



中大香港亞太研究所民調： 六成市民未用過「手機錢包」 逾四成市民支持推出政策鼓勵使用

近年來，「手機錢包」在內地的發展一日千里，香港雖已推行電子支付多年，但透過手機支付日常開支仍未普及。香港中文大學（中大）香港亞太研究所（亞太所）最近就市民使用「手機錢包」支付日常開支問題進行電話調查，發現有近六成市民完全沒有使用過「手機錢包」，有逾四成受訪市民認為政府應該推出政策鼓勵使用。

是次調查成功訪問了 731 位 18 歲或以上的市民。調查首先詢問市民在日常開支中習慣使用現金還是非現金消費。三成七（36.8%）受訪市民沒特別偏好，三成七（36.5%）則「習慣使用現金多些」，兩成六（25.6%）「習慣使用非現金多些」，1.1%以「只用現金或非現金」及「不知道/很難說」作答（見附表一）。

撇除極少數只用現金者，調查詢問了受訪市民使用「手機錢包」的頻率。有近六成（59.9%）受訪市民「完全沒有」使用過，19.8%屬「很少」，另有 11.4%受訪市民屬「間中」使用者，「經常」使用者僅有 7.9%（見附表二）。

使用過「手機錢包」的受訪市民以三十歲以下的年輕人居多。在三十歲以下年齡組別中，有超過六成半（65.2%）的受訪者使用過「手機錢包」（包括回答「經常」（8.7%），「間中」（24.3%），或「很少」（32.2%）者），「完全沒有」使用過的約三成半（34.8%）。在三十一歲至五十歲年齡組別裏，近五成半（54.9%）的受訪者使用過「手機錢包」（包括回答「經常」（12.4%），「間中」（15.1%），或「很少」（27.4%）者），「完全沒有」使用過的約四成半（45.1%）。在五十一歲或以上年齡組別中，僅有約兩成（18.3%）的受訪者使用過「手機錢包」（包括回答「經常」（3.9%），「間中」（4.5%），或「很少」（9.9%）者），「完全沒有」的佔約八成（79.7%）（見附表三）。

雖然所有受訪者中，使用過「手機錢包」的受訪者僅約四成，但當被問到，政府是否應推出政策，鼓勵其使用時，四成四（43.8%）受訪市民表示政府應該推出相關政策，鼓勵更多人使用「手機錢包」，但亦有 34.6%持不同意見，餘下 21.6%則以「不知道/很難說」作答（見附表四）。

使用過「手機錢包」的受訪市民中，前三位最多人提及的原因包括：「無需攜帶現金或信用卡」（39.8%）、「享有專屬折扣或現金優惠」（20.1%）、以及「身邊朋友或家人推薦」（12.0%）（見附表五）。整體而言，近六成（58.8%）在香港使用過「手機錢包」的受訪者，對交易過程的順利和方便程度感到「滿意」（52.5%）或「非常滿意」（6.3%），「不滿意」及「非常不滿意」的只有 6.7%，餘下 0.7%以「不知道/很難說」作回應（見附表六）。

沒有使用過「手機錢包」的受訪市民中，前三位最多人提及的原因包括：「手機錢包」「有個人私隱外洩風險/沒有信心/不安全」（33.6%），「不知道怎樣使用『手機錢包』」（32.9%），和「習慣使用現金、信用卡或八達通消費」（23.0%）（見附表七）。當進一步詢問是否願意嘗試在香港使用「手機錢包」時，近三成成人（27.8%）表示「願意」，惟「不願意」者亦有近四成（37.1%），另有三成二（32.4%）表示「一半半」，餘下 2.7%則表示「不知道/很難說」（見附表八）。

雖然多數市民對使用「手機錢包」有保留，仍有較多市民支持香港普及和推廣相關應用。近六成半（64.8%）受訪市民「同意」或「非常同意」香港人較少使用「手機錢包」的原因，是「信用卡或八達通已經非常方便」，對此問題持相反意見的只有 9.3%，另有 22.8%和 3.0%以「一半半」或「不知道/很難說」作答。近六成（56.8%）受訪市民則「同意」或「非常同意」「信用卡或八達通實體卡比『手機錢包』安全」，持相反看法的佔 11.9%，另有 24.9%和 6.3%以「一半半」和「不知道/很難說」作答。

另一方面，仍有近四成受訪市民（39.1%）「同意」或「非常同意」「香港作為先進城市，『手機錢包』應該普及使用」，持相反看法的佔 21.3%，另有 34.6%和 4.9%以「一半半」和「不知道/很難說」作答（見附表九）。

