

112 年度通訊傳播市場發展概況

與趨勢調查委託研究採購案

案號：NCCL111011

112 年度通訊市場調查結果報告

委託單位：國家通訊傳播委員會

執行單位：財團法人台灣經濟研究院

中華民國 112 年 12 月

112 年度通訊傳播市場發展概況

與趨勢調查委託研究採購案

案號：NCCL111011

112 年度通訊傳播市場發展概況 與趨勢調查委託研究案 通訊市場調查結果報告

計畫主持人

鍾銘泰 組長

協同主持人

劉雅雯 助理研究員

研究人員

劉柏立、陳思豪、彭思遠、吳怡仲、黃姿婷

徐千惠、汪瑤葳、程羿霖、許龍田、周庭宇

委託單位：國家通訊傳播委員會

執行單位：財團法人台灣經濟研究院

本報告不必然代表國家通訊傳播委員會意見

中華民國 112 年 12 月

目錄

壹、調查目的	9
貳、調查方法	10
一、問卷設計	10
二、調查對象與方法	10
三、調查執行情形	20
四、研究限制	24
參、通訊市場調查結果	26
一、公用電話服務	26
二、市內電話服務	30
三、行動電話服務	37
四、手機申辦及資費情形	47
五、手機使用情形	53
六、固定寬頻網路使用情形	62
七、網路使用情形	76
八、網路搜尋與資安行為	85
九、詐騙接收與採取行動	95
十、社群媒體使用行為與感受	98
十一、 疫情後數位應用能力	109

肆、通訊市場問卷調查專家焦點座談	113
一、專家焦點座談會目的與討論議題	113
二、專家焦點座談會重點摘要	116
伍、結論與綜合建議	121
一、結論	121
二、綜合建議	123
附件一 通訊市場調查問卷.....	126
【公用電話服務】	127
【市內電話服務】	128
【行動電話服務】	130
【手機申辦及資費情形】	133
【手機使用情形】	134
【固定寬頻網路使用情形】	136
【網路使用情形】	140
【網路搜尋與資安行為】	142
【詐騙接收與採取行動】	145
【社群媒體使用行為與感受】	147
【疫情後數位應用能力】	150
【基本資料】	151

圖目錄

圖 1	公用電話使用情形	26
圖 2	公用電話使用地點	27
圖 3	使用公用電話撥打的服務（前十名）	29
圖 4	住處電話使用情形	30
圖 5	未來一年內住處取消市內電話服務可能性	34
圖 6	未來一年內打算取消住處市內電話服務的原因	34
圖 7	未來一年內打算取消住處市內電話服務的原因	36
圖 8	手機使用情形	37
圖 9	手機上網功能使用情形	38
圖 10	民眾從 4G 轉換到 5G 服務情形	39
圖 11	民眾從 4G 轉換到 5G 服務的原因	40
圖 12	民眾尚未從 4G 轉換到 5G 服務的原因	40
圖 13	在住處以外使用的行動上網服務	42
圖 14	最常使用的門號所屬電信業者	43
圖 15	行動電話業者的選用原因（前十名）	44
圖 16	更換最常使用的行動電話業者	45
圖 17	更換最常使用行動電話業者的最主要原因	46
圖 18	最常使用的手機資費方案	47

圖 19	手機門號綁約期限	50
圖 20	願不願意提高資費減少綁約期限	52
圖 21	行動上網流量方案	53
圖 22	選擇吃到飽方案的原因	55
圖 23	在住處上網情形	62
圖 24	住處固定寬頻網路使用情形	63
圖 25	在住處最常使用的上網方式	65
圖 26	住處使用的固定寬頻網路服務	66
圖 27	住處申裝的固定寬頻網路搭配購買的網綁服務	66
圖 28	住處使用的固定寬頻網路業者（前十名）	69
圖 29	固定寬頻網路業者的選用原因	69
圖 30	住處更換固定寬頻網路業者情形	71
圖 31	住處更換固定寬頻網路業者的原因	71
圖 32	住處申裝的固定寬頻網路速度	74
圖 33	網路使用情形	77
圖 34	民眾最近 3 個月內使用網路的頻率	79
圖 35	民眾最近 3 個月內使用網路從事的活動（前十名）	80
圖 36	民眾網路語音通話服務使用情形	82
圖 37	民眾使用過的網路語音通話服務	82

圖 38	在網路上主要獲取資訊的方式	85
圖 39	在網路上找到資訊時確認其真實性的方式	86
圖 40	在網站註冊個人資訊前會考慮的事情	88
圖 41	為保護上網安全所採取的措施	89
圖 42	過去一年內曾遇到的網路狀況	91
圖 43	對於使用網路顧慮情形	92
圖 44	使用網路的顧慮（前十名）	93
圖 45	遭遇電話詐騙或網路詐騙情形	95
圖 46	接收到詐騙的管道	95
圖 47	接觸到詐騙後所採取的行動	97
圖 48	擁有社群媒體或即時通訊帳號情形	99
圖 49	仍在使用的社群媒體或即時通訊帳號（前十名）	99
圖 50	過去一年內在社群媒體或即時通訊看到令人反感或認為不 適當內容的頻率	101
圖 51	在看到令人反感或認為不適當內容後曾採取的行動	102
圖 52	有沒有想過在社群媒體或即時通訊上所發布訊息的真實性	104
圖 53	認為在社群媒體或即時通訊上所看到訊息的真實程度 ...	104
圖 54	認為社群媒體或即時通訊平臺業者為保障使用者權益應採 取的行動	107

圖 55	認為政府為適度規定管制社群媒體或即時通訊平臺可採取的措施	108
圖 56	疫情爆發後至今數位服務使用頻率變化	110
圖 57	因疫情增加使用頻率的數位服務	111

表目錄

表 1	各層別鄉鎮市區列表	11
表 2	20 縣市地理分層設計表	13
表 3	20 縣市地理分層樣本配置表-第一階段計算所需點位數與應完成數	16
表 4	各調查地點樣本依年齡層調整後之配置計畫表	17
表 5	正式樣本實際執行狀況	18
表 6	通訊市場調查完成數加權前代表性檢定	20
表 7	通訊市場調查樣本檢定表	23
表 8	各年齡層樣本加權後之膨脹倍數	24
表 9	住處每月市內電話帳單金額（區域別）	31
表 10	平均一週撥打市內電話通話時間（區域別）	31
表 11	住處市內電話通話品質滿意度（區域別）	33
表 12	平均一週撥打行動電話通話時間（區域別）	38
表 13	每月行動電話帳單費用（區域別）	48
表 14	理想的手機門號綁約期限（區域別）	50
表 15	行動電話語音品質滿意度（區域別）	56
表 16	4G 行動電話網路傳輸速度滿意度（區域別）	57
表 17	4G 行動電話網路涵蓋率滿意度（區域別）	58

表 18	5G 行動電話網路傳輸速度滿意度（區域別）	60
表 19	5G 行動電話網路涵蓋率滿意度（區域別）	60
表 20	住處每月固定寬頻電信費用（區域別）	73
表 21	住處固定寬頻網路速度滿意度（區域別）	75
表 22	一週使用網路的總時數（區域別）	78
表 23	平均一週撥打網路電話通話時間（區域別）	84

壹、調查目的

資通訊科技發展日新月異，帶動整體數位經濟蓬勃發展。隨著後數位匯流時代來臨，數位服務逐漸擴大影響多元產業，面對通傳產業生態及商業經營模式變化，蒐集並累積消費者於通訊傳播市場之使用行為日顯重要。

為確實掌握通訊傳播市場發展與民眾使用情形，世界主要先進國家如英國 Ofcom、日本總務省、香港 OFCA、韓國 KCC 與新加坡 IMDA 等，均建立長期通傳市場與消費行為調查機制，透過定期彙蒐並累積相關資訊，由消費端瞭解產業經營現況與趨勢，呈現需求面的消費態樣與市場資訊，同時作為國家通訊傳播產業之重要統計數據與發展指標。

國家通訊傳播委員會自 106 年起，即規劃按年進行通訊市場、廣電市場、寬頻使用及匯流發展等 4 大類調查，並自 111 年起，配合我國通傳產業發展趨勢將 4 類調查整併為 2 大類（包含通訊市場及傳播市場），問卷題項涵蓋層面甚廣，希冀兼顧資料蒐羅之廣度與深度，完整掌握第一手消費者行為與創新應用現況，並將調查資訊作為觀察我國數位經濟發展依據，以提供未來擘劃通傳市場政策與法規之重要參考。

貳、調查方法

一、問卷設計

本調查主要參酌英國通訊傳播主管機關 Ofcom 調查消費者在通訊傳播市場之使用行為及其趨勢，並配合國內通傳產業發展現況，針對「通訊市場」及「傳播市場」進行問卷設計。

二、調查對象與方法

(一) 調查對象

以臺澎金馬為訪問區域，並以年齡在 16 歲及以上（民國 96 年 12 月 31 日以前出生）的民眾為調查對象。

(二) 抽樣方法

1. 抽樣設計

本調查 20 縣市抽樣設計係參考台灣社會變遷基本調查計畫第八期第二次調查計畫執行報告（2022）建立¹，依據人口結構變項與人文區位的經濟變項，包含「農林漁牧從業人口百分比」、「工業從業人口百分比」、「職業等級_專業及主管人員人口百分比」、「十五至六十四歲人口百分比」、「六十五歲及以上人口百分比」、「大學及以上教育人口百分比」、「人口密度」與「5 年人口成長數」八個變項，將台灣地區 358 個鄉鎮市區分為七個層別。在考量地理區因素後，將七個層別調整合併為 19 個分層，並稱之為地理分層。

在抽樣設計方面依分層三階段抽取率與單位大小成比例（Stratified Three-Stage Probabilities Proportional To Size Sampling, PPS）抽樣法，於第一及第二階

¹ 以民國 103 年 4 月 7 日專家諮詢會議發展一套地理區與層別的抽樣分層設計，參與人員有洪永泰、章英華、傅仰止、廖培珊、杜素豪、謝淑惠和侯佩君等。先依據人口結構變項與人文區位的經濟變項將台灣地區 358 個鄉鎮市區分為七個「層別」，再依六個地理區位將台灣地區 358 個鄉鎮市區分為六個「地理區」，依序為北北基宜（台北市、新北市、基隆市和宜蘭縣）、桃竹苗（桃園縣、新竹縣、新竹市和苗栗縣）、中彰投（台中市、彰化縣和南投縣）、雲嘉南（雲林縣、嘉義縣、嘉義市和台南市）、高屏澎（高雄市、屏東縣和澎湖縣）與花東（花蓮縣和台東縣），最後考量地理區後進行層別合併，將台灣地區 358 個鄉鎮市區分為 19 個地理分層。

段依照各地區人口等比例分配樣本，第三階段則採便利抽樣完成受訪樣本。第一階段的抽出單位為鄉鎮市區，第二階段抽出單位為村里，第三階段則於抽出村里的人口聚集處設置訪問點，供民眾填答。

表 1 各層別鄉鎮市區列表

層別代碼	鄉鎮市區名稱
1	臺北市松山區、臺北市信義區、臺北市大安區、臺北市中正區、臺北市大同區、臺北市萬華區、新北市永和區、臺中市西區、臺中市北區、臺南市東區、臺南市中西區、高雄市鹽埕區、高雄市三民區、高雄市新興區、高雄市前金區、高雄市苓雅區
2	臺北市中山區、臺北市文山區、臺北市南港區、臺北市內湖區、臺北市士林區、臺北市北投區、新北市板橋區、新北市三重區、新北市中和區、新北市新莊區、新北市淡水區、新北市蘆洲區、新北市林口區、桃園縣桃園市、桃園縣中壢市、新竹縣竹北市、新竹市東區、新竹市北區、臺中市南區、臺中市西屯區、臺中市南屯區、臺中市北屯區、臺南市北區、高雄市鼓山區、高雄市左營區、高雄市鳳山區
3	新北市新店區、新北市樹林區、新北市鶯歌區、新北市三峽區、新北市汐止區、新北市土城區、新北市泰山區、桃園縣楊梅市、桃園縣蘆竹鄉、桃園縣大園鄉、桃園縣龜山鄉、桃園縣八德市、桃園縣龍潭鄉、桃園縣平鎮市、新竹縣竹東鎮、新竹縣湖口鄉、新竹縣新豐鄉、新竹縣芎林鄉、新竹縣寶山鄉、新竹市香山區、苗栗縣竹南鎮、苗栗縣頭份鎮、臺中市豐原區、臺中市沙鹿區、臺中市梧棲區、臺中市潭子區、臺中市大雅區、臺中市烏日區、臺中市龍井區、臺中市太平區、臺中市大里區、臺南市善化區、臺南市仁德區、臺南市歸仁區、臺南市永康區、臺南市安南區、臺南市安平區、高雄市楠梓區、高雄市小港區、高雄市大寮區、高雄市大社區、高雄市仁武區、高雄市鳥松區、高雄市岡山區
4	基隆市中正區、基隆市七堵區、基隆市暖暖區、基隆市仁愛區、基隆市中山區、基隆市安樂區、基隆市信義區、新北市五股區、新北市深坑區、新北市八里區、苗栗縣苗栗市、臺中市東區、彰化縣彰化市、彰化縣員林鎮、雲林縣斗六市、嘉義市東區、嘉義市西區、臺南市新營區、臺南市南區、高雄市前鎮區、高雄市旗津區、屏東縣屏東市、宜蘭縣宜蘭市、宜蘭縣羅東鎮、花蓮縣花蓮市、花蓮縣吉安鄉
5	新北市瑞芳區、新北市三芝區、新北市石門區、新北市金山區、新北市萬里區、桃園縣大溪鎮、桃園縣新屋鄉、桃園縣觀音鄉、新竹縣新埔鎮、新竹縣關西鎮、新竹縣橫山鄉、新竹縣北埔鄉、苗栗縣苑裡鎮、苗栗縣通霄鎮、苗栗縣後龍鎮、苗栗縣公館鄉、苗栗縣銅鑼鄉、苗栗縣頭屋鄉、苗栗縣三義鄉、苗栗縣造橋鄉、苗栗縣三灣鄉、臺中市大甲區、臺中市清水區、臺中市后里區、臺中市神岡區、臺中市石岡區、臺中市外埔區、臺中市大安區、臺中市大肚區、臺中市霧峰區、彰化縣鹿港鎮、彰化縣和美鎮、彰化縣線西鄉、彰化縣伸港鄉、彰化縣福興鄉、彰

層別 代碼	鄉鎮市區名稱
	<p> 化縣秀水鄉、彰化縣花壇鄉、彰化縣芬園鄉、彰化縣溪湖鎮、彰化縣田中鎮、彰化縣大村鄉、彰化縣埔鹽鄉、彰化縣埔心鄉、彰化縣永靖鄉、彰化縣社頭鄉、彰化縣北斗鎮、彰化縣埤頭鄉、南投縣南投市、南投縣埔里鎮、南投縣草屯鎮、雲林縣斗南鎮、雲林縣虎尾鎮、雲林縣林內鄉、嘉義縣太保市、嘉義縣民雄鄉、嘉義縣水上鄉、嘉義縣中埔鄉、臺南市鹽水區、臺南市柳營區、臺南市麻豆區、臺南市下營區、臺南市六甲區、臺南市官田區、臺南市佳里區、臺南市學甲區、臺南市西港區、臺南市七股區、臺南市將軍區、臺南市北門區、臺南市新化區、臺南市新市區、臺南市安定區、臺南市山上區、臺南市關廟區、高雄市林園區、高雄市大樹區、高雄市橋頭區、高雄市燕巢區、高雄市阿蓮區、高雄市路竹區、高雄市湖內區、高雄市茄苳區、高雄市永安區、高雄市彌陀區、高雄市梓官區、屏東縣潮州鎮、屏東縣東港鎮、屏東縣恆春鎮、屏東縣萬丹鄉、屏東縣長治鄉、屏東縣麟洛鄉、屏東縣九如鄉、屏東縣內埔鄉、屏東縣新園鄉、宜蘭縣蘇澳鎮、宜蘭縣頭城鎮、宜蘭縣礁溪鄉、宜蘭縣壯圍鄉、宜蘭縣員山鄉、宜蘭縣冬山鄉、宜蘭縣五結鄉、臺東縣臺東市 </p>
6	<p> 新北市石碇區、新北市坪林區、新北市平溪區、新北市雙溪區、新北市貢寮區、新竹縣峨眉鄉、苗栗縣卓蘭鎮、苗栗縣大湖鄉、苗栗縣南庄鄉、苗栗縣西湖鄉、苗栗縣獅潭鄉、苗栗縣泰安鄉、臺中市東勢區、臺中市新社區、臺中市和平區、彰化縣二水鄉、彰化縣二林鎮、彰化縣田尾鄉、彰化縣芳苑鄉、彰化縣大城鄉、彰化縣竹塘鄉、彰化縣溪州鄉、南投縣竹山鎮、南投縣集集鎮、南投縣名間鄉、南投縣鹿谷鄉、南投縣中寮鄉、南投縣魚池鄉、南投縣國姓鄉、南投縣水里鄉、南投縣信義鄉、雲林縣西螺鎮、雲林縣土庫鎮、雲林縣北港鎮、雲林縣古坑鄉、雲林縣大埤鄉、雲林縣莿桐鄉、雲林縣二崙鄉、雲林縣崙背鄉、雲林縣東勢鄉、雲林縣褒忠鄉、雲林縣臺西鄉、雲林縣元長鄉、雲林縣四湖鄉、雲林縣口湖鄉、雲林縣水林鄉、嘉義縣朴子市、嘉義縣布袋鎮、嘉義縣大林鎮、嘉義縣溪口鄉、嘉義縣新港鄉、嘉義縣六腳鄉、嘉義縣東石鄉、嘉義縣義竹鄉、嘉義縣鹿草鄉、嘉義縣竹崎鄉、嘉義縣梅山鄉、嘉義縣番路鄉、臺南市白河區、臺南市後壁區、臺南市東山區、臺南市大內區、臺南市玉井區、臺南市楠西區、臺南市南化區、臺南市左鎮區、臺南市龍崎區、高雄市田寮區、高雄市旗山區、高雄市美濃區、高雄市六龜區、高雄市甲仙區、高雄市杉林區、高雄市內門區、屏東縣里港鄉、屏東縣鹽埔鄉、屏東縣高樹鄉、屏東縣萬巒鄉、屏東縣竹田鄉、屏東縣新埤鄉、屏東縣枋寮鄉、屏東縣崁頂鄉、屏東縣林邊鄉、屏東縣南州鄉、屏東縣佳冬鄉、屏東縣車城鄉、屏東縣滿州鄉、屏東縣枋山鄉、澎湖縣湖西鄉、澎湖縣白沙鄉、澎湖縣西嶼鄉、澎湖縣望安鄉、澎湖縣七美鄉、宜蘭縣三星鄉、花蓮縣鳳林鎮、花蓮縣玉里鎮、花蓮縣壽豐鄉、花蓮縣光復鄉、花蓮縣豐濱鄉、花蓮縣瑞穗鄉、花蓮縣富里鄉、臺東縣成功鎮、臺東縣關山鎮、臺東縣卑南鄉、臺東縣鹿野鄉、臺東縣池上鄉、臺東縣東河鄉、臺東縣長濱鄉、臺東縣太麻里鄉 </p>

層別代碼	鄉鎮市區名稱
7	新北市烏來區、桃園縣復興鄉、新竹縣尖石鄉、新竹縣五峰鄉、南投縣仁愛鄉、雲林縣麥寮鄉、嘉義縣大埔鄉、嘉義縣阿里山鄉、高雄市茂林區、高雄市桃源區、高雄市那瑪夏區、屏東縣琉球鄉、屏東縣三地門鄉、屏東縣霧臺鄉、屏東縣瑪家鄉、屏東縣泰武鄉、屏東縣來義鄉、屏東縣春日鄉、屏東縣獅子鄉、屏東縣牡丹鄉、澎湖縣馬公市、宜蘭縣大同鄉、宜蘭縣南澳鄉、花蓮縣新城鄉、花蓮縣秀林鄉、花蓮縣萬榮鄉、花蓮縣卓溪鄉、臺東縣大武鄉、臺東縣綠島鄉、臺東縣海端鄉、臺東縣延平鄉、臺東縣金峰鄉、臺東縣達仁鄉、臺東縣蘭嶼鄉

表 2 20 縣市地理分層設計表

地理區	層別代碼	合併層別代碼
北北基宜	1	1
	2	2
	3、4	3
	5、6、7	4
桃竹苗	1、2	1
	3、4	2
	5、6、7	3
中彰投	1、2	1
	3、4	2
	5	3
	6、7	4
雲嘉南	1、2、3	1
	4、5	2
	6、7	3
高屏澎	1、2	1
	3、4	2
	5、6、7	3
花東	4、5	1
	6、7	2

2. 前測試訪調查

前測試訪調查預計每類型問卷各完成 30 份成功樣本，共計 60 份成功樣本。由於需完成的份數不多，為顧及後續調查時程規劃及節省調查成本，將排除花蓮、台東與離島地區，以五個「地理區」依序為北北基宜、桃竹苗、中彰投、雲嘉南

與高屏澎，僅各抽取一個地理分層進行調查。依據內政部戶政司所提供民國 111 年 11 月底的人口統計資料計算各地理區的人口比例，再依所計算出的人口比例計算各地理區所需抽取的鄉鎮市區數，並調整抽取村里數與各村里應完成數。實際成功樣本數為 61 人。

3. 正式調查

正式面訪調查依據內政部戶政司所提供民國 112 年 4 月的人口統計資料計算各地理區的人口比例，再依所計算出的人口比例計算各地理區所需抽取的鄉鎮市區數，並調整抽取村里數與各村里應完成數，使得臺灣本島（含澎湖）問卷應完成樣本數為 1,040 案，金馬地區問卷應完成樣本數各為 30 案，共計 1,100 案。另有鑒於花東及金馬地區人口數過少及人口密度分佈極不平均，為了確保取樣能充分代表花東地區，在實際執行抽樣時，採用分層二階段 PPS 抽樣法，其他地區仍採用分層三階段 PPS 抽樣法；第三階段則於中選村里的人口聚集處設置訪問點，供民眾填答問卷²。

各階段的抽樣單位，茲說明如下：

- (1) 二階段抽樣：第一階段的單位為「村里」，接著抽出「人」。該地理分層之「鄉鎮市區」全部涵蓋在內；
- (2) 三階段抽樣：第一階段的單位為「鄉鎮市區」，其次抽出「村里」，最後抽出「人」。

每個訪問點備有 A、B 兩種問卷代表號碼，讓符合資格的受訪者隨機抽取任一類型問卷進行填答。受訪者填答完畢，於訪員確認無誤後，每份成功問卷隨即贈送 100 元超商禮券做為答謝，並請受訪者於簽收單上簽名以茲證明訪員有確實訪問並提供禮品。

訪員進行調查時，每一戶至多僅能填列 2 份不同種類之問卷；於街訪時，若發現受訪者甲與另一受訪者乙為同一戶籍（如夫妻、兄弟姊妹...等），則該受訪者甲不填寫與另一受訪者乙相同種類之問卷。

4. 樣本配置

依委託單位需求，本次調查問卷至少完成 1,100 份有效樣本（含金馬地區），在 95% 的信心水準下，抽樣誤差介於正負 3.0 個百分點以內。

² 在選定的訪問點，請訪員以男女間隔的方式邀請民眾參與問卷填答。

表 3 為各調查地點樣本配置計畫表，先依各層級人口比例計算出調查地點預計樣本配額後，以 25 個樣本數為一單位決定調查地點鄉鎮市區抽取數，且各縣市皆採每鄉鎮市區抽取 2 個村里。

因原調查地點樣本配置是以母體人口之比例計算而出，於實際執行時分配樣本之數量配額，可能因無法整除而有做些微調整，若調查所得樣本與母體不一致，則依據性別、年齡、縣市別變數進行加權，而各年齡層加權後之樣本數不得超過原樣本數 $\pm 60\%$ ，調整後之調查地點樣本配額請參見表 4。

表 3 20 縣市地理分層樣本配置表-第一階段計算所需點位數與應完成數

20縣市調查地點抽樣架構				原始調查地點預計完成之樣本配置					第一次初步調整20縣市總樣本1040	
本島調查地點地理分層	層級	16歲以上人口數	人口比例	調查地點預計樣本配置	調查地點鄉鎮市區抽取數	調查地點村里抽取數	調查地點各村里預計完成數	調查地點總村里數抽取數	調查地點各層原始預計完成數	調查地點各層預計完成數
北北基宜	第1層	1,162,618	18.14%	60	2	2	15	4	60	60
	第2層	3,180,074	49.62%	164	6	2	14	12	168	168
	第3層	1,668,817	26.04%	86	3	2	14	6	84	84
	第4層	397,726	6.21%	20	1	2	10	2	20	20
	小計	6,409,235	31.75%	330	13			24	332	332
桃竹苗	第1層	1,227,688	37.37%	63	3	2	11	6	66	60
	第2層	1,538,657	46.83%	79	3	2	13	6	80	80
	第3層	519,016	15.80%	27	1	2	13	2	26	26
	小計	3,285,361	16.27%	169	7			14	172	166
中彰投	第1層	946,732	24.08%	49	2	2	12	4	48	48
	第2層	1,294,899	32.94%	67	3	2	11	6	66	66
	第3層	1,269,258	32.29%	65	3	2	11	6	66	66
	第4層	420,034	10.69%	22	1	2	11	2	22	22
	小計	3,930,923	19.47%	202	8			18	202	202
雲嘉南	第1層	935,680	32.43%	48	2	2	12	4	48	48
	第2層	1,201,829	41.66%	62	2	2	15	4	60	64
	第3層	747,420	25.91%	39	2	2	10	4	40	40
	小計	2,884,929	14.29%	149	6			12	148	152
高屏澎	第1層	1,122,789	34.96%	58	2	2	14	4	56	56
	第2層	991,169	30.86%	51	2	2	13	4	52	52
	第3層	1,097,584	34.18%	57	2	2	14	4	56	56
	小計	3,211,542	15.91%	165	6			12	164	164
花東	第1層	248,208	53.15%	13	1	2	6	2	12	12
	第2層	218,830	46.85%	11	1	2	6	2	12	12
	小計	467,038	2.31%	24	2			4	24	24
總數		20,189,028	100.00%	1,040	42			84	1,042	1,040

表 4 各調查地點樣本依年齡層調整後之配置計畫表

20縣市調查地點抽樣架構				原始調查地點預計完成之樣本配置			第二階段-依母體年齡層調整-調查地點(各村里)預計完成數配額							
本島調查 地點 地理分層	層級	16歲以上 人口數	人口比例	調查地點 預計樣本 配置	調查地點 鄉鎮市區 抽取數	調查地點 村里 抽取數	調查地點 16-25歲 預計完成數	調查地點 26-35歲 預計完成數	調查地點 36-45歲 預計完成數	調查地點 46-55歲 預計完成數	調查地點 56-65歲 預計完成數	調查地點 66歲及以上 預計完成數	調查地點 各村里 預計完成數	依年齡層 調查地點 各層 預計完成數
北北基宜	第1層	1,162,618	18.14%	60	2	2	3	4	3	2	2	1	15	60
	第2層	3,180,074	49.62%	164	6	2	3	3	3	2	2	1	14	168
	第3層	1,668,817	26.04%	86	3	2	3	3	2	2	2	2	14	84
	第4層	397,726	6.21%	20	1	2	2	2	1	1	2	2	10	20
	小計	6,409,235	31.75%	330	13		11	12	9	7	8	6	53	332
桃竹苗	第1層	1,227,688	37.37%	63	3	2	2	2	1	2	2	1	10	60
	第2層	1,538,657	46.83%	79	3	2	3	2	2	2	2	2	13	78
	第3層	519,016	15.80%	27	1	2	3	3	2	2	2	2	14	28
	小計	3,285,361	16.27%	169	7		8	7	5	6	6	5	37	166
中彰投	第1層	946,732	24.08%	49	2	2	2	2	2	2	2	2	12	48
	第2層	1,294,899	32.94%	67	3	2	2	2	2	2	1	2	11	66
	第3層	1,269,258	32.29%	65	3	2	2	2	2	2	2	1	11	66
	第4層	420,034	10.69%	22	1	2	2	3	1	2	2	1	11	22
	小計	3,930,923	19.47%	202	8		8	9	7	8	7	6	45	202
雲嘉南	第1層	935,680	32.43%	48	2	2	2	2	2	2	2	2	12	48
	第2層	1,201,829	41.66%	62	2	2	3	3	3	3	2	2	16	64
	第3層	747,420	25.91%	39	2	2	1	1	2	2	2	2	10	40
	小計	2,884,929	14.29%	149	6		6	6	7	7	6	6	38	152
高屏澎	第1層	1,122,789	34.96%	58	2	2	3	3	2	2	2	2	14	56
	第2層	991,169	30.86%	51	2	2	2	3	2	2	2	2	13	52
	第3層	1,097,584	34.18%	57	2	2	3	3	2	2	2	2	14	56
	小計	3,211,542	15.91%	165	6		8	9	6	6	6	6	41	164
花東	第1層	248,208	53.15%	13	1	2	2	2	2	2	2	2	12	12
	第2層	218,830	46.85%	11	1	2	2	2	2	2	2	2	12	12
	小計	467,038	2.31%	24	2		4	4	4	4	4	4	24	24
總數		20,189,028	100.00%	1,040	42									1,040

(三) 調查時間

自民國 112 年 4 月 1 日至 5 月 15 日於抽出之訪問區域進行訪問。

表 5 正式樣本實際執行狀況

抽樣架構		中選訪問地點	各訪問地點	各訪問地點
地區	分層	鄉鎮市區	預計配額(共 1,100 份)	實際完成數(共 1,113 份)
北北基宜	第一層	臺北市大同區	30	31
		臺北市信義區	30	30
	第二層	新北市新莊區	28	28
		新北市板橋區	28	28
		臺北市中山區	28	28
		臺北市文山區	28	28
		新北市淡水區	28	28
		新北市中和區	28	28
		新北市鶯歌區	28	28
	第三層	基隆市中正區	28	28
		基隆市中山區	28	28
		宜蘭縣三星鄉	20	21
	第四層	小計	332	334
桃竹苗	第一層	桃園市桃園區	20	21
		新竹縣竹北市	20	21
		新竹市東區	20	20
	第二層	桃園市蘆竹區	26	26
		苗栗縣苗栗市	26	26
		桃園市平鎮區	26	26
	第三層	苗栗縣後龍鎮	28	28
		小計	166	168
中彰投	第一層	臺中市區	24	26
		臺中市北屯區	24	24
	第二層	臺中市太平區	22	23
		彰化縣員林市	22	22
		南投縣南投市	22	22
	第三層	彰化縣埔鹽鄉	22	22
		臺中市霧峰區	22	22
		臺中市大甲區	22	22
	第四層	南投縣竹山鎮	22	22

