

# 線上借貸平台使用經驗

以 Doughpack 平台為例

姓名：趙羽涵

指導教授：陳宇翔

## 目錄：

一、 摘要	P.2
二、 研究動機	P.2
三、 Dougpack（逗派）平台介紹	P.3
四、 研究方法	P.6
五、 文獻回顧	P.7
六、 研究結果	P.8
七、 結論	P.10
附錄：補充發現與訪談大綱	P.10

## 一、摘要

使用線上借貸的放款人，多半會尋找符合他們心中「優良借款人」條件（條件包含學生身份、借款目的有其意義）的人作為投資標的，但是放款金額趨於保守，多半落在可接受全額損失的範圍內，可見放款人對於線上借貸平台這樣的媒介的制度保障無法完全解釋。

就借款人而言，在保有面子的同時亦能保有自身生活品質的前提下，他們會選擇使用線上平台而非社會關係借錢。這顯示鑲嵌在社會關係上的借款行為帶來的問題--行為人須承受人際網絡帶來的壓力，這會使得在乎面子的借款人寧願捨近求遠，向陌生人支付利息以維持現有生活。

## 二、研究動機

此次研究原預計投遞科技部計畫，因畢業時程考量無法於下一年度展開研究訪談，故決定將研究以社會實踐的方式完成。

大學生活精彩豐富，社團活動更是五花八門，也因此大學階段的花費相對國、高中時期來得高出許多，這些花費來自學雜費、購買日常用品、交通、購書、社團費用等，若是在外地就讀大學的同學，還須負擔住宿、三餐花費等開銷，而這些仍不包含各式活動、出遊所產生的額外費用。有時，一個突發狀況就可能導致資金短缺，像是筆電突然壞掉需要重新購買，手機送修、進修補習支出等，這些都是金額不小的花費。

研究者注意到當遇到上述的情況時，大部分學生因為沒有穩定收入，較難向金融機構順利借款，因此有資金需求的學生，借款對象除了親人、朋友，線上借貸亦是個值得考慮的借款方式。然而，有些大學生選擇至網路平台上借款時，以專屬於大學生與社會新鮮人的網路平台-「**doughpack**」為例，借貸雙方不僅互不相識、資金的安全性也僅透過平台作為中介加以認證，若真的發生資金問題時，平台能夠採取的法律行動也只會是最初步的寄函行為，後續責任都須自己負責。（**doughpack** 官方網站）

綜合以上，相較於透過社會關係的借貸方式，在網路上借貸風險較高，並且須承擔一定金額的年利率。因此，研究者十分好奇是什麼樣的原因會讓大學生選擇網上借款而非使用社會關係？又是什麼樣的原因會想要將閒置資金投入網上放貸？研究者欲透過此次研究深入了解以上這些疑惑。

