E-Commerce Letters 电子商务评论, 2025, 14(1), 1199-1205
Published Online January 2025 in Hans. https://www.hanspub.org/journal/ecl
https://doi.org/10.12677/ecl.2025.141149

Hans汉斯

社保网络支付的现状、挑战与对策研究

夏克婷*，黄池越，李鑫星

上海工程技术大学管理学院，上海

收稿日期：2024年11月7日；录用日期：2024年11月21日；发布日期：2025年1月13日

摘　要

传统的缴费与待遇领取方式已难以满足高效、便捷的服务需求，社保网络支付应运而生。但我国社保网络支付正在面临数据安全、跨境支付的法律障碍、反洗钱监管以及用户信任度的巨大挑战，本文通过研究分析国内、国外社保网络支付的实践及其面临的政策环境，取精去糟，得出我国应该建立数据安全机制、加强监管制度建设，完善国内法律法规体系、加强监管制度建设；同时强化宣传教育，加强我国有关社保网络支付的数字技能培训。

关键词

网络支付，社会保障制度，数字化转型

Research on Current Situation, Challenge and Countermeasure of Social Security Network Payment

Keting Xia*, Chiyue Huang, Xinxing Li

School of Management, Shanghai University of Engineering Science, Shanghai

Received: Nov. 7th, 2024; accepted: Nov. 21st, 2024; published: Jan. 13th, 2025

Abstract

The traditional way of payment and treatment has been difficult to meet the efficient and convenient service needs, so social security network payment came into being. However, China's social security network payment is facing a huge challenge of data security, legal barriers to cross-border payment, anti-money laundering supervision and user trust. This article analyzes the practices of domestic and international social security online payments and the policy environments they face,

*通讯作者。

文章引用: 夏克婷, 黄池越, 李鑫星. 社保网络支付的现状、挑战与对策研究[J]. 电子商务评论, 2025, 14(1): 1199-1205.
DOI: 10.12677/ecl.2025.141149

selecting the best and discarding the rest. Based on this analysis, it concludes that China should establish a data security mechanism, strengthen the construction of regulatory systems, improve domestic laws and regulations, and enhance the construction of regulatory frameworks. Additionally, it emphasizes the need to intensify publicity and education efforts, as well as strengthen digital skills training related to social security online payments in China.

Keywords

Online Payment, Social Security System, Digital Transformation

Copyright © 2025 by author(s) and Hans Publishers Inc.
This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).
http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/
Open Access

1. 引言

社会保障制度作为国家社会保障体系的核心组成部分，旨在为社会成员提供基本生活保障，包括养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等多个方面；其基本框架构建于政府主导、社会参与的原则之上，通过筹集、管理和分配社会保障基金，确保公民在面临年老、疾病、失业、工伤和生育等风险时，能够获得必要的经济支持和服务。自上世纪中叶以来，随着全球工业化、城市化进程的加速，社会保障制度经历了从萌芽到逐步完善的历程。各国根据自身国情，不断调整和优化社保政策，以适应经济社会发展的新需求。然而，传统支付方式，如现金缴纳、银行转账等，在社保资金收缴、发放过程中存在诸多不便，如效率低下、手续繁琐、信息滞后等问题，不仅增加了管理成本，也影响了参保人员的服务体验。

国内外学者对社保网络支付的研究已取得了一定成果。国外研究主要集中在网络支付技术在社保领域的应用、用户接受度及影响因素、以及网络支付对社保服务效率的提升等方面。国内研究则更加注重社保网络支付的政策环境、技术实现路径、以及面临的法律与监管挑战等。然而，现有研究仍存在一些不足。缺乏针对我国国情特点的系统性、综合性研究，特别是关于如何平衡技术创新与社会稳定、如何确保数据安全与隐私保护等方面的研究尚显薄弱。