抽樣架構		中選訪問地點	各訪問地點	各訪問地點
地區	分層	鄉鎮市區	預計配額(共 1,100 份)	實際完成數(共 1,113 份)
		小計	202	205
雲嘉南	第一層	臺南市東區	24	28
		臺南市北區	24	24
	第二層	嘉義市西區	32	32
		臺南市南區	32	32
	第三層	雲林縣崙背鄉	20	21
		嘉義縣朴子市	20	20
		小計	152	157
高屏澎	第一層	高雄市左營區	28	28
		高雄市鹽埕區	28	28
	第二層	屏東縣屏東市	26	26
		高雄市楠梓區	26	26
	第三層	澎湖縣馬公市	28	28
		屏東縣東港鎮	28	28
		小計	164	164
花東	第一層	花蓮縣吉安鄉	12	12
	第二層	臺東縣關山鎮	12	13
		小計	24	25
金馬		金門縣	30	30
		連江縣	30	30
		小計	60	60
合計			1,100	1,113

本次各調查地點實際完成數皆達到原始樣本配置量需求，且於加權前的樣本檢定與母體比例分配無顯著差異（表 6）。

表 6 通訊市場調查完成數加權前代表性檢定

調查地點 數量配置	配置		加權前		加權前 卡方檢定
	人數	百分比	人數	百分比	
總計	1,040	100.0%	1,053	100.0%	
調查地點					卡方值為0.440， p -value=0.994，在5%顯著水準下，樣本與母體分配沒有顯著差異。
北北基宜	332	31.9%	334	31.7%	
桃竹苗	166	16.0%	168	16.0%	
中彰投	202	19.4%	205	19.5%	
雲嘉南	152	14.6%	157	14.9%	
高屏澎	164	15.8%	164	15.6%	
花東	24	2.3%	25	2.4%	

註：表 6 係針對樣本配置和加權前之樣本數作一致性檢定。

三、 調查執行情形

（一） 調查說明

在正式執行前，於 112 年 2 月著手問卷相關準備工作，112 年 3 月 21 日至 3 月 27 日進行前測試訪調查，經與委託單位開會討論修正問卷後，自 112 年 4 月 1 日正式開始執行調查，實施期程說明如下：

1. 準備期：自 112 年 2 月 7 日至 3 月 20 日。
2. 調查期：第一階段前測調查期自 112 年 3 月 21 日至 3 月 27 日
第二階段正式調查期自 112 年 4 月 1 日至 5 月 15 日。
3. 核閱期：自 112 年 5 月 16 日至 6 月 2 日。

（二） 輔助調查工具

在調查方法上，以面訪調查方式進行，並以電腦輔助面訪調查系統輔以紙本問卷來進行。調查員用小型電子設備如平板電腦來展現調查問卷內容，並直接在畫面上輸入面訪資料，取代傳統的紙筆調查。受訪者對於部分題意或選項並不是那麼熟悉瞭解，為避免受訪者因不清楚題目內容或選項而導致回答錯誤之情況，亦輔以提示字卡（show card）及設計網路問卷上可直接點選字詞釋義，以更直觀的方式來進行本次調查訪問。

(三) 統計分析方式

1. 樣本代表性與加權

本研究的調查結果在經由複查機制的查核後，為使樣本能充分反映母體結構，增加樣本的代表性及可靠性，本研究以無母數卡方檢定方式（NPAR Chi-square Test）逐一檢視樣本年齡、性別、及縣市人口比例等分配與母體結構之間的差異檢定。檢定結果若發現樣本與母體結構產生顯著差異，則以加權方式處理，使樣本結構與母體產生一致。

加權方式採用「多變項反覆多重加權」(Raking)，依序以性別、年齡、戶籍地區變項進行調整，如此反覆進行，直到每一變數的樣本分配與母體分配已無顯著差異，才停止 raking。

調查結果每一筆資料都乘以調整權數， $\frac{N_i}{N} / \frac{n'_i}{n}$ ， N_i 和 n'_i 是第 i 交叉組的母體人數和樣本加權人數，而 N 和 n 是母體總人數和樣本加權總人數，這樣使樣本與母體的分配在調整後完全一致。最後的權數是各步調整權數累乘。

2. 次數分配 (Frequency)

藉由各題項之次數分配及百分比所呈現之數據，瞭解民眾對各主題內容的認知情形及評價。

3. 交叉分析及卡方檢定 (Chi-Square Test)

以「各項議題」對基本資料做交叉分析表，以瞭解不同背景的受訪者在各議題方面是否具有差異性。交叉表並採用 Pearson 卡方檢定分析法，卡方檢定統計值 (W) 定義如下：

$$W = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi^2((r-1)(c-1)), \text{ 其中}$$

O_{ij} 為第 i 列第 j 欄位之觀察次數，

E_{ij} 為第 i 列第 j 欄位之理論次數。

當卡方檢定統計值的 p -value 小於 5% 時，表示在 5% 的顯著水準下，兩變數之間是有達到統計上顯著的差異。

4. ANOVA變異數分析

變異數分析係將總變異分解為組間變異、組內變異兩個來源，其分析原理即在求取組間及組內變異的比例，如果組間變異數明顯大於組內變異數，則顯示各組的平均數中，至少有兩組以上具有顯著差異，如果無顯著差異，則各組的平均數亦無顯著不同。變異數分析 F 值計算方式如下所示：

$$F = \frac{MS_b}{MS_w} = \frac{SS_b / k - 1}{SS_w / n - k}$$

其中，n 為樣本數，k 為組別數目，

$$SS_b = n \sum_{i=1}^k (\bar{X}_i - \bar{X})^2$$

，是各組平均數對總平均數差量的平方和，

$$SS_w = \sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^{n_i} (X_{ij} - \bar{X}_i)^2$$

，是各組分數對本組平均數差量的平方和。

（四） 調查樣本結構

本次調查訪問區域包含臺澎金馬，惟因金馬地區母體人口數過少，於整體22縣市一起進行加權分析時，金馬地區樣本數將被壓縮導致研究結果失真，且為利進行年度資料之比較，故將臺灣本島（含澎湖）與金馬地區分開檢視。

截至112年6月2日止，研究團隊已完成本案調查之執行與核閱，通訊市場問卷調查共完成1,053個³有效樣本（不包含金馬地區），調查樣本結構如表7。

³ 本次調查訪問區域為臺澎金馬，惟在進行分析時因金馬地區人口數過少，故將臺灣本島（含澎湖）與金馬地區分開檢視，且為進行縣市別加權調整，亦依據受訪者的戶籍地重新分類（即在臺灣本島訪問到戶籍地為金馬地區者，將其歸類為金馬地區有效樣本；在金馬地區訪問到戶籍地為臺灣本島者，將其歸類為臺灣本島有效樣本）。

表 7 通訊市場調查樣本檢定表

人口變數	母體		加權前 樣本數		加權後樣本數		加權前 卡方檢定	加權後 卡方檢定
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比		
總計	20,189,028	100.0%	1053	100%	1,053	100.0%		
性別								
男	9,896,506	49.0%	529	50.2%	516	49.0%	卡方值為 0.63， p-value = 0.429，在 5%顯著水準下，樣本與母體分配沒有顯著差異。	卡方值為 0.000， p-value=0.999，在 5%顯著水準下，樣本與母體分配沒有顯著差異。
女	10,292,522	51.0%	524	49.8%	537	51.0%		
年齡								
16~25 歲	2,465,233	12.2%	195	18.5%	129	12.2%	卡方值為 72.312， p-value=0.000，在 5%顯著水準下，樣本與母體分配有顯著差異。	卡方值為 0.000， p-value=1.000，在 5%顯著水準下，樣本與母體分配沒有顯著差異。
26~35 歲	3,162,242	15.7%	212	20.1%	165	15.7%		
36~45 歲	3,727,742	18.5%	187	17.8%	194	18.5%		
46~55 歲	3,557,503	17.6%	167	15.9%	186	17.6%		
56~65 歲	3,448,837	17.1%	153	14.5%	180	17.1%		
66 歲及以上	3,827,471	19.0%	139	13.2%	200	19.0%		
縣市別								
台北市	2,166,489	10.7%	165	15.7%	113	10.7%	卡方值為 317.540， p-value=0.000，在 5%顯著水準下，樣本與母體分配有顯著差異。	卡方值為 0.000， p-value=1.000，在 5%顯著水準下，樣本與母體分配沒有顯著差異。
新北市	3,523,894	17.5%	90	8.5%	184	17.5%		
基隆市	323,955	1.6%	43	4.1%	17	1.6%		
桃園市	1,954,588	9.7%	72	6.8%	102	9.7%		
新竹市	375,584	1.9%	25	2.4%	20	1.9%		
新竹縣	487,090	2.4%	15	1.4%	25	2.4%		
苗栗縣	468,099	2.3%	59	5.6%	24	2.3%		
台中市	2,422,152	12.0%	127	12.1%	126	12.0%		
彰化縣	1,082,854	5.4%	48	4.6%	56	5.4%		
南投縣	425,917	2.1%	47	4.5%	22	2.1%		
雲林縣	587,175	2.9%	27	2.6%	31	2.9%		
嘉義縣	227,817	1.1%	31	2.9%	12	1.1%		
台南市	441,590	2.2%	18	1.7%	23	2.2%		
高雄市	1,628,347	8.1%	79	7.5%	85	8.1%		
屏東縣	2,403,767	11.9%	81	7.7%	125	11.9%		
宜蘭縣	711,556	3.5%	55	5.2%	37	3.5%		
花蓮縣	394,897	2.0%	23	2.2%	21	2.0%		
臺東縣	280,049	1.4%	27	2.6%	15	1.4%		
澎湖縣	186,989	0.9%	2	0.2%	10	0.9%		
嘉義市	96,219	0.5%	19	1.8%	5	0.5%		

註1：表 7母體人口資料來源為內政部內政資料開放平台所提供之11204各村（里）戶籍人口結構資料。

註2：各縣市別樣本數係依據戶籍地做加權調整，並針對加權前後之樣本數作一致性檢定。

各年齡層樣本加權後之膨脹倍數如表8所示，皆符合「各年齡層加權後之樣本數不得超過原樣本數 $\pm 60\%$ 」之規定。

表 8 各年齡層樣本加權後之膨脹倍數

人口變數	加權前		加權後		年齡層加權前後比例 (占原樣本之倍數)
	人數	百分比	人數	百分比	
總計	1,053	100.0%	1,053	100.0%	
年齡					
16~25歲	195	18.5%	129	12.2%	0.66
26~35歲	212	20.1%	165	15.7%	0.78
36~45歲	187	17.8%	194	18.5%	1.04
46~55歲	167	15.9%	186	17.6%	1.11
56~65歲	153	14.5%	180	17.1%	1.18
66歲及以上	139	13.2%	200	19.0%	1.44

四、研究限制

為掌握我國民眾於數位經濟時代下通訊傳播使用行為，國家通訊傳播委員會規劃辦理通訊傳播市場發展概況與趨勢調查，調查採取面訪方式，以臺澎金馬為訪問區域，並以年齡在16歲及以上（民國96年12月31日以前出生）的民眾為調查對象。惟在實際調查執行作業時，仍面臨研究限制如下：

（一）抽樣架構之限制

按本年度通傳會標規需求，本次調查臺澎金馬地區共需完成1,100份以上成功樣本，並按各縣市母體比例進行樣本配置。

為求抽樣嚴謹性，本研究參考中央研究院「台灣社會變遷基本調查計畫」之抽樣架構，進行本次面訪調查抽樣。但本研究與「台灣社會變遷基本調查計畫」以戶籍資料作為抽樣清冊為前提之調查不同，因本研究受限於無法取得全臺灣地區戶籍資料作為抽樣清冊，故無法採取入戶方式的調查，而採取於挑選之鄉鎮市人口聚集處進行訪問。

（二）樣本回收之限制

本調查問卷題數74題，為期達成問卷成功回收樣本數至少1,100份之計畫要求，本研究於挑選的各鄉鎮市村里，安排兩人一組之面訪訪問員，在其較熱鬧、

人潮較多之據點，如公園、繁華的街口等，進行本次面訪調查。

本次調查平均拒訪人次為8.65次，即便不易完訪，但本調查今年度在執行初期便強烈要求執行訪員遵照各點位需完成的性別、年齡樣本數進行訪問，使得整體樣本的各年齡層加權後皆未超過原樣本數的 $\pm 60\%$ 。

（三） 樣本推論之限制

樣本經加權後，年輕樣本如16-25歲被放大0.66倍；26-35歲被放大0.78倍；36-45歲被放大1.04倍；中壯年樣本如46-55歲被放大1.11倍；56-65歲被放大1.18倍；66歲及以上則被放大1.44倍。本次研究計畫為非機率抽樣之調查結果，因此各界在統計推論使用上須謹慎小心。

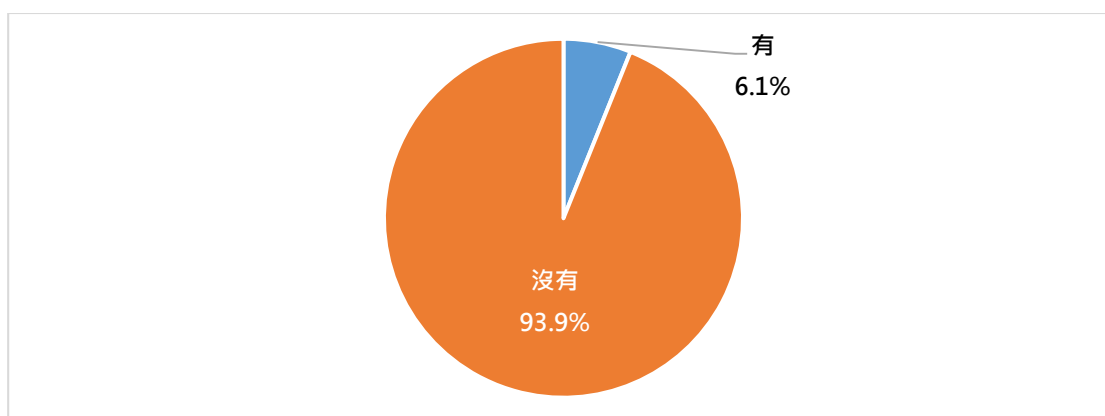
參、通訊市場調查結果

一、 公用電話服務

(一) 公用電話使用情形 Q3

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾高達 93.9%在過去一年內沒有使用過公用電話，僅有 6.1%有使用經驗（圖 1）。



Base: N=1,053，單選

圖 1 公用電話使用情形

2. 比較分析

(1) 區域差異分析

卡方檢定⁴結果顯示，民眾公用電話使用情形，於居住地區達顯著差異。

交叉分析發現，除桃竹苗地區（84.7%）外，其餘地區民眾皆超過 9 成在過去一年內沒有使用過公用電話，其中雲嘉南地區更達 98.8%；而桃竹苗地區在過去一年內有使用過公用電話的比例明顯高於其他地區，占 15.3%。

(2) 基本差異分析

依性別區分，男性（93.4%）和女性（94.3%）皆超過 9 成在過去一年內沒有使用過公用電話。

依年齡區分，各年齡層皆超過 9 成在過去一年內沒有使用過公用電話，其中又以 46-55 歲的 95.2%最高、56-65 歲的 92.4%最低。

⁴ 第參章調查分析中之卡方檢定皆係針對題項進行獨立性檢定。

依婚姻狀況區分，未婚者（91.8%）、已婚者（96.2%）和配偶去世者（92.6%）皆超過9成在過去一年內沒有使用過公用電話，而已離婚/分居者（13.1%）有使用過公用電話的比例相對較高。

（3）社會經濟身分差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾公用電話使用情形，於居住狀況、教育程度、個人平均月收入達顯著差異。

依居住狀況區分，自有房屋者（95.6%）在過去一年內沒有使用過公用電話的比例明顯高於租屋者（88.4%），但兩者皆達8成5以上。

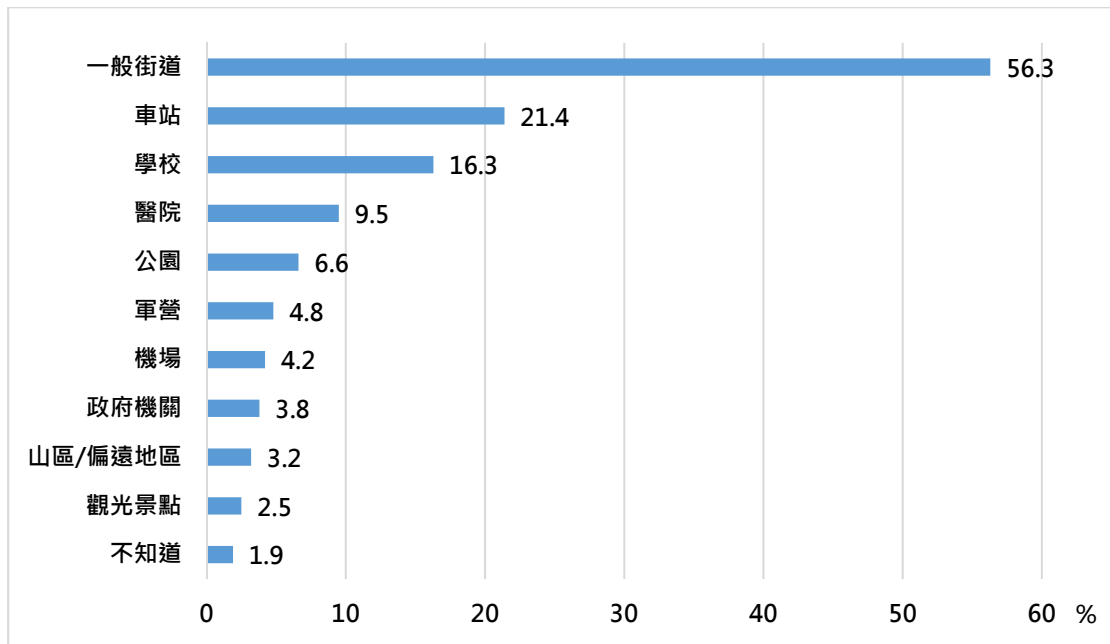
依教育程度區分，各教育程度民眾皆超過9成在過去一年內沒有使用過公用電話，其中又以碩士及以上程度者的98.6%最高、高中職程度者的90.9%最低。

依個人平均月收入區分，各收入水準民眾皆超過9成在過去一年內沒有使用過公用電話，其中又以4萬-未滿5萬元收入者的98.5%最高、2萬-未滿3萬元收入者的90.1%最低。

（二）公用電話使用地點 Q4

1. 整體分析

我國16歲以上民眾使用公用電話的地點以一般街道（56.3%）為主，其次為車站（21.4%）和學校（16.3%）（圖2）。



Base: N=64，複選（在過去一年內有使用公用電話者）

圖 2 公用電話使用地點

2. 比較分析

(1) 區域差異分析

交叉分析發現，北北基地區（50.1%）、桃竹苗地區（68.1%）和高屏澎地區（62.9%）使用公用電話的地點以一般街道為主，而中彰投地區以車站（43.3%）為多數；雲嘉南地區和宜花東地區因樣本數過少不予分析⁵。另北北基地區於政府機關（12.4%）使用公用電話的比例明顯高於其他地區，高屏澎地區則是於機場（21.6%）使用公用電話的比例明顯高於其他地區。

(2) 基本差異分析

依性別區分，男性（66.6%）和女性（44.9%）使用公用電話的地點皆以一般街道為主，但女性於醫院（15.5%）和學校（22.5%）使用公用電話的比例明顯高於男性（分別為 4%和 10.8%）。

依年齡區分，36-45 歲（82%）、56-65 歲（67.6%）和 66 歲及以上（81.1%）使用公用電話的地點皆以一般街道為主，16-25 歲以學校（80.6%）為大宗，26-35 歲以醫院（35.2%）為多數，46-55 歲則以車站（48.8%）占比最高。

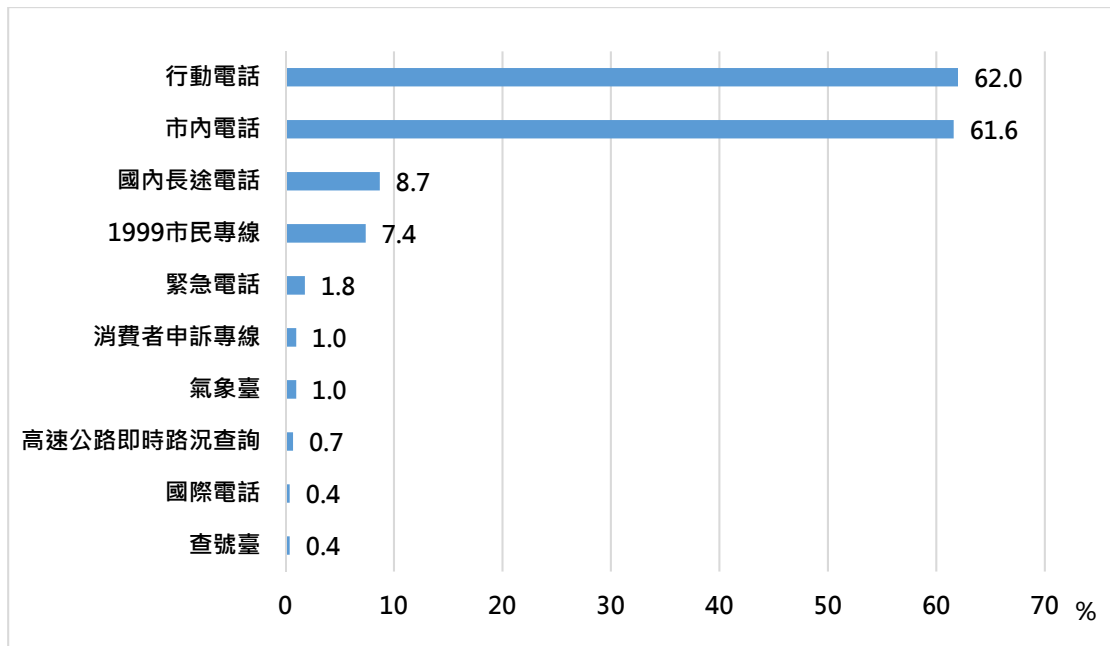
依婚姻狀況區分，未婚者（43.6%）和已婚者（53.1%）使用公用電話的地點皆以一般街道為主，已離婚/分居者以車站（16.7%）、學校（16.7%）和軍營（16.7%）為多數；配偶去世者因樣本數過少不予分析。

(三) 使用公用電話撥打的服務 Q5

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾使用公用電話撥打的服務以行動電話（62%）和市內電話（61.6%）為主（圖 3）。

⁵ 調查樣本依照基本資料進一步分組細分，樣本數過少將使資料解釋力降低，故樣本數小於等於 5 不適合分析。



Base: N=64，複選（在過去一年內有使用公用電話者）

圖 3 使用公用電話撥打的服務（前十名）

2. 比較分析

（1）區域差異分析

交叉分析發現，北北基地區（75.9%）和桃竹苗地區（64.8%）使用公用電話撥打的服務以市內電話為主，中彰投地區（70.5%）和高屏澎地區（55.3%）以行動電話為多數；雲嘉南地區和宜花東地區因樣本數過少不予分析。另中彰投地區撥打 1999 市民專線（20.1%）的比例明顯高於其他地區，高屏澎地區則是撥打國內長途電話（21.6%）的比例明顯高於其他地區。

（2）基本差異分析

依性別區分，男性使用公用電話撥打的服務以市內電話（57.7%）為主，女性則以行動電話（69.8%）為多數。另男性撥打國內長途電話（12%）和 1999 市民專線（11.3%）的比例皆明顯高於女性（分別為 5.1%和 3.1%）。

依年齡區分，16-25 歲（86.3%）、26-35 歲（73.4%）和 36-45 歲（66.4%）使用公用電話撥打的服務以行動電話為主，46-55 歲（83%）、56-65 歲（74.8%）和 66 歲及以上（66.1%）以市內電話為多數。另 36-45 歲（29.9%）和 46-55 歲（17.5%）撥打國內長途電話的比例明顯高於其他年齡層，56-65 歲則是撥打 1999 市民專線（25.9%）的比例明顯高於其他年齡層。

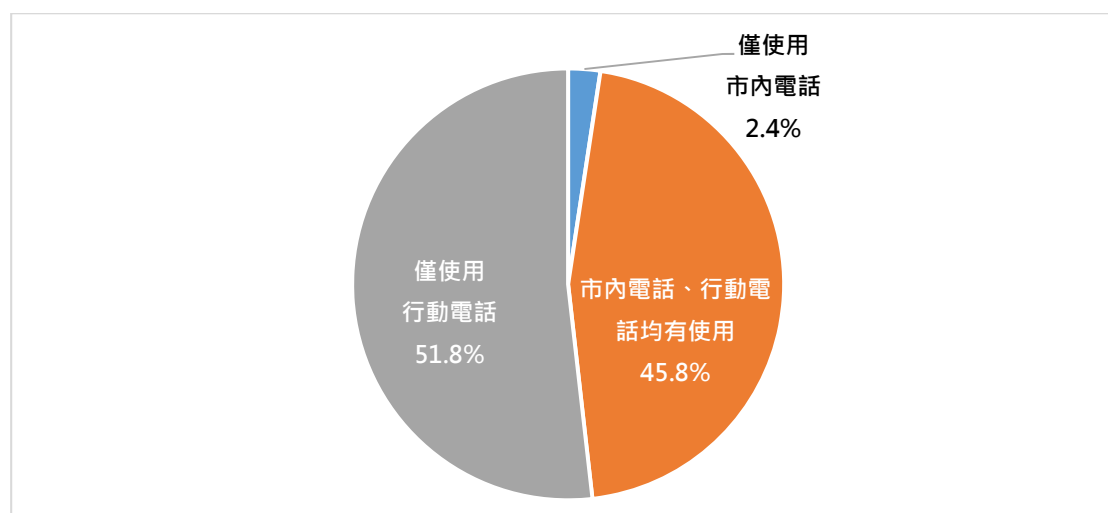
依婚姻狀況區分，未婚者使用公用電話撥打的服務以行動電話（75.9%）為主，已婚者（66.4%）和已離婚/分居者（78.9%）以市內電話為多數；配偶去世者因樣本數過少不予分析。另已離婚/分居者撥打國內長途電話（16.7%）的比例明顯高於未婚者和已婚者。

二、 市內電話服務

（一）市內電話使用情形 Q6 Q7 Q8

1. 整體分析

隨著行動通訊與寬頻網路普及，我國 16 歲以上民眾在住處的電話使用情形以僅使用行動電話為主，達 51.8%；市內電話、行動電話均有使用的比例為 45.8%，僅使用市內電話的比例為 2.4%（圖 4）。



Base: N=1,053，單選

圖 4 住處電話使用情形

16 歲以上民眾住處每月市內電話帳單平均金額為新臺幣（以下同）245 元（N=508，有使用市內電話者）（表 9）；平均一週撥打市內電話的通話時間為 1.26 小時（N=508，有使用市內電話者）（表 10）。

表 9 住處每月市內電話帳單金額（區域別）

單位：新臺幣（元）

居住地區	平均金額
北北基	262
桃竹苗	247
中彰投	252
雲嘉南	200
高屏澎	239
宜花東	291
總平均	245

資料來源：本研究彙整。

表 10 平均一週撥打市內電話通話時間（區域別）

單位：小時

居住地區	平均通話時間
北北基	0.92
桃竹苗	1.73
中彰投	1.28
雲嘉南	0.79
高屏澎	1.77
宜花東	0.37
總平均	1.26

資料來源：本研究彙整。

2. 比較分析

（1）區域差異分析

交叉分析發現，民眾住處電話使用情形，北北基地區（59.5%）、桃竹苗地區（63.9%）和宜花東地區（59.5%）以僅使用行動電話為主，中彰投地區（59.7%）、雲嘉南地區（50.7%）和高屏澎地區（53%）則以市內電話、行動電話均有使用為多數。

民眾住處每月市內電話帳單平均金額，以宜花東地區的 291 元最高、雲嘉南地區的 200 元最低（表 9）；民眾平均一週撥打市內電話的通話時間，各地區皆低於 2 小時，又以宜花東地區的 0.37 小時最低（表 10）。

（2）基本差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾住處電話使用情形，於性別達顯著差異。

依性別區分，男性住處電話使用情形以僅使用行動電話（57%）為主，女性

則以市內電話、行動電話均有使用（51.3%）為多數。男性住處每月市內電話帳單平均金額為 254 元，高於女性的 237 元；平均一週撥打市內電話的通話時間則以女性的 1.62 小時較高，男性為 0.81 小時。

依年齡區分，民眾住處電話使用情形，除 66 歲及以上以市內電話、行動電話均有使用（67.6%）為主外，其餘年齡層皆以僅使用行動電話為多數，其中又以 16-25 歲的 73.2% 最高、46-55 歲的 49.6% 最低。民眾住處每月市內電話帳單平均金額以 26-35 歲的 355 元最高、66 歲及以上的 187 元最低；平均一週撥打市內電話的通話時間以 26-35 歲的 2.22 小時最高、66 歲及以上的 0.99 小時最低。

依婚姻狀況區分，民眾住處電話使用情形，未婚者（65.2%）和已離婚/分居者（61.5%）皆以僅使用行動電話為主，已婚者（54.3%）和配偶去世者（57%）則以市內電話、行動電話均有使用為多數。民眾住處每月市內電話帳單平均金額以未婚者的 287 元最高、配偶去世者的 130 元最低；平均一週撥打市內電話的通話時間，以已婚者的 1.45 小時最高、已離婚/分居者的 0.43 小時最低。

（3）社會經濟身分差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾住處電話使用情形，於居住狀況達顯著差異；單因子變異數分析結果顯示，住處每月市內電話帳單金額，於居住狀況達顯著差異。

依居住狀況區分，自有房屋者住處電話使用情形以市內電話、行動電話均有使用（53.1%）為主，租屋者則以僅使用行動電話（77.7%）為多數。自有房屋者住處每月市內電話帳單平均金額為 246 元，高於租屋者的 235 元。

（二）市內電話通話品質滿意度 Q9

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾對住處的市內電話通話品質平均滿意度為 8.13 分（1 分表示非常不滿意，10 分表示非常滿意）（N=508，有使用市內電話者）（表 11）。

