98)不知道/拒答 |

D7: 請問您最不滿意數位金融「網路投保及線上申辦保險服務」哪些服務內容？(複選不提示選項，最多複選三項)

- | | |
|---|---|
| ☐ (01)網路投保 | ☐ (02)查詢保單資料(契約內容、停/復效、繳費情形、投資績效、保單價值準備金、理賠或契變進度等) |
| ☐ (03)申請文件(含補發保單、送金單/收據、續保憑證、繳費證明等) | ☐ (04)申請變更保障內容(停效/復效、增減保額、旅平險保期) |
| ☐ (05)申請變更個人基本資料(含地址、電話、電子郵件信箱、職業等) | ☐ (06)申請保全給付(契約終止、解約、借還款) |
| ☐ (07)申請投資型保單契約變更(投資標的轉換、投資組合、每期保費等) | ☐ (08)申請線上理賠 |
| ☐ (09)線上/智能客服 | |
| ☐ (90)其他，請說明：_____ | ☐ (98)不知道/拒答 |

D8：請問您不滿意上述服務的原因有哪些？（可複選，不提示選項）

- | | |
|---|--|
| ☐ (01)操作麻煩/介面不夠人性化 | ☐ (02)業務員比較能理解跟滿足我的需求 |
| ☐ (03)系統速度太慢/不穩定/需頻繁更新 | ☐ (04)無法獲得所需資訊/解決問題 |
| ☐ (05)擔心交易安全 | ☐ (07)曾經有不好經驗/發生爭議 |
| ☐ (90)其他，請說明：_____ | ☐ (98)不知道/拒答 |

三、金融服務顧客體驗滿意度及服務未來性

O1：請問您對於使用數位金融服務(網路銀行、行動銀行、行動支付、數位金融證券交易、網路線上保險服務)在「交易安全」的表現有沒有信心？【訪員請追問強弱度】

- | | |
|-------------------------------------|-------------------------------------|
| ☐ (01)非常有信心 | ☐ (02)還算有信心 |
| ☐ (03)不太有信心 | ☐ (04)非常沒有信心 |
| ☐ (98)不知道/拒答 | |

O2：整體來說，請問您對我國數位金融服務的表現滿不滿意？【訪員請追問強弱度】

- | | |
|-------------------------------------|------------------------------------|
| ☐ (01)非常滿意 | ☐ (02)還算滿意 |
| ☐ (03)不太滿意 | ☐ (04)非常不滿意 |
| ☐ (98)不知道/拒答 | |

O3：依照您個人使用數位金融服務的經驗，請問您期待未來發展重點或最需要的面向、服務內容為何？（可複選，不提示選項）

- | | |
|---|---|
| ☐ (01)提升交易安全 | ☐ (02)提升網頁、App 操作方便性 |
| ☐ (03)有更多元化服務項目 | ☐ (04)可提供客製化服務需求 |
| ☐ (05)增加優惠或使用折扣 | ☐ (06)平台相互整合擴大服務內容 |
| ☐ (07)提升跨國使用的便利性 | ☐ (08)提升客服回應及處理效率 |
| ☐ (09)提高系統穩定性 | ☐ (10)減少廣告訊息 |
| ☐ (11)強化身分驗證機制 | ☐ (12)增加更多實體商店提供數位金融服務 |
| ☐ (13)可為其他第三人(企業、親屬)申辦業務 | ☐ (14)美化 APP 操作畫面 |
| ☐ (15)增加轉帳額度金額 | |
| ☐ (90)其他，請說明：_____ | ☐ (98)不知道/拒答 |

四、訪談邀約意願徵詢

I1：謝謝您寶貴意見！台灣金融研訓院想要請教民眾更多「數位金融服務」看法，時間大約在五月份，將由研究人員、配合您方便的時間、到您指定的地點拜訪，進行約 1 小時的訪問。訪問完成後將會提供您 1,500 元訪問費。請問您是否願意接受我們的訪問？【回答(01)至(03)任一選項者，續追 I2】

- | | |
|--|---|
| ☐ (01)很有意願接受訪問 | ☐ (02)時間如果有空願意接受訪問 |
| ☐ (03)有可能接受訪問，目前不確定 | ☐ (04)不太可能接受訪問 |
| ☐ (05)沒有意願接受訪問 | ☐ (95)拒答 |

I2：為方便之後與您聯絡會議辦理時間和地點，請教您貴姓大名和可以直接連絡到您的電話？【如果受訪者非常不願留下電話，請至少留下對方的 LINE ID 或 E-mail】

稱謂：_____先生／小姐

連絡電話：_____

LINE ID：_____

E-mail：_____

【儘量請受訪者優先提供行動電話號碼，方便會議當日連絡】

**** 我們的訪問就到此結束，非常感謝您接受我們的訪問，祝您健康快樂 ****

附錄二 統計交叉結果表

說明：

1.居住地區：

北部地區(臺北市、新北市、宜蘭縣、桃園市、新竹縣市、基隆市)

中部地區(苗栗縣、臺中市、彰化縣、南投縣、雲林縣)

南部地區(高雄市、嘉義縣市、臺南市、屏東縣、澎湖縣)

東部離島(花蓮縣、臺東縣、澎湖縣、金門縣、連江縣)

2.每一橫列的百分比加總應等於 100.0%，有些不等於 100.0%是因為四捨五入的關係。「—」表示該交叉格無資料。

3.*代表 $p < 0.05$ ，即在 95%信心水準下，基本問項與題目問項之間有顯著差異。

4.#代表卡方獨立性檢定有 25%以上統計格期望值低於 5，代表資料之細格未呈現常態分布，有部分資料為 0，使其分佈有所偏態，資料分析僅供參考。

表1 請問您最近三個月內有沒有使用過以下的數位金融服務？

114年3月

單位：人、%

項目別	樣本數	有使用 經驗	網路銀行/ 行動銀行	行動 支付	以手機或電腦 進行證券/期 貨/選擇權/基 金交易	網路投保 及線上 申辦保險 服務	完全沒 有使用 經驗	曾經使用 過，最近 三個月內 沒有使用	不知 道/拒 答
總計	3,596	59.2	48.8	43.3	25.8	14.1	36.7	3.9	0.3
性別*									
生理男性	1,756	57.3	47.0	41.4	26.6	13.8	37.9	4.6	0.2
生理女性	1,840	60.9	50.5	45.0	25.1	14.5	35.6	3.2	0.4
其他	-	-	-	-	-	-	-	-	-
年齡層*									
18~24歲	299	76.6	63.6	66.6	18.5	8.3	20.3	3.2	-
25~29歲	271	85.3	78.6	72.9	33.2	18.8	9.2	4.7	0.7
30~39歲	574	84.4	76.8	70.2	36.8	27.3	11.8	3.7	0.1
40~49歲	701	74.8	65.4	56.0	31.8	20.7	22.0	3.3	-
50~59歲	631	60.1	46.0	37.8	30.7	13.9	35.4	4.1	0.5
60~69歲	600	35.5	21.8	17.2	19.4	6.6	60.1	4.4	-
70歲以上	522	13.1	6.3	4.4	7.6	0.8	82.2	3.8	0.8
教育程度*									
國小及以下	347	4.0	0.6	0.7	2.8	-	93.8	1.4	0.8
國初中	388	17.3	9.9	9.2	6.3	0.6	77.9	4.8	-
高級中等	986	51.0	37.6	29.9	17.0	9.0	43.0	5.8	0.3
專科	404	71.4	58.5	51.6	33.0	18.0	24.0	4.6	-
大學	1,142	84.1	73.8	67.8	37.5	21.5	13.3	2.4	0.2
研究所及以上	330	89.6	80.2	72.9	49.8	30.0	6.3	3.4	0.6
居住縣市*									
北部地區	1,608	63.6	54.1	48.4	30.4	14.6	32.5	3.8	0.1
新北市	615	65.9	54.9	50.1	30.7	13.6	29.2	4.9	-
臺北市	360	63.2	56.2	49.4	31.8	17.3	33.6	2.9	0.3
桃園市	353	61.2	52.4	44.2	28.3	11.9	35.0	3.9	-
宜蘭縣	76	52.7	47.4	35.9	23.1	15.8	46.7	0.6	-
新竹縣	84	70.2	53.7	59.1	32.9	16.7	25.4	4.4	-
基隆市	58	49.4	42.8	40.3	33.6	19.9	48.3	2.3	-
新竹市	63	75.3	61.9	58.0	34.7	15.2	21.5	3.3	-
中部地區	904	55.3	46.2	39.8	21.7	13.3	40.2	3.9	0.6
臺中市	433	58.9	50.1	42.2	24.4	16.6	36.0	4.1	1.0
苗栗縣	86	56.7	45.7	41.1	21.8	8.5	36.6	5.7	1.0
彰化縣	196	58.7	47.1	43.6	23.4	13.1	37.8	3.5	-
南投縣	77	43.8	38.0	32.6	12.1	6.5	52.9	3.3	-
雲林縣	111	42.6	35.2	27.6	14.6	9.6	54.8	2.6	-
南部地區	962	56.3	43.9	39.1	22.4	14.6	39.5	3.9	0.3
臺南市	288	56.3	43.3	39.5	26.2	11.2	36.6	6.5	0.6
高雄市	426	61.5	48.2	43.3	23.5	15.0	36.1	2.2	0.3
嘉義縣	80	42.9	32.6	25.7	20.0	15.5	51.7	5.4	-
屏東縣	131	48.0	36.6	31.2	11.1	17.8	48.6	3.5	-
嘉義市	36	54.5	49.4	43.9	25.0	22.0	42.9	2.6	-
東部離島	122	51.6	38.3	34.8	22.8	11.0	44.8	3.1	0.5
臺東縣	30	54.3	40.5	39.3	23.7	13.3	43.7	-	2.0
花蓮縣	50	51.4	41.1	32.7	15.2	10.0	44.4	4.2	-
澎湖縣	17	42.2	35.7	32.9	24.1	7.2	52.9	4.9	-
金馬地區	25	55.2	32.2	34.8	36.0	12.7	41.5	3.2	-
個人月收入*									
20,000元以下	1,014	31.5	21.5	20.0	10.0	2.8	64.2	3.9	0.4
20,001-30,000元	613	49.9	37.1	31.7	17.9	8.0	44.4	5.6	0.2
30,001-50,000元	1,051	74.9	64.9	55.4	30.6	19.3	21.0	4.0	0.1
50,001元以上	717	83.1	74.4	68.5	47.3	27.9	14.2	2.7	-
不知道/拒答	201	59.9	47.0	42.2	28.3	13.9	36.6	1.6	2.0

說明:使用數位金融服務項目為可複選，因此橫行加總可能超過100%。

表2 請問您沒有使用過數位金融服務的原因有哪些？

項目別	114年3月						
	樣本數	沒有使用需求	不知道如何開始/不會使用	擔心交易安全	習慣使用現金交易	操作不夠簡便/功能太複雜	沒有使用手機/電腦網路
總計	1,330	47.1	38.2	15.1	14.8	3.4	3.2
性別							
生理男性	669	48.5	34.9	14.6	16.4	4.1	2.2
生理女性	661	45.7	41.6	15.6	13.2	2.7	4.3
其他	-	-	-	-	-	-	-
年齡層							
18~24歲	60	63.3	2.7	6.9	29.6	1.3	-
25~29歲	27	57.8	10.2	9.0	18.4	2.8	-
30~39歲	69	54.3	13.0	15.5	30.1	7.2	-
40~49歲	154	36.7	21.6	25.7	22.8	5.4	2.0
50~59歲	226	47.9	29.7	18.4	18.2	3.4	1.2
60~69歲	360	48.2	43.1	17.3	12.0	4.0	2.6
70歲以上	433	45.5	55.3	9.1	8.0	2.0	6.3
教育程度							
國小及以下	328	38.4	66.5	4.8	5.2	1.4	7.1
國初中	302	49.5	44.3	10.8	13.8	1.5	2.0
高級中等	426	51.1	25.5	20.0	16.7	5.4	2.5
專科	97	46.0	29.6	16.8	23.5	9.2	2.1
大學	154	50.6	9.3	27.7	27.8	2.6	0.5
研究所及以上	23	47.6	22.2	33.8	8.3	3.4	-
居住縣市							
北部地區	523	48.2	38.3	13.3	15.8	3.2	2.2
新北市	180	52.6	42.1	9.7	15.0	1.8	1.2
臺北市	122	40.0	39.9	15.5	20.6	3.7	1.3
桃園市	123	51.0	31.6	16.0	11.3	1.0	3.7
宜蘭縣	35	42.4	50.6	9.5	7.9	5.0	3.1
新竹縣	21	72.5	26.5	16.0	19.4	-	3.3
基隆市	28	32.3	30.0	8.1	31.3	21.7	5.1
新竹市	13	48.4	37.6	32.9	7.0	-	-
中部地區	369	43.1	42.8	15.5	13.2	2.2	4.7
臺中市	160	42.9	43.6	18.0	11.6	1.8	3.7
苗栗縣	32	41.6	35.1	29.9	15.1	-	-
彰化縣	74	42.6	41.1	13.1	14.1	3.2	7.1
南投縣	41	51.2	40.9	14.2	14.7	4.4	-
雲林縣	61	39.9	48.2	5.4	14.0	1.8	10.4
南部地區	382	49.0	34.2	17.1	14.7	4.7	3.2
臺南市	107	56.8	31.5	19.5	11.1	7.7	2.0
高雄市	155	49.6	36.0	16.5	14.4	5.1	2.9
嘉義縣	41	38.9	46.1	7.9	17.8	2.8	3.3
屏東縣	64	39.7	29.1	19.7	18.9	0.8	6.2
嘉義市	16	53.3	25.0	19.9	17.8	-	1.8
東部離島	55	51.0	35.0	14.5	17.7	5.1	3.0
臺東縣	14	56.8	32.1	-	25.7	-	-
花蓮縣	22	51.5	32.9	19.4	12.5	5.7	-
澎湖縣	9	42.8	38.9	19.2	13.5	2.2	4.9
金馬地區	11	49.6	39.6	18.8	21.7	13.1	11.4
個人月收入							
20,000元以下	656	50.4	48.5	6.9	10.1	1.9	4.5
20,001-30,000元	273	44.9	33.6	21.4	17.3	3.1	2.3
30,001-50,000元	222	47.0	24.3	20.3	20.7	5.9	1.9
50,001元以上	102	39.5	24.5	32.6	24.0	8.9	-
不知道/拒答	77	37.4	25.6	24.1	17.2	2.8	3.5

說明:未使用原因為可複選，因此橫行加總可能超過100%。

表2 請問您沒有使用過數位金融服務的原因有哪些？(續)

114年3月							單位：人、%
喜歡與真人接觸互動	不知道「數位金融服務」	服務項目不符合我的需要	店家不接受數位金融交易	有使用問題時無法獲得即時協助	優惠或折扣不吸引我	申請服務未通過	不知道/拒答
2.6	1.8	0.5	0.2	0.1	0.1	0.1	2.6
2.6	1.2	0.4	0.2	0.1	-	0.1	2.5
2.6	2.5	0.6	0.2	0.1	0.2	-	2.7
-	-	-	-	-	-	-	-
1.6	1.5	-	-	-	-	-	7.0
4.0	-	-	-	-	-	-	13.0
-	-	-	-	-	-	-	3.9
5.3	0.8	0.8	-	-	-	0.5	-
2.9	0.4	0.7	-	0.8	-	-	0.6
2.6	1.2	0.7	0.7	-	0.4	-	2.7
1.9	3.8	0.3	-	-	-	-	3.0
0.1	3.1	-	0.4	-	0.4	-	3.9
3.3	0.8	1.0	-	-	-	-	1.4
3.2	0.9	0.5	0.3	0.2	-	-	1.8
1.6	5.8	0.5	-	0.5	-	-	2.0
5.9	1.2	0.5	-	0.3	-	0.5	5.2
-	-	-	-	-	-	-	-
3.1	2.6	0.4	-	0.1	-	-	2.3
4.5	2.1	-	-	-	-	-	0.6
4.1	2.3	0.6	-	-	-	-	2.7
0.8	2.6	-	-	-	-	-	3.6
-	4.6	-	-	1.5	-	-	8.1
5.8	7.9	-	-	-	-	-	-
3.5	2.6	5.3	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	3.9
1.8	1.4	0.6	0.7	0.3	0.4	0.2	3.6
1.8	1.7	-	1.5	-	0.8	0.5	5.4
-	-	-	-	-	-	-	2.3
5.0	0.8	2.6	-	1.3	-	-	2.9
-	1.9	0.8	-	-	-	-	-
-	1.6	-	-	-	-	-	3.1
2.7	1.2	0.5	-	0.1	-	-	2.2
0.8	0.7	-	-	-	-	-	4.2
3.9	1.2	1.3	-	-	-	-	0.5
0.9	3.5	-	-	1.0	-	-	2.7
4.6	1.2	-	-	-	-	-	3.0
-	-	-	-	-	-	-	-
2.4	1.1	0.3	-	-	-	-	1.4
-	1.5	-	-	-	-	-	2.5
3.0	-	-	-	-	-	-	1.4
5.1	4.3	2.0	-	-	-	-	-
1.7	-	-	-	-	-	-	1.2
0.8	2.1	0.4	0.4	0.1	0.2	-	3.0
3.3	2.3	0.9	-	0.6	-	0.3	2.5
4.3	0.8	0.1	-	-	-	-	0.5
6.6	0.6	1.2	-	-	-	-	3.3
4.6	1.9	-	-	-	-	-	4.1

表3 您曾經使用過數位金融服務，請問後來沒有再繼續使用的原因有哪些？

項目別	114年3月					
	樣本數	使用需求改變不再使用	服務項目不符合我的需要	使用後沒有想像中方便	發生個人資料外洩、信用卡遭盜刷或詐騙等事件	擔心交易安全
總計	138	24.0	19.5	13.3	12.9	11.9
性別						
生理男性	80	24.1	24.3	15.9	12.7	12.4
生理女性	58	23.9	12.8	9.6	13.2	11.1
其他	-	-	-	-	-	-
年齡層						
18~24歲	9	27.1	42.9	-	24.2	-
25~29歲	13	15.4	23.6	13.2	8.5	13.6
30~39歲	21	16.3	18.1	17.2	4.6	13.5
40~49歲	23	11.5	28.2	8.2	10.0	12.0
50~59歲	26	23.0	14.5	18.1	19.1	6.6
60~69歲	26	23.4	12.7	23.5	10.0	24.3
70歲以上	20	52.6	12.8	1.6	18.4	4.8
教育程度						
國小及以下	5	84.8	15.2	-	15.2	-
國初中	19	41.5	14.1	8.9	20.3	-
高級中等	57	19.6	18.3	19.2	6.6	11.0
專科	19	8.0	14.6	13.4	27.9	11.3
大學	28	26.3	23.5	11.6	6.4	17.9
研究所及以上	11	12.7	34.6	-	22.8	27.4
居住縣市						
北部地區	62	15.1	16.5	11.6	14.5	14.1
新北市	30	8.4	18.1	13.7	22.4	8.7
臺北市	11	36.8	11.3	13.0	-	13.1
桃園市	14	11.4	13.6	12.4	11.8	24.3
宜蘭縣	0	-	-	-	-	-
新竹縣	4	-	45.6	-	-	-
基隆市	1	100.0	-	-	-	-
新竹市	2	-	-	-	31.9	68.1
中部地區	35	23.3	18.3	20.2	8.7	16.5
臺中市	18	17.1	16.9	26.1	6.3	16.4
苗栗縣	5	45.9	25.3	-	-	-
彰化縣	7	20.1	5.5	23.4	15.8	29.2
南投縣	3	-	34.4	32.7	32.9	32.9
雲林縣	3	50.5	31.1	-	-	-
南部地區	38	39.4	24.4	7.1	15.4	5.2
臺南市	19	41.5	21.8	7.1	24.9	5.1
高雄市	9	43.5	15.6	-	12.3	8.3
嘉義縣	4	71.6	28.4	-	-	-
屏東縣	5	-	38.6	29.4	-	-
嘉義市	1	-	76.9	-	-	23.1
東部離島	4	22.8	31.2	37.5	-	-
臺東縣	-	-	-	-	-	-
花蓮縣	2	-	17.1	67.5	-	-
澎湖縣	1	100.0	-	-	-	-
金馬地區	1	-	100.0	-	-	-
個人月收入						
20,000元以下	40	38.6	19.8	10.8	14.3	11.2
20,001-30,000元	34	2.0	27.5	21.0	15.7	14.1
30,001-50,000元	42	22.2	15.1	14.7	11.9	13.9
50,001元以上	19	41.3	9.9	3.6	9.4	2.9
不知道/拒答	3	-	45.2	-	-	23.3

說明:沒有再繼續使用原因為可複選，因此橫行加總可能超過100%。

表3 您曾經使用過數位金融服務，請問後來沒有再繼續使用的原因有哪些？(續)

114年3月							單位：人、%
還是喜歡與 真人接觸互 動	帳密忘記/ 錯誤沒去銀 行處理	銀行帳戶被 凍結	系統不穩定 /需頻繁更 新	習慣使用現 金交易	優惠或折扣 取消或減少	太多廣告訊 息	不知道/ 拒答
8.7	7.1	4.7	4.2	1.8	1.2	0.8	11.5
5.1	5.4	4.5	4.7	3.1	1.4	1.4	9.6
13.6	9.4	5.1	3.4	-	1.0	-	14.2
-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	5.8	-	-	-
-	13.2	20.4	-	-	-	-	18.9
2.5	-	5.3	-	4.6	-	-	33.5
11.2	8.7	8.7	8.7	2.4	-	-	12.7
9.8	5.8	3.3	14.7	-	2.2	-	9.3
20.7	8.6	-	-	-	4.2	4.3	3.2
4.7	11.9	-	-	2.1	-	-	1.6
-	-	-	-	-	-	-	-
13.5	-	-	20.3	-	-	-	1.7
11.8	7.9	6.9	-	0.7	1.9	-	15.2
6.0	13.9	-	10.6	-	-	6.0	17.0
5.8	9.9	9.5	-	4.0	2.1	-	6.0
-	-	-	-	8.5	-	-	18.6
11.1	15.9	1.3	9.3	0.9	0.9	-	15.5
18.1	18.5	2.8	12.6	-	-	-	7.1
8.9	5.7	-	-	5.2	-	-	21.0
-	12.4	-	-	-	4.2	-	38.3
100.0	-	-	-	-	-	-	-
-	54.4	-	54.4	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-
14.7	-	7.0	-	-	3.1	3.2	9.0
12.3	-	13.8	-	-	6.2	6.3	9.7
-	-	-	-	-	-	-	28.7
35.2	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-
18.4	-	-	-	-	-	-	-
-	-	8.7	-	5.1	-	-	7.8
-	-	7.5	-	7.4	-	-	7.9
-	-	20.3	-	-	-	-	-
-	-	-	-	12.5	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	32.1
-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	8.6
-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	15.4
-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-
6.7	6.0	2.1	-	2.8	1.4	2.9	5.2
5.5	10.8	3.3	16.8	-	3.2	-	11.5
15.4	5.4	4.7	-	3.3	-	-	16.0
4.9	7.7	13.7	-	-	-	-	11.5
-	-	-	-	-	-	-	31.5

