第二十屆消費文化報告考察獎

十年

(由八達通到電子消費)

編者按：
因涉及版權問題，
原有插圖已被刪除。

宣道會陳瑞芝紀念中學

參加編號：2035420654

組員 :4A 陳芷賢 4C 周汶靜 4C 麥凱晴

指導老師：張國威副校長

目錄

引言 p.3-8

Chapter 1 : p.9-16
消費者的知情權

Chapter 2 : p.17-30
消費者的選擇權

Chapter 3 : p.31-37
消費者的責任

總結與展望 ： p.38-43

z

引言

由古至今，人類都用不同方法來進行交易。

像是古代的「以物易物」、後期研發的貨幣、上世紀開始流行的八達通和我們的主題《電子貨幣》等等。

我們將會在此報告中回看

2009 年第十屆消費文化考察報告獎的作品--「『對』與『不對』 八達通餘額」（參加編號為 100201043）

從而與現時的交易方法作比較，闡述我們的觀點，指出現今社會的狀況。

2009 年「『對』與『不對』八達通餘額 」

這份報告的參加者做了幾項關於八達通的訪問，從分析結果中可見幾個當時人使用八達通的情況：

1、大部分人使用八達通時都不太會格價

很多人明知所購買的物品價錢高昂，

也會使用八達通消費。

但如果他們是用現金付款，會先格價才買。

當中的原因包括：交易快、不用攜帶零錢等

難道有重量的金錢才有價值？

2019 年，對金錢的概念還是相同？

z

2、大部分消費者都會查看八達通的餘額，卻不會記錄下來。

研究報告指出，只有少部分人會核對收費與商品的價格是否相同，消費的同時不知自己消費了多少。

會查閱餘額，
卻不記錄下來那部藍色的查閱機器還有用嗎？

會收到消費的單據，卻不檢查清楚，
那些單據跟廢紙有何不同？

2019 年，消費者對自己的消費能力還是那麼模糊不清嗎？

z

3、八達通與信用卡連結的功能淡化了消費者了解自己購買力的意識。

八達通連結信用卡後有自動增值的功能，不用增值，消費者更沒有意欲去查看自己的消費情況。

與信用卡連結，只會令消費者忽略自己的購物力嗎？

私隱容易外洩嗎？

2019 年，消費者還會關注這些嗎？

z

除了使用八達通的情況外，報告還提及消費者在使用八達通時的權利、風險漏洞和責任。

	權利	風險
消費者的知情權	知道餘額	顯示器上資料未必正確，而且沒有顯示舊餘額，很難判斷付的款跟商品價格是否相同
消費者的選擇權	能選擇是否用八達通或被多扣錢時追討賠償	可能只是幾元幾角，因此不太在意
消費者的責任	保障自我利益，了解個人購買能力，自行記錄餘額，檢討個人消費習慣	

z

除了八達通外，現時還盛行其他電子貨幣、網上交易。

例如：支付寶、微信支付、applepay、payme 等。

我們將從幾個個案去分析。

編者按：
因涉及版權問題，
原有插圖已被刪除。

z

消費者的知情權

十年前，

我們查閱八達通餘額時需要用藍色的八達通查閱機。

這樣才能知道自己的八達通餘額，又或者會找紙筆抄下自己用了多少錢。

但現在，

似乎已經沒有關於知情權的問題，

因為現在手提電話有「八達通 Octopus」這個應用程式，還可以到網頁打自己的八達通編號，那就能查閱餘額，

非常方便，消費開始變得透明。

z

組員麥凱晴的爸爸

我的爸爸在澳門工作，
一星期回香港大概兩日，
因此揉合了兩個地方用電子貨幣的習慣。

爸爸說他對電子貨幣不能說是安心，又不能說是不安心，要看是甚麼性質的電子貨幣。

他說他能安心於以儲值形式使用的電子貨幣，因為他有知情權，他可以知道自己的餘額，並能看到以往的消費紀錄。

跟 2009 年的情況不一樣，他不用主動去記錄消費紀錄，應用程式內自有紀錄。而且，每次用電子貨幣消費時會傳訊息通知到手機，餘額、交易時間、交易款項都列得清清楚楚。

z

消費者能清楚自己的消費能力，知情權大了。

於是，他在使用電子貨幣的過程感到安心。他能清楚知道自己花費了多少、還有多少餘額、過去消費的傾向等。不用擔心不知道自己的錢花了在哪兒，因為不用自己了解，應用程式會自動告訴我們。