表 11 住處市內電話通話品質滿意度（區域別）

居住地區	平均分數
北北基	8.30
桃竹苗	8.33
中彰投	8.03
雲嘉南	7.86
高屏澎	8.24
宜花東	7.44
總平均	8.13

資料來源：本研究彙整。

2. 比較分析

（1）區域差異分析

依居住地區區分，除雲嘉南地區（7.86 分）和宜花東地區（7.44 分）外，其餘地區民眾對住處的市內電話通話品質平均滿意度皆高於 8 分，其中又以桃竹苗地區的 8.33 分最高、中彰投地區的 8.03 分最低（表 11）。

（2）基本差異分析

依性別區分，男性對住處的市內電話通話品質平均滿意度為 8.08 分，略低於女性的 8.18 分。

依年齡區分，除 16-25 歲（7.9 分）和 26-35 歲（7.89 分）外，其餘年齡層對住處的市內電話通話品質平均滿意度皆高於 8 分，其中又以 36-45 歲的 8.37 分最高、56-65 歲的 8.07 分最低。

依婚姻狀況區分，除配偶去世者（7.52 分）外，其餘婚姻狀況對住處的市內電話通話品質平均滿意度皆高於 8 分，其中又以已離婚/分居者的 8.45 分最高，已婚者的 8.19 分最低。

（3）社會經濟身分差異分析

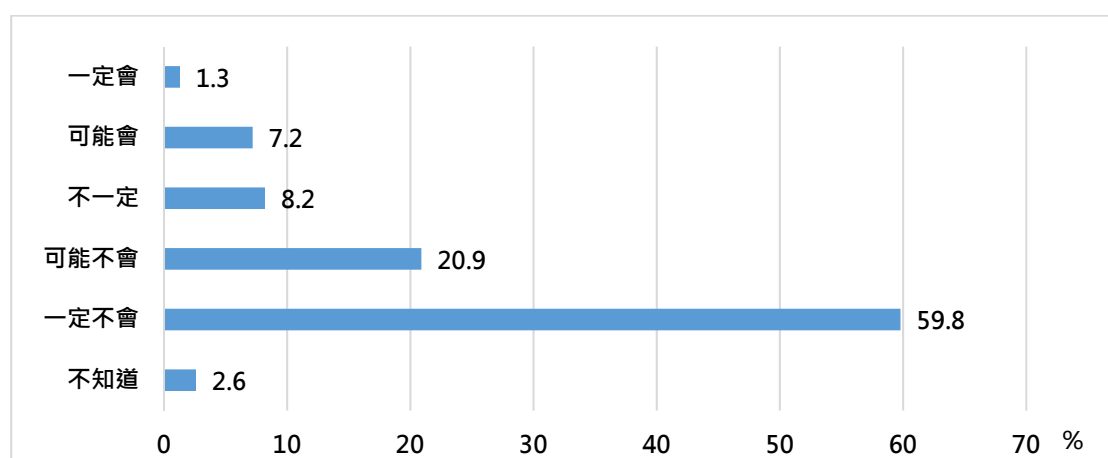
單因子變異數分析結果顯示，民眾對住處的市內電話通話品質滿意度，於個人平均月收入達顯著差異。

依個人平均月收入區分，除未滿 1 萬元收入者（7.82 分）、1 萬-未滿 2 萬元收入者（7.8 分）和 6 萬元以上收入者（7.81 分）外，其餘收入水準對住處的市內電話通話品質平均滿意度皆高於 8 分，其中又以 3 萬-未滿 4 萬元收入者和 4 萬-未滿 5 萬元收入者的 8.41 分最高。

(三) 住處有市內電話民眾，未來一年內取消住處市內電話服務的可能性與原因 Q10 Q11

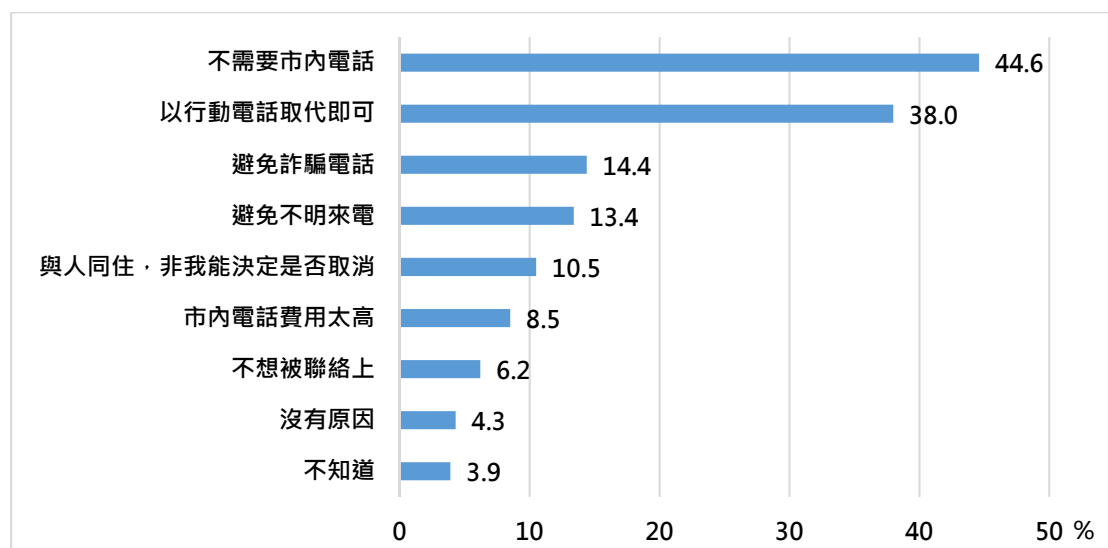
1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾未來一年內會取消住處市內電話服務的比例為 8.5% (合計一定會和可能會，以下同)，遠低於不會取消的 80.7% (合計一定不會和可能不會，以下同)，另有 8.2% 表示不一定 (圖 5)。打算取消住處市內電話服務的原因，以不需要市內電話 (44.6%) 為主，其次為以行動電話取代即可 (38%) (圖 6)。



Base: N=508，單選（有使用市內電話者）

圖 5 未來一年內住處取消市內電話服務可能性



Base: N=43，複選（有使用市內電話，且未來一年內打算取消者）

圖 6 未來一年內打算取消住處市內電話服務的原因

2. 比較分析

(1) 區域差異分析

交叉分析發現，各地區未來一年內皆以不會取消住處市內電話服務為主，其中又以高屏澎地區的 92.8% 最高、桃竹苗地區的 62.2% 最低；會取消市內電話服務者，以桃竹苗地區的 24.6% 最高、高屏澎地區的 2.1% 最低。

打算取消住處市內電話服務的原因，北北基地區（28.9%）和桃竹苗地區（66%）皆以不需要市內電話為主，中彰投地區以行動電話取代即可（78.9%）為多數；雲嘉南地區、高屏澎地區和宜花東地區因樣本數過少不予分析。另北北基地區為避免不明來電（22.6%）和因與人同住非其能決定是否取消（24.9%）的比例明顯高於其他地區，中彰投地區則是為避免詐騙電話（26.7%）的比例明顯較高。

(2) 基本差異分析

依性別區分，男性（76.9%）和女性（83.6%）未來一年內皆以不會取消住處市內電話服務為主。打算取消住處市內電話服務的原因，男性以不需要市內電話（44.2%）為主，女性則以行動電話取代即可（52.1%）為多數；另男性（22.3%）為避免詐騙電話的比例明顯高於女性（5.6%）。

依年齡區分，各年齡層未來一年內皆以不會取消住處市內電話服務為主，其中又以 56-65 歲的 88.9% 最高、16-25 歲的 67.9% 最低；但 16-25 歲（12.8%）、36-45 歲（11.5%）和 46-55 歲（11.9%）會取消市內電話服務的比例皆超過 1 成。打算取消住處市內電話服務的原因，26-35 歲（41.3%）和 36-45 歲（27.5%）皆以行動電話取代即可為主，46-55 歲（74.6%）和 66 歲及以上（86.6%）則以不需要市內電話為多數；16-25 歲和 56-65 歲因樣本數過少不予分析。另 36-45 歲（25.1%）和 46-55 歲（21.3%）為避免詐騙電話的比例明顯較高，36-45 歲因不想被聯絡上（18.9%）的比例亦明顯高於其他年齡層，而 46-55 歲為避免不明來電（32.1%）的比例同樣高於其他年齡層。

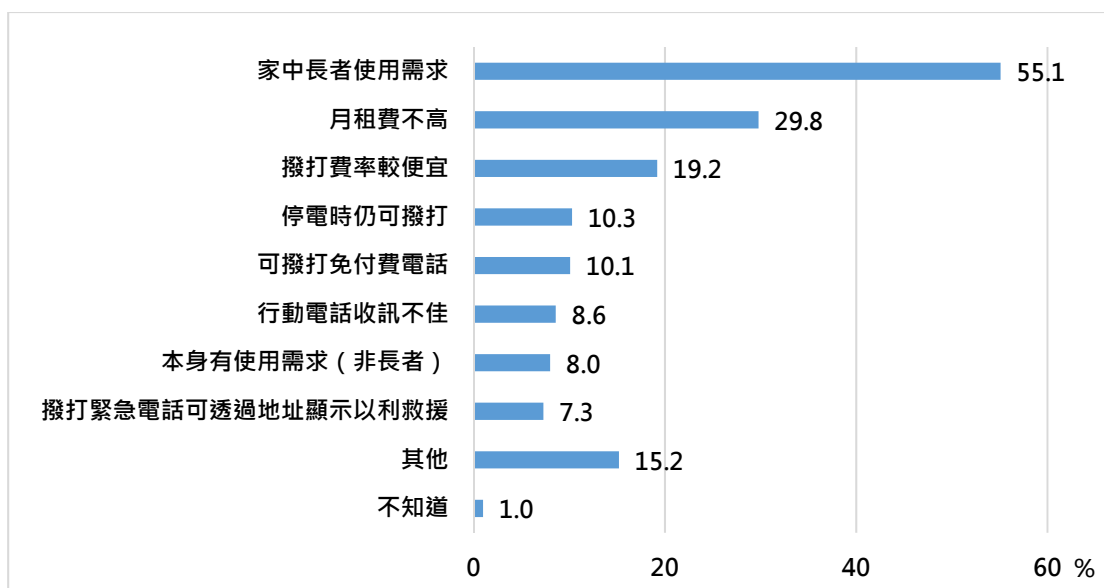
依婚姻狀況區分，各婚姻狀況未來一年內皆以不會取消住處市內電話服務為主，其中又以已離婚/分居者的 86.3% 最高、未婚者的 75% 最低。打算取消住處市內電話服務的原因，未婚者（43.7%）以行動電話取代即可為主，已婚者（57.2%）以不需要市內電話為多數；另未婚者因不想被聯絡上（18.1%）和與人同住非其能決定是否取消（30.6%）的比例明顯較高，已婚者則是為避免不明來電（18.3%）

的比例較高；已離婚/分居者和配偶去世者因樣本數過少不予分析。

（四）住處有市內電話民眾，未來一年內不取消住處市內電話服務的原因 Q12

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾未來一年內不打算取消住處市內電話服務的原因以家中長者使用需求（55.1%）為主，其次為月租費不高（29.8%）、撥打費率較便宜（19.2%）（圖 7）。



Base: N=409，複選（有使用市內電話，且未來一年內打算取消者）

圖 7 未來一年內不打算取消住處市內電話服務的原因

2. 比較分析

（1）區域差異分析

交叉分析發現，民眾未來一年內不打算取消住處市內電話服務的原因，除中彰投地區（46.2%）以月租費不高為多數外，其餘地區皆以家中長者使用需求為主，其中又以宜花東地區的 85.5% 最高、桃竹苗地區的 36.3% 最低。另桃竹苗地區因本身有使用需求（非長者）（29.4%）的比例明顯高於其他地區，雲嘉南地區因停電時仍可撥打（32.2%）和撥打緊急電話可透過地址顯示以利救援（19.3%）的比例明顯較高。

（2）基本差異分析

依性別區分，男性（54.4%）和女性（55.7%）未來一年內不打算取消住處市內電話服務的原因皆以家中長者使用需求為主。

依年齡區分，民眾未來一年內不打算取消住處市內電話服務的原因，除 56-65 歲（40.3%）以月租費不高為多數外，其餘年齡層皆以家中長者使用需求為主，其中又以 16-25 歲的 83.5% 最高、66 歲及以上的 44.8% 最低。另 56-65 歲因可撥打免付費電話（20.9%）的比例相對其他年齡層較高。

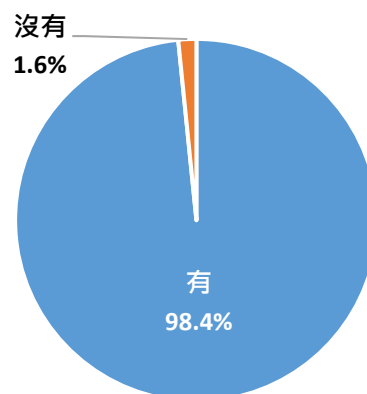
依婚姻狀況區分，各婚姻狀況未來一年內不打算取消住處市內電話服務的原因皆以家中長者使用需求為主，其中又以未婚者的 73.1% 最高、已離婚/分居者的 39% 最低。另已婚者因撥打費率較便宜（23.1%）的比例相對其他婚姻狀況較高。

三、 行動電話服務

（一） 手機使用與上網功能使用情形 Q13 Q14 Q15

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾高達 98.4% 有使用手機（含智慧型及傳統手機）（圖 8），平均一週撥打行動電話的通話時間為 1.62 小時（N=1,037，有使用手機者）（表 12）。有使用手機者，達 95.8% 有使用手機上網功能（圖 9）。



Base：N=1,053，單選

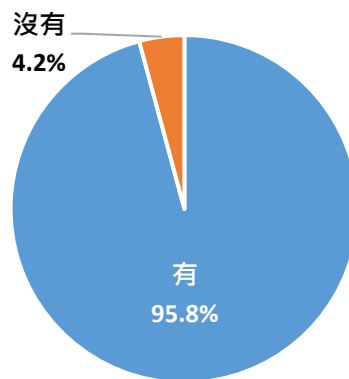
圖 8 手機使用情形

表 12 平均一週撥打行動電話通話時間（區域別）

單位：小時

居住地區	平均通話時間
北北基	2.08
桃竹苗	1.35
中彰投	1.42
雲嘉南	1.49
高屏澎	1.35
宜花東	1.59
總平均	1.62

資料來源：本研究彙整。



Base：N=1,037，單選（有使用手機者）

圖 9 手機上網功能使用情形

2. 比較分析

（1）區域差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾手機上網功能使用情形，於居住地區達顯著差異。

交叉分析發現，各地區民眾有使用手機的比例皆超過9成，其中又以桃竹苗地區的99.7%最高、雲嘉南地區的96.1%最低。除北北基地區（2.08小時）外，其餘地區平均一週撥打行動電話的通話時間皆低於2小時，其中又以宜花東地區的1.59小時最高，桃竹苗地區和高屏澎地區的1.35小時最低（表12）。另除高屏澎地區（84.5%）和宜花東地區（88.7%）外，其餘地區有使用手機上網功能的比例皆超過9成，其中又以北北基地區的99.5%最高、雲嘉南地區的97.9%最低。

（2）基本差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾手機上網功能使用情形，於年齡達顯著差異。

依性別區分，男性（98.5%）和女性（98.4%）有使用手機的比例皆超過9成；

而男性（1.72 小時）平均一週撥打行動電話的通話時間高於女性（1.53 小時）。另男性（96.3%）和女性（95.3%）有使用手機上網功能的比例皆超過 9 成。

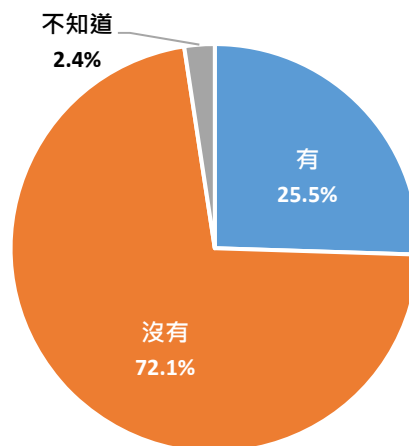
依年齡區分，各年齡層有使用手機的比例皆超過 9 成，其中又以 36-45 歲的 100%最高、66 歲及以上的 94.4%最低。除 26-35 歲（2.8 小時）外，其餘地區平均一週撥打行動電話的通話時間皆低於 2 小時，其中又以 36-45 歲的 1.99 小時最高，56-65 歲的 0.99 小時最低。另除 66 歲及以上（85%）外，其餘年齡層有使用手機上網功能的比例皆超過 9 成，其中又以 16-25 歲的 99.7%最高、56-65 歲的 95%最低。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況有使用手機的比例皆超過 9 成，其中又以未婚者的 99.1%最高、配偶去世者的 90.3%最低。婚姻狀況平均一週撥打行動電話的通話時間皆低於 2 小時，其中又以已婚者的 1.63 小時最高、配偶去世者的 0.53 小時最低。另除已離婚/分居者（84.9%）外，未婚者（98.9%）、已婚者（95.7%）和配偶去世者（90.3%）有使用手機上網功能的比例皆超過 9 成。

（二） 4G 轉換至 5G 服務情形 Q16 Q17 Q18

1. 整體分析

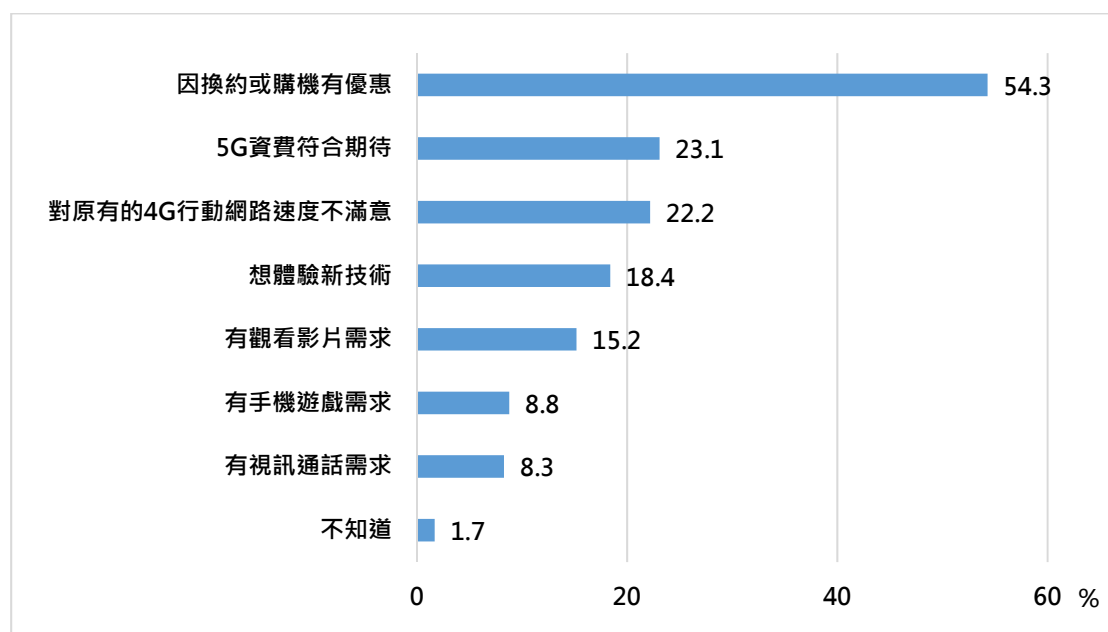
我國 16 歲以上民眾超過 7 成（72.1%）沒有從 4G 轉換到 5G 服務，有轉換者占 25.5%（圖 10）。



Base：N=1,037，單選（有使用手機者）

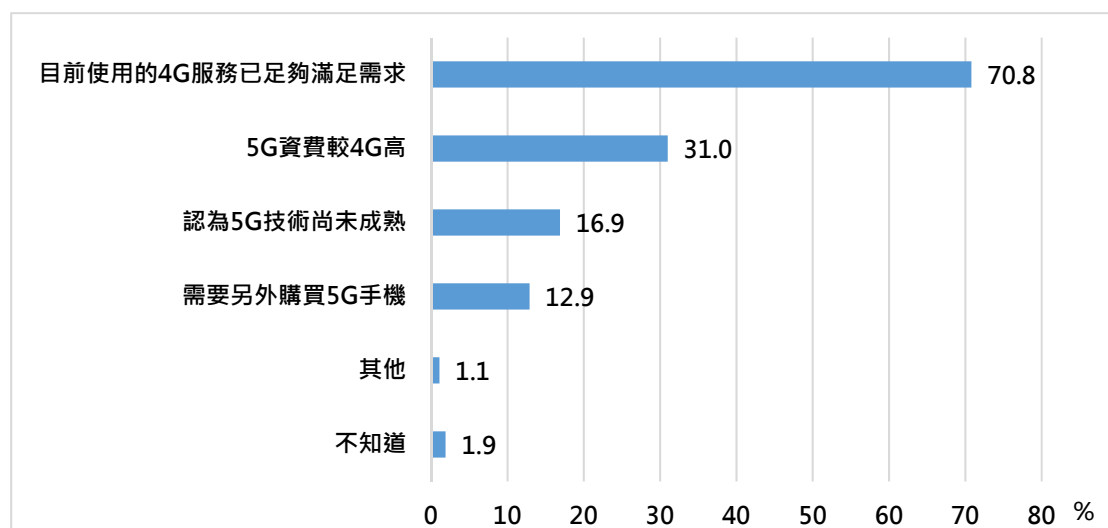
圖 10 民眾從 4G 轉換到 5G 服務情形

我國 16 歲以上民眾從 4G 轉換到 5G 服務的原因，以因換約或購機有優惠（54.3%）為主，其次為 5G 資費符合期待（23.1%）、對原有的 4G 行動網路速度不滿意（22.2%）（圖 11）。而民眾尚未從 4G 轉換到 5G 服務的原因，超過 7 成（70.8%）表示目前使用的 4G 服務已足夠滿足需求，其次為 5G 資費較 4G 高（31%）、認為 5G 技術尚未成熟（16.9%）（圖 12）。



Base：N=264，複選（有使用手機，且有從 4G 轉換到 5G 服務者）

圖 11 民眾從 4G 轉換到 5G 服務的原因



Base：N=748，複選（有使用手機，且尚未從 4G 轉換到 5G 服務者）

圖 12 民眾尚未從 4G 轉換到 5G 服務的原因

2. 比較分析

(1) 區域差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾從 4G 轉換到 5G 服務情形，於居住地區達顯著差異。

交叉分析發現，各地區民眾皆以沒有從 4G 轉換到 5G 服務為多數，有轉換者則以雲嘉南地區的 29.2%最高、高屏澎地區的 16.2%最低。

民眾從 4G 轉換到 5G 服務的原因，各地區皆以因換約或購機有優惠為主，其中又以北北基地區的 58.2%最高、宜花東地區的 37.1%最低；另中彰投地區因有手機遊戲需求（22.1%）的比例明顯高於其他地區，雲嘉南地區（26.1%）和宜花東地區（30.8%）因有觀看影片需求的比例相對較高，宜花東地區因有視訊通話需求（29.1%）的比例亦明顯較高。至於民眾尚未從 4G 轉換到 5G 服務的原因，各地區皆以目前使用的 4G 服務已足夠滿足需求為主，其中又以宜花東地區的 82.6%最高、桃竹苗地區的 60.9%最低。

(2) 基本差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾從 4G 轉換到 5G 服務情形，於年齡達顯著差異。

依性別區分，男性（73.2%）和女性（71.1%）皆以沒有從 4G 轉換到 5G 服務為多數。民眾從 4G 轉換到 5G 服務的原因，兩者皆以因換約或購機有優惠為主，但女性（63%）比例明顯高於男性（45.1%）；而尚未從 4G 轉換到 5G 服務的原因，男性（69.3%）和女性（72.3%）皆以目前使用的 4G 服務已足夠滿足需求為多數。

依年齡區分，各年齡層皆以沒有從 4G 轉換到 5G 服務為多數，有轉換者則以 26-35 歲的 35%最高、66 歲及以上的 9%最低。民眾從 4G 轉換到 5G 服務的原因，各年齡層皆以因換約或購機有優惠為主，其中又以 46-55 歲的 61.6%最高、16-25 歲的 47.1%最低；另 16-25 歲因有手機遊戲需求（27.6%）的比例明顯高於其他年齡層。至於民眾尚未從 4G 轉換到 5G 服務的原因，各年齡層皆以目前使用的 4G 服務已足夠滿足需求為主，其中又以 56-65 歲的 78.8%最高、26-35 歲的 63.1%最低。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況皆以沒有從 4G 轉換到 5G 服務為多數，有轉換者則以已離婚/分居者的 31.1%最高、配偶去世者的 16.2%最低。民眾從 4G 轉換到 5G 服務的原因，各婚姻狀況皆以因換約或購機有優惠為主，其中又以配偶

去世者的 68.5%最高、未婚者的 45.7%最低。至於民眾尚未從 4G 轉換到 5G 服務的原因，各婚姻狀況皆以目前使用的 4G 服務已足夠滿足需求為主，其中又以配偶去世者的 75.8%最高、未婚者的 68.3%最低。

(3) 社會經濟身分差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾從 4G 轉換到 5G 服務情形，於教育程度、職業、個人平均月收入達顯著差異。

依教育程度區分，各教育程度皆以沒有從 4G 轉換到 5G 服務為多數，有轉換者則以碩士及以上程度者的 42.9%最高、小學及以下程度者的 6.5%最低。

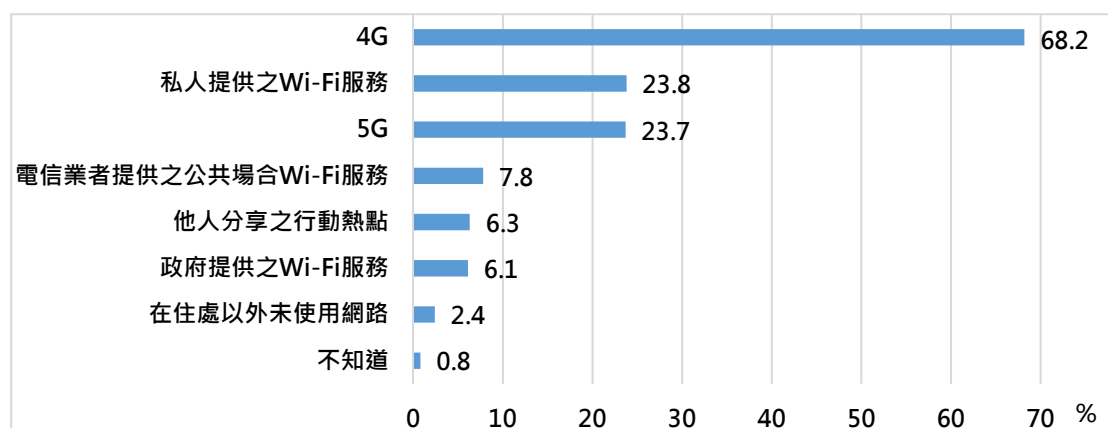
依職業區分，除出版/影音製作/傳播及資通訊服務業超過 6 成 (60.9%) 有從 4G 轉換到 5G 服務外，其餘職業皆以沒有轉換為多數，其中農/林/漁/牧業有轉換的比例更僅占 4.6%，但不動產業 (47.8%) 和藝術/娛樂及休閒服務業 (45.7%) 有轉換的比例接近 5 成；礦業及土石採取業、電力及燃氣供應業、用水及汙染整治業因樣本數過少不予分析。

依個人平均月收入區分，各收入水準皆以沒有從 4G 轉換到 5G 服務為多數，有轉換者則以 6 萬元以上收入者的 38.5%最高、未滿 1 萬元收入者的 11.9%最低。

(三) 在住處以外使用的行動上網服務 Q19

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾在住處以外使用的行動上網服務以 4G (68.2%) 為主，其次為私人提供之 Wi-Fi 服務 (如店家、辦公室) (23.8%)、5G (23.7%) (圖 13)。



Base: N=993，複選（有使用手機，且有在上網者）

圖 13 在住處以外使用的行動上網服務

2. 比較分析

(1) 區域差異分析

交叉分析發現，各地區民眾在住處以外使用的行動上網服務皆以 4G 為主，其中又以中彰投地區的 77.8% 最高、宜花東地區的 40.3% 最低。

(2) 基本差異分析

依性別區分，男性（68.2%）和女性（68.3%）在住處以外使用的行動上網服務皆以 4G 為主。

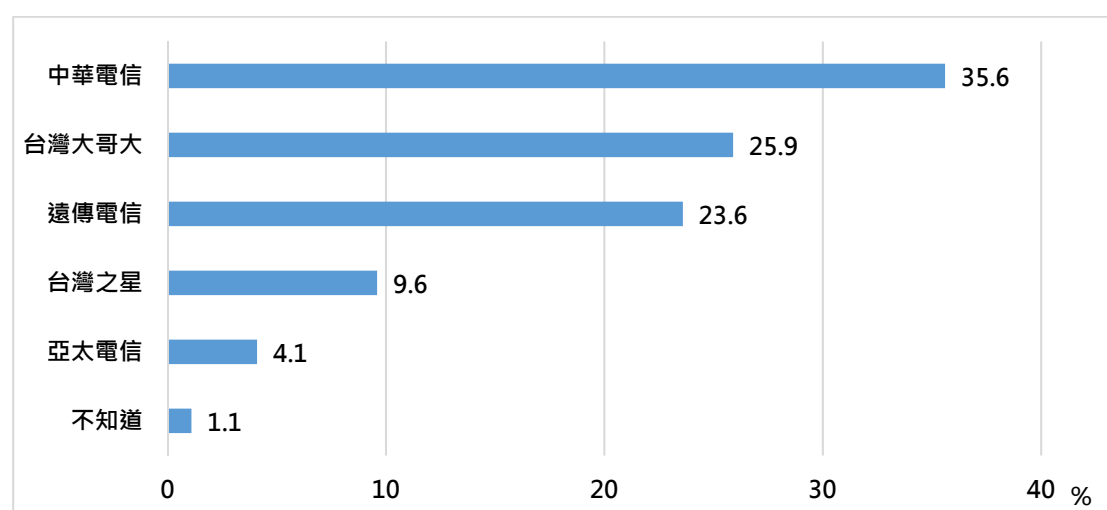
依年齡區分，各年齡層在住處以外使用的行動上網服務皆以 4G 為主，其中又以 66 歲及以上的 80.1% 最高、46-55 歲的 59% 最低。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況在住處以外使用的行動上網服務皆以 4G 為主，其中又以配偶去世者的 81.3% 最高、已離婚/分居者的 41.8% 最低；另配偶去世者在住處以外使用 5G（15.3%）的比例相對較低。