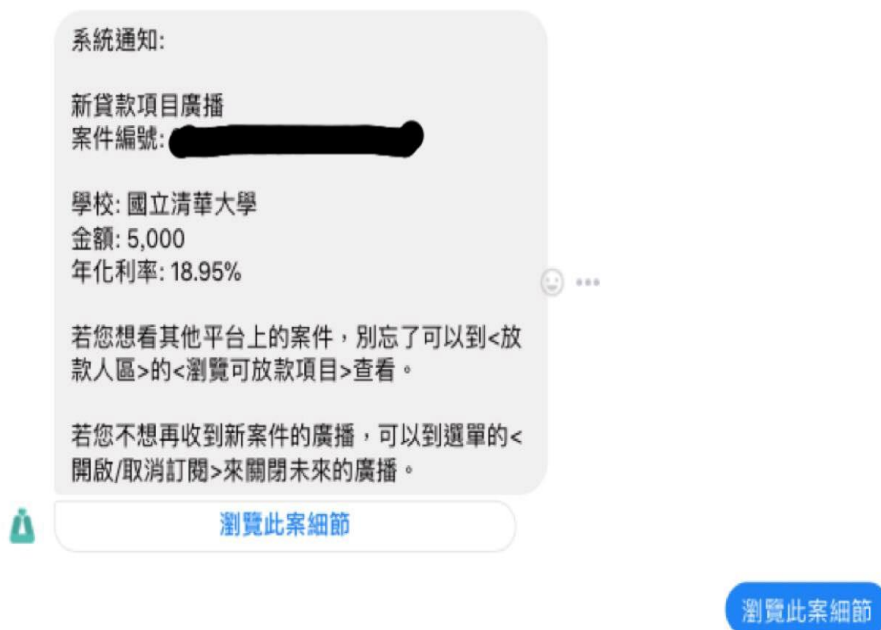
### 三、Dougpack（逗派）平台介紹

逗派是台灣第一個針對大學生及社會新鮮人的 P2P(Peer to Peer)匿名借貸平台，借貸金額為 1 萬~10 萬元的小額借貸，團隊成員皆為台大校友、目前進駐在台大創新育成中心。平台希望透過使用者互相幫助的方式解決大學生的短期資金需求，其主要宣傳手法為透過在 facebook 上張貼使用者心得及同學推薦使親切感提升，並在推薦文下方標記推薦人增加信賴度。(doughpack 臉書粉專)

在使用線上借貸時，借/貸雙方最擔心的安全性問題，Doughpack 平台也特別做了加強。透過獨創的「FIS 多點審核機制」，加強保障借貸雙方之權益。其中包括以下三點 (1) Facebook ->社群評分機制，將所搜集的資料根據年齡層及社群交友狀態、活動，經過統計分析作為審核評分標準之一；(2) Identity ->身份多重認證，除了身分證與戶政司連線驗證確保為最新有效版本，亦有手機簡訊、E-mail 等確認方式；(3) Status ->資格認證，根據申請專案以及提供相關文件，證明會員具有申辦專案的資格認證。(doughpack 官方網站)

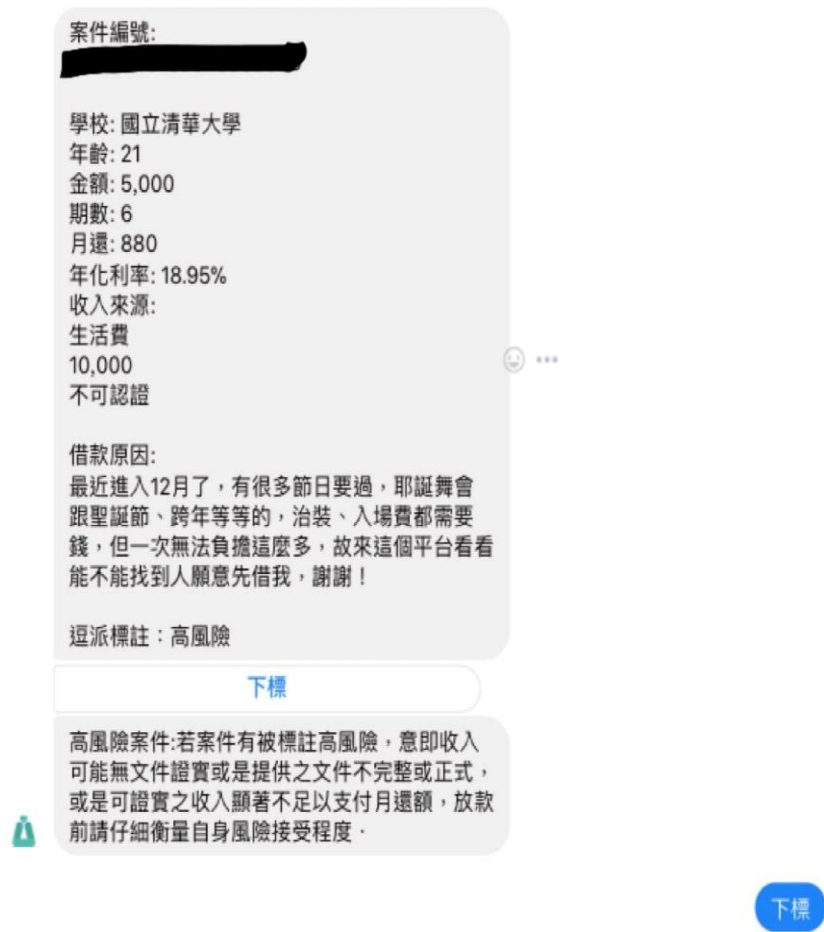
此外，平台亦給予借貸雙方極大的方便，透過五個步驟：將身分證件、銀行帳戶照片上傳至 messenger 聊天室成為 Doughpack 會員 ->填寫包含借款金額、利率、原因等詳細放/貸款申請資料 ->在平台上與投資人媒合 ->完成線上簽約（寫有借貸雙方真實姓名之切結書） ->取得資金，平台最快便能在簽約後 24 小時內將資金從貸款方轉給借款方。(doughpack 官方網站)