從爸爸的個案可見，2009 年《八達通》個案中提及的問題，到 2019 年已經改善了許多，風險也大大降低了，知情權好像也大大提高了。

甚至市面上已經有不同的電子貨幣可以使用，例如 tap&go、支付寶、Payme 等，

我們對自己的消費都變得瞭如指掌。

z

但今時今日，
知情權不單落於消費者身上。

1

當我在淘寶購物時，

結帳完再回到首頁的時候發現

推薦貨品(猜你喜歡)那裏，

大部分都是關於剛才我買的東西，是同類型的貨品。

2

甚至之前我買完去台北的機票後，

Facebook、網頁上全都彈出

有關台北的酒店和台北餐廳的廣告。

z

某姓張男子有一天與朋友吃飯食，

在手機裡打開了 Facebook，彈了舒適堡免費健身廣告，

朋友問他：「乜你近排好肥咩?」

張姓男子頓時感到尷尬。

因為早前張男姓男子在手機上搜尋過關於健身的資訊，

但沒有想過竟然在 facebook 彈了廣告，

最重要的是被朋友看到，真的非常尷尬。

4

我們去到某一個地點後,

電話能夠徵測到我們在哪裡，

之後 google、facebook 都會彈廣告，

彈出該地的餐廳、服裝等的廣告。

反思

現時科技十分發達，任何事情也能在網上解決。但網上黑客的風氣肆虐，在網絡上一切都不安全，尤其是關於個人資料的。

私隱安全十分重要，有責任要保障自己的利益，我們也有選擇權去令自己的資料不被外洩，因此有些人選擇只用儲值式的電子貨幣。

但我們總要登入，才能使用那些電子貨幣。那麼，別人又容易盜取密碼和資料嗎？

我們知道了更多，
別人也知道了更多。

原來，

消費者的知情權開始變得不只消費者自身知道了，我們的消費足跡、消費意向、興趣都開始被追蹤了，好像去到哪裡都會被人知道，

好像有許多雙無形的眼睛在監視自己的消費，

就連一些比較私人的興趣都被知道了，似被大數據掌管著我們一樣。

那麼，這還是知情權嗎?

曾聽說有人不會使用網上支付和在網上購物，我感到非常可惜。因為在這個智慧城市、大灣區融合中，電子支付是不可或缺的。

因此私隱度的這些問題是否需要更加關心呢？

我們是否需要正視這些問題呢?

這樣才能安心使用呢?

Chapter 2

選擇權

z

十年前，大家用八達通，最多都是被別人騙那幾元幾角。

但今時今日，有很多不同的電子貨幣可以選擇使用，可以方便我們的生活。
不過，我們看見有一些的例子.....

#1 組員麥凱晴的故事

「有一天，媽媽跟我在聊天，其中發現了些媽媽對金錢和電子貨幣的價值觀。

我們正在商討關於暑假去旅行的事宜，媽媽說爸爸問我跟哥哥是否要出一分錢，畢竟此次旅行的費用都頗大，而我和哥哥都有儲蓄的習慣，希望我們分擔一點費用。

巧合地，爸爸先前說送我一塊羽毛球拍和一雙球鞋，讓我先墊支，他遲些再過數給我。我就跟媽媽說:「不如我不用爸爸送球拍和球鞋給我，把那些錢當作是旅遊的費用。」媽媽說要爸爸先過了球拍和球鞋的數給我，然後我再親手把那些錢交給他，不要過數。

因為這才有「錢」的感覺，
而匯款的感覺很虛擬，不夠實在。
而且，失去了的金錢，
再親手接回的感覺會比較好。

她更說，未來給家用的時候也要記住這種觀念，不要匯款，要給鈔票，還要穩定的給，不要一次過給了一段時間的家用，感覺會不太好。

原來，

真實的貨幣才有「錢」的感覺，

過數的感覺不太好，因為看不見，觸不到。即使比較方便，別人會沒這麼好受。

到底，甚麼才是錢呢，

戶口的錢就不是錢嗎？

為何媽媽說爸爸寧願收鈔票，也不要匯款呢？」

對於麥凱晴的媽媽來說，「選擇」可能是覺得用錢才有那種實在感，即使匯款跟給「真金白銀」的金額相同，卻寧願子女給他們現金。人總比較相信肉眼看見的，觸得到、碰得到的，就像媽媽說不要匯款給爸爸和未來的他們，她說拿得上手的，才感覺我真係給了他們錢。