表4 請問您最近三個月內使用「網路銀行」或「行動銀行」服務的頻率是如何？

項目別	114年3月						單位：人、%
	樣本數	每天 數次	每天 一次	每週 四到六次	每週 一到三次	超過一週才 使用一次	不知道/ 拒答
總計	1,755	11.2	8.3	10.0	40.4	29.8	0.4
性別							
生理男性	825	14.9	7.4	11.2	38.3	27.8	0.4
生理女性	930	7.9	9.0	8.9	42.2	31.5	0.3
其他	-	-	-	-	-	-	-
年齡層*							
18~24歲	190	8.8	5.2	11.2	51.7	22.8	0.3
25~29歲	213	13.7	12.6	11.6	41.9	20.2	-
30~39歲	440	14.1	15.0	11.5	35.7	23.7	-
40~49歲	459	10.8	5.1	10.7	41.9	30.9	0.5
50~59歲	290	7.7	3.9	6.3	38.9	42.2	1.0
60~69歲	131	10.7	5.6	7.2	38.7	37.2	0.5
70歲以上	33	6.8	1.7	5.6	27.4	58.5	-
教育程度*							
國小及以下	2	-	-	-	36.8	63.2	-
國初中	39	14.3	1.5	8.0	16.8	59.4	-
高級中等	371	7.1	6.5	7.3	40.1	37.9	1.1
專科	236	7.7	8.1	9.2	34.1	40.8	0.2
大學	843	12.2	9.7	11.4	43.2	23.5	-
研究所及以上	265	16.4	7.6	10.4	41.0	23.9	0.7
居住縣市							
北部地區	869	12.1	9.3	9.6	39.5	29.1	0.4
新北市	338	12.0	9.7	10.5	37.8	29.3	0.7
臺北市	202	15.8	6.5	8.2	44.8	24.4	0.3
桃園市	185	8.7	7.6	10.8	39.5	33.4	-
宜蘭縣	36	13.4	2.6	3.6	43.6	36.7	-
新竹縣	45	6.4	21.5	9.7	42.9	19.4	-
基隆市	25	13.0	30.7	8.5	19.4	28.4	-
新竹市	39	13.9	6.7	10.6	31.1	36.3	1.4
中部地區	417	10.5	6.0	9.0	42.8	31.1	0.6
臺中市	217	11.1	6.8	10.4	43.9	26.7	1.2
苗栗縣	39	2.4	6.4	10.6	45.6	35.0	-
彰化縣	93	12.1	4.1	10.7	41.6	31.5	-
南投縣	29	11.6	6.4	-	29.9	52.0	-
雲林縣	39	10.9	5.1	3.0	46.4	34.5	-
南部地區	422	10.8	8.4	11.3	40.6	28.9	0.1
臺南市	125	12.2	3.3	11.9	42.4	30.2	-
高雄市	205	9.5	6.9	11.2	41.5	30.8	-
嘉義縣	26	10.4	16.2	9.1	52.5	11.9	-
屏東縣	48	8.9	21.6	8.9	29.8	30.7	-
嘉義市	18	20.7	13.2	16.2	30.2	17.1	2.6
東部離島	47	4.6	9.8	13.7	34.0	37.9	-
臺東縣	12	5.6	11.0	12.2	52.0	19.2	-
花蓮縣	20	-	8.8	13.3	30.4	47.5	-
澎湖縣	6	16.8	23.4	8.2	24.6	26.9	-
金馬地區	8	5.2	-	21.1	23.6	50.1	-
個人月收入*							
20,000元以下	218	4.6	2.3	10.6	43.2	39.3	-
20,001-30,000元	227	9.0	6.5	8.5	37.2	38.7	0.2
30,001-50,000元	682	8.9	10.5	9.0	39.8	31.6	0.3
50,001元以上	533	17.9	8.1	11.8	41.6	20.1	0.4
不知道/拒答	94	11.2	11.7	9.0	39.1	27.0	2.0

表5 請問您使用「網路銀行」或「行動銀行」服務已經有多久的時間了？

項目別	114年3月										不知道 /拒答
	樣本數	未滿 三 個月	三個月 到未滿 六個月	六個月 到未滿 一年	一年 到未滿 二年	二年 到未滿 三年	三年 到未滿 四年	四年 到未滿 五年	五年 到未滿 十年	十年 及 以上	
總計	1,755	1.1	1.2	2.9	6.9	12.1	9.9	8.2	32.4	24.5	0.8
性別											
生理男性	825	1.0	1.6	2.7	6.3	12.5	9.7	9.6	32.5	23.7	0.4
生理女性	930	1.2	0.8	3.0	7.4	11.7	10.0	7.0	32.4	25.2	1.2
其他	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
年齡層											
18~24歲	190	4.4	4.7	16.2	24.3	17.6	10.5	11.9	10.5	-	-
25~29歲	213	1.0	-	1.4	5.2	12.3	14.8	16.2	43.0	6.1	-
30~39歲	440	0.8	1.1	1.2	3.0	10.8	9.0	6.8	41.4	25.3	0.6
40~49歲	459	0.8	0.7	1.4	4.9	11.1	10.5	7.0	31.4	30.8	1.4
50~59歲	290	0.3	1.1	1.6	6.9	9.8	9.1	6.9	30.5	32.0	1.8
60~69歲	131	0.5	0.9	-	4.3	18.0	5.3	3.6	27.3	40.0	-
70歲以上	33	-	-	-	8.9	6.6	1.5	1.8	22.8	58.4	-
教育程度*											
國小及以下	2	-	-	-	-	-	-	35.4	27.7	36.8	-
國初中	39	-	7.3	3.0	13.9	24.0	23.3	1.5	15.2	11.9	-
高級中等	371	2.4	1.8	3.9	9.9	14.5	9.4	8.2	30.3	18.4	1.2
專科	236	1.7	0.3	1.6	7.6	13.0	7.7	6.7	28.1	32.5	0.8
大學	843	0.4	0.9	3.5	6.8	11.5	10.0	7.9	35.7	22.8	0.6
研究所及以上	265	1.1	1.4	0.7	1.5	8.0	10.3	11.5	31.7	32.9	0.9
居住縣市											
北部地區	869	0.6	1.0	2.1	5.4	12.0	8.8	7.8	33.6	27.7	0.9
新北市	338	-	-	2.2	5.5	18.0	8.1	7.7	30.9	26.5	1.1
臺北市	202	1.0	1.2	1.6	5.5	6.9	6.4	9.9	37.0	29.9	0.5
桃園市	185	1.9	2.5	2.8	6.7	9.4	14.6	3.5	32.2	25.6	0.7
宜蘭縣	36	-	-	-	2.2	11.1	4.4	17.6	43.7	21.2	-
新竹縣	45	-	4.0	-	-	2.1	6.0	9.8	29.5	44.3	4.4
基隆市	25	-	-	7.9	3.2	7.6	2.4	12.5	41.3	25.1	-
新竹市	39	-	-	2.1	8.1	14.2	10.4	4.3	36.4	24.4	-
中部地區	417	2.2	1.0	4.2	10.6	11.3	10.1	7.7	32.3	19.7	0.9
臺中市	217	2.2	0.9	5.2	8.1	10.1	8.3	9.4	32.1	23.2	0.5
苗栗縣	39	-	-	1.4	12.0	10.5	17.5	4.2	46.1	8.3	-
彰化縣	93	2.8	1.4	-	17.7	16.3	11.0	3.6	27.2	20.0	-
南投縣	29	2.7	2.7	10.5	8.6	1.6	11.0	15.4	25.7	17.6	4.2
雲林縣	39	2.3	-	7.0	8.6	13.9	9.4	6.4	36.2	13.0	3.3
南部地區	422	1.0	1.6	3.4	6.1	11.9	11.8	9.8	30.2	23.6	0.6
臺南市	125	-	1.6	4.8	1.6	9.1	14.7	11.1	32.1	24.9	-
高雄市	205	1.0	1.3	2.3	11.0	10.6	10.5	11.3	26.8	24.9	0.3
嘉義縣	26	8.2	-	5.1	-	24.2	6.5	1.8	30.1	21.1	3.0
屏東縣	48	-	2.1	4.3	2.4	19.4	14.4	3.3	37.4	14.0	2.7
嘉義市	18	-	6.7	-	-	9.0	6.8	13.0	35.7	28.9	-
東部離島	47	-	3.0	0.4	9.1	22.2	10.9	6.1	32.6	15.6	-
臺東縣	12	-	-	-	11.0	28.5	9.2	2.5	29.4	19.5	-
花蓮縣	20	-	7.0	-	8.2	24.1	16.2	8.8	28.7	6.9	-
澎湖縣	6	-	-	3.1	3.1	12.2	-	7.6	52.3	21.6	-
金馬地區	8	-	-	-	12.8	16.0	8.6	3.7	31.9	27.0	-
個人月收入											
20,000元以下	218	3.1	1.8	11.7	18.3	12.2	8.9	6.1	22.0	15.8	-
20,001-30,000元	227	1.0	2.2	3.3	11.9	23.3	11.1	6.3	21.0	19.8	-
30,001-50,000元	682	1.0	0.8	1.6	5.5	12.2	9.6	8.9	38.9	20.3	1.0
50,001元以上	533	0.3	0.9	0.8	2.3	8.1	9.8	10.4	33.0	33.9	0.5
不知道/拒答	94	1.2	1.9	2.8	4.7	6.5	10.9	0.9	33.9	32.3	4.9

表6 請問您最常使用「網路銀行」或「行動銀行」哪些服務項目？

項目別	114年3月					
	單位：人、%					
項目別	樣本數	台幣轉帳/ 匯款	查詢 存款餘額與 交易紀錄	帳單繳費/ 繳稅	信用卡服務	外幣轉帳/ 匯款
總計	1,755	86.8	36.7	21.5	12.8	11.2
性別						
生理男性	825	86.9	36.8	22.5	11.3	10.8
生理女性	930	86.8	36.6	20.7	14.1	11.6
其他	-	-	-	-	-	-
年齡層						
18~24歲	190	88.7	26.5	13.4	8.7	2.0
25~29歲	213	87.1	32.4	24.1	16.7	6.1
30~39歲	440	90.8	35.1	20.8	12.5	11.6
40~49歲	459	86.9	36.5	23.6	12.0	10.6
50~59歲	290	84.8	39.2	22.5	12.8	16.2
60~69歲	131	78.5	52.7	25.5	17.8	19.5
70歲以上	33	71.9	62.0	8.8	6.9	24.3
教育程度						
國小及以下	2	63.2	36.8	-	-	-
國初中	39	70.1	44.1	17.9	15.7	1.6
高級中等	371	81.7	35.4	18.8	10.0	8.8
專科	236	86.4	37.4	24.0	9.4	12.5
大學	843	89.1	36.4	21.9	13.6	10.0
研究所及以上	265	89.8	37.6	22.8	16.7	18.8
居住縣市						
北部地區	869	88.5	36.5	21.1	14.0	12.9
新北市	338	87.2	41.6	20.2	16.8	13.2
臺北市	202	88.5	32.7	22.0	12.2	15.6
桃園市	185	89.5	31.8	24.2	12.5	7.0
宜蘭縣	36	87.9	38.7	11.2	14.7	13.0
新竹縣	45	95.4	28.1	21.8	14.9	21.8
基隆市	25	88.8	43.5	18.2	14.3	10.5
新竹市	39	88.4	38.0	19.5	4.7	14.1
中部地區	417	85.3	32.9	24.5	9.3	10.2
臺中市	217	84.8	32.9	24.0	11.6	11.6
苗栗縣	39	89.3	21.6	33.6	4.3	12.2
彰化縣	93	88.4	32.2	19.2	5.6	9.2
南投縣	29	80.4	32.8	36.5	10.4	1.9
雲林縣	39	80.3	45.3	21.9	9.7	8.6
南部地區	422	84.6	39.3	20.0	13.2	9.3
臺南市	125	82.7	43.7	23.9	13.7	10.9
高雄市	205	86.3	34.8	18.3	13.4	7.8
嘉義縣	26	79.5	54.8	34.9	5.2	4.5
屏東縣	48	86.1	41.9	12.6	13.1	11.8
嘉義市	18	83.1	30.7	11.1	20.1	16.8
東部離島	47	89.2	49.7	16.8	18.1	7.2
臺東縣	12	91.1	38.4	4.8	11.5	5.2
花蓮縣	20	94.4	55.6	23.3	20.7	2.1
澎湖縣	6	94.0	39.6	7.1	18.0	23.3
金馬地區	8	69.8	59.6	25.6	21.1	10.9
個人月收入						
20,000元以下	218	82.0	35.8	13.3	8.3	2.8
20,001-30,000元	227	84.0	42.2	16.9	10.2	9.5
30,001-50,000元	682	85.0	36.5	22.8	12.9	9.0
50,001元以上	533	92.5	33.9	25.7	15.9	16.9
不知道/拒答	94	86.3	42.2	19.7	11.2	19.3

說明：使用項目為可複選，因此橫行加總可能超過100%。

表6 請問您最常使用「網路銀行」或「行動銀行」哪些服務項目？(續)

114年3月							
單位：人、%							
外幣匯兌	基金申購/ 贖回/轉換 等服務	辦理定存	無卡提款	貸款條件試 算及申辦	線上/智能 客服	其他	不知道/ 拒答
6.5	4.6	3.6	2.5	0.7	0.5	0.1	0.1
5.7	5.6	3.7	3.0	1.1	0.7	0.1	0.3
7.2	3.7	3.5	2.1	0.5	0.4	0.2	-
-	-	-	-	-	-	-	-
2.2	0.9	2.1	6.3	-	0.9	-	-
5.6	2.0	4.1	3.8	0.4	-	-	-
5.8	4.5	2.4	2.4	0.8	0.5	-	0.2
6.2	4.2	3.4	1.8	0.7	-	-	0.3
7.7	6.1	4.2	0.7	1.2	0.7	0.5	-
13.9	10.4	8.1	1.6	1.6	1.8	0.6	-
8.8	12.2	6.1	3.3	-	3.3	-	1.3
-	-	27.7	-	-	-	-	-
-	2.5	-	2.8	-	2.8	-	-
4.4	2.9	2.2	3.3	0.3	0.4	-	0.5
5.8	5.3	3.2	0.6	0.7	0.6	0.6	-
6.6	4.6	3.7	2.3	0.7	0.5	0.1	0.1
10.7	6.6	6.1	4.0	1.7	0.5	-	-
6.8	4.8	3.7	2.8	0.6	0.5	0.3	0.0
6.1	5.8	2.6	3.6	0.4	0.5	-	-
8.2	3.3	3.0	2.7	0.6	0.4	0.4	-
7.0	5.4	5.1	1.9	0.7	1.1	0.8	0.2
3.3	4.6	12.1	-	-	-	-	-
3.1	3.7	3.7	1.5	1.9	-	-	-
2.0	3.6	3.6	7.9	-	-	-	-
14.9	3.5	3.2	1.9	-	-	-	-
5.4	3.5	3.2	1.0	1.1	0.2	-	0.5
6.2	4.0	2.3	1.0	1.6	-	-	0.6
4.8	3.7	1.3	1.3	-	-	-	-
4.2	2.1	6.4	1.5	0.7	0.7	-	-
-	2.8	-	-	-	-	-	2.6
7.9	5.0	4.8	-	1.5	-	-	-
7.2	4.6	3.7	3.6	0.7	0.8	-	-
6.8	5.1	2.4	3.8	1.7	1.0	-	-
8.7	2.4	4.2	4.2	-	1.0	-	-
9.7	9.2	2.4	-	2.4	-	-	-
1.2	3.6	4.7	3.6	-	-	-	-
6.2	21.4	6.2	-	-	-	-	-
4.1	8.9	4.5	1.7	1.7	1.7	-	-
-	2.9	2.9	-	-	-	-	-
-	3.5	2.4	3.8	3.8	3.8	-	-
10.7	14.7	2.2	-	-	-	-	-
15.6	26.8	13.7	-	-	-	-	-
3.2	2.5	3.5	3.3	-	-	-	0.2
6.8	3.3	4.9	2.2	0.5	0.5	-	0.3
5.9	4.0	2.2	1.3	0.7	0.3	0.2	0.2
8.6	6.8	4.7	4.0	1.0	1.0	0.1	-
5.3	4.0	4.6	2.0	2.0	0.5	-	-

表7 請問您對「網路銀行」或「行動銀行」整體使用覺得滿不滿意？

114年3月

單位：人、%

項目別	樣本數	滿意			不滿意			不知道/拒答
		滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	
總計	1,755	97.3	24.7	72.6	1.4	1.4	0.1	1.3
性別								
生理男性	825	96.3	24.5	71.8	1.6	1.5	0.1	2.0
生理女性	930	98.1	24.9	73.2	1.3	1.3	-	0.6
其他	-	-	-	-	-	-	-	-
年齡層								
18~24歲	190	98.9	28.8	70.1	-	-	-	1.1
25~29歲	213	98.8	29.1	69.7	0.9	0.4	0.5	0.3
30~39歲	440	97.2	22.5	74.8	1.3	1.3	-	1.5
40~49歲	459	97.2	24.5	72.7	1.0	1.0	-	1.8
50~59歲	290	95.7	23.5	72.2	2.7	2.7	-	1.5
60~69歲	131	95.7	22.5	73.3	3.8	3.8	-	0.5
70歲以上	33	98.7	25.1	73.6	-	-	-	1.3
教育程度								
國小及以下	2	100.0	-	100.0	-	-	-	-
國初中	39	97.3	24.9	72.5	-	-	-	2.7
高級中等	371	95.5	22.8	72.7	2.1	1.8	0.3	2.4
專科	236	97.0	17.5	79.5	2.7	2.7	-	0.3
大學	843	98.0	25.2	72.8	0.9	0.9	-	1.2
研究所及以上	265	97.9	32.6	65.3	1.3	1.3	-	0.8
居住縣市								
北部地區	869	97.1	24.6	72.5	1.6	1.5	0.1	1.3
新北市	338	96.3	24.4	72.0	1.5	1.2	0.3	2.2
臺北市	202	98.3	21.5	76.8	1.2	1.2	-	0.5
桃園市	185	96.9	26.1	70.8	2.8	2.8	-	0.2
宜蘭縣	36	100.0	40.9	59.1	-	-	-	-
新竹縣	45	95.7	30.4	65.3	-	-	-	4.3
基隆市	25	93.9	19.7	74.2	6.1	6.1	-	-
新竹市	39	98.4	16.0	82.3	-	-	-	1.6
中部地區	417	97.3	24.2	73.1	1.7	1.7	-	1.0
臺中市	217	97.7	26.6	71.1	0.7	0.7	-	1.6
苗栗縣	39	97.2	31.1	66.1	2.8	2.8	-	-
彰化縣	93	98.2	20.9	77.3	1.8	1.8	-	-
南投縣	29	90.2	17.4	72.8	7.2	7.2	-	2.6
雲林縣	39	98.3	16.7	81.7	1.7	1.7	-	-
南部地區	422	97.6	26.4	71.2	0.9	0.9	-	1.6
臺南市	125	97.6	29.3	68.3	-	-	-	2.4
高雄市	205	97.1	22.3	74.8	1.8	1.8	-	1.2
嘉義縣	26	97.0	35.4	61.7	-	-	-	3.0
屏東縣	48	100.0	28.4	71.6	-	-	-	-
嘉義市	18	97.7	35.8	61.9	-	-	-	2.3
東部離島	47	98.3	17.2	81.0	0.4	0.4	-	1.3
臺東縣	12	94.8	23.8	71.0	-	-	-	5.2
花蓮縣	20	100.0	10.4	89.6	-	-	-	-
澎湖縣	6	97.1	36.2	60.9	2.9	2.9	-	-
金馬地區	8	100.0	10.3	89.7	-	-	-	-
個人月收入								
20,000元以下	218	96.8	27.2	69.6	2.4	2.4	-	0.8
20,001-30,000元	227	96.7	17.9	78.8	0.9	0.9	-	2.5
30,001-50,000元	682	98.4	24.3	74.1	1.0	1.0	-	0.7
50,001元以上	533	97.2	27.8	69.4	1.9	1.7	0.2	0.8
不知道/拒答	94	92.3	20.9	71.4	0.9	0.9	-	6.8

表8 請問您最滿意「網路銀行」或「行動銀行」哪些服務內容？

項目別	114年3月					
	單位：人、%					
項目別	樣本數	台幣轉帳/ 匯款	查詢 存款餘額與 交易紀錄	帳單繳費/ 繳稅	信用卡服務	外幣轉帳/ 匯款
總計	1,708	82.1	29.4	15.8	8.7	6.5
性別						
生理男性	795	80.7	31.0	16.8	7.5	5.4
生理女性	912	83.3	28.0	14.9	9.7	7.4
其他	-	-	-	-	-	-
年齡層						
18~24歲	188	86.4	19.4	10.4	5.7	2.3
25~29歲	210	84.7	28.8	15.5	14.1	3.2
30~39歲	428	85.7	26.7	16.6	7.7	5.1
40~49歲	446	79.7	28.5	17.3	10.0	6.2
50~59歲	278	81.5	32.2	18.3	5.3	10.7
60~69歲	125	71.8	44.1	12.5	11.8	11.7
70歲以上	32	71.8	57.2	8.8	2.2	20.1
教育程度						
國小及以下	2	63.2	36.8	-	-	-
國初中	37	66.0	42.1	11.5	11.6	-
高級中等	354	79.5	29.6	16.4	8.3	6.4
專科	229	80.8	32.2	17.4	4.6	8.1
大學	826	83.2	28.1	16.2	10.3	5.2
研究所及以上	259	85.8	28.9	13.0	7.5	10.4
居住縣市						
北部地區	844	83.8	30.9	14.8	9.7	7.2
新北市	325	83.1	36.5	14.9	11.8	6.2
臺北市	199	83.1	27.2	14.1	6.2	9.9
桃園市	179	85.8	27.7	17.4	10.3	4.4
宜蘭縣	36	89.6	24.6	7.4	10.5	10.2
新竹縣	43	85.8	18.9	18.2	5.8	10.0
基隆市	23	90.9	38.9	11.1	13.5	4.1
新竹市	38	72.7	30.8	10.9	8.5	10.7
中部地區	406	81.6	30.5	20.1	5.9	6.1
臺中市	212	80.9	31.4	19.4	5.5	6.1
苗栗縣	38	85.3	15.9	26.4	7.1	8.8
彰化縣	91	83.5	37.4	17.0	4.3	6.6
南投縣	27	86.2	28.6	24.4	11.5	2.2
雲林縣	39	74.3	25.4	22.0	7.1	5.0
南部地區	412	79.0	25.6	13.8	9.3	6.0
臺南市	122	77.7	31.1	17.6	8.1	7.2
高雄市	199	79.5	20.4	14.3	10.4	5.6
嘉義縣	25	84.5	25.3	12.8	-	4.3
屏東縣	48	78.6	35.4	5.2	11.5	7.5
嘉義市	17	75.3	19.7	5.9	11.6	2.3
東部離島	46	82.7	26.3	14.8	9.3	1.2
臺東縣	11	87.5	25.2	5.1	-	-
花蓮縣	20	88.8	23.5	19.5	14.4	-
澎湖縣	6	74.7	30.9	12.4	5.1	2.5
金馬地區	8	66.6	31.2	18.5	12.5	5.1
個人月收入						
20,000元以下	211	81.2	31.9	11.7	6.7	2.6
20,001-30,000元	220	81.3	30.8	13.8	2.9	4.6
30,001-50,000元	671	80.2	29.9	17.9	10.9	4.5
50,001元以上	518	85.1	26.4	15.6	9.6	10.3
不知道/拒答	87	83.2	33.5	16.0	5.6	13.6

說明:最滿意服務項目為可複選，因此橫行加總可能超過100%。

表8 請問您最滿意「網路銀行」或「行動銀行」哪些服務內容？(續)