(四) 最常使用的門號所屬電信業者與選用原因 Q20Q21

1. 整體分析

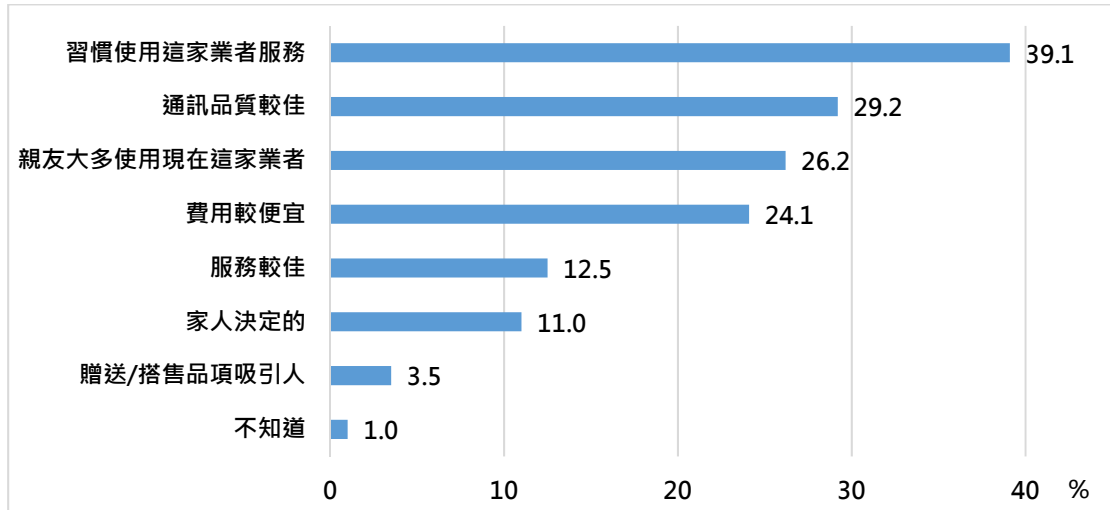
我國 16 歲以上民眾最常使用的門號所屬電信業者，以中華電信（35.6%）占比最高，其次為台灣大哥大（25.9%）、遠傳電信（23.6%），達 85.2% 民眾最常使用的手機門號是由此三家業者提供，台灣之星和亞太電信則分別占 9.6% 和 4.1%（圖 14）。



Base：N=1,037，單選（有使用手機者）

圖 14 最常使用的門號所屬電信業者

16 歲以上民眾選用特定行動電話業者（最常使用門號）的原因，以習慣使用這家業者服務（39.1%）為主，其次為通訊品質較佳（如傳輸速度較快、服務涵蓋率較高等）（29.2%）、親友大多使用現在這家業者（26.2%）（圖 15）。



Base：N=1,025，複選（有使用手機，且知道由哪家業者提供服務者）

圖 15 行動電話業者的選用原因（前十名）

2. 比較分析

（1）區域差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾最常使用的門號所屬電信業者，於居住地區達顯著差異。

交叉分析發現，除桃竹苗地區最常使用的門號所屬電信業者以遠傳電信（38%）占比最高外，其餘地區皆以中華電信為多數，其中又以宜花東地區的 63.9%最高、北北基地區的 31.5%最低；另北北基地區（29.5%）和中彰投地區（30.8%）皆有約 3 成民眾選用台灣大哥大，桃竹苗地區亦有 3 成（30.9%）民眾選用中華電信，三大電信業者於這三個地區的市占率較為平均。民眾選用特定行動電話業者的原因，除中彰投地區以通訊品質較佳（43.9%）占比最高外，其餘地區皆以習慣使用這家業者服務為主，其中又以高屏澎地區的 42.4%最高、北北基地區的 37.1%最低。

（2）基本差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾最常使用的門號所屬電信業者，於年齡達顯著差異。

依性別區分，男性（34.5%）和女性（36.8%）最常使用的門號所屬電信業者皆以中華電信占比最高。選用特定行動電話業者的原因，男性（41.8%）和女性

(36.5%) 皆以習慣使用這家業者服務為主。

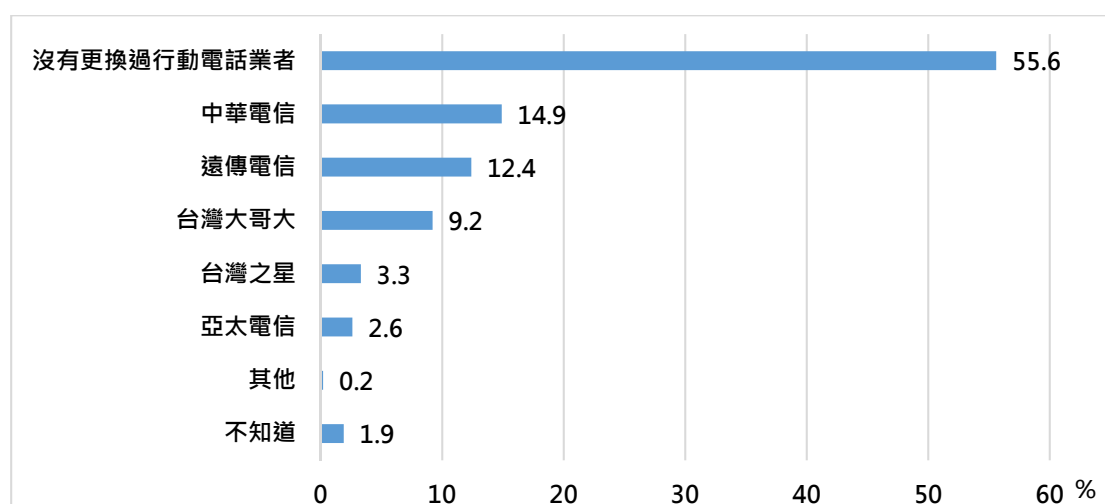
依年齡區分，除 16-25 歲 (27.2%) 和 46-55 歲 (35.5%) 最常使用的門號所屬電信業者以台灣大哥大占比最高外，其餘年齡層皆以中華電信為多數，其中又以 66 歲及以上的 50.9% 最高、26-35 歲的 32.9% 最低；另 26-35 歲亦有約 3 成 (30.8%) 選用遠傳電信。民眾選用特定行動電話業者的原因，除 16-25 歲以家人決定的 (33.1%) 為多數外，其餘年齡層皆以習慣使用這家業者服務為主，其中又以 66 歲及以上的 42.7% 最高、26-35 歲的 38.8% 最低。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況最常使用的門號所屬電信業者皆以中華電信為多數，其中又以配偶去世者的 41.3% 最高、未婚者的 29.5% 最低。民眾選用特定行動電話業者的原因，未婚者 (34.9%)、已婚者 (41.8%) 和配偶去世者 (46%) 皆以習慣使用這家業者服務為主，已離婚/分居者則以通訊品質較佳 (48.6%) 占比最高。

(五) 更換最常使用行動電話業者情形與原因 Q22 Q23

1. 整體分析

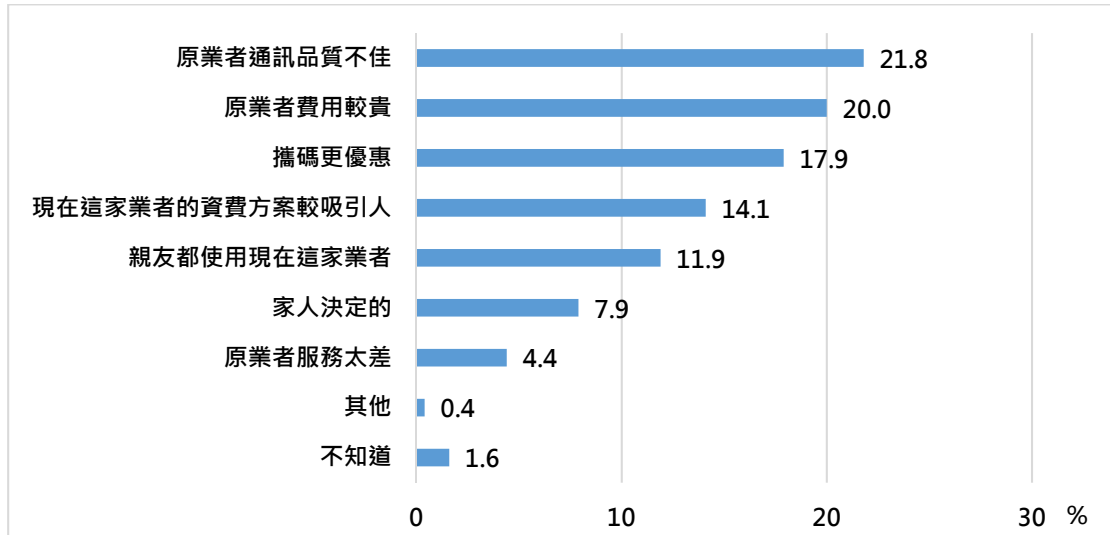
關於是否有換過最常使用的行動電話業者，我國 16 歲以上民眾超過 5 成 (55.6%) 皆沒有更換過；若有更換過，前業者為中華電信 (14.9%) 的占比最高，其次為遠傳電信 (12.4%)、台灣大哥大 (9.2%) (圖 16)。



Base: N=1,025，單選（有使用手機，且知道由哪家業者提供服務者）

圖 16 更換最常使用的行動電話業者

而 16 歲以上民眾更換最常使用行動電話業者的最主要原因，以原業者通訊品質不佳(21.8%)占比最高，其次為原業者費用較貴(20%)、攜碼更優惠(17.9%) (圖 17)。



Base：N=436，單選（有使用手機，知道由哪家業者提供服務，且有更換過最常使用的行動電話業者）

圖 17 更換最常使用行動電話業者的最主要原因

2. 比較分析

(1) 區域差異分析

交叉分析發現，關於民眾是否有換過最常使用的行動電話業者，各居住地區皆以沒有更換過為主，且除雲嘉南地區（48.2%）外，其餘地區沒有更換過的比例皆達 5 成以上，其中又以宜花東地區的 72.2% 最高。若有更換過，北北基地區（13.7%）、桃竹苗地區（18.5%）和高屏澎地區（19.8%）的前一家業者皆以中華電信為主，中彰投地區（17.8%）和宜花東地區（11.1%）的前一家業者以遠傳電信為多數，雲嘉南地區的前一家業者則以台灣大哥大（14.7%）占比最高。

民眾更換最常使用行動電話業者的最主要原因，除中彰投地區（33.8%）和高屏澎地區（22%）以原業者費用較貴為主外，其餘地區皆以原業者通訊品質不佳為多數，其中又以宜花東地區的 32.8% 最高、北北基地區的 18.9% 最低。

(2) 基本差異分析

依性別區分，男性（56.2%）和女性（55%）皆超過半數沒有更換過最常使用的行動電話業者；若有更換過，男性（13.9%）和女性（15.9%）的前一家業者皆以中華電信為主。民眾更換最常使用行動電話業者的最主要原因，男性以原業者

通訊品質不佳（23.6%）為多數，女性則以原業者費用較貴（20.4%）占比最高。

依年齡區分，關於民眾是否有換過最常使用的行動電話業者，各年齡層皆以沒有更換過為主，其中又以 66 歲及以上的 69.1% 最高、36-45 歲的 47.5% 最低；若有更換過，16-25 歲（13%）和 36-45 歲（17.2%）的前一家業者以遠傳電信占比最高，26-35 歲的前一家業者為中華電信（14.1%）和遠傳電信（14.1%）的比例相同，而 46-55 歲（16%）、56-65 歲（22.5%）和 66 歲及以上（13.6%）的前一家業者皆以中華電信為多數。民眾更換最常使用行動電話業者的最主要原因，16-25 歲（22.8%）、26-35 歲（32.7%）和 36-45 歲（23.9%）皆以原業者通訊品質不佳為主，46-55 歲（26.4%）和 66 歲及以上（28.2%）以原業者費用較貴為多數，56-65 歲則以親友都使用現在這家業者（18.1%）占比最高。

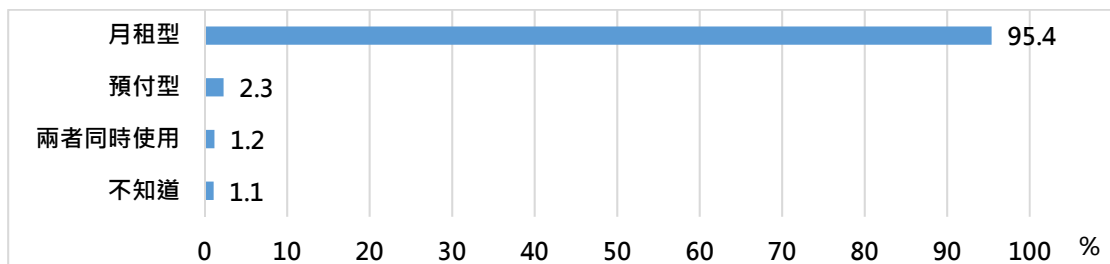
依婚姻狀況區分，關於民眾是否有換過最常使用的行動電話業者，各婚姻狀況皆以沒有更換過為主，其中又以配偶去世者的 73.1% 最高、已離婚/分居者的 51.8% 最低；若有更換過，未婚者（12.5%）的前一家業者以遠傳電信為多數，已婚者（16.7%）、已離婚/分居者（15.6%）和配偶去世者（12.8%）的前一家業者則以中華電信占比最高。民眾更換最常使用行動電話業者的最主要原因，未婚者（23.4%）以攜碼更優惠為主，已婚者（22.8%）以原業者費用較貴為多數，已離婚/分居者（45.8%）和配偶去世者（24.2%）則以原業者通訊品質不佳占比最高。

四、 手機申辦及資費情形

（一） 最常使用的手機資費方案 Q24

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾超過 9 成（95.4%）最常使用的手機資費方案為月租型，預付型和兩者同時使用則分別占 2.3% 與 1.2%（圖 18）。



Base：N=1,037，單選（有使用手機者）

圖 18 最常使用的手機資費方案

2. 比較分析

(1) 區域差異分析

交叉分析發現，各地區民眾最常使用的手機資費方案皆以月租型為主，且比例皆超過9成，其中又以宜花東地區的100%最高、北北基地區的94.7%最低。

(2) 基本差異分析

依性別區分，男性（95.3%）和女性（95.6%）最常使用的手機資費方案皆以月租型為主。

依年齡區分，各年齡層最常使用的手機資費方案皆以月租型為主，且比例皆超過9成，其中又以26-35歲的98%最高、16-25歲的91.7%最低。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況最常使用的手機資費方案皆以月租型為主，且使用月租型方案的比例皆超過9成，其中又以已婚者的96.5%最高、已離婚/分居者的94%最低。

(二) 每月行動電話帳單費用 Q25

1. 整體分析

我國16歲以上民眾每月行動電話帳單平均費用為新臺幣（以下同）671元（N=1,001，有使用手機且使用月租型方案者）（表13）。

表13 每月行動電話帳單費用（區域別）

單位：新臺幣（元）

居住地區	平均費用
北北基	675
桃竹苗	756
中彰投	679
雲嘉南	656
高屏澎	577
宜花東	677
總平均	671

資料來源：本研究彙整。

2. 比較分析

(1) 區域差異分析

單因子變異數分析結果顯示，民眾每月行動電話帳單費用，於居住地區達顯著差異。

依居住地區區分，除高屏澎地區（577 元）外，其餘地區民眾每月行動電話帳單平均費用皆高於 600 元，其中又以桃竹苗地區的 756 元最高、雲嘉南地區的 656 元最低（表 13）。

(2) 基本差異分析

單因子變異數分析結果顯示，民眾每月行動電話帳單費用，於年齡達顯著差異。

依性別區分，男性每月行動電話帳單平均費用為 694 元，高於女性的 650 元。

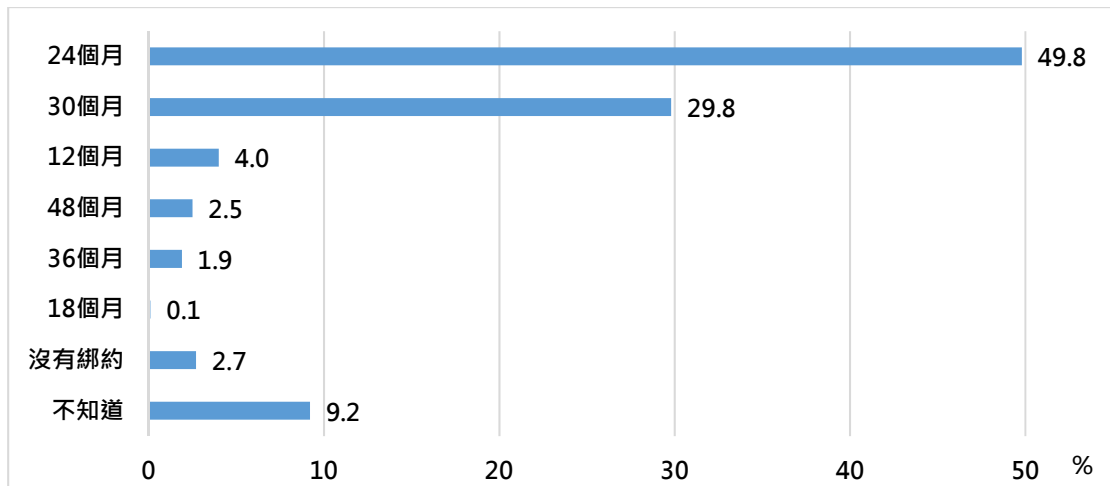
依年齡區分，除 56-65 歲（556 元）及 66 歲及以上（527 元）外，其餘年齡層每月行動電話帳單平均費用皆高於 600 元，其中又以 26-35 歲的 833 元最高、16-25 歲的 679 元最低。

依婚姻狀況區分，民眾每月行動電話帳單平均費用，以已離婚/分居者的 807 元最高、已婚者的 615 元最低。

(三) 手機門號綁約期限 Q26 Q27

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾的手機門號綁約期限以 24 個月（49.8%）為主，其次為 30 個月（29.8%）（圖 19）；而民眾認為理想的手機門號綁約期限為 20 個月（N=909，有使用手機且使用月租型方案者）（表 14）。



Base：N=1,001，單選（有使用手機且使用月租型方案者）

圖 19 手機門號綁約期限

表 14 理想的手機門號綁約期限（區域別）

單位：月

居住地區	平均期限
北北基	20
桃竹苗	15
中彰投	22
雲嘉南	18
高屏澎	23
宜花東	17
總平均	20

資料來源：本研究彙整。

2. 比較分析

（1）區域差異分析

單因子變異數分析結果顯示，民眾認為理想的手機門號綁約期限，於居住地區達顯著差異。

交叉分析發現，各地區民眾的手機門號綁約期限皆以 24 個月為主，其中又以高屏澎地區的 75.7%最高、宜花東地區的 36.8%最低；另宜花東地區手機門號綁約期限為 12 個月（18.6%）的比例明顯高於其他地區。而民眾認為理想的手機門號綁約期限以高屏澎地區的 23 個月最多、桃竹苗地區的 15 個月最少（表 14）。

(2) 基本差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾的手機門號綁約期限，於性別達顯著差異。

依性別區分，男性（50.4%）和女性（49.1%）的手機門號綁約期限皆以 24 個月為主；而男性認為理想的手機門號綁約期限為 19 個月，女性為 20 個月。

依年齡區分，各年齡層的手機門號綁約期限皆以 24 個月為主，其中又以 46-55 歲的 57.5%最高、16-25 歲的 42.4%最低；另 16-25 歲不知道綁約期限（21.1%）的比例明顯高於其他年齡層。各年齡層認為理想的手機門號綁約期限十分一致，除 36-45 歲和 56-65 歲為 19 個月外，其餘年齡層皆為 20 個月。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況的手機門號綁約期限皆以 24 個月為主，其中又以配偶去世者的 55.6%最高、未婚者的 47%最低；而民眾認為理想的手機門號綁約期限以已婚者的 21 個月最多、已離婚/分居者的 16 個月最少。

(3) 社會經濟身分差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾的手機門號綁約期限，於居住狀況達顯著差異；單因子變異數分析結果顯示，民眾認為理想的手機門號綁約期限，於個人平均月收入達顯著差異。

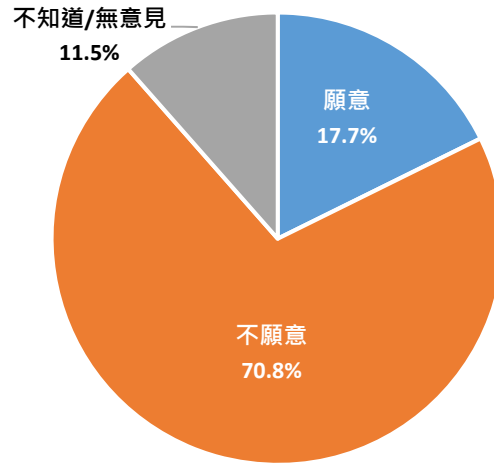
依居住狀況區分，自有房屋者（52.4%）和租屋者（42.3%）的手機門號綁約期限皆以 24 個月為主，但租屋者（34.6%）綁約期限為 30 個月的比例高於自有房屋者（28.5%）。

依個人平均月收入區分，民眾認為理想的手機門號綁約期限以無收入者的 22 個月最多、6 萬元以上收入者的 18 個月最少。

(四) 提高資費減少綁約期限的意願 Q28

1. 整體分析

手機門號綁約期限與價格為負相關，綁約期限愈短則資費愈高，但我國 16 歲以上民眾達 7 成（70.8%）不願意提高資費減少綁約期限，僅有 17.7%願意（圖 20）。



Base：N=1,001，單選（有使用手機且使用月租型方案者）

圖 20 願不願意提高資費減少綁約期限

2. 比較分析

（1）區域差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾願不願意提高資費減少綁約期限，於居住地區達顯著差異。

交叉分析發現，關於願不願意提高資費減少綁約期限，各地區民眾皆以不願意為主，其中又以宜花東地區的 87.9% 最高、桃竹苗地區的 55.8% 最低；另桃竹苗地區（32.8%）和北北基地區（23.3%）願意提高資費減少綁約期限的比例明顯高於其他地區，高屏澎地區則是達 27.3% 不知道或無意見。

（2）基本差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾願不願意提高資費減少綁約期限，於年齡達顯著差異。

依性別區分，男性（72.1%）和女性（69.5%）皆不願意提高資費減少綁約期限。

依年齡區分，關於願不願意提高資費減少綁約期限，各年齡層皆以不願意為主，其中又以 46-55 歲的 79.6% 最高、16-25 歲的 61.2% 最低；而願意提高資費減少綁約期限者則以 16-25 歲（28.4%）和 36-45 歲（22.3%）比例較高。

依婚姻狀況區分，關於願不願意提高資費減少綁約期限，各婚姻狀況皆以不願意為主，其中又以已婚者的 74.8% 最高、未婚者的 66% 最低。

(3) 社會經濟身分差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾願不願意提高資費減少綁約期限，於個人平均月收入達顯著差異。

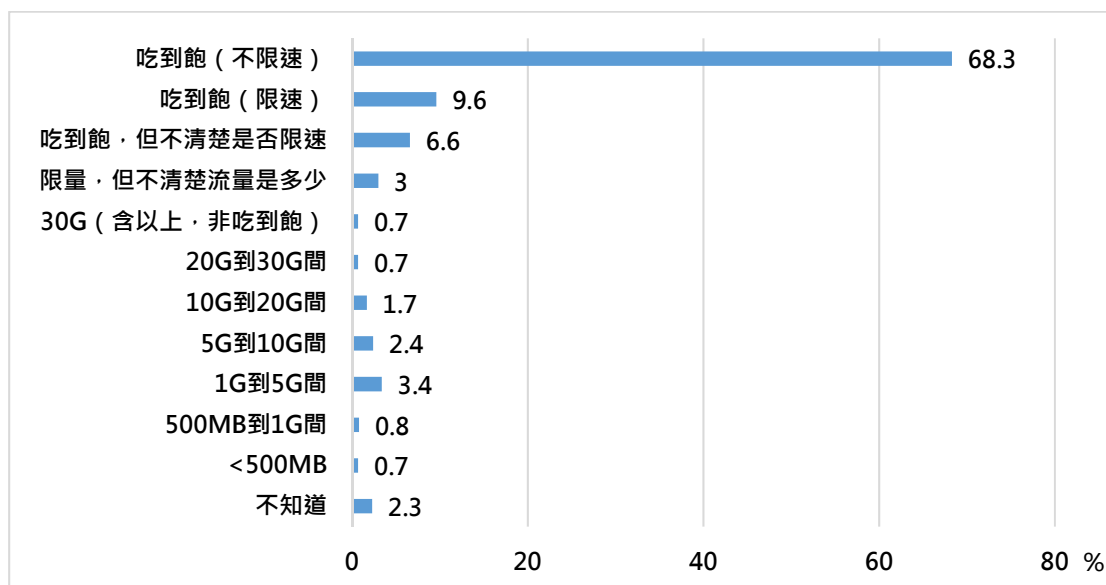
依個人平均月收入區分，關於願不願意提高資費減少綁約期限，各收入水準皆以不願意為主，其中又以 5 萬-未滿 6 萬元收入者的 84.3% 最高、未滿 1 萬元收入者的 65.2% 最低。

五、 手機使用情形

(一) 行動上網流量方案 Q29

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾採用的行動上網流量方案以吃到飽（合計不限速、限速與不清楚是否限速，以下同）為主，達 84.5%，其中以不限速吃到飽（68.3%）的占比最高，限速吃到飽和不清楚是否限速的吃到飽則分別占 9.6% 和 6.6%；若採非吃到飽方案，則以 1G 到 5G 間（不包含 5G）（3.4%）占比最高（圖 21）。



Base：N=993，單選（有使用手機，且有使用手機上網功能者）

圖 21 行動上網流量方案

2. 比較分析

(1) 區域差異分析

交叉分析發現，各地區採用的行動上網流量方案皆以吃到飽為主，除雲嘉南地區（79.9%）和宜花東地區（58.3%）外，皆超過 8 成，並以不限速吃到飽為多數，其中又以桃竹苗地區的 72% 最高、宜花東地區的 56.4% 最低。若採非吃到飽方案，則以 1G 到 5G 間占比最高，其中宜花東地區的比例明顯高於其他地區，達 17.5%。

(2) 基本差異分析

依性別區分，男性（84.5%）及女性（84.4%）採用的行動上網流量方案皆以吃到飽為主，且以不限速吃到飽為多數，分別占 69.3%、67.3%。若採非吃到飽方案，男性（3.5%）與女性（3.3%）皆以 1G 到 5G 間占比最高。

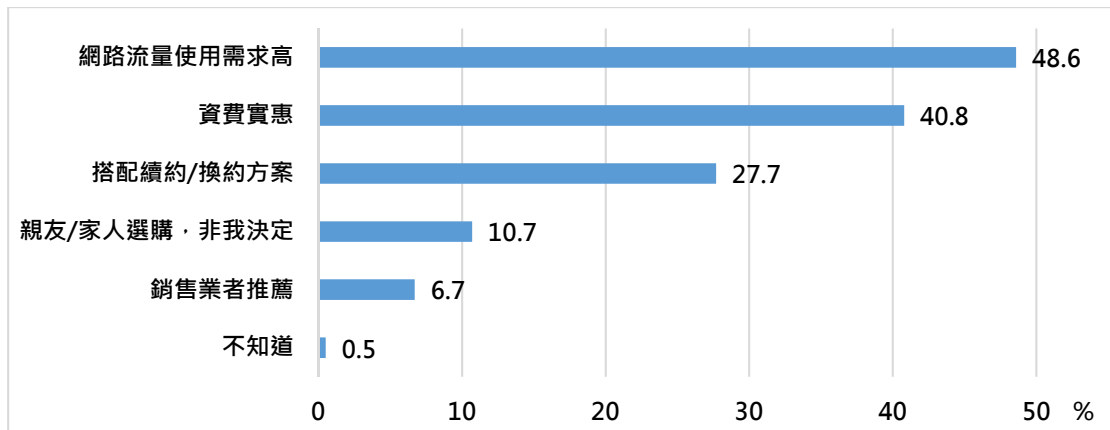
依年齡區分，各年齡層採用的行動上網流量方案皆以吃到飽為主，除 66 歲及以上（74.2%）外，皆超過 8 成，並以不限速吃到飽的占比最高，其中又以 26-35 歲的 80.6% 最高、66 歲及以上的 54.7% 最低。若採非吃到飽方案，16-25 歲（2.7%）、26-35 歲（2.8%）和 46-55 歲（7.7%）皆以 1G 到 5G 間為主，36-45 歲以 10G 到 20G 間（4%）為多數，56-65 歲以 5G 到 10G 間（5%）為多數，66 歲及以上則以不清楚流量的限量方案（10.4%）占比最高。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況採用的行動上網流量方案皆以吃到飽為主，除已離婚/分居者（72.1%）和配偶去世者（73.6%）外，皆超過 8 成，並以不限速吃到飽為主，其中又以未婚者的 73.7% 最高、配偶去世者的 49.7% 最低。若採非吃到飽方案，未婚者（2.5%）和已離婚/分居者（20.4%）皆以 1G 到 5G 間為主，已婚者以 5G 到 10G 間（2.9%）和不清楚流量的限量方案（2.9%）為多數，配偶去世者則以不清楚流量的限量方案（11%）占比最高。

(二) 選擇吃到飽方案的原因 Q30

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾選擇吃到飽方案的原因以網路流量使用需求高（48.6%）為主，其次為資費實惠（40.8%）、搭配續約/換約方案（27.7%）（圖 22）。



Base：N=839，單選（有使用手機、有使用手機上網功能，且選擇吃到飽方案者）

圖 22 選擇吃到飽方案的原因

2. 比較分析

（1）區域差異分析

交叉分析發現，民眾選擇吃到飽方案的原因，除中彰投地區（57.2%）和宜花東地區（55.5%）以資費實惠為多數外，其餘地區皆以網路流量使用需求高為主，其中又以雲嘉南地區的 59.6%最高、北北基地區的 47.6%最低。另中彰投地區因搭配續約/換約方案（54.3%）的比例明顯高於其他地區。

（2）基本差異分析

依性別區分，男性（48.8%）和女性（48.4%）選擇吃到飽方案的原因皆以網路流量使用需求高為主，兩者亦有約 4 成表示係因資費實惠，分別占 42.8%和 38.9%。

