



用電子支付遇難 有商戶拒現金添煩

常忘密碼憂詐騙 長者支援須加強

文匯報

WEN WEI PO
www.wenweipo.com

政府指定刊登有關法律廣告之刊物
獲特許可在全國各地發行

2023年11月 4 897001 360013
12 星期日
癸卯年九月廿九 初十
一兩陣雨 氣溫漸降
氣溫21-25°C 濕度60-90%

港字第26887 今日出紙1疊4張半 港售10元

無現金化

系列之數碼代溝



香港距離無現金世代仍是路途漫漫，惟流動電子支付

已是勢所趨，長者、無智能手機及無家者等族群「數碼鴻溝」是否嚴重？香港文匯報記者日前全程直擊一名長者買餅，臨門用電子支付工具埋單時卻屢屢碰壁，不是商戶未安裝電子支付工具，就是長者忘記付費密碼，幾經輾轉仍是用現金。該長者直言：「唔想被時代遺忘……電子支付唔係唔想學，而係有許多困難同擔憂。」據香港現行法例，商戶拒收現金純屬商業決定，不會觸犯法例，有關組織建議特區政府未雨綢繆，修例規定商戶不得拒收現金，確保在「無現金」世代下，弱勢群體不被「數碼歧視」，以及舉辦更多手機班助他們追上潮流。

◆香港文匯報記者 廣濟

66歲的媚姐和許多退休的「雙老家庭」一樣，與老伴日常消費無外乎買餅、飲茶、買衫買鞋等，外加繳付公共服務費用，過程中清一色使用現金或拍八達通卡，「去街市梗係現金，超市就用八達通，政府繳費自然係去櫃台用現金或八達通繳費。」

街市裝電子支付 少人用唯有放棄

她坦言，絕對支持特區政府推動電子支付和數碼化轉型，「始終係大勢所趨，長者唔想被時代遺忘，亦要跟上潮流！」

香港文匯報記者日前跟隨媚姐逛街市。在挑選「心頭好」後，媚姐發現該商戶並沒有安裝電子支付終端機。在街市工作的劉女士解釋，香港不少社區還是以長者、家庭主婦消費為主，還有大量的外傭也是拿現金替僱主買餅，因此街市商戶除了顧慮電子支付設備費用外，亦考慮到消費者以現金支付為主，「這街市曾有商戶試行使用電子支付，點知根本無乜人用，唯有停用。」

記者之後跟媚姐到連鎖商戶購物，結賬時她開啟手機上的電子支付應用程式，系統要求她輸入賬戶名稱及密碼，媚姐笑道：「我點會記得呢？」原來，不甘後人的媚姐幾年前曾在大型超市推廣活動上，下載一款電子支付應用程式，「心想又有優惠，又能學到電子嘢，何樂而不為？」她在申請成功後，增值數百元至賬戶



媚姐忘記手機上的支付程式密碼，一臉茫然。 香港文匯報記者郭木又 攝

內，在職員及朋友的協助下順利使用了一段時間，但不久後，她再次登錄時，被系統要求重新輸入賬戶名及密碼，但她的腦海一片空白，「後生仔女都會忘記密碼，我哋長者點記得住？」

自此之後，媚姐一直將該應用程式置，直至與記者逛街時已完全忘記密碼。她坦言，電子支付對長者而言，最難的部分首先是安裝App、填資料，以及牢記密碼，加上近年與科技相關的騙案頻生，令她對電子支付更敬而遠之，「長者最擔心被人呢，就算學識使用電子支付，點樣保護自己財產都係學問，後生仔都被呃過，我哋邊有信心呢？」

倡政府開辦講座 教長者追上潮流

媚姐也熱衷網購，但由於不熟悉電子支付，多數要求賣家「貨到付款」，「如果實在想淘寶，唯有搵識用嘅老友



菜販劉女士(右)表示，長者、家庭主婦傾向用現金買餅，曾有商戶試行電子支付，「點知根本無乜人用，商戶唯有停用。」

香港文匯報 記者郭木又 攝

幫手買。」她希望特區政府可籌辦座談會，幫助長者學習電子支付，「長者搵唔到合適嘅人來教，希望未來政府可以支援。」

同時，她更希望特區政府提供防騙教育支援，「我同老友飲茶時都談過，騙案咁多，政府要推電子支付，係咪可以考慮政府自己成立一個數據庫，或者設一種獨立監察機制，保障市民電子財產呢？長者就更有信心去學。」

根據香港法例，港元是香港法定貨幣，但商戶是否接受港元現鈔屬商業決定。媚姐也擔心有天電子支付成為主流，現金不普遍使用，長者淪為「數碼弱勢群體」，「我們不是不願意學，但始終能力有限，甚至有人無法負擔智能電話，希望商戶、政府服務，必須保留現金支付窗口，絕對不可以完全淘汰。」

社區組織協會幹事施麗珊表示，不少弱勢群體尚未改用智能手機，電子支付對他們來說似乎遙不可及，然而推動數碼化是大勢所趨，「政府即使在立法規定禁止拒收現金上有困難，亦應當提供其他類型支援，例如日後大量商戶不收現金，必須在顯眼位置標示以提早告知消費者，亦應當提供後備方案，譬如有職員可替無電子支付者臨時代付款等，而店舖內至少應當保留八達通這一支付方式。」

