

臺北市政府地政局及所屬機關 110 年度 員工自行研究報告

土地登記費繳納方式之研究-
以中山所 109 年收取之登記費為例

研究人員：周宸佑、李昇達、劉雅平、王啟聰

研究單位：臺北市中山地政事務所

臺北市政府地政局及所屬機關 110 年度

年度
專題

研究報告提要表

填表人：王啟聰

電話：25022881 轉 102

填表日期：110 年 11 月 5 日

研究項目	土地登記費繳納方式之研究-以中山所 109 年收取之登記費為例		
研究單位 及人員	臺北市中山地政事務所 周宸佑、李昇達、劉雅平、王啟聰	研究期間	109 年 5 月至 110 年 11 月
報告內容摘要	建議事項		建議參採機關
<p>為瞭解民眾及地政相關從業人員對非現金支付地政規費意願及看法，藉此研究而能提高民眾使用非現金支付的意願，經由分析發現「信用卡、悠遊卡餘額不足」或「使用現金相對性較好(習慣以現金繳納)」為申請人使用現金繳納登記費原因，而「舉辦宣傳活動」、「降低手續費」及「便捷操作方式」則為有助於提升使用非現金來繳納登記費意願重要因素，本研究建議多透過辦理宣導活動，解除民眾相關疑慮，並與支付平台業者(或銀行)溝通降低相關手續費或提供手續費補助，鼓勵民眾多使用非現金來繳納登記費。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建議持續辦理非現金繳納登記費之宣導活動，使民眾更能明瞭使用非現金繳納登記費之便利性。 2. 建議持續支付平台(信用卡)溝通減免(免收)繳納登記費手續費或基於便民服務立場持續由地所補助手續費。 		<p>各地所</p> <p>地政局 各地所</p>

註：建議參採機關欄，請研究者就每一建議事項填註參採機關。

土地登記費繳納方式之研究-以中山所 109 年收取之登記費為例

^{註1}周宸佑、李昇達、劉雅平、王啟聰

壹、緒論

一、研究動機

本市各地政事務所為提供現金及匯款以外多元繳納地政規費管道，自 102 年 12 月 23 日起實施悠遊卡繳納地政規費，103 年起不限登記及測量案件種類，陸續增加信用卡、多項電子錢包等多種非現金繳納地政規費方式，期能免除民眾攜帶現金繳費風險與不便。

根據金融監督管理委員會「行動支付與電子化支付普及之關鍵」研究顯示「民眾仍習慣以現金收付，造成我國電子化支付比率較鄰近國家為低。因此要如何改變民眾的支付習慣，這是我國推動電子化支付及行動支付首要克服的問題」。本市各地政事務所推動多種非現金繳納地政規費方式成效，雖較金融監督管理委員會統計 2019 年第 4 季國內非現金支付比率 40.91%，2020 年第 4 季非現金支付比率為 40.79%^{註2}為高，惟為深入探討民眾及地政相關從業人員對非現金支付地政規費意願及看法，藉此研究而能提高民眾使用非現金支付的意願，以及公務機關如何搭配科技發展滿足社會需求，此乃本項研究動機。

註 1 臺北市中山地政事務所審查人員

註 2 資料來源：2021/8/13 經濟日報「Q2 非現金支付 意外減少」

二、研究目的

- (一)本所 109 年各項登記案件繳納方式為例，分析民眾、地政士及登記助理員、按性別，年齡、登記原因及登記費金額多寡等因素對登記費繳納登記方式的差異性。
- (二)以民眾、地政士或登記助理員角度出發、提出對現金或非現金繳納登記費之看法與建議，以期未來能作為精進且提升本項服務之參考與建議。

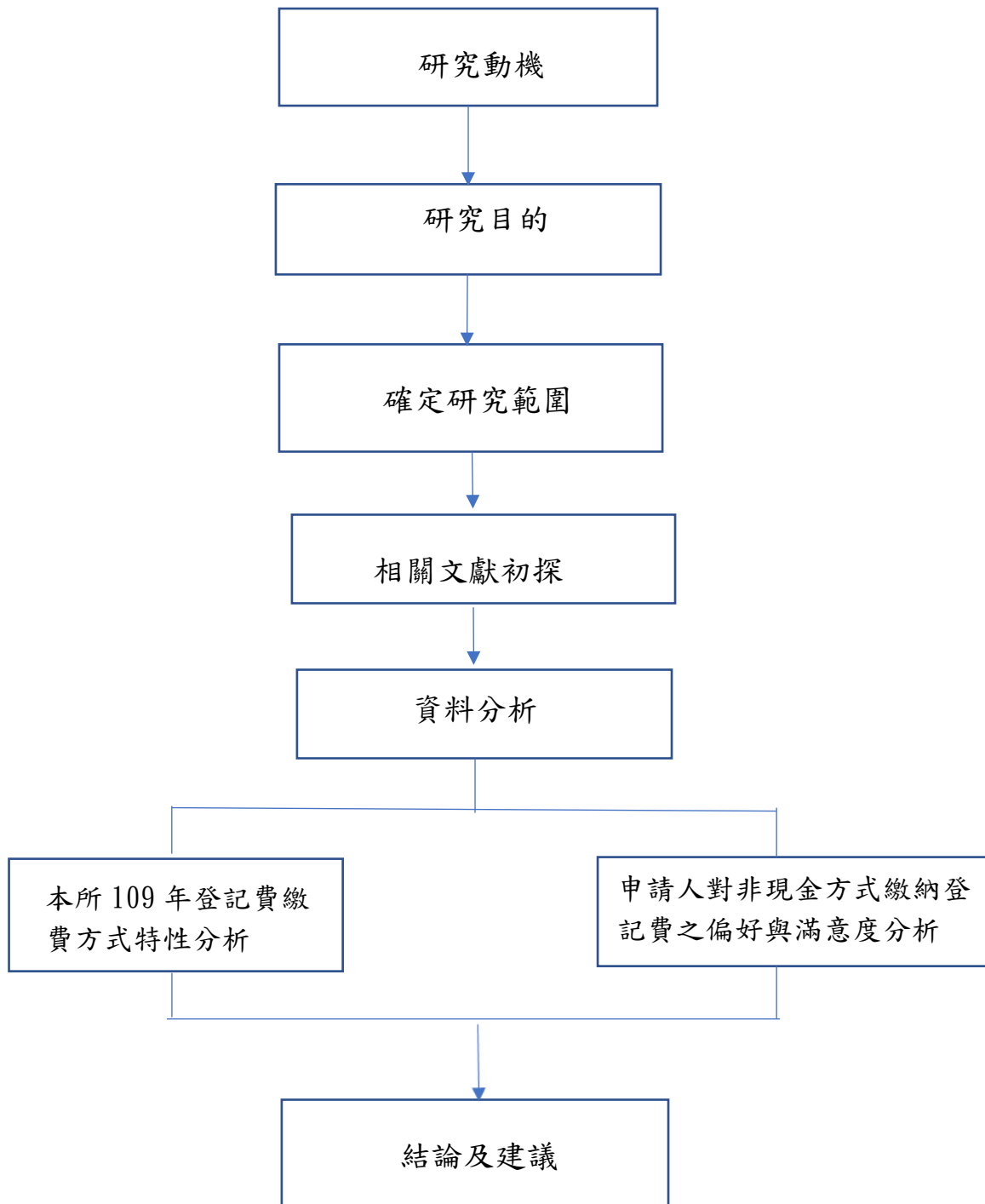
三、研究範圍

- (一)本研究非現金支付方式係指使用悠遊卡、信用卡、金融卡、匯款、支票、PAY TAIPEI 等，不包括其他如 LINE PAY 等電子支付方式。
- (二)本研究係以 109 年本所已繳納登記費之案件(不含免納登記費案件)及 110 年 1 月至 6 月間到本所辦理登記案件之民眾、地政士或登記助理員作為資料分析及對象。

四、研究方法

- (一) 本次研究先以 109 年在本所辦理已繳納登記費(包含書狀費)登記案件為樣本，以申請人性別、身分、年齡、登記原因及登記費金額多寡分析各種繳費方式之特性。
- (二) 其次為瞭解到所申辦登記案件民眾、地政士或登記助理員對目前本所推行非現金繳納登記費之看法，設計了非現金繳納登記費之分析的問卷，為了解其使用非現金繳納登記費的習慣、偏好、意願、看法及建議，問卷調查時間為 110 年 3 月 1 日至 6 月 30 日止，問卷份數計 110 份。

