

醫院診所也能輕鬆刷！民眾在醫院及診所使用信用卡消費之樣態分析

(聯卡中心信用卡大數據平臺)

前言

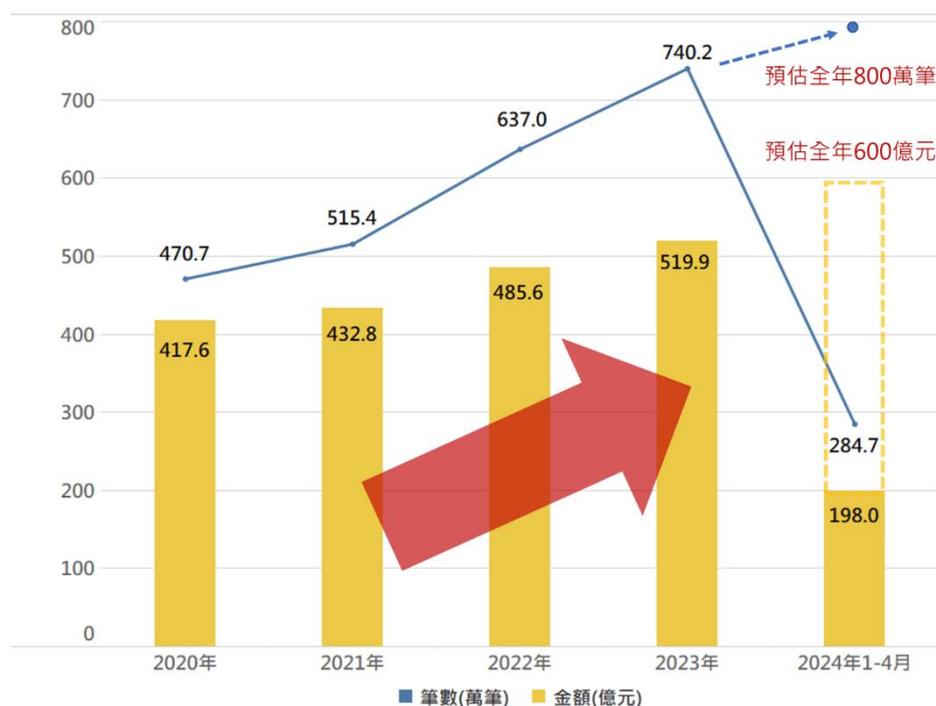
您是否曾在醫院等候繳費時，面臨現金不夠支付醫療費用而到處尋找提款機？聯合信用卡處理中心（聯卡中心）為提升大眾至醫療院（診）所就醫繳費之便利性，自 2017 年起推出「公務機關信用卡繳費平臺」，率先將信用卡支付導入公立醫療院所，並於 2024 年進一步升級，將服務場域擴大到私立醫療院所，並更名為「公務機關暨醫療院所信用卡繳費平臺」，期能讓民眾在各類醫療院所都能輕鬆使用信用卡繳費。

為了解我國醫療院所接受信用卡支付之情況及趨勢，本篇報告透過聯卡中心大數據平臺（註），分析近年民眾於醫院及診所的信用卡消費資料以及信用卡持卡人的消費樣貌，以供各界參考。