114年3月						
單位：人、%						
外幣匯兌	基金申購/ 贖回/轉換 等服務	辦理定存	無卡提款	線上/智能 客服	貸款條件試 算及申辦	不知道/ 拒答
4.9	2.8	2.2	1.8	0.3	0.2	1.1
4.2	3.4	1.7	2.3	0.3	0.2	1.1
5.5	2.3	2.6	1.4	0.3	0.2	1.1
-	-	-	-	-	-	-
1.3	-	0.5	2.5	0.5	-	0.5
5.6	1.4	2.2	4.6	-	0.4	0.2
3.8	2.4	1.7	2.4	0.3	0.6	0.9
4.5	2.6	2.5	1.2	0.5	-	1.5
6.9	3.6	2.4	0.4	-	-	2.1
8.3	8.3	4.8	-	0.7	-	-
7.2	9.9	1.3	-	-	-	1.6
-	-	-	-	-	-	-
-	2.6	6.7	-	-	-	-
5.1	1.2	1.9	2.2	0.7	-	0.8
4.0	5.4	1.0	1.3	-	-	2.5
4.8	2.1	1.5	1.9	0.3	0.1	1.0
6.2	5.1	5.0	1.6	-	1.0	0.6
5.1	3.2	2.6	1.9	0.1	-	0.8
3.7	3.7	2.2	1.9	-	-	0.3
3.9	3.9	1.4	2.3	-	-	1.1
6.6	2.5	2.6	2.2	-	-	2.0
4.8	-	14.1	-	-	-	-
5.7	3.9	3.9	3.6	-	-	-
8.4	1.4	1.8	-	2.6	-	-
13.8	1.9	-	-	-	-	-
4.6	2.2	1.3	0.7	0.5	0.7	1.3
2.9	2.8	0.5	1.1	0.4	1.3	1.4
2.9	-	2.9	1.4	2.8	-	-
10.7	1.5	3.0	-	-	-	1.2
-	3.1	-	-	-	-	2.2
4.5	1.8	1.4	-	-	-	1.7
5.1	2.5	2.3	2.9	0.6	0.2	1.3
5.4	2.2	0.8	3.3	-	0.6	2.4
5.7	2.4	3.1	3.0	1.3	-	0.5
5.7	4.8	-	-	-	-	-
1.2	-	4.7	3.6	-	-	1.2
6.3	7.6	-	-	-	-	4.9
0.9	5.6	1.1	0.6	-	-	2.0
-	3.0	-	-	-	-	-
-	1.1	-	1.4	-	-	-
-	11.3	-	-	-	-	-
5.1	15.9	6.5	-	-	-	11.5
2.8	1.8	1.7	1.3	0.4	-	-
7.2	0.8	2.2	0.7	0.9	-	1.1
4.0	2.9	1.5	1.9	0.2	0.3	1.3
6.4	3.9	3.4	2.6	0.1	0.2	1.3
1.2	3.5	1.1	-	-	-	1.3

表9 請問您滿意上述服務的原因有哪些？

114年3月

單位：人、%

項目別	樣本數	節省交通或時間成本	操作方便	可快速查詢資訊	不受銀行營業時間/24小時限制	有折扣或優惠
總計	1,708	78.3	40.2	17.4	13.7	5.9
性別						
生理男性	795	78.8	37.9	17.1	14.1	4.6
生理女性	912	77.9	42.1	17.7	13.5	6.9
其他	-	-	-	-	-	-
年齡層						
18~24歲	188	68.6	42.1	16.8	15.0	6.2
25~29歲	210	71.6	43.5	22.7	16.5	9.9
30~39歲	428	80.3	42.0	16.2	10.8	5.0
40~49歲	446	80.5	36.9	13.2	11.6	6.6
50~59歲	278	80.7	40.7	20.8	15.3	4.7
60~69歲	125	83.1	40.8	22.5	18.1	3.0
70歲以上	32	84.3	21.2	12.2	27.4	-
教育程度						
國小及以下	2	100.0	-	-	-	-
國初中	37	81.8	25.6	23.8	11.0	7.6
高級中等	354	80.7	40.6	16.4	9.2	6.0
專科	229	79.1	37.2	12.6	14.6	4.6
大學	826	76.7	42.4	16.4	15.8	5.6
研究所及以上	259	79.0	37.4	25.5	13.0	7.6
居住縣市						
北部地區	844	76.7	41.0	15.0	12.3	5.8
新北市	325	74.1	42.2	15.2	13.0	4.6
臺北市	199	77.1	39.5	17.6	13.2	6.4
桃園市	179	81.1	39.6	13.7	12.7	5.4
宜蘭縣	36	85.3	48.8	6.0	2.7	2.4
新竹縣	43	78.5	42.1	11.2	11.5	2.0
基隆市	23	78.9	38.4	14.9	11.2	22.1
新竹市	38	63.6	36.9	18.7	9.2	13.4
中部地區	406	80.1	39.6	16.8	13.8	6.1
臺中市	212	78.8	39.9	12.9	14.7	5.7
苗栗縣	38	74.9	32.0	22.3	19.9	8.1
彰化縣	91	81.6	40.3	22.8	11.3	8.5
南投縣	27	83.4	43.5	19.3	12.6	-
雲林縣	39	86.2	41.2	17.3	9.8	5.6
南部地區	412	80.0	39.2	22.8	16.3	5.3
臺南市	122	75.1	35.9	28.9	22.5	1.7
高雄市	199	83.1	39.7	19.4	14.6	5.9
嘉義縣	25	70.9	35.9	31.9	12.4	7.6
屏東縣	48	86.8	46.1	20.6	11.6	11.4
嘉義市	17	72.5	43.5	10.7	12.2	2.7
東部離島	46	78.8	38.7	18.9	17.3	9.4
臺東縣	11	84.6	50.9	24.1	14.4	10.1
花蓮縣	20	75.6	35.2	24.2	13.0	12.1
澎湖縣	6	72.2	32.1	5.5	12.3	11.5
金馬地區	8	83.5	35.3	8.4	36.0	-
個人月收入						
20,000元以下	211	74.5	39.8	15.8	13.5	6.2
20,001-30,000元	220	75.2	40.9	17.1	14.2	5.3
30,001-50,000元	671	78.6	37.8	17.9	14.2	6.0
50,001元以上	518	81.1	44.0	16.5	13.9	6.1
不知道/拒答	87	77.2	34.3	23.3	9.0	4.3

說明:滿意服務的原因為可複選，因此橫行加總可能超過100%。

表9 請問您滿意上述服務的原因有哪些？(續)

無需攜帶現金、提款卡 /減少遺失風險	幫助記帳及 查詢相關紀錄	114年3月				單位：人、%	
		交易比較安全	不喜歡跟真人接觸	可協助理財規劃	其他	不知道/ 拒答	
3.7	2.7	2.1	0.7	0.6	0.1	0.9	
4.0	2.2	3.4	0.6	0.7	-	0.5	
3.4	3.2	0.9	0.8	0.4	0.2	1.3	
-	-	-	-	-	-	-	
4.4	2.3	0.3	0.3	1.2	-	0.9	
3.5	2.5	2.4	0.7	-	-	0.9	
5.1	2.6	0.9	0.8	0.2	0.5	0.5	
3.2	2.1	3.0	0.9	0.7	-	1.1	
2.6	4.4	2.1	-	0.9	-	1.1	
2.3	2.4	3.8	1.6	0.5	-	1.0	
1.6	3.3	6.2	-	-	-	1.6	
-	-	-	-	-	-	-	
-	2.9	-	-	-	-	-	
3.5	1.1	1.1	1.1	0.2	-	0.3	
5.6	2.0	2.9	0.3	-	-	1.4	
3.8	2.5	2.2	0.7	0.7	-	1.2	
2.2	6.4	2.6	0.4	1.2	0.8	0.4	
3.2	2.7	2.9	0.7	0.4	0.2	1.3	
3.0	1.7	2.4	1.4	0.3	0.6	1.7	
3.0	3.6	3.8	0.5	0.5	-	1.1	
4.7	2.7	4.1	-	0.8	-	0.3	
-	1.2	-	-	-	-	2.4	
3.8	4.6	2.2	-	-	-	4.6	
2.1	-	-	-	-	-	-	
3.2	7.8	2.7	-	-	-	-	
3.1	2.4	0.7	0.3	0.8	-	0.7	
2.6	2.5	0.5	0.4	0.9	-	1.1	
11.8	2.8	-	-	-	-	-	
0.3	1.5	0.8	-	1.5	-	0.6	
3.4	5.8	2.8	-	-	-	-	
3.3	1.2	1.2	1.2	-	-	-	
4.9	2.8	1.8	1.0	0.7	-	0.3	
6.3	3.1	2.2	2.9	1.2	-	-	
4.8	3.3	0.5	0.4	0.7	-	0.5	
1.7	-	10.7	-	-	-	-	
3.6	2.8	1.2	-	-	-	-	
4.2	-	2.7	-	-	-	1.9	
5.1	5.1	1.5	-	-	-	-	
6.7	-	-	-	-	-	-	
4.4	-	-	-	-	-	-	
-	21.4	11.5	-	-	-	-	
8.4	12.8	-	-	-	-	-	
2.2	2.9	1.7	0.2	1.1	-	1.9	
2.3	2.7	2.1	-	-	-	0.7	
5.6	2.3	1.7	1.3	0.5	0.3	0.9	
2.8	3.7	2.5	0.1	0.8	-	0.4	
0.3	-	3.4	1.8	-	-	2.3	

表10 請問您最不滿意「網路銀行」或「行動銀行」哪些服務內容？

項目別	114年3月					
	單位：人、%					
項目別	樣本數	台幣轉帳/ 匯款	查詢 存款餘額與 交易紀錄	外幣轉帳/ 匯款	信用卡服務	帳單繳費/ 繳稅
總計	25	49.8	18.9	11.9	11.6	4.8
性別						
生理男性	13	65.7	11.4	22.4	15.2	-
生理女性	12	31.7	27.4	-	7.5	10.2
其他	-	-	-	-	-	-
年齡層						
18~24歲	-	-	-	-	-	-
25~29歲	2	-	43.9	-	56.1	-
30~39歲	6	82.0	-	12.2	-	-
40~49歲	5	20.4	53.3	-	-	26.3
50~59歲	8	47.3	18.5	18.5	-	-
60~69歲	5	62.8	-	16.3	37.2	-
70歲以上	-	-	-	-	-	-
教育程度						
國小及以下	-	-	-	-	-	-
國初中	-	-	-	-	-	-
高級中等	8	49.8	10.5	18.7	13.4	-
專科	6	12.6	40.0	12.6	28.7	18.7
大學	7	77.0	-	9.6	-	-
研究所及以上	4	61.7	38.3	-	-	-
居住縣市						
北部地區	14	49.3	23.0	16.1	20.4	-
新北市	5	79.1	-	29.1	20.9	-
臺北市	2	59.3	-	-	40.7	-
桃園市	5	30.2	33.4	15.4	16.8	-
宜蘭縣	-	-	-	-	-	-
新竹縣	-	-	-	-	-	-
基隆市	2	-	100.0	-	-	-
新竹市	-	-	-	-	-	-
中部地區	7	44.4	9.3	9.8	-	16.9
臺中市	2	100.0	-	-	-	-
苗栗縣	1	-	-	-	-	-
彰化縣	2	41.3	-	41.3	-	-
南投縣	2	43.7	-	-	-	56.3
雲林縣	1	-	100.0	-	-	-
南部地區	4	59.6	22.7	-	-	-
臺南市	-	-	-	-	-	-
高雄市	4	59.6	22.7	-	-	-
嘉義縣	-	-	-	-	-	-
屏東縣	-	-	-	-	-	-
嘉義市	-	-	-	-	-	-
東部離島	0	100.0	-	-	-	-
臺東縣	-	-	-	-	-	-
花蓮縣	-	-	-	-	-	-
澎湖縣	0	100.0	-	-	-	-
金馬地區	-	-	-	-	-	-
個人月收入						
20,000元以下	5	15.1	48.2	15.1	18.1	-
20,001-30,000元	2	-	-	-	44.4	-
30,001-50,000元	7	43.5	22.6	-	-	18.3
50,001元以上	10	83.2	6.6	20.9	10.2	-
不知道/拒答	1	22.1	-	-	-	-

說明:最不滿意服務項目為可複選，因此橫行加總可能超過100%。

表8 請問您最不滿意「網路銀行」或「行動銀行」哪些服務內容？(續)

114年3月						單位：人、%
外幣匯兌	辦理定存	貸款條件試算及申辦	金申購/贖回/轉換等服務	無卡提款	線上/智能客服	不知道/拒答
3.9	-	-	-	-	-	11.0
-	-	-	-	-	-	7.7
8.4	-	-	-	-	-	14.8
-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	18.0
-	-	-	-	-	-	-
12.4	-	-	-	-	-	21.8
-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-
12.5	-	-	-	-	-	13.9
-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	23.0
-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	7.2
-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	19.6
-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-
13.9	-	-	-	-	-	15.5
-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	100.0
58.7	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	17.7
-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	17.7
-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-
18.6	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	55.6
-	-	-	-	-	-	15.6
-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	77.9

表11 請問您不滿意上述服務的原因有哪些？

114年3月

單位：人、%

項目別	樣本數	操作麻煩/使用介面 複雜	無法獲得所需資訊/ 解決問題	容易受到額度限制
總計	25	39.8	12.9	19.2
性別				
生理男性	13	38.3	24.3	36.2
生理女性	12	41.5	-	-
其他	-	-	-	-
年齡層				
18~24歲	-	-	-	-
25~29歲	2	-	56.1	-
30~39歲	6	100.0	12.2	45.3
40~49歲	5	-	-	-
50~59歲	8	32.5	18.5	28.2
60~69歲	5	34.1	-	-
70歲以上	-	-	-	-
教育程度				
國小及以下	-	-	-	-
國初中	-	-	-	-
高級中等	8	12.5	32.0	18.7
專科	6	39.1	-	-
大學	7	70.4	9.6	35.7
研究所及以上	4	39.8	-	21.9
居住縣市				
北部地區	14	37.3	17.9	24.2
新北市	5	23.3	50.0	52.5
臺北市	2	59.3	-	-
桃園市	5	51.8	-	14.8
宜蘭縣	-	-	-	-
新竹縣	-	-	-	-
基隆市	2	-	-	-
新竹市	-	-	-	-
中部地區	7	34.8	9.8	-
臺中市	2	51.5	-	-
苗栗縣	1	-	-	-
彰化縣	2	100.0	41.3	-
南投縣	2	-	-	-
雲林縣	1	-	-	-
南部地區	4	61.3	-	38.6
臺南市	-	-	-	-
高雄市	4	61.3	-	38.6
嘉義縣	-	-	-	-
屏東縣	-	-	-	-
嘉義市	-	-	-	-
東部離島	0	-	-	-
臺東縣	-	-	-	-
花蓮縣	-	-	-	-
澎湖縣	0	-	-	-
金馬地區	-	-	-	-
個人月收入				
20,000元以下	5	49.1	-	-
20,001-30,000元	2	44.4	-	-
30,001-50,000元	7	15.6	-	-
50,001元以上	10	52.5	31.1	46.5
不知道/拒答	1	-	-	-

說明：不滿意服務的原因為可複選，因此橫行加總可能超過100%。

表11 請問您不滿意上述服務的原因有哪些？(續)

114年3月

單位：人、%

系統速度太慢/不穩定/需頻繁更新	擔心交易安全	曾經有不好經驗/發生爭議	其他	不知道/拒答
3.3	37.5	2.8	3.7	2.5
6.2	23.7	5.2	7.0	-
-	53.1	-	-	5.4
-	-	-	-	-
-	-	-	-	-
43.9	-	-	-	-
-	-	12.2	-	-
-	79.6	-	20.4	-
-	31.3	-	-	8.0
-	65.9	-	-	-
-	-	-	-	-
-	-	-	-	-
10.5	33.3	-	11.8	-
-	60.9	-	-	-
-	20.8	9.6	-	8.8
-	38.3	-	-	-
5.9	33.5	-	-	-
-	26.7	-	-	-
-	40.7	-	-	-
-	33.4	-	-	-
-	-	-	-	-
-	-	-	-	-
54.6	45.4	-	-	-
-	-	-	-	-
-	52.1	9.8	13.1	-
-	48.5	-	-	-
-	100.0	-	-	-
-	-	41.3	-	-
-	56.3	-	43.7	-
-	100.0	-	-	-
-	21.0	-	-	17.7
-	-	-	-	-
-	21.0	-	-	17.7
-	-	-	-	-
-	-	-	-	-
-	100.0	-	-	-
-	-	-	-	-
-	-	-	-	-
-	100.0	-	-	-
-	-	-	-	-
-	50.9	-	-	-
-	55.6	-	-	-
12.6	71.8	-	-	-
-	6.6	6.7	9.0	-
-	22.1	-	-	77.9

表12 請問您最近三個月內使用「行動支付」服務的頻率是如何？

項目別	114年3月						單位：人、%
	樣本數	每天 數次	每天 一次	每週 四到六次	每週 一到三次	超過一週才 使用一次	
總計	1,556	23.9	10.5	11.8	35.7	18.0	-
性別							
生理男性	727	30.1	9.0	10.7	32.6	17.7	-
生理女性	829	18.5	11.9	12.8	38.4	18.3	-
其他	-	-	-	-	-	-	-
年齡層*							
18~24歲	199	24.2	9.2	15.2	39.3	12.1	-
25~29歲	197	34.5	14.0	13.2	24.6	13.7	-
30~39歲	402	32.2	12.4	11.1	33.0	11.2	-
40~49歲	392	23.1	10.4	12.2	35.6	18.8	-
50~59歲	238	11.0	8.3	10.0	43.7	26.9	-
60~69歲	103	9.3	6.9	8.2	39.1	36.5	-
70歲以上	23	-	-	10.7	51.0	38.3	-
教育程度*							
國小及以下	3	-	-	-	75.3	24.7	-
國初中	36	6.2	7.7	-	53.0	33.1	-
高級中等	294	16.5	7.4	9.5	39.8	26.9	-
專科	208	12.3	12.3	9.7	40.1	25.6	-
大學	774	28.2	11.5	13.6	33.3	13.4	-
研究所及以上	241	32.2	10.0	12.4	31.9	13.4	-
居住縣市*							
北部地區	778	27.3	11.2	11.9	34.4	15.3	-
新北市	308	24.9	11.5	11.1	37.7	14.8	-
臺北市	178	42.2	12.2	7.2	25.3	13.1	-
桃園市	156	14.7	12.4	17.9	37.4	17.6	-
宜蘭縣	27	3.5	2.3	23.1	54.8	16.3	-
新竹縣	49	37.2	1.9	10.3	39.6	11.0	-
基隆市	24	41.6	29.0	7.3	7.6	14.5	-
新竹市	36	24.0	7.0	11.3	32.3	25.4	-
中部地區	360	20.8	10.5	12.2	35.3	21.1	-
臺中市	183	24.8	12.0	14.4	32.8	16.0	-
苗栗縣	35	16.4	10.7	8.5	42.3	22.1	-
彰化縣	86	16.2	8.5	10.2	40.7	24.3	-
南投縣	25	22.1	-	19.3	29.8	28.8	-
雲林縣	31	14.1	15.6	3.3	31.5	35.5	-
南部地區	376	20.8	9.2	11.4	37.8	20.8	-
臺南市	114	20.0	12.0	12.4	36.9	18.6	-
高雄市	184	20.7	6.9	10.4	40.5	21.5	-
嘉義縣	20	33.1	-	18.2	33.6	15.2	-
屏東縣	41	13.2	14.9	5.3	33.2	33.4	-
嘉義市	16	32.4	11.6	22.2	29.4	4.4	-
東部離島	43	15.8	9.7	10.9	45.5	18.2	-
臺東縣	12	20.6	-	9.9	60.2	9.4	-
花蓮縣	16	14.8	17.3	12.0	42.5	13.3	-
澎湖縣	6	27.6	15.3	-	29.7	27.4	-
金馬地區	9	3.6	4.7	17.1	41.8	32.7	-
個人月收入*							
20,000元以下	202	12.4	8.3	15.0	36.3	28.0	-
20,001-30,000元	195	15.4	6.1	11.3	43.6	23.6	-
30,001-50,000元	582	21.8	13.6	10.6	35.4	18.6	-
50,001元以上	492	35.4	9.3	11.4	32.6	11.3	-
不知道/拒答	85	18.7	11.9	15.8	36.8	16.8	-

表13 請問您使用「行動支付」服務已經有多久的時間了？

項目別	114年3月										不知道 /拒答
	樣本數	未滿 三 個月	三個月 到未滿 六個月	六個月 到未滿 一年	一年 到未滿 二年	二年 到未滿 三年	三年 到未滿 四年	四年 到未滿 五年	五年 到未滿 十年	十年 及 以上	
總計	1,556	1.0	2.0	4.3	13.8	16.5	15.0	11.0	26.6	9.0	0.8
性別											
生理男性	727	0.6	2.1	4.1	12.6	17.2	14.4	10.3	29.1	9.1	0.6
生理女性	829	1.4	2.0	4.5	15.0	15.9	15.5	11.5	24.4	8.9	0.9
其他	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
年齡層											
18~24歲	199	2.3	6.0	15.0	20.3	24.0	14.8	11.0	6.1	0.5	-
25~29歲	197	-	1.4	0.3	12.3	19.4	21.6	15.5	25.9	3.6	-
30~39歲	402	0.6	0.9	1.7	12.8	11.2	15.6	10.6	32.1	13.6	0.7
40~49歲	392	0.9	0.4	3.7	12.0	19.7	12.9	10.0	29.7	9.8	0.9
50~59歲	238	0.9	4.8	5.0	15.1	13.0	15.0	9.5	26.3	8.6	1.7
60~69歲	103	2.7	0.1	3.6	12.5	11.5	8.8	11.1	33.2	14.5	1.9
70歲以上	23	-	1.8	-	13.6	23.5	9.7	9.1	29.9	12.4	-
教育程度											
國小及以下	3	-	-	-	-	-	34.5	24.7	40.8	-	-
國初中	36	3.8	10.9	7.1	30.9	21.5	10.0	-	9.6	6.2	-
高級中等	294	1.6	4.3	6.4	18.0	16.3	11.5	10.7	22.6	6.4	2.1
專科	208	1.4	1.1	3.0	14.2	19.7	11.5	12.1	26.9	8.6	1.4
大學	774	0.8	1.1	4.7	13.8	15.9	18.0	10.7	25.7	9.1	0.2
研究所及以上	241	0.3	1.7	1.4	5.9	15.5	13.1	12.6	36.2	12.5	0.7
居住縣市											
北部地區	778	0.9	1.7	4.0	12.8	14.2	15.1	11.6	28.1	10.5	1.1
新北市	308	0.8	1.3	4.3	13.1	17.2	15.3	13.5	25.4	7.9	1.3
臺北市	178	1.0	1.7	1.4	10.0	13.9	11.1	8.7	33.5	18.1	0.6
桃園市	156	1.2	0.8	8.4	15.8	13.1	18.7	6.5	28.0	6.3	1.1
宜蘭縣	27	-	-	-	-	14.5	18.4	14.1	28.8	24.2	-
新竹縣	49	2.5	6.7	1.4	7.3	6.5	10.9	20.0	25.4	16.9	2.4
基隆市	24	-	1.8	2.1	14.0	10.7	18.3	15.6	35.8	1.7	-
新竹市	36	-	2.3	2.4	27.3	8.1	18.8	15.4	23.9	-	1.7
中部地區	360	1.0	3.1	6.5	14.7	18.1	14.8	9.9	25.1	6.5	0.4
臺中市	183	1.2	2.4	6.7	16.5	15.3	15.9	10.7	24.4	6.1	0.8
苗栗縣	35	-	2.9	1.5	14.2	12.7	18.3	5.9	40.7	3.8	-
彰化縣	86	1.8	3.5	5.1	11.2	27.8	12.5	8.0	23.9	6.3	-
南投縣	25	-	10.3	11.2	20.1	7.6	11.9	15.2	11.8	11.9	-
雲林縣	31	-	-	10.5	9.9	23.0	13.1	10.0	25.0	8.5	-
南部地區	376	1.3	1.7	3.3	14.6	20.0	14.6	10.3	24.9	8.6	0.6
臺南市	114	2.5	1.4	1.7	9.2	18.7	17.8	12.7	28.3	7.7	-
高雄市	184	0.9	2.1	4.2	16.7	21.0	13.2	10.2	21.6	9.1	0.9
嘉義縣	20	-	-	2.3	11.2	29.6	23.6	3.5	22.5	5.2	2.1
屏東縣	41	1.4	2.5	4.3	23.3	17.1	4.4	9.1	29.9	8.0	-
嘉義市	16	-	-	2.9	9.7	13.3	23.3	6.9	29.3	14.7	-
東部離島	43	-	3.7	1.9	19.1	13.3	16.7	15.1	25.0	5.1	-
臺東縣	12	-	-	-	38.0	11.4	6.5	12.7	28.5	3.0	-
花蓮縣	16	-	8.8	1.8	1.7	11.2	30.3	19.9	26.4	-	-
澎湖縣	6	-	2.4	8.9	13.7	17.5	11.0	10.9	17.7	17.9	-
金馬地區	9	-	-	-	29.7	17.3	9.1	12.4	22.7	8.9	-
個人月收入											
20,000元以下	202	2.6	3.7	11.0	21.0	21.9	10.6	10.0	13.1	5.4	0.7
20,001-30,000元	195	2.3	4.1	3.9	23.9	22.5	11.6	11.1	15.5	4.7	0.3
30,001-50,000元	582	0.1	2.5	3.2	12.6	17.0	18.6	10.1	27.2	7.5	1.2
50,001元以上	492	0.7	0.4	2.7	8.7	12.8	14.2	12.7	33.8	13.5	0.5
不知道/拒答	85	2.5	-	6.8	12.0	7.7	12.9	9.0	37.1	11.5	0.5