(三)研究流程



貳、文獻探討

- 一、金管會(110年3月)觀察我國非現金支付交易之成長情形及參考國際衡量指標，除現行衡量指標「非現金支付交易金額」外，另新增更能反映民眾於日常生活消費使用非現金支付之成長情形之「非現金支付交易筆數」衡量新指標，故本研究嘗試以各類登記案件數方式，來探討109年本所登記費繳納情形。
- 二、公平交易委員會(107年11月)委託研究發現，隨著時代進步與技術創新，金融科技的影響開始衝擊各行各業，尤其民眾習以為常的交易型態已經開始改變。各種形式的支付不但促進交易雙方的意願，也提高支付的效率。根據資策會統計，約八成的民眾對行動支付有興趣，以30~39歲民眾曾經使用過的比例最高，女性的使用意願又高於男性。
- 三、羅薇君(105年6月)研究結果發現，受測者在了解支付系統在生活上的需要性與日俱增，以及現實上良好的使用體驗，對於電子支付的影響大部份都採取正面的態度，同時也會造成消費者滿意度的提升，惟從研究中也發現，在某些對於電子支付系統的信賴上，顯著的不被大眾所信任，對於有關電子支付安全性的問題，通常結論都偏向不認同。
- 四、吳淑慧(109年6月)研究結果顯示電子支付使用者以男性、18-25歲、大學、服務業、月收入10,000-30,000元及30,001-50,000元者為最多，開始使用電子支付的時間以1年至2年居多，另外使用的電子支付則以街口支付為多。研究結論建議電子支付產業可加強行銷推廣力道，提升於日常生活中的使用情境，並提高使用的安全性，以達到增加電子支付使用率之目的。

參、結果分析

一、本所 109 年登記案件繳納登記費的特性分析

(一)本所 109 年繳納登記費之方式分析

從本所 109 年登記費繳納方式分析，以使用信用卡繳納件數比例最高(佔 52.67%)、其次為現金(佔 36.42%)、悠遊卡(佔 6.45%)，另一方面，本所 109 年以非現金方式繳納約佔 63.58%，高於金融監督管理委員會統計國內 109 年第 4 季使用非現金支付比率 40.79%，本所推行以非現金方式來繳納登記費已有成效。

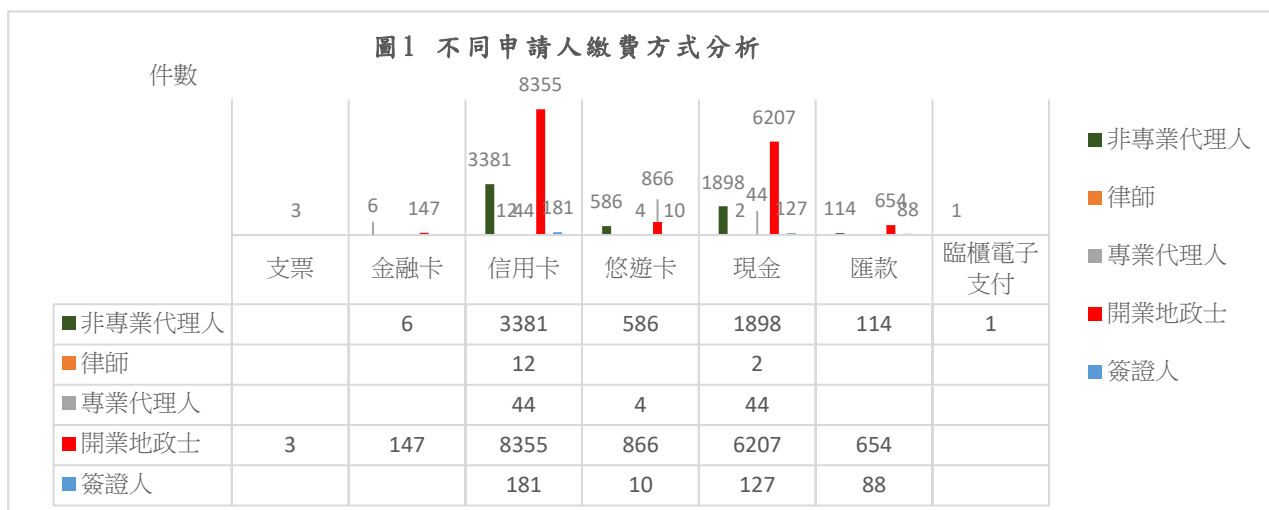
表 1 本所 109 年登記費繳納方式分析

繳費方式	件數	%
支票	3	0.013%
金融卡	153	0.673%
信用卡	11,973	52.675%
悠遊卡	1,466	6.450%
現金	8,278	36.419%
匯款	856	3.766%
臨櫃電子支付	1	0.004%
合計(件數)	22,730	100%

(二)不同申請人繳納登記費方式分析

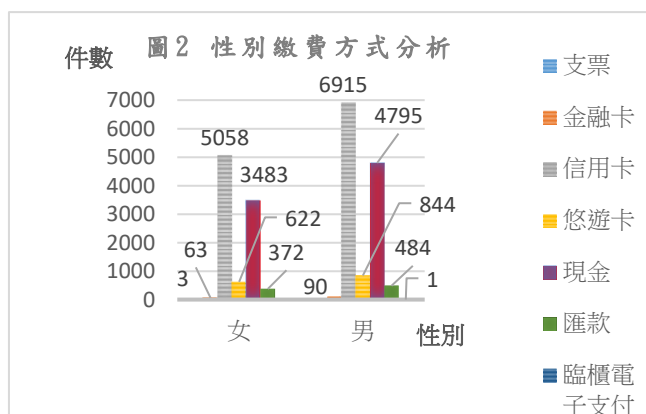
從本所 109 年申請人繳納登記費案件數分析，開業地政士(含專業代理人)之案件數為 16,323 件最多、其次為非專業代理人之案件數為 5,986 件(分占 109 年本所繳納登記費總案件數 71.41% 及 26.33%)。若以不同申請人繳納登記費方式，地政士(含專業代理人)以使用信用卡及現金比例較高(分別為 51.47%及 38.23%)，非專業代理人亦以使用信用卡及現金比例較高(分別為 56.48%及 31.70%)，亦即開業地政士(專業代理人)或非專業代理人皆超過

二分之一是使用信用卡來繳納登記費。



(三)性別與繳納登記費方式分析

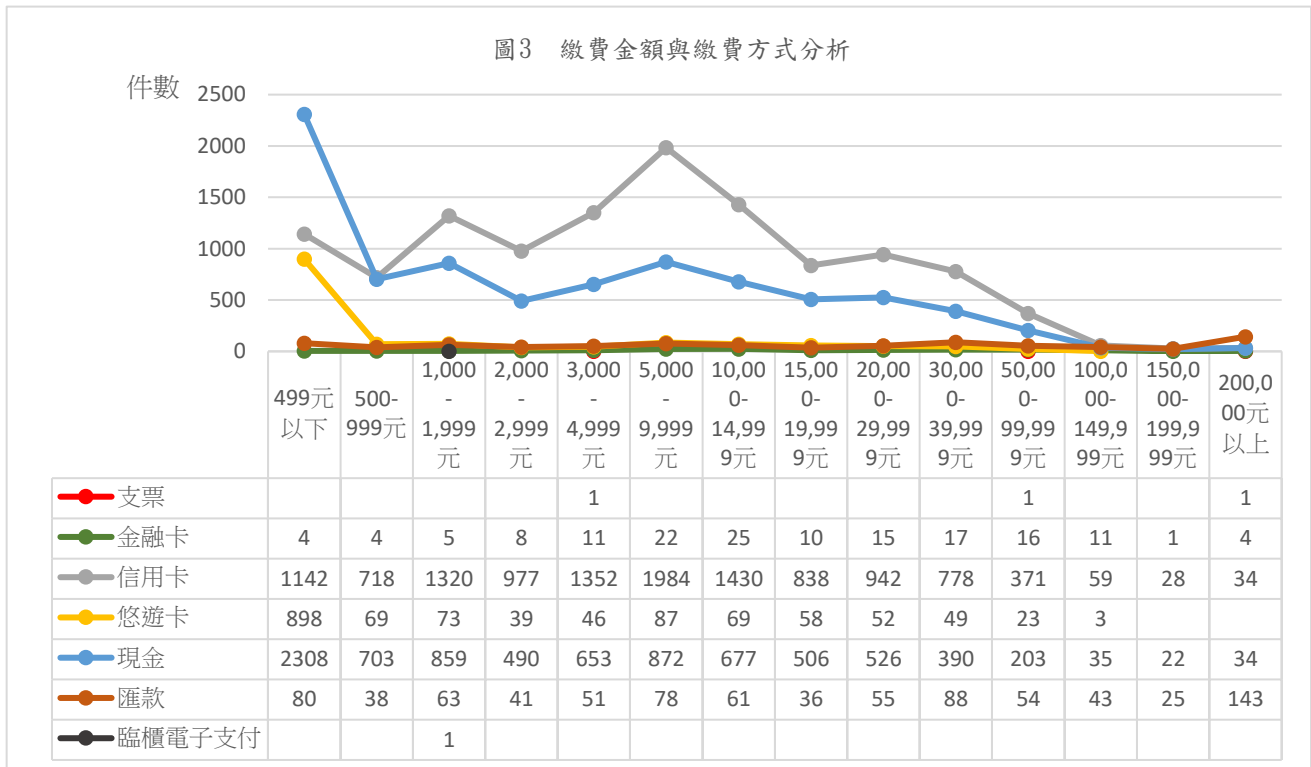
以不同性別申請人分析其繳納登記費方式分析，無論男生或女生均是以使用信用卡繳納登記費的件數最高(分占 109 年繳納登記費總案件數 30.42%及 22.25%)，其次是使用現金繳納登記費件數(分占 109 年繳納登記費總案件數 15.32%及 21.02%)，從上述分析得知，不論男性或女性，使用信用卡的件數皆大幅高於使用現金繳納登記費的件數。