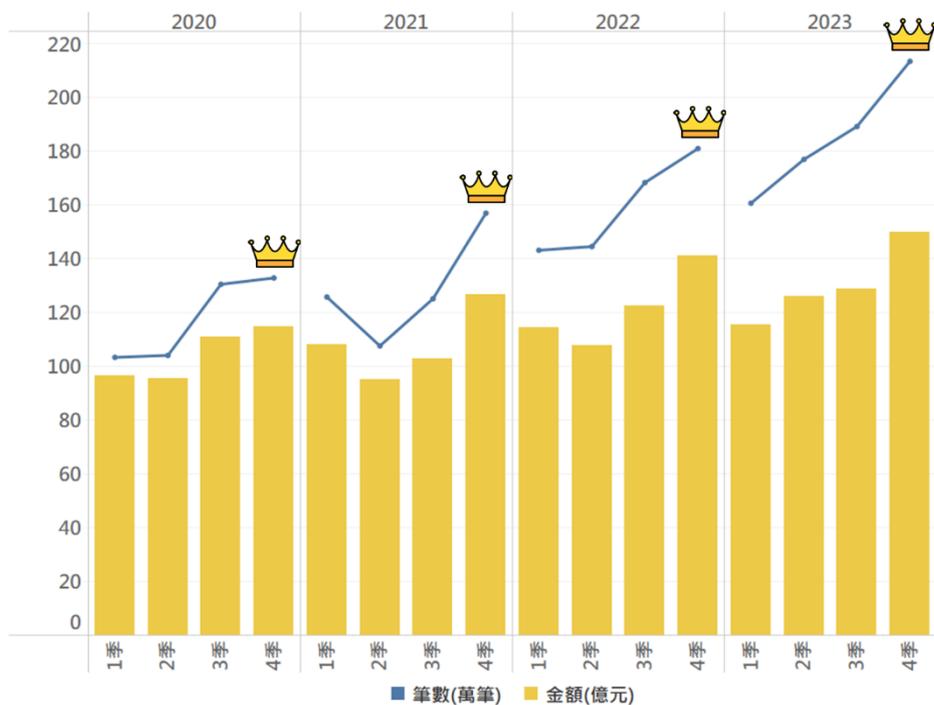
註：本文所指醫院及診所之分類，係依聯卡中心信用卡大數據平臺之 MCC（商店行業別代碼）及特店名稱進行分類。

一、2023 年我國民眾在醫療服務之信用卡簽帳金額突破 500 億元、筆數達 740 萬筆

依民眾在醫院及診所使用信用卡的簽帳金額與簽帳筆數（如圖一）所示，2020、2021 年疫情爆發，民眾在醫院及診所使用信用卡的簽帳金額以及筆數持續穩定緩步成長，但在 2022 年疫情逐步解封後，連兩年成長趨勢較為明顯，簽帳金額以及筆數在 2023 年創下新臺幣 519.9 億元（下同）、740.2 萬筆的新高。就 2024 年 1-4 月為止，簽帳金額及筆數已經分別達到 198.0 億元及 284.7 萬筆，估計 2024 年整年度的簽帳金額及筆數有機會達到 600 億元及 800 萬筆的新紀錄。進一步檢視 2020-2023 年期間各季度交易情形（如圖二），發現每年的第 4 季，民眾去醫療院所使用信用卡簽帳的金額及筆數，皆較前三季高。



圖一：2020 年 1 月至 2024 年 4 月民眾在醫院及診所使用信用卡的簽帳金額與簽帳筆數



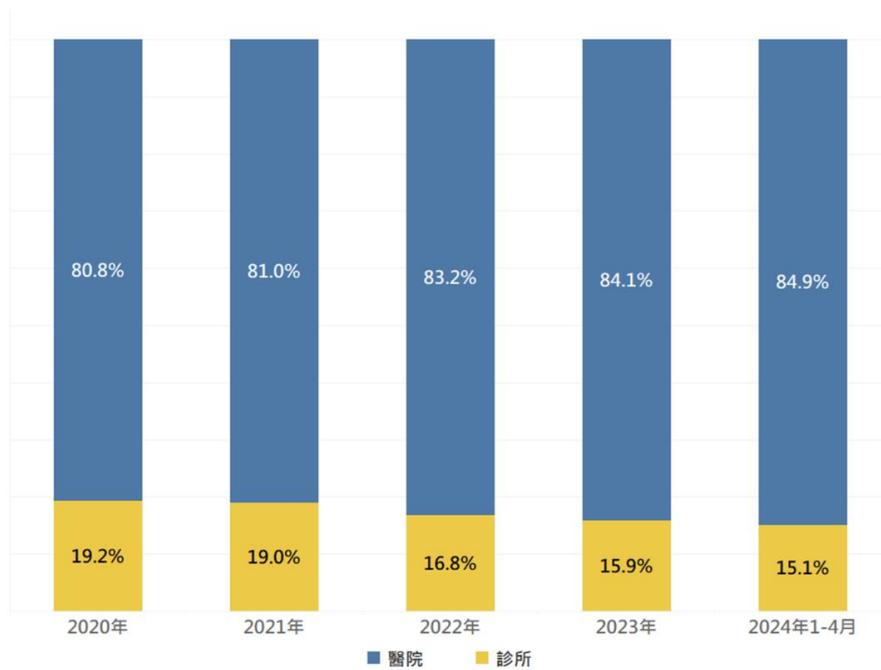
圖二：2020 年至 2023 年民眾在醫院及診所使用信用卡的簽帳金額與簽帳筆數（依季度區分）

