

109  
年  
市  
政  
專  
案  
統  
計  
分  
析

高雄市政府財政局動產質借所

109年7月

# 目 錄

一、前言.....	1
二、統計分析.....	2
(一)質借人之職業別分析.....	2
(二)質借人之年齡層分析.....	4
(三)性別統計指標分析.....	7
三、現況分析.....	9
四、結論.....	16
【圖表一】近5年質借人各職業別所佔比率概況.....	2
【圖表二】108年度質借人各職業別所佔比率概.....	3
【圖表三】近5年質借人各年齡層所佔比率概況.....	4
【圖表四】108年度質借人各年齡層所佔比率概.....	4
【圖表五】近5年質借人各年齡層每人次平均質借金額.....	5
【圖表六】近5年首次來所質借人數各年齡層所佔比率.....	6
【圖表七】近5年質借人性別統計指標.....	7
【圖表八】近5年新住民首次來所質借人數.....	8
【向右魚骨圖】質借業務面臨的營運困境之要因分析.....	11
【向左魚骨圖】質借業務拓展策略.....	14

# 高雄市政府財政局動產質借所

## 市政專題分析

### 以職業別、年齡別及性別統計分析，檢討業務推動策略之效益與未來對策之規劃

#### 一、前言

當舖業法第 35 條規定，公營質借機構，應自負盈虧，不得以公務預算負擔其人事、業務及房地租賃等費用。爰此，本所經營雖不以營利為目的，然自給自足之經營模式與民間業者無異，又本所向以舉債方式經營，故在秉持永續經營及追求低利，解決應急民眾資金需求，減輕質借民眾利息負擔的同時，如何維持自給自足損益兩平，並肩負扶助社會經濟弱勢，適時調整質借利率，抑制民間高利，安定社會等重要任務下，充分瞭解質借業務，勇於創新，發揮融資濟急功能最大化，一直是本所努力不懈的目標。

本所屬類金融小額貸款性質，為充分掌握質借市場變化，自 105 年起分別就質借人職業、年齡、性別等進行長時間觀察，透過實際營運數據分析，盼以有限資源，做出最適配置，並作為未來施政參考。