她選擇了相信真金白銀的實在。

現時內地的風氣是使用微信支付，我們也可以看見他們的選擇。

#2 組員麥凱晴的內地親戚

「內地十分流行電子支付，外出基本上不用帶錢包，只需一部電話、幾個電子支付程式就足夠了。

他對於使用電子貨幣感到十分安心，應該說是毫無憂慮之處。

他連 **過年發紅包** 也是透過電子支付程式發的，他說內地的 乞丐和街頭藝人 也是用電子支付程式來乞討和收貼士的，流行得很誇張。

他從來沒有擔心過任何**私隱、轉賬、餘額**的問題，因為內地每個人都十分依賴電子支付，習慣成自然，不覺得有何問題。

z

從親戚的個案可見，社會對電子支付的態度能影響個人的看法。親戚根本不需要關心甚麼知情權、選擇權、風險等，因為每個人都是如此使用電子支付時，自己擔心才是 **麻煩** 。

原來身處在不同的社會環境，
對電子貨幣的看法也會不同

即使居住在同一城市，年齡也是每電子支付有香港那麼具有爭議性的因素之一。

對他們來說，「選擇」可能是電子支付，
他們慣用了電子支付，出街時只需帶備一部電話就可以當錢包用，也從不擔心有危險的問題。

他們選擇完全相信科技的美好。

而我們這一代喜歡使用什麼呢?

我們各自都想一遍究竟我們喜歡用什麼。

#3 組員周文靜

Tap & Go

因為它是一張儲值卡，要把金錢增值入那張卡先可以用錢，然後它就可以成為學生版的信用卡，當它是 Master Card 用。

我覺得它很安心是因為這張卡沒有太多的個人資訊，只有自己的名字在卡上，即時我跌了，我也不擔心我的資料會被別人知道。

縱使裡面的金錢可能會被人用了，但我也可以盡量在我知道自己遺失卡的情況下打電話去報失我的卡並停止金錢被使用的機會。

z

原來

對於我們來說，

「選擇」

可能是 Tap&Go 儲值卡，一張輕便的卡、連接著電話的應用程式,就可以當 Master Card 來使用，方便又快捷。

我們選擇了相信 Tap & Go
的方便快捷。

#5 但組員周文靜媽媽又有點特別

我的媽媽是一位思想傳統的家長，她沒有信用卡，可能她這輩子也不會使用信用卡，我也曾經問過她：你不會覺得使用信用卡比較方便嗎？但她原來覺得使用信用卡很**不踏實**，如果去買東西的時候很容易會不知不覺就越碌越多，她比較喜歡使用現金，因為可以預算自己究竟會使用幾多錢，所以她錢包裡永遠都會有幾張 100 元紙。

我與媽媽一起逛街時，如果她不夠錢就會去銀行「襟錢」，於是我便介紹她使用 Tap & Go，但她卻不領情，她總罵我這些卡很不安全，她說現在很多新聞都有被人盜用資料的案例，甚至還阻止我使用呢！

