

三部門頒新規 不得拒收人民幣現金

拒收主體將被懲處 尊重公眾支付方式選擇權

焦點新聞

買東西支付現金遭商家拒絕？未來遇到這種情況，消費者可以進行維權。12月19日，人民銀行會同國家發展改革委、金融監管總局制定發布了《人民幣現金收付及服務規定》（以下簡稱《規定》），自2026年2月1日起施行。

人民銀行指出，各類行政機關、事業單位、公共服務收費單位、經營主體均應遵守人民幣管理相關法律法規，不得以「業務環節多」等為由拒收現金，尊重公眾支付方式自主選擇權，共同維護現金使用環境。此次《規定》還暢通投訴舉報渠道，對拒收主體將進行懲處。

【大公報訊】據新京報報道：隨着我國支付行業的不斷發展，支付形式不斷增多，給現金支付帶來一定麻煩。如無人值守的店面並未設置現金收付的窗口，導致現金無法購買商品的現象層出不窮。不過，在未來，這些新型場景模式，也必須提供現金支付方式。

「無人值守」新場景 需設現金支付方式

《規定》中就對這些新問題、新模式作出了明確的規定。如採取無人值守、機具設備等自助服務模式的，應以適當方式滿足社會公眾在特殊情況下（如無法使用移動支付、網絡故障、設備故障等）的現金支付需求；採用「一卡通」結算、進行統一管理的園區、廠區、景區、學校等場所，應提供便利的現金充值和退卡服務；採取轉換手段收取現金，不得收取手續費或設置限制條件，造成轉換不便。

此外，《規定》要求，收費單位、經營主體遇社會公眾持有大量硬幣、小面額紙幣用於支付，超出其正常清點能力的，需協商解決或引導其到銀行業金融機構營業網點兌換為適宜券別後支付，不得以此為由拒收。

公眾可向當地人行分支機構申請維權

此次《規定》還暢通投訴舉報渠道，對關注度高、影響較大的拒收主體將進行嚴肅懲處。根據《規定》，社會公眾發現收費單位、經營主體拒收現金，或對現金支付採取歧視性措施的，可保存證據並向當地中國人民銀行分支機構申請依法維權。人民銀行會同國家發展改革委對因拒收現金受到處罰的違法當事人，依法依規進行公示。人民銀行及其分支機構有權對拒收現金行為進行監督檢查，相關當事人應如實提供有關資料，不得拒絕、阻撓、逃避檢查，不得謊報、隱匿、銷毀相關證據材料。

人民銀行還列舉了多個拒收現金的違規案例。如某保險公司北京市懷柔支公司雖設有人工現金收費通道，但工作人員以「收取現金業務流程不熟悉」為由，拒絕客戶以現金繳納車險費用。2023年12月，人民銀行北京市分行依法對該保險公司實施行政處罰。

人民銀行指出，各類經營主體應提升工作人員守法意識，明確「拒收現金違法」及其法律後果，優化現金支付流程，提升客戶用現體驗，不得對現金支付設置門檻，不得以「業務環節多」等為由拒收現金。此外，某快遞公司赤峰分公司雖在制度上明確可接受現金支付，但客戶採取線上下單、線下現金支付方式時，上門攬收的工作人員拒絕收取現金。2024年2月中國人民銀行赤峰市分行依法對該分公司實施行政處罰。對此，人民銀行指出，線上預約或交易，線下完成服務或貨物交付，且具備當面收款條件的經營主體，應支持現金支付，不得以「途中容易遺失」等為由拒收現金。



▲中國人民銀行組織設計了支持人民幣現金支付標識。圖為北京一家商鋪的支持現金支付標識。 新華社



◀中國工商銀行推出「工行零錢包」便民特色服務，方便現金使用，提升支付便利性。圖為北京正興德茶莊工作人員展示兌換的「工行零錢包」。 新華社

收費單位與經營主體現金收付規定

- **人工收款／線下服務場景：**
 - 支持現金支付，保持合理零錢備付。
- **自助服務／一卡通場所：**
 - 在醒目位置標識：①支付方式；②現金收取轉換方式；③服務聯繫電話。
- **全網絡交易場景：**
 - 提前公示支付方式，保障公眾知情權與選擇權。
- **委託收款場景：**
 - 委託方需要通過協議、通知、聲明等書面形式，要求受託方接受現金。
- **數字政務／商業創新場景：**
 - 充分考慮公眾現金使用需求及突發情況，不得排斥、歧視現金支付。



提高認識：

- 自覺維護人民幣形象與法定貨幣地位，依法正確維權。

友好協商：

- 與收費單位、經營主體友好協商解決現金支付領域爭議。

保留證據：

- 妥善保留相關證據（如溝通紀錄、現場照片等）或線索。

渠道投訴：

- 通過城市政務熱線、消費者權益保護渠道、金融消費權益保護渠道等投訴舉報。

後續處理：

- 中國人民銀行將聯合相關部門及時處理投訴，保障公眾合法支付權益。



● **基礎服務義務：**

- 吸收個人客戶人民幣存款、有實體營業場所的網點，均需辦理現金存取業務、提供現金服務。

● **網點與機具布局：**

- 結合現金業務規模、類型、特點，確保現金網點、自助機具的數量與布局，滿足不同客戶群體需求。

● **業務規範與風險防控：**

- 依法依規做好回籠人民幣整點，防止將不宜流通人民幣對外支付，防範各類業務風險。

● **受託收款要求：**

- 作為收費單位、經營主體收款受託方時，需支持人工收取現金。

商業銀行優化現金服務具體要求

資料來源：經濟日報

現金支付不暢問題處置程序

「初來乍到，怎能奢望我們熟悉電子支付工具」

中庸之道 在北京，一群到中國旅行的法國中學生，在著名商業街大柵欄快餐廳遭遇支付難題。安妮手握現金點餐，平時只需要十來秒的點單和支付流程，花了好幾分鐘都沒有完成。她身後還有十個同學，都手握現金排隊等待點餐。