## 二、統計分析

### (一)質借人之職業別分析

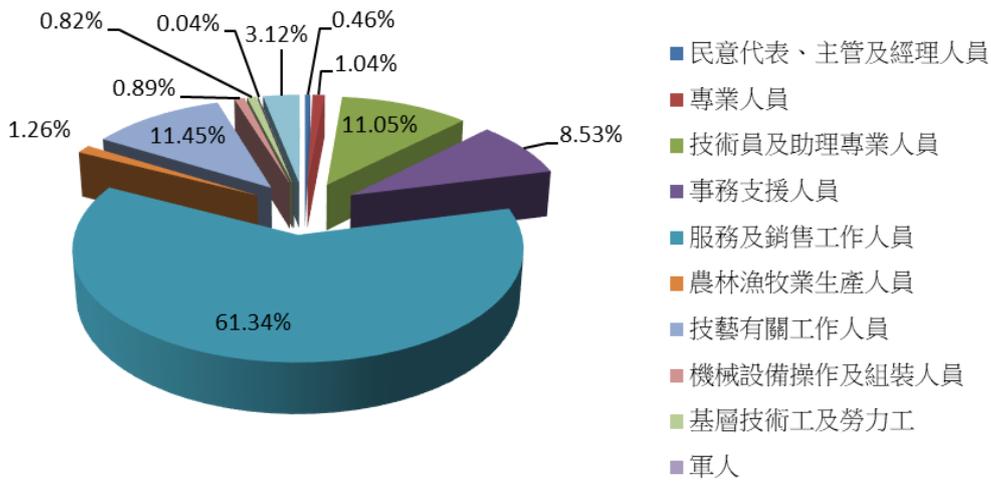
【圖表一】近5年質借人職業別所佔比率概況

本所質借人之職業	104年度		105年度		106年度		107年度		108年度	
	人次	百分比								
民意代表、主管及經理人員	75	0.20%	67	0.18%	102	0.28%	172	0.47%	162	0.46%
專業人員	454	1.21%	445	1.19%	439	1.20%	407	1.11%	366	1.04%
技術員及助理專業人員	3,505	9.31%	3,813	10.17%	4,032	10.99%	4,148	11.28%	3,879	11.05%
事務支援人員	2,890	7.67%	2,997	7.99%	2,849	7.77%	2,872	7.81%	2,994	8.53%
服務及銷售工作人員	23,447	62.25%	23,263	62.03%	22,709	61.92%	22,809	62.05%	21,532	61.34%
農林漁牧業生產人員	540	1.43%	541	1.44%	536	1.46%	449	1.22%	442	1.26%
技藝有關工作人員	4,878	12.95%	4,671	12.46%	4,330	11.81%	4,218	11.47%	4,020	11.45%
機械設備操作及組裝人員	431	1.14%	370	0.99%	344	0.94%	351	0.95%	313	0.89%
基層技術工及勞力工	425	1.13%	358	0.95%	335	0.91%	322	0.88%	288	0.82%
軍人	29	0.08%	26	0.07%	32	0.09%	32	0.09%	15	0.04%
其他	989	2.63%	949	2.53%	969	2.64%	982	2.67%	1,094	3.12%
總計	37,663	100.00%	37,663	100.00%	36,677	100.00%	36,762	100.00%	35,105	100.00%

資料來源：本所

圖表一近五年(104年至108年)本所質借人職業別與以往相同,仍以「服務及銷售工作人員」、「技藝有關工作人員」、「技術員及助理專業人員」及「事務支援人員」等流動性較大、專業門檻較低、工作收入較不穩定、工作替代性較高(合計92.37%)等行業工作者居多。

【圖表二】108年度質借人職業別所佔比率概況



另值得注意「民意代表、主管及經理人員」自107年起所佔比率由0.2%提升為0.47%(增幅0.27%)，貸放金額由340萬元(104年貸放金額約374萬元、105年貸放金額341萬元)竄升為1,700萬元(106年1,078萬，107年1,721萬元，108年1,322萬元)，可見前來本所舉借民眾，有局部擴充至中小企業經理人現象，也就是說，前來動質所調借現金，進行轉投資理財的觀念已逐漸被運用。

又軍警人員(107年0.09%、108年下降為0.04%)及從事農林漁牧生產人員等，雖向來亦非本所質借主要客群，惟近兩年有逐漸流失之虞，此是否與軍警人員福利提升，農委會為協助農漁民從事農漁事業，引導市場資金挹注農林漁牧產業發展，推動各項專案農貸政策，減輕農漁民貸款利息負擔有關，值得研究觀察。