圖(1)(2)為「投資人」的 messenger 聊天機器人線上媒合過程：



(資料來源：作者 messenger 截圖)

(1) 成為會員後，系統會於 messenger 推播投資標的給每一位會員



(資料來源：作者 messenger 截圖)

(2) 瀏覽此案細節後，平台會為您分類此案之風險程度，投資人可自行衡量並依照「投標時間先後」決定媒合是否成功。

圖(3)(4)為「借款人」的 messenger 聊天機器人線上媒合過程：



(資料來源：借款人 A 的 messenger 截圖)

- (3) 自行輸入借款金額及期數後，聊天機器人會替借款人計算每月最低還款金額，借款人再自行衡量輸入金額



(資料來源：借款人 A 的 messenger 截圖)

- (4) 當輸入的還款金額高於法定利率 20%時，平台會自行替使用者調降利率，最後達成協議，按下送出，平台便會進入與投資人的媒合程序

#### 四、研究方法

此份研究之研究對象為大學生，研究者在大學生為主的網路社群直接招募受訪者，透過深度訪談了解網上借貸之使用經驗與動機，並加深對於平台之瞭解程度。

由於網上借貸的使用者是透過匿名的方式使用平台，因此不僅無法取得母體名單，也無法從公開資訊獲得受訪者資料。故研究者為了接觸到最多大學生進行訪談，研究者在 Facebook 各大學校版（包括北大、台大、政大、台科大、清大、淡江、銘傳共七所學校）、個人和五名朋友的 facebook 頁面用便利抽樣的方式招募受訪者進行面談，距離較遠或不方便露面者則改採電話訪問並錄音的方式進行 20~30 分鐘的訪談。此次研究共訪談到五名曾經使用過線上借貸平台的同學，面訪者為曾擔任借款人的台大學生（借款人 A），貸款人皆使用電話進行訪問，分別來自北大（貸款人 B）、台大（貸款人 C）、政大（貸款人 D）及輔大（貸款人 E）各一位，研究者並以 60 元之 line 貼圖或等值商品作為訪談報酬。

## 五、文獻回顧

### 經濟行動與社會結構：鑲嵌問題

市場交易為何能夠成功？制度經濟學家與經濟社會學家提出了各自的觀點。制度經濟學家 Coase 認為，制度為影響經濟績效的核心內生變數，制度源於解決交易成本的問題，若交易成本不存在，制度便無需存在。因此市場上的交易糾紛起因於買賣雙方的交易成本不一致所造成，透過聰明的制度設計便能有效降低交易成本，使交易順利完成（簡資修；法律經濟學；台灣法學:80-85）。