选择社保网络支付作为研究对象，是基于对当前数字化时代背景下，金融科技对社会保障体系深刻影响的洞察。本研究通过深入分析社保网络支付的现状、挑战与对策，提出符合我国国情的社保网络支付发展策略，为推动我国社保服务的数字化转型提供参考。

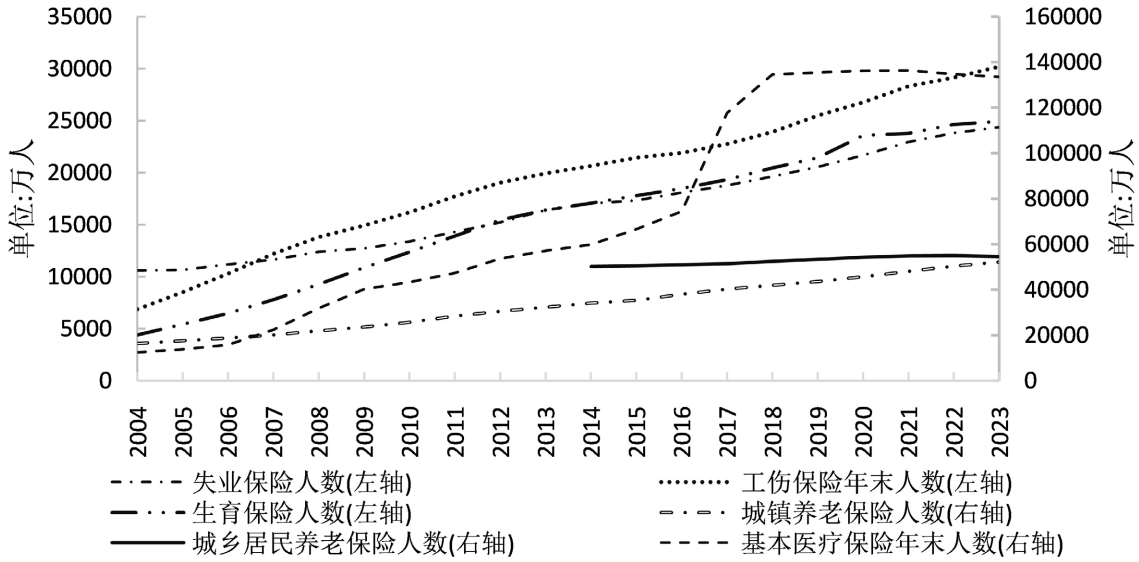
2. 社保网络支付的现状

网络支付，尤其是移动支付的普及，为社保服务的数字化转型提供了前所未有的机遇。通过网络支付，社保可以实现缴费、报销、查询等服务的线上化，极大地提升了社保服务的效率和质量，也真正实现了真正实现了“数据多跑路，群众少跑腿”。同时，网络支付能够打破地域限制，使偏远地区居民也能享受到均等化的社保服务，有助于缩小社会保障的城乡、区域差异，促进社会公平。但社保网络支付作为现代社会数字化转型的重要一环，正逐步改变着传统社保服务的面貌，为人们带来了前所未有的便捷性[1]。随着技术的快速发展和普及，社保网络支付在数据安全、跨境支付的法律障碍、反洗钱监管以及用户信任度等方面都面临着诸多考验。

2.1. 社保网络支付的实践

根据国家统计局公布的数据，2023 年年底，我国基本养老、医疗、失业、工伤、生育保险的参保人

数分别为 106,643 万人、133,387 万人、24,374 万人、30,170 万人、24,907 万人，见图 1。随着政府的宣传引导，我国民众社会保障意识日益增强，愈发主动地融入社会保险体系之中，参保人数也因此持续稳步上升；但传统的缴费与待遇领取方式已难以满足高效、便捷的服务需求，因此，社保网络支付的重要性日益凸显。



数据来源：国家统计局。

Figure 1. The number of insured persons by insurance in China from 2004 to 2023
图 1. 2004~2023 年我国各保险参保人数