依年齡區分，民眾選擇吃到飽方案的原因，16-25 歲（51.4%）、26-35 歲（64.3%）和 36-45 歲（60.3%）皆以網路流量使用需求高為主，46-55 歲（51.1%）、56-65 歲（42.5%）和 66 歲及以上（34.9%）則以資費實惠為多數。另 66 歲及以上因親友/家人選購、非其決定（23.8%）的比例明顯高於其他年齡層。

依婚姻狀況區分，民眾選擇吃到飽方案的原因，未婚者（55.8%）、已離婚/分居者（48.5%）和配偶去世者（44.5%）皆以網路流量使用需求高為主，而已婚者則以資費實惠（44.2%）為多數。另配偶去世者因親友/家人選購、非其決定（27%）的比例明顯高於其他婚姻狀況。

(三) 行動電話語音品質滿意度 Q31

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾對目前最常使用的行動電話語音品質平均滿意度為 8.07 分（1 分表示非常不滿意，10 分表示非常滿意）（N=1,037，有使用手機者）（表 15）。

表 15 行動電話語音品質滿意度（區域別）

居住地區	平均分數
北北基	8.20
桃竹苗	8.08
中彰投	7.92
雲嘉南	7.81
高屏澎	8.14
宜花東	8.32
總平均	8.07

資料來源：本研究彙整。

2. 比較分析

(1) 區域差異分析

單因子變異數分析結果顯示，民眾對目前最常使用的行動電話語音品質滿意度，於居住地區達顯著差異。

依居住地區區分，除中彰投地區（7.92 分）和雲嘉南地區（7.81 分）外，其餘地區民眾對目前最常使用的行動電話語音品質平均滿意度皆高於 8 分，其中又以宜花東地區的 8.32 分最高（表 15）。

(2) 基本差異分析

依性別區分，男性對目前最常使用的行動電話語音品質平均滿意度為 8.01 分，女性為 8.13 分。

依年齡區分，除 66 歲及以上（7.99 分）外，其餘年齡層對目前最常使用的行動電話語音品質平均滿意度皆高於 8 分，其中又以 56-65 歲的 8.19 分最高。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況對目前最常使用的行動電話語音品質平均滿意度皆高於 8 分，其中又以已離婚/分居者的 8.38 分最高、配偶去世者的 8.02 分最低。

(3) 社會經濟身分差異分析

單因子變異數分析結果顯示，民眾對目前最常使用的行動電話語音品質滿意度，於居住狀況、職業、個人平均月收入達顯著差異。

依居住狀況區分，自有房屋者對目前最常使用的行動電話語音品質平均滿意度為 8.03 分，租屋者為 8.25 分。

依職業區分，除出版/影音製作/傳播及資通訊服務業對目前最常使用的行動電話語音品質平均滿意度高達 9 分外，其於職業皆介於 7-9 分之間，其中又以農/林/漁/牧業的 7.52 分最低；礦業及土石採取業、電力及燃氣供應業、用水及汙染整治業因樣本數過少不予分析。

依個人平均月收入區分，民眾對目前最常使用的行動電話語音品質平均滿意度，以 4 萬-未滿 5 萬元收入者的 8.3 分最高、無收入者的 7.81 分最低。

(四) 4G 行動電話網路傳輸速度與涵蓋率滿意度 Q32 Q33

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾對目前最常使用的 4G 行動電話網路傳輸速度（整體上網的上傳或下載速度感受）平均滿意度為 7.89 分（表 16），4G 行動電話網路涵蓋率（所到之處是否都有網路）平均滿意度則為 7.86 分（表 17）（1 分表示非常不滿意，10 分表示非常滿意）（N=710，有使用手機且有使用手機上網功能，但沒有從 4G 轉換到 5G 服務者）。

表 16 4G 行動電話網路傳輸速度滿意度（區域別）

居住地區	平均分數
北北基	8.00
桃竹苗	7.77
中彰投	7.85
雲嘉南	7.58
高屏澎	7.96
宜花東	8.61
總平均	7.89

資料來源：本研究彙整。

表 17 4G 行動電話網路涵蓋率滿意度（區域別）

居住地區	平均分數
北北基	7.86
桃竹苗	7.80
中彰投	7.86
雲嘉南	7.67
高屏澎	7.93
宜花東	8.49
總平均	7.86

資料來源：本研究彙整。

2. 比較分析

（1）區域差異分析

單因子變異數分析結果顯示，民眾對目前最常使用的 4G 行動電話網路涵蓋率滿意度，於居住地區達顯著差異。

依居住地區區分，除北北基地區（8 分）和宜花東地區（8.61 分）外，其餘地區對目前最常使用的 4G 行動電話網路傳輸速度平均滿意度皆低於 8 分，其中又以雲嘉南地區的 7.58 分最低（表 16）。另除宜花東地區（8.49 分）外，其餘地區對目前最常使用的 4G 行動電話網路涵蓋率平均滿意度亦低於 8 分，其中又以雲嘉南地區的 7.67 分最低（表 17）。

（2）基本差異分析

單因子變異數分析結果顯示，民眾對目前最常使用的 4G 行動電話網路傳輸速度滿意度、4G 行動電話網路涵蓋率滿意度皆於婚姻狀況達顯著差異。

依性別區分，男性對目前最常使用的 4G 行動電話網路傳輸速度平均滿意度為 7.88 分，女性為 7.9 分；而男性對 4G 行動電話網路涵蓋率平均滿意度為 7.87 分，女性為 7.84 分。

依年齡區分，除 46-55 歲（8.08 分）外，其餘年齡層對目前最常使用的 4G 行動電話網路傳輸速度平均滿意度皆低於 8 分，其中又以 56-65 歲的 7.75 分最低；另同樣除 46-55 歲（8 分）外，其餘年齡層對 4G 行動電話網路涵蓋率平均滿意度皆低於 8 分，其中又以 36-45 歲的 7.69 分最低。

依婚姻狀況區分，除已離婚/分居者（8.35 分）外，其餘婚姻狀況對目前最常使用的 4G 行動電話網路傳輸速度平均滿意度皆低於 8 分，其中又以配偶去世者

的 7.36 分最低；另同樣除已離婚/分居者（8.57 分）外，其餘婚姻狀況對 4G 行動電話網路涵蓋率平均滿意度皆低於 8 分，其中又以未婚者的 7.73 分最低。

（3）社會經濟身分差異分析

單因子變異數分析結果顯示，民眾對目前最常使用的 4G 行動電話網路傳輸速度滿意度，於居住狀況、職業達顯著差異；民眾對目前最常使用的 4G 行動電話網路涵蓋率滿意度，於居住狀況、個人平均月收入達顯著差異。

依居住狀況區分，自有房屋者對目前最常使用的 4G 行動電話網路傳輸速度平均滿意度為 7.87 分，租屋者為 7.95 分；而自有房屋者對 4G 行動電話網路涵蓋率平均滿意度為 7.83 分，租屋者為 7.96 分。

依職業區分，各職業對目前最常使用的 4G 行動電話網路傳輸速度平均滿意度皆介於 7-9 分之間，其中又以藝術/娛樂及休閒服務業的 8.48 分最高、公共行政及國防/強制性社會安全業的 7.04 分最低；礦業及土石採取業、電力及燃氣供應業、用水及汙染整治業因樣本數過少不予分析。

依個人平均月收入區分，民眾對目前最常使用的 4G 行動電話網路涵蓋率平均滿意度以 4 萬-未滿 5 萬元的 8.16 分最高、5 萬-未滿 6 萬元的 7.49 分最低。

（五） 5G 行動電話網路傳輸速度與涵蓋率滿意度 Q34 Q35

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾對目前最常使用的 5G 行動電話網路傳輸速度（整體上網的上傳或下載速度感受）平均滿意度為 7.49 分（表 18），5G 行動電話網路涵蓋率（所到之處是否都有網路）平均滿意度則為 7.1 分（表 19）（1 分表示非常不滿意，10 分表示非常滿意）（N=263，有使用手機且有使用手機上網功能，並從 4G 轉換到 5G 服務者）。

表 18 5G 行動電話網路傳輸速度滿意度（區域別）

居住地區	平均分數
北北基	7.60
桃竹苗	6.98
中彰投	7.48
雲嘉南	7.72
高屏澎	7.51
宜花東	8.09
總平均	7.49

資料來源：本研究彙整。

表 19 5G 行動電話網路涵蓋率滿意度（區域別）

居住地區	平均分數
北北基	6.99
桃竹苗	6.77
中彰投	7.14
雲嘉南	7.25
高屏澎	7.50
宜花東	8.17
總平均	7.10

資料來源：本研究彙整。

2. 比較分析

（1）區域差異分析

依居住地區區分，除宜花東地區（8.09 分）外，其餘地區對目前最常使用的 5G 行動電話網路傳輸速度平均滿意度皆低於 8 分，其中又以桃竹苗地區的 6.98 分最低（表 18）。另同樣除宜花東地區（8.17 分）外，其餘地區對目前最常使用的 5G 行動電話網路涵蓋率平均滿意度皆低於 8 分，其中亦以桃竹苗地區的 6.77 分最低（表 19）。

（2）基本差異分析

單因子變異數分析結果顯示，民眾對目前最常使用的 5G 行動電話網路傳輸速度滿意度，於性別、婚姻狀況達顯著差異；對目前最常使用的 5G 行動電話網路涵蓋率滿意度，於婚姻狀況達顯著差異。

依性別區分，男性對目前最常使用的 5G 行動電話網路傳輸速度平均滿意度為 7.15 分，低於女性的 7.8 分；而男性對 5G 行動電話網路涵蓋率平均滿意度為

6.85 分，同樣低於女性的 7.33 分。

依年齡區分，各年齡層對目前最常使用的 5G 行動電話網路傳輸速度平均滿意度皆介於 7-8 分之間，其中又以 66 歲及以上的 7.97 分最高、46-55 歲的 7.28 分最低；另除 26-35 歲（6.95 分）和 36-45 歲（6.93 分）外，其餘年齡層對 5G 行動電話網路涵蓋率平均滿意度皆介於 7-8 分之間，其中又以 66 歲及以上的 7.8 分最高。

依婚姻狀況區分，除配偶去世者（8.12 分）外，其餘婚姻狀況對目前最常使用的 5G 行動電話網路傳輸速度平均滿意度皆低於 8 分，其中又以已離婚/分居者的 7.33 分最低；另同樣除配偶去世者（8.16 分）外，其餘婚姻狀況對 5G 行動電話網路涵蓋率平均滿意度皆低於 8 分，其中亦以已離婚/分居者的 6.9 分最低。

（3）社會經濟身分差異分析

單因子變異數分析結果顯示，民眾對目前最常使用的 5G 行動電話網路傳輸速度滿意度，於居住狀況、教育程度、職業達顯著差異；對目前最常使用的 5G 行動電話網路涵蓋率滿意度，於居住狀況達顯著差異。

依居住狀況區分，自有房屋者對目前最常使用的 5G 行動電話網路傳輸速度平均滿意度為 7.55 分，高於租屋者的 7.49 分；而自有房屋者對 5G 行動電話網路涵蓋率平均滿意度為 7.2 分，同樣高於租屋者的 6.99 分。

依教育程度區分，除小學及以下程度者（6.29 分）外，其餘教育程度對目前最常使用的 5G 行動電話網路傳輸速度平均滿意度皆介於 7-9 分之間，其中又以國中或初中程度者的 8.66 分最高。

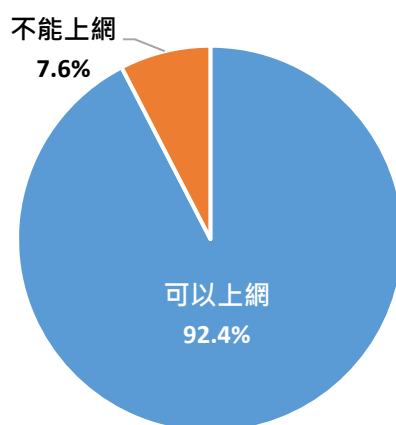
依職業區分，民眾對目前最常使用的 5G 行動電話網路傳輸速度平均滿意度以出版/影音製作/傳播及資通訊服務業的 9.13 分最高、醫療保健及社會工作服務業的 6.41 分最低，但批發及零售業（6.86 分）、運輸及倉儲業（6.55 分）、住宿及餐飲業（6.95 分）、專業/科學及技術服務業（6.95 分）和在找尋工作或等待恢復工作者（6.97 分）的平均滿意度亦不到 7 分；農/林/漁/牧業和電力及燃氣供應業因樣本數過少不予分析。

六、 固定寬頻網路使用情形

(一) 住處上網普及率 Q36

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾超過 9 成（92.4%）在住處可以上網（含固定網路和行動網路），僅有 7.6% 不能上網（圖 23）。



Base：N=1,053，單選

圖 23 在住處上網情形

2. 比較分析

(1) 區域差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾在住處可不可以上網，於居住地區達顯著差異。

交叉分析發現，除高屏澎地區（82.1%）和宜花東地區（87.9%）外，其餘地區民眾在住處可以上網的比例皆超過 9 成，其中又以北北基地區的 97.3% 最高。

(2) 基本差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾在住處可不可以上網，於年齡達顯著差異。

依性別區分，男性（91.2%）和女性（93.4%）在住處可以上網的比例皆超過 9 成。

依年齡區分，除 66 歲及以上（78.9%）外，其餘年齡層在住處可以上網的比例皆超過 9 成，其中又以 16-25 歲的 96.6% 最高。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況在住處皆以可以上網為多數，其中未婚者（96.3%）和已婚者（92.8%）在住處可以上網的比例皆超過 9 成，但已離婚/分居者（19.4%）和配偶去世者（20.3%）皆有約 2 成在住處不能上網。

（3）社會經濟身分差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾在住處可不可以上網，於教育程度、個人平均月收入達顯著差異。

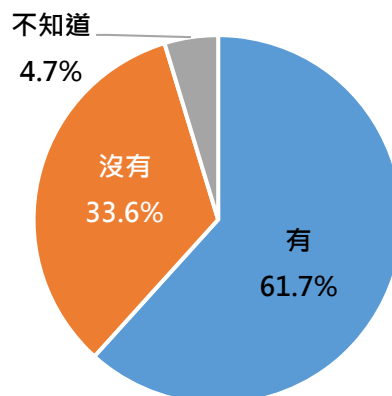
依教育程度區分，各教育程度在住處皆以可以上網為多數，其中高中職以上程度者在住處可以上網的比例皆超過 9 成，又以大學程度者的 97% 最高；但小學及以下程度者有近 3 成（29.5%）在住處不能上網。

依個人平均月收入區分，各收入水準在住處皆以可以上網為多數，其中 2 萬元以上收入者在住處可以上網的比例皆超過 9 成，又以 5 萬-未滿 6 萬元收入者的 100% 最高；但未滿 1 萬元收入者有近 2 成（18.2%）在住處不能上網。

（二）住處固定寬頻網路使用情形 Q37

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾超過 6 成（61.7%）住處有使用固定寬頻網路，33.6%（圖 24）。



Base: N=972，單選（在住處可以上網者）

圖 24 住處固定寬頻網路使用情形

2. 比較分析

(1) 區域差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾住處固定寬頻網路使用情形，於居住地區達顯著差異。

交叉分析發現，除高屏澎地區以住處沒有使用固定寬頻網路（65.2%）為多數外，其餘地區皆以有使用為主，其中又以北北基地區的 73.3%最高、中彰投地區的 53.5%最低。

(2) 基本差異分析

依性別區分，男性（62.8%%）和女性（60.6%）皆超過 6 成住處有使用固定寬頻網路。

依年齡區分，各年齡層住處皆以有使用固定寬頻網路為主，其中又以 26-35 歲的 68.9%最高、66 歲及以上的 49.7%最低，但 66 歲及以上有 11.7%不知道住處有沒有使用固定寬頻網路。

依婚姻狀況區分，未婚者（59.9%）、已婚者（65.9%）和已離婚/分居者（57.8%）住處皆以有使用固定寬頻網路為主，配偶去世者（51%）則以沒有使用為多數，但兩者分別有 16.6%和 14%不知道住處有沒有使用固定寬頻網路。

(3) 社會經濟身分差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾住處固定寬頻網路使用情形，於教育程度、職業、個人平均月收入達顯著差異。

依教育程度區分，各教育程度住處皆以有使用固定寬頻網路為主，其中又以碩士及以上程度者的 82.7%最高、小學及以下程度者的 41.2%最低，但小學及以下程度者有 20.3%不知道住處有沒有使用固定寬頻網路。

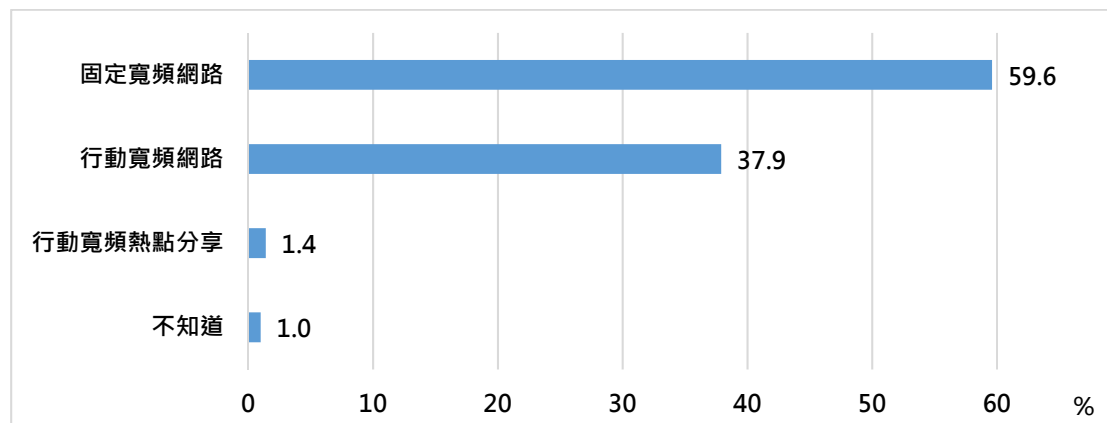
依職業區分，各職業住處皆以有使用固定寬頻網路為主，其中教育業（84.3%）和出版/影音製作/傳播及資通訊服務業（83.5%）占比更超過 8 成，退休者的 51.1%則是占比最低，但退休者有 13.5%不知道住處有沒有使用固定寬頻網路；礦業及土石採取業、電力及燃氣供應業、用水及汙染整治業因樣本數過少不予分析。

依個人平均月收入區分，除未滿 1 萬元收入者（41.2%）住處以沒有使用固定寬頻網路為多數外，其餘收入水準皆以有使用為主，其中又以 6 萬元以上收入者的 84.1%最高、1 萬-未滿 2 萬元收入者的 51%最低，但未滿 1 萬元收入者有 21.8%不知道住處有沒有使用固定寬頻網路。

（三）在住處最常使用的上網方式 Q38

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾住處有使用固定寬頻網路者，約 6 成（59.6%）在住處最常使用的上網方式為固定寬頻網路（有線網路、wifi 分享），行動寬頻網路（4G、5G）約占 4 成（37.9%），僅有 1.4% 最常使用行動寬頻熱點分享（圖 25）。



Base: N=600，單選（住處有使用固定寬頻網路者）

圖 25 在住處最常使用的上網方式

2. 比較分析

（1）區域差異分析

交叉分析發現，民眾住處有使用固定寬頻網路者，除中彰投地區（50.5%）在住處最常使用的上網方式以行動寬頻網路占比最高外，其餘地區皆以固定寬頻網路為主，其中又以宜花東地區的 83.9% 最高、北北基地區的 56.8% 最低。

（2）基本差異分析

依性別區分，民眾住處有使用固定寬頻網路者，男性（56.1%）和女性（63%）在住處最常使用的上網方式皆以固定寬頻網路為主。

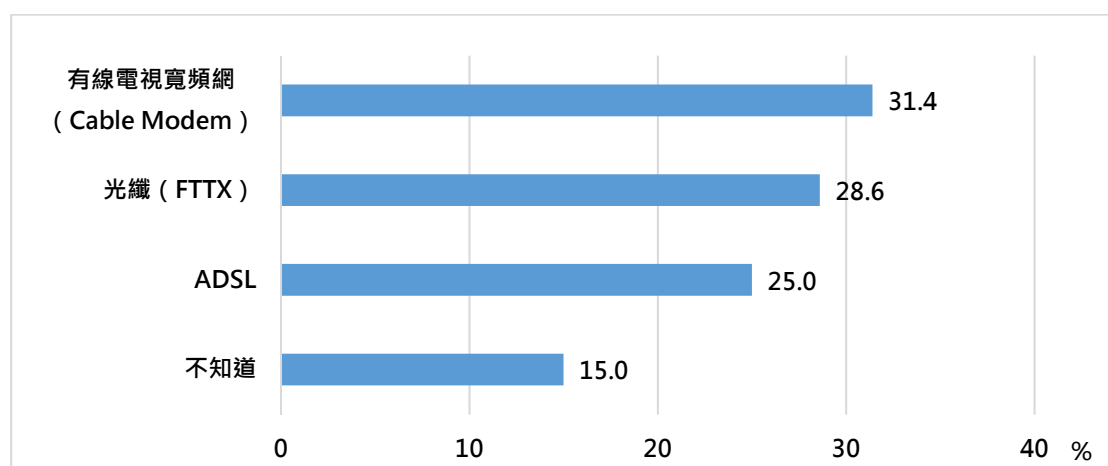
依年齡區分，民眾住處有使用固定寬頻網路者，除 66 歲及以上（51.7%）在住處最常使用的上網方式以行動寬頻網路占比最高外，其餘年齡層皆以固定寬頻網路為主，其中又以 46-55 歲的 66.2% 最高、36-45 歲的 57.8% 最低。

依婚姻狀況區分，民眾住處有使用固定寬頻網路者，各婚姻狀況在住處最常使用的上網方式皆以固定寬頻網路為主，其中又以已離婚/分居者的 69.2% 最高、配偶去世者的 56.1% 最低。

(四) 住處使用的固定寬頻網路服務 Q39 Q40

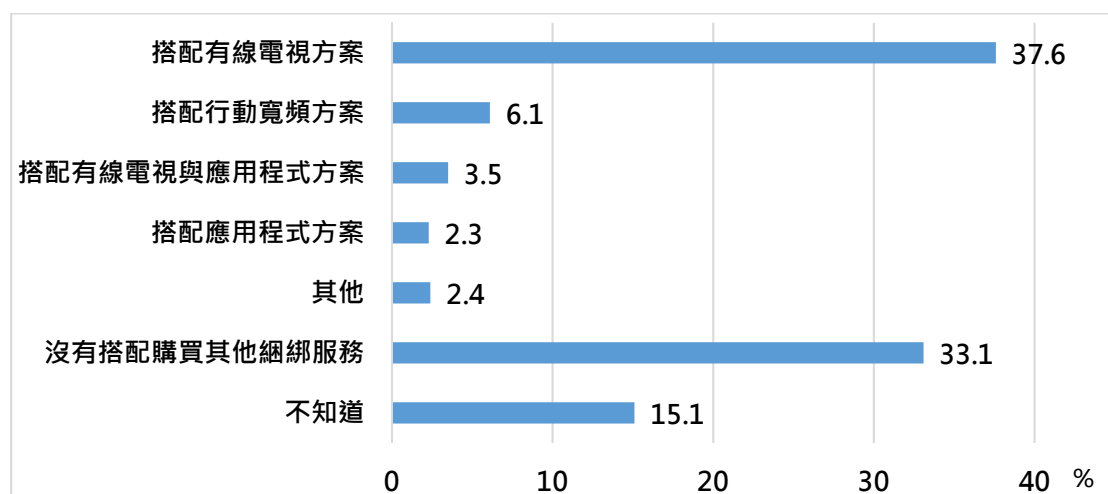
1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾住處使用的固定寬頻網路服務以有線電視寬頻網路 (Cable Modem) 為多數，占 31.4%，其次為光纖 (FTTX) (28.6%)、ADSL (25%) (圖 26)。民眾住處申裝的固定寬頻網路搭配購買的網綁服務以搭配有線電視方案 (37.6%) 為主，但亦有超過 3 成 (33.1%) 沒有搭配購買其他網綁服務 (圖 27)。



Base: N=600，單選 (住處有使用固定寬頻網路者)

圖 26 住處使用的固定寬頻網路服務



Base: N=600，單選 (住處有使用固定寬頻網路者)

圖 27 住處申裝的固定寬頻網路搭配購買的網綁服務

2. 比較分析

(1) 區域差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾住處使用的固定寬頻網路服務，於居住地區達顯著差異。

交叉分析發現，北北基地區（39.5%）和桃竹苗地區（31.2%）住處使用的固定寬頻網路服務皆以有線電視寬頻網路為主，中彰投地區（39.7%）、高屏澎地區（31.7%）和宜花東地區（54.2%）皆以 ADSL 為多數，雲嘉南地區則以光纖（33.6%）占比最高，但桃竹苗地區達 3 成（30.2%）不知道住處使用的固定寬頻網路服務。

關於住處申裝的固定寬頻網路搭配購買的網綁服務，除北北基地區（53.2%）和桃竹苗地區（31.4%）以搭配有線電視方案為多數外，其餘地區皆以沒有搭配購買其他網綁服務為主，其中又以中彰投地區的 55% 最高、雲嘉南地區的 33% 最低，但桃竹苗地區（29.1%）和雲嘉南地區（23.7%）皆有超過 2 成不知道住處申裝的固定寬頻網路搭配購買的網綁服務。

(2) 基本差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾住處使用的固定寬頻網路服務，於年齡達顯著差異。

依性別區分，男性（32.2%）和女性（30.6%）住處使用的固定寬頻網路服務皆以有線電視寬頻網路為主；男性住處申裝的固定寬頻網路搭配購買的網綁服務以搭配有線電視方案（42.4%）為主，女性則以沒有搭配購買其他網綁服務（34.2%）為多數，但女性有近 2 成（19%）不知道住處申裝的固定寬頻網路搭配購買的網綁服務。

依年齡區分，除 26-35 歲（39.8%）和 46-55 歲（32.5%）住處使用的固定寬頻網路服務以光纖為多數外，其餘年齡層皆以有線電視寬頻網路為主，其中又以 16-25 歲的 41.7% 最高、66 歲及以上的 29.5% 最低，但 16-25 歲（27.2%）和 66 歲及以上（22.5%）皆有超過 2 成不知道住處使用的固定寬頻網路服務。關於住處申裝的固定寬頻網路搭配購買的網綁服務，除 26-35 歲以沒有搭配購買其他網綁服務（43.3%）為多數，66 歲及以上沒有搭配購買（35.4%）和搭配有線電視方案（35.4%）占比相同外，其餘年齡層皆以搭配有線電視方案為主，其中又以 46-55 歲和 56-65 歲的 44.5% 最高、36-45 歲的 36.5% 最低，但 16-25 歲（21.9%）、56-65 歲（19.1%）和 66 歲及以上（18.8%）皆有約 2 成不知道住處申裝的固定

寬頻網路搭配購買的網綁服務。

依婚姻狀況區分，未婚者（31.5%）和已婚者（32.6%）住處使用的固定寬頻網路服務皆以有線電視寬頻網路為主，已離婚/分居者以 ADSL（32.8%）為多數，配偶去世者則以光纖（28.1%）占比最高，但已離婚/分居者（34.8%）和配偶去世者（45.6%）皆有超過 3 成不知道住處使用的固定寬頻網路服務。關於住處申裝的固定寬頻網路搭配購買的網綁服務，未婚者（34.1%）和配偶去世者（29%）皆以沒有搭配購買其他網綁服務為多數，已婚者（38.8%）和已離婚/分居者（72.2%）則以搭配有線電視方案為主，但配偶去世者有 25% 不知道住處申裝的固定寬頻網路搭配購買的網綁服務。

（3）社會經濟身分差異分析

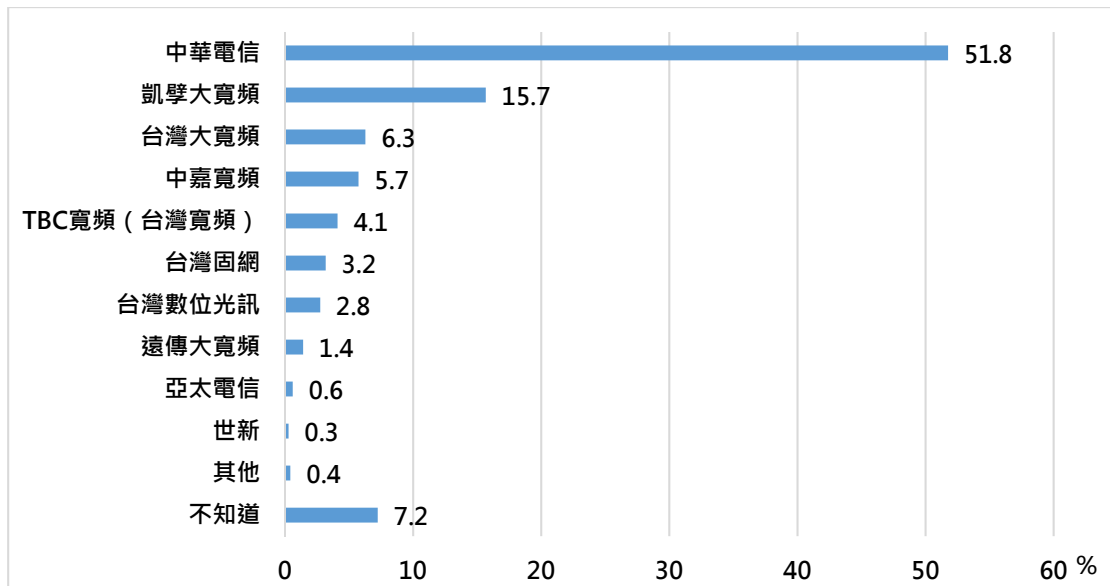
卡方檢定結果顯示，民眾住處使用的固定寬頻網路服務，於教育程度達顯著差異。

依教育程度區分，民眾住處使用的固定寬頻網路服務，小學及以下程度者（32.9%）和國中或初中程度者（36.6%）皆以 ADSL 為主，高中職程度者（29.5%）和大學程度者（38.2%）皆以有線電視寬頻網路為多數，專科程度者（30%）和碩士及以上程度者（43.1%）則皆以光纖占比最高，但小學及以下程度者有近 3 成（28.9%）不知道住處使用的固定寬頻網路服務。