經濟社會學家 Granovetter(1985；羅家德譯 2007:1-2)則認為，經濟學中市場交易的行為人被低度社會化，他們像是獨立原子般運行在社會網絡之外，生產、分配與消費行為完全枉顧人與人之間的社會連帶，好像使人們相互認識及維持關係的立約過程都不存在似的；在社會學中，人被過度社會化了，人們被視為完全敏感於他人的意見，並屈從於共有的價值與規範，而這些價值與規範經由社會化成功內化，使這些屈從十分自然，顯得完全依從於被賦予的角色中。綜合低度與過度社會化，Granovetter(1985；羅家德譯 2007:1)提出「交易行為是鑲嵌在社會關係上」的觀點，並且認為社會關係會帶來信任。<sup>1</sup>「鑲嵌」不僅提供了社會學家研究經濟生活的一個切入點，也是經濟分析十分需要的觀點，其在市場交易中所帶來的影響力不容忽視(Granovetter 1985；羅家德譯 2007:11-19)。

---

<sup>1</sup> 他以公司內交易為例，一公司進行維修稽查工作，主管因熟識稽查員且與維修人員有私交便能串通公司裡外，逃過審核。另一例子為公司間為減少交易成本常常會建立長期交易準公司的關係，文中引述很多國家的製造業進行工程計畫時，往往不需經由制度化的競標來發包，反而是透過上述準公司關係直接承包給合作廠商，並沒有以理性上契約上的規定進行經濟活動。



## 六、研究結果

此研究結果將採納五名受訪同學的意見融合研究者的自身經驗及文獻回顧，分為「貸款方」與「借款方」分別做一總結。

### （一）貸款方

這些貸款人會選擇將閒置資金投入線上借貸而不是其他金融投資標的，最主要的原因便是-省時省力，它不像股票需要研究基本面及技術面，也不像基金是由他人操盤，風險無法操之在己。進行線上借貸，你只要相信這個人的還款能力並放款給他，就能夠獲得報酬，如受訪者 D 所言，

有，自己有考慮過（其他金融商品），但相對來說，P2P 比較不用花那麼多時間去經營，其他金融商品要做比較多的研究

而研究者在與貸款方的訪談過程中，發現放款人首重借貸平台所提供之「法律訴訟途徑」是否具備，而 doughpack 平台所能提供之違約處理程序（包含寄送法律訴訟函及待撰申請支付命令執行狀）足以使他們放心貸款，如同受訪者 D 表示，

（會選擇線上借貸而不是其他投資標的）是覺得 P2P 比較穩定，因為我保留法律的途徑，如果有人未還款

再者，就評估借款人部分，「身份的相似性」、「借款原因」是貸款人所在乎的點，在「身份的相似性」方面，如同受訪者 B 所言，

只有逗派是學生才用所以我才願意借，我蠻相信學生還款能力，像其他平台有些是社會人士，誘因我就覺得沒那麼足，因為我覺得他們陳腐比較深，擔心錢拿不回來

而在現今社群媒體發達的年代，「身份的相似性」亦提供了聯繫到此人的便利，受訪者 B 即表示，

我們都是學生其實要找到這個人並沒有很難啦，除非他現在是休學不念了，不然都可以去他的學校找他，所以沒有想像中那麼危險

可見得人們在使用線上借貸平台進行交易時，會試圖建立與受訪者的連結。研

究者也發現貸款人更是十分注重借款人的「借款原因」，風險性較低的較能被接受，受訪者 D 便說，

我大概瀏覽過（借款原因），覺得合理就會放款，那像逗派最近有幾個沒有人投資的就是創業的，那像那種（風險高的）我也不會投資

如同受訪者所言，創業這樣無法預知還款進度者對投資人而言風險較高，在報酬一定的情況下，不會優先被考慮，再者，能使受訪者帶來成就感（幫助到人的感受）的借款原因也增加了貸款人的放款意願，如同受訪者 B 表示，

像有一兩筆是因為學費、要考托福雅思這種教育用途，就算利率不高我看到也都蠻願意借的，就是有幫助到一個人的感覺

而在最重要的-放款金額部分，受訪者投資的金額為「可容許損失的數目」，如同 B 同學所言，

報酬高風險本來就也比較高，被倒帳頂多就是十萬塊，那雖然會難過，但不會弄的我家破人亡或怎麼樣，所以我可以承擔這個風險

以及受訪者 E 表示，

一開始貸款會比較怕，後來就認為在可容許損失的金額內即可，回不來也沒關係

可見對於貸款人而言，除了制度外，身份的相似性與借款原因亦是重要的是否放款準則。

## （二）借款方

在使用借貸平台借款時，需支付為數不小的金額（年化利率 15~20%）給平台及貸款人，相較利用社會關係借款（向親朋好友借錢），根據受訪者表示，均沒有支付利息，使用線上借貸顯得十分不划算，那是什麼原因使借款人不使用社會關係借款呢？