(四)登記費金額多寡與繳納登記費方式分析

繳費金額在 499 元以下案件分析，以現金繳費方式最多 (2,308 件)，其次分為信用卡(1,142 件)、悠遊卡(898 件)，亦在此級距超過 2 分之 1 以上申請案件是使用現金來繳納小額登記

費(占 52.07%)，且 499 元以下之繳納登記案件數占 109 年登記件數 10%左右，在此繳費級距可使用鼓勵、宣導來使申請人使用非現金繳納。另 5,000-9,999 元級距使用信用卡繳費案件為 1984 件、現金繳費案件僅為 872 件，兩者差距為 1112 件，為使用信用卡(占 63.95%)與現金案件數差距最多的地方。



(五)登記案件類別與繳納方式分析

本所 109 年度繳納登記費總案件為 22,730 件，其中買賣案件數為 5,384 件，占 23.69%，由於臺北市房地產價值較高，民眾買房子時常會與銀行或其他金融機構進行融資借貸，故抵押權設定案隨買賣案件為數亦多，中山地政事務所因位於臺北市金融機構聚集區域，許多民眾或公司在與融機構洽談資金需求後，就會順勢至中山地政事務所辦理抵押權設定，109 年度設定案件數量為 9,084 件，佔 39.96%，兩者合計 14,468 件，佔總繳納登記案件數量達 63.65%。

另外一方面，買賣案件以使用現金繳納登記費(占 46.34%)大於以信用卡繳納(占 42.5%)，惟兩者差距不大，而設定案件則以信

用卡繳納最多(占 68.25%)遠大於以現金繳納(占 25.3%)，亦即是設定案件使用信用卡繳納登記費比率大幅高於現金繳納，而買賣案件則是因使用現金繳納略高於信用卡繳納，探究其原因有可能是買賣案件其權利人(或義務人)係以現金委託地政士代理送件，或是因代理人(登記助理員)怕與公司帳務不清，故有使用現金繳納比例略高於信用卡之現象。

表 2 登記原因與繳費方式分析

繳費方式 案件類別	支票	金融卡	信用卡	悠遊卡	現金	匯款	臨櫃電子 支付	件數 百分比
分割繼承		2	565	39	380	44		1,030
		0.19%	54.85%	3.79%	36.89%	4.28%		100.00%
夫妻贈與		2	293	15	157	12		479
		0.42%	61.17%	3.13%	32.77%	2.51%		100.00%
信託		1	213	77	182	21		494
		0.20%	43.12%	15.59%	36.84%	4.25%		100.00%
設定		98	6,195	176	2,298	317		9,084
		1.08%	68.20%	1.94%	25.30%	3.48%		100.00%
買賣		23	2,288	336	2,495	242		5,384
		0.43%	42.50%	6.24%	46.34%	4.49%		100.00%
塗銷信託		5	133	18	117	25		298
		1.68%	44.63%	6.04%	39.26%	8.39%		100.00%
贈與	2	2	455	50	478	22	1	1,010
	0.20%	0.20%	45.05%	4.95%	47.32%	2.18%	0.10%	100.00%
繼承		1	440	27	278	60		806
		0.12%	54.59%	3.35%	34.49%	7.45%		100.00%

若以買賣設定之登記費級距來說，5,000 元至 9,999 元總計 2,483 件，佔買賣設定登記案件數為 17.16%，而 10,000 元至 14,900 元總計 2,069 件，佔買賣設定登記案件數為 14.30%，兩者合計 4,552 件，故 5,000 元至 14,900 元佔本所繳納登記費總件數在 3 成左右，因買賣案件是依土地申報地價總額及房屋現值進行登記費用計算，然因現值與市值相距較大，較難推算市場價值，而抵押權設定為設定金額的千分之一，若以登記費用 5,000 元至 14,900 元來說，設定金額在 500 萬元至 1,500 萬元，為中山地政事務所