2.1.1. 我国实践现状

近年来，中国社保网络支付取得了显著进展。以支付宝、微信支付为代表的第三方支付平台，以及各大银行的网上银行系统，纷纷接入社保服务，实现了养老保险、医疗保险等社保费用的在线缴纳、查询及报销功能[2]。例如，上海市推出了“随申办市民云”APP，市民可以通过该 APP 在首页搜索栏中输入“缴费情况”进行搜索，选择“参保人员城镇职工基本养老保险缴费情况”，根据提示获取个人养老保险缴费情况；“上海人社”APP 同样提供了社保缴费查询服务，市民登录后可以通过业务经办模块进行认证，并选择社会保险－城保缴费查询－养老保险缴费情况查询，然后申请下载个人缴费记录。

在用户接受度方面，随着智能手机的普及和移动支付习惯的养成，越来越多的参保人群开始习惯于通过网络支付办理社保事务。特别是年轻一代，对网络支付的高接受度和熟练度，为社保网络支付的推广奠定了坚实基础[3]。截至 2023 年末，全国社会保障卡持卡人数达到 13.79 亿人，覆盖 98%的人口；截至 2024 年 6 月，全国电子社保卡领用人数突破 10 亿。此外，第三代社保卡的推出进一步增强了社保卡的功能，包括 NFC 功能和更高的算法安全等级。

2.1.2. 国内政策法规环境

中国政府高度重视社保网络支付的发展，并为此制定了一系列扶持政策。具体而言，《关于深化“互联网 + 政务服务”推进“一网通办”的指导意见》等文件明确要求，要加速构建一体化的在线政务服务平台，实现包括社保在内的多项服务“一网通办”，从而极大提升服务效率和民众满意度。与此同时，为确保网络环境的安全以及个人信息的隐私保护，国家还颁布了《中华人民共和国网络安全法》及《中华人民共和国个人信息保护法》等相关法律法规，为社保网络支付提供了坚实的法律支撑与保障[4] [5]，一

些国家颁布的政策法规见表 1。

在监管机制方面，中国人民银行、银保监会等金融监管部门，以及人社部等社保管理部门，共同构成了社保网络支付的监管体系。通过设立严格的准入门槛、加强日常监控和风险预警，确保社保网络支付的安全性和合规性。

Table 1. Part of the policy and regulatory documents on social security payment
表 1. 部分关于社保支付的政策法规文件

政策文件	年份	发布机构
《关于加快推进“互联网 + 政务服务”工作的指导意见》	2016	国务院
《非银行支付机构网络支付业务管理办法》	2016	中国人民银行
《关于建立全国统一的社会保险公共服务平台的指导意见》	2019	人社部
《关于全面开展电子社会保障卡应用工作的通知》	2019	人社部
《关于印发“互联网 + 人社”2020 行动计划的通知》	2020	人社部
《国家医疗保障局关于积极推进“互联网+”医疗服务医保支付工作的指导意见》	2020	国家医疗保障局
《关于优化调整社会保险费申报缴纳流程的公告》	2023	国家税务总局北京市税务局、市财政局、市人社局、中国人民银行北京市分行、市医疗保障局联合发布

2.2. 社保网络支付的挑战

社保网络支付不仅涉及大量的个人隐私信息，还关系到广大参保人员的切身利益。随着我国社保参与人数的增多以及网络技术的发展，我们不得不重视社保网络支付的挑战。

2.2.1. 数据安全

社保网络支付涉及大量敏感个人数据和财务信息，数据安全就成为了需面对的挑战。首先，随着越来越多的个人敏感信息和资金交易通过网络进行传输，数据泄露和非法访问的风险显著增加。黑客攻击、恶意软件及网络钓鱼等安全威胁随着科技的日新月异，也随之持续演变，给社保数据的未经授权访问防护工作带来了前所未有的难度。其次，数据隐私保护是社保网络支付面临的另一挑战。在数字化转型的浪潮中，如何确保个人社保数据的隐私权益，防止数据被滥用或不当分享，进而影响服务的普及和应用。最后，数据系统的稳定性也是社保网络支付在数据安全方面不可忽视的挑战。系统不稳定可能导致支付失败、交易延迟等问题，严重影响用户体验和社保服务的连续性。