受訪者 A 提供了非常直白的答案--「沒面子」以及「想繼續過自己的生活」，她說道，

假如說我跟朋友借，借錢好了，我不知道別人怎麼想，但我自己會覺得就是朋友之間不要有太多金錢上的往來比較好，然後就是說你跟他借錢，不就代表你沒有錢？然後我又一天到晚來喝星巴克你覺得別人會做何感想？那可是如果我今天是自己跟不認識的人借錢然後我每個月是可以擠出錢還他的，那我要過怎麼樣的生活是沒有人會管我的，因為他不認識我

透過線上借貸每月支付利息，便可以不用因為被透過社會關係連結的放款人貼上「借款人」標籤，改變自己的生活。

## 七、結論

就貸款人而言，雖然貸款人很願意放款給符合他們心中的優良借款人（條件包含學生身份、借款目的值得投資）且盡力找尋與借款人之間的交集，但是在可接受的放款數額部分仍然顯示他們對於線上借貸平台這樣的媒介抱持著不信任的態度。因此，雖然制度保障平台使用者的基本權利，對於借貸雙方而言十分重要，但是其他的社會因素如身份的相似性、借款原因的合理性亦是貸款人決定是否放款的重要因素。

而對借款人來說，會選擇使用線上平台而非社會關係借錢是為了在保有面子的同時亦能維持自身生活品質，而這顯示鑲嵌在社會關係上的借款行為帶來的問題--行為人須承受人際網絡帶來的壓力，這會使得在乎面子的借款人寧願向陌生人支付利息來換得維持現有的生活的權利，而這便是使用線上借款的主要原因。

## 附錄一、補充發現

綜合借貸雙方在資金使用情況上，研究者在「心理帳戶」部分有了有趣的發現。根據 Richard Thaler 在<不當行為>一書中提出的「心理帳戶」概念→人們普遍習慣依據不同來源的金錢做出不同的使用規劃，像是父母給的零用錢以存起來為主，自己的打工錢則拿來作為日常開銷；或是習慣將不同開銷分別放入各自的信封袋，將花費事先分門別類。（Richard Thaler 2016；劉怡女 2016：116-123）然而研究結果顯示，受訪者資金來源主要皆為自己賺取的打工費與父母給的零用錢，但所有受訪者均沒有「心裡帳戶」的概念，如同受訪者 D 表示，

我個人是（將錢）混在一起，因為在銀行帳戶裡面就是混在一起去做計算

他們把打工錢與零用錢加總，並在每次花費時用總額一一扣除每一筆不同的開銷，而拿來進行 P2P 投資的錢則來自每月剩餘的錢，金額數不固定。顯見現今學生普遍較不具「心理帳戶」的概念影響，較能將不同來源的金錢價值視為同等，減少心理因素導致對金錢價值謬誤的機會。

## 附錄二、訪談大綱

以下是依據研究問題所擬訂之訪問綱要（其中隨著實際訪談情況進行修訂及增減）：

第一部分：借款人訪綱

1. 了解受訪者每月現金流概況

- (1) 您父/母親的職業分別為何？家中經濟需要您支應嗎？
- (2) 您每月的總收入有多少呢？請列舉這筆金錢的來源與金額分別為何（如：零用錢、打工薪資、投資獲利等）？對於這些不同來源的金錢，會做出不同的使用方式嗎？
- (3) 扣除每月固定開銷大約有多少金額能夠自行運用？通常會如何使用這些剩餘的錢？
- (4) 您有每月固定儲蓄及投資嗎？金額分別是多少？