（五）住處使用的固定寬頻網路業者與選用原因 Q41 Q42

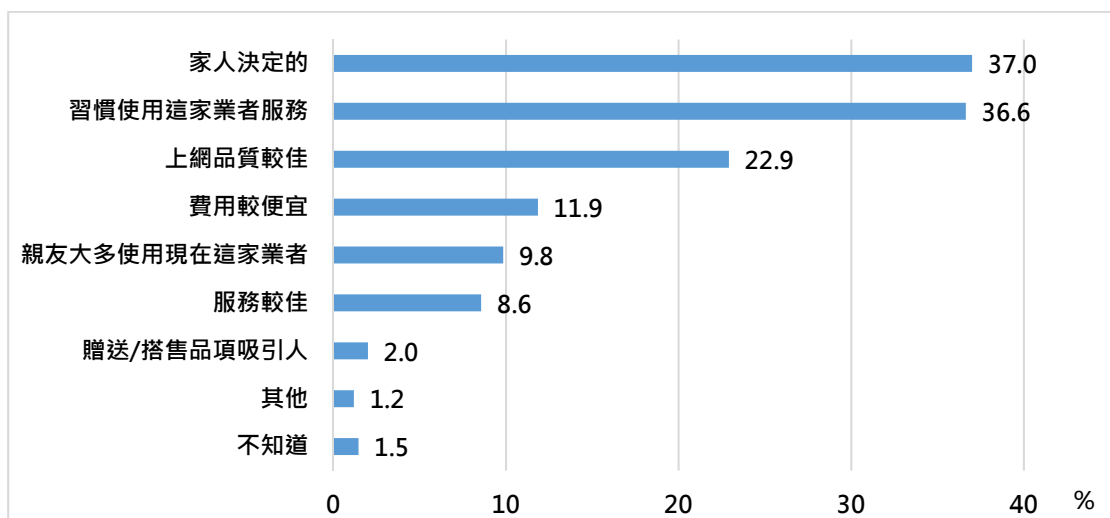
1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾住處使用的固定寬頻網路業者以中華電信（51.8%）為主，其次為凱擘大寬頻（15.7%），其餘業者占比皆不到 1 成（圖 28）。民眾選用特定固定寬頻網路業者的原因以家人決定的（37%）為主，其次為習慣使用這家業者服務（36.6%）、上網品質較佳（22.9%）（圖 29）。



Base: N= 600，單選（住處有使用固定寬頻網路者）

圖 28 住處使用的固定寬頻網路業者（前十名）



Base: N= 556，複選（住處有使用固定寬頻網路，且知道由哪家業者提供服務者）

圖 29 固定寬頻網路業者的選用原因

2. 比較分析

（1）區域差異分析

交叉分析發現，各地區住處使用的固定寬頻網路業者皆以中華電信為主，其中又以宜花東地區的 72.5% 最高、北北基地區的 40.6% 最低，但北北基地區使用凱擘大寬頻 (26%) 和台灣大寬頻 (11.5%)、桃竹苗地區使用凱擘大寬頻 (18%) 和 TBC 寬頻 (12.5%)、中彰投地區使用 TBC 寬頻 (11.3%) 和台灣數位光訊

(12.1%)、雲嘉南地區使用中嘉寬頻(13.9%)以及宜花東地區使用台灣固網(15.3%)的比例皆超過1成。

民眾選用特定固定寬頻網路業者的原因，除北北基地區以家人決定的(43.9%)、宜花東地區以上網品質較佳(44.4%)為多數外，其餘地區皆以習慣使用這家業者服務為主，其中又以中彰投地區的44.2%最高、高屏澎地區的30.6%最低。

(2) 基本差異分析

依性別區分，男性(53.8%)和女性(49.8%)住處使用的固定寬頻網路業者皆以中華電信為主，兩者使用凱擘大寬頻的比例亦超過1成，分別為14.9%和16.4%。民眾選用特定固定寬頻網路業者的原因，男性以習慣使用這家業者服務(32.7%)為主，女性則以家人決定的(41.8%)為多數。

依年齡區分，各年齡層住處使用的固定寬頻網路業者皆以中華電信為主，其中又以26-35歲的60.5%最高、16-25歲的45.3%最低；另各年齡層使用凱擘大寬頻的比例皆超過1成，56-65歲更達21.8%。民眾選用特定固定寬頻網路業者的原因，除16-25歲(55.7%)和66歲及以上(61.3%)以家人決定的為多數外，其餘年齡層皆以習慣使用這家業者服務為主，其中又以56-65歲的49.3%最高、26-35歲的39.2%最低。

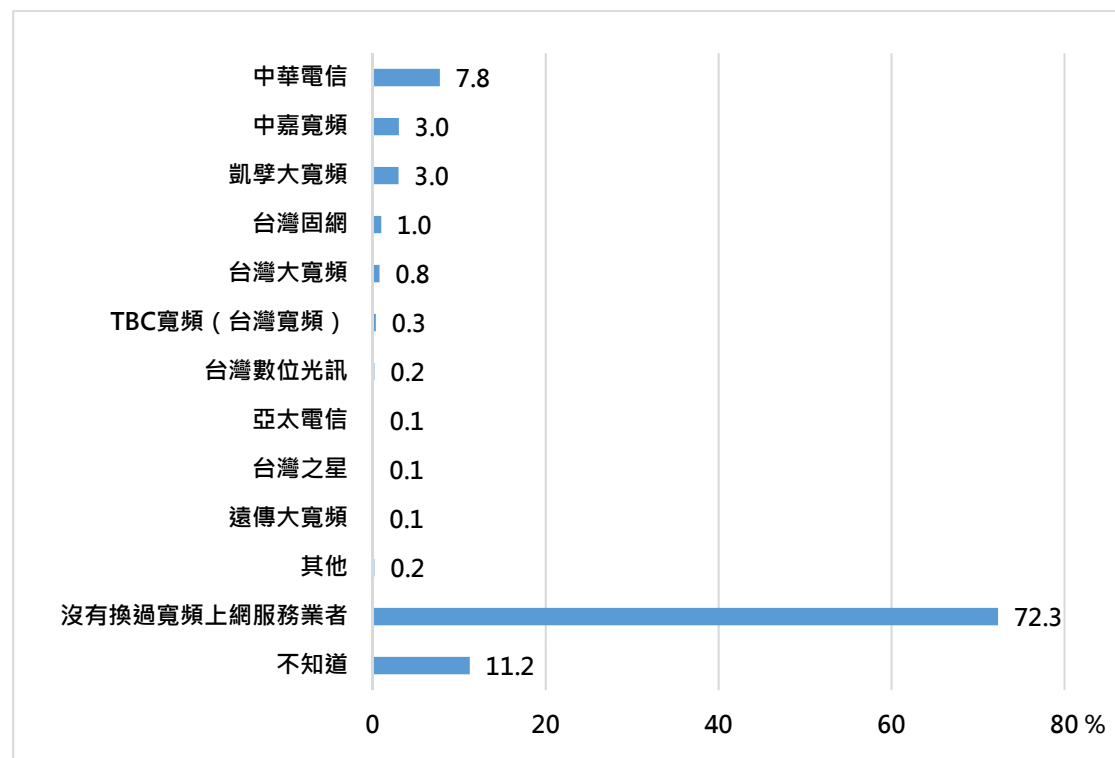
依婚姻狀況區分，各婚姻狀況住處使用的固定寬頻網路業者皆以中華電信為主，其中又以未婚者的57.8%最高、配偶去世者的45.1%最低；另未婚者(14.4%)和已婚者(17.8%)使用凱擘大寬頻、已離婚/分居者使用中嘉寬頻(12.8%)以及配偶去世者使用台灣大寬頻(16.3%)的比例皆超過1成。民眾選用特定固定寬頻網路業者的原因，未婚者(38.4%)和配偶去世者(67.5%)皆以家人決定的為主，已婚者以習慣使用這家業者服務(40.9%)為多數，已離婚/分居者則以上網品質較佳(42%)占比最高。

(六) 住處更換固定寬頻網路業者情形與原因 Q43 Q44

1. 整體分析

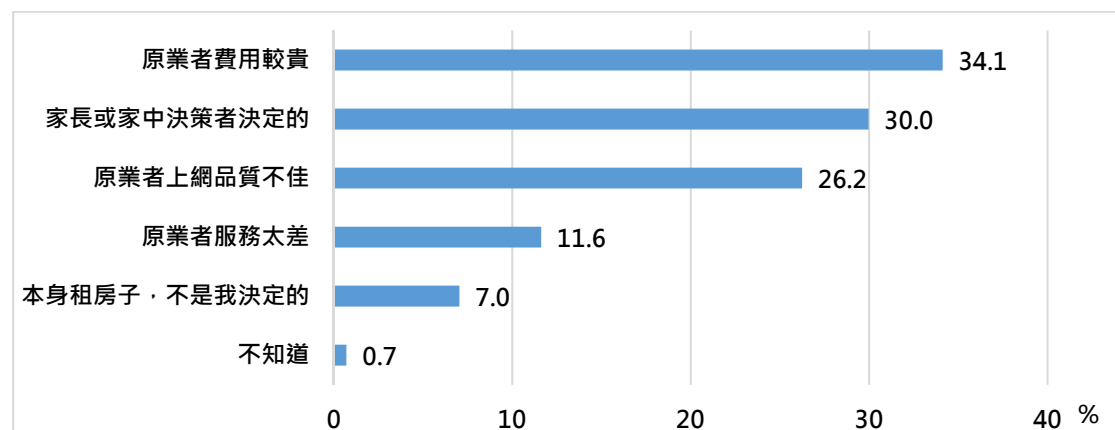
我國16歲以上民眾超過7成(72.3%)住處沒有更換過固定寬頻網路業者；若有更換過，前一家業者以中華電信(7.8%)占比最高(圖30)。而民眾住處更

換固定寬頻網路業者的原因以原業者費用較貴（34.1%）為主，其次為家長或家中決策者決定的（30%）、原業者上網品質不佳（26.2%）（圖 31）。



Base: N=600，單選（住處有使用固定寬頻網路者）

圖 30 住處更換固定寬頻網路業者情形



Base: N=99，複選（住處有更換過固定寬頻網路業者）

圖 31 住處更換固定寬頻網路業者的原因

2. 比較分析

(1) 區域差異分析

交叉分析發現，各地區皆以住處沒有更換過固定寬頻網路業者為主，其中又以中彰投地區的 89.4% 最高、高屏澎地區的 42.9% 最低；若有更換過，北北基地區（10.8%）和高屏澎地區（18.9%）前一家業者為中華電信的比例皆超過 1 成，另高屏澎地區前一家業者為中嘉寬頻（12%）的比例同樣超過 1 成。民眾更換固定寬頻網路業者的原因，桃竹苗地區（43.9%）、中彰投地區（61.9%）、雲嘉南地區（47.6%）皆以原業者費用較貴為主，北北基地區以家長或家中決策者決定的（38.1%）為多數，高屏澎地區則以本身租房子、非其決定的（25.1%）占比最高，而宜花東地區因樣本數過少不予分析。

(2) 基本差異分析

依性別區分，男性（69.6%）和女性（75%）皆以住處沒有更換過固定寬頻網路業者為主；若有更換過，兩者前一家業者皆以中華電信占比最高，分別為 7.9% 和 7.6%。民眾更換固定寬頻網路業者的原因，男性以原業者費用較貴（37.1%）為主，女性以家長或家中決策者決定的（31.7%）為多數。

依年齡區分，各年齡層皆以住處沒有更換過固定寬頻網路業者為主，其中又以 56-65 歲的 78.2% 最高、26-35 歲的 64.5% 最低；若有更換過，36-45 歲前一家業者為中華電信（12%）的比例超過 1 成；另 16-25 歲（21.7%）和 26-35 歲（20.7%）有超過 2 成不知道住處有沒有更換過固定寬頻網路業者。民眾更換固定寬頻網路業者的原因，16-25 歲（51.2%）和 26-35 歲（42.2%）以家長或家中決策者決定的為主，36-45 歲（36.4%）、46-55 歲（46.7%）和 66 歲及以上（52.1%）皆以原業者費用較貴為多數，56-65 歲則以原業者上網品質不佳（36.2%）占比最高；另 36-45 歲因本身租房子、非其決定的（23%）占比明顯高於其他年齡層。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況皆以住處沒有更換過固定寬頻網路業者為主，其中又以配偶去世者的 96.3% 最高、已離婚/分居者的 59.3% 最低；若有更換過，已離婚/分居者前一家業者為中華電信（14.6%）的比例超過 1 成；另已離婚/分居者（23%）亦有超過 2 成不知道住處有沒有更換過固定寬頻網路業者。民眾更換固定寬頻網路業者的原因，已婚者（36.1%）和已離婚/分居者（83.1%）皆以原業者費用較貴為主，未婚者則以家長或家中決策者決定的（38.2%）為多數；另未婚者因本身租房子、非其決定的（17%）占比明顯高於其他婚姻狀況；配偶去世

者則因樣本數過少不予分析。

（七）住處每月固定寬頻電信費用金額 Q45

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾住處每月固定寬頻電信平均費用為新臺幣（以下同）799 元（N=600，住處有使用固定寬頻網路者）（表 20）。

表 20 住處每月固定寬頻電信費用（區域別）

單位：新臺幣（元）

居住地區	平均金額
北北基	771
桃竹苗	792
彰中投	801
雲嘉南	843
高屏澎	825
宜花東	896
總平均	799

資料來源：本研究彙整。

2. 比較分析

（1）區域差異分析

依居住地區區分，民眾住處每月固定寬頻電信平均費用以宜花東地區的 896 元最高、北北基地區的 771 元最低（表 20）。

（2）基本差異分析

單因子變異數分析結果顯示，民眾住處每月固定寬頻電信費用金額，於婚姻狀況達顯著差異。

依性別區分，男性住處每月固定寬頻電信平均費用為 763 元，低於女性的 838 元。

依年齡區分，民眾住處每月固定寬頻電信平均費用以 26-35 歲的 889 元最高、66 歲及以上的 710 元最低。

依婚姻狀況區分，民眾住處每月固定寬頻電信平均費用以配偶去世者的 1,181 元最高、已婚者的 762 元最低。

(3) 社會經濟身分差異分析

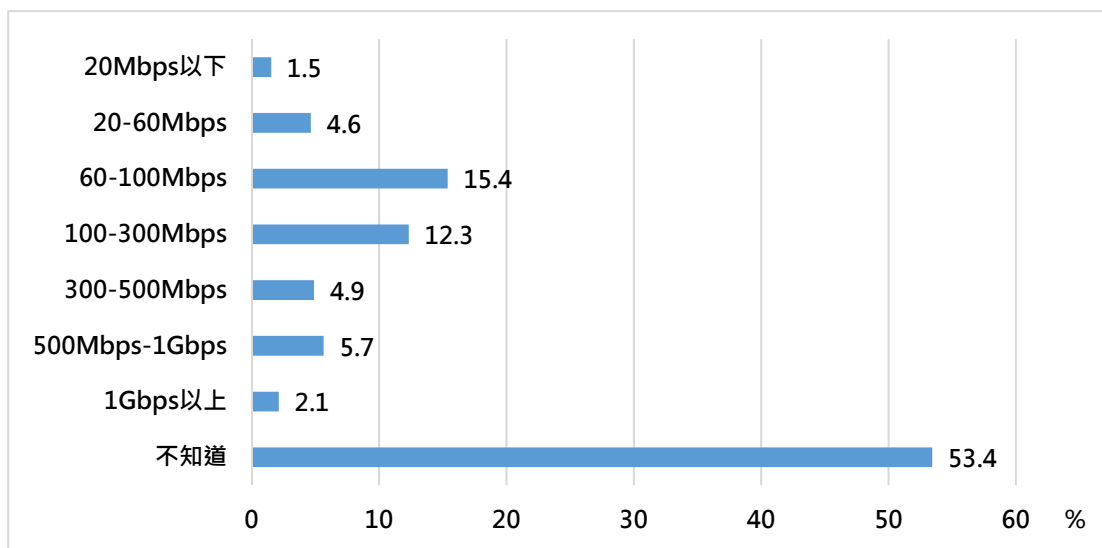
單因子變異數分析結果顯示，民眾住處每月固定寬頻電信費用金額，於個人平均月收入達顯著差異。

依個人平均月收入區分，民眾住處每月固定寬頻電信平均費用以 2 萬-未滿 3 萬元收入者的 976 元最高、5 萬-未滿 6 萬元收入者的 619 元最低。

(八) 住處固定寬頻網路速度 Q46

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾超過半數（53.4%）不知道住處申裝的固定寬頻網路速度，知道者則以 60-100Mbps（不含 100Mbps）（15.4%）占比最高，其次為 100-300Mbps（不含 300Mbps）（12.3%）（圖 32）。



Base：N=600，單選（住處有使用固定寬頻網路者）

圖 32 住處申裝的固定寬頻網路速度

2. 比較分析

(1) 區域差異分析

交叉分析發現，各地區民眾皆以不知道住處申裝的固定寬頻網路速度為多數，其中又以桃竹苗地區的 63.9%最高、宜花東地區的 36%最低；知道住處申裝的固定寬頻網路速度者，北北基地區（26%）和雲嘉南地區（15.3%）以 60-100Mbps（不含 100Mbps）為主，桃竹苗地區（14%）、中彰投地區（20.8%）和宜花東地區（24.8%）以 100-300Mbps（不含 300Mbps）為多數，高屏澎地區則以 20-60Mbps

(不含 60Mbps) (13.5%) 占比最高。

(2) 基本差異分析

依性別區分，男性 (44.8%) 和女性 (61.9%) 皆以不知道住處申裝的固定寬頻網路速度為多數；知道住處申裝的固定寬頻網路速度者，兩者皆以 60-100Mbps (不含 100Mbps) 占比最高，分別為 18.6% 和 12.2%。

依年齡區分，各年齡層皆以不知道住處申裝的固定寬頻網路速度為多數，其中又以 66 歲及以上的 73.3% 最高、26-35 歲的 41.6% 最低；知道住處申裝的固定寬頻網路速度者，除 26-35 歲以 100-300Mbps (不含 300Mbps) (22.4%) 為多數外，其餘年齡層皆以 60-100Mbps (不含 100Mbps) 為主，其中又以 36-45 歲的 18.2% 最高、16-25 歲的 11.6% 最低。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況皆以不知道住處申裝的固定寬頻網路速度為多數，其中又以配偶去世者的 75.5% 最高、未婚者的 48.4% 最低；知道住處申裝的固定寬頻網路速度者，未婚者申裝 60-100Mbps (不含 100Mbps) 和 100-300Mbps (不含 300Mbps) 的比例相同，皆為 15.5%，已婚者 (15.3%) 和配偶去世者 (24.5%) 皆以 60-100Mbps (不含 100Mbps) 為多數，已離婚/分居者則以 100-300Mbps (不含 300Mbps) (27.1%) 占比最高。

(九) 住處固定寬頻網路速度滿意度 Q47

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾對目前使用的固定寬頻網路速度平均滿意度為 7.73 分 (1 分表示非常不滿意，10 分表示非常滿意) (N=600，住處有使用固定寬頻網路者) (表 21)。

表 21 住處固定寬頻網路速度滿意度 (區域別)

居住地區	平均分數
北北基	7.74
桃竹苗	7.75
中彰投	7.70
雲嘉南	7.50
高屏澎	7.97
宜花東	8.18
總平均	7.73

資料來源：本研究彙整。

2. 比較分析

(1) 區域差異分析

依居住地區區分，除宜花東地區（8.18 分）外，其餘地區對目前使用的固定寬頻網路速度平均滿意度皆低於 8 分，其中又以雲嘉南地區的 7.5 分最低（表 21）。

(2) 基本差異分析

依性別區分，男性對目前使用的固定寬頻網路速度平均滿意度為 7.76 分，略高於女性的 7.69 分。

依年齡區分，民眾對目前使用的固定寬頻網路速度平均滿意度以 56-65 歲的 7.9 分最高、66 歲及以上的 7.62 分最低。

依婚姻狀況區分，除已離婚/分居者（8.49 分）外，其餘婚姻狀況對目前使用的固定寬頻網路速度平均滿意度皆低於 8 分，其中又以配偶去世者的 7 分最低。

(3) 社會經濟身分差異分析

單因子變異數分析結果顯示，民眾對目前使用的固定寬頻網路速度滿意度，於個人平均月收入達顯著差異。

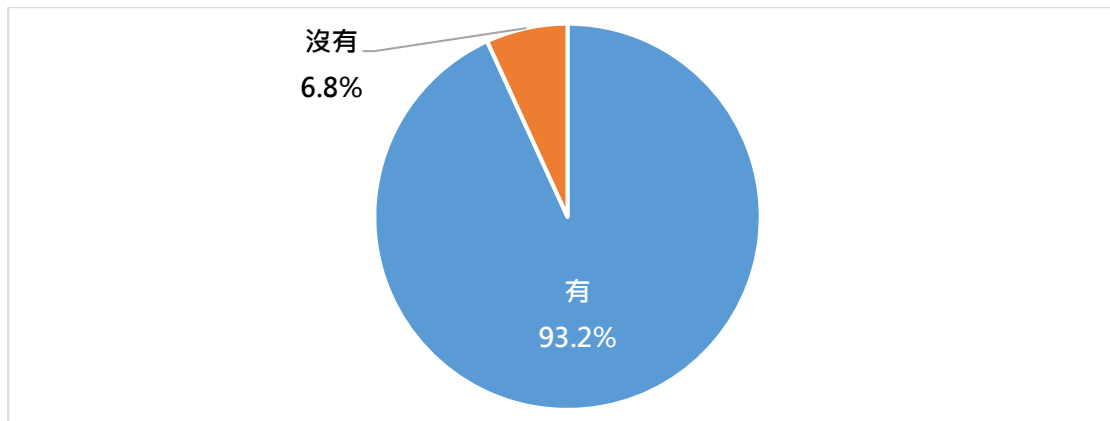
依個人平均月收入區分，除 4 萬-未滿 5 萬元收入者（8.03 分）和 6 萬元以上收入者（8.19 分）外，其餘收入水準對目前使用的固定寬頻網路速度平均滿意度皆低於 8 分，其中又以無收入者的 7.07 分最低。

七、網路使用情形

(一) 網路使用情形 Q48

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾超過 9 成（93.2%）有使用網路（包含使用社群媒體或即時通訊等），僅有 6.8%沒有使用網路（圖 33）。



Base：N=1,053，單選

圖 33 網路使用情形

2. 比較分析

(1) 區域差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾網路使用情形，於居住地區達顯著差異。

交叉分析發現，除高屏澎地區（81.9%）和宜花東地區（86.1%）外，其餘地區有使用網路的比例皆超過9成，其中又以北北基地區的98.4%最高。

(2) 基本差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾網路使用情形，於年齡達顯著差異。

依性別區分，男性（93.4%）和女性（92.9%）有使用網路的比例皆超過9成。

依年齡區分，除66歲及以上（77.9%）外，其餘年齡層有使用網路的比例皆超過9成，其中又以16-25歲的99.5%最高，且民眾有使用網路的比例隨年齡遞減。

依婚姻狀況區分，民眾有使用網路的比例以未婚者的97.7%最高、配偶去世者的77.6%最低。

(3) 社會經濟身分差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾網路使用情形，於教育程度、個人平均月收入達顯著差異。

依教育程度區分，除小學及以下程度者（67.3%）和國中或初中程度者（87.4%）外，其餘教育程度有使用網路的比例皆超過9成，其中又以碩士及以上程度者的100%最高，且民眾有使用網路的比例隨教育程度遞增。

依個人平均月收入區分，除無收入者（83.2%）、未滿 1 萬元收入者（80.1%）和 1 萬-未滿 2 萬元收入者（86.9%）外，其餘收入水準有使用網路的比例皆超過 9 成，其中又以 5 萬-未滿 6 萬元收入者的 99.1%最高。

（二）網路使用總時數 Q49

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾平均一週使用網路的總時數為 35.7 小時（N=981，有使用網路者）（表 22）。

表 22 一週使用網路的總時數（區域別）

單位：小時

居住地區	平均總時數
北北基	37.48
桃竹苗	36.29
中彰投	30.88
雲嘉南	37.51
高屏澎	35.80
宜花東	34.33
總平均	35.70

資料來源：本研究彙整。

2. 比較分析

（1）區域差異分析

單因子變異數分析結果顯示，民眾平均一週使用網路的總時數，於居住地區達顯著差異。

交叉分析發現，民眾平均一週使用網路的總時數以雲嘉南地區的 37.51 小時最多、中彰投地區的 30.88 小時最少（表 22）。

（2）基本差異分析

單因子變異數分析結果顯示，民眾平均一週使用網路的總時數，於年齡達顯著差異。

依性別區分，男性平均一週使用網路的總時數為 36.1 小時，略多於女性的 35.3 小時。

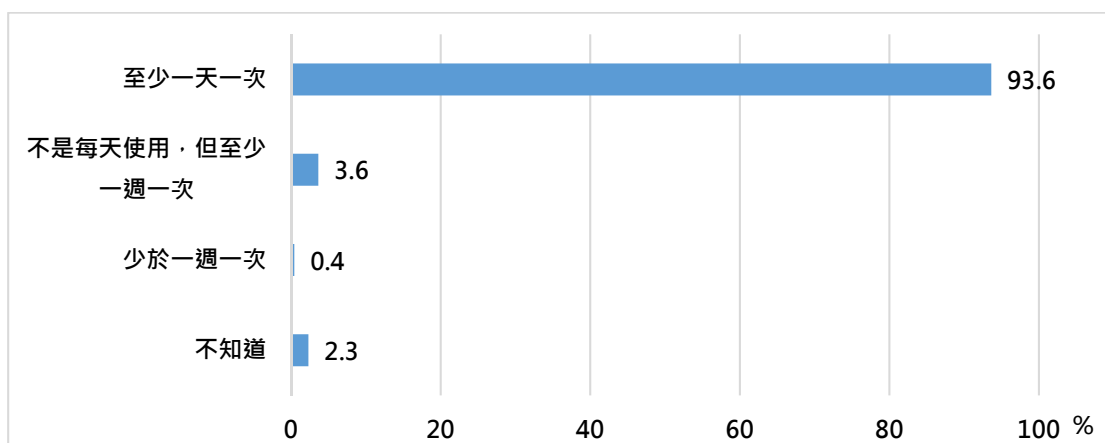
依年齡區分，民眾平均一週使用網路的總時數以 16-25 歲的 48.0 小時最多、66 歲及以上的 14.8 小時最少，且大致隨年齡遞減。

依婚姻狀況區分，民眾平均一週使用網路的總時數以未婚者的 46.0 小時最多、配偶去世者的 24.2 小時最少。

（三）最近 3 個月內網路使用頻率 Q50

1. 整體分析

隨著行動通訊與寬頻網路普及，我國 16 歲以上民眾超過 9 成（93.6%）最近 3 個月內使用網路的頻率（不論任何地點）為「至少一天一次」，「不是每天使用，但至少一週一次」和「少於一週一次」的比例則分別為 3.6% 和 0.4%（圖 34）。



Base: N=981，單選（有使用網路者）

圖 34 民眾最近 3 個月內使用網路的頻率

2. 比較分析

（1）區域差異分析

交叉分析發現，各地區最近 3 個月內使用網路的頻率皆以「至少一天一次」為主，且除桃竹苗地區（88.5%）外，其餘地區的比例皆超過 9 成，其中又以高屏澎地區的 98.7% 最高。

（2）基本差異分析

依性別區分，男性（93.8%）和女性（93.4%）最近 3 個月內使用網路的頻率皆以「至少一天一次」為主。

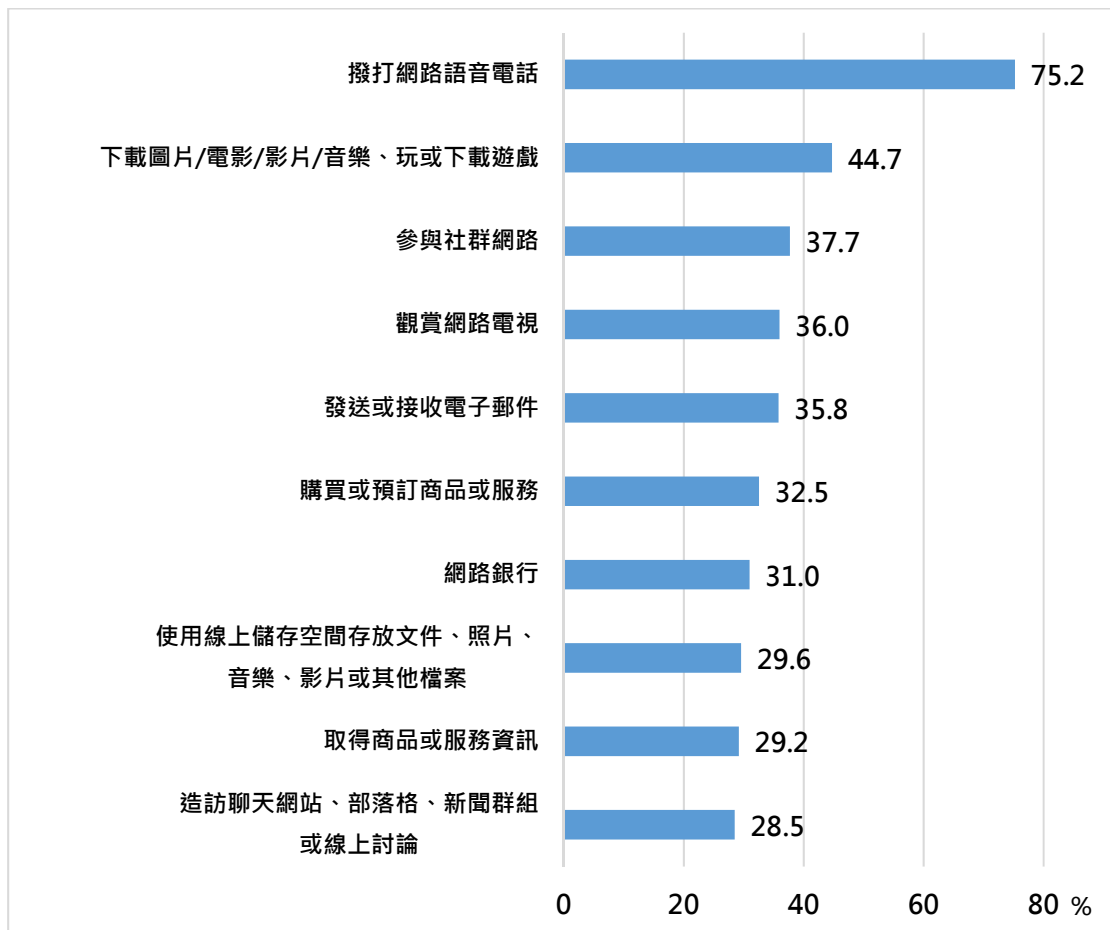
依年齡區分，各年齡層最近 3 個月內使用網路的頻率皆以「至少一天一次」為主，且除 66 歲及以上（86.3%）外，其餘年齡層的比例皆超過 9 成，其中又以 46-55 歲的 97% 最高。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況最近 3 個月內使用網路的頻率皆以「至少一天一次」為主，且除配偶去世者（83.7%）外，其餘婚姻狀況的比例皆超過 9 成，其中又以未婚者的 94.9% 最高；另配偶去世者最近 3 個月內使用網路的頻率為「不是每天使用，但至少一週一次」（13.1%）的比例明顯高於其他婚姻狀況。