主要案件。

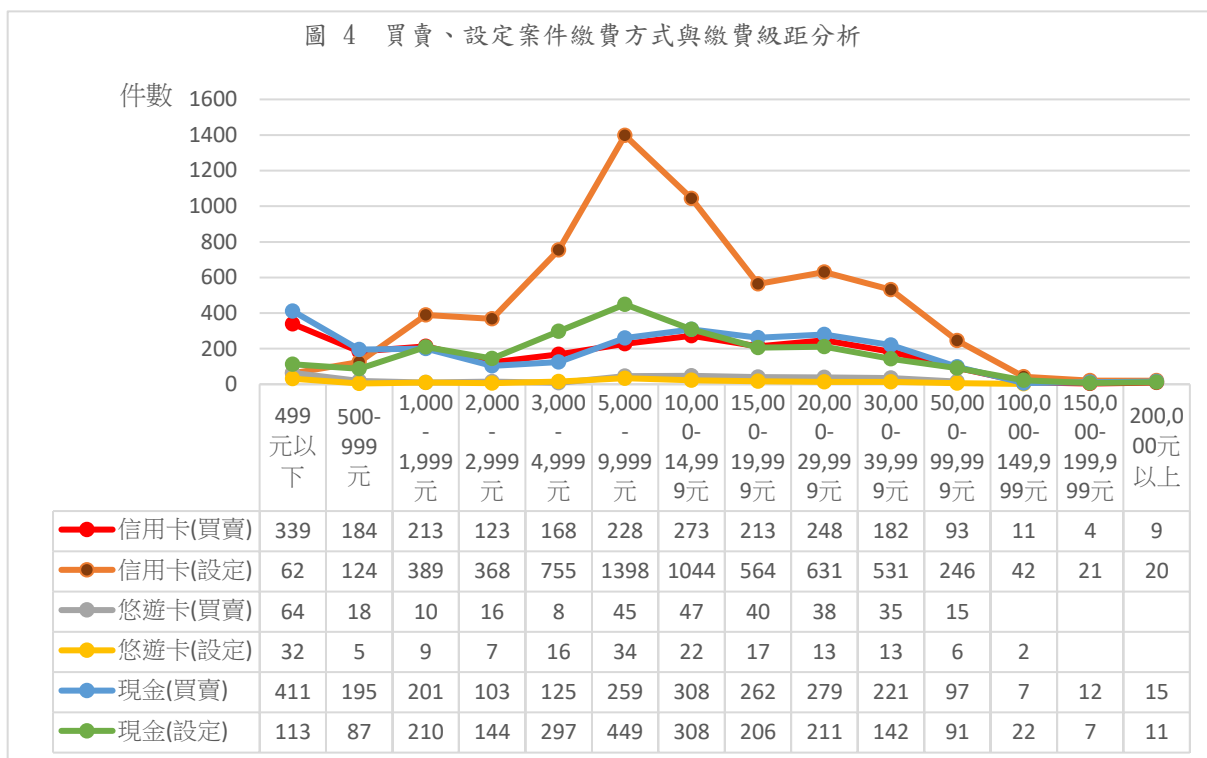
表 3 登記原因與繳費級距分析

	分割繼承	夫妻贈與	信託	設定	買賣	塗銷信託	贈與	繼承	合計 (件)
499 元以下	108	34	109	215	841	110	150	117	1,684
500~999 元	83	51	45	218	406	22	415	69	1,309
1,000~1,999 元	228	136	185	618	428	70	273	165	2,103
2,000~2,999 元	229	109	39	531	250	23	68	160	1,409
3,000~4,999 元	185	69	57	1,087	311	13	47	136	1,905
5,000~9,999 元	122	55	30	1,927	556	18	31	86	2,825
10,000~14,999 元	29	10	5	1,408	661	15	8	25	2,161
15,000~19,999 元	19	6	6	810	534	2	4	11	1,392
20,000~29,999 元	11	6	5	889	592	4	6	15	1,528
30,000~49,999 元	14	2	7	728	494	10	1	11	1,267
50,000~99,999 元	1	1	3	383	228	5	3	3	627
100,000~149,999 元			2	106	20		3	1	132
150,000~199,999 元	1		1	40	20	3			65
200,000 元以上				124	43	3	1	7	178
合計(件)	1,030	479	494	9,084	5,384	298	1,010	806	18,585

(六) 買賣、設定案件繳費級距與使用信用卡或現金方式分析

從買賣案件分析中發現，999 元以下使用現金繳納登記費之案件大於使用信用卡之案件，而 1,000 元以上使用現金繳納與使用信用卡繳納兩者之件數接近。而在 5,000-9,999 元間，設定案件使用信用卡比率大幅高於使用現金比率數倍不等，從這現象可得知申請人偏好使用信用卡繳納金額在 5,000 元-9,999 元級距的設定案件，再高於此級距的設定案件，其使用信用卡的比率呈現下降趨勢，其原因應是受限於信用卡額度的問題。另此金額區間，買賣案件使用現金量開始超越使用信用卡量，直到金額達到 30,000-

39,999 元區間，現金與信用卡才趨於接近。



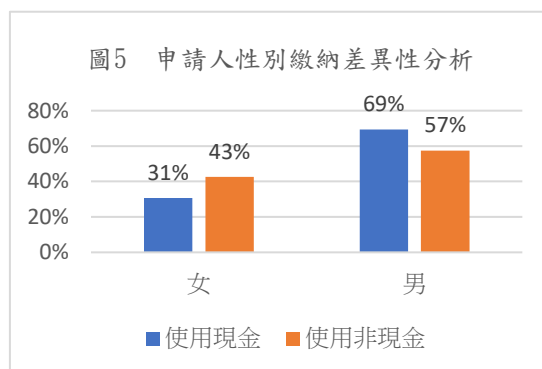
二、申請人對非現金方式繳納登記費之偏好分析

為進一步了解到所申請人對於登記費繳納方式之偏好與滿意度，期能提升申請人使用非現金繳納登記費之意願，本研究針對到所申辦登記案件者，隨機以問卷作調查，分析結果說明如下；。

(一)申請人使用現金或非現金繳納差異分析

1、不同性別使用現金或非現金繳費差異性分析：

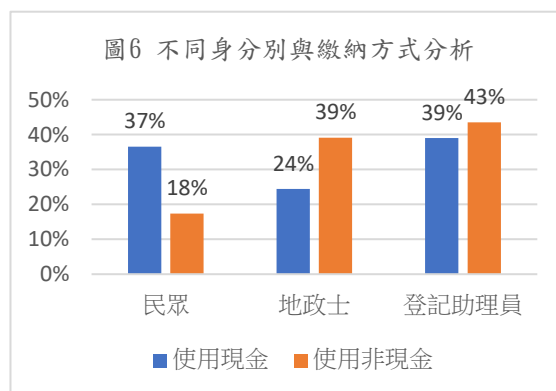
從問卷分析中得知，若以性別來分析傾向使用現金及非現金的情形，男性申請人接近五成而女性申請人則接近四成比例是使用非現金繳納登記費、男性比例略大於女比例10%。男性從業人員還是多於



女性。

2、不同身分別使用現金或非現金繳納差異分析

若以申請人不同身分別(民眾、地政士或登記助理員)來分析得知，地政士及登記助理員辦理登記案件，傾向使用非現金繳納登記費比例較高(使用非現金繳納的方式大於民眾兩倍以上)，亦即較能配合地政事務所鼓勵使用非現金支付政策，民眾傾向使用非現金繳納登記費人數則低於現金繳納登記費，可多鼓勵民眾使用現金以外支付方式，如透過支付優惠方案，如免手續費，來吸引民眾使用。



3、不同年齡使用現金或非現金繳納差異分析

從分析中發現，25歲以下傾向使用非現金支付之意願為最高(100%)，除年齡在26-35歲及56-65歲使用現金及非現金繳納登記費各半，其餘年齡層傾向以非現金繳納登記費比例皆大於6成以上，表示各年齡層超過一半以上對於以非現金繳納登記費的方式接受度很高，為提升56-65歲中高齡民眾對於非現金繳納方式接受意願，建議由櫃檯人員適時向民眾宣導(如使用信用卡繳納免手續費)，提高意願。

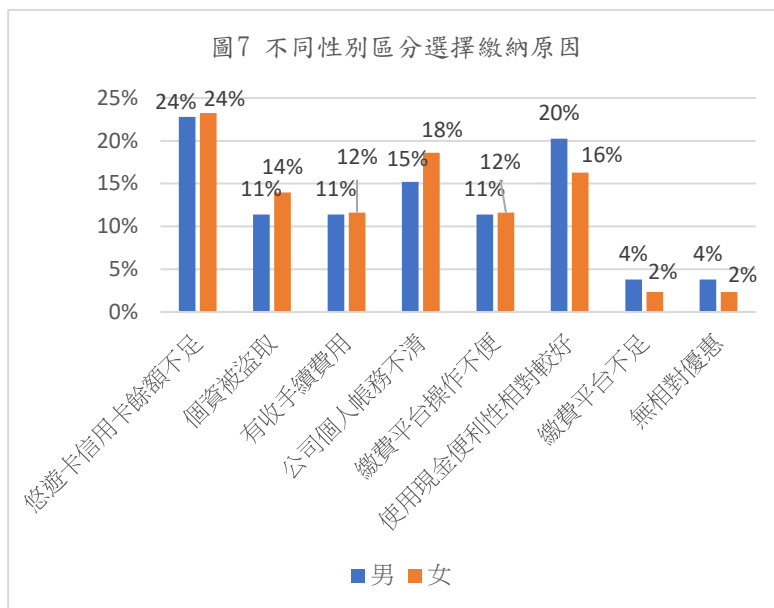
表4 不同年齡層使用現金與非現金繳比例分析

	使用現金	使用非現金
25歲以下	0%	100%
26-35歲	50%	50%
36-45歲	37%	63%
46-55歲	31%	69%
56-65歲	50%	50%
66歲以上	33%	67%

(二)選擇使用現金繳納登記費原因分析

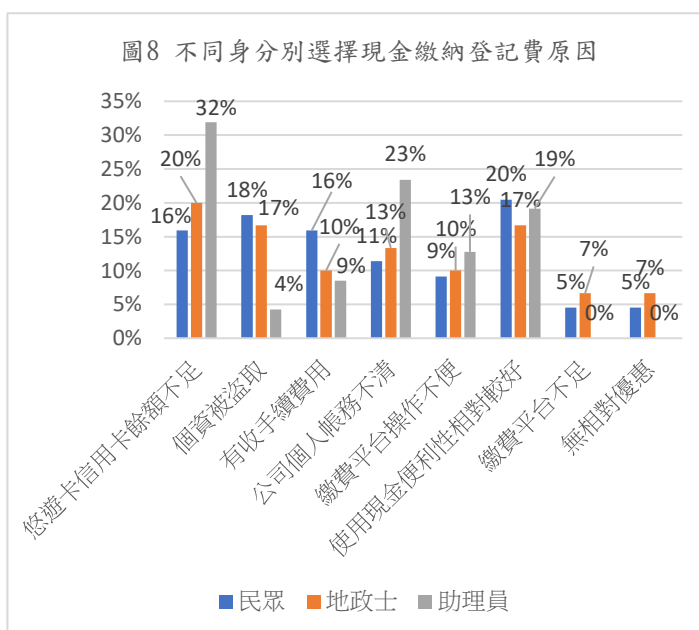
1、不同性別區分選擇現金繳納登記費原因

「信用卡、悠遊卡內餘額不足」無論是在男性女性中，都是選擇現金繳納原因最高的，男生選擇現金繳納次要原因是「使用現金便利性相對較好(習慣現金繳費)」，女生則是擔心「公司及個人帳戶不清楚」。