二、民眾在醫院及診所刷卡場景大不同：醫院以小額診療費為主，診所高額自費多

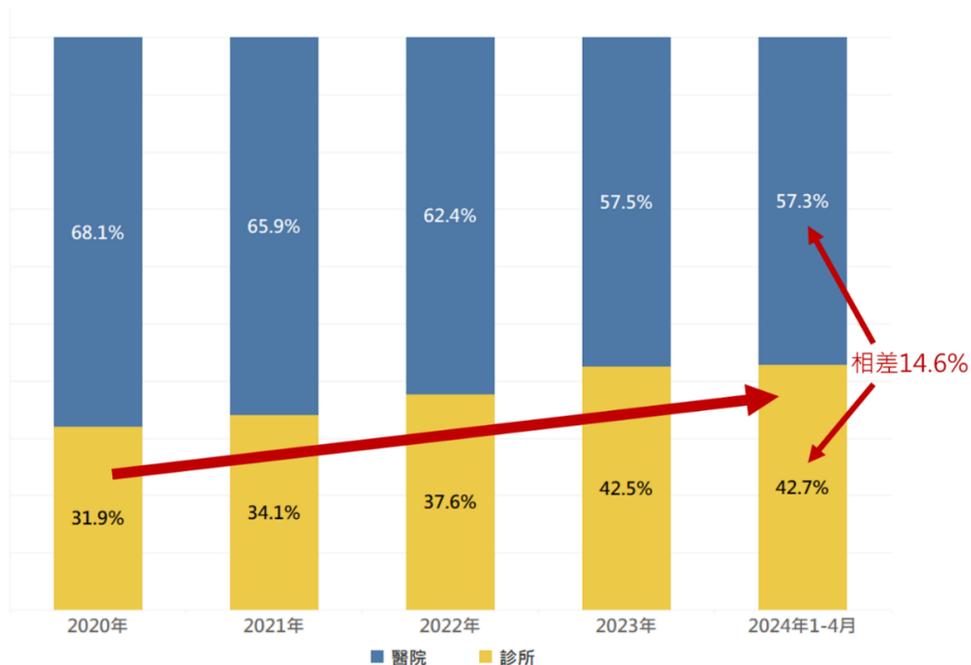
民眾在醫院及診所使用信用卡的簽帳筆數占比（如圖三）顯示，相較於診所，民眾較常在醫院使用信用卡付費，民眾於醫院刷卡的比例占八成以上，診所的簽帳筆數占比則由 2020 年的 19.2% 逐年下降，至 2024 年 4 月為止占比僅為 15.1%。

當我們將目光轉向民眾在醫院及診所使用信用卡的簽帳金額占比（圖四），醫院從 2020 年占 68.1% 至 2024 年 4 月下降為 57.3%，而診所卻是從 2020 年占 31.9% 至 2024 年 4 月上升為占 42.7%，可以發現隨著時間增長，民眾在醫院及診所簽帳金額的占比差距逐漸縮小，至 2024 年 1-4 月為止，民眾至醫院及診所之信用卡簽帳金額占比差距更達到 14.6% 的新低。