（四）最近 3 個月內使用網路從事的活動 Q51

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾最近 3 個月內使用網路從事的活動以「撥打網路語音電話」(75.2%) 占比最高，其次為「下載圖片/電影/影片/音樂、玩或下載遊戲」(44.7%)、「參與社群網路」(37.7%)，而「觀賞網路電視」(36%)、「發送或接收電子郵件」(35.8%)、「購買或預訂商品或服務」(32.5%)、「網路銀行」(31%) 等活動占比亦超過 3 成（圖 35）。



Base: N=981，複選（有使用網路者）

圖 35 民眾最近 3 個月內使用網路從事的活動（前十名）

2. 比較分析

(1) 區域差異分析

依居住地區區分，各地區民眾最近 3 個月內使用網路從事的活動皆以「撥打網路語音電話」為多數，且比例皆超過 6 成，其中又以高屏澎地區的 85% 最高、宜花東地區的 61.6% 最低。另中彰投地區從事「內容分享/上傳自製內容」(40.8%)、雲嘉南地區從事「購買或預訂商品或服務」(48%) 以及高屏澎地區從事「取得商品或服務資訊」(44.1%) 的比例皆相對較高。

(2) 基本差異分析

依性別區分，男性 (73.5%) 和女性 (76.9%) 最近 3 個月內使用網路從事的活動皆以「撥打網路語音電話」為主，其次皆為「下載圖片/電影/影片/音樂、玩或下載遊戲」，分別占 45.7% 和 43.7%。

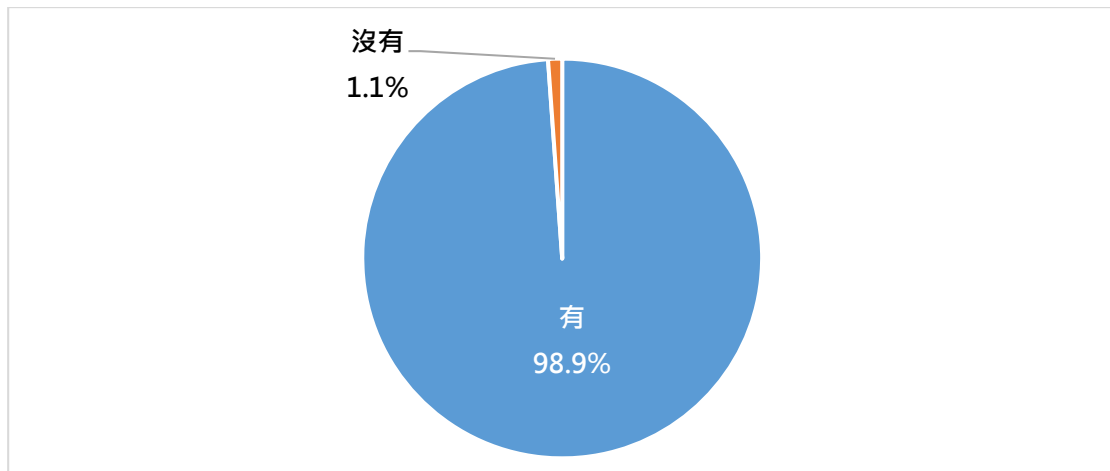
依年齡區分，各年齡層最近 3 個月內使用網路從事的活動皆以「撥打網路語音電話」占比最高，其中又以 46-55 歲的 85.6% 最高、36-45 歲的 66.2% 最低。另除 66 歲及以上以「觀賞網路電視」(21.7%) 位居第 2 外，其餘年齡層皆以「下載圖片/電影/影片/音樂、玩或下載遊戲」次之，其中又以 16-25 歲的 67.3% 最高、56-65 歲的 29.8% 最低。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況最近 3 個月內使用網路從事的活動皆以「撥打網路語音電話」占比最高，其中又以已離婚/分居者的 86.2% 最高、未婚者的 71.5% 最低。位居第 2 的活動，未婚者 (59.6%)、已婚者 (37.8%) 和配偶去世者 (34.5%) 皆為「下載圖片/電影/影片/音樂、玩或下載遊戲」，而已離婚/分居者為「使用線上儲存空間存放文件、照片、音樂、影片或其他檔案」(44.7%)。

(五) 網路語音通話服務使用情形 Q52 Q53

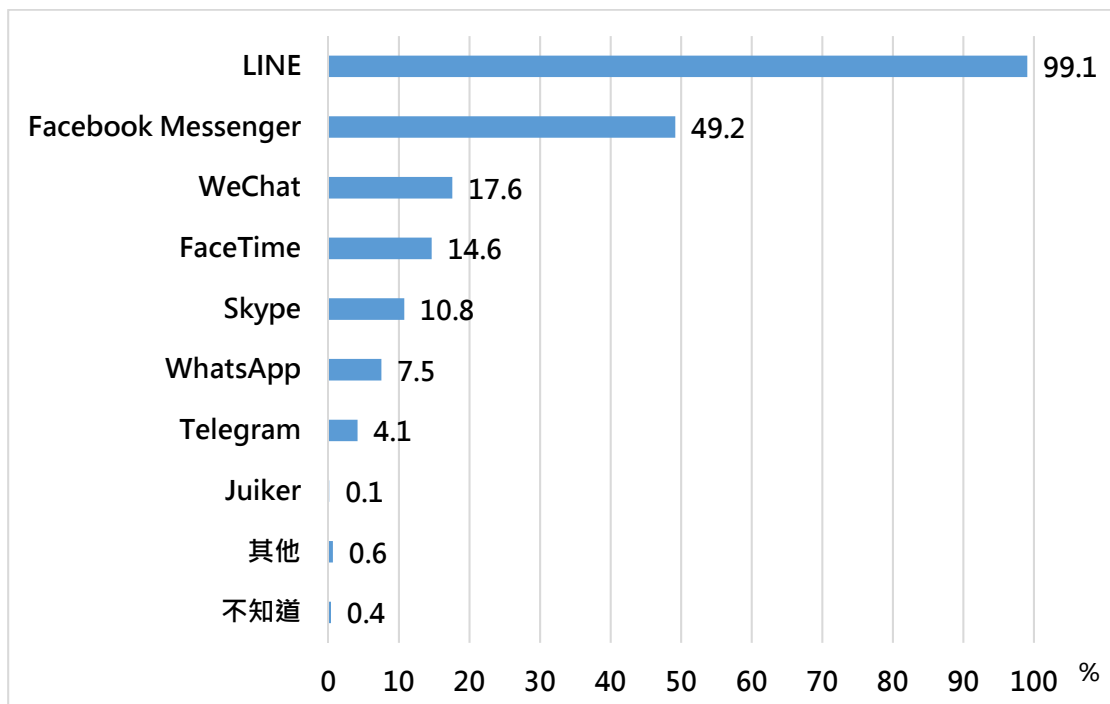
1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾高達 98.9% 有使用過網路語音通話服務 (圖 36)，使用過的網路語音通話服務以 LINE 為主，比例高達 99.1%，其次為 Facebook Messenger (49.2%)、WeChat (17.6%) (圖 37)。



Base：N=981，單選（有使用網路者）

圖 36 民眾網路語音通話服務使用情形



Base：N=970，複選（有使用過網路語音通話服務者）

圖 37 民眾使用過的網路語音通話服務

2. 比較分析

（1）區域差異分析

交叉分析發現，各地區民眾有使用過網路語音通話服務的比例皆超過 9 成，其中又以中彰投地區和宜花東地區的 100% 最高、雲嘉南地區的 98.3% 最低。而各地區民眾使用過的網路語音通話服務皆以 LINE 為主，且比例皆超過 9 成，其

中又以宜花東地區的 100%最高、北北基地區的 98.4%最低；各地區位居第 2 的網路語音通話服務皆為 Facebook Messenger，其中又以宜花東地區的 72.2%最高、中彰投地區的 38.7%最低。另北北基地區（27.3%）和桃竹苗地區（23.2%）使用過 WeChat 的比例相對較高。

（2）基本差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾網路語音通話服務使用情形，於性別達顯著差異。

依性別區分，男性達 98.1%有使用過網路語音通話服務，略低於女性的 99.6%。男性（99.1%）和女性（99%）有使用過的網路語音通話服務皆以 LINE 為主，其次皆為 Facebook Messenger，分別占 48.8%和 49.5%。

依年齡區分，各年齡層有使用過網路語音通話服務的比例皆超過 9 成，其中又以 56-65 歲的 99.5%最高、16-25 歲的 97.3%最低。各年齡層使用過的網路語音通話服務皆以 LINE 為主，其中又以 56-65 歲的 100%最高、26-35 歲的 97.6%最低；位居第 2 的網路語音通話服務皆為 Facebook Messenger，其中又以 16-25 歲的 72.5%最高、66 歲及以上的 21%最低，比例隨年齡遞減。另 26-35 歲和 36-45 歲有使用過 Skype 和 WhatsApp 的比例相對較高。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況有使用過網路語音通話服務的比例皆超過 9 成，其中又以配偶去世者的 100%最高、已離婚/分居者的 96.6%最低。各婚姻狀況有使用過的網路語音通話服務皆以 LINE 為主，其中又以已離婚/分居者的 100%最高、配偶去世者的 96.1%最低；位居第 2 的網路語音通話服務皆為 Facebook Messenger，其中又以未婚者的 64.8%最高、配偶去世者的 30.2%最低。

（六）網路電話通話時間 Q54

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾平均一週撥打網路電話的通話時間為 7.33 小時(N=970，有使用過網路語音通話服務者)（表 23）。

表 23 平均一週撥打網路電話通話時間（區域別）

單位：小時

居住地區	平均通話時間
北北基	5.42
桃竹苗	8.77
中彰投	5.63
雲嘉南	6.93
高屏澎	11.37
宜花東	15.31
總平均	7.33

資料來源：本研究彙整。

2. 比較分析

（1）區域差異分析

單因子變異數分析結果顯示，民眾平均一週撥打網路電話的通話時間，於居住地區達顯著差異。

交叉分析發現，民眾平均一週撥打網路電話的通話時間以宜花東地區的 15.31 小時最多、北北基地區的 5.42 小時最少，另高屏澎地區（11.37 小時）撥打網路電話的通話時間亦超過 10 小時（表 23）。

（2）基本差異分析

依性別區分，男性平均一週撥打網路電話的通話時間為 7.5 小時，女性為 7.2 小時。

依年齡區分，民眾平均一週撥打網路電話的通話時間以 46-55 歲的 10.2 小時最多、66 歲及以上的 3.9 小時最少。

依婚姻狀況區分，民眾平均一週撥打網路電話的通話時間以已離婚/分居者的 20.6 小時最高、配偶去世者的 2.7 小時最低。

（3）社會經濟身分差異分析

單因子變異數分析結果顯示，民眾平均一週撥打網路電話的通話時間，於職業達顯著差異。

依職業區分，民眾平均一週撥打網路電話的通話時間以營建工程業的 24.3 小時最多、教育業的 2.7 小時最少，另農/林/漁/牧業（18.2 小時）、運輸及倉儲業（11.3 小時）、金融及保險業（17.1 小時）、不動產業（10.6 小時）撥打網路電話的通話時間亦超過 10 小時；礦業及土石採取業、電力及燃氣供應業、用水及汙

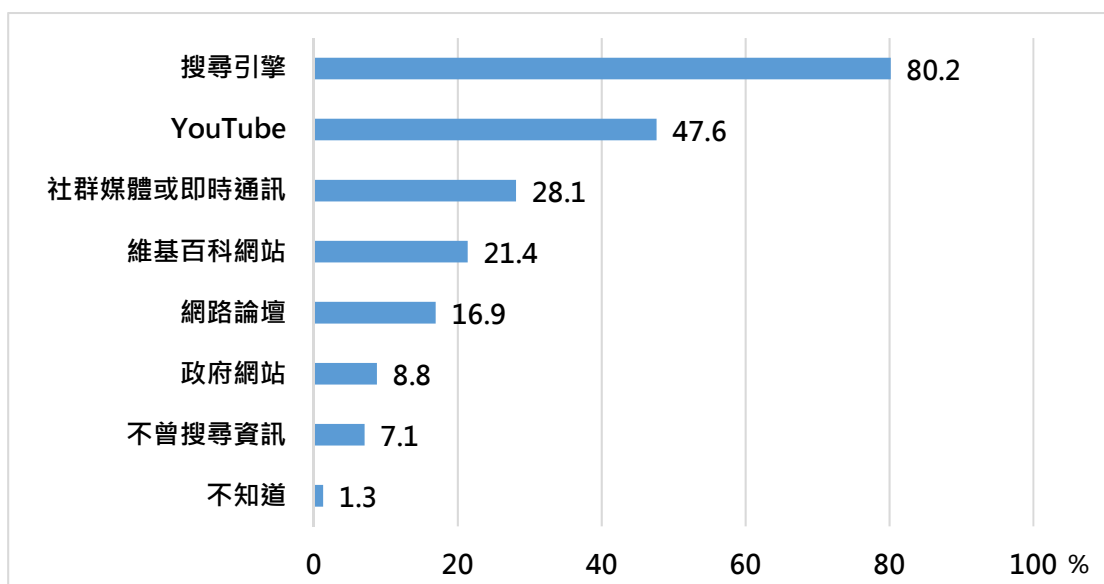
染整治業因樣本數過少不予分析。

八、網路搜尋與資安行為

（一）在網路上主要獲取資訊的方式 Q55

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾每當想在網路上搜尋資訊時，主要獲取資訊的方式，達 8 成（80.2%）會透過搜尋引擎，其次為透過 YouTube（47.6%）、社群媒體或即時通訊（28.1%），另有 7.1% 不曾搜尋資訊（圖 38）。



Base：N=981，複選（有使用網路者）

圖 38 在網路上主要獲取資訊的方式

2. 比較分析

（1）區域差異分析

交叉分析發現，每當民眾想在網路上搜尋資訊時，主要獲取資訊的方式，除宜花東地區以 YouTube（59.8%）占比最高外，其餘地區皆以搜尋引擎為主，其中又以高屏澎地區的 89.2% 最高、雲嘉南地區的 74.4% 最低。

（2）基本差異分析

依性別區分，每當民眾想在網路上搜尋資訊時，主要獲取資訊的方式，男性（80.9%）和女性（79.5%）皆以搜尋引擎為主，且皆以 YouTube 和社群媒體或即時通訊位居二、三。

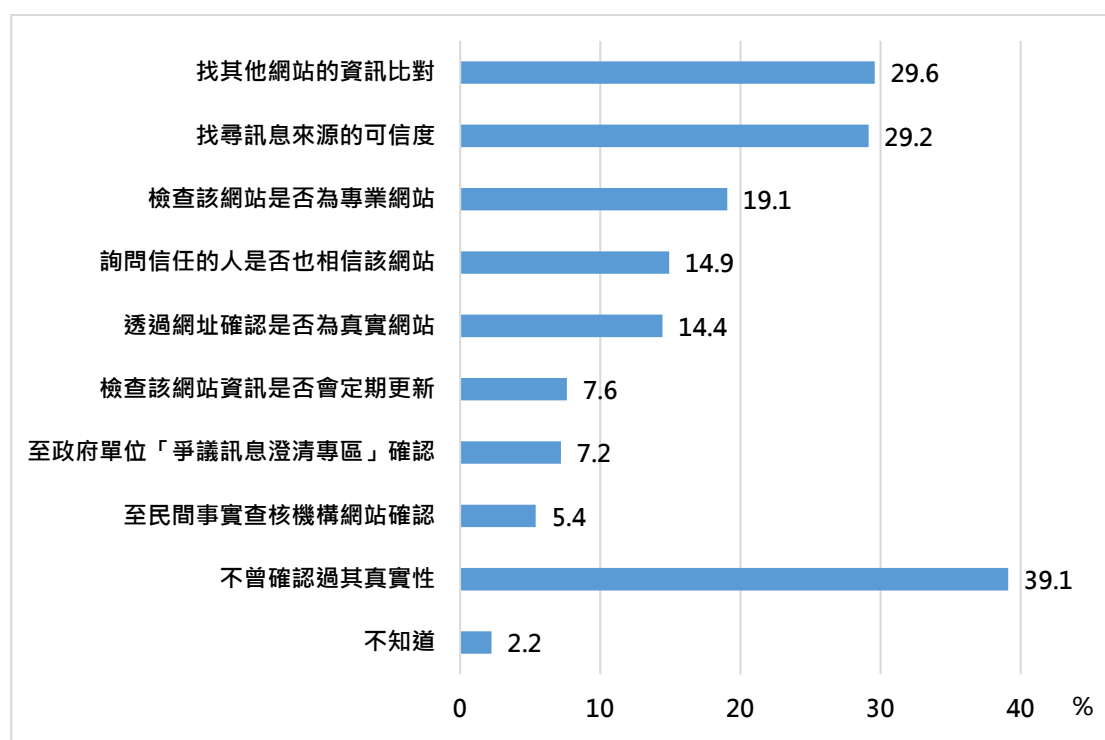
依年齡區分，每當民眾想在網路上搜尋資訊時，主要獲取資訊的方式，各年齡層皆以搜尋引擎為主，其中又以 26-35 歲的 86.7% 最高、66 歲及以上的 58.3% 最低；另民眾透過維基百科網站和網路論壇（如 PTT、Dcard）獲取資訊的比例皆隨年齡遞減，而不曾搜尋資訊的比例則隨年齡遞增，其中 66 歲及以上更達 26.4%。

依婚姻狀況區分，每當民眾想在網路上搜尋資訊時，主要獲取資訊的方式，各婚姻狀況皆以搜尋引擎為主，其中又以未婚者的 83% 最高、配偶去世者的 54.7% 最低；另配偶去世者不曾搜尋資訊(32.4%)的比例明顯高於其他婚姻狀況。

（二） 確認網路資訊真實性的方式 Q56

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾每當在網路上找到資訊時，用來確認其真實性的方式，以找其他網站的資訊比對(29.6%) 占比最高，其次為找尋訊息來源的可信度(如作者名稱、連結原始資料來源等)(29.2%)、檢查該網站是否為專業網站(19.1%)；但有近 4 成(39.1%) 民眾不曾確認過其真實性(圖 39)。



Base：N=899，複選（曾在網路上搜尋資訊者）

圖 39 在網路上找到資訊時確認其真實性的方式

2. 比較分析

(1) 區域差異分析

交叉分析發現，每當民眾在網路上找到資訊時，用來確認其真實性的方式，除中彰投地區（37%）和雲嘉南地區（31.5%）以找尋訊息來源的可信度為多數外，其餘地區皆以找其他網站的資訊比對為主，其中又以宜花東地區的 44.9% 最高、高屏澎地區的 28.8% 最低；另各地區民眾不曾確認過其真實性的比例皆超過 3 成，其中又以北北基地區的 43.5% 最高、桃竹苗地區的 32.7% 最低。

(2) 基本差異分析

依性別區分，每當民眾在網路上找到資訊時，用來確認其真實性的方式，男性以找尋訊息來源的可信度（29.4%）為多數，女性以找其他網站的資訊比對（30.4%）為主；另兩者不曾確認過其真實性的比例皆接近 4 成，分別為 38.7% 和 39.5%。

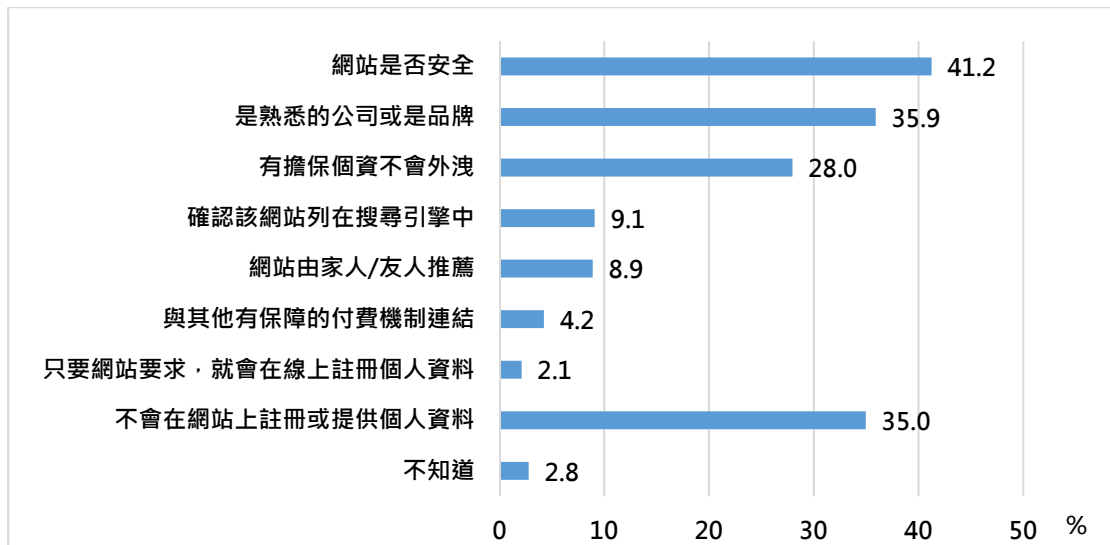
依年齡區分，每當民眾在網路上找到資訊時，用來確認其真實性的方式，除 26-35 歲（48.4%）和 36-45 歲（42.2%）以找其他網站的資訊比對為多數外，其餘年齡層皆以找尋訊息來源的可信度為主，其中又以 16-25 歲的 40% 最高、66 歲及以上的 11.3% 最低。另 46 歲以上不曾確認過其真實性的比例皆超過 4 成，其中 66 歲及以上更達 75.8%。

依婚姻狀況區分，每當民眾在網路上找到資訊時，用來確認其真實性的方式，已婚者（23.6%）和已離婚/分居者（23.8%）皆以找尋訊息來源的可信度為主，未婚者以找其他網站的資訊比對（39.5%）為多數，配偶去世者則以詢問信任的人是否也相信該網站（23%）占比最高；另已婚者（48%）、已離婚/分居者（50.7%）和配偶去世者（64.5%）不曾確認過其真實性的比例皆超過 4 成。

(三) 在網站註冊個人資訊前會考慮的事情 Q57

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾在網站註冊個人資訊（包含電子郵件、地址、電話號碼、生日及出生地等）前，會考慮的事情以網站是否安全（41.2%）為主，其次為是熟悉的公司或是品牌（35.9%）、有擔保個資不會外洩（28%）；另有 35% 不會在網站上註冊或提供個人資料，2.1% 只要網站要求就會在線上註冊個人資料（圖 40）。



Base：N=981，複選（有使用網路者）

圖 40 在網站註冊個人資訊前會考慮的事情

2. 比較分析

（1）區域差異分析

交叉分析發現，民眾在網站註冊個人資訊前會考慮的事情，除桃竹苗地區以是熟悉的公司或是品牌（39%）為多數外，其餘地區皆以網站是否安全為主，其中又以宜花東地區的 55.3% 最高、高屏澎地區的 38% 最低；而宜花東地區超過 2 成（23.1%）會考慮網站由家人/友人推薦，比例相對較高；另除雲嘉南地區（18.9%）和宜花東地區（26.5%）外，其餘地區不會在網站上註冊或提供個人資料的比例皆超過 3 成，其中又以北北基地區的 39.5% 最高。

（2）基本差異分析

依性別區分，民眾在網站註冊個人資訊前會考慮的事情，男性（41.3%）和女性（41.2%）皆以網站是否安全為主，其次皆為是熟悉的公司或是品牌，分別占 36.1% 和 35.8%；另兩者皆超過 3 成不會在網站上註冊或提供個人資料，分別占 35.8% 和 34.2%。

依年齡區分，民眾在網站註冊個人資訊前會考慮的事情，各年齡層皆以網站是否安全為主，其中又以 26-35 歲的 57.4% 最高、66 歲及以上的 16.8% 最低；其次考量事項除 66 歲及以上以有擔保個資不會外洩（12.3%）占比較高外，其餘年齡層皆為是熟悉的公司或是品牌；另 46 歲以上不會在網站上註冊或提供個人資料的比例皆超過 3 成，其中又以 66 歲及以上的 67.8% 最高。

依婚姻狀況區分，民眾在網站註冊個人資訊前會考慮的事情，未婚者(53.6%)、已婚者(35.7%)和已離婚/分居者(46.5%)皆以網站是否安全為主，配偶去世者(14.3%)則以是熟悉的公司或是品牌為多數；另已婚者(44.9%)和配偶去世者(64.1%)不會在網站上註冊或提供個人資料的比例皆超過3成。

(四) 為保護上網安全所採取的措施 Q58

1. 整體分析

我國16歲以上民眾為保護上網安全所採取的措施，以使用防毒軟體(32.8%)為主，其次為定期更新軟體(23.2%)、使用防火牆(21.2%)，但有37.8%都沒有使用任何措施來保護上網安全(圖41)。



Base：N=981，複選（有使用網路者）

圖 41 為保護上網安全所採取的措施

2. 比較分析

(1) 區域差異分析

交叉分析發現，民眾為保護上網安全所採取之措施，除雲嘉南地區(28.6%)和宜花東地區(33.1%)以定期更新軟體為多數外，其餘地區皆以防毒軟體為主，其中又以高屏澎地區的39%最高、中彰投地區的21.4%最低；其次採取的措施，北北基地區為使用防火牆(31%)，桃竹苗地區(28.4%)和中彰投地區(20.5%)為定期更新軟體，雲嘉南地區(24.9%)和高屏澎地區(23.8%)為定期更換密碼，宜花東地區則為(32.4%)；另各地區民眾都沒有使用任何措施來保護上網安全的

比例皆超過 2 成，其中又以中彰投地區的 52.6%最高、宜花東地區的 29.7%最低。

(2) 基本差異分析

依性別區分，男性（37.1%）和女性（28.7%）為保護上網安全所採取之措施皆以使用防毒軟體為主；其次採取的措施，男性為使用防火牆（22.7%）、女性為定期更新軟體（24.3%）；另兩者都沒有使用任何措施來保護上網安全的比例皆超過 3 成，分別為 35.5%和 40%。

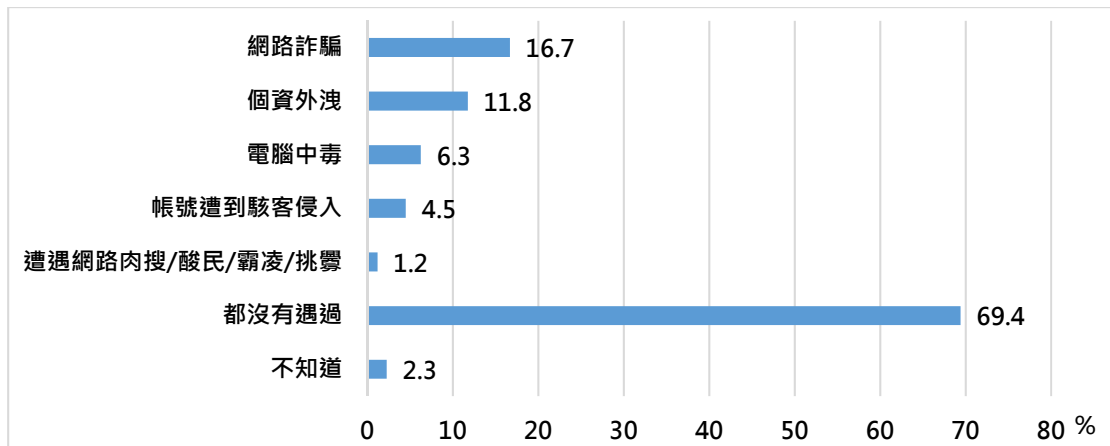
依年齡區分，民眾為保護上網安全所採取之措施，各年齡層皆以使用防毒軟體為主，其中又以26-35歲的43.9%最高、66歲及以上的8.1%最低；其次採取的措施，除26-35歲為使用防火牆（30.3%）、56-65歲為定期更換密碼（17.1%）外，其餘年齡層皆為定期更新軟體；另民眾都沒有使用任何措施來保護上網安全的比例大致隨年齡遞增，其中又以66歲及以上的84.1%最高、16-25歲和26-35歲的10.1%最低。

依婚姻狀況區分，民眾為保護上網安全所採取之措施，各婚姻狀況皆以使用防毒軟體為主，其中又以已離婚/分居者的 44.9%最高、配偶去世者的 10.3%最低；其次採取的措施，各婚姻狀況皆為定期更新軟體；另民眾都沒有使用任何措施來保護上網安全的比例則以配偶去世者的 65.8%最高、未婚者的 15.9%最低。

(五) 過去一年內曾遇到的網路狀況 Q59

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾近 7 成（69.4%）在過去一年內都沒有遇過網路狀況；曾遇過網路狀況者，以網路詐騙（16.7%）占比最高、個資外洩（11.8%）次之（圖 42）。



Base：N=981，複選（有使用網路者）

圖 42 過去一年內曾遇到的網路狀況

2. 比較分析

（1）區域差異分析

交叉分析發現，各地區民眾在過去一年內皆以都沒有遇過網路狀況為主，其中又以高屏澎地區的 85% 最高、宜花東地區的 48.1% 最低；曾遇過網路狀況者，除宜花東地區以個資外洩（27%）占比最高外，其餘地區皆以網路詐騙為主，其中又以桃竹苗地區的 24.9% 最高、高屏澎地區的 7.9% 最低。

（2）基本差異分析

依性別區分，男性（64.6%）和女性（74.1%）在過去一年內皆以都沒有遇過網路狀況為主；曾遇過網路狀況者，兩者皆以網路詐騙占比最高，分別為 20.6% 和 12.9%。