表14 請問您最常使用「行動支付」哪些服務項目？

項目別	114年3月						單位：人、%
	樣本數	消費付款	繳費、繳稅	轉帳	收款	餘額查詢	
總計	1,556	92.7	22.6	22.1	9.7	9.5	0.1
性別							
生理男性	727	91.6	23.6	20.7	9.9	9.2	0.2
生理女性	829	93.6	21.7	23.3	9.6	9.9	0.1
其他	-	-	-	-	-	-	-
年齡層							
18～24歲	199	92.3	13.3	24.6	9.7	6.0	-
25～29歲	197	97.9	19.8	21.6	12.1	10.6	-
30～39歲	402	92.1	28.3	21.6	13.4	10.8	-
40～49歲	392	90.6	21.5	22.5	7.1	8.9	-
50～59歲	238	91.5	26.1	22.4	7.2	8.9	0.8
60～69歲	103	94.5	21.0	16.8	5.9	11.5	-
70歲以上	23	100.0	17.5	24.8	12.8	16.8	-
教育程度							
國小及以下	3	100.0	-	59.2	-	34.5	-
國初中	36	90.0	6.0	21.9	4.9	20.5	-
高級中等	294	87.1	24.2	20.0	6.1	8.4	0.4
專科	208	89.6	24.6	21.0	7.8	9.2	0.3
大學	774	95.0	22.2	23.0	12.3	9.6	-
研究所及以上	241	95.1	23.1	22.1	8.2	9.1	-
居住縣市							
北部地區	778	94.0	24.9	22.1	10.0	9.1	-
新北市	308	94.1	24.6	23.2	10.1	11.2	-
臺北市	178	93.6	23.4	26.8	11.2	8.8	-
桃園市	156	93.9	22.1	18.1	5.4	5.9	-
宜蘭縣	27	88.2	46.1	39.1	21.1	7.9	-
新竹縣	49	93.0	27.8	16.4	16.8	11.0	-
基隆市	24	100.0	21.7	1.3	-	2.9	-
新竹市	36	97.0	27.8	15.0	11.7	8.4	-
中部地區	360	88.8	18.8	23.4	8.3	11.0	0.4
臺中市	183	88.7	20.7	25.4	10.9	13.0	0.7
苗栗縣	35	88.8	26.4	21.7	9.7	12.2	-
彰化縣	86	85.3	14.9	26.2	5.6	10.3	-
南投縣	25	93.0	8.7	11.0	-	6.7	-
雲林縣	31	95.5	17.8	16.5	6.3	3.5	-
南部地區	376	93.1	21.7	20.8	10.3	9.3	0.1
臺南市	114	93.2	26.2	18.9	7.3	9.0	-
高雄市	184	94.2	21.8	22.1	13.2	10.1	-
嘉義縣	20	91.9	12.8	17.3	14.6	6.6	-
屏東縣	41	86.4	11.4	21.5	7.6	11.3	1.4
嘉義市	16	96.6	26.6	21.8	-	-	-
東部離島	43	97.7	21.4	21.7	10.9	7.5	-
臺東縣	12	100.0	14.7	30.4	6.0	8.9	-
花蓮縣	16	100.0	20.8	9.0	8.1	1.8	-
澎湖縣	6	96.6	14.2	17.0	13.7	-	-
金馬地區	9	90.9	35.9	36.8	20.9	20.9	-
個人月收入							
20,000元以下	202	92.9	14.0	19.6	7.6	10.0	-
20,001-30,000元	195	92.2	22.2	13.3	8.7	8.5	-
30,001-50,000元	582	91.8	20.9	21.4	8.7	7.7	-
50,001元以上	492	93.8	28.6	26.9	11.8	10.7	0.4
不知道/拒答	85	92.8	21.0	24.9	11.9	16.9	-

說明:使用項目為可複選，因此橫行加總可能超過100%。

表15 請問您對「行動支付」整體使用覺得滿不滿意？

114年3月

單位：人、%

項目別	樣本數	滿意			不滿意			不知道/拒答
		滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	
總計	1,556	96.7	33.2	63.5	1.9	1.5	0.3	1.4
性別*								
生理男性	727	95.4	33.9	61.5	2.7	2.2	0.5	1.9
生理女性	829	97.9	32.6	65.2	1.2	0.9	0.2	0.9
其他	-	-	-	-	-	-	-	-
年齡層#								
18~24歲	199	98.7	35.5	63.1	0.5	0.5	-	0.8
25~29歲	197	98.9	43.7	55.2	-	-	-	1.1
30~39歲	402	97.0	35.0	62.0	2.1	1.7	0.4	1.0
40~49歲	392	96.0	31.4	64.7	2.5	2.1	0.5	1.4
50~59歲	238	96.3	26.3	70.0	1.8	1.4	0.4	1.9
60~69歲	103	91.2	25.0	66.2	5.1	4.3	0.8	3.7
70歲以上	23	98.2	33.7	64.5	1.8	1.8	-	-
教育程度								
國小及以下	3	100.0	-	100.0	-	-	-	-
國初中	36	93.4	17.9	75.5	-	-	-	6.6
高級中等	294	98.1	27.3	70.8	0.5	0.5	-	1.5
專科	208	95.8	27.0	68.8	3.9	3.9	-	0.3
大學	774	97.0	35.7	61.3	1.8	1.4	0.4	1.3
研究所及以上	241	95.5	40.6	54.9	2.6	1.6	1.0	1.9
居住縣市								
北部地區	778	96.9	34.6	62.3	1.4	1.1	0.3	1.7
新北市	308	95.9	36.3	59.6	0.9	0.4	0.5	3.2
臺北市	178	96.2	35.8	60.4	3.2	2.7	0.5	0.6
桃園市	156	98.6	30.9	67.7	0.8	0.8	-	0.7
宜蘭縣	27	100.0	29.8	70.2	-	-	-	-
新竹縣	49	100.0	31.9	68.1	-	-	-	-
基隆市	24	92.0	52.5	39.5	5.1	5.1	-	2.9
新竹市	36	98.3	26.9	71.3	-	-	-	1.7
中部地區	360	96.9	33.8	63.1	2.6	2.3	0.3	0.4
臺中市	183	96.9	38.5	58.4	2.2	1.7	0.6	0.9
苗栗縣	35	94.2	36.9	57.3	5.8	5.8	-	-
彰化縣	86	98.3	23.4	74.9	1.7	1.7	-	-
南投縣	25	92.7	34.6	58.1	7.3	7.3	-	-
雲林縣	31	100.0	31.2	68.8	-	-	-	-
南部地區	376	95.9	30.3	65.6	2.4	2.0	0.4	1.8
臺南市	114	95.4	35.7	59.7	2.6	1.9	0.7	2.1
高雄市	184	94.7	24.6	70.2	3.2	2.8	0.4	2.1
嘉義縣	20	100.0	38.3	61.7	-	-	-	-
屏東縣	41	98.6	40.6	58.1	-	-	-	1.4
嘉義市	16	100.0	21.6	78.4	-	-	-	-
東部離島	43	99.3	28.6	70.7	0.7	-	0.7	-
臺東縣	12	100.0	31.2	68.8	-	-	-	-
花蓮縣	16	100.0	26.8	73.2	-	-	-	-
澎湖縣	6	100.0	46.9	53.1	-	-	-	-
金馬地區	9	96.6	16.7	79.9	3.4	-	3.4	-
個人月收入								
20,000元以下	202	96.5	35.2	61.3	1.7	1.7	-	1.8
20,001-30,000元	195	96.4	29.3	67.0	1.2	1.2	-	2.4
30,001-50,000元	582	98.3	34.3	64.0	1.1	1.1	-	0.5
50,001元以上	492	95.6	33.7	62.0	2.9	2.0	0.9	1.5
不知道/拒答	85	93.6	27.9	65.7	3.3	2.1	1.2	3.1

表16 請問您最滿意「行動支付」哪些服務內容？

114年3月								單位：人、%
項目別	樣本數	消費付款	繳費、繳稅	轉帳	餘額查詢	收款	其他	不知道/ 拒答
總計	1,505	89.2	16.7	15.8	5.2	4.4	0.1	0.9
性別								
生理男性	694	89.5	17.4	13.8	4.5	4.0	0.3	0.9
生理女性	811	89.0	16.1	17.6	5.9	4.7	-	0.8
其他	-	-	-	-	-	-	-	-
年齡層								
18～24歲	196	84.9	10.4	20.4	4.8	4.0	-	2.2
25～29歲	195	91.2	11.7	17.1	5.1	6.1	-	-
30～39歲	390	90.3	20.1	14.2	5.1	6.7	0.5	0.4
40～49歲	377	88.5	17.0	15.2	4.6	2.5	-	0.5
50～59歲	229	88.4	19.4	14.6	5.9	2.5	-	2.3
60～69歲	94	93.0	17.0	13.5	7.6	3.7	-	-
70歲以上	23	95.4	21.2	26.8	6.9	4.9	-	-
教育程度								
國小及以下	3	75.3	-	59.2	-	-	-	-
國初中	33	80.8	12.0	17.5	16.8	5.2	-	10.7
高級中等	289	85.2	18.7	12.8	5.6	3.4	0.6	0.9
專科	199	86.8	17.1	18.0	5.0	3.2	-	-
大學	751	90.8	15.3	16.3	4.1	5.7	-	0.8
研究所及以上	230	92.7	19.3	15.5	7.0	2.0	-	0.5
居住縣市								
北部地區	754	90.8	18.0	15.8	4.8	4.4	0.2	0.7
新北市	295	90.6	18.0	20.0	6.5	4.1	-	-
臺北市	171	90.9	13.6	16.1	3.4	5.8	-	1.2
桃園市	154	88.6	20.5	12.4	6.5	3.4	-	1.9
宜蘭縣	27	85.9	36.8	29.1	-	10.0	-	-
新竹縣	49	93.6	16.0	4.7	2.2	2.2	-	-
基隆市	22	100.0	7.8	1.4	-	-	-	-
新竹市	36	95.3	21.8	8.2	-	5.1	5.0	-
中部地區	349	85.8	15.2	19.8	7.9	2.8	-	1.7
臺中市	177	85.0	17.8	21.9	7.3	3.4	-	3.4
苗栗縣	33	88.0	17.8	9.1	6.7	-	-	-
彰化縣	84	83.6	12.7	24.1	12.1	3.5	-	-
南投縣	23	89.2	3.1	15.3	7.2	-	-	-
雲林縣	31	91.6	13.8	10.7	2.3	3.2	-	-
南部地區	360	89.1	16.1	12.3	3.6	5.6	-	0.4
臺南市	109	91.9	20.4	12.2	4.9	4.5	-	-
高雄市	175	88.0	14.8	10.0	2.9	5.7	-	0.7
嘉義縣	20	91.9	20.9	14.2	3.0	11.6	-	-
屏東縣	40	82.0	14.6	25.2	4.5	7.7	-	-
嘉義市	16	97.9	-	3.2	-	-	-	2.1
東部離島	42	90.6	11.1	14.3	5.0	6.5	-	1.1
臺東縣	12	85.4	11.7	24.6	3.0	-	-	-
花蓮縣	16	100.0	9.2	5.0	6.8	9.1	-	-
澎湖縣	6	88.3	4.1	17.0	-	9.5	-	-
金馬地區	9	81.4	18.6	16.1	7.5	8.7	-	5.5
個人月收入								
20,000元以下	195	89.6	9.1	17.6	5.9	4.5	-	2.0
20,001-30,000元	188	84.3	20.3	10.0	5.3	3.1	-	1.1
30,001-50,000元	573	88.4	16.7	17.1	4.6	5.0	-	0.8
50,001元以上	470	91.6	18.3	16.9	6.1	3.9	0.4	0.5
不知道/拒答	79	91.5	17.4	10.3	3.1	5.7	-	-

說明:最滿意服務項目為可複選，因此橫行加總可能超過100%。

表17 請問您滿意上述服務的原因有哪些？

114年3月

單位：人、%

項目別	樣本數	不用隨身攜帶現金	節省時間成本	操作方便
總計	1,505	54.7	53.3	36.5
性別				
生理男性	694	55.7	53.9	34.6
生理女性	811	53.8	52.8	38.1
其他	-	-	-	-
年齡層				
18～24歲	196	46.5	58.6	34.2
25～29歲	195	55.6	53.8	38.7
30～39歲	390	58.2	49.4	34.3
40～49歲	377	56.6	50.9	35.5
50～59歲	229	51.4	53.9	38.0
60～69歲	94	54.0	62.1	44.8
70歲以上	23	61.9	70.1	42.1
教育程度				
國小及以下	3	59.2	75.3	40.8
國初中	33	30.4	64.6	36.0
高級中等	289	49.0	57.8	39.3
專科	199	51.0	51.2	37.9
大學	751	56.5	52.1	35.7
研究所及以上	230	62.6	51.6	34.2
居住縣市				
北部地區	754	53.6	53.6	37.5
新北市	295	53.3	56.1	39.4
臺北市	171	53.7	53.9	39.5
桃園市	154	51.0	51.7	36.7
宜蘭縣	27	39.4	42.6	48.1
新竹縣	49	63.3	46.5	25.5
基隆市	22	60.9	48.5	28.1
新竹市	36	60.1	61.5	30.8
中部地區	349	54.2	53.9	32.9
臺中市	177	57.2	49.7	31.2
苗栗縣	33	59.2	59.7	41.8
彰化縣	84	42.7	58.8	36.8
南投縣	23	56.6	52.8	28.5
雲林縣	31	60.7	59.4	25.1
南部地區	360	57.3	51.6	37.7
臺南市	109	63.1	51.3	40.1
高雄市	175	52.5	54.0	36.4
嘉義縣	20	65.6	47.9	53.4
屏東縣	40	56.7	53.1	32.4
嘉義市	16	61.8	28.9	29.9
東部離島	42	55.8	57.9	37.4
臺東縣	12	34.3	72.6	40.4
花蓮縣	16	76.6	50.2	33.6
澎湖縣	6	35.7	57.2	55.6
金馬地區	9	59.5	52.7	28.3
個人月收入				
20,000元以下	195	50.4	52.3	39.9
20,001-30,000元	188	45.2	58.2	33.4
30,001-50,000元	573	55.3	52.3	35.6
50,001元以上	470	59.7	52.9	38.0
不知道/拒答	79	54.0	55.0	32.7

說明:滿意服務的原因為可複選，因此橫行加總可能超過100%。

表17 請問您滿意上述服務的原因有哪些？(續)

114年3月					單位：人、%
享受折扣或優惠/ 累積紅利點數	幫助記帳及查詢 相關紀錄	交易比較安全	使用具現代感	可以消費使用店 家很多	不知道/ 拒答
11.5	6.2	3.3	0.5	0.3	0.5
11.1	7.2	3.4	0.9	0.1	0.3
11.9	5.3	3.3	0.1	0.4	0.6
-	-	-	-	-	-
6.9	5.8	1.6	1.2	-	-
9.7	6.1	1.7	-	0.7	0.4
15.6	6.5	3.5	0.6	-	0.3
10.6	4.4	3.3	-	0.6	0.3
12.1	6.3	3.9	-	0.4	1.7
10.6	10.8	4.1	1.7	-	-
9.5	12.9	21.8	3.8	-	-
34.5	34.5	34.5	34.5	-	-
6.6	3.7	3.7	-	-	10.7
9.9	4.2	3.8	0.3	-	-
13.0	5.8	3.0	0.4	1.6	-
11.5	6.1	3.1	0.6	0.2	0.3
12.7	9.3	3.4	-	-	0.5
11.6	5.4	3.7	0.5	0.3	0.3
10.6	6.5	4.7	0.4	-	-
15.9	3.2	4.7	0.5	0.8	0.6
13.2	7.4	2.6	1.2	-	-
8.3	3.2	2.3	-	-	3.2
4.9	4.4	-	-	1.9	-
13.6	1.4	4.8	-	-	-
2.4	3.4	-	-	-	-
9.1	5.5	1.0	-	0.7	1.3
10.5	5.3	1.5	-	-	2.6
9.3	5.8	1.9	-	4.1	-
5.5	7.0	-	-	-	-
12.9	3.4	-	-	-	-
7.3	3.5	1.3	-	3.1	-
12.4	7.9	4.3	0.9	-	0.1
8.6	7.1	6.9	-	-	-
13.5	7.3	4.6	1.3	-	-
-	27.6	-	-	-	-
21.9	6.2	-	2.4	-	-
17.1	-	-	-	-	2.1
23.7	10.7	8.2	-	-	-
30.9	5.0	-	-	-	-
30.9	19.9	16.4	-	-	-
18.2	5.4	13.9	-	-	-
3.7	4.5	-	-	-	-
6.4	6.5	4.0	0.7	0.5	-
12.6	6.0	5.7	1.3	-	0.6
12.0	5.8	2.3	0.4	0.5	0.8
13.0	6.9	3.3	0.2	0.2	0.1
9.5	4.2	3.9	-	-	1.3

表18 請問您最不滿意「行動支付」哪些服務內容？

項目別	114年3月						單位：人、%
	樣本數	消費付款	繳費、繳稅	收款	餘額查詢	轉帳	
總計	29	72.1	19.6	5.4	5.4	4.5	13.4
性別							
生理男性	20	64.4	29.4	8.1	8.1	6.7	13.8
生理女性	10	87.5	-	-	-	-	12.5
其他	-	-	-	-	-	-	-
年齡層							
18~24歲	1	100.0	-	-	-	-	-
25~29歲	-	-	-	-	-	-	-
30~39歲	8	43.5	47.8	19.1	19.1	-	8.7
40~49歲	10	100.0	-	-	-	-	-
50~59歲	4	51.8	17.8	-	-	7.0	41.3
60~69歲	5	73.1	19.3	-	-	19.3	26.9
70歲以上	0	100.0	-	-	-	-	-
教育程度							
國小及以下	-	-	-	-	-	-	-
國初中	-	-	-	-	-	-	-
高級中等	1	100.0	-	-	-	-	-
專科	8	62.0	29.2	-	-	-	8.8
大學	14	82.0	7.5	-	-	9.7	15.7
研究所及以上	6	57.7	37.6	25.3	25.3	-	17.0
居住縣市							
北部地區	11	80.7	21.8	14.7	14.7	-	4.7
新北市	3	42.8	57.2	57.2	57.2	-	-
臺北市	6	100.0	-	-	-	-	-
桃園市	1	100.0	64.4	-	-	-	-
宜蘭縣	-	-	-	-	-	-	-
新竹縣	-	-	-	-	-	-	-
基隆市	1	57.8	-	-	-	-	42.2
新竹市	-	-	-	-	-	-	-
中部地區	9	71.4	10.8	-	-	10.8	28.6
臺中市	4	51.6	-	-	-	-	48.4
苗栗縣	2	100.0	49.3	-	-	49.3	-
彰化縣	1	50.0	-	-	-	-	50.0
南投縣	2	100.0	-	-	-	-	-
雲林縣	-	-	-	-	-	-	-
南部地區	9	64.9	26.9	-	-	-	8.2
臺南市	3	75.2	-	-	-	-	24.8
高雄市	6	59.8	40.2	-	-	-	-
嘉義縣	-	-	-	-	-	-	-
屏東縣	-	-	-	-	-	-	-
嘉義市	-	-	-	-	-	-	-
東部離島	0	-	-	-	-	100.0	-
臺東縣	-	-	-	-	-	-	-
花蓮縣	-	-	-	-	-	-	-
澎湖縣	-	-	-	-	-	-	-
金馬地區	0	-	-	-	-	100.0	-
個人月收入							
20,000元以下	3	79.2	-	-	-	-	20.8
20,001-30,000元	2	100.0	-	-	-	-	-
30,001-50,000元	7	64.4	35.6	-	-	-	-
50,001元以上	14	69.0	16.7	11.2	11.2	2.1	17.6
不知道/拒答	3	74.1	36.4	-	-	36.4	25.9

說明:最不滿意服務項目為可複選，因此橫行加總可能超過100%。

表19 請問您不滿意上述服務的原因有哪些？

項目別	114年3月						單位：人、%	
	樣本數	太多支付 系統沒有 整合	使用行動 支付的店 家不夠多	操作麻煩 /介面不 夠人性化	系統速度 太慢/不穩 定/需頻繁 更新	擔心交易 安全	曾經有不 好經驗/ 發生爭議	不知道/ 拒答
總計	29	46.6	24.9	22.6	19.6	17.4	2.3	-
性別								
生理男性	20	43.7	28.5	17.9	29.4	23.4	3.5	-
生理女性	10	52.5	17.8	31.9	-	5.2	-	-
其他	-	-	-	-	-	-	-	-
年齡層								
18~24歲	1	100.0	-	-	-	-	-	-
25~29歲	-	-	-	-	-	-	-	-
30~39歲	8	37.5	19.5	19.1	47.8	43.1	-	-
40~49歲	10	62.0	7.6	31.1	-	-	6.9	-
50~59歲	4	57.5	58.6	-	17.8	-	-	-
60~69歲	5	16.1	37.7	36.7	19.3	28.9	-	-
70歲以上	0	-	100.0	-	-	-	-	-
教育程度								
國小及以下	-	-	-	-	-	-	-	-
國初中	-	-	-	-	-	-	-	-
高級中等	1	68.6	31.4	-	-	-	-	-
專科	8	46.4	33.1	-	29.2	-	-	-
大學	14	38.6	17.5	37.1	7.5	25.9	-	-
研究所及以上	6	59.7	29.0	25.3	37.6	25.3	11.0	-
居住縣市								
北部地區	11	43.0	27.8	14.7	21.8	37.8	6.4	-
新北市	3	57.2	-	57.2	57.2	100.0	-	-
臺北市	6	54.3	45.7	-	-	14.4	-	-
桃園市	1	-	35.6	-	64.4	-	-	-
宜蘭縣	-	-	-	-	-	-	-	-
新竹縣	-	-	-	-	-	-	-	-
基隆市	1	-	-	-	-	42.2	57.8	-
新竹市	-	-	-	-	-	-	-	-
中部地區	9	45.8	18.9	42.9	10.8	10.8	-	-
臺中市	4	-	26.1	73.9	-	-	-	-
苗栗縣	2	50.7	-	49.3	49.3	49.3	-	-
彰化縣	1	100.0	50.0	-	-	-	-	-
南投縣	2	100.0	-	-	-	-	-	-
雲林縣	-	-	-	-	-	-	-	-
南部地區	9	50.1	28.6	11.3	26.9	-	-	-
臺南市	3	100.0	25.7	-	-	-	-	-
高雄市	6	25.6	30.1	16.9	40.2	-	-	-
嘉義縣	-	-	-	-	-	-	-	-
屏東縣	-	-	-	-	-	-	-	-
嘉義市	-	-	-	-	-	-	-	-
東部離島	0	100.0	-	-	-	-	-	-
臺東縣	-	-	-	-	-	-	-	-
花蓮縣	-	-	-	-	-	-	-	-
澎湖縣	-	-	-	-	-	-	-	-
金馬地區	0	100.0	-	-	-	-	-	-
個人月收入								
20,000元以下	3	72.0	48.8	-	-	-	-	-
20,001-30,000元	2	38.5	61.5	-	-	-	-	-
30,001-50,000元	7	21.6	12.1	30.7	35.6	-	-	-
50,001元以上	14	57.8	24.0	17.7	16.7	29.0	4.9	-
不知道/拒答	3	25.9	-	74.1	36.4	36.4	-	-