2.2.2. 跨境支付的法律障碍

随着全球化的深入，跨境社保支付需求也随之增加，同时也增添了跨境支付的法律障碍。首先，跨境支付需要遵守不同国家和地区的法律法规，包括外汇管制、反洗钱法规以及数据保护法规等。由于各国法律体系的差异，社保网络支付在跨境过程中可能会面临合规性的严峻挑战，尤其是在处理个人信息和交易数据时，需要符合各国的数据保护标准，如 GDPR 等，以确保数据安全和用户隐私。其次，跨境支付还面临着技术风险和网络安全问题。社保网络支付系统可能遭受网络攻击和技术故障，这要求支付系统具备高度的安全性和先进的加密技术。同时，跨境支付中的汇率波动和货币兑换风险也是不可忽视的法律障碍，因为社保支付可能涉及不同货币的结算，而汇率的变动可能对支付金额产生影响[6]。最后，跨境支付的法律障碍还包括监管差异和国际协调问题。各个国家有各自的监管政策和标准，这给跨境支

付机构带来了合规挑战。

2.2.3. 反洗钱监管

社保网络支付作为金融交易的一种形式，同样面临反洗钱监管的挑战。有效识别、预防及打击利用社保网络支付平台进行的洗钱活动，成为了监管部门的一项关键职责。首先，支付机构在积极争取市场份额的过程中，容易忽视反洗钱内部控制体系的建立健全。这种“市场优先，管控滞后”的导向使得反洗钱工作的实施变得困难重重。支付机构在客户身份信息识别和登记方面手续十分简单，缺乏必要的核对和多个账户之间的关联联系，使得交易追查变得困难[7]。其次，巨额沉淀资金的存在也为社保网络支付领域的反洗钱监管增添了复杂性。支付机构因其贷款“担保”功能而必然存在在途结算资金。以支付宝为例，其日交易规模巨大，每月的沉淀资金不会低于一定数额。在缺乏有效监管的环境下，支付机构可能会出现资金转移和挪用的行为，这不仅增加了支付和安全的风险，还可能为非法企业提供了资金流通的途径。

2.2.4. 用户接受度

社保网络支付的普及可能加剧数字鸿沟问题，使得那些缺乏数字技能或互联网接入条件的群体难以享受便捷的社保服务。首先，老年人群体对数字技术的适应性相对较弱，成为社保网络支付普及的一大障碍。他们可能缺乏必要的数字技能，对网络安全存在担忧，或对新技术持保守态度。再者，城乡之间的数字鸿沟同样可能影响社保网络支付的普及和效果。农村地区由于网络基础设施落后、居民数字技能水平较低等原因，可能难以充分享受社保网络支付带来的便利。

3. 国外实践及规制

在全球化的背景下，各国在社会保障体系的建设和支付方式的创新上都进行了积极地探索和实践。社保网络支付作为现代社会保障体系的重要组成部分，其发展和应用情况在不同国家呈现出多样化的特点。研究国外社保网络支付的实践及规制，不仅有助于我们了解国际前沿的动态，更能为我国社保网络支付的进一步完善提供有益的参考和借鉴。