避免「數碼歧視」

議員倡社區開班



謝忻前遊港時，惠顧一間只收電子支付的漢堡包店，她要向路人求助擺脫尷尬。 資料圖片

商戶拒收現金並非杞人憂天，早前台灣地區女藝人謝忻遊港期間，在惠顧一間高級漢堡包店後才驚覺該店不收現金，最後由路人代為電子支付後，她以現金歸還路人。香港有一些日式料理店也會拒收現金。立法會議員江玉歡指出，電子支付普及只是遲早的問題，特區政府必須有高瞻遠矚避免「數碼歧視」，「香港還有很多長者、弱勢群體，並不是不想而是難以使用甚至無法使用電子支付，因此未來電子支付與現金支付需要雙規並行。」她並建議政府加強對長者等人士的教育支援，可效法新加坡在各個社區內安排政府人員提供教學支援，助弱勢社群度過數碼化轉型年代。

指現金是消費權益底線

江玉歡在接受香港文匯報訪問時表示，即使目前法例並未強制規定商戶必須接受現金，但港幣現金是法定貨幣，理論上不可以拒收，「之所以港幣法定地位需要保障，除經濟因素外，還在於其普適性，大量的長者、弱勢群體等未能掌握或無法使用電子支付的人士，現金及八達通成了他們的唯一選擇，而在不少情況下，就連八達通也有無法適用的時候，這時現金就是保障市民消費權益的底線。」

她就曾有一次電子支付「甩鞭」經歷：她長期習慣使用手機內置的八達通，但有次手機故障無法開啟，身上又無足夠現金支付停車費，導致當時無法駕車離開停車場，「由此可見現金的必要性，電子支付方式無論如何都有可能出現故障，現金則是最後的保障，倘若未來大批商戶不收現金，消費者就失去這一重保障。」

江玉歡認為電子支付目前在長者及弱勢群體中接受程度低，除了部分人「不可為」，即沒有智能手機之外，還有許多長者即使有心學習使用電子支付，但卻有重重顧慮。首先是傳統觀念，有的人始終認為現金在手才知道用了多少，而另一大問題則是近年愈演愈烈的網絡騙案，令長者膽戰心驚，「連年輕人都會中招，更何況長者呢？」

給予弱勢群體足夠教育支援

因此，她呼籲特區政府在大力推行電子支付時，需給予長者及弱勢群體足夠的教育支援，「鼓勵他們使用的同時要教會他們，否則長者就容易成為騙徒的點心。」

江玉歡建議香港特區政府效法新加坡，在各個社區內安排政府人員為有需要的市民提供教學支援，以度過數碼化轉型年代，「首先教學需由政府人員提供，畢竟涉及到個人財產，長者始終對政府的信任多過其他人；其次支援期並非幾個月就足夠，而是持續進行。」

她直言，香港關於現金支付方面的法例已多年未檢視，將來有必要進行檢視，「現金和電子支付應該雙規並行，現金支付不可被完全取代。」

內地：商戶拒收現金罰款50萬

話你知

隨着電子支付普及，世界各地愈來愈重視「數碼歧視」的問題，以電子支付使用率超過八成的內地為例，早已立法規定，商戶拒收現金是違法行為，更曾有商店因而被罰款50萬元人民幣。中國人民銀行公告也明確要求「各類主體均應尊重公眾支付方式的選擇權」，強調不得採取歧視性或非便利性措施排斥現金支付，造成「數字鴻溝」。國家有關部委強調人民幣是中華人民共和國的法定貨幣，除了依法應當使用非現金支付工具的情形之外，任何單位和個人不得以格式條款、通知、聲明、告示等方式拒收現金。

世界各地多保留現金選項

對比世界其他國家及地區，美國聯邦法例雖然規定私人企業可以自由制定是否接受現金的政策，除非州法律另有規定，但已

有一些州份通過立法，如馬薩諸塞州、羅德島州和新澤西州等，禁止企業歧視現金購買者。

世界另一大經濟體歐盟，其委員會根據歐洲法定貨幣專家小組的報告提出一項規定：除非雙方同意使用不同的付款方式，否則零售商不能拒絕現金付款。展示標籤或海報表明零售商拒絕現金付款，或以某些紙幣面額付款是不夠的，必須提供合理的理由，例如難以維持足夠的現金儲備來提供找贖，或由於存在大量現金而存在具體的物理安全風險等。然而，歐盟委員會的這項規定並不具有約束力，少數國家中，商店仍可合法拒絕現金支付。

英國則與香港類似，英鎊雖為法定貨幣，但商戶有權自由交易選擇支付方式，但英國消費者協會近年同樣在呼籲商戶接受現金，以保障弱勢群體。

各地保障數碼弱勢群體措施

國家/地區	商戶拒收現金違法嗎？	第三方建議
中國香港	不違法，純屬商業決定	消委會建議商戶有現金繳費選項
中國內地	違法，最高罰款50元人民幣	—
中國台灣	不違法，但建議有現金繳費選項，除非法令另有規定或依契約規定	—
韓國	不違法	—
英國	不違法，屬商業決定	當地消費者協會呼籲有現金繳費選項
美國	聯邦法律指私人企業有權拒絕現金，但個別州立法禁止企業拒收現金，以避免歧視現金消費者	—
加拿大	不違法	加拿大銀行要求企業有現金繳費選項
澳洲	除非口頭及書面協議，否則不得拒收現金	—
歐盟 (大部分國家)	除非雙方同意，否則零售商不得拒收現金	—

◆資料來源：香港金管局及網絡