推估造成民眾在醫院使用信用卡簽帳筆數占比高而簽帳金額占比卻與診所差距持續縮小的原因，是因為醫院看病的民眾較多外，且近年來已陸續導入各種信用卡支付方式來支付掛號費、看診費，民眾也逐漸習慣在醫療院所使用信用卡支付，故民眾在醫院使用信用卡付費的比例持續增加；而目前接受信用卡付費的診所多以自費金額較高的醫美、健檢、牙科與眼科為主，一般診所尚未全面普及接受信用卡付款，也隱含著信用卡在診所付費的部分仍有很大的推廣空間。

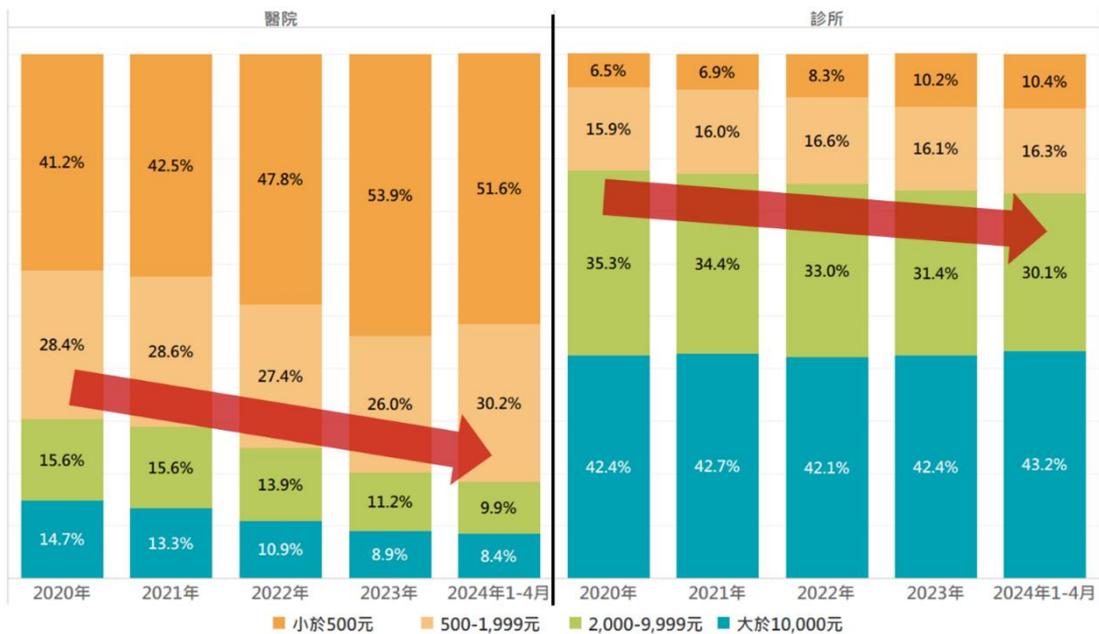


圖三：2020年1月至2024年4月民眾在醫院及診所使用信用卡的**簽帳筆數**占比



圖四：2020年1月至2024年4月民眾在醫院及診所使用信用卡的**簽帳金額**占比

從民眾至醫院與診所使用信用卡之總簽帳筆數區分：小於 500 元、500-1,999 元、2,000-9,999 元、大於 10,000 元等四個簽帳金額區間（如圖五）來看，可以看出民眾在醫院大多使用信用卡支付掛號費、看診費等等較小金額的費用，近幾年光是 500 元以下的消費筆數占比就高達 4 成以上；診所的部分則剛好相反，以 10,000 元以上單價較高的消費占比 4 成最高，且筆數占比隨金額區間的降低而遞減。另外值得關注的是隨著醫療院所信用卡支付推廣的努力下，不論醫院或是診所，單筆低於 2,000 元的消費筆數占比有逐年增加的趨勢。



圖五：2020年1月至2024年4月民眾在醫院及診所使用信用卡之各金額區間的簽帳筆數占比

我們進一步檢視民眾在醫院及診所使用信用卡的平均單筆簽帳金額（如圖六），可以發現民眾在醫院使用信用卡的平均單筆簽帳金額卻從2020年7,481元到2024年4月4,690元，下降37.3%；民眾在診所使用信用卡的平均單筆簽帳金額則持續創新高，從2020年14,703元至2024年4月成長34.0%達到19,708元。醫院與診所平均單筆簽帳金額的差距，則由2020年的7,222元，擴大到2024年1-4月的15,018元。