2、不同身分選擇現金繳納登記費原因

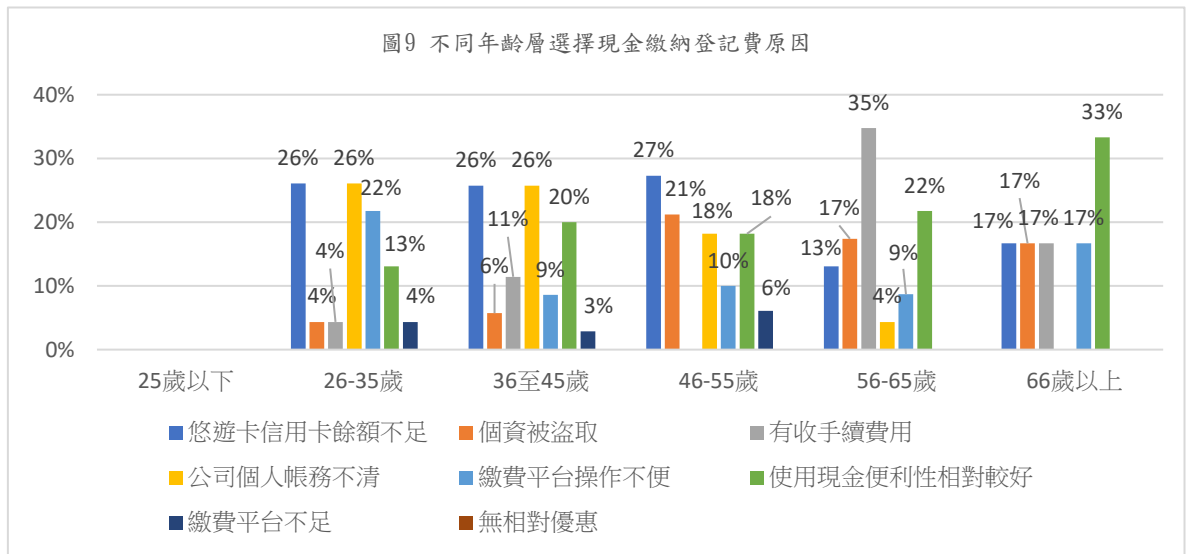
民眾因非以登記為業，可能一生只來一次，直接以現金支付最為便利，故其選擇現金繳納登記費原因以「使用現金繳納便利性相對較高(習慣現金繳費)」，而地政士不選擇非現金繳納登記費原因則以「信用卡、悠遊卡內餘額不足」及怕「個資盜取」為高，而登記助理員



則以「信用卡、悠遊卡內餘額不足」及「公司個人帳戶不清楚」為最高，避免個資外洩疑慮，可定期更新繳費設備軟硬體，並增加使用非現金優惠方案吸引他們使用，以解決地政士或登記助理員之疑慮。

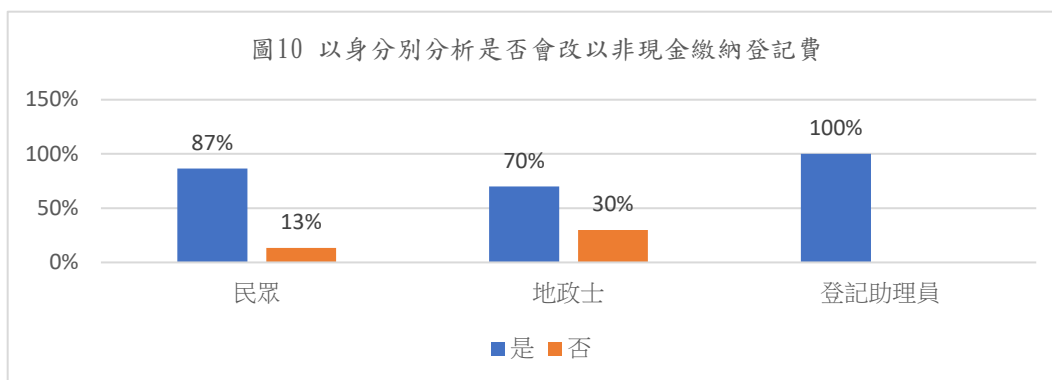
3、不同年齡選擇現金繳納登記費原因

整體而言，「信用卡及悠遊卡額度不足」是各年齡層使用現金繳納登記費皆重視的原因，我們可透過設置增設儲值設備來解決，其次26-45歲重視原因是「公司及個人帳戶不清」，這部分從業人員發生比例較高，而在46-55歲，會在意使用線上支付或信用卡等會使其個資外洩，我們可提供更安全交易環境，提升使用意願，而56-65歲重視原因為「有收手續費」及「使用現金便利性相對較好」。



(三)是否會考慮改以非現金方式繳納登記費

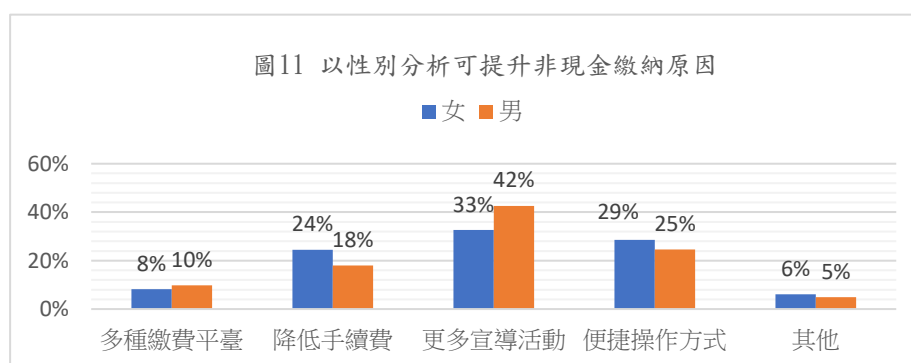
不論民眾、地政士或登記助理員雖然選擇以現金繳納登記費，但大多數仍會考慮改以非現金方式繳納登記費，可見以非現金繳納登記費所有人的接受度都非常高。



(四)有助於使用非現金繳納登記費之原因分析

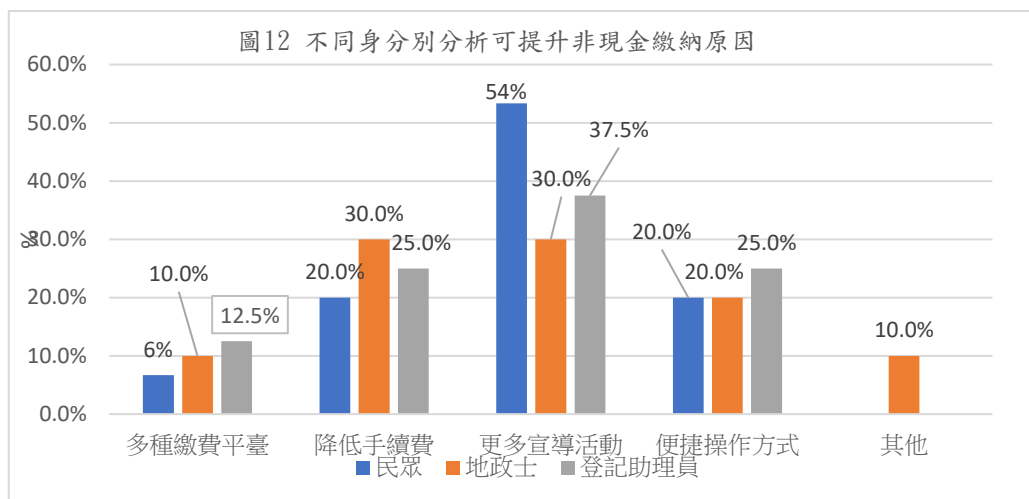
1. 以申請人性別分析

不論是何性別，「更多宣導活動」是可增加申請人使用非現金繳納登記費最主要原因，可見我們可以在地政事務所多多宣導使用非現金支付的益處，其次原因為提供「便捷操作方式」。