在認同政府推出政策鼓勵使用「手機錢包」的市民中，當被問到政府到底應推出何種政策時，前三位最多人提及的政府政策包括：「提升手機支付的安全性與可靠性」（63.7%），「為服務營運者提供公平的競爭環境」（24.4%），和「推動本地金融科技產業發展」（21.9%）（見附表十）。

本調查也詢問了受訪者在香港以外地方使用「手機錢包」的情況。約九成（90.4%）受訪市民「完全沒有」，2.7%表示「很少」，只有 4.0%回答「間中」，「經常」使用者更只有 1.8%，餘下 1.1%則表示「沒有智能手機」（見附表十一）。

在那些有在外地使用過「手機錢包」的受訪市民中，超過七成（72.6%）只在中國內地使用過，在中國內地以外的其他地區使用過的，僅有 8.0%，而「兩者都有」的比率为 19.4%（見附表十二）。

本次調查對「手機錢包」的定義，指透過手機內置晶片近距離感應方式進行支付或透過已經儲值的手機 Apps，透過流動電訊網絡進行繳費、購物的支付方式。

是次調查在二零一八年一月十九日至二十四日晚間進行，成功回應率為 38.8%。以 731 個成功樣本數推算，百分比變項的抽樣誤差約在正或負 3.62 個百分點以內（可信度置於 95%）。

中大香港亞太研究所電話調查研究室

二零一八年二月五日

傳媒查詢：中大香港亞太研究所助理所長鄭宏泰博士（電話：3943 1341）

附表一：日常開支支付習慣（百分比）

| | 百分比 |
|------------|-------|
| 習慣使用現金多些 | 36.5 |
| 習慣使用非現金多些 | 25.6 |
| 兩者差不多 | 36.8 |
| 只用現金或只用非現金 | 0.8 |
| 不知道/很難說 | 0.3 |
| （樣本數） | (731) |

題目：「喺日常開支上，你習慣用現金還是非現金方式消費呢？」

附表二：使用手機錢包的頻率（百分比）

【此題不問只使用現金者】

| | 百分比 |
|---------|-------|
| 經常 | 7.9 |
| 間中 | 11.4 |
| 很少 | 19.8 |
| 完全沒有 | 59.9 |
| 無使用智能手機 | 1.0 |
| （樣本數） | (726) |

題目：「你喺香港有幾經常使用手機錢包繳費或消費呢？」

附表三：按年齡分組使用手機錢包的頻率（百分比）【註1】

| | 30 歲或以下 | 31 歲至 50 歲 | 51 歲或以上 |
|---------|---------|------------|---------|
| 經常 | 8.7 | 12.4 | 3.9 |
| 間中 | 24.3 | 15.1 | 4.5 |
| 很少 | 32.2 | 27.4 | 9.9 |
| 完全沒有 | 34.8 | 45.1 | 79.7 |
| 無使用智能手機 | 0.0 | 0.0 | 2.0 |
| （樣本數） | (115) | (266) | (335) |

題目：「你喺香港有幾經常使用手機錢包繳費或消費呢？」

【註1】：經卡方檢驗，發現年齡組別與使用手機錢包的頻率有顯著關係(p<0.05)。

附表四：政府是否應該推出政策鼓勵使用手機錢包（百分比）

| | 百分比 |
|---------|-------|
| 應該 | 43.8 |
| 不應該 | 34.6 |
| 不知道/很難講 | 21.6 |
| （樣本數） | (730) |

題目：「你認為政府應唔應該推出政策，鼓勵多啲人使用手機錢包呢？」

附表五：在香港使用手機錢包的原因（百分比）

【此題只問經常、間中、或很少使用手機錢包的受訪者】 【可選多項】

| | 以樣本總數為基數的百分比 |
|------------------|--------------|
| 無需攜帶現金或信用卡 | 39.8 |
| 享有專屬折扣或現金優惠 | 20.1 |
| 身邊朋友或家人推薦 | 12.0 |
| 方便朋友或家人之間轉賬或匯款 | 11.6 |
| 完成交易時間短，無需等待 | 10.2 |
| 不想用現金/無散錢/不用處理硬幣 | 8.8 |
| 喜歡嘗試新科技 | 6.3 |
| 可以追蹤自己的消費記錄 | 2.8 |
| 方便網上購物 | 2.5 |
| 使用方便 | 1.8 |
| 手機儲值戶口可以獲得利息回報 | 1.4 |
| 其他 | 3.0 |
| 不知道/很難說 | 5.3 |
| （樣本人數） | (284)# |