說明:不滿意服務的原因為可複選，因此橫行加總可能超過100%。

表20 請問您最近三個月內使用數位金融「證券/期貨/選擇權/基金交易」服務的頻率是如何？

項目別	114年3月						單位：人、%
	樣本數	每天 數次	每天 一次	每週 四到六次	每週 一到三次	超過一週才 使用一次	不知道/ 拒答
總計	928	18.5	9.4	5.7	28.3	37.7	0.4
性別*							
生理男性	467	23.3	11.3	6.7	28.0	30.1	0.5
生理女性	461	13.7	7.5	4.6	28.6	45.3	0.2
其他	-	-	-	-	-	-	-
年齡層							
18~24歲	55	12.2	7.5	-	34.5	45.8	-
25~29歲	90	15.8	5.7	4.5	32.5	41.5	-
30~39歲	211	13.6	6.2	6.1	31.4	42.2	0.5
40~49歲	223	17.3	9.7	8.4	27.3	37.3	-
50~59歲	193	21.1	12.8	4.1	24.2	37.0	0.9
60~69歲	116	24.0	12.9	5.9	28.3	28.2	0.7
70歲以上	40	38.0	9.7	5.3	20.1	26.9	-
教育程度							
國小及以下	10	21.5	8.4	3.2	34.7	32.1	-
國初中	24	52.2	5.9	-	11.5	30.4	-
高級中等	168	21.7	11.4	4.6	29.5	31.9	0.8
專科	133	21.0	9.7	3.0	26.1	39.6	0.6
大學	429	15.8	8.4	6.6	29.4	39.5	0.3
研究所及以上	164	15.1	10.5	7.5	28.3	38.6	-
居住縣市							
北部地區	489	17.0	9.1	6.2	28.6	38.7	0.4
新北市	189	16.5	9.7	4.6	31.4	37.8	-
臺北市	114	17.9	8.5	4.5	33.7	34.5	0.9
桃園市	100	17.2	12.5	8.7	23.5	37.3	0.8
宜蘭縣	17	10.5	-	3.6	24.3	61.6	-
新竹縣	28	10.4	3.9	22.5	15.2	48.0	-
基隆市	20	28.6	4.2	-	31.1	36.1	-
新竹市	22	18.8	8.8	5.7	19.9	46.8	-
中部地區	196	21.8	6.5	7.5	27.1	36.5	0.7
臺中市	106	24.0	4.6	9.2	24.7	36.3	1.2
苗栗縣	19	17.5	8.4	-	34.2	40.0	-
彰化縣	46	21.3	10.8	8.6	27.1	32.2	-
南投縣	9	8.4	9.1	-	24.0	58.5	-
雲林縣	16	20.9	3.6	6.5	35.9	33.2	-
南部地區	215	18.5	12.5	3.1	29.7	36.1	0.2
臺南市	76	25.2	12.6	4.5	28.0	29.7	-
高雄市	100	16.3	13.6	1.5	30.4	38.2	-
嘉義縣	16	5.1	7.5	2.7	35.9	48.8	-
屏東縣	15	12.2	18.9	9.1	33.4	26.5	-
嘉義市	9	20.0	-	-	18.6	57.7	3.7
東部離島	28	22.6	12.8	2.8	20.7	41.2	-
臺東縣	7	42.4	20.5	4.3	20.7	12.1	-
花蓮縣	8	11.1	-	4.2	11.3	73.4	-
澎湖縣	4	18.6	9.2	3.6	46.3	22.3	-
金馬地區	9	18.6	19.1	-	16.5	45.8	-
個人月收入*							
20,000元以下	102	18.3	15.1	3.8	29.5	33.2	-
20,001-30,000元	110	16.1	5.9	6.5	29.3	41.5	0.7
30,001-50,000元	322	14.5	8.0	5.1	28.4	44.0	-
50,001元以上	339	23.3	10.7	6.4	27.9	31.2	0.5
不知道/拒答	57	17.4	6.8	6.1	26.7	41.1	1.8

表21 請問您使用數位金融「證券/期貨/選擇權/基金交易」服務已經有多久的時間了？

項目別	樣本數	114年3月									不知道 /拒答
		未滿 三 個月	三個月 到未滿 六個月	六個月 到未滿 一年	一年 到未滿 二年	二年 到未滿 三年	三年 到未滿 四年	四年 到未滿 五年	五年 到未滿 十年	十年 及 以上	
總計	928	2.9	1.0	3.9	7.6	10.6	10.3	9.3	27.5	25.8	1.1
性別											
生理男性	467	1.6	1.1	3.7	7.6	11.5	10.7	10.6	26.5	25.5	1.2
生理女性	461	4.1	0.9	4.0	7.6	9.8	10.0	7.9	28.5	26.1	1.1
其他	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
年齡層											
18~24歲	55	24.3	5.1	15.6	16.2	15.9	10.9	5.9	6.2	-	-
25~29歲	90	3.1	-	8.6	16.6	16.1	8.9	18.9	18.6	7.7	1.4
30~39歲	211	1.9	-	3.4	7.3	10.9	14.4	11.3	38.4	12.3	-
40~49歲	223	1.9	0.5	3.0	6.1	6.6	11.6	11.3	26.7	32.4	-
50~59歲	193	0.9	2.8	1.0	6.5	9.7	7.7	5.3	29.6	32.3	4.2
60~69歲	116	0.3	-	3.0	4.2	14.0	6.2	5.0	23.1	44.3	-
70歲以上	40	-	-	0.8	1.3	6.5	8.4	2.4	25.2	52.4	2.9
教育程度											
國小及以下	10	-	-	3.2	15.6	4.9	26.4	-	14.2	35.8	-
國初中	24	-	-	-	7.7	7.6	13.0	17.5	23.1	31.1	-
高級中等	168	3.5	3.2	3.0	5.8	11.5	13.8	8.4	25.5	22.4	3.0
專科	133	2.1	1.1	1.3	6.3	10.6	7.9	7.2	28.8	31.5	3.2
大學	429	3.7	0.6	4.7	9.2	12.8	9.2	8.0	27.9	23.7	0.3
研究所及以上	164	1.2	-	5.3	6.0	4.8	10.4	14.6	28.5	29.1	-
居住縣市											
北部地區	489	2.1	1.4	4.4	5.8	10.5	9.6	8.6	30.7	25.8	1.1
新北市	189	1.0	1.3	4.4	7.1	11.4	8.5	7.7	32.4	24.6	1.6
臺北市	114	2.2	-	5.2	1.9	5.4	8.4	9.8	35.3	31.9	-
桃園市	100	4.8	2.4	4.6	4.1	16.8	13.1	9.0	20.3	23.5	1.3
宜蘭縣	17	-	-	-	-	5.4	17.0	22.5	38.6	16.5	-
新竹縣	28	-	-	3.9	11.1	7.9	2.6	8.9	30.7	30.3	4.4
基隆市	20	6.6	10.1	8.6	11.6	12.8	10.9	5.5	20.7	13.4	-
新竹市	22	-	-	-	15.3	5.7	10.6	-	42.3	26.1	-
中部地區	196	4.5	1.0	3.1	9.5	11.3	12.1	9.7	27.0	20.5	1.4
臺中市	106	5.3	1.8	3.6	9.5	9.8	12.4	13.1	24.7	17.1	2.6
苗栗縣	19	-	-	-	23.1	14.8	16.9	-	33.5	11.8	-
彰化縣	46	5.3	-	3.5	7.0	10.5	11.5	7.7	26.4	28.2	-
南投縣	9	9.3	-	-	-	15.9	4.3	4.8	28.7	37.0	-
雲林縣	16	-	-	3.6	6.4	16.0	11.0	7.4	34.9	20.9	-
南部地區	215	2.0	0.2	3.5	9.6	9.2	9.7	11.0	22.2	31.6	1.0
臺南市	76	2.1	0.7	5.8	5.8	9.1	12.6	11.5	22.5	28.7	1.3
高雄市	100	1.0	-	3.2	15.2	11.4	8.3	11.5	17.6	30.4	1.3
嘉義縣	16	10.5	-	-	-	5.7	10.8	3.5	28.4	41.2	-
屏東縣	15	-	-	-	-	-	9.3	11.8	46.0	32.9	-
嘉義市	9	-	-	-	11.4	7.7	-	12.2	19.8	48.9	-
東部離島	28	10.3	-	2.4	10.9	19.2	15.6	5.1	15.3	21.2	-
臺東縣	7	-	-	-	-	20.3	9.9	15.8	18.3	35.8	-
花蓮縣	8	23.8	-	4.2	29.2	8.1	11.3	-	9.2	14.2	-
澎湖縣	4	25.6	-	8.6	-	11.3	-	7.3	23.7	23.4	-
金馬地區	9	-	-	-	9.2	31.2	30.8	-	14.3	14.6	-
個人月收入											
20,000元以下	102	7.2	5.2	4.4	7.9	12.3	9.0	1.6	20.6	30.3	1.7
20,001-30,000元	110	6.0	-	7.9	11.1	7.3	14.1	8.6	20.9	21.8	2.3
30,001-50,000元	322	2.9	1.2	4.1	9.8	12.9	11.4	9.9	27.2	19.5	1.0
50,001元以上	339	0.6	-	2.5	5.2	9.5	8.4	11.1	32.0	30.2	0.5
不知道/拒答	57	2.2	-	1.7	2.4	7.6	10.9	10.5	26.3	35.9	2.5

表22 請問您最常使用數位金融「證券/期貨/選擇權/基金交易」哪些服務項目？

項目別	114年3月								
	單位：人、%								
項目別	樣本數	下單交易	查詢市場行情	查詢成交資訊	申請出入金	變更ETF配息帳號	線上/智能客服	機器人理財	不知道/拒答
總計	928	82.5	53.4	33.9	5.1	2.6	1.9	1.2	0.1
性別									
生理男性	467	85.3	53.6	34.5	6.9	3.0	1.9	1.6	0.2
生理女性	461	79.6	53.1	33.3	3.2	2.2	1.9	0.7	0.1
其他	-	-	-	-	-	-	-	-	-
年齡層									
18~24歲	55	71.2	59.1	31.5	3.0	3.0	3.0	3.0	-
25~29歲	90	78.4	58.6	22.9	1.9	3.1	1.9	-	-
30~39歲	211	91.7	41.4	31.2	4.6	3.2	3.0	1.5	-
40~49歲	223	87.7	51.8	37.9	5.4	2.9	1.4	1.4	-
50~59歲	193	80.0	56.6	32.9	4.5	1.7	1.7	1.1	0.4
60~69歲	116	73.8	59.3	41.8	6.6	2.5	0.7	0.7	-
70歲以上	40	66.0	72.6	36.4	13.7	0.8	1.3	-	1.3
教育程度									
國小及以下	10	79.9	53.2	29.9	21.5	-	-	-	-
國初中	24	67.9	67.1	23.9	7.1	-	-	-	-
高級中等	168	73.9	59.9	32.6	6.6	3.2	0.7	1.5	0.4
專科	133	74.8	53.6	38.0	4.8	1.3	0.9	0.9	-
大學	429	87.0	49.4	33.7	3.9	2.4	2.3	1.4	0.1
研究所及以上	164	87.9	54.8	34.2	5.4	3.9	3.2	0.7	-
居住縣市									
北部地區	489	84.1	51.0	36.3	6.4	3.2	2.5	1.4	-
新北市	189	83.8	51.3	32.7	4.6	2.7	2.3	2.2	-
臺北市	114	85.2	52.1	35.2	10.5	3.6	3.9	1.8	-
桃園市	100	83.3	53.4	44.7	8.8	4.5	1.7	-	-
宜蘭縣	17	87.5	23.4	27.0	-	-	-	-	-
新竹縣	28	82.4	37.8	30.2	3.4	-	-	-	-
基隆市	20	73.2	70.2	57.5	-	8.6	3.1	3.1	-
新竹市	22	93.6	54.1	30.4	4.8	-	5.7	-	-
中部地區	196	80.4	55.0	33.9	3.9	1.9	0.2	0.7	0.3
臺中市	106	79.4	55.5	27.1	3.2	2.8	-	1.3	-
苗栗縣	19	73.8	58.3	37.4	4.4	-	-	-	-
彰化縣	46	80.8	49.0	38.4	4.3	1.9	-	-	1.1
南投縣	9	95.7	69.4	69.8	-	-	-	-	-
雲林縣	16	85.1	56.0	40.5	9.4	-	2.4	-	-
南部地區	215	80.6	55.9	26.8	2.3	1.5	1.4	0.5	0.3
臺南市	76	83.2	55.4	30.3	0.7	0.7	-	-	-
高雄市	100	78.6	57.7	26.6	4.4	2.8	2.9	1.1	-
嘉義縣	16	88.2	61.4	18.7	-	-	-	-	-
屏東縣	15	78.3	48.4	25.1	-	-	-	-	5.0
嘉義市	9	71.6	42.7	16.7	-	-	-	-	-
東部離島	28	82.3	63.3	48.3	10.4	5.3	6.2	5.6	-
臺東縣	7	88.5	70.9	62.9	15.2	4.9	-	3.7	-
花蓮縣	8	89.4	67.6	58.7	8.8	-	8.8	8.8	-
澎湖縣	4	91.9	60.4	60.9	11.4	15.8	11.4	4.0	-
金馬地區	9	67.3	55.2	22.7	7.5	5.2	6.4	5.2	-
個人月收入									
20,000元以下	102	70.8	68.2	40.0	6.3	0.2	-	-	0.7
20,001-30,000元	110	60.8	60.8	24.4	5.3	0.9	0.4	0.4	0.5
30,001-50,000元	322	84.3	47.1	30.5	1.8	2.8	0.9	0.8	-
50,001元以上	339	90.9	51.6	36.9	7.4	3.8	3.8	2.0	-
不知道/拒答	57	83.8	58.3	43.0	6.7	1.9	1.9	1.9	-

說明:使用項目為可複選，因此橫行加總可能超過100%。

表23 請問您對數位金融「證券/期貨/選擇權/基金交易」整體使用覺得滿不滿意？

項目別	樣本數	114年3月			單位：人、%			不知道/拒答
		滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	
總計	928	94.4	24.0	70.4	3.4	3.0	0.4	2.2
性別								
生理男性	467	94.5	25.5	68.9	2.8	2.3	0.6	2.7
生理女性	461	94.3	22.4	71.9	4.1	3.8	0.3	1.6
其他	-	-	-	-	-	-	-	-
年齡層								
18~24歲	55	97.5	46.9	50.6	-	-	-	2.5
25~29歲	90	97.8	28.3	69.5	2.2	2.2	-	-
30~39歲	211	90.5	22.1	68.4	6.6	6.0	0.6	2.9
40~49歲	223	96.6	24.5	72.1	3.1	2.8	0.3	0.3
50~59歲	193	95.2	23.1	72.1	1.9	1.1	0.8	2.9
60~69歲	116	93.9	16.7	77.2	4.4	4.4	-	1.7
70歲以上	40	87.6	14.8	72.8	1.2	0.4	0.8	11.2
教育程度								
國小及以下	10	75.4	4.9	70.5	-	-	-	24.6
國初中	24	100.0	9.6	90.4	-	-	-	-
高級中等	168	93.8	19.2	74.7	2.2	2.2	-	3.9
專科	133	96.6	21.5	75.0	1.5	1.3	0.2	1.9
大學	429	94.4	27.9	66.5	4.3	3.7	0.5	1.3
研究所及以上	164	93.3	23.8	69.5	4.8	4.1	0.7	1.9
居住縣市								
北部地區	489	93.8	23.7	70.2	3.9	3.4	0.5	2.3
新北市	189	94.3	21.0	73.3	2.2	1.5	0.6	3.5
臺北市	114	95.7	23.4	72.2	3.8	2.7	1.0	0.5
桃園市	100	94.5	20.4	74.0	3.6	3.6	-	1.9
宜蘭縣	17	100.0	40.5	59.5	-	-	-	-
新竹縣	28	81.8	27.0	54.7	13.8	13.8	-	4.4
基隆市	20	96.5	43.2	53.2	-	-	-	3.5
新竹市	22	84.7	27.3	57.4	15.3	15.3	-	-
中部地區	196	95.1	22.7	72.4	3.2	3.2	-	1.8
臺中市	106	94.2	28.0	66.1	3.1	3.1	-	2.8
苗栗縣	19	94.6	11.9	82.7	5.4	5.4	-	-
彰化縣	46	96.8	18.1	78.7	2.0	2.0	-	1.2
南投縣	9	100.0	10.7	89.3	-	-	-	-
雲林縣	16	93.5	20.0	73.4	6.5	6.5	-	-
南部地區	215	94.9	26.2	68.7	2.6	2.0	0.7	2.5
臺南市	76	96.3	25.4	71.0	1.2	1.2	-	2.5
高雄市	100	93.8	23.5	70.3	3.4	2.7	0.8	2.8
嘉義縣	16	100.0	49.5	50.5	-	-	-	-
屏東縣	15	93.0	27.2	65.8	2.2	-	2.2	4.8
嘉義市	9	88.6	18.8	69.8	11.4	7.7	3.7	-
東部離島	28	95.6	21.9	73.7	3.2	3.2	-	1.1
臺東縣	7	89.2	27.5	61.7	10.8	10.8	-	-
花蓮縣	8	94.0	17.8	76.1	1.9	1.9	-	4.2
澎湖縣	4	100.0	25.3	74.7	-	-	-	-
金馬地區	9	100.0	19.5	80.5	-	-	-	-
個人月收入								
20,000元以下	102	93.6	22.8	70.8	0.8	0.8	-	5.6
20,001-30,000元	110	91.1	15.3	75.8	5.5	5.5	-	3.4
30,001-50,000元	322	95.4	24.8	70.6	2.7	2.3	0.4	1.9
50,001元以上	339	95.0	28.9	66.2	3.9	3.5	0.4	1.0
不知道/拒答	57	92.2	9.0	83.2	5.4	3.3	2.1	2.4

表24 請問您最滿意數位金融「證券/期貨/選擇權/基金交易」哪些服務內容？

114年3月					單位：人、%				
項目別	樣本數	下單 交易	查詢市 場行情	查詢成 交資訊	變更ETF 配息 帳號	申請出 入金	線上/智 能客服	機器人 理財	不知道/ 拒答
總計	876	76.6	47.7	27.1	1.5	1.0	0.8	0.3	2.5
性別									
生理男性	441	77.8	48.6	28.4	1.6	1.4	0.4	0.5	2.5
生理女性	435	75.3	46.9	25.9	1.3	0.6	1.3	0.2	2.4
其他	-	-	-	-	-	-	-	-	-
年齡層									
18～24歲	54	70.6	44.4	29.0	-	3.0	3.0	3.0	1.6
25～29歲	88	65.2	60.1	13.5	3.1	-	-	-	6.2
30～39歲	191	88.1	38.0	22.7	1.9	1.8	1.6	-	-
40～49歲	215	79.9	41.7	26.4	1.6	0.6	-	0.3	1.3
50～59歲	184	73.7	56.3	30.3	1.0	0.4	-	-	2.9
60～69歲	109	70.4	50.4	38.8	1.1	1.2	-	0.6	5.1
70歲以上	35	65.2	59.2	34.5	-	-	7.7	-	4.8
教育程度									
國小及以下	7	55.7	37.9	28.5	-	-	35.0	-	-
國初中	24	58.3	48.4	21.3	-	-	-	-	15.3
高級中等	158	65.0	55.9	30.0	2.2	-	-	-	5.3
專科	129	68.9	46.9	30.0	-	0.1	-	-	2.8
大學	405	83.3	42.9	24.7	1.4	1.1	1.2	0.7	1.5
研究所及以上	153	81.0	53.1	29.1	2.5	2.6	-	-	-
居住縣市									
北部地區	459	76.1	46.9	27.9	1.8	1.1	1.2	0.5	2.7
新北市	178	72.3	45.4	28.2	1.3	0.9	2.4	0.9	4.1
臺北市	109	78.4	47.3	23.1	0.6	-	-	-	-
桃園市	94	74.7	49.3	32.0	2.5	3.6	-	-	5.5
宜蘭縣	17	97.3	27.0	26.1	-	-	-	-	-
新竹縣	23	67.5	54.1	40.9	-	-	-	-	-
基隆市	19	82.5	52.4	23.3	8.9	-	-	3.2	-
新竹市	18	89.6	52.2	22.9	6.3	-	6.7	-	-
中部地區	186	78.8	47.0	27.6	1.6	1.2	-	-	3.5
臺中市	100	76.6	45.9	24.2	1.8	0.8	-	-	4.7
苗栗縣	18	70.7	49.2	15.6	3.5	-	-	-	7.8
彰化縣	44	80.0	44.2	35.3	1.3	3.1	-	-	1.2
南投縣	9	95.7	51.0	33.5	-	-	-	-	-
雲林縣	15	89.2	57.8	37.8	-	-	-	-	-
南部地區	204	76.2	49.8	24.1	0.8	0.2	0.9	-	0.5
臺南市	73	76.0	54.7	27.3	-	-	-	-	-
高雄市	94	77.3	47.0	22.4	1.8	-	1.9	-	1.0
嘉義縣	16	68.3	60.6	17.8	-	-	-	-	-
屏東縣	14	84.1	30.4	28.3	-	-	-	-	-
嘉義市	8	67.9	48.5	19.7	-	5.0	-	-	-
東部離島	27	71.9	50.9	34.5	-	3.7	0.4	2.5	5.4
臺東縣	6	87.1	49.2	31.5	-	12.9	-	-	-
花蓮縣	7	62.6	65.6	59.0	-	-	-	9.3	-
澎湖縣	4	86.2	53.5	41.2	-	4.0	-	-	-
金馬地區	9	62.1	39.5	14.3	-	-	1.2	-	15.8
個人月收入									
20,000元以下	95	69.2	58.8	35.2	-	-	-	-	2.6
20,001-30,000元	100	57.5	51.2	27.1	-	0.8	2.6	-	6.2
30,001-50,000元	307	78.4	41.7	21.6	2.0	0.3	0.6	-	3.5
50,001元以上	322	82.3	49.2	28.5	2.1	1.9	0.9	0.9	0.7
不知道/拒答	52	80.1	47.4	36.7	-	1.5	-	-	-