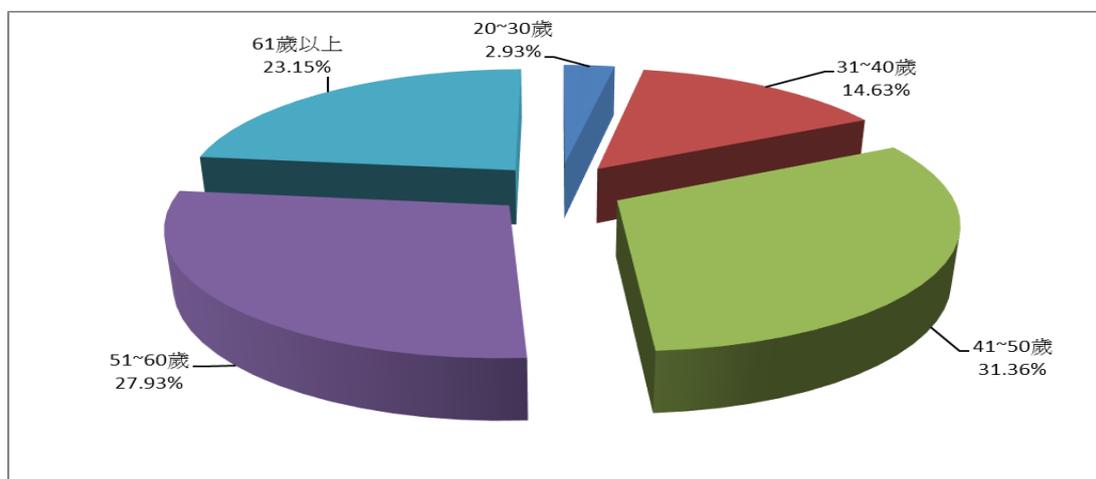
## (二)質借人年齡分析

【圖表三】近5年質借人各年齡層所佔比率概況

本所 質借人	104年度		105年度		106年度		107年度		108年度	
	人次	百分比	人次	百分比	人次	百分比	人次	百分比	人次	百分比
20~30歲	1,088	2.89%	992	2.65%	1,052	2.87%	1071	2.91%	1029	2.93%
31~40歲	6,925	18.39%	6,631	17.68%	5,899	16.08%	5565	15.14%	5137	14.63%
41~50歲	12,718	33.77%	12,472	33.26%	11,970	32.64%	12065	32.82%	11009	31.36%
51~60歲	10,097	26.81%	10,084	26.89%	10,195	27.80%	10249	27.88%	9805	27.93%
61歲以上	6,835	18.15%	7,321	19.52%	7,561	20.62%	7812	21.25%	8125	23.15%
總計	37,663	100.00%	37,500	100.00%	36,677	100.00%	36762	100.00%	35105	100.00%

本所質借人年齡層分有：20歲~30歲、31歲~40歲、41歲~50歲、51歲~60歲及61歲以上等五個級距，圖表三：108年度質借人各年齡層所佔比率與歷年變化不大，以承擔家庭經濟主要來源之勞動者(41歲至50歲)比率最大(31.36%)，其次為51歲至60歲(27.93%)；61歲以上者有逐年攀升現象(104年18.15%，今(108)年上升為23.15%)；31歲至40歲年齡層則逐年下降(104年18.39%下降為14.63%)。

【圖表四】108年度質借人各年齡層所佔比率概況



究因為：隨著經濟產業結構改變，教育普及，兩性平權被重視，女性教育程度提高，或因通貨膨脹，經濟負擔及生涯規劃等因素考量，人們對家庭及婚姻價值觀已不同於傳統，結婚生子似乎已不再是人生的必要選項，不婚、晚婚，甚至結了婚，選擇當頂客族等情況已普遍出現於社會中。在就業年齡延後、不婚、晚婚、頂客族等經濟壓力減緩因素，年齡層介於31歲至40歲，造成有資金融通需求之質借者逐年下降。

再者，隨高齡化社會來臨，年金制度改革，退休年齡延後至65歲，勞動年齡也逐漸擴增至65歲之間，加上國人平均餘命上升，故質借人年齡亦隨之提高。

【圖表五】近5年質借人各年齡層每人平均質借金額

每人平均質借金額	104 年度	105 年度	106 年度	107 年度	108 年度
20~30 歲	25,444	25,312	26,928	26,916	<b>30,981</b>
31~40 歲	<b>32,001</b>	<b>32,943</b>	<b>32,505</b>	<b>32,953</b>	<b>36,405</b>
41~50 歲	<b>33,974</b>	<b>34,302</b>	<b>34,555</b>	<b>34,877</b>	<b>34,743</b>
51~60 歲	<b>35,450</b>	<b>34,098</b>	<b>34,600</b>	<b>35,740</b>	<b>35,635</b>
61 歲以上	<b>31,143</b>	<b>31,247</b>	<b>31,629</b>	<b>32,199</b>	<b>31,870</b>

資料來源：本所

就每人平均質借金額來看：本所各年齡層每質借人次平均質借金額為3萬~4萬元之間，顯示質借資金仍屬運用於融資濟急功能居多；另20歲~40歲等青壯族群，質借金額又呈逐年遞增趨勢，究其原因：在於隨著社經環境快速變遷，國民所得、生活型態與消費行為亦改變並提高；又生育率下