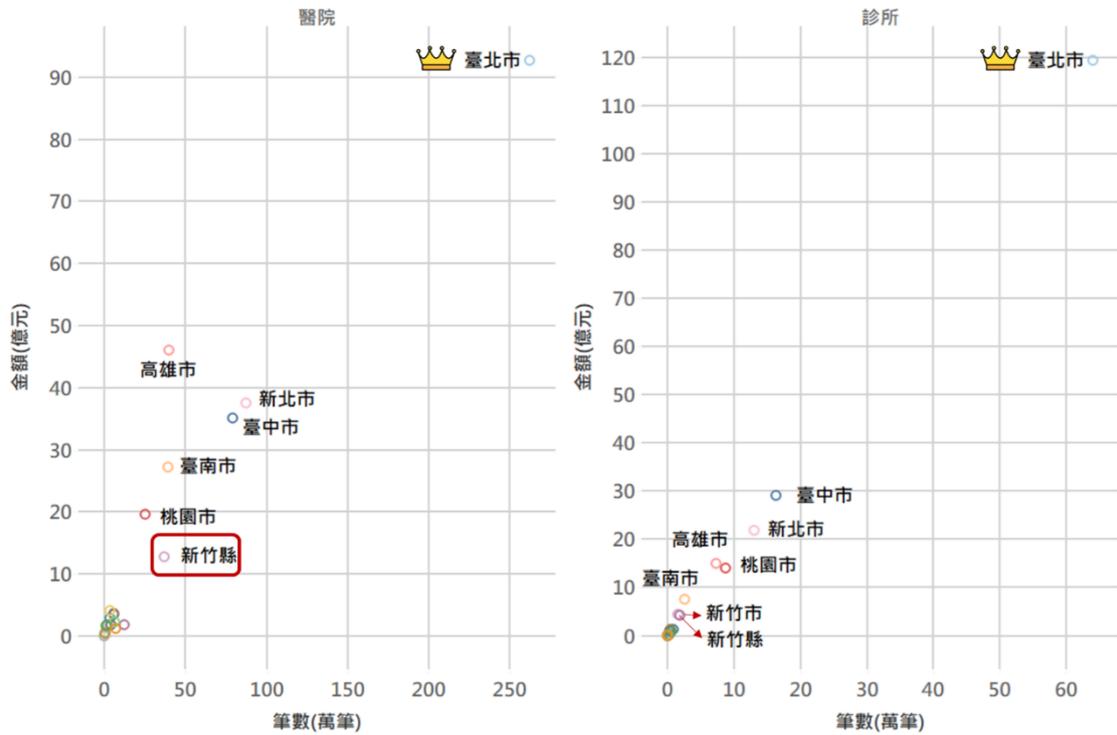


圖六：2020年1月至2024年4月民眾在醫院及診所使用信用卡的平均單筆簽帳金額

三、臺北市醫院診所刷卡金額及筆數冠全臺

就2023年民眾至醫院及診所使用信用卡之總簽帳金額及筆數（圖七）來看，全臺醫院及診所之簽帳金額及筆數仍以六都為主，其中又以臺北市醫院及診所之信用卡簽帳金額及筆數占全體的3