說明:最滿意服務項目為可複選，因此橫行加總可能超過100%。

表25 請問您滿意上述服務的原因有哪些？

項目別	114年3月								單位：人、%
	樣本數	操作方便	節省交通/時間成本	提升交易速度	有助於交易決策	可瞭解資產狀況/損益情形	享有手續費折扣	交易比較安全	不知道/拒答
總計	876	52.8	43.6	30.1	27.2	12.9	7.7	3.3	2.7
性別									
生理男性	441	53.4	42.5	30.3	28.5	11.9	8.5	3.9	3.1
生理女性	435	52.2	44.8	29.8	25.9	13.8	7.0	2.8	2.3
其他	-	-	-	-	-	-	-	-	-
年齡層									
18~24歲	54	47.3	40.8	23.9	30.4	10.7	10.3	5.9	1.7
25~29歲	88	45.5	39.0	27.4	23.1	9.2	8.3	4.1	5.5
30~39歲	191	52.0	44.6	33.7	22.2	12.8	4.2	3.5	2.5
40~49歲	215	57.1	43.2	29.7	24.3	9.8	8.8	1.2	0.6
50~59歲	184	56.8	43.3	33.1	32.3	13.0	7.1	2.3	2.4
60~69歲	109	49.1	45.5	24.3	27.7	19.8	9.9	4.5	5.0
70歲以上	35	49.2	53.5	30.6	49.6	22.0	11.8	12.2	4.8
教育程度									
國小及以下	7	55.7	37.9	28.5	63.5	28.5	28.5	28.5	-
國初中	24	37.1	46.4	29.4	37.4	7.1	7.1	-	15.3
高級中等	158	53.5	39.7	25.0	38.8	13.8	9.2	3.0	3.2
專科	129	46.0	41.8	32.9	31.4	10.0	11.2	1.7	0.9
大學	405	55.2	44.7	30.5	20.7	12.2	6.5	3.9	3.1
研究所及以上	153	54.0	46.4	31.9	25.7	16.2	5.8	3.0	0.7
居住縣市									
北部地區	459	50.9	42.5	31.8	25.4	13.0	7.1	2.6	2.6
新北市	178	45.4	41.2	28.6	24.6	12.7	5.7	3.2	4.3
臺北市	109	60.5	38.9	35.0	28.0	17.3	10.1	1.0	-
桃園市	94	55.2	49.6	33.8	29.4	11.6	5.3	2.2	2.4
宜蘭縣	17	63.3	39.5	29.7	-	9.8	12.3	9.8	5.0
新竹縣	23	34.1	41.9	25.8	35.8	8.3	8.9	-	4.8
基隆市	19	31.5	40.1	26.7	21.4	16.0	13.1	-	-
新竹市	18	53.9	44.7	47.9	13.6	3.8	-	6.3	-
中部地區	186	56.1	47.1	23.0	27.1	13.6	9.9	5.2	3.9
臺中市	100	54.1	43.2	20.8	27.6	9.6	9.0	4.5	6.3
苗栗縣	18	46.2	67.4	29.8	28.7	9.4	10.6	3.5	-
彰化縣	44	63.2	52.9	20.4	25.4	22.2	15.1	7.4	1.2
南投縣	9	48.8	16.5	33.2	28.1	8.4	10.5	9.3	5.1
雲林縣	15	64.5	51.1	30.5	26.4	22.5	-	2.6	-
南部地區	204	54.3	43.5	32.0	31.0	10.9	7.7	2.7	1.4
臺南市	73	60.4	38.6	32.2	35.0	11.6	9.4	2.7	-
高雄市	94	51.6	50.1	27.7	28.1	13.5	7.2	2.6	2.5
嘉義縣	16	50.1	24.8	47.8	30.2	3.5	4.5	2.9	-
屏東縣	14	53.2	40.3	38.4	30.8	-	5.3	3.5	-
嘉義市	8	41.6	52.0	37.4	30.5	7.7	8.5	2.7	6.7
東部離島	27	52.1	41.4	35.4	29.1	19.3	3.1	9.3	5.4
臺東縣	6	43.4	36.6	19.1	20.5	14.7	-	20.4	-
花蓮縣	7	43.1	56.6	37.2	37.2	31.3	-	-	-
澎湖縣	4	78.7	55.0	40.9	21.7	21.4	7.3	7.3	-
金馬地區	9	52.8	26.6	42.8	32.2	12.3	5.8	9.8	15.8
個人月收入									
20,000元以下	95	54.4	39.1	27.2	27.5	18.6	12.4	5.0	4.8
20,001-30,000元	100	46.7	36.5	25.8	37.4	12.1	6.8	5.7	5.8
30,001-50,000元	307	48.3	44.9	32.2	24.3	10.1	4.1	1.3	2.1
50,001元以上	322	55.3	44.6	29.0	27.3	13.5	9.5	4.0	2.1
不知道/拒答	52	73.4	52.6	37.6	23.9	16.0	11.6	4.0	-

說明:滿意服務的原因為可複選，因此橫行加總可能超過100%。

表26 請問您最不满意數位金融「證券/期貨/選擇權/基金交易」哪些服務內容？

114年3月					單位：人、%				
項目別	樣本數	下單 交易	查詢市 場行情	查詢成 交資訊	申請出 入金	機器人 理財	線上/智 能客服	變更ETF 配息帳 號	不知道/ 拒答
總計	32	57.4	44.5	15.8	2.9	2.5	-	-	7.4
性別									
生理男性	13	51.1	53.3	13.4	-	6.1	-	-	10.0
生理女性	19	61.8	38.3	17.4	5.0	-	-	-	5.6
其他	-	-	-	-	-	-	-	-	-
年齡層									
18～24歲	-	-	-	-	-	-	-	-	-
25～29歲	2	-	53.1	-	46.9	-	-	-	-
30～39歲	14	74.6	39.9	23.5	-	-	-	-	-
40～49歲	7	72.3	23.4	10.8	-	-	-	-	15.2
50～59歲	4	54.1	63.5	-	-	-	-	-	36.5
60～69歲	5	20.1	64.0	20.1	-	15.9	-	-	-
70歲以上	0	-	100.0	-	-	-	-	-	-
教育程度									
國小及以下	-	-	-	-	-	-	-	-	-
國初中	-	-	-	-	-	-	-	-	-
高級中等	4	-	65.0	-	-	-	-	-	35.0
專科	2	-	61.1	-	-	38.9	-	-	-
大學	18	62.1	42.2	23.4	5.1	-	-	-	5.8
研究所及以上	8	88.9	35.8	9.6	-	-	-	-	-
居住縣市									
北部地區	19	68.6	46.5	17.3	4.9	4.2	-	-	-
新北市	4	100.0	66.1	37.3	-	-	-	-	-
臺北市	4	75.8	51.6	24.2	-	-	-	-	-
桃園市	4	34.0	43.8	-	-	22.2	-	-	-
宜蘭縣	-	-	-	-	-	-	-	-	-
新竹縣	4	56.7	43.3	-	-	-	-	-	-
基隆市	-	-	-	-	-	-	-	-	-
新竹市	3	71.8	22.5	22.5	28.2	-	-	-	-
中部地區	6	44.7	17.2	16.4	-	-	-	-	38.1
臺中市	3	26.8	-	-	-	-	-	-	73.2
苗栗縣	1	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-
彰化縣	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-
南投縣	-	-	-	-	-	-	-	-	-
雲林縣	1	-	100.0	-	-	-	-	-	-
南部地區	6	29.0	58.7	12.3	-	-	-	-	-
臺南市	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-
高雄市	3	22.1	77.9	-	-	-	-	-	-
嘉義縣	-	-	-	-	-	-	-	-	-
屏東縣	0	-	100.0	-	-	-	-	-	-
嘉義市	1	-	32.8	67.2	-	-	-	-	-
東部離島	1	84.3	100.0	-	-	-	-	-	-
臺東縣	1	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-
花蓮縣	0	-	100.0	-	-	-	-	-	-
澎湖縣	-	-	-	-	-	-	-	-	-
金馬地區	-	-	-	-	-	-	-	-	-
個人月收入									
20,000元以下	1	-	100.0	-	-	-	-	-	-
20,001-30,000元	6	14.6	69.8	-	15.6	-	-	-	-
30,001-50,000元	9	58.6	25.7	8.0	-	9.2	-	-	12.1
50,001元以上	13	76.3	36.7	25.0	-	-	-	-	9.9
不知道/拒答	3	71.6	66.9	33.1	-	-	-	-	-

說明:最不满意服務項目為可複選，因此橫行加總可能超過100%。

表27 請問您不滿意上述服務的原因有哪些？

114年3月

單位：人、%

項目別	樣本數	操作麻煩/介面不夠人性化	容易下單錯誤	系統速度太慢/不穩定/需頻繁更新	營業員比較能理解並滿足我的需求	無法獲得所需資訊/解決問題	擔心交易安全	曾經有不好經驗/發生爭議	其他	不知道/拒答
總計	32	60.3	8.9	26.7	2.4	26.6	8.0	0.4	2.9	-
性別										
生理男性	13	53.4	21.5	26.9	5.7	29.4	19.4	1.1	-	-
生理女性	19	65.2	-	26.5	-	24.6	-	-	5.0	-
其他	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
年齡層										
18~24歲	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
25~29歲	2	53.1	-	-	-	-	-	-	46.9	-
30~39歲	14	65.3	8.5	15.5	-	19.1	-	-	-	-
40~49歲	7	67.4	21.7	23.5	10.8	-	20.0	-	-	-
50~59歲	4	69.4	-	54.1	-	63.5	-	-	-	-
60~69歲	5	36.0	-	52.7	-	64.0	20.1	-	-	-
70歲以上	0	31.0	31.0	31.0	-	69.0	31.0	31.0	-	-
教育程度										
國小及以下	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
國初中	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
高級中等	4	35.0	-	44.0	-	65.0	-	-	-	-
專科	2	45.8	6.9	6.9	-	54.2	6.9	6.9	-	-
大學	18	66.7	10.6	13.8	-	20.5	13.1	-	5.1	-
研究所及以上	8	61.4	9.6	53.7	9.6	15.1	-	-	-	-
居住縣市										
北部地區	19	59.7	10.1	26.0	3.9	23.0	7.2	-	4.9	-
新北市	4	66.1	28.8	-	-	-	33.9	-	-	-
臺北市	4	100.0	-	27.4	-	27.4	-	-	-	-
桃園市	4	56.2	-	-	-	43.8	-	-	-	-
宜蘭縣	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
新竹縣	4	-	-	100.0	-	43.3	-	-	-	-
基隆市	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
新竹市	3	71.8	22.5	-	22.5	-	-	-	28.2	-
中部地區	6	86.1	-	16.4	-	13.9	16.4	-	-	-
臺中市	3	73.2	-	-	-	26.8	-	-	-	-
苗栗縣	1	100.0	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-
彰化縣	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
南投縣	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
雲林縣	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
南部地區	6	41.3	13.4	28.8	-	43.3	-	-	-	-
臺南市	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
高雄市	3	22.1	22.1	47.5	-	52.5	-	-	-	-
嘉義縣	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
屏東縣	0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
嘉義市	1	67.2	-	-	-	32.8	-	-	-	-
東部離島	1	15.7	15.7	100.0	-	84.3	15.7	15.7	-	-
臺東縣	1	-	-	100.0	-	100.0	-	-	-	-
花蓮縣	0	100.0	100.0	100.0	-	-	100.0	100.0	-	-
澎湖縣	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
金馬地區	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
個人月收入										
20,000元以下	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
20,001-30,000元	6	14.6	-	27.2	-	69.8	-	-	15.6	-
30,001-50,000元	9	74.9	-	13.5	-	22.7	15.9	-	-	-
50,001元以上	13	66.6	12.4	28.7	5.7	17.2	1.1	1.1	-	-
不知道/拒答	3	71.6	38.5	61.5	-	-	33.1	-	-	-

說明：不滿意服務的原因為可複選，因此橫行加總可能超過100%。

表28 請問您最近三個月內使用數位金融「網路投保及線上申辦保險服務」的頻率是如何？

項目別	114年3月						單位：人、%
	樣本數	每天 數次	每天 一次	每週 四到六次	每週 一到三次	超過一週才 使用一次	
總計	508	-	0.7	1.1	9.2	89.0	-
性別							
生理男性	242	-	1.3	2.4	9.6	86.7	-
生理女性	267	-	0.2	-	8.8	91.0	-
其他	-	-	-	-	-	-	-
年齡層							
18~24歲	25	-	-	5.3	8.2	86.5	-
25~29歲	51	-	-	1.3	17.6	81.2	-
30~39歲	157	-	-	0.6	6.4	93.0	-
40~49歲	146	-	1.4	1.3	10.7	86.6	-
50~59歲	87	-	1.9	1.2	8.4	88.6	-
60~69歲	40	-	-	-	5.7	94.3	-
70歲以上	4	-	-	-	10.5	89.5	-
教育程度							
國小及以下	-	-	-	-	-	-	-
國初中	2	-	-	-	-	100.0	-
高級中等	89	-	-	-	13.4	86.6	-
專科	73	-	1.4	3.2	8.6	86.8	-
大學	246	-	1.1	0.6	9.1	89.3	-
研究所及以上	99	-	-	2.0	6.2	91.7	-
居住縣市							
北部地區	234	-	1.0	1.2	7.2	90.6	-
新北市	83	-	1.7	-	8.1	90.3	-
臺北市	62	-	1.6	2.8	8.2	87.5	-
桃園市	42	-	-	-	12.0	88.0	-
宜蘭縣	12	-	-	-	-	100.0	-
新竹縣	14	-	-	-	-	100.0	-
基隆市	12	-	-	-	-	100.0	-
新竹市	10	-	-	10.8	-	89.2	-
中部地區	120	-	-	1.1	13.1	85.9	-
臺中市	72	-	-	1.8	6.8	91.3	-
苗栗縣	7	-	-	-	-	100.0	-
彰化縣	26	-	-	-	25.1	74.9	-
南投縣	5	-	-	-	34.3	65.7	-
雲林縣	11	-	-	-	24.6	75.4	-
南部地區	140	-	0.9	1.2	9.5	88.3	-
臺南市	32	-	2.1	3.0	3.9	91.0	-
高雄市	64	-	1.0	1.2	12.9	84.9	-
嘉義縣	12	-	-	-	-	100.0	-
屏東縣	23	-	-	-	16.2	83.8	-
嘉義市	8	-	-	-	-	100.0	-
東部離島	13	-	-	-	5.3	94.7	-
臺東縣	4	-	-	-	-	100.0	-
花蓮縣	5	-	-	-	8.0	92.0	-
澎湖縣	1	-	-	-	-	100.0	-
金馬地區	3	-	-	-	9.9	90.1	-
個人月收入							
20,000元以下	29	-	-	-	3.1	96.9	-
20,001-30,000元	49	-	-	-	10.5	89.5	-
30,001-50,000元	202	-	-	0.3	11.1	88.6	-
50,001元以上	200	-	1.5	2.6	8.2	87.7	-
不知道/拒答	28	-	2.3	-	6.0	91.7	-

表29 請問您使用數位金融「網路投保及線上申辦保險服務」已經有多久的時間了？

項目別	樣本數	114年3月									不知道 /拒答
		未滿 三 個月	三個月 到未滿 六個月	六個月 到未滿 一年	一年 到未滿 二年	二年 到未滿 三年	三年 到未滿 四年	四年 到未滿 五年	五年 到未滿 十年	十年 及 以上	
總計	508	3.3	0.3	4.6	14.2	11.4	11.5	11.8	25.3	16.3	1.2
性別											
生理男性	242	3.9	0.1	4.2	12.0	10.3	14.3	11.2	28.0	15.4	0.6
生理女性	267	2.8	0.5	4.9	16.3	12.3	9.0	12.4	22.9	17.1	1.7
其他	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
年齡層											
18~24歲	25	18.6	-	19.3	20.0	19.4	3.7	11.1	7.8	-	-
25~29歲	51	9.4	0.7	9.5	16.7	13.2	20.2	7.2	23.2	-	-
30~39歲	157	3.7	-	1.5	13.6	16.5	13.3	13.1	22.8	13.2	2.2
40~49歲	146	-	-	6.8	13.1	6.9	11.3	8.2	34.3	18.4	0.9
50~59歲	87	1.5	-	1.8	15.3	6.5	7.9	18.0	23.9	23.9	1.3
60~69歲	40	1.3	3.4	-	12.2	8.7	8.2	14.4	19.2	32.7	-
70歲以上	4	-	-	-	8.3	32.1	-	-	24.0	35.6	-
教育程度											
國小及以下	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
國初中	2	-	-	-	19.1	-	-	-	80.9	-	-
高級中等	89	3.2	1.5	2.8	12.7	9.5	6.9	13.4	19.1	25.4	5.4
專科	73	-	-	4.6	20.0	2.3	7.6	13.5	34.9	17.1	-
大學	246	5.4	0.1	5.4	11.7	14.2	15.9	10.4	25.1	11.4	0.5
研究所及以上	99	0.8	-	4.4	17.7	12.9	7.9	13.2	23.2	19.9	-
居住縣市											
北部地區	234	2.5	0.6	5.4	11.4	12.7	9.2	10.9	28.1	19.3	-
新北市	83	3.8	1.6	8.5	13.3	12.7	9.5	11.1	24.2	15.2	-
臺北市	62	1.9	-	3.2	12.1	15.2	12.3	12.3	26.4	16.6	-
桃園市	42	2.3	-	1.7	15.4	9.8	6.8	7.1	32.2	24.7	-
宜蘭縣	12	-	-	10.3	-	13.3	14.0	10.3	36.6	15.5	-
新竹縣	14	-	-	-	5.1	-	-	14.2	37.7	43.0	-
基隆市	12	4.3	-	14.4	-	23.7	5.2	15.2	11.8	25.4	-
新竹市	10	-	-	-	9.9	12.9	9.1	7.9	49.5	10.8	-
中部地區	120	2.6	-	5.5	18.8	5.7	14.1	14.9	23.3	12.6	2.5
臺中市	72	2.8	-	5.0	17.3	7.5	7.4	21.0	23.2	14.0	1.9
苗栗縣	7	-	-	30.3	41.5	4.7	-	15.0	-	8.5	-
彰化縣	26	4.3	-	-	21.8	2.7	17.0	7.1	27.5	13.1	6.5
南投縣	5	-	-	-	6.6	-	67.8	-	14.6	11.0	-
雲林縣	11	-	-	8.2	11.7	4.4	36.5	-	33.8	5.4	-
南部地區	140	4.2	-	2.9	15.3	13.3	14.3	10.5	23.2	14.4	2.1
臺南市	32	-	-	3.4	16.1	14.3	8.3	20.8	17.3	16.4	3.4
高雄市	64	5.1	-	-	8.7	19.7	17.4	7.2	27.3	14.6	-
嘉義縣	12	6.0	-	-	24.9	-	18.9	-	9.7	25.9	14.5
屏東縣	23	-	-	9.3	28.9	4.3	16.3	9.6	25.9	5.7	-
嘉義市	8	23.7	-	9.1	9.4	5.1	-	13.8	26.3	12.6	-
東部離島	13	16.3	2.6	-	12.2	19.9	-	15.0	17.9	16.0	-
臺東縣	4	-	8.8	-	20.4	28.1	-	28.1	14.6	-	-
花蓮縣	5	44.0	-	-	-	31.3	-	-	24.7	-	-
澎湖縣	1	-	-	-	-	-	-	37.9	12.1	50.1	-
金馬地區	3	-	-	-	26.0	-	-	13.0	13.6	47.4	-
個人月收入											
20,000元以下	29	3.9	-	3.9	15.4	-	14.6	11.6	27.7	14.8	8.2
20,001-30,000元	49	7.9	-	6.9	25.8	5.9	4.0	17.6	9.8	18.3	3.8
30,001-50,000元	202	4.7	0.7	4.0	15.4	15.6	15.8	7.5	24.0	11.5	0.8
50,001元以上	200	1.2	0.2	4.2	10.7	9.3	9.4	13.7	29.4	21.9	-
不知道/拒答	28	-	-	8.0	9.5	17.0	6.4	19.7	30.3	9.1	-

表30 請問您最常使用數位金融「網路投保及線上申辦保險服務」哪些服務項目？

項目別	114年3月				
	單位：人、%				
項目別	樣本數	網路投保	查詢保單資料	申請變更保障內容	申請文件
總計	508	70.8	46.3	4.2	3.6
性別					
生理男性	242	71.1	44.6	6.4	6.0
生理女性	267	70.5	47.8	2.1	1.3
其他	-	-	-	-	-
年齡層					
18~24歲	25	70.8	46.7	-	-
25~29歲	51	86.9	42.2	1.7	1.5
30~39歲	157	69.5	48.3	4.9	4.9
40~49歲	146	69.2	45.5	4.8	2.9
50~59歲	87	69.0	48.2	4.5	5.3
60~69歲	40	66.9	39.7	3.4	2.2
70歲以上	4	57.7	69.4	8.3	-
教育程度					
國小及以下	-	-	-	-	-
國初中	2	80.9	19.1	-	-
高級中等	89	56.9	44.6	2.8	2.5
專科	73	69.8	52.8	7.6	9.4
大學	246	73.4	48.7	2.2	1.7
研究所及以上	99	77.4	37.8	7.9	4.9
居住縣市					
北部地區	234	73.9	39.8	4.4	3.6
新北市	83	71.9	31.9	5.0	5.0
臺北市	62	69.4	45.5	6.2	1.8
桃園市	42	72.7	45.0	2.0	6.5
宜蘭縣	12	94.7	26.9	-	-
新竹縣	14	100.0	12.7	-	-
基隆市	12	68.2	82.5	12.3	4.1
新竹市	10	69.5	53.5	-	-
中部地區	120	70.1	45.7	2.5	1.7
臺中市	72	70.9	38.3	1.6	1.9
苗栗縣	7	58.9	41.1	-	-
彰化縣	26	68.1	66.7	5.8	2.8
南投縣	5	59.1	60.0	6.6	-
雲林縣	11	81.8	40.9	-	-
南部地區	140	65.7	57.3	5.4	5.4
臺南市	32	75.5	58.5	5.4	7.7
高雄市	64	68.5	51.9	5.3	5.9
嘉義縣	12	48.8	55.0	-	-
屏東縣	23	60.1	74.1	10.1	5.7
嘉義市	8	46.4	51.1	-	-
東部離島	13	76.7	49.7	2.4	-
臺東縣	4	66.1	82.4	-	-
花蓮縣	5	84.1	30.9	-	-
澎湖縣	1	75.5	35.4	-	-
金馬地區	3	78.8	44.1	9.9	-
個人月收入					
20,000元以下	29	63.8	39.0	4.6	-
20,001-30,000元	49	74.3	45.6	-	-
30,001-50,000元	202	70.3	50.7	3.0	4.2
50,001元以上	200	71.4	43.3	5.5	4.3
不知道/拒答	28	70.8	44.5	9.3	3.8

說明：使用項目為可複選，因此橫行加總可能超過100%。

表30 請問您最常使用數位金融「網路投保及線上申辦保險服務」哪些服務項目？(續)

114年3月						單位：人、%
申請變更個人基本資料	申請投資型保單契約變更	申請線上理賠	線上/智能客服	申請保全給付	不知道/拒答	
3.5	3.2	3.1	2.0	0.7	0.3	
5.0	3.0	3.2	1.5	1.5	0.5	
2.1	3.3	3.0	2.4	-	-	
-	-	-	-	-	-	
-	4.5	-	4.6	-	-	
-	-	-	-	-	-	
3.1	2.7	3.2	1.7	0.4	-	
5.9	3.4	3.3	2.9	0.6	-	
3.9	5.2	2.2	1.2	2.5	1.5	
2.2	3.0	7.9	2.2	-	-	
-	-	25.1	-	-	-	
-	-	-	-	-	-	
-	-	-	-	-	-	
1.0	2.5	3.5	1.0	-	1.5	
8.3	6.7	3.3	3.8	1.5	-	
2.6	1.6	2.6	1.0	0.6	-	
4.5	5.1	4.0	4.0	1.1	-	
1.6	3.0	4.0	2.5	1.3	-	
1.3	5.8	7.7	3.2	1.3	-	
1.8	1.3	3.3	3.8	1.8	-	
4.0	2.4	2.0	2.0	1.9	-	
-	-	-	-	-	-	
-	-	-	-	-	-	
-	2.9	-	-	-	-	
-	-	-	-	-	-	
1.2	2.2	3.3	2.5	0.6	1.1	
-	1.7	1.8	-	-	1.8	
-	19.6	-	-	-	-	
5.8	-	8.1	5.4	2.7	-	
-	-	11.0	33.5	-	-	
-	-	-	-	-	-	
8.6	4.6	1.9	0.7	-	-	
8.5	8.5	5.3	3.0	-	-	
8.2	1.6	1.4	-	-	-	
5.8	-	-	-	-	-	
4.3	11.5	-	-	-	-	
29.6	-	-	-	-	-	
3.0	-	-	-	-	-	
-	-	-	-	-	-	
8.0	-	-	-	-	-	
-	-	-	-	-	-	
-	-	-	-	-	-	
-	9.7	4.7	5.9	-	-	
3.1	2.0	1.9	-	-	-	
3.7	2.5	2.1	1.7	0.4	-	
3.3	3.1	4.1	1.9	0.9	0.7	
7.8	3.8	3.8	3.8	3.8	-	