降，父母給予子女的零用錢增加；及大學生求學與兼職打工的情況亦愈來愈普遍，年輕族群可支配所得增加等因素，資金需求自然也隨之增漲。

【圖表六】近5年首次來所質借人數各年齡層所佔比率

首次 質借人數	104 年度		105 年度		106 年度		107 年度		108 年度	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
20~30 歲	77	13.18%	72	12.37%	74	12.13%	<b>91</b>	<b>15.72%</b>	<b>93</b>	<b>17.65%</b>
31~40 歲	166	28.42%	161	27.66%	150	24.59%	126	21.76%	145	27.51%
41~50 歲	176	30.14%	168	28.87%	217	35.57%	174	30.05%	155	29.41%
51~60 歲	106	18.15%	119	20.45%	117	19.18%	124	21.42%	96	18.22%
61 歲以上	59	10.10%	62	10.65%	52	8.53%	64	11.05%	38	7.21%
總計	<b>584</b>	100%	<b>582</b>	100%	<b>610</b>	100%	<b>579</b>	100%	<b>527</b>	100%

資料來源：本所

鑒於「典當」融資，為目前青壯族群所低度理解的經濟活動。本所為紮根年輕世代，延攬年輕族群挹注，自 106 年起修正行銷策略，同年 10 月為拉近與年輕人間距離，開始經營臉書（Facebook）粉絲團專頁，力求活潑生動有趣並定期舉辦粉絲團抽獎活動，依數據：本所 20~30 歲首次（第一次）新借人數自 106 年 12.13%，成長至 108 年 17.65%（成長率 5.52%），足見本所近 3 年（如圖五、六）對年輕族群的經營，已逐漸發揮功效。

### (三) 性別統計指標分析

【圖表七】近 5 年質借人性別統計指標

年度	104 年度		105 年度		106 年度		107 年度		108 年度	
	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男
質借總人次	24,821	12,842	24,736	12,764	24,217	12,460	23,878	12,884	22,942	12,163
性別比率	65.90%	34.10%	65.96%	34.04%	66.03%	33.97%	64.95%	35.05%	65.35%	34.65%

資料來源：本所

本所質總借人數男女性別比約 35:65。為何女性居多？

此應由傳統民間習俗說起：傳統習俗中，男女在結婚前，男方要先到女方家提親，提親時男方要準備聘金及聘禮，因在古代黃金是富貴人家才擁有的稀有飾品，代表著富貴，因此，黃金金飾就是聘禮中非常重要的一項；而女方陪嫁物的多寡，也隱含女方家豐厚財力的展現，故黃金金飾的饋贈，自然也成為雄厚財力展現的指標之一；隨著時代進步，整體設計概念被大幅提升並重視，美感的追求，引領「金飾與婚紗」相互搭配，以展現年輕世代新嫁娘的獨特品味與風格，讓女性持有黃金飾品、鑽戒等精品遠較男性多。

本所收當主要以黃金、鑽石、勞力士等精品為主，是以，當家庭一旦經濟遭遇困難時，提供緊急資金融資的支援者，當以女性居多。

【圖表八】近5年新住民首次來所質借人數

新住民質借人數	104 年度人數	105 年度人數	106 年度人數	107 年度人數	108 年度人數
總計	15	22	18	16	13



資料來源：本所

根據高雄市政府民政局統計，截至108年12月底高雄市新住民人數有50,519人。圖表八，本所新住民首次來所質借人數寥寥可數(105年22人次至108年13人次)。

茲台灣是一個多元族群的國家，有原住民、閩南人(福佬人)、客家人、外省人等，隨著經濟自由化、政治民主化及社會多元化的發展，國人與外國人結婚的情形逐年增加，目前台灣跨國婚姻配偶，有來自東南亞、越南、印尼及中國大陸(含港澳)等地區，形成另一股新住民族群。為讓新住民瞭解本所便捷的融資服務，設計合宜文宣，透過族群網絡，建立互動的質借關係，將是本所未來積極拓展的目標。