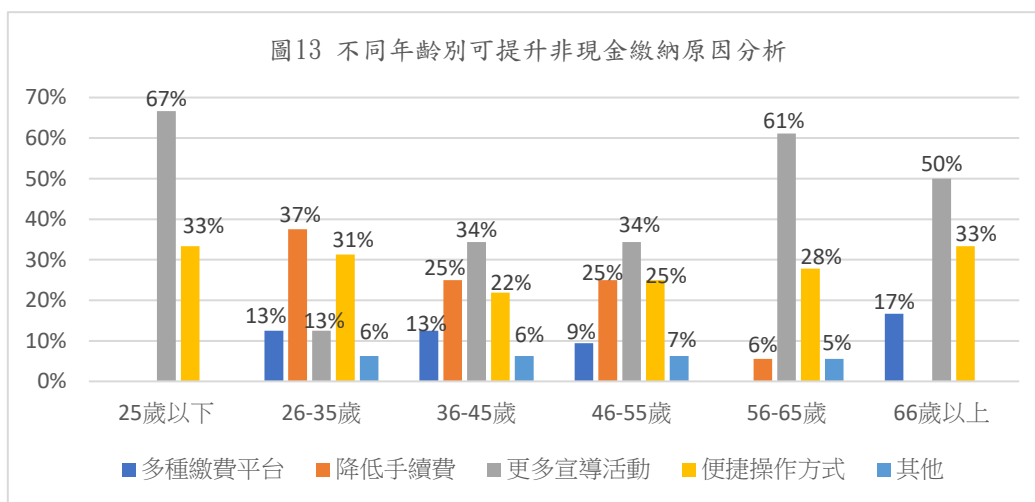
2. 以身分別分析

民眾相對於從業人員來說，較無管道了解地政事務所的非現金支付已非常便利，可透過宣導活動，讓民眾提高使用意願，而從業人員由於時常會送件辦理，會使用非現金支付次數多，若宣導使用信用卡繳費免手續費，亦可降低其營運成本，可使地政士及登記助理員提高使用意願，另外對於習慣以現金繳納之地政士，建議可適時或定期加情宣導。



3. 以年齡分析

25歲以下及56歲以上，較傾向透過宣導活動提高意願，而中間年齡則希望降低手續費提高意願，我們可以降低手續費當作鼓勵的誘因，於地政事務所各處宣傳，或於區公所、稅捐處、國稅局放置宣導文件，提高使用意願。



(五) 民眾、地政士或登記助理員選擇繳納方式分析

為了解到本所民眾、地政士或登記助理員會以何種方式為最優先及次要選擇考量繳費方式，分析結果說明如下；

1. 以性別區分

繳納登記費用方式中最優先選擇的方式，以性別來區分，女生約有 70%會選擇以信用卡繳納，而男生約有 70%會選擇以信用卡繳納。男女生皆是以信用卡作為最優先選擇，應是信用卡的便利性及普及性，還有較高額度的使用皆普遍優於其他繳費方式。

表 5 以性別分析最優先選擇繳納方式

繳納方式 性別(人次, %)	悠遊卡	信用卡	晶片金融卡	現金	小計
女	6 (12%)	34 ★ (70%)	2 (4%)	7 (14%)	49 (100%)
男	12 (19%)	43 ★ (70%)	1 (2%)	5 (9%)	61 (100%)

繳納登記費用方式中次要選擇的方式，若以性別來區分，女生約有 32%會選擇以晶片金融卡繳納，而男生約 29%會選擇以悠遊卡繳納。女生次要優先考量會選擇晶片金融卡，而男生則是會選擇悠遊卡，兩者差距僅 3%，受限於資料來源並無法探究其背後原因。只能說悠遊卡及晶片金融卡也是普及性高，且便利性高的支付方式，但悠遊卡有增值金額上限，對於動則上萬元的登記費，民眾相對更喜歡信用卡，故而排在信用卡之後，至於晶片金融卡，其使用方式須輸入密碼等，相對信用卡直接感應，其便利性相對較信用卡弱，故而優先順序列於信用卡之後。

表 6 以性別分析次要選擇繳納方式

繳納方式 性別(人次, %)	悠遊卡	信用卡	晶片金融卡	匯款	PAY TAIPEI	現金	小計
女	10 (20%)	10 (20%)	16 ★ (33%)	5 (10%)	1 (2%)	7 (15%)	49 (100%)
男	18 ★ (30%)	10 (16%)	15 (24%)	3 (5%)	1 (2%)	14 (23%)	61 (100%)

2. 以民眾、地政士或登記助理員身分別分析

從分析中發現，若以身分別來區分，民眾約有 67%，地政士約有 70%，而登記助理員約 72%最優先選擇的信用卡繳納登記費。所有身分別皆是以選擇信用卡作為最優先繳納方式，可見信用卡的便利性及普及性，還有較高額度的使用皆普遍優於其他繳費方式。

表 7 以身分別分析最優先選擇繳納方式

繳納方式 身分別(人, %)	悠遊卡	信用卡	晶片金融卡	現金	小計
民眾	5 (19%)	18 ★ (67%)	2 (7%)	2 (7%)	27 (100%)
地政士	7 (19%)	26 ★ (70%)	0	4 (11%)	37 (100%)
登記助理員	6 (13%)	33 ★ (72%)	1 (2%)	6 (13%)	46 (100%)

繳納登記費次要選擇繳納方式，若以身分別來區分，民眾約有 45%會選擇以晶片悠遊卡繳納，而地政士約有 30%會選擇以晶片金融卡繳納，登記助理員約有 31%會選擇以晶片金融卡繳納。民眾在次要優先選擇上，會以悠遊卡為考量，其應是便利性高，雖然額度使用上，沒有信用卡來的多，但對於小金額的給付登記費仍然深受民眾喜愛，而地政士及登記助理員次要優先喜歡晶片金融卡優於悠遊卡，應是他們相對民眾更頻繁出入地政事務所，常常需要繳納登記費，動則數個案件的登記費一起繳納，登記費繳納金額高於民眾許多，所以在次要選擇考量上，會以選擇晶片金融卡優於悠遊卡。

表 8 以身分別分析次要選擇繳納登記費之方式

繳納方式 身分別(人次,%)	悠遊卡	信用卡	晶片金融卡	匯款	PAY TAIPEI	現金	小計
民眾	12 (45%)	3 (11%)	6 (22%)	0	0	6 (22%)	27 (100%)
地政士	9 (24%)	7 (19%)	11 (30%)	2 (5%)	1 (3%)	7 (19%)	37 (100%)
登記助理員	7 (15%)	10 (22%)	14 (31%)	6 (13%)	1 (3%)	8 (16%)	46 (100%)

3. 以年齡作為區分

繳納登記費用方式中最優先選擇的方式，若以年齡來區分，25歲以下約有 86%，25-35 歲約有 70%，36-45 歲約有 76%，46-55 歲約有 69%，56-65 歲約有 50%及 66 歲以上約有 75%會選擇以信用卡繳納。所有年齡層皆是以信用卡作為最優先選擇繳納方式，可見信用卡的便利性及普及性，還有較高額度的使用皆普遍優於其他繳費方式。另外從數據中，還可看出年齡層愈低，願意以非現金支付為優先考慮的比例愈高，年齡層愈高，則會選擇以現金支付的意願比較高。

表 9 以不同年齡分析最優先選擇繳納登記費之方式

繳納方式 年齡別(人次/%)	悠遊卡	信用卡	晶片金融卡	現金	小計
25 歲以下	1 (14%)	6 (86%)	0	0	7 (100%)
25-35 歲	6 (30%)	14 (70%)	0	0	20 (100%)
36-45 歲	5 (17%)	23 (76%)	0	1 (7%)	29 (100%)
46-55 歲	4 (15%)	18 (69%)	1 (4%)	3 (12%)	26 (100%)
56-65 歲	2 (10%)	10 (50%)	2 (10%)	6 (30%)	20 (100%)
66 歲以上	0	6 (75%)	0	2 (25%)	8 (100%)