數據顯示，中國現在擁有逾10億網絡用戶，使用手機上網的比例達99.6%，移動支付佔中國人日常消費的80%以上。中國消費者如今的習慣，對於初來乍到的外國入境人士來說，快速適應這樣的支付方式的確是個挑戰。他們更習慣直接使用現金。美國新罕布什爾州的退休律師老白曾多次到訪

中國，儘管他了解到海外持卡人已經可以通過綁定支付寶、微信來實現手機掃碼支付，但他和身邊的朋友仍然不願嘗試。他說：「初來乍到，怎能奢望我們熟悉這些支付工具。」



央視新聞 物表羅一◀從英國來上海出差的保羅（左一）和史蒂夫（右一）主要用現金購物。

堅持金融為民 提升現金服務質量

保障民生 中國人民銀行12月19日消息，《人民幣現金收付及服務規定》（以下簡稱《規定》）將於2026年2月1日起施行。《規定》制定符合五大基本原則：堅持金融為民，以服務消費、保障民生為指導，既支持支付方式多元化，又尊重公眾支付選擇權；堅持問題導向，聚焦現金收付新問題、新現象，結合不同領域、場景的具體表現分類施策；堅持綜合施策，提升現金服務質量；堅持協同治理，依託多部門整治拒收現金會商機制，統一政策共識與標準，強化聯動；堅持依法懲戒，暢通投訴舉報渠道，及時回應公眾反饋，對關注度高、影響較大的拒收主體嚴肅懲處。從當前情況看，全國拒收現金有關投訴顯著減

少，但拒收現金行為仍難完全杜絕。2025年1月，人民銀行就曝光兩起典型案例：河南省金版文化發展有限公司管理的學校師生服務部，拒絕在校師生使用現金消費；中國郵政集團鄂州市分公司則拒絕客戶以現金支付快遞費，兩家單位分別被處以2萬元和1萬元罰款。

「在多元支付方式並存的條件下，發揮現金兜底作用，需要相關各方的共識和法律保障。」權威專家表示，規定旨在進一步明確各類收費單位、經營主體以及銀行業金融機構的現金服務義務，引導規範各相關主體共同建設和維護人民幣現金流通使用環境，保障整治拒收現金與優化現金使用環境工作的持續性和有效性。

綜合報道

旅客缺移動支付 無緣品嘗上海湯圓

未能盡興 伴隨中國「免簽朋友圈」不斷擴容，我國入境旅遊市場近期持續回暖，雖然一些外國遊客已能熟練地使用支付寶、微信等移動支付工具，但有遊客因種種問題無法順利支付，最終只能湊足現金完成購物。

上海豫園寧波湯糰店一名店員表示，曾試過有外國遊客想品嘗湯圓，因沒有下載移動支付軟件及準備現金，只能作罷，敗興而歸。來自美國的漢娜（Hanna）和奧德爾（Odelle）結伴來上海自由行。在上海停留期間，二人主要支付方式是信用卡和現金。漢娜坦言，之前聽說中國的移動支付很方便，她曾試着下載支付寶，但當她下載完App、填寫相關個人信息並收到驗證碼後，卻始終無法驗證成功。「試了三四次，每次都卡在最後一步的驗證環節，我只好放棄了。」漢娜說，有時看到喜歡的小紀念品，如果刷卡或找零不方便，就會打消購買念頭。

在一家名為「路上海」的文創店，一名意大利遊客想買下一件帶孫悟空圖案的T恤。他先是嘗試着用支付寶付款，但等候一段時間後系統顯示「超時」，支付失敗；改用Visa卡支付後，同樣因超時而無法扣款。最後，這位遊客和同伴不得不翻起口袋，掏出數張5元、10元、20元不等的人民幣湊齊80元現金，才順利買下這件T恤。

外國遊客在中國遭遇支付問題並非個例。



▲一名俄羅斯遊客（前）在上海田子坊內的一家商店裏挑選時裝。 新華社

春秋旅遊副總經理周衛紅發現，的確有外國遊客下載了綁定海外信用卡的微信支付和支付寶，卻依然無法完成支付的情況。還有一些外國遊客經過多個步驟終於抵達支付環節最後一步，卻因需要發驗證碼給手機號而「卡殼」。「有些外國遊客抵達中國後，使用的Sim卡主要用於在中國上網，並沒有對應的手機號，因此無法接收驗證短訊，因此在移動支付環節受限。」

鑒於海外遊客更習慣於刷信用卡和現金支付的方式，周衛紅說：「有朋自遠方來，不亦樂乎。既然我們敞開胸懷歡迎大家來中國，理應在支付環節上等等這些外國遊客，為他們做好服務上的配套。」

綜合報道