### 三、現況分析

本所質借品項以黃金為最大宗，佔總質借金額八成五，故國際黃金價格的變化，對本所營運狀況息息相關密不可分。

長久以來，黃金一直被作為價值儲備的避風港，當經濟發生嚴重衰退或危機時，黃金是人類最普遍也是最根深蒂固的投資避險工具。

108 年先因新疆問題致中美關係緊張，避險資金進入金市，推升金價價格；嗣後隨著美國發佈對華為禁令；Google 也暫停與華為部分業務合作；國際政局方面，英國一直無法解決退歐僵局；以及朝鮮地緣警告等因素影響下，全球經濟走緩，推升金價走勢，從 1393 美元/盎司，一路飆升至 1546 美元/盎司，大漲 18.4%。是以，108 年金價是近 10 年來表現最為亮眼的一年，導致多數民眾贖回變賣，營運量下滑。

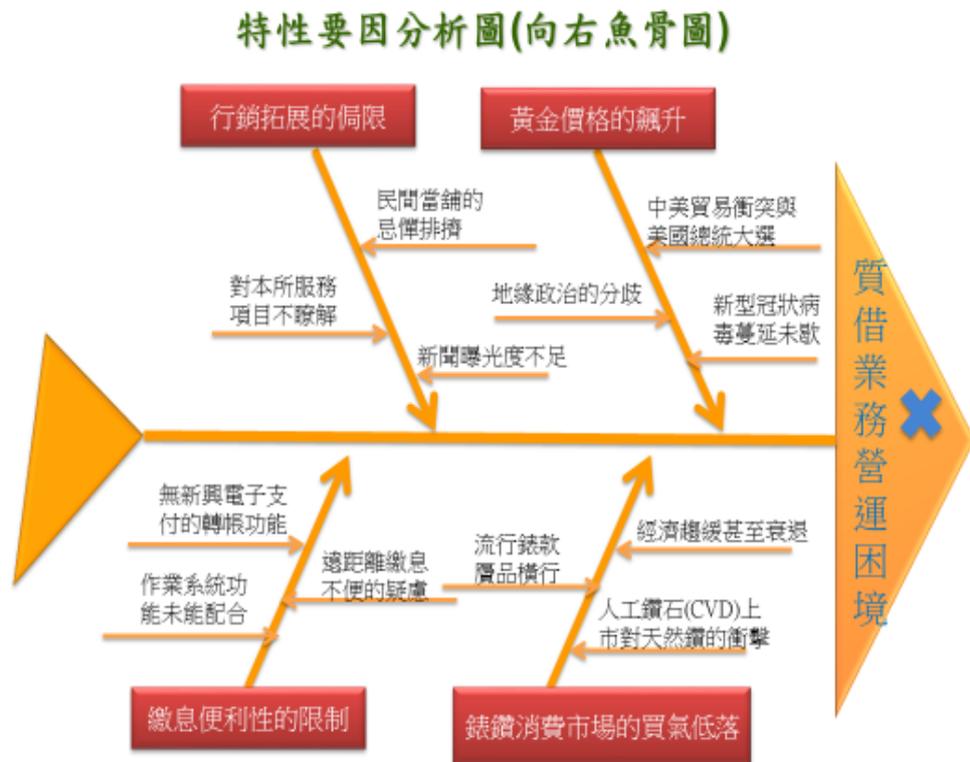
109 年初中國大陸武漢爆發新型冠狀病毒(COVID-19)疫情，疫情不斷升溫，中國大陸宣佈封城；同時疫情蔓延全球，各國確診病例激增，全球各地陸續淪陷，各國股市重挫，全球經濟指標大幅下修，美國聯準會 (Fed) 為避免新冠肺炎疫情對美國經濟帶來衝擊，採取大動作降息政策，世界各國