更奇怪的是，我覺得我媽媽十分矛盾，有一次我跟媽媽回鄉，但近年大陸的支付方式漸漸變為微信支付或

z

是支付寶,因為我的親戚都是使用微信支付和支付寶,但她卻沒有反對我使用，沒有說甚麼網上支付是很危險的，很不安全的，自己還開始使用呢？！

可能她心目中的安全是建基於她認為哪種支付方式比較多人用，或是她身邊的朋友，親戚是用甚麼支付才覺得那一種支付方式是好用的

對周汶靜的媽媽來說，

「選擇」可能是她憑著自己的認知去選擇使用那款付款方式,

她不認識 Tap&Go ，所以她認為儲值卡是不好的;但她的親戚都使用微信支付，所以她便覺得這個是很好用的，很安全的。

她選擇了跟隨潮流，

跟著身邊的人的步伐。

z

反思

每個人的選擇的背後都會有介意和不介意的地方

有些人覺得某些的付款方式會很方便，但背後又牽涉到私隱、甚至安全性的問題；

相反，有些人不會用某些的付款方式，可能覺得麻煩或者危險，但可能少了許多方便。

可能有人會選擇金錢，因為真金白銀才有真實感；
有人會選擇電子支付，因為是他們慣用的支付方式；

而我們，選擇用 Tap&Go，因為方便而且安全，亦有人會從眾選擇。

有時候，大家在乎的可能已經不是哪種付款方式最方便快捷，而是大家因為的習慣不一。

有些家長可能不了解青少年在用什麼電子支付，他們不知道那樣東西是什麼，在他們的認知中沒有這種概念，所以就把它定義成「不安全的電子貨幣」。

又可能，**有人喜歡金錢那實在感**。

同樣是 100 元港幣，

但匯款和鈔票的感覺大大不同。

真金白銀的，就似真的在付款，
金錢有經過自己手。

而匯款的感覺不真實，
付了款好像沒付似的。

就似麥凱晴的媽媽，就喜歡這種實在感。

有人會選擇完全相信科技的便利

完全使用電子支付系統，不管是日常的瑣碎事，還是大型的付款，小至給乞丐錢，大至公司購買貨品，都是使用電子貨幣。

麥凱晴的親戚，就是如此。

但同時又有人會很**矛盾**，看見身邊的朋友用什麼，他們就跟著用什麼。當他們認為朋友說得有道理時，

最後又改變了自己原來的選擇，
跟從別人的選擇，
終究還是敵不別人的眼光。

就好像周汶靜的媽媽，為了別人的目光而改變自己原來的觀念。

不同持份者會有不同的選擇，

而這些選擇，無分對與錯，

只是執重的地方不同而已。

Chapter 3

責任

z

二十年前，八達通剛剛開始普及，人們的袋子裏慢慢地多了一張名為八達通的小卡。因為有了這張小卡，上一代身上漸漸帶少了硬幣，以八達通取代這些沉重而又不方便的銀紫荊花。

他們那一代，很害怕很害怕弄丟八達通卡，因為害怕煩瑣的補領手續，又擔心會被別人執到後用光所有金錢，所以他們總是會很在意八達通卡，

例如我的媽媽，她會用一個特別的卡套裝着，那個卡套有一條可以伸縮的橡筋圈，掛在袋子中，以避免遺失。

但相反，她的一堆金錢，包括紙幣和硬幣，都總是疏散地放在各個衣服和褲袋子中，這裏一堆那裏又一堆。

重要。

現實中輕得只有數克的八達通卡竟比起沉澱澱的金錢更為重要

我們很看重的金錢是否愈來愈無形態

變得如一張晶片般裝嵌於八達通內，又同時撐起住我們的日常生活。

但十年後處於新世代的我又如何？在我眼中，跌八達通也不過如是。

我想分享一個關於我和我的十多張八達通的故事。

z

我是個總是把東西都弄丟的人。在中一至中四其間，我已經遺失了十多張八達通，別問我弄丟了多少張，因為我已經不記得了…

是多到不記得？我不在意？
還是「跌八達通」這事
微不足道到不至於我放進辛勞的大腦？

跌過 n 次之後，我發現…

其實我不再對「跌八達通」這事有恐懼，我也不會介意八達通內原有多少金額，損失了多少金錢。跌了多少次，就再補領一張新的八達通。

z

反正都只是佔二十多元行政費，

反正最後我**舊的餘額都會轉到新的那張去**，

反正我跌了八達通後我仍然有眾多電子貨幣，

反正重新補領一張八達通的時間這麼快，

反正我最後都會有八達通用。

哪我為什麼還要在意跌了那張又小又起不了什麼作用的八達通卡。

對喔，我的責任應是好好保管八達通卡，
妥善保存爸媽給我的零用錢，但其實我根本毫不介意它的死活,一些不見後仍可以取回和追索的東西，
其實我沒有原因要好好保管這張卡，