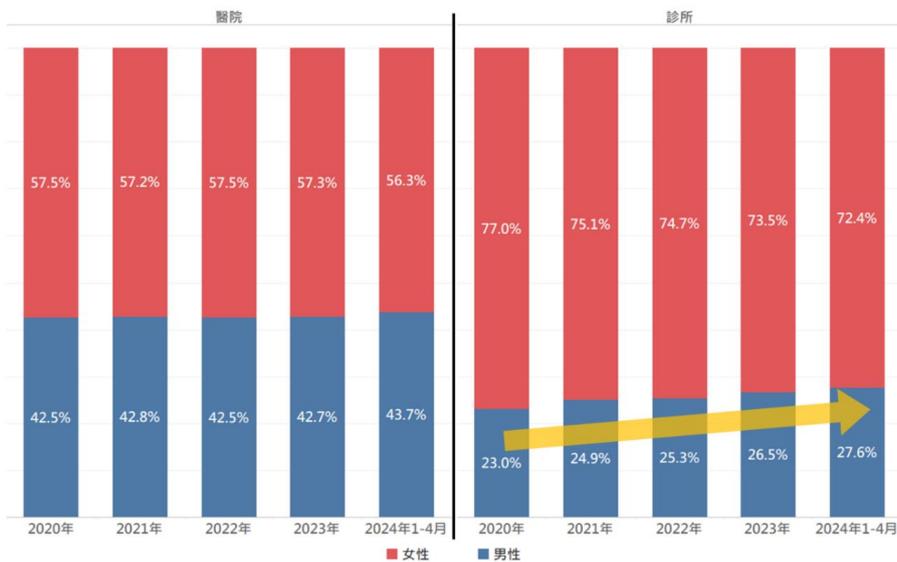
成以上，且高出其他縣市 1 倍以上，最為突出。除了新竹縣的醫院信用卡簽帳筆數高出桃園市以外，其他非六都縣市醫院及診所的信用卡總簽帳金額及筆數與六都差距極大。為使支付市場更加健全，本中心也於去年起，啟動非六都商家推廣，並積極推廣各級醫院及診所加入「公務機關暨醫療院所信用卡繳費平臺」，期望增進民眾在醫療費用支付上的便利性。



圖七：2023 年民眾至醫院及診所使用信用卡的簽帳金額及筆數 (依醫院及診所所在縣市區分)

四、女性使用信用卡支付醫療服務比例超過一半

若就近五年民眾在醫院與診所使用信用卡簽帳筆數占比 (如圖八) 之性別分布來看，女性約占醫院的 57% 以上；而診所的部分，女性占比更超過 7 成，不過男性至診所使用信用卡簽帳筆數占比，有緩步增加的趨勢。



圖八：2020 年 1 月至 2024 年 4 月男性及女性民眾在醫院及診所使用信用卡的簽帳筆數占比

根據男性及女性民眾在醫院及診所使用信用卡之平均單筆簽帳金額（如圖九），比對同一年度兩性在醫院及診所平均單筆簽帳金額，可以觀察到，不論哪一年度，男性在醫院的平均單筆簽帳金額皆較女性高，但每年差距皆在 400 元上下，差距不大；在診所則是每一年都是女性較男性高，且在 2024 年 1-4 月，女性在診所使用信用卡平均單筆簽帳金額更是達到了 20,030 元。

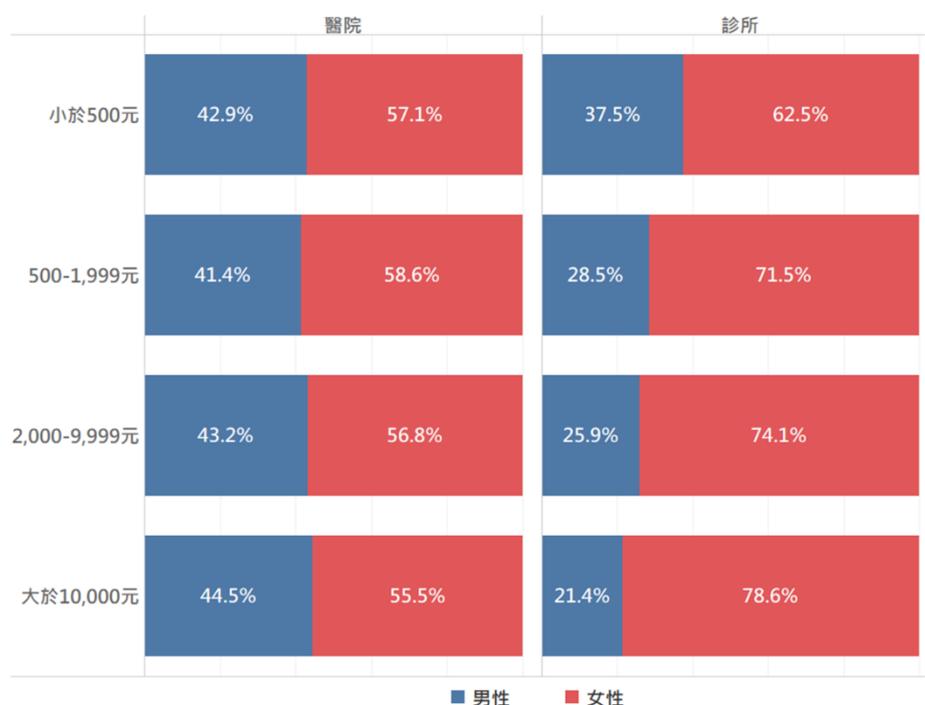
	2020年	2021年	醫院 2022年	2023年	2024年1-4月
女性	7,341	6,751	5,598	4,778	4,642
男性	7,934	7,277	6,066	5,179	5,033