題目：「你喺香港使用手機錢包最主要嘅原因係乜呢？」

#此數字為樣本人數(284)，由於每人可答多於一個答案，故總計百分比多於 100%。

附表六：對在香港使用手機錢包過程的滿意度（百分比）

【此題只問經常、間中、或很少使用手機錢包的受訪者】

| | 百分比 |
|---------|-------|
| 非常不滿意 | 1.1 |
| 不滿意 | 5.6 |
| 普通 | 33.8 |
| 滿意 | 52.5 |
| 非常滿意 | 6.3 |
| 不知道/很難說 | 0.7 |
| (樣本數) | (284) |

題目：「整體來講，喺香港使用手機錢包，你對整個交易過程嘅順利同方便程度滿唔滿意呢？」

附表七：不在香港使用手機錢包的原因（百分比）

【此題只問沒有在香港使用過手機錢包的受訪者】【可選多項】

| | 以樣本總數為基數的百分比 |
|--------------------|--------------|
| 有個人私隱外洩風險/沒有信心/不安全 | 33.6 |
| 不知道如何使用手機錢包 | 32.9 |
| 習慣使用現金、信用卡或八達通消費 | 23.0 |
| 手機錢包被盜會造成財產損失 | 9.9 |
| 接受手機錢包交易的商戶太少 | 6.4 |
| 手機錢包申請麻煩/沒有信用卡 | 4.6 |
| 手機錢包交易平台不穩定 | 2.3 |
| 不需要/不想用 | 2.3 |
| 手機錢包方便政府監控 | 2.1 |
| 目前不普遍/未接觸到手機錢包 | 1.6 |
| 其他 | 4.3 |
| 不知道/很難說 | 2.5 |
| (樣本數) | (435)# |

題目：「你未有喺香港使用過手機錢包嘅原因係乜呢？」

#此數字為樣本人數(435)，由於每人可答多於一個答案，故總計百分比多於 100%。

附表八：在香港使用手機錢包的意願（百分比）

【此題只問沒有在香港使用過手機錢包的受訪者】

| | 百分比 |
|---------|-------|
| 願意 | 27.8 |
| 不願意 | 37.1 |
| 一半半 | 32.4 |
| 不知道/很難說 | 2.7 |
| (樣本數) | (442) |

題目：「你願唔願意喺香港嘗試使用手機錢包繳費或消費呢？」

附表九：對手機錢包的看法（百分比）

| | 非常不同意 /不同意 | 一半半 | 同意/非常 同意 | 不知道/ 很難說 | (樣本數) |
|-----------------------------|---------------|------|-------------|-------------|-------|
| 較少香港人用手機錢包是因為信用卡或八達通已經非常方便。 | 9.3 | 22.8 | 64.8 | 3.0 | (731) |
| 信用卡或八達通實體卡消費比手機錢包安全。 | 11.9 | 24.9 | 56.8 | 6.3 | (730) |
| 香港作為先進城市，手機錢包應該普及使用。 | 21.3 | 34.6 | 39.1 | 4.9 | (731) |

題目：「有意見認為，『依家喺香港，啲人唔用手機錢包，係因為信用卡或八達通實體卡消費已經非常方便』。你有幾同意呢種講法呢？」

題目：「有意見認為，『相比手機錢包，用信用卡或八達通實體卡消費比較安全』。你有幾同意呢種講法呢？」

題目：「有意見認為，『香港作為先進城市，手機錢包應該普及應用』。你有幾同意呢種講法呢？」

附表十：鼓勵使用手機錢包，政府應該使用的政策（百分比）

【此題只問認為政府應該推出政策，鼓勵使用手機錢包的受訪者】【可選多項】

| | 以樣本總數為基數的百分比 |
|--------------------|--------------|
| 提升手機支付的安全性與可靠性 | 63.7 |
| 為服務運營者提供公平的競爭環境 | 24.4 |
| 推動本地金融科技產業發展 | 21.9 |
| 為接納手機錢包支付的商戶提供牌費減免 | 18.4 |
| 為政府收費提供手機錢包的支付渠道 | 15.6 |
| 促進金融科技人才培育與交流 | 13.8 |
| 其他 | 1.5 |
| 不知道/很難說 | 8.4 |
| (樣本數) | (320)# |

題目：「你認為政府應該使用以下邊一種政策鼓勵使用手機錢包呢？」

#此數字為樣本人數(320)，由於每人可答多於一個答案，故總計百分比多於 100%。

附表十一：在外地使用手機錢包繳費或消費的頻率（百分比）

| | 百分比 |
|---------|-------|
| 經常 | 1.8 |
| 間中 | 4.0 |
| 很少 | 2.7 |
| 完全沒有 | 90.4 |
| 無使用智能手機 | 1.1 |
| (樣本數) | (731) |