2. 了解過去利用社會關係借款經驗

- (1) 請問您曾經利用社會關係向親朋好友借過錢嗎？貸款人與你的關係是？是什麼原因需要借錢？借款金額大約是多少（若不只一次借款經驗請挑選最近一次描述之）？
- (2) 承上題，您是採用何種清償方式（如：分期或是一次還清）？您的借款利率大約是多少？該利率是如何制定的？

(3) 您有訂立借據做為借款憑證嗎？或是其他方式來為雙方做擔保？

3. 了解使用 **doughpack** 平台借款經驗

- (1) 請問您是如何得知此平台？對於此平台的第一印象為何？
- (2) 請列舉您認為此平台吸引您的點為何？上述哪些點對您來說最為重要（什麼原因使您選擇在此平台借款）？
- (3) 在使用平台借款的整個流程中（從申請成為會員到成功借款），最令您親暭及不便的點有哪些？請列舉詳述之。
- (4) 您當時借款時，根據平台建議擬定之利率是多少？您認為這樣的利率符合您

的期待嗎？

- (5) 下次有資金需求時，您會再次使用此平台借款或是推薦其他人使用此平台嗎？原因為何？
4. 比較利用社會關係與匿名線上借款之差異（此大題僅限兩種借款方式皆採用過的受訪者回答）
  - (1) 相較使用社會關係借款，您認為匿名線上借款的優點為何？請列舉詳述之。
  - (2) 若過去您是用社會關係借款，是什麼原因讓您不再使用該方式借款？
  - (3) 若您過去使用過 **doughpack** 借款而後改成其他借款方式，是什麼原因使你做出這個轉變？

## 第二部分：投資人訪綱

1. 了解受訪者每月現金流概況
  - (1) 您父/母親的職業分別為何？家中經濟需要您支應嗎？
  - (2) 您每月的總收入有多少呢？請列舉這筆金錢的來源與金額分別為何（如：零用錢、打工薪資、投資獲利等）？對於這些不同來源的金錢，會做出不同的使用方式嗎？
  - (3) 扣除每月固定開銷大約有多少金額能夠自行運用？通常會如何使用這些剩餘的錢？
  - (4) 您每月有固定儲蓄及投資嗎？金額分別是多少？
2. 了解過去貸款經驗
  - (1) 您過去曾利用社會關係借錢給別人嗎？是什麼原因讓您願意借錢給他？當時借款人是採用何種清償的方式（如：分期或是一次付清）？
  - (2) 承上題，您的貸款利率大約是多少？該利率是如何制定的？
  - (3) 您有訂立借據做為貸款憑證嗎？或是利用其他方式來為雙方做擔保？
3. 了解使用 **doughpack** 貸款經驗
  - (1) 請問您是如何得知此平台？對於此平台的第一印象為何？
  - (2) 請列舉您認為此平台吸引您的點為何？上述哪些點對您來說最為重要（什麼原因使您選擇在此平台貸款）？
  - (3) 您如何確保貸出去資金的安全性？若資金無法回流，您的預備作法為何（根據平台描述，若還款逾時，平台僅會替您寄發存證信函，無法保證資金的安全性）？
  - (4) 在使用平台貸款的整個流程中（從申請成為會員到成功貸款），最令您親暱及不便的點有哪些？請列舉詳述之。
  - (5) 您會再次使用此平台貸款或是推薦其他人使用此平台嗎？原因為何？
4. 比較利用社會關係與匿名線上貸款之差異（此大題僅限兩種貸款方式皆採用

過的受訪者回答)

- (1) 相較使用社會關係貸款，您認為匿名線上貸款的優、缺點為何？請列舉詳述之。

## 參考資料

1. 經濟行動與社會結構：鑲嵌問題，Mark Granovetter 著/羅家德譯，2007
2. 寇斯的法律經濟學，簡資修
3. 不當行為，理查泰勒，2016
4. doughpack 粉絲專頁: <https://www.facebook.com/doughpack/>
5. doughpack 網站: <https://www.doughpack.com>
6. 受訪者訪談資料