表31 請問您對數位金融「網路投保及線上申辦保險服務」整體使用覺得滿不滿意？

項目別	樣本數	114年3月			單位：人、%			不知道/拒答
		滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	
總計	508	93.2	20.6	72.6	5.4	5.4	-	1.5
性別								
生理男性	242	93.9	20.6	73.4	5.0	5.0	-	1.1
生理女性	267	92.4	20.6	71.8	5.7	5.7	-	1.8
其他	-	-	-	-	-	-	-	-
年齡層*								
18~24歲	25	88.8	29.3	59.5	9.5	9.5	-	1.7
25~29歲	51	92.1	21.6	70.5	4.2	4.2	-	3.7
30~39歲	157	98.1	17.5	80.6	1.0	1.0	-	1.0
40~49歲	146	92.8	24.4	68.4	6.5	6.5	-	0.7
50~59歲	87	90.8	17.2	73.6	6.7	6.7	-	2.5
60~69歲	40	83.7	16.9	66.8	15.3	15.3	-	1.0
70歲以上	4	100.0	45.9	54.1	-	-	-	-
教育程度								
國小及以下	-	-	-	-	-	-	-	-
國初中	2	80.9	-	80.9	-	-	-	19.1
高級中等	89	91.8	17.6	74.2	6.7	6.7	-	1.5
專科	73	96.4	21.3	75.1	3.6	3.6	-	-
大學	246	93.3	21.6	71.7	4.5	4.5	-	2.2
研究所及以上	99	91.8	20.5	71.3	7.8	7.8	-	0.4
居住縣市								
北部地區	234	92.2	23.2	69.0	6.8	6.8	-	1.0
新北市	83	88.3	20.7	67.5	8.9	8.9	-	2.8
臺北市	62	90.8	24.1	66.7	9.2	9.2	-	-
桃園市	42	96.0	17.2	78.9	4.0	4.0	-	-
宜蘭縣	12	100.0	20.5	79.5	-	-	-	-
新竹縣	14	100.0	36.7	63.3	-	-	-	-
基隆市	12	90.0	45.6	44.3	10.0	10.0	-	-
新竹市	10	100.0	21.9	78.1	-	-	-	-
中部地區	120	92.1	18.7	73.4	4.4	4.4	-	3.5
臺中市	72	90.4	21.0	69.4	3.7	3.7	-	5.9
苗栗縣	7	88.6	8.5	80.2	11.4	11.4	-	-
彰化縣	26	92.9	12.3	80.6	7.1	7.1	-	-
南投縣	5	100.0	14.6	85.4	-	-	-	-
雲林縣	11	100.0	27.3	72.7	-	-	-	-
南部地區	140	96.7	18.5	78.2	2.7	2.7	-	0.6
臺南市	32	96.1	18.5	77.6	3.9	3.9	-	-
高雄市	64	97.2	22.0	75.2	2.8	2.8	-	-
嘉義縣	12	93.8	11.1	82.7	6.2	6.2	-	-
屏東縣	23	100.0	17.0	83.0	-	-	-	-
嘉義市	8	89.8	5.9	83.9	-	-	-	10.2
東部離島	13	82.7	13.9	68.8	17.3	17.3	-	-
臺東縣	4	91.2	20.4	70.8	8.8	8.8	-	-
花蓮縣	5	77.1	-	77.1	22.9	22.9	-	-
澎湖縣	1	100.0	25.6	74.4	-	-	-	-
金馬地區	3	74.0	22.9	51.2	26.0	26.0	-	-
個人月收入								
20,000元以下	29	97.2	18.2	79.0	2.8	2.8	-	-
20,001-30,000元	49	91.5	15.3	76.2	8.5	8.5	-	-
30,001-50,000元	202	96.9	19.4	77.4	2.2	2.2	-	1.0
50,001元以上	200	90.2	24.4	65.9	8.0	8.0	-	1.8
不知道/拒答	28	85.8	13.3	72.5	7.5	7.5	-	6.8

表32 請問您最滿意數位金融「網路投保及線上申辦保險服務」哪些服務內容？

項目別	114年3月					單位：人、%
	樣本數	網路投保	查詢保單資料	申請變更保障內容	申請變更個人基本資料	
總計	474	65.8	42.8	3.2	2.8	
性別						
生理男性	227	67.7	41.6	3.6	4.8	
生理女性	247	64.1	43.9	2.8	0.9	
其他	-	-	-	-	-	
年齡層						
18~24歲	22	64.8	52.9	-	-	
25~29歲	47	80.7	40.0	-	3.0	
30~39歲	154	66.2	43.2	3.4	0.4	
40~49歲	135	63.1	40.6	3.8	6.4	
50~59歲	79	64.0	44.5	3.7	1.5	
60~69歲	33	60.2	39.7	4.1	4.1	
70歲以上	4	59.6	69.4	8.3	-	
教育程度						
國小及以下	-	-	-	-	-	
國初中	2	100.0	-	-	-	
高級中等	81	50.7	52.0	4.4	0.9	
專科	70	65.5	44.9	3.0	7.6	
大學	229	69.2	42.9	1.5	2.5	
研究所及以上	91	70.4	33.5	6.4	1.4	
居住縣市						
北部地區	216	69.7	36.3	2.9	2.5	
新北市	74	64.2	31.5	4.3	3.1	
臺北市	56	67.4	40.9	3.2	1.6	
桃園市	40	67.6	43.2	-	5.3	
宜蘭縣	12	84.5	26.9	-	-	
新竹縣	14	100.0	12.7	-	-	
基隆市	10	71.2	55.5	13.7	-	
新竹市	10	69.5	41.3	-	-	
中部地區	111	65.6	41.3	2.7	1.9	
臺中市	65	68.0	34.2	1.8	-	
苗栗縣	6	61.2	33.5	-	-	
彰化縣	24	62.9	58.3	6.2	6.2	
南投縣	5	44.5	60.0	6.6	-	
雲林縣	11	69.9	42.0	-	5.4	
南部地區	136	59.4	54.4	3.9	3.9	
臺南市	31	65.9	52.6	5.7	5.7	
高雄市	62	60.1	50.2	3.4	1.6	
嘉義縣	12	45.4	58.6	-	-	
屏東縣	23	60.1	61.7	6.2	3.3	
嘉義市	7	46.0	67.9	-	24.2	
東部離島	11	72.0	43.4	2.9	3.6	
臺東縣	4	62.8	80.7	-	-	
花蓮縣	4	89.7	10.3	-	10.3	
澎湖縣	1	75.5	35.4	-	-	
金馬地區	2	55.7	44.3	13.3	-	
個人月收入						
20,000元以下	28	60.0	43.6	4.7	-	
20,001-30,000元	45	66.1	40.6	-	3.4	
30,001-50,000元	196	67.9	47.4	2.5	1.9	
50,001元以上	181	63.9	38.9	4.0	3.8	
不知道/拒答	24	70.1	37.4	6.4	4.6	

說明:最滿意服務項目為可複選，因此橫行加總可能超過100%。

表32 請問您最滿意數位金融「網路投保及線上申辦保險服務」哪些服務內容？(續)

114年3月 單位：人、%					
申請文件	申請線上理賠	申請投資型保單 契約變更	申請保全給付	線上/智能客服	不知道/ 拒答
1.9	1.7	1.2	0.8	0.7	1.7
1.8	1.5	0.5	1.2	0.5	1.8
2.0	1.8	1.8	0.4	1.0	1.6
-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	5.2	4.2
-	-	-	-	-	3.4
1.0	2.1	0.9	0.5	-	-
1.9	2.7	-	2.3	1.7	1.0
3.9	-	3.0	-	-	3.4
4.1	-	5.0	-	-	4.8
8.6	25.1	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-
2.7	-	2.7	-	1.3	3.7
5.9	1.8	1.5	1.9	-	1.0
1.2	1.8	0.3	1.1	1.0	0.6
-	2.6	1.6	-	-	3.3
1.8	1.2	1.1	1.0	1.6	1.4
3.5	2.1	1.5	-	-	2.2
-	1.8	-	-	4.2	-
2.1	-	2.5	5.3	-	3.4
-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-
4.8	-	3.2	-	-	-
-	-	-	-	11.4	-
3.9	3.5	2.4	0.6	-	4.1
4.1	2.0	1.9	-	-	3.6
14.8	-	22.1	-	-	-
3.0	8.7	-	2.9	-	9.2
-	11.0	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-
0.5	0.7	0.3	0.7	-	0.5
2.3	3.1	-	-	-	2.3
-	-	-	1.6	-	-
-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-
-	-	6.5	-	-	-
-	3.8	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-
-	17.6	-	-	-	-
2.5	-	-	-	-	-
0.8	-	-	2.2	-	-
1.5	1.5	1.5	0.4	0.6	3.3
2.2	2.7	1.4	1.1	1.2	0.9
4.5	-	-	-	-	-

表33 請問您滿意上述服務的原因有哪些？

項目別	114年3月							
	單位：人、%							
	樣本數	節省交通 或時間 成本	操作方便	容易瞭解 資產狀況 /損益 情形	享有折扣	提升投資 標的轉換 速度	交易比較 安全	不知道/ 拒答
總計	474	69.8	48.1	17.0	9.5	1.3	0.7	2.3
性別								
生理男性	227	68.2	43.5	16.2	9.1	1.0	0.8	2.9
生理女性	247	71.3	52.4	17.8	9.9	1.7	0.6	1.7
其他	-	-	-	-	-	-	-	-
年齡層								
18~24歲	22	56.1	51.0	18.2	6.0	-	-	5.2
25~29歲	47	70.0	55.7	15.8	7.2	-	-	5.3
30~39歲	154	76.2	47.1	13.7	5.3	2.1	-	2.1
40~49歲	135	71.2	44.6	17.5	13.2	1.6	1.9	1.6
50~59歲	79	63.3	49.5	19.5	11.8	-	0.6	-
60~69歲	33	63.7	47.5	20.4	14.8	2.6	-	6.2
70歲以上	4	32.4	77.9	58.9	3.0	-	10.7	-
教育程度								
國小及以下	-	-	-	-	-	-	-	-
國初中	2	100.0	-	-	100.0	-	-	-
高級中等	81	66.5	50.1	22.8	11.7	-	0.5	3.2
專科	70	68.9	51.3	13.1	11.1	-	-	-
大學	229	67.5	50.2	15.6	8.4	2.1	1.1	2.4
研究所及以上	91	78.8	39.7	18.6	7.3	1.6	0.5	3.3
居住縣市								
北部地區	216	73.5	43.6	15.0	6.0	1.4	1.6	2.6
新北市	74	78.3	29.7	18.6	2.1	1.9	-	2.2
臺北市	56	70.4	38.9	19.1	4.7	1.5	-	2.0
桃園市	40	64.6	61.7	12.3	19.7	2.0	5.7	1.9
宜蘭縣	12	71.5	48.1	-	-	-	-	7.3
新竹縣	14	70.6	58.1	-	-	-	-	8.9
基隆市	10	80.4	60.2	17.4	-	-	4.6	-
新竹市	10	90.9	58.0	12.9	9.1	-	6.9	-
中部地區	111	64.7	57.9	11.8	12.4	1.3	-	1.2
臺中市	65	68.6	50.9	14.0	14.4	-	-	-
苗栗縣	6	44.4	41.7	-	21.4	22.1	-	-
彰化縣	24	71.4	67.0	5.8	10.3	-	-	5.8
南投縣	5	44.5	100.0	-	-	-	-	-
雲林縣	11	48.4	69.3	24.7	5.4	-	-	-
南部地區	136	67.3	47.7	25.4	13.3	1.3	-	2.9
臺南市	31	59.5	54.3	26.6	9.3	-	-	-
高雄市	62	72.8	36.5	26.8	11.4	2.9	-	3.4
嘉義縣	12	54.2	50.7	6.2	-	-	-	15.5
屏東縣	23	66.7	64.2	37.1	31.5	-	-	-
嘉義市	7	76.3	58.5	-	9.5	-	-	-
東部離島	11	80.2	42.8	5.6	2.4	-	-	-
臺東縣	4	84.0	16.0	-	-	-	-	-
花蓮縣	4	100.0	59.4	-	-	-	-	-
澎湖縣	1	63.5	58.1	24.5	12.1	-	-	-
金馬地區	2	51.4	48.6	13.3	5.1	-	-	-
個人月收入								
20,000元以下	28	42.5	70.9	12.6	17.9	-	-	-
20,001-30,000元	45	62.8	45.8	12.8	8.7	-	0.9	4.0
30,001-50,000元	196	71.6	47.3	17.8	8.9	1.6	0.5	2.6
50,001元以上	181	75.1	44.2	17.0	7.8	0.9	1.1	2.2
不知道/拒答	24	60.7	61.9	23.4	19.5	5.8	-	-

說明:滿意服務的原因為可複選，因此橫行加總可能超過100%。

表34 請問您最不滿意數位金融「網路投保及線上申辦保險服務」哪些服務內容？

項目別	114年3月				
	單位：人、%				
	樣本數	查詢保單資料	網路投保	申請文件	申請線上理賠
總計	27	55.3	40.4	10.0	7.1
性別					
生理男性	12	52.3	59.6	9.9	9.2
生理女性	15	57.7	25.3	10.0	5.4
其他	-	-	-	-	-
年齡層					
18~24歲	2	100.0	-	-	-
25~29歲	2	59.9	40.1	-	-
30~39歲	2	-	68.9	-	-
40~49歲	9	74.6	33.8	19.6	8.8
50~59歲	6	63.6	34.1	15.0	19.0
60~69歲	6	12.0	65.6	-	-
70歲以上	-	-	-	-	-
教育程度					
國小及以下	-	-	-	-	-
國初中	-	-	-	-	-
高級中等	6	28.1	36.0	-	-
專科	3	29.4	70.6	-	-
大學	11	63.5	39.4	16.7	7.5
研究所及以上	8	73.1	35.0	11.3	14.4
居住縣市					
北部地區	16	41.7	53.8	3.0	7.0
新北市	7	31.7	50.1	-	-
臺北市	6	63.3	56.1	-	19.5
桃園市	2	-	100.0	-	-
宜蘭縣	-	-	-	-	-
新竹縣	-	-	-	-	-
基隆市	1	59.0	-	41.0	-
新竹市	-	-	-	-	-
中部地區	5	68.3	46.8	35.0	15.7
臺中市	3	69.9	60.2	69.9	-
苗栗縣	1	100.0	-	-	100.0
彰化縣	2	51.3	48.7	-	-
南投縣	-	-	-	-	-
雲林縣	-	-	-	-	-
南部地區	4	79.7	-	-	-
臺南市	1	100.0	-	-	-
高雄市	2	100.0	-	-	-
嘉義縣	1	-	-	-	-
屏東縣	-	-	-	-	-
嘉義市	-	-	-	-	-
東部離島	2	79.8	-	17.1	-
臺東縣	0	100.0	-	-	-
花蓮縣	1	100.0	-	34.8	-
澎湖縣	-	-	-	-	-
金馬地區	1	43.6	-	-	-
個人月收入					
20,000元以下	1	-	100.0	-	-
20,001-30,000元	4	100.0	-	25.2	-
30,001-50,000元	4	49.0	20.1	-	-
50,001元以上	16	50.1	58.9	7.5	7.0
不知道/拒答	2	40.0	-	23.0	40.0

說明:最不滿意服務項目為可複選，因此橫行加總可能超過100%。

表35 請問您不滿意上述服務的原因有哪些？

項目別	114年3月								
	單位：人、%								
	樣本數	操作麻煩/ 介面不夠 人性化	業務員比 較能理解 跟滿足我 的需求	系統速度 太慢/不穩 定/需頻繁 更新	無法獲得 所需資訊/ 解決問題	擔心交 易安全	曾經有不 好經驗/發 生爭議	其他	不知道 / 拒答
總計	27	50.5	15.1	12.5	48.5	6.9	6.4	1.7	-
性別									
生理男性	12	26.5	20.6	12.8	52.3	15.6	7.1	3.9	-
生理女性	15	69.6	10.8	12.3	45.5	-	5.8	-	-
其他	-	-	-	-	-	-	-	-	-
年齡層									
18~24歲	2	-	-	-	100.0	-	-	-	-
25~29歲	2	59.9	40.1	-	-	-	40.1	-	-
30~39歲	2	-	-	-	68.9	-	-	31.1	-
40~49歲	9	67.9	-	26.9	41.5	-	-	-	-
50~59歲	6	15.1	56.0	-	64.9	32.1	15.1	-	-
60~69歲	6	86.7	-	14.6	35.6	-	-	-	-
70歲以上	-	-	-	-	-	-	-	-	-
教育程度									
國小及以下	-	-	-	-	-	-	-	-	-
國初中	-	-	-	-	-	-	-	-	-
高級中等	6	71.3	13.0	15.0	38.7	-	-	-	-
專科	3	39.9	-	-	30.7	29.4	-	-	-
大學	11	74.0	20.4	16.2	32.0	-	15.7	4.2	-
研究所及以上	8	4.7	14.4	9.6	85.6	14.4	-	-	-
居住縣市									
北部地區	16	44.0	17.9	-	64.6	7.0	10.9	-	-
新北市	7	46.8	11.9	-	83.3	-	11.9	-	-
臺北市	6	62.2	19.5	-	37.8	19.5	-	-	-
桃園市	2	-	51.6	-	48.4	-	51.6	-	-
宜蘭縣	-	-	-	-	-	-	-	-	-
新竹縣	-	-	-	-	-	-	-	-	-
基隆市	1	-	-	-	100.0	-	-	-	-
新竹市	-	-	-	-	-	-	-	-	-
中部地區	5	82.5	-	31.7	48.3	-	-	-	-
臺中市	3	100.0	-	30.1	30.1	-	-	-	-
苗栗縣	1	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-
彰化縣	2	48.7	-	48.7	51.3	-	-	-	-
南投縣	-	-	-	-	-	-	-	-	-
雲林縣	-	-	-	-	-	-	-	-	-
南部地區	4	45.7	34.0	26.4	-	20.3	-	-	-
臺南市	1	58.3	41.7	-	-	-	-	-	-
高雄市	2	56.5	-	56.5	-	43.5	-	-	-
嘉義縣	1	-	100.0	-	-	-	-	-	-
屏東縣	-	-	-	-	-	-	-	-	-
嘉義市	-	-	-	-	-	-	-	-	-
東部離島	2	30.6	-	32.0	17.1	-	-	20.2	-
臺東縣	0	100.0	-	-	-	-	-	-	-
花蓮縣	1	-	-	65.2	34.8	-	-	-	-
澎湖縣	-	-	-	-	-	-	-	-	-
金馬地區	1	43.6	-	-	-	-	-	56.4	-
個人月收入									
20,000元以下	1	-	-	-	100.0	-	-	-	-
20,001-30,000元	4	25.2	-	-	56.3	18.5	-	-	-
30,001-50,000元	4	78.8	-	20.1	52.0	-	-	-	-
50,001元以上	16	53.3	21.2	16.0	41.0	7.0	10.9	3.0	-
不知道/拒答	2	40.0	36.9	-	63.1	-	-	-	-

說明:不滿意服務的原因為可複選，因此橫行加總可能超過100%。

表36 請問您對於使用數位金融服務在「交易安全」的表現有沒有信心？

項目別	樣本數	114年3月			單位：人、%			不知道/拒答
		有信心	非常有信心	還算有信心	沒有信心	不太有信心	非常沒有信心	
總計	2,128	76.7	10.6	66.1	21.9	17.7	4.2	1.4
性別								
生理男性	1,007	79.4	13.5	66.0	19.1	14.8	4.3	1.4
生理女性	1,121	74.2	8.0	66.2	24.4	20.3	4.2	1.4
其他	-	-	-	-	-	-	-	-
年齡層								
18～24歲	229	85.2	15.0	70.2	13.9	9.7	4.2	0.9
25～29歲	231	83.4	12.7	70.7	14.8	13.0	1.8	1.8
30～39歲	484	81.6	9.0	72.7	17.3	14.1	3.2	1.1
40～49歲	524	76.2	10.6	65.6	23.0	19.3	3.7	0.7
50～59歲	379	66.9	8.3	58.6	31.1	24.2	7.0	2.0
60～69歲	213	68.3	10.3	58.0	29.8	25.4	4.4	2.0
70歲以上	68	73.7	14.2	59.5	21.8	13.9	7.9	4.5
教育程度								
國小及以下	14	75.2	21.9	53.3	22.5	10.7	11.8	2.3
國初中	67	77.1	14.8	62.4	22.9	18.4	4.4	-
高級中等	502	71.1	8.1	63.0	27.1	21.3	5.9	1.8
專科	288	70.5	9.1	61.4	28.8	22.7	6.1	0.7
大學	960	80.2	12.9	67.3	18.4	15.5	2.9	1.4
研究所及以上	296	80.5	7.2	73.3	17.6	14.1	3.5	2.0
居住縣市								
北部地區	1,023	79.4	10.9	68.5	19.5	15.8	3.7	1.1
新北市	405	78.6	10.0	68.5	21.1	17.3	3.8	0.3
臺北市	227	80.7	10.4	70.3	15.8	12.9	2.9	3.5
桃園市	216	82.1	10.7	71.4	17.2	14.8	2.4	0.7
宜蘭縣	40	69.4	26.1	43.3	29.7	21.7	7.9	0.9
新竹縣	59	83.7	11.3	72.3	16.3	10.4	6.0	-
基隆市	29	77.2	16.9	60.4	22.8	22.8	-	-
新竹市	47	72.3	5.0	67.3	27.7	19.9	7.8	-
中部地區	500	77.0	11.3	65.7	22.3	19.2	3.2	0.7
臺中市	255	77.6	12.9	64.7	21.4	19.0	2.5	1.0
苗栗縣	49	65.8	10.9	54.9	32.2	21.8	10.4	2.0
彰化縣	115	80.1	4.7	75.4	19.9	17.3	2.5	-
南投縣	34	80.4	25.7	54.7	19.6	18.2	1.4	-
雲林縣	47	75.0	8.3	66.7	25.0	22.8	2.2	-
南部地區	541	71.9	9.7	62.3	25.3	19.8	5.5	2.8
臺南市	162	73.4	12.3	61.1	23.7	18.9	4.9	2.9
高雄市	262	67.7	8.2	59.5	29.0	22.6	6.4	3.3
嘉義縣	34	76.1	9.3	66.9	22.6	20.4	2.2	1.3
屏東縣	63	82.2	9.5	72.8	15.6	12.1	3.6	2.1
嘉義市	20	75.6	8.8	66.8	24.4	14.8	9.6	-
東部離島	63	70.2	7.6	62.6	28.7	17.8	11.0	1.1
臺東縣	16	71.1	1.7	69.4	28.9	16.2	12.8	-
花蓮縣	26	72.5	6.6	65.9	26.3	9.1	17.2	1.2
澎湖縣	7	74.5	5.1	69.4	25.5	19.1	6.3	-
金馬地區	14	62.8	17.7	45.0	34.6	34.6	-	2.6
個人月收入								
20,000元以下	319	76.0	10.1	65.9	22.8	15.1	7.7	1.2
20,001-30,000元	306	67.3	7.2	60.1	31.8	27.3	4.5	0.9
30,001-50,000元	787	78.1	11.0	67.1	20.9	17.9	2.9	1.1
50,001元以上	596	80.3	12.7	67.6	17.7	14.5	3.3	2.0
不知道/拒答	120	75.0	7.2	67.8	22.0	14.6	7.5	2.9