也紛紛跟進，採寬鬆貨幣政策；另美伊關係緊張，美國總統川普下令空襲伊朗，伊朗對此表示將採取反制行動；又各國亦擔憂可能爆發第二波疫情的等因素，造成避險資金大舉湧入金市，激勵金價一路延燒迄今，截至 109 年 6 月，金價已飆破 1,700 美元關卡，在全球低利環境及美元貨幣貶值情況下，將持續有利金價。依世界黃金協會最新報告：黃金價格受到大漲幅度影響時，黃金實體需求將偏弱，投資性需求則會成歷史新高。也就是說：國內金價持續上漲，民眾購買黃金需求將會減少，黃金買氣將呈現萎縮。

茲本所係提供以動產【黃(白)金、鑽石、勞力士錶】為擔保，解決民眾短期資金融通之機構，故當購買黃金飾品需求減少時，勢必造成本所營運量嚴重受創；且在全球經濟不景氣氛圍下，錶、鑽市場買氣亦受波及，尤其人工鑽石(CVD)上市後，更加深天然鑽石市場低迷。

鑒於市府賦予本所對社會經濟弱勢肩負有短期臨時資金需求，濟急融資使命，針對如何力求永續經營逐漸萎縮的質當市場及突破經營困境，本所利用左右魚骨圖進行結構性分析與整理，找出問題的結構性要素與特色，並尋求解決對策，調整經營策略，堅守扶助社會經濟弱勢，安定社會目標。

## 【向右魚骨圖】質借業務面臨的營運困境之要因分析



### (一)黃金價格飆升

1. 美中貿易緊張與地緣政治分歧而帶動金價上揚
2. 新型冠狀病毒肺炎疫情延燒，使全球經濟陷入一片慘淡，各國政府紛紛祭出寬鬆貨幣政策，引發通貨膨脹疑慮，驅使投資人買進黃金避險，進而推升金價飆漲
3. 國內行政院擴大緊急紓困貸款及補助等方案，促使質借人贖回或逢高賣出，質借業務營運下滑。

## (二) 錶鑽消費市場買氣低迷

1. 縱然勞力士腕錶秉持「穩重、適用、不浮華」的設計作風與精確耐用備受推崇，然在缺乏新款刺激、仿冒技術不斷提升、全球經濟不景氣的嚴峻挑戰及世界各大名錶推陳出新競爭激烈等，購買呈觀望氣氛濃厚。
2. 自 107 年 9 月起，實驗室合成鑽石開始在市場上販售，茲合成鑽無論在亮度或硬度都十分接近天然鑽，人類肉眼無法分辨真偽；且在售價部分，1 克拉合成鑽售價(約台幣 24,000 元)僅天然鑽石的 10 分之 1 左右，對真鑽需求市場造成危機。

## (三) 行銷拓展受到侷限

1. 與民爭利思維  
本所收當品項僅黃金、鑽石、勞力士錶及 3C 產品；與民間當舖業收當汽車、機車及土地房屋二胎差異大；質當成數也較民間當舖低約 2~3 成。與民爭利思維值得重新探討。
2. 延續傳統思維，在低調不行銷，新聞廣告媒體曝光度不足。