	2020年	2021年	診所 2022年	2023年	2024年1-4月
女性	14,852	15,276	17,939	19,019	20,030
男性	13,838	13,968	17,510	18,251	19,204

(單位：元)

圖九：2020 年 1 月至 2024 年 4 月男性及女性民眾在醫院及診所使用信用卡的平均單筆簽帳金額

就男性及女性民眾在醫院與診所之各金額區間總簽帳筆數占比（如圖十）來看，發現不論醫院或診所，皆是女性簽帳筆數占比比例較高；診所的部分則發現女性簽帳筆數占比隨著金額級距的提升而增加，且於診所刷卡消費的女性之簽帳筆數占比比例遠超男性，可能是因為診所接受刷卡的服務項目多為醫美、健檢、牙科與眼科等單價較高的服務，而該些服務在男女性別上的需求程度有明顯差異。



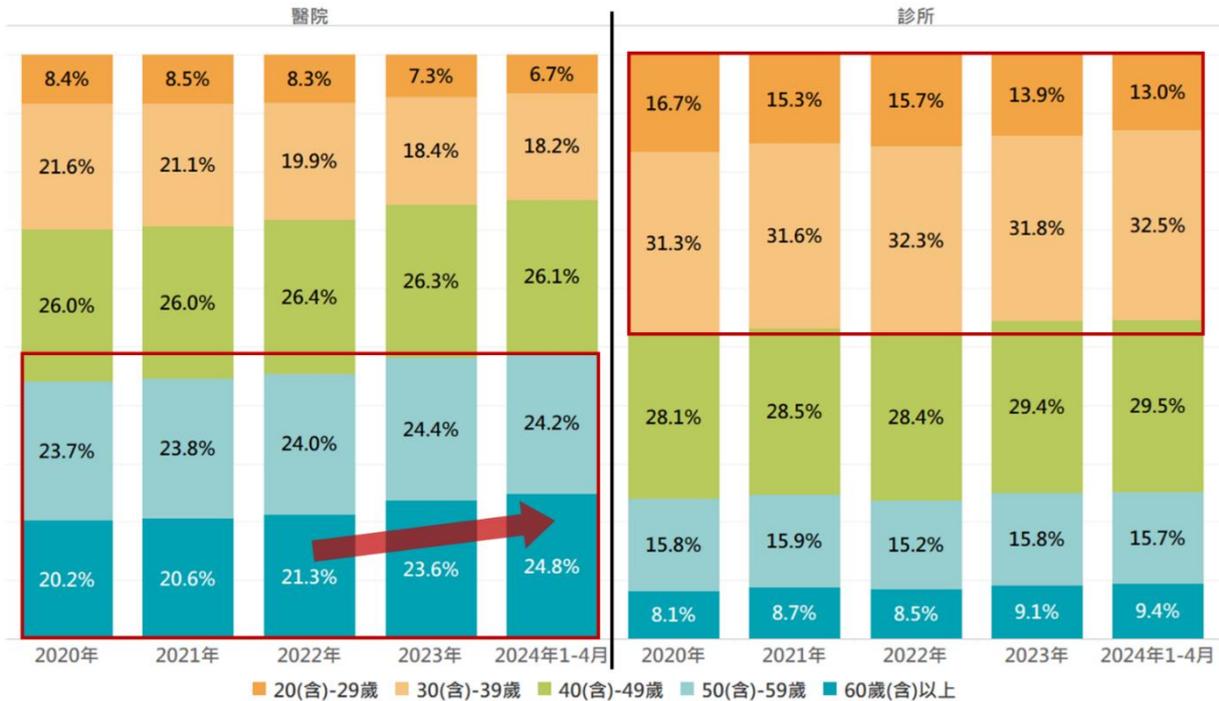
圖十：2020 年 1 月至 2024 年 4 月男性及女性民眾在醫院及診所之各金額區間的簽帳筆數占比