繳納登記費用方式中次要選擇的方式，若以年齡來區分，25歲以下約有 43%，25-35 歲約有 35%，36-45 歲約有 28%，會選擇以悠遊卡方式繳納，46-55 歲約有 31%會選擇以晶片金融卡方式作為次要選擇繳費方式，56-65 歲約有 35%及 66 歲以上約有 38%會選擇以現金作為次要選擇繳費方式。從數據中，可看出年齡層愈低，願意以悠遊卡作為次要選擇繳費方式的比例較高，而年齡層愈高，則傾向以現金支付為次要選擇考慮的比例愈高。這是各個年齡層的繳費習慣所影響。

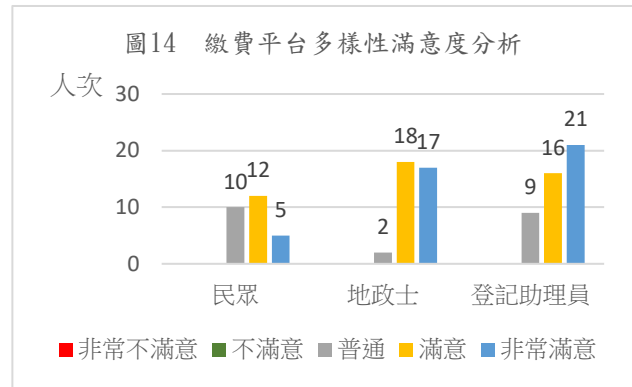
表 10 以不同年齡分析次要選擇繳納登記費之方式

繳納方式 年齡別(人/%)	悠遊卡	信用卡	晶片金融卡	匯款	PAY TAIPEI	現金	小計
25 歲以下	3 (43%)★	1 (14%)	2 (29%)	0	0	1 (14%)	7 (100%)
25-35 歲	7 (36%)★	5 (25%)	6 (30%)	0	1 (5%)	1 (5%)	20 (100%)
36-45 歲	8 (28%)★	4 (14%)	7 (24%)	5 (17%)	1 (3%)	4 (14%)	29 (100%)
46-55 歲	6 (23%)	4 (15%)	8 (31%)★	3 (12%)	0	5 (19%)	26 (100%)
56-65 歲	3 (15%)	4 (20%)	6 (30%)	0	0	7 (35%)★	20 (100%)
66 歲以上	1 (12%)	2 (25%)	2 (25%)	0	0	3 (35%)★	8 (100%)

三、非現金繳納登記費服務滿意程度分析：

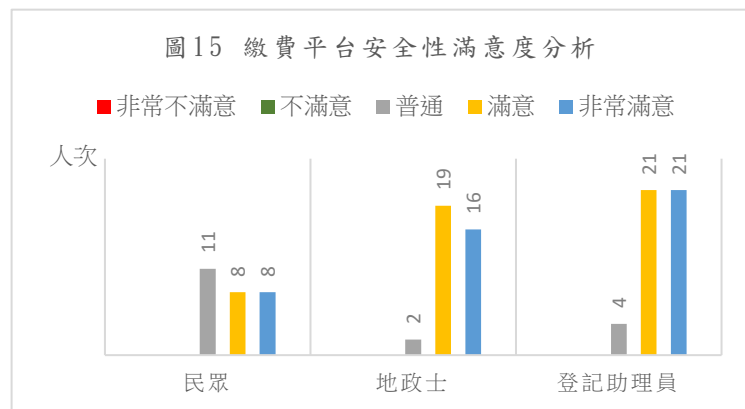
(一)繳費平台多樣性滿意程度分析

不論是民眾、地政士或登記助理員對於地所所繳費平台皆無不滿意之情形，顯示目前提供之繳費平台尚可滿足申請人之需求，惟在民眾部分滿意度稍低，或可再增加非現金支付平台多樣性以滿足民眾不同需求。



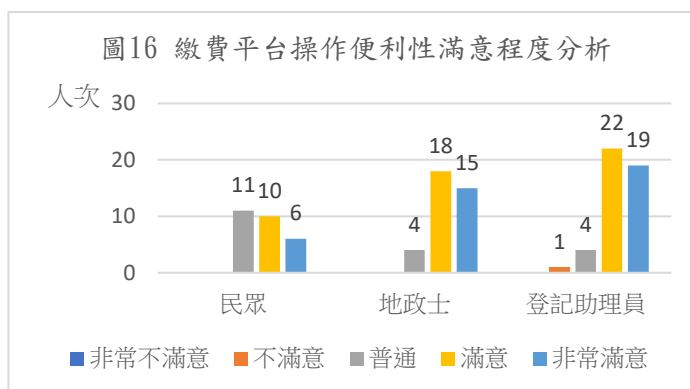
(二)繳費平台安全性滿意度分析

民眾、地政士或登記助理員對繳費平台安全性皆無不滿意之情形，民眾、地政士及登記助理員在滿意程度上，分別約佔 9%、41%及 50%，民眾滿意度較低，推測可能為民眾對各類繳費平台較為陌生，應可多加宣傳地政事務所提供非現金支付繳費平台，讓民眾更加熟悉以增加其使用安全性之信心。



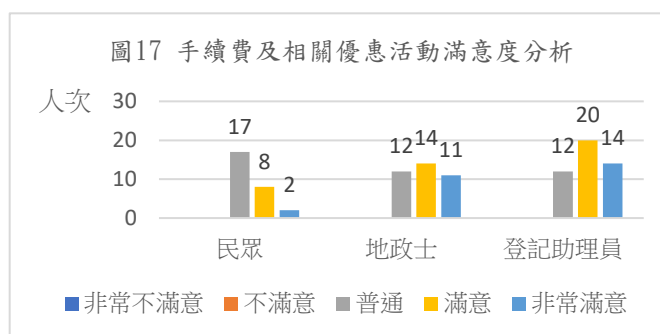
(三) 繳費平台操作便利性滿意度分析

依民眾、地政士或登記助理員分析繳費平台操作便利性滿意度得知，大多數申請人都有一定程度的滿意程度，然而在登記助理員部分，有 1 人不滿意之情形，為提升繳費平台操作便利性的滿意度，或可增加操作介面之直覺性，提升操作的便利性，避免操作不便的情形發生，以提高繳費平台使用意願。



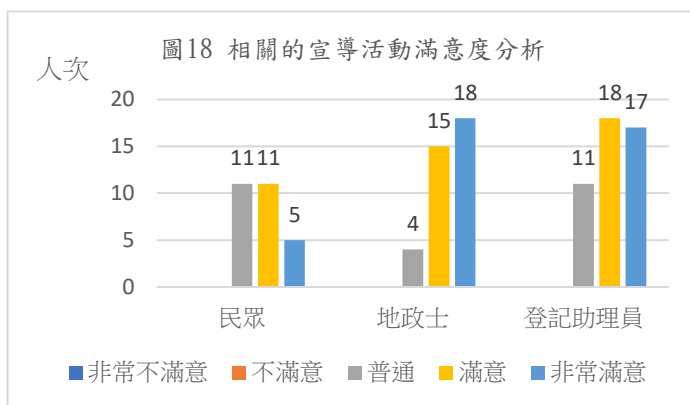
(四) 手續費及相關優惠活動滿意度分析

有關手續費及相關優惠活動滿意度，民眾、地政士及登記助理員都在滿意程度上，分別為 26%、32%及 63%，民眾之滿意度較低，地政士及登記助理員則滿意程度較高，為了提高民眾之滿意度，或可舉辦各種優惠活動(例如，刷卡送贈品等…)及降低手續費，增加民眾使用非現金繳納登記費之意願。



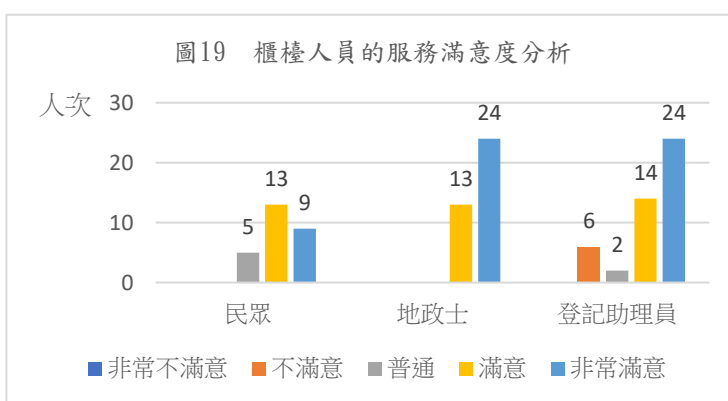
(五)相關的宣導活動滿意度分析

在相關的宣導活動滿意度，民眾、地政士及登記助理員在滿意程度上，民眾相較於地政士及登記助理員滿意程度較低，推測應係民眾較少接觸地政相關資訊或辦理登記案件，故較少接觸相關宣導活動，應可多利用宣傳活動較多元宣傳管道(如臉書、YOUTUBE 等)，增加民眾對使用非現金繳納登記費之意願。