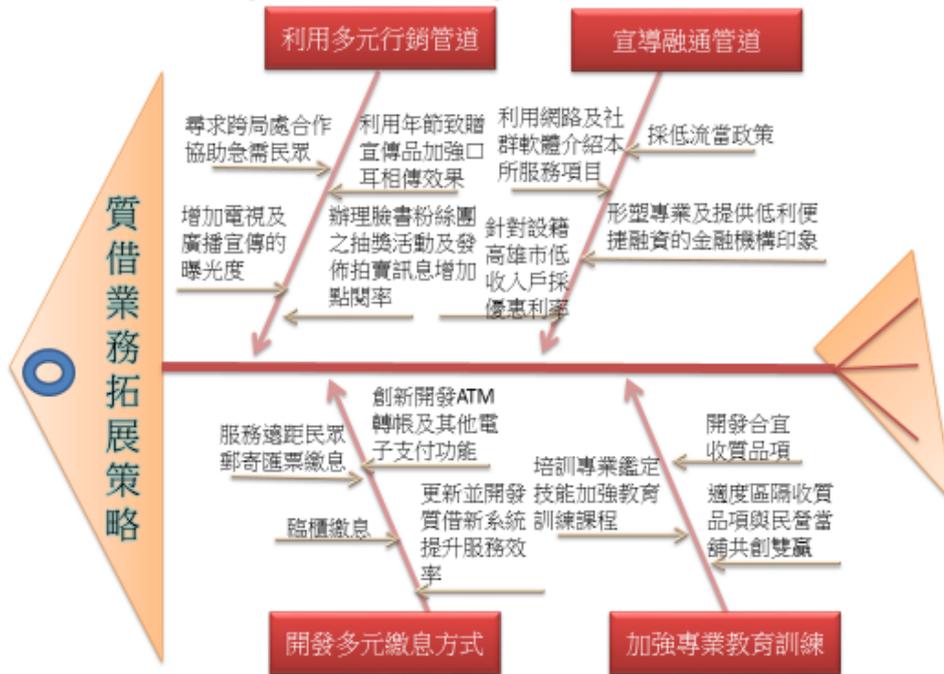
3. 長期採低調經營模式，民眾根本不知道有公營當舖存在，甚至對本所服務項目也不了解，故常讓有緊急臨時資金需求民眾，因找不到資金舉借對口，轉向地下金融舉借，衍生嚴重社會問題發生憾事。

#### (四)繳息便利性受到限制

目前由市政府直接經營之公營當舖只有台北市、高雄市唯二，為方便遠距離(非高雄市)民眾可免親臨本所順利完成繳息順延質借，目前本所提供以郵政匯票郵寄方式辦理，即民眾須至郵局購買匯票，並檢附原質單及回郵信封，掛號郵寄至本所辦理續借，辦理完畢後再由本所將新質借單寄回，辦理時程最快也需3個工作天，加上匯票手續費及郵資所需金額至少86元，耗時費力。

### 【向左魚骨圖】質借業務拓展策略

➤ 替選方案(alternatives)發展方法：向左魚骨圖



(一) 加強政策宣導

1. 為擴大照顧經濟弱勢民眾，應加強宣導本所政策上除修法同意民眾延長繳息展延次數外，另設計有分期還本、低流當政策及對設籍本（高雄）市持有低收入戶證明文件之質借民眾，調降質借月利率為 0.6% 之政策應加強宣導。
2. 由於來所女性比例較高，行銷方面應設計較柔性的文案吸引閱聽；廣告贈品以其日常物品為考量。
3. 新住民方面，可利用跨局處合作，接洽民政局

高雄市新住民事務專案辦公室協助文案翻譯，拓展融資服務需求。

## (二)利用多元行銷管道

鑒於台灣民眾使用網際網路及手機上網普及率已全面化，行動上網已融入日常生活，策略上除賡續臉書經營、抽獎按讚分享、在網站與社群軟體上提供營業位置連結，方便民眾查詢到訪，大力推展網路行銷外，並積極運用廣播電台專訪，提高本所曝光度，打破行銷拓展受到侷限的困境。

## (三)開發多元繳息功能

為省去民眾往返郵局及郵寄費用，本所已提報建置「質借作業系統」計畫，擬新增 ATM 轉帳繳息多管道功能服務，目前已初步完成需求訪談作業，並獲預算審查通，提供遠距離民眾更多元，更方便，更有效率的繳息方式，利用無遠弗屆的力量，逐漸擴增遠距離質借民眾挹注。

## (四)加強專業訓練

為培養專業人才，提升同仁鑑定鑑價能力，保護同仁，本所定期延聘專業鑑定人士授課，辦理教育訓

練；另對與時俱進模仿、合成等變化起伏較大之品項(如鑽石)，則委託專業鑑定教育機構培訓，提供對質借人公正專業之服務。

#### 四、結論

本所將持續對內透過數據統計分析，對外瞭解國內外經濟環境的演變及現況，及時修正業務動向並超前布署提供服務，落實政府保障「庶民經濟」之施政理念。