3.1. 国外社保网络支付的实践

国际上，社保网络支付的发展也呈现出蓬勃态势，尤其是在欧洲和北美地区。在这些区域，政府和相关部门通过政府官方网站、移动应用程序等多种渠道，为民众提供了极为便利的社保服务体验。例如，美国的社会保障局网站允许用户在线查询养老金、残疾保险等信息，并支持电子支付功能。在瑞典，得益于“电子身份认证”系统的广泛应用，居民能够轻松地在线办理包括社保在内的各类政府服务，享受到了前所未有的便捷。在新加坡，通过推行“MyCareers@Work”等在线服务平台，实现了社保服务的数字化和智能化。这些平台不仅提供了便捷的在线支付功能，还涵盖了社保政策查询、个人权益记录、在线咨询等服务，极大地提升了参保人员的服务体验。此外，在一些国家如塔吉克斯坦，政府也积极推进社保服务的电子化进程。通过实施电子化的政府对个人(G2P)养老金支付系统，该国成功改善了养老金领取者的服务体验，降低了操作成本，并借助自动化手段有效减少了欺诈行为和资金滥用的风险。

3.2. 国外政策法规环境

国外社保网络支付的政策法规环境同样完善。欧美等国通过制定《电子签名法》《数据保护法》等法律法规，为社保网络支付提供了法律框架。同时，政府还积极推动跨部门合作，建立信息共享机制，提高监管效率。例如，欧盟通过 GDPR (通用数据保护条例)，加强了对个人数据的保护，为社保网络支付中的数据安全提供了法律保障[8]。本文整理了一些国外关于社保支付的法规或事件，见表 2。

Table 2. Foreign regulations or events on social security payment
表 2. 国外关于社保支付的法规或事件

事件名称	国家	时间	事件概述
个人全球医疗保险条款更新	美国	2021	美国医疗服务网络及非网络支付比例的更新
《付款系统审查》	澳大利亚	2021	提供了更新、发展和加强其支付生态系统的途径
《社会保障(索赔和支付)条例》	英国	1987	英国制定相关规定，规范使用电子通信进行索赔和支付的相关条件
《通用数据保护条例》	欧盟	2018	推动网络保险渗透率上升，但缺乏相关法规也是阻碍因素之一

数据来源：个人全球医疗保险条款(2021 版 A 款)、澳大利亚政府：现代商业通信与技术创新(澳大利亚政府)、Employment and Working Conditions of Selected Types of Platform Work. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions、特色版：2020 年经济与行业报告(沃尔顿商业集团)。

综上所述，国内外社保网络支付在实践探索和政策法规环境方面均取得了显著进展，但仍需不断应对新的挑战，持续优化服务，确保社保网络支付的健康发展。

4. 完善社保网络支付的对策

在当今数字化时代，社保网络支付作为连接政府与民众的重要桥梁，正日益展现出其便捷性、高效性和普及性的优势。通过研究国外的社保制度和文化背景并借鉴国外经验时，我们必须结合我国的实际情况进行审慎分析。通过对国外社保网络支付的实践及规制进行研究，我们结合我国的实际情况进行审慎分析，从中吸取有益的经验和教训，为我国社保网络支付的健康发展提供有益的启示。因此，本文旨在针对社保网络支付面临的主要挑战，提出一系列切实可行的对策建议。

4.1. 建立健全的数据安全机制

首先，社保网络支付平台应采用先进的加密技术，以保障用户数据在传输及存储期间的安全无虞；应建立健全的数据隐私保护机制，明确用户数据的收集、使用和共享过程中的机制规则，防止数据被滥用或泄露；平台还应定期执行系统安全审核与漏洞探测，迅速识别并修补潜在的安全隐患。其次，政府、社保机构和相关支付平台应加强宣传网络支付的安全知识，提高用户对网络安全的认识和警惕性。通过发布安全指南、提供防范技巧等方式，帮助用户识别并避免网络诈骗、钓鱼网站等安全风险。最后，政府应加强对社保网络支付平台的监管力度，制定和完善相关法律法规，明确数据安全标准和责任追究机制；建立跨部门的数据共享和协作机制，加强与其他安全机构的合作与交流，共同应对数据安全挑战。