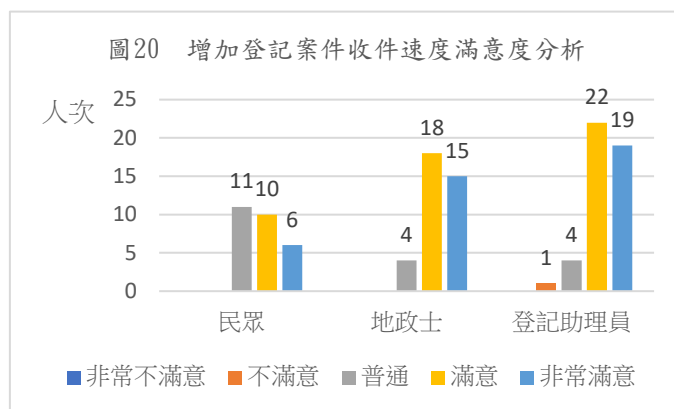
(六)櫃檯人員的服務滿意度分析

在櫃檯人員服務滿意度部分，大多數申請人都在滿意程度以上，但在登記助理員部分有 6 人不滿意之情形，其不滿意的地方在於認為櫃檯人員不能強迫非現金繳納登記費，可藉由教育訓練改善櫃檯人員在與民眾溝通非現金繳納上，需更注意良好的態度及適度的引導，不致讓人產生壓迫感覺。經過櫃檯人員教育訓練後，現已無民眾、地政士或登記助理員再反映此項不滿意情形。



(七)增加登記案件收件速度滿意度分析

在增加登記案件收件速度滿意度部分，約有 4 成民眾認為使用非現金繳納可能對收件速度較無幫助，而有 8 成左右地政士及登記助理員則屬滿意程度以上，亦即推行以非現金方式繳納登記費，大多數地政士及登記助理員認為有助增加登記案件收件速度。



肆、結論與建議

一、本所 109 年繳納登記費案件分析得知，使用現金與非現金繳納登記費比例各占 36.4%及 63.6%，若從繳納登記費金額分析，499 元以下有超過 2 分之 1 以上申請案件是使用現金來繳納小額登記案件，且 499 元以下之繳納登記案件數占 109 年登記件數 10% 左右，則可能受使用現金相對便利性較高(使用習慣現金)或悠遊卡餘額不足等因素影響，建議可鼓勵、宣導使用其他非現金方式來提升申請人使用非現金繳納之意願。若從登記原因來分析，中山地政事務所有相當高比例的設定案件，設定案件不論是在什麼金額級距，使用信用卡比率皆高於使用現金比率，尤其在 5,000 元-9,999 元級距，使用信用卡與現金繳納登記費的差距最大，信用卡的使用比率大幅高於使用現金。從這現象可得知申請人偏好使用信用卡繳納金額在 5,000 元-9,999 元級距的設定案件，再高於此級距的設定案件，可能因受限買賣案件其權利人(或義務人)係以現金委託地政士代理送件、代理人(登記助理員)怕與公司帳務不清、信用卡額度不足或買賣登記案件使用現金

繳納登記費件數略大於使用非現金繳納登記費之件數等原因，而致使用信用卡的比率有降低趨勢，但仍高於現金。若要提高非現金繳納登記費比例，則可在繳納較高金額登記費時，宣導或鼓勵申請人多使用非現金繳納，例如匯款等方式。

另外，針對地政士及登記助理員不想使用非現金支付的原因，為了更深入了解，特別對地政士及登記助理員做了進一步的訪談。大多數地政士及登記助理員每個月案件數量頗多，頻繁出入地政事務所，每天繳納的登記費有可能達數萬元，對於一般地政士及登記助理員而言，因其累計繳納登記費，已超出非現金支付工具額度，或是因其申請人直接以現金交付申辦、為節省匯兌時間，就有可能會直接使用以現金繳納登記費，又登記費多寡依案件類別不同從數塊錢，數幾萬、數十萬或數百萬元不等，若只以信用卡或常用的非現金支付管道(匯款除外)，似乎很難達到完全不以現金支付目標。

二、從問卷中我們得知依不同性別、身分及年齡的支付偏好及習慣。

以性別而言，男性比女性更喜歡現金支付，女性相對更能接受非現金支付。以身分別而言，地政士及登記助理員相較一般民眾更偏好使用非現金支付，這與地政士及登記助理員相較於民眾，更熟悉非現金支付的操作且偏好非現金支付的便利。若要提升一般民眾的非現金使用量，櫃檯人員的熱情宣導與詳盡解說是可突破民眾的使用習慣，將之引導為非現金繳納。以年齡而言，年齡層愈輕，更能接受非現金支付，年齡層愈高，則現金使用比例較高，此乃受習慣所影響，對於年長者，可鼓勵其使用有優惠性質的支付方式，如敬老悠遊卡等…，提高年長者對於非現金支付工具的使用意願。

三、為能進一步瞭解申請人使用現金繳納原因，及如何能提升申請人使用非現金來繳納登記費？從申請人性別及身分別分析「信

用卡、悠遊卡餘額不足」或「使用現金相對性較好(習慣以現金繳納)」為使用現金繳納登記費原因，而申請人年齡分析則以「信用卡、悠遊卡餘額不足」為其原因。信用卡及悠遊卡餘額不足為申請人常見不使用非現金繳納的原因。

另外一方面，「舉辦宣傳活動」、「降低手續費」及「便捷操作方式」則為有助於提升使用非現金來繳納登記費意願重要因素，而從年齡來看，25歲以下及56歲以上，較傾向透過「宣導活動」提高意願，而中間年齡則希望降低手續費或便捷方式提高意願。一般民眾對地政事務所業務較為陌生，相對於地政士或登記助理員，對地政事務所現行非現金支付之便利性與安全性並非十分清楚，本研究建議多透過辦理宣導活動，解除民眾相關疑慮，並與支付平台業者(或銀行)溝通降低相關手續費或提供手續費補助，鼓勵民眾多使用非現金來繳納登記費。現在臺北市政府智慧支付平台更是增加許多合作的支付業者，如街口支付，悠遊付等…，非現金支付的多樣性更甚以往，讓民眾及相關從業人員有更多的非現金支付方式選擇，使得地政服務在非現金繳納這個領域邁向全新的里程碑。

四、為了進一步瞭解登記案件申請人對非現金繳納登記費的看法與建議，本研究建議未來能擴大研究範圍及對象，或可透過專家問卷或其他活動方式，提供更多看法與建議，使地政事務所對現金支付繳納登記費能提更好服務，亦使研究成果能更臻於完善。

伍、參考文獻

- 一、「電子支付制度對消費者影響之探討」，羅薇君，逢甲大學國際經營管理碩士學位學程碩士論文，105年6月。
- 二、「打造全方位智慧好鄰居」，陳苑楊，臺灣經濟論衡 (Vol. 16, no2), 107年6月。
- 三、「行動支付與電子化支付普及之關鍵」，金融監督管理委員會臺

灣經濟論衡(Vol. 16, no2), 107 年 6 月。

- 四、「臺灣發展行動支付關鍵因素之探討」，林裕晨等人，國立屏東科技大學，109 年 6 月。
- 五、「金管會訂定我國非現金支付交易新衡量指標」(金管會網站首頁/公告資訊/新聞稿/2021-3-04 新聞稿)，金融監督管理委員會，110 年 3 月 4 日。
- 六、「電子支付使用者使用關鍵因素研究」，吳淑慧，東吳大學會計學系碩士在職專班碩士論文，109 年 6 月。
- 七、「行動支付發展趨勢之探討」，陳佳君，臺灣自來水公司，108 年 7 月。
- 八、「非現金支付-五倍增計畫未達標」，工商時報，109 年 12 月 16 日。