五、民眾在醫院使用信用卡逐年增加，其中尤以 60 歲以上消費者成長較明顯

從各年齡層民眾在醫院及診所使用信用卡之簽帳筆數占比（圖十一）來看，50 歲以上的民眾偏好到醫院使用信用卡簽帳，而 39 歲以下的民眾則是偏好到診所使用信用卡簽帳。此外也發現 60 歲

以上的民眾在醫院使用信用卡簽帳筆數占比正在逐年增加。

另從各年齡層民眾在醫院及診所使用信用卡之平均單筆簽帳金額（如圖十二）顯示，整體而言，不論在醫院或診所，同一年度平均單筆簽帳金額會隨著年齡層上升而增加。醫院的部分，60歲以上民眾的平均單筆簽帳金額約為20-29歲民眾的2倍；診所的部分則是1.5倍上下。說明人們的醫療需求會隨著年齡的增長而增加，進而提升醫療費用。



圖十一：2020年1月至2024年4月各年齡層民眾在醫院及診所使用信用卡的簽帳筆數占比

	醫院				
	2020年	2021年	2022年	2023年	2024年1-4月
20-29歲	4,437	4,190	3,229	2,574	2,658
30-39歲	6,209	5,710	4,573	3,902	3,988
40-49歲	7,915	7,144	5,729	4,991	4,868
50-59歲	8,758	8,000	6,531	5,678	5,379
60歲(含)以上	8,626	8,051	6,682	5,731	5,417

	診所				
	2020年	2021年	2022年	2023年	2024年1-4月
20-29歲	10,895	11,918	14,259	15,150	16,543
30-39歲	13,166	13,284	16,505	17,110	18,111
40-49歲	15,642	15,873	18,655	19,540	20,433
50-59歲	17,950	18,147	21,041	21,994	22,832
60歲(含)以上	18,150	17,785	21,271	22,863	23,530

(單位：元)

圖十二：2020年1月至2024年4月各年齡層民眾在醫院及診所使用信用卡的平均單筆簽帳金額

結論

經過多年的推廣及疫情的催化，為達「減少現金使用」的綠色經濟目標，民眾在醫療院（診）所使用信用卡雖已逐年成長，但仍有極大的推廣空間，尤其在私立醫療院所接受信用卡支付的推廣上，可持續擴大推展力度，聯卡中心推行的「公務機關暨醫療院所信用卡繳費平臺」，將積極推廣公

私立醫療院所導入臨櫃、自助繳費機、行動式感應刷卡機及線上場域等受理信用卡繳費服務，並擴及遠距醫療支付，持續為民眾及醫療院所打造更安全及便利的多元支付環境，未來更期望結合虛擬健保卡等數位化工具，邁向普惠金融的目標。信用卡在醫療支付中的使用，不僅使民眾的生活更加便利，也為醫療機構提供了更高效的管理方式，並減少了現金交易帶來的風險。隨著數位化支付的發展，未來的醫療消費行為將更加智慧與便捷，醫療機構應抓住這一機會，不斷創新服務模式，持續提升民眾「更便利的」就醫體驗。