所以對我來說這完全談不上是責任。

我們的責任又有何變化？

從妥善保管好錢包到八達通，
又再到保管好一組八個字的密碼。

身為善忘代言人的我，會否比其他人付上更大的責任。

該為了安全和提高私隱而使用不同的密碼？

還是為了容易牢記害怕弄丟而採用同一組密碼？

我發現，

原來我們對金錢的概念一直都在改變，

金錢從實體變得愈來愈無形，我們所看重的亦由重變輕。

由金錢到八達通，再由八達通轉去各種電子支付Apps。

原來現在愈無形態的東西對我們愈重要愈不可失去，

愈實在的東西我們卻並不在意。

總結

總結以上關於消費者的知情權、選擇權和責任，我們發現這代使用金錢的概念與十年前，甚至上一代有極大分別。

相比十年前《八達通》的報告，2019 年，科技進步了許多，付款方式林林總總，貌似也愈來愈方便。現時出街可以不帶錢包，不帶八達通，只要一部手機，幾個電子支付程式就能解決一切消費。

在知情權方面，我們自身的知情權大了。從前要主動查閱八達通的餘額，現在的應用程式會自動告訴你。而電子支付程式還能替你將一切消費分類，每次付款時會傳送訊息給用家，不用主動了解，也能知道自己的消費情況。

可是，我們的知情權大了，別人的知情權同樣也大了。

z

網上搜尋器會保存我們的消費紀錄，並加上「你可能喜歡」等的選項，讓別人知道自己的偏好，可能讓個人私隱暴露出去。而且，使用電子支付程式要先輸入個人資料，那可能會有資料洩漏的危機。

在選擇權方面，我們能選擇使用各式各樣的電子支付程式。每個持份者有不同的看法，有些支持使用電子貨幣，有些半信半疑，有些完全不相信。

這全都是消費者的選擇，他們的選擇權大了。

在責任方面，消費者擁有權利時同樣擁有責任。可能是要好好記住自己的電子支付程式的密碼，或是牢牢緊記這些容易被忘記的消費系統。由無形轉到有形，觸不到到觸得到，轉變十分大，責任也有不同。

z

現在香港和內地正積極發展大灣區這個計劃，圍繞中國珠江三角洲地區伶仃洋組成的城市群，包括廣東省九個相鄰城市：廣州、深圳、珠海、佛山、東莞、中山、江門、惠州和肇慶，及香港、澳門兩個特別行政區。這個計劃能帶動這些地方的經濟發展，發掘各地的潛力，打通內地與港澳的脈絡，融合中港文化，各地人才互相交流。

包含了許多中國內地的電子支付，在這些地方，電子支付是生命中不可或缺的部分。而香港有電子支付的市場不太大，相比起是蠻大對比的。

隨大灣區的發展，香港和中國內地的距離越來越窄了，香港接收內地訊息的速度也越來越快了。在電子支付盛行的年代，我們也會被漸漸融入其中嗎？

未來的我們，越重的事情會變得一文不值嗎？最後會連銀仔也不重要呢？五年、十年後，我們的知情權會繼續增加嗎？知道得更清晰嗎？選擇會增加了嗎？而

z

且責任呢？香港會否跟著現時的趨勢發展？會跟現時中國內地使用電子支付一樣普及嗎？

不過，當一些消費者對電子消費仍有懷疑和介心，擔心著其私隱度和安全性等方面，我們要邁進成為大灣區智慧城市的一部分時，又如何可以做多一點點，把為這群對電子消費有保留的消費者注入強心針呢?

z

在眾多消費交易中，我…究竟是誰？我是一個精明的消費者？是八達通的編號 ，還是淘寶上的交易號碼？「我」好像慢慢地被一堆數字取代我的身份，被一堆數字影響我要走的路。就像 Google 總自以為是將「我有興趣」的資訊放於我面前，像淘寶總是把「我近期」看過我商品重覆出現，像 Instagram 總是留意「我過去」一週在留意什麼。我，好像只是一堆數字並且於大數字中。我的消費意向和喜好被洞悉被揣摩，我被信息洪流的流水任意擺佈，不停隨波流動，我所走的路都由大數據主導和控制，如被一個包圍網圍繞着。

這樣下，我的消費還是自由嗎？我，還是一個消費者嗎？在我看來，我只不過是一個被消費的消費者，所謂的消費自由和自主性，其實都只會一天一點被侵蝕。

或許若干年後，這個世界再沒有消費者，人人都化作一堆包舍你喜好的數字，被大數據玩弄於股掌之中，卻毫不知情，活在這個烏托邦的電子世界。

z