

專案質詢

8-8-13-0580

立法院議案關係文書 中華民國 104 年 12 月 9 日印發

案由：本院許委員淑華，鑒於我國傳統金融服務效率極高，惟推動行動支付等創新服務尚屬起步階段，落後其他國家甚多；行政院應責成主管機關適度鬆綁法令，並加速審查進度、積極解決行動支付服務範圍不足之問題。另銀行業發展第 3 方支付及跨境支付業務之家數甚多，惟大多不具經濟規模，致經營績效欠佳，亦應檢討改善；在分行功能重新調整或轉型方面，積極協調以達成共識，並評估轉型後人力精簡或轉化情形，妥為因應，以提升我國金融業競爭力。爰此，特向行政院提出質詢。

說明：

- 一、行政院 105 年度施政方針「肆、財政金融」第 8 項：「加速金融業海外布局，深耕亞洲市場；因應數位時代，全面發展數位金融環境；擴大金融業務範疇，鼓勵開發多元化金融商品，落實金融進口替代；健全股市交易機制，提供多樣化籌資及投資管道，促進資本市場發展。」查美國及日本等國面臨網路科技快速發展，其監管法令不斷鬆綁，許多非銀行業亦得以跨足經營各種銀行業務，致銀行皆致力擴展數位化服務以因應嚴峻之挑戰，惟查我國主管機關至 101 年 11 月始核定手機信用卡相關作業規定，顯示政府制定法規之時程不及科技創新之速度，致推動行動支付等創新服務之績效欠佳。
- 二、中國大陸及非洲幅員廣大、金融機構設點不便且法規尚未臻健全，故智慧型手機普及後，行動支付發展迅速，中國大陸民眾使用行動支付之占比已達 54%、非洲國家肯亞 2012 年全國 3/4 以上人口擁有手機，其中 80% 之手機用戶使用行動支付，成長速度十分可觀。
- 三、反觀台灣因地小人稠，金融機構密集分布、競爭激烈，且信用卡普及率高。依資策會 2014 年 11 月及 12 月間「台灣行動支付需求調查分析」結果，4.8% 之使用者曾利用 QR Code 及 NFC 等行動支付機制付款，其交易金額低於 1 千元者約 90%。至於具備行動支付條件之未使用者，亦即受訪者有行動支付功能之智慧型手機，亦知曉行動支付者有 11.7%，顯示該項

立法院第 8 屆第 8 會期第 13 次會議議案關係文書

業務尚有極大之拓展空間。而台灣行動支付公司宣示以「3 年內拓展 100 萬張之行動金融卡、信用卡，刷卡金額 1,000 億元」為未來努力之目標，惟該目標與 103 年銀行發卡量 3,738 萬餘張、國內刷卡金額 1 兆 9,238 億餘元之實績相距甚大，且我國發展行動支付尚有下列問題待改善：1. 僅限持有正卡之客戶，搭配 SONY 及 HTC 等特定機型之 NFC 手機、專用 SIM 卡，始得申請該行手機信用卡，且不提供預借現金服務、使用期限僅 2 年，較一般信用卡可至 7 年為短，使用者資格限制多；另現行一般信用卡已提供消費 3 千元以下，得以感應、免簽名方式結帳，手機信用卡相對便利性有限。2. 我國裝設感應式讀卡機之商店比率不高，商店端之機器若全面更換為感應式之讀卡機，需持續磨合及測試，且因規格及機型尚未統一，致換裝工程浩大、成本高昂且耗時甚久。目前手機信用卡僅得於銀行特約商店消費，較一般信用卡之支付觸角遍及各地，其服務範圍尚待擴展。

四、隨著網路購物成為消費之主流趨勢，兩岸電子商務往來日益密切，據估計僅淘寶網 2014 年在台灣之銷售額即達新台幣 500 億元以上，龐大商機不容小覷，另支付寶 2012 年全球人均支出城市排名前 10 名中，嘉義市及高雄市分別位居第 1 名及第 3 名，顯示我國第三方支付起步較晚，已被中國大陸業者搶占先機。本國銀行業看好第三方支付之前景，紛紛投入第三方支付及跨境支付業務，截至 104 年度 6 月底止，計有 7 家銀行及中華郵政公司提供第三方支付服務，承作總額 13.25 億元，雖較上年度成長，惟占我國電子商務銷售額 8,796 億元之比重甚低；另一銀及合庫分別與中國大陸知名業者「財付通」及「支付寶」合作辦理跨境支付業務，惟 104 年度上半年代收轉付金額分別僅為 1,836 萬 4 千元及 2 千元，績效欠佳。

五、網際網路快速發展，銀行業務亦隨之逐漸數位化，「BANK 3.0」一書作者 Brett King 來台演講曾提出：「分行已死，是時候重新思考與客戶接觸的方式，並為虛擬通路做出定位了！」之論點。另依據財金資訊公司統計，101 年度 ATM 轉帳、繳稅部分交易 1 億 4,200 萬餘筆，金額 5.1 兆元；其中 E-ATM 交易量占 30%，交易金額占 15.03%，顯示 E-ATM 使用日趨普及。另據金管會統計，102 年度及 103 年度 ATM 交易筆數分別為 7 億 6,251 萬 2 千次及 7 億 9,396 萬 2 千次；交易金額分別為 9 兆 2,638 億餘元及 9 兆 8,485 億餘元，成長率分別為 4.12% 及 6.31%（詳附表 1），而網路銀行及 ATM 使用普及化將減少客戶臨櫃交易之次數及降低臨櫃交易之重要性，致分行之重要性逐漸降低，故分行據點數量已非銀行最重要之利基。惟查 99 年底至 103 年底本國銀行國內分行數分別為 3,373 家、3,398 家、3,456 家、3,482 家及 3,499 家，104 年 6 月底 3,486 家，雖較 103 年底略減 13 家（減幅 0.37%），惟仍與 102 年底之分行數相當。另部分銀行雖將分行改設財富管理中心，惟因設立浮濫、無差異化致成效不彰，部分業者因而提出分行臨櫃可賣早餐及經營宅配，甚至因

立法院第 8 屆第 8 會期第 13 次會議議案關係文書

地制宜，經營 3C 業務等轉型建議。此外，行員對數位化環境是否影響其工作權尚有疑慮。是以，分行之功能與價值亟待予以重新定位。

六、自 86 年 7 月我國證券業者開辦網路下單以來，隨著網際網路普及化及資訊技術成熟化，加以網路下單交易成本遠低於語音下單及傳統式營業員接單模式，各證券商均設有網路交易系統，103 年我國期貨商國內經紀業務網路下單占市場比重為 85.71%，104 年 1 至 6 月平均比重為 83.71%，略低於 103 年。另保險業自 103 年 8 月 26 日起提供網路投保，截至 104 年 7 月底止，產險及壽險業分別有 10 家及 8 家業者提供網路投保，惟保費收入分別為 8,691 萬 6 千元及 363 萬 8 千元，占產、壽險業年保費收入 1,320 億元及 2 兆 7,700 億元之比率甚低，尤以壽險業網路投保之保費收入僅 363 萬 8 千元，實屬偏低，應研議改善。