表37 整體來說，請問您對我國數位金融服務的表現滿不滿意？

項目別	樣本數	114年3月			單位：人、%			不知道/拒答
		滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	
總計	2,128	85.9	11.7	74.3	12.1	9.9	2.2	2.0
性別								
生理男性	1,007	84.9	12.7	72.2	13.6	10.5	3.1	1.5
生理女性	1,121	86.9	10.7	76.1	10.8	9.4	1.4	2.4
其他	-	-	-	-	-	-	-	-
年齡層								
18～24歲	229	90.3	18.8	71.5	8.6	7.4	1.2	1.1
25～29歲	231	88.5	15.3	73.2	9.4	7.8	1.5	2.1
30～39歲	484	86.3	10.3	76.0	12.6	11.0	1.6	1.1
40～49歲	524	86.4	10.2	76.1	12.3	9.9	2.5	1.3
50～59歲	379	81.7	8.4	73.4	15.4	12.0	3.4	2.9
60～69歲	213	83.9	11.4	72.6	12.1	9.1	2.9	4.0
70歲以上	68	86.2	15.0	71.3	9.1	8.0	1.1	4.6
教育程度								
國小及以下	14	62.5	-	62.5	13.4	13.4	-	24.1
國初中	67	85.0	19.1	65.9	13.1	6.6	6.6	1.9
高級中等	502	85.1	9.3	75.8	11.8	9.9	1.9	3.0
專科	288	82.8	9.4	73.4	15.6	12.7	2.9	1.7
大學	960	87.6	13.1	74.5	10.9	8.9	2.0	1.5
研究所及以上	296	86.2	12.0	74.2	12.6	10.8	1.8	1.2
居住縣市								
北部地區	1,023	85.4	11.8	73.5	12.7	10.6	2.1	1.9
新北市	405	85.3	11.6	73.7	12.3	9.3	3.0	2.4
臺北市	227	81.7	10.4	71.3	16.0	14.6	1.3	2.3
桃園市	216	89.4	12.8	76.6	9.8	7.9	1.9	0.8
宜蘭縣	40	84.6	11.6	73.0	11.5	10.0	1.6	3.8
新竹縣	59	88.7	14.9	73.8	11.3	11.3	-	-
基隆市	29	83.9	20.4	63.4	16.1	12.0	4.1	-
新竹市	47	83.2	7.4	75.8	14.9	13.3	1.6	1.8
中部地區	500	86.8	10.6	76.2	11.0	9.7	1.4	2.1
臺中市	255	86.4	11.9	74.6	9.9	8.5	1.4	3.6
苗栗縣	49	83.1	16.1	67.0	15.2	13.2	2.1	1.7
彰化縣	115	89.3	6.3	83.0	10.2	9.5	0.8	0.5
南投縣	34	89.9	15.8	74.1	10.1	7.9	2.3	-
雲林縣	47	84.7	5.3	79.4	15.3	14.2	1.1	-
南部地區	541	86.5	12.1	74.4	11.5	8.9	2.6	2.1
臺南市	162	86.1	16.9	69.3	10.1	7.5	2.6	3.8
高雄市	262	85.5	10.2	75.3	13.4	11.5	1.8	1.2
嘉義縣	34	87.6	6.3	81.4	11.1	7.2	3.9	1.3
屏東縣	63	90.5	12.0	78.5	7.3	2.1	5.2	2.3
嘉義市	20	87.6	7.9	79.7	12.4	10.7	1.7	-
東部離島	63	83.0	13.2	69.8	15.2	8.5	6.7	1.8
臺東縣	16	75.5	6.7	68.8	24.5	14.3	10.2	-
花蓮縣	26	93.8	10.6	83.1	2.5	2.5	-	3.8
澎湖縣	7	79.1	27.8	51.3	18.8	14.3	4.5	2.1
金馬地區	14	74.0	17.6	56.4	26.0	9.7	16.3	-
個人月收入								
20,000元以下	319	85.8	13.4	72.4	9.9	6.4	3.5	4.3
20,001-30,000元	306	83.6	8.4	75.2	15.0	14.2	0.8	1.4
30,001-50,000元	787	88.6	11.8	76.8	9.9	8.5	1.4	1.5
50,001元以上	596	84.7	12.9	71.8	13.7	11.0	2.7	1.6
不知道/拒答	120	80.6	7.8	72.8	16.8	11.8	4.9	2.6

表38 依照您個人使用數位金融服務的經驗，請問您期待未來發展重點或最需要的面向、服務內容為何？

項目別	114年3月							
	單位：人、%							
項目別	樣本數	提升交易安全	平台相互整合擴大服務內容	提升網頁、App操作方便性	增加更多實體商店提供數位金融服務	強化身分驗證機制	有更多元化服務項目	增加優惠或使用折扣
總計	2,266	30.2	13.3	9.0	7.8	5.7	5.5	4.5
性別*								
生理男性	1,087	28.8	14.2	9.2	8.5	5.7	7.0	5.0
生理女性	1,179	31.5	12.4	8.8	7.2	5.8	4.2	4.1
其他	-	-	-	-	-	-	-	-
年齡層*								
18~24歲	238	14.3	13.7	5.1	7.5	3.0	5.3	4.0
25~29歲	244	30.5	17.2	8.3	16.5	7.0	8.6	6.7
30~39歲	505	27.7	15.9	9.5	9.3	7.9	8.7	6.3
40~49歲	547	36.8	15.3	8.6	7.7	5.6	3.8	4.7
50~59歲	404	34.0	10.6	11.2	4.2	5.6	4.7	3.1
60~69歲	239	34.3	6.6	10.3	4.0	3.5	2.4	2.7
70歲以上	89	17.5	3.5	7.4	3.9	4.6	2.3	1.4
教育程度*								
國小及以下	19	19.5	4.6	4.6	10.1	8.3	4.6	3.3
國初中	86	7.4	-	5.9	0.5	-	0.5	2.9
高級中等	560	26.4	8.0	8.8	4.8	3.2	4.2	4.5
專科	307	38.3	10.9	4.4	5.8	6.7	3.4	2.9
大學	988	29.6	15.3	9.9	10.0	6.3	6.6	4.5
研究所及以上	308	38.0	22.7	12.3	9.9	9.2	8.0	6.8
居住縣市								
北部地區	1,085	31.9	13.4	10.5	8.0	5.3	5.2	4.1
新北市	435	32.8	14.4	10.0	9.7	5.2	4.6	4.1
臺北市	238	34.4	11.5	13.1	9.3	4.5	5.3	4.8
桃園市	229	29.4	13.2	8.1	3.2	6.9	5.4	2.8
宜蘭縣	40	53.0	7.5	19.1	7.8	4.8	4.3	1.5
新竹縣	62	12.9	7.1	9.1	8.1	3.7	7.5	5.6
基隆市	30	36.0	30.2	25.7	15.6	10.3	12.7	13.9
新竹市	49	27.9	17.4	-	5.1	2.4	3.8	2.5
中部地區	536	28.4	14.5	7.4	6.8	6.3	6.1	5.4
臺中市	273	29.2	13.2	6.4	7.4	6.7	7.4	5.0
苗栗縣	54	30.4	17.5	10.8	7.4	6.3	1.9	4.0
彰化縣	122	24.2	13.4	10.4	6.0	6.2	3.5	7.4
南投縣	37	31.3	22.6	4.5	1.2	-	7.7	9.7
雲林縣	50	30.6	14.6	3.6	9.2	9.3	8.8	1.1
南部地區	579	28.9	12.1	7.7	7.9	5.7	5.2	4.2
臺南市	181	28.5	14.6	5.8	10.5	4.1	5.2	4.8
高雄市	271	28.9	11.9	7.7	5.8	5.9	5.4	3.7
嘉義縣	39	36.5	5.1	5.8	6.8	7.7	1.9	1.2
屏東縣	68	28.5	9.8	12.1	12.0	6.5	5.3	7.5
嘉義市	21	20.3	13.8	12.6	2.0	11.5	7.1	2.0
東部離島	67	28.5	10.7	8.4	10.9	7.8	8.2	7.0
臺東縣	16	40.1	3.6	9.4	7.8	1.9	5.7	4.7
花蓮縣	28	24.7	13.5	5.9	18.7	9.6	10.7	10.2
澎湖縣	8	26.4	15.3	9.5	5.0	5.0	5.8	7.9
金馬地區	15	24.4	10.8	11.5	3.2	12.4	7.7	3.2
個人月收入*								
20,000元以下	359	21.3	10.7	4.1	4.4	3.4	3.4	1.5
20,001-30,000元	340	32.1	10.3	5.3	4.8	4.8	4.9	6.3
30,001-50,000元	829	29.9	11.7	11.2	7.8	6.2	4.9	4.6
50,001元以上	615	33.0	17.6	10.6	10.4	6.3	8.0	4.6
不知道/拒答	123	38.9	17.7	10.1	12.9	8.9	5.0	8.1
使用經驗								
有使用	2,128	31.2	13.9	9.3	8.3	5.9	5.7	4.7
中斷使用	138	15.1	3.9	4.1	-	2.9	3.1	1.5

說明：期待未來發展重點或最需要的面向、服務內容為可複選，因此橫行加總可能超過100%。

表38 依照您個人使用數位金融服務的經驗，請問您期待未來發展重點或最需要的面向、服務內容為何？(續)

114年3月								單位：人、%
提高系統 穩定性	提升客服 回應及處 理效率	提升跨國 使用的便 利性	可提供客 製化服務 需求	減少廣告 訊息	增加轉帳 額度金額	美化APP操 作畫面	可為其他 第三人申 辦業務	不知道/ 拒答
3.2	2.8	2.3	2.3	1.9	1.8	1.0	0.6	48.6
4.1	2.8	2.4	3.2	1.9	2.1	1.0	0.7	49.1
2.4	2.7	2.3	1.4	1.9	1.6	1.0	0.5	48.1
-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.3	1.9	2.7	2.3	1.9	3.2	0.8	0.8	64.9
4.4	4.7	5.2	2.4	4.4	2.1	1.7	1.1	44.6
3.6	2.5	3.3	3.0	1.9	2.1	1.2	0.6	47.2
3.0	3.3	1.8	2.4	1.7	1.6	1.2	0.5	41.8
3.7	3.0	1.1	1.4	1.5	1.2	0.8	0.2	46.7
2.9	0.9	0.5	1.2	1.1	1.9	0.3	0.3	49.1
2.4	1.9	1.3	3.3	1.0	-	-	1.0	71.8
7.9	4.6	-	4.6	4.6	-	-	4.6	71.7
-	2.9	-	-	-	-	-	-	86.8
3.2	1.8	1.4	2.3	1.7	2.1	1.2	0.2	57.8
2.7	1.2	0.8	1.5	0.4	1.3	0.5	0.3	45.4
3.1	3.4	2.9	2.4	2.4	1.7	0.7	0.6	44.4
4.7	4.2	4.3	2.9	2.9	3.1	2.3	1.4	36.3
3.5	3.0	2.4	2.6	1.9	1.6	1.3	0.7	46.2
4.0	2.1	1.8	1.8	1.3	1.2	1.3	0.6	46.6
2.6	3.7	4.0	3.3	2.5	1.4	1.2	0.8	40.2
2.5	4.2	1.2	3.5	2.1	2.0	1.5	0.4	50.0
2.7	-	4.3	-	-	-	4.1	-	29.3
4.9	1.1	1.1	3.1	1.1	2.6	-	-	58.2
10.3	12.9	8.7	10.6	10.3	8.7	-	8.7	36.4
2.4	-	2.5	-	-	-	-	-	58.6
2.8	3.4	2.3	1.8	2.2	2.0	0.4	0.4	48.8
3.8	4.3	1.9	2.1	3.3	2.6	0.8	0.8	48.8
4.0	4.0	3.5	4.6	4.0	1.9	-	-	44.9
1.2	3.2	3.1	0.7	-	0.5	-	-	51.7
1.6	0.9	2.8	2.1	-	4.9	-	-	49.4
1.2	-	1.1	-	1.9	-	-	-	45.5
2.4	2.0	2.0	1.7	1.7	2.1	0.9	0.3	53.0
2.0	2.0	1.4	1.2	1.4	1.7	0.9	-	52.3
1.7	1.6	1.4	1.4	1.3	2.8	-	0.6	51.5
1.2	-	1.0	-	-	-	-	-	58.8
5.5	5.5	7.0	5.5	5.5	2.2	5.5	-	59.4
7.6	-	2.5	1.6	-	-	-	-	46.3
7.7	1.3	3.3	3.9	2.8	1.5	2.3	1.6	46.6
15.3	-	-	-	-	-	-	-	40.6
-	-	3.8	6.1	2.4	-	2.4	2.4	42.0
9.5	5.0	7.9	5.0	5.0	2.9	5.0	5.0	59.6
12.8	3.2	3.2	3.2	5.3	5.2	3.2	-	54.8
1.5	2.8	1.3	0.9	1.0	0.6	-	-	63.3
1.7	1.8	1.6	1.6	1.8	1.2	-	0.3	52.2
3.8	2.7	2.5	2.2	2.2	1.4	1.1	0.6	48.6
3.7	3.0	2.7	3.1	1.5	2.8	1.5	0.8	39.1
5.4	4.4	4.0	4.3	5.3	4.6	3.8	1.1	42.7
3.4	3.0	2.5	2.4	2.0	1.9	1.1	0.6	46.7
0.8	-	-	-	1.2	-	-	-	76.9

附錄三 深度訪談題綱內容

本研究並依據不同訪談對象事先擬定訪談題綱，以使受訪消費者更能有效率的分享其經驗、看法，訪談題綱分別為非數位金融服務用戶(含中斷服務消費者)、數位金融服務用戶、業界專家學者及財團法人證券投資人及期貨交易人保護中心與財團法人金融消費評議中心。投保中心與評議中心使用相同之訪談題綱。

一、消費者深度訪談題綱-數位金融服務用戶

數位金融服務用戶訪談題綱包含使用數位金融服務經驗、使用目的、目前使用狀況、使用面臨困難、未來繼續使用的可能性、新功能的期待、整體未來性發展看法等。

(一)受訪消費者個人資料：請問您年齡、職業與生活形態、收入狀況、日常生活消費領域、消費支出概況等。

(二)「數位金融服務」使用經驗、頻率：

- 您在日常生活有使用哪些「數位金融服務」內容？例如：行動銀行 App、行動支付（如 LINE Pay、街口）、純網銀、線上理財平台、虛擬保險平台等？這些服務使用的情境是如何？
- 為什麼會想要使用這些「數位金融服務」？第一次接觸是在什麼情境（如：付款、轉帳、查帳、投資、購買保險等）之下選擇使用這些服務內容？
- 您最常使用的是哪一項？為什麼選擇他？您主要使用的是哪幾家業者的服務？其優缺點為何？
- 哪些「數位金融服務」內容是您生活不可或缺的？
- 數位金融服務內容非常多元，除了您前面提到常使用、不可或缺服務內容外，還包含(依受訪消費者實際使用情境發問)行動支付「繳費、繳稅」與「轉帳」、網路銀行或行動銀行「查詢存款餘額與交易紀錄」與「帳單繳費/繳稅」、證券/期貨/選擇權/基金交易「查詢成交資訊」及網路投保及線上申辦保險服務「申請變更保障內容」，這些服務內容會想使用嗎？使用/不使用的原因有哪些？

- 請問您是否有使用國外其他「數位金融服務」的經驗，是什麼樣的情境下使用這些服務？國外哪些類型的數位金融服務會吸引您想嘗試？
- 在什麼樣的情境之下您會更密切的使用「數位金融服務」？

(三)使用面臨困難：

- 整體來說，您對目前使用的數位金融服務滿意嗎？（可請受訪消費者從介面設計、流程簡便、回應速度、安全性等方面說明）
- 請問是哪些原因讓您使用上覺得不滿意呢？
- 有沒有讓您覺得很方便或很驚喜的功能？可以舉例嗎？
- 從以前到現在，使用「數位金融服務」有碰到什麼樣的困難、卡關或是不信任？或是限制？我們想請您更詳細的告訴我們遇到的困難。
- 您對數位金融服務最在意的風險或問題是什麼？（例如：資安問題、資料外洩、操作錯誤）
- 您遇到的這些使用困難有獲得解決嗎？
- 這些困難會影響您未來繼續使用「數位金融服務」的意願嗎？
- 您會推薦家人、朋友使用「數位金融服務」嗎？

(四)數位金融服務未來發展性看法：

- 您個人認為我國「數位金融服務」未來發展重點或是最需要的面向、服務內容有哪一些？
- 您認為哪些需求在目前使用環境還沒有獲得滿足？有哪些新服務內容、新功能是您認為需要的？
- 您對於我國「數位金融服務」發展還有哪些其他建議？
- 如果讓您用一個詞形容數位金融服務，您會說他是什麼？為什麼？

二、消費者深度訪談題綱-非數位金融服務用戶

非數位金融服務用戶訪談題綱包含沒有使用數位金融服務原因、困難、未來使用的可能性、新功能的期待、整體未來性發展看法等。

(一)受訪消費者個人資料：請問您年齡、職業與生活形態、收入狀況、日常生活消費領域、消費支出概況等。

- 請問您平常會使用哪些金融服務內容？(像是：存款、提款、繳費、保險、投資等)
- 請問您平常使用金融服務內容時，會到哪裡辦理？(如：銀行臨櫃、自動櫃員機、郵局、電話客服)

(二)數位金融服務內容說明：由訪談者向受訪消費者概要說明目前數位金融服務的內容與使用情形。

(三)數位使用行為與能力探索

- 您平常會使用智慧型手機嗎？會用哪些功能？(例如：Line、YouTube、瀏覽新聞)
- 您是否曾經在網路上購物、預約、繳費過？那感覺如何？
- 如果有教學或有人幫忙，您會願意試著學習使用數位金融服務嗎？

(四)沒有使用「數位金融服務」的原因、困難：

- 「數位金融服務」已經廣泛應用在許多生活消費領域，請問您目前沒有使用「數位金融服務」的原因有哪些？(開放式：因為沒有需求、不知道如何開使用/不會用、擔心交易安全/不信任、習慣實體服務/使用現金...等)
- 什麼情況下，您會願意開始使用數位金融服務？(與前述沒有使用原因相呼應，並依照受訪消費者回答情況，增加使用情境的誘因，例如：排隊太久花時間、年輕人推薦說方便、有很多優惠/折扣、使用環境越來越安全/有保障、如果有人/親人教我操作會想試看看等...)

- 如果有一個「很簡單、很安全」的 App，只要點幾下就能轉帳或查帳，您會有興趣嗎？為什麼？
- 如果出門買東西、購物、消費不需要帶現金，只要用手機刷一下就可以完成付款，您會想要使用行動支付來幫助您嗎？為什麼？
- 當您有證券、基金買賣需要，或是投保各類保險時，您會想要使用網路或手機來幫助您嗎？為什麼？
- 有沒有曾經使用(或考慮使用)數位金融服務，但現在沒有繼續使用(或放棄使用)？我們想請您分享當時的原因有哪些？
- 您會不會擔心數位金融服務的安全性？例如個資外洩、被盜用帳戶等？金融服務機構提供什麼樣的安全性機制會讓您更放心來使用數位金融服務。
- 您覺得如果銀行或政府要推動大家使用數位金融服務，他們應該怎麼做比較好？

(五)數位金融服務未來發展性看法：

- 您個人認為我國「數位金融服務」未來發展重點或是最需要的面向、服務內容有哪一些？
- 您希望數位金融服務工具能有哪些「貼近您生活」的功能？（例如：語音操作、親友提醒、生活繳費整合）
- 您對於我國「數位金融服務」發展還有哪些其他建議？
- 最後想請問：對您來說，「使用數位金融服務」最大的阻力是什麼？有什麼辦法可以幫您克服？

三、業界專家學者深度訪談題綱

業界專家學者訪談題綱包含我國與鄰近國家發展現況、政策與法規環境、技術發展、消費者行為與信任、未來發展趨勢看法等幾個面向：

(一)我國與鄰近國家產業現況

- 請教您認為目前我國「數位金融服務」發展階段處在哪一個層次（如基礎建設、應用服務、創新實驗）？
- 我國本土業者（如銀行、第三方支付、FinTech 業者）之間的合作與競爭關係如何？
- 您認為相較於鄰近國家、其他國家（如中國大陸、新加坡、歐洲等）的數位金融服務發展，我國有什麼優勢與挑戰？

(二)數位技術應用與創新業者

- 目前在數位金融服務中常見的技術（例如 AI、大數據、區塊鏈、雲端、身分辨識）有哪些好的實際應用案例？哪些技術是我國發展數位金融服務特別需要關注的？
- 您怎麼看「開放銀行」（Open Banking）在我國數位金融服務環境的進展與潛力？目前的主要障礙為何？
- 您認為我國在數位身分認證（例如 金融 Fast-ID）、電子支付、虛擬貨幣等的整合發展情形如何？與其他國家發展的差距是如何？

(三)消費者行為與信任建構

- 量化調查顯示有近六成受訪消費者有使用數位金融服務經驗，您認為未來如何提升消費者對數位金融服務的接受度？
- 量化調查結果也顯示，受訪消費者非常在意「交易安全」與「個人資料保護」議題，您認為在金融科技發展中，個資保護與反洗錢等規範如何取得平衡？
- 量化調查結果顯示，受訪消費者非常期待各項行動支付系統進行整合，您對政府在系統整合的看法與建議？

- 就您的觀察與了解，您認為應該如何進一步增強受訪消費者對數位金融服務的信任程度？您認為哪些因素最能提升受訪消費者對數位金融服務的信心（如資訊安全、介面設計、法規保障等）？

(四)未來展望與趨勢預測

- 您認為未來五年內我國「數位金融服務」的關鍵發展方向為何？優勢在哪裡？挑戰又是哪些？
- 您認為有哪些國際社會的發展趨勢可以提供我國參考（如CBDC、跨境支付、AI 普及等議題）？
- 您對於我國「數位金融服務」發展還有哪些其他建議？

(五)政策與法規環境

- 請問您對於目前臺灣在「數位金融服務」相關的法規環境的成熟度看法是如何？
- 現行的金融監理制度對於「數位金融服務」的推展有助力有哪些？存在的阻礙有哪些？是否有哪些相關法令需要調整或修法？
- 現行金融監理制度對於臺灣「數位金融服務」的創新發展有什麼影響？

四、財團法人深度訪談題綱

財團法人深訪題綱包含兩個財團法人的角色定位、目前數位金融服務的爭議處理現況、現行法規與制度的檢視、與其他單位的合作情況及未來政策建議與展望等。

(一)訪談對象基本介紹與機構角色定位

- 因為報告撰寫需要，還是請您簡要介紹貴單位在處理數位金融服務消費或投資糾紛與爭議方面，主要的職責與運作機制現況。
- 在數位金融服務（如線上交易平台、行動投資 APP、網路下單、行動支付、線上投保、機器人理財...等）方面，貴單位近年來接獲的民事法律爭議主要類型有哪些？與過去三年比較是否有增加趨勢？增加的特性有哪些(包括爭議主體、所涉及金融服務類型及趨勢等)？

(二)數位金融服務下的爭議處理現況

- 貴單位在處理數位金融服務相關民事爭議時，面臨和過往傳統實體通路不同的挑戰有哪些？例如爭議內容、舉證困難、技術障礙等。
- 貴單位負責的數位金融服務法律糾紛中，最常見的爭議主體包括哪些？（如：保險公司、證券商、銀行、FinTech 新創、P2P 平台等）

(三)現行法規與制度面檢視

- 貴單位認為目前我國處理數位金融服務民事爭議的法律與行政制度完備度是如何？是否有哪些明顯不足之處貴單位建議應該優先改善？
- 延續上一個議題，其他國家有哪些與數位金融服務處理爭議的法律與行政制度，值得我們學習或是落實的？
- 對目前法規的適用性方面，尤其是面對新型態金融科技工具（如 AI 投顧、DeFi、NFT 投資等等），部分金融服務存在所謂的灰色地帶，貴單位在執行上有哪些困難之處？

- 貴單位目前是否有針對數位金融服務糾紛、民事爭議，設計特殊處理機制或程序（如：數位證據認定標準、線上申訴系統等）？

(四)與其他單位協作與制度整合

- 貴單位在處理數位金融服務民事爭議案件時，和金管會、消保處、檢調、法院或其他單位的合作機制是如何？彼此協作的順暢度是如何？
- 受訪消費者在數位金融服務最擔心的「交易安全」的問題，貴單位認為是否需要建立跨機關的資訊共享或快速處理平台，來因應日益複雜的數位金融服務糾紛？

(五)政策建議與未來展望

- 若從制度設計面來談，貴單位認為哪些和數位金融服務相關法規或政策面應優先修訂或補強？
- 貴單位對於政府建立特別的「數位金融消費或投資爭議處理框架」或法律架構的看法是如何？在政策上的建議是哪些？
- 對於部分專家學者建議引入數位仲裁、線上調解平台等新型態處理機制，貴單位的看法是如何？
- 貴單位如何看待創新技術的 AI、大數據等創新應用導入法律糾紛處理程序的可行性與風險？

(六)結語與補充意見

對於今天的訪談內容是否有其他觀察或建議？或是對於臺灣目前在數位金融服務爭議解決與制度設計上可改善的地方？