題目：「你有幾經常喺香港以外嘅地方使用手機錢包繳費或消費呢？」

附表十二：在何處使用過手機錢包（百分比）

【此題只問經常、間中或很少在外地使用手機錢包的受訪者】

| | 百分比 |
|-------|------|
| 中國內地 | 72.6 |
| 其他地方 | 8.0 |
| 兩者都有 | 19.4 |
| (樣本數) | (62) |

題目：「你喺邊到使用手機錢包繳費或消費呢？係中國內地、其他地方、定係兩樣都有呢？」

Survey Findings on Use of and Views about Payment through Mobile Phones in Hong Kong Released by Hong Kong Institute of Asia-Pacific Studies at CUHK

A telephone survey was conducted from 19 to 24 January 2018 by the Hong Kong Institute of Asia-Pacific Studies, The Chinese University of Hong Kong (CUHK) to study public views on mobile wallets payment services using mobile phones in Hong Kong. 731 respondents aged 18 or above were successfully interviewed, with a response rate of 38.8%. The sampling error is estimated at plus or minus 3.62 percentage points at a confidence level of 95%.

Major findings are summarized as follows:

Hong Kong was a front-runner in the world to adopt contactless and cashless payment services. However, Hong Kong seemed to trail behind in adopting new payment services using mobile phones like mobile wallets which had swept mainland China in recent years. Hong Kong peoples' lukewarm reception to mobile wallets inflamed heated debates on whether Hong Kong could still sustain its leading status in technology and innovation. The Chief Executive particularly unfolded government policies to promote use of innovative payment technologies in her 2017 Policy Address. The survey intended to benchmark the use of mobile wallets in Hong Kong, to reveal the reasons behind the lukewarm reception, and to indicate public views on the mobile payment services.

A majority of the respondents never used mobile wallets. Though 36.8% of the respondents were impartial to payment either by cash or by non-cash, 36.5% of them still opted for payment by cash, higher than those opted for payment by non-cash (25.6%). Except for the few cash-only payers, close to 80% of the respondents "seldom" (19.8%) or "never" (59.9%) paid through mobile phones. Around a tenth (11.4%) used it sporadically and only 7.9% used it regularly.

Mobile wallets were used more frequently by the younger than by other age groups. Among respondents below 30, about two thirds (65.2%) had experiences of using mobile wallets, including those who used the services regularly (8.7%), sporadically (24.3%) or rarely (32.2%). The respective proportions for the respondents aged between 31 to 50 and 51 or over were 54.9% and 18.3%.

Among the respondents used the services before, the top three reasons for the undertaking included “no need to carry along cash or credit cards” (39.8%), “privileged discounts or affiliated benefits” (20.1%), and “recommendation by close friends or family members” (12.0%). Moreover, 58.8% of them were “satisfied” (52.5%) or “very satisfied” (6.3%) with the smoothness of the transaction and the convenience of using the services in Hong Kong.

Among the non-users, the top three reasons of not using the services included “concern about privacy leakage/no confidence/lack of security” (33.6%), “being unfamiliar with the use (32.9%), and “being accustomed to use cash, credit cards or Octopus” (23.0%). When asked if they would attempt to a tryout in Hong Kong, 27.8% affirmed, 37.1% declined, and a third (32.4%) said “in-between”.

Though mobile wallets had been becoming ubiquitous in mainland China, 93.1% of the respondents “seldom” (2.7%) or “never” (90.4%) used the services outside Hong Kong before. Those who used mobile wallets outside of Hong Kong sporadically (4.0%) or regularly (1.8%) were scarce. Among those who used the services outside of Hong Kong, 72.6% of them used it in mainland China and only 8.1% in other places, and 19.4% in both.

The majority upheld their faith in the convenience and security of using physical credit cards or Octopus. Two thirds (64.8%) of the respondents “agreed” or “strongly agreed” with the sufficient convenience of using physical credit cards or Octopus, and 56.8% of them “agreed” or “strongly agreed” the security of using physical credit cards or Octopus could be better than that of using mobile wallets. However, many respondents still backed the promotion of mobile wallets in Hong Kong. 39.1% of the respondents “agreed” or “strongly agreed” that an advanced city like Hong Kong should have more application of mobile payment services. Concurrently, 43.8% of the respondents concurred that it was the responsibility of the government to promote use of the services.

Among those favored government promotion of mobile wallets, the top three policy propositions included “to enhance security and reliability of the services” (63.7%), “to create a level-playing field for services suppliers” (24.4%), and “to advocate local

Fintech development” (21.9%).

The definition of mobile wallets used in the survey included both methods of payment using either mobile phones equipped with chips for near-field communication (NFC) or using downloaded mobile phone apps to scan quick response (QR) code in transactions.

Media Contacts: Dr. ZHENG Wan-tai Victor, Assistant Director (Tel: 3943 1341)