4.2. 加强国际合作与协调，完善国内法律法规体系

由于跨境支付涉及不同国家和地区的法律法规，加强国际间的合作与协调至关重要。社保网络支付平台应积极与各国金融监管机构、支付清算组织等建立合作关系，共同制定跨境支付的标准和规则，推动形成统一的跨境支付监管框架；通过签订双边或多边协议，明确跨境支付中的法律适用和争议解决机制，降低法律风险。其次，政府应加快制定和完善跨境支付相关的法律法规，明确跨境支付的法律地位、业务范围、监管要求等，为跨境支付提供明确的法律保障；加强对跨境支付平台的监管力度，确保其合规经营，防范金融风险。此外，还应建立跨境支付的信息共享机制，加强与其他国家和地区的金融监管机构的合作，共同打击跨境支付中的违法犯罪行为。

4.3. 加强监管制度建设，完善监管法律法规

首先，政府应完善社保网络支付的反洗钱监管法规，明确支付机构的反洗钱义务和责任；建立跨部

门的反洗钱协调机制，加强金融监管机构、执法机构和社保机构之间的信息共享和协作，形成合力打击社保网络支付领域的洗钱犯罪。其次相关支付机构应建立健全的反洗钱内部控制体系，完善客户身份验证和交易监测机制，加强对高风险客户和交易的识别和管理。最后，加强国际合作与交流也是应对反洗钱监管挑战的重要途径。随着跨境支付业务的不断发展，洗钱犯罪活动也日益呈现出跨国化、复杂化的趋势。因此，加强与其他国家和地区的金融监管机构的合作与交流，共同打击跨境洗钱犯罪，对于维护社保网络支付的安全和稳定具有重要意义。同时，借鉴国际先进的反洗钱经验和技术手段，不断提升我国社保网络支付的反洗钱工作水平。

4.4. 强化宣传教育，加强数字技能培训

首先，社保机构和相关支付平台应加大对社保网络支付的宣传力度，通过多渠道、多形式普及网络支付的知识和优势，提高用户对社保网络支付的认知度和信任感；提供详尽的用户指南和操作教程，帮助用户熟悉和掌握社保网络支付的使用方法；设立专门的客服热线和在线帮助中心，及时解答用户在使用过程中遇到的问题，增强用户的满意度和忠诚度。其次，针对老年人和低收入群体等数字弱势群体，社保机构和相关支付平台应提供差异化的服务，如开发易于使用的应用程序、提供语音导航和人工客服等，降低使用门槛，提升用户体验；开展数字技能培训，通过线上线下的方式，教授用户基本的数字技能和网络安全知识，帮助他们跨越数字障碍，享受社保网络支付的便利。此外，政府和社会组织也应加大对数字技能培训的投入，推动数字技能的普及和提升。

参考文献

[1] 夏强, 任秀玲. 青海: 开启社保卡移动支付新体验[J]. 中国社会保障, 2024(5): 58-59.

[2] 文综. 电子社保卡让钱包更“轻”: 参保等可在线支付[J]. 劳动保障世界, 2019(19): 15.

[3] 徐颢. “一卡通”赋能美好生活,如何走向下一个 3 年[J]. 中国社会保障, 2024(1): 64-65.

[4] 郭若嫄. 网络平台用户信息利用规制与保护探析——基于《个人信息保护法》解读[J]. 法制博览, 2023(14): 32-35.

[5] 赵梦茹. 西藏新媒体环境下个人网络信息法律保护研究[D]: [硕士学位论文]. 拉萨: 西藏大学, 2022.

[6] 王世光, 国汇. 第三方支付跨境外汇交易监管难点及建议[J]. 中国信用卡, 2011(4): 69-71.

[7] 周辉. 双重秩序视角下的网络平台监管及其制度完善[J]. 法律科学(西北政法大学学报), 2024(6): 49-62.

[8] Barreto, R. and Chun, N. (2013) An Evaluation of the Electronic Pension Payment System in Tajikistan. Asian Development Bank.