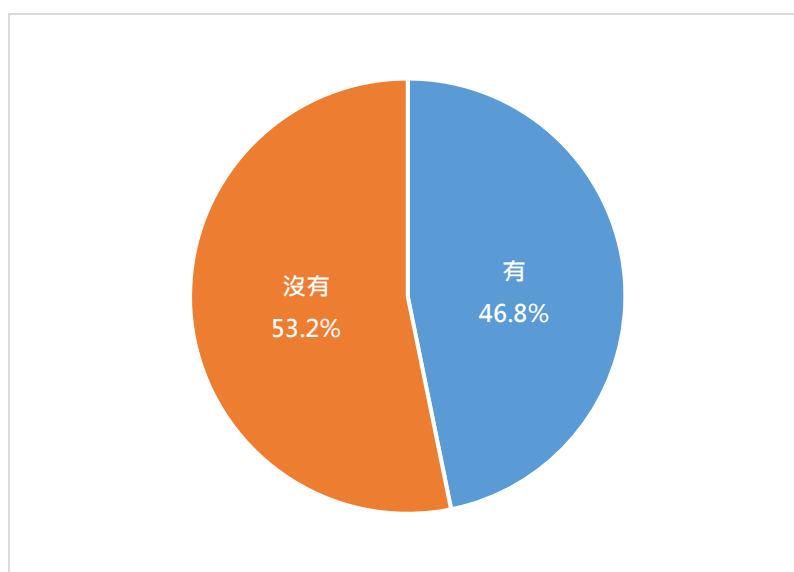
依年齡區分，各年齡層在過去一年內皆以都沒有遇過網路狀況為主，其中又以 16-25 歲的 76.5% 最高、36-45 歲的 58.3% 最低；曾遇過網路狀況者，除 26-35 歲（22.1%）以個資外洩為多數外，其餘年齡層皆以網路詐騙占比最高，其中又以 36-45 歲的 21.6% 最高、16-25 歲的 10.6% 最低。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況在過去一年內皆以都沒有遇過網路狀況為主，其中又以已離婚/分居者的 71.6% 最高、未婚者的 67.7% 最低；曾遇過網路狀況者，各婚姻狀況皆以網路詐騙占比最高，其中又以已離婚/分居者的 21.9% 最高、配偶去世者的 14% 最低。

（六） 使用網路的顧慮 Q60 Q61

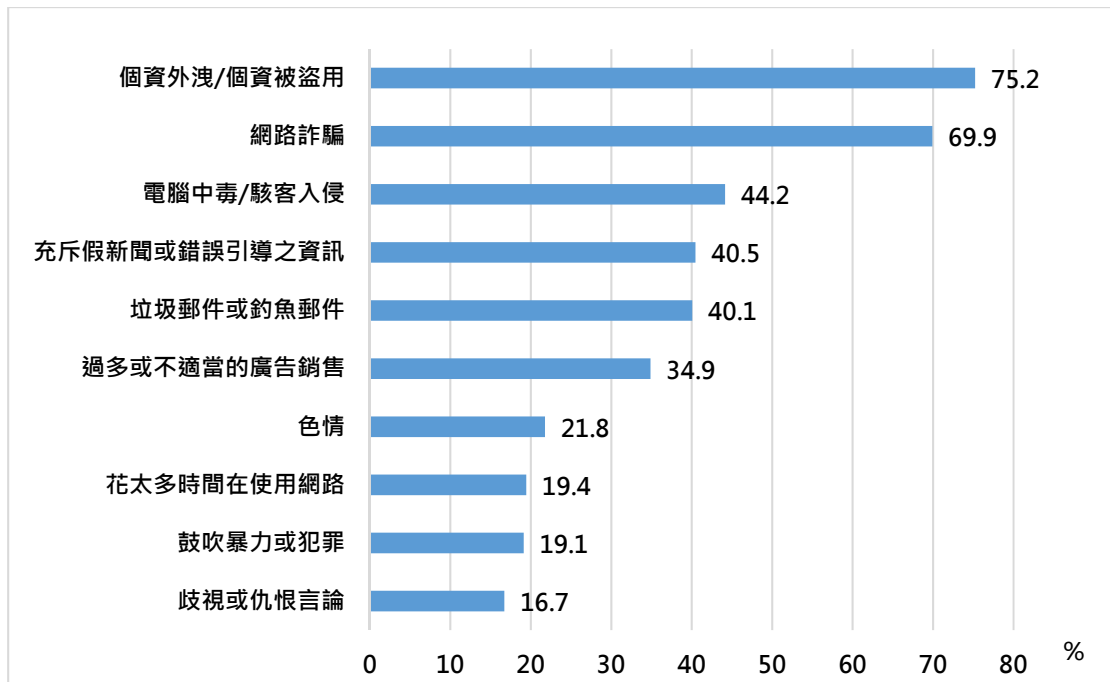
1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾對於使用網路以沒有顧慮（53.2%）為多數，但有顧慮者的比例仍超過 4 成（46.8%）（圖 43）；民眾對於使用網路的顧慮，以個資外洩/個資被盜用（75.2%）占比最高，其次為網路詐騙（69.9%）、電腦中毒/駭客入侵（44.2%），會顧慮充斥假新聞或錯誤引導之資訊（40.5%）和垃圾郵件或釣魚郵件（40.1%）的比例亦超過 4 成（圖 44）。



Base：N=1,053，單選

圖 43 對於使用網路顧慮情形



Base：N=493，複選（對於使用網路有顧慮者）

圖 44 使用網路的顧慮（前十名）

2. 比較分析

（1）區域差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾對於使用網路顧慮情形，於居住地區達顯著差異。

交叉分析發現，除北北基地區（64.7%）和宜花東地區（51.7%）對於使用網路以有顧慮為多數外，其餘地區皆以沒有顧慮的占比較高，其中又以桃竹苗地區的 69.3%最高、雲嘉南地區的 57.1%最低。而民眾對於使用網路的顧慮，除桃竹苗地區（59.4%）和宜花東地區（80.4%）以網路詐騙占比最高外，其餘地區皆以個人資料洩漏/個人資料被盜用為主，其中又以北北基地區的 83.3%最高、高屏澎地區的 66%最低。

（2）基本差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾對於使用網路顧慮情形，於年齡、婚姻狀況達顯著差異。

依性別區分，男性（54.6%）和女性（51.8%）對於使用網路皆以沒有顧慮為多數，但女性有顧慮（48.2%）的比例接近 5 成，略高於男性（45.4%）。男性（75.7%）和女性（74.8%）對於使用網路的顧慮皆以個人資料洩漏/個人資料被盜用為主，其次皆為網路詐騙，分別占 70.1%和 69.8%。

依年齡區分，16-25 歲（52.1%）、56-65 歲（57.1%）和 66 歲及以上（69.9%）對於使用網路皆以沒有顧慮為多數，26-35 歲（55.5%）、36-45 歲（54%）和 46-55 歲（52.6%）則以有顧慮的占比較高。而民眾對於使用網路的顧慮，除 56-65 歲（81.3%）和 66 歲及以上（84.6%）以網路詐騙占比最高外，其餘年齡層皆以個資外洩/個資被盜用為主，其中又以 26-35 歲的 80.7%最高、16-25 歲的 70.7%最低。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況皆以沒有顧慮的占比較高，其中又以配偶去世者的 83.2%最高、已婚者的 50.1%最低。而民眾對於使用網路的顧慮，未婚者（72.8%）和已婚者（80.2%）皆以個資外洩/個資被盜用占比最高，已離婚/分居者（84.8%）和配偶去世者（83.8%）則以網路詐騙為主。

（3）社會經濟身分差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾對於使用網路顧慮情形，於教育程度、職業、個人平均月收入達顯著差異。

依教育程度區分，除大學程度者（57.4%）和碩士及以上程度者（63.8%）對於使用網路以有顧慮為多數外，其餘教育程度皆以沒有顧慮的占比較高，其中又以小學及以下程度者的 75.9%最高、高中職程度者的 55%最低。另民眾對於使用網路有顧慮的比例大致隨教育程度遞增。

依職業區分，除製造業（53.4%）、批發及零售業（60.7%）、住宿及餐飲業（53%）、教育業（72.6%）、公共行政及國防/強制性社會安全業（56.6%）、藝術/娛樂及休閒服務業（58.3%）、學生（53%）等對於使用網路以有顧慮為多數外，其餘職業皆以沒有顧慮的占比較高，其中又以運輸及倉儲業的 68.7%最高、家管的 50.6%最低；礦業及土石採取業、電力及燃氣供應業、用水及汙染整治業因樣本數過少不予分析。

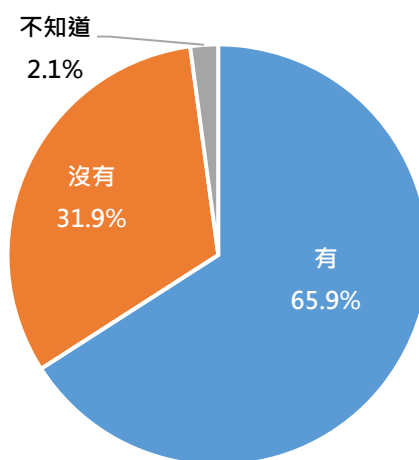
依個人平均月收入區分，除 3 萬-未滿 4 萬元收入者（54.6%）、4 萬-未滿 5 萬元收入者（55.5%）和 6 萬元以上收入者（62.1%）對於使用網路以有顧慮為多數外，其餘收入水準皆以沒有顧慮的占比較高，其中又以 1 萬-未滿 2 萬元收入者的 65.6%最高、無收入者的 51.7%最低。

九、 詐騙接收與採取行動

(一) 遇過電話詐騙或網路詐騙的經驗 Q62 Q63

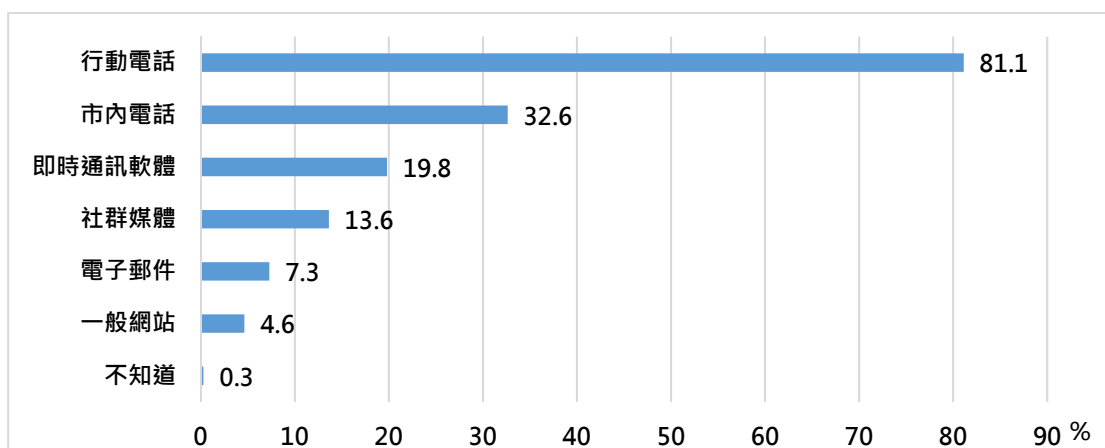
1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾超過 6 成 (65.9%) 有遇過電話詐騙或網路詐騙，僅約 3 成 (31.9%) 沒有遇過 (圖 45)；有遇過電話詐騙或網路詐騙者，達 8 成 (81.1%) 係透過行動電話接收到詐騙，其次為市內電話 (32.6%)、即時通訊軟體 (19.8%)，社群媒體占比亦超過 1 成 (13.6%) (圖 46)。



Base：N=1,053，單選

圖 45 遭遇電話詐騙或網路詐騙情形



Base：N=694，複選（有遇過電話詐騙或網路詐騙者）

圖 46 接收到詐騙的管道

2. 比較分析

(1) 區域差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾遭遇電話詐騙或網路詐騙情形，於居住地區達顯著差異。

交叉分析發現，各地區民眾皆以有遇過電話詐騙或網路詐騙為多數，其中又以中彰投地區的 72.9%最高、北北基地區的 56.8%最低。有遇過電話詐騙或網路詐騙者，各地區皆以透過行動電話接收到詐騙為主，其中又以中彰投地區的 92.7%最高、桃竹苗地區和雲嘉南地區的 75.1%最低；其次接收管道皆係透過市內電話，比例介於 2-4 成之間；另宜花東地區透過社群媒體（28.1%）和電子郵件（19.5%）接收到詐騙的比例明顯高於其他地區。

(2) 基本差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾遭遇電話詐騙或網路詐騙情形，於年齡達顯著差異。

依性別區分，男性（67.2%）和女性（64.7%）皆以有遇過電話詐騙或網路詐騙為多數。有遇過電話詐騙或網路詐騙者，男性（83%）和女性（79.3%）皆以透過行動電話接收到詐騙為主，市內電話次之，分別占 28.5%和 36.8%。

依年齡區分，各年齡層皆以有遇過電話詐騙或網路詐騙為多數，其中又以 66 歲及以上的 71.3%最高、16-25 歲的 50.5%最低。有遇過電話詐騙或網路詐騙者，各年齡層皆以透過行動電話接收到詐騙為主，其中又以 26-35 歲的 87.8%最高、66 歲及以上的 75.4%最低；其次接收管道，除 16-25 歲（28.3%）和 26-35 歲（29.1%）係透過即時通訊軟體外，其餘年齡層皆為透過市內電話，其中又以 66 歲及以上的 59.4%最高、36-45 歲的 28.8%最低；另 26-35 歲（21.4%）和 36-45 歲（20.6%）亦有超過 2 成係透過社群媒體接收到詐騙。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況皆以有遇過電話詐騙或網路詐騙為多數，其中又以配偶去世者的 70.7%最高、北北基地區的 62.3%最低。有遇過電話詐騙或網路詐騙者，各婚姻狀況皆以透過行動電話接收到詐騙為主，其中又以已婚者的 82.5%最高、已離婚/分居者的 68%最低；其次接收管道，未婚者（26.6%）係透過即時通訊軟體，已婚者（41.9%）、已離婚/分居者（32.8%）和配偶去世者（47.3%）皆為透過市內電話。

(3) 社會經濟身分差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾遭遇電話詐騙或網路詐騙情形，於職業、個人平均月收入達顯著差異。

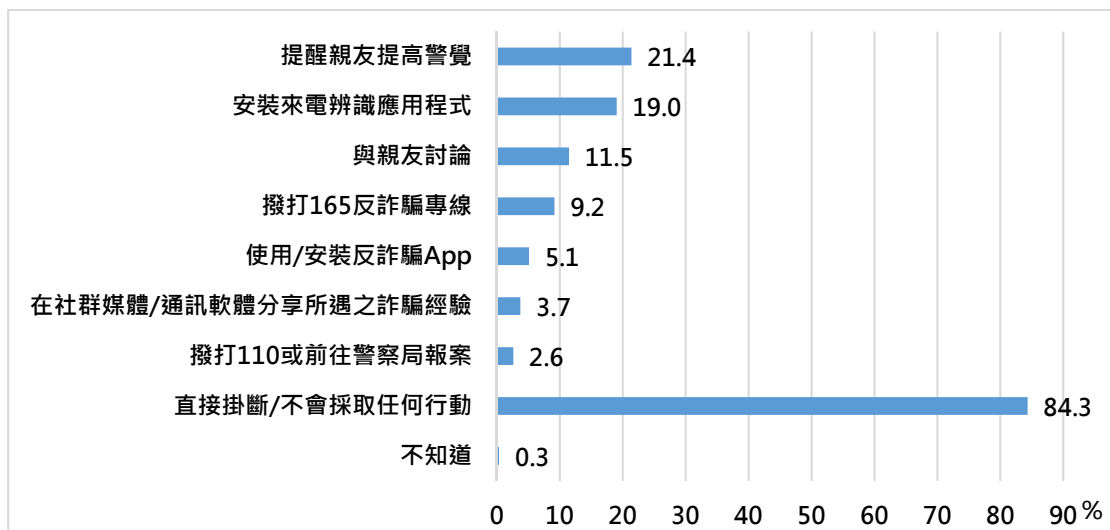
依職業區分，除農/林/漁/牧業（68.1%）和學生（49.9%）以沒有遇過電話詐騙或網路詐騙占比較高外，其餘職業皆以有遇過為多數，其中又以醫療保健及社會工作服務業的 92.7%最高、金融及保險業的 47.7%最低；礦業及土石採取業、電力及燃氣供應業、用水及汙染整治業因樣本數過少不予分析。

依個人平均月收入區分，各收入水準皆以有遇過電話詐騙或網路詐騙為多數，其中又以 5 萬-未滿 6 萬元收入者的 77.5%%最高、無收入者的 50.3%最低。

(二) 接觸詐騙後採取的行動 Q64

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾在接觸到詐騙後所採取的行動，超過 8 成（84.3%）會直接掛斷/不會採取任何行動，其次為提醒親友提高警覺（21.4%）、安裝來電辨識應用程式（19.0%）、與親友討論（11.5%）、撥打165反詐騙專線（9.2%）、使用/安裝反詐騙App（5.1%）、在社群媒體/通訊軟體分享所遇之詐騙經驗（3.7%）、撥打110或前往警察局報案（2.6%）、不知道（0.3%）（圖 47）。



Base：N=694，複選（有遇過電話詐騙或網路詐騙者）

圖 47 接觸到詐騙後所採取的行動

2. 比較分析

(1) 區域差異分析

交叉分析發現，各地區民眾在接觸到詐騙後所採取的行動皆以直接掛斷/不會採取任何行動為主，且比例皆超過 8 成，其中又以高屏澎地區的 88.7%最高、

北北基地區的 80.8%最低；其次採取的行動，北北基地區（23.4%）、桃竹苗地區（19.7%）和中彰投地區（19.9%）皆為安裝來電辨識應用程式，雲嘉南地區（30.6%）、高屏澎地區（18%）和宜花東地區（36.1%）皆為提醒親友提高警覺。

（2）基本差異分析

依性別區分，男性（86.2%）和女性（82.5%）在接觸到詐騙後所採取的行動皆以直接掛斷/不會採取任何行動為主；其次採取的行動，兩者皆為提醒親友提高警覺，分別占 18.2%和 24.5%。

依年齡區分，各年齡層在接觸到詐騙後所採取的行動皆以直接掛斷/不會採取任何行動為主，其中又以 66 歲及以上的 93.1%最高、26-35 歲的 76.3%最低；其次採取的行動，16-25 歲（29.4%）、26-35 歲（31.3%）和 36-45 歲（27.2%）皆為安裝來電辨識應用程式，46-55 歲（17.7%）、56-65 歲（21.5%）和 66 歲及以上（22.1%）皆為提醒親友提高警覺。

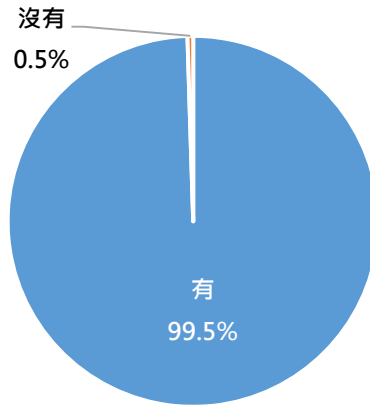
依婚姻狀況區分，各婚姻狀況在接觸到詐騙後所採取的行動皆以直接掛斷/不會採取任何行動為主，其中又以配偶去世者的 94.1%最高、未婚者的 82.2%最低；其次採取的行動，已婚者（21.7%）和已離婚/分居者（18.6%）皆為提醒親友提高警覺，未婚者係安裝來電辨識應用程式（25.3%），配偶去世者則係與親友討論（19.5%）。

十、社群媒體使用行為與感受

（一）社群媒體或即時通訊帳號使用情形 Q65 Q66

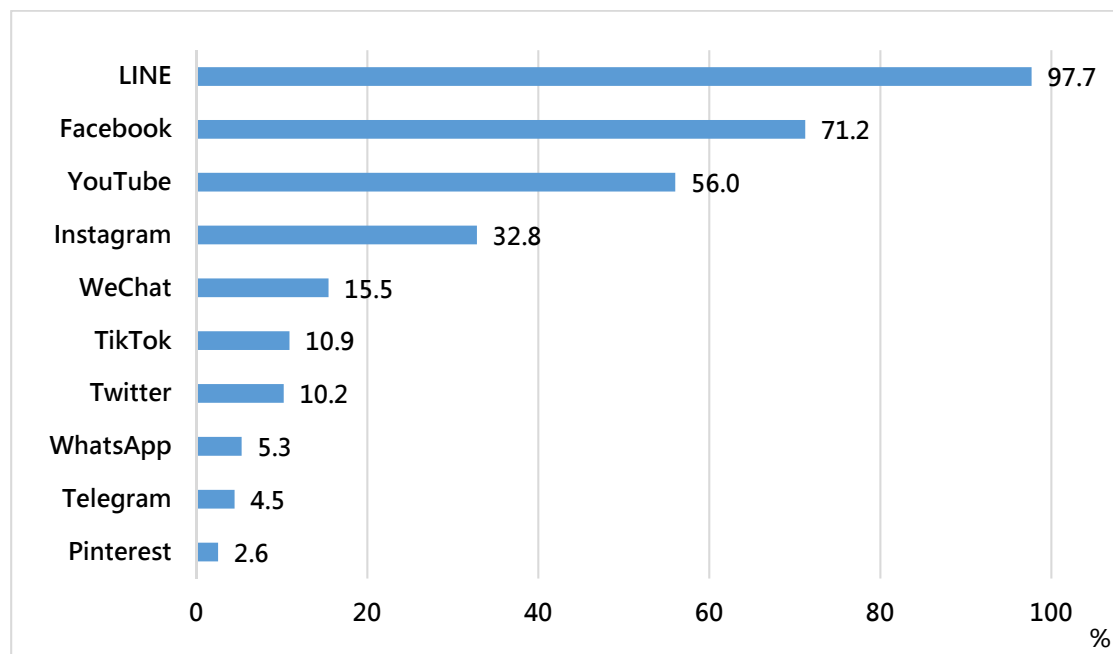
1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾高達 99.5%有社群媒體或即時通訊帳號（圖 48），且仍在使用的社群媒體或即時通訊帳號以 LINE 占比最高，達 97.7%，其次為 Facebook（包含 FacebookMessenger）（71.2%）、YouTube（56%），Instagram 占比亦超過 3 成（32.8%）（圖 49）。



Base：N=981，單選（有使用網路者）

圖 48 擁有社群媒體或即時通訊帳號情形



Base：N=976，複選（有社群媒體或即時通訊帳號者）

圖 49 仍在使用的社群媒體或即時通訊帳號（前十名）

2. 比較分析

（1）區域差異分析

交叉分析發現，各地區民眾有社群媒體或即時通訊帳號的比例皆高於 98%，其中中彰投地區和宜花東地區更達 100%。各地區民眾仍在使用的社群媒體或即時通訊帳號皆以 LINE 為主，且比例皆高於 95%；次多擁有的帳號，除桃竹苗地區為 YouTube（73.3%）外，其餘地區皆為 Facebook，比例介於 7-9 成之間。

(2) 基本差異分析

依性別區分，男性（99.4%）和女性（99.6%）有社群媒體或即時通訊帳號的比例皆高於 99%。兩者仍在使用的社群媒體或即時通訊帳號皆以 LINE 為主，分別為 97.4%和 97.9%；次多擁有的帳號，男性（68.5%）和女性（73.8%）皆為 Facebook。

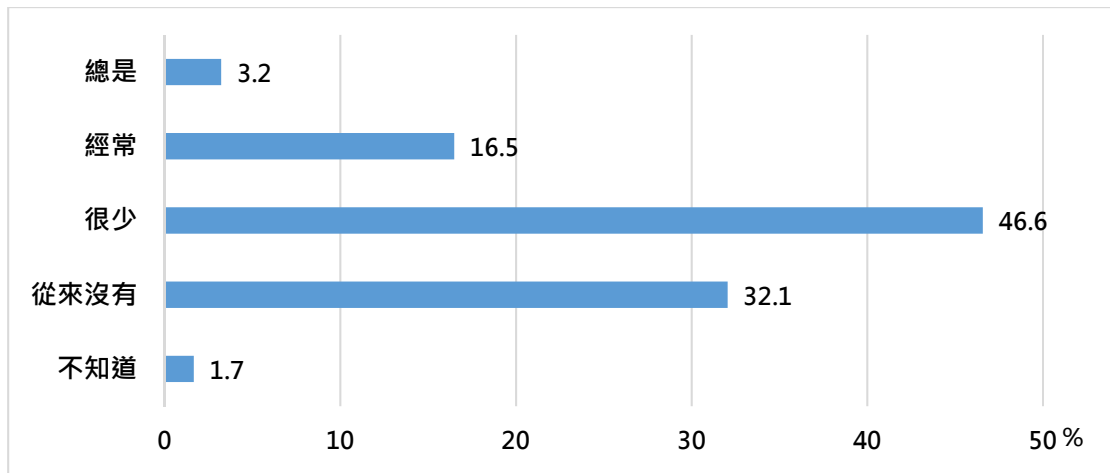
依年齡區分，各年齡層有社群媒體或即時通訊帳號的比例皆高於 98%，其中 26-35 歲、46-55 歲和 56-65 歲更達 100%。各年齡層仍在使用的社群媒體或即時通訊帳號皆以 LINE 為主，且比例皆高於 96%；次多擁有的帳號皆為 Facebook，其中又以 26-35 歲的 85.8%最高、66 歲及以上的 43.8%最低；另民眾仍在使用的 Facebook、Instagram、YouTube、Twitter 和 WeChat 等帳號的比例皆大致隨年齡遞減。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況有社群媒體或即時通訊帳號的比例皆高於 96%，其中已婚者、配偶去世者更達 100%。各婚姻狀況仍在使用的社群媒體或即時通訊帳號皆以 LINE 為主，且比例皆高於 95%；次多擁有的帳號，除配偶去世者為 YouTube（47.1%）外，其餘婚姻狀況皆為 Facebook，比例介於 6-8 成之間。

(二) 過去一年內在社群媒體或即時通訊看到令人反感或認為不適當內容的頻率 Q67

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾超過 6 成（66.3%）在過去一年內有在社群媒體或即時通訊看到令人反感或認為不適當的內容（合計總是、經常和很少），但其中以很少看到（46.6%）為多數，總是看到和經常看到分別占 3.2%和 16.5%；另有 32.1%從來沒有看到令人反感或認為不適當的內容（圖 50）。



Base：N=976，單選（有社群媒體或即時通訊帳號者）

圖 50 過去一年內在社群媒體或即時通訊看到令人反感或認為不適當內容的頻率

2. 比較分析

（1）區域差異分析

交叉分析發現，關於過去一年內在社群媒體或即時通訊看到令人反感或認為不適當內容的頻率，除中彰投地區以從來沒有（41.6%）為多數外，其餘地區皆以很少看到為主，其中又以北北基地區的 51.2% 最高、宜花東地區的 34% 最低。

（2）基本差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾過去一年內在社群媒體或即時通訊看到令人反感或認為不適當內容的頻率，於年齡達顯著差異。

依性別區分，關於過去一年內在社群媒體或即時通訊看到令人反感或認為不適當內容的頻率，男性（44.7%）和女性（48.4%）皆以很少看到為主，但兩者從來沒有看到的比例亦超過 3 成，分別為 32.3% 和 31.8%。

依年齡區分，關於過去一年內在社群媒體或即時通訊看到令人反感或認為不適當內容的頻率，除 66 歲及以上以從來沒有（48.7%）為多數外，其餘年齡層皆以很少看到為主，其中又以 36-45 歲的 56.4% 最高、56-65 歲的 42.2% 最低。

依婚姻狀況區分，關於過去一年內在社群媒體或即時通訊看到令人反感或認為不適當內容的頻率，除配偶去世者以從來沒有（57%）為多數外，其餘婚姻狀況皆以很少看到為主，其中又以未婚者的 53.6% 最高、已離婚/分居者的 39.3% 最低。

(3) 社會經濟身分差異分析

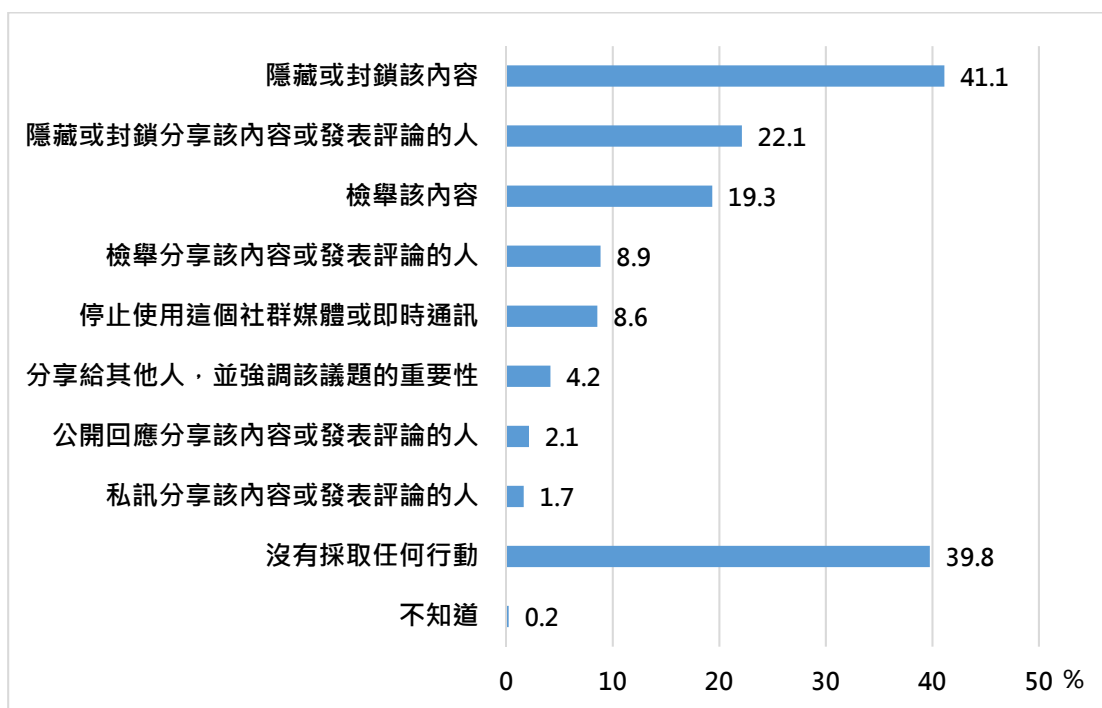
卡方檢定結果顯示，民眾過去一年內在社群媒體或即時通訊看到令人反感或認為不適當內容的頻率，於個人平均月收入達顯著差異。

依個人平均月收入區分，關於過去一年內在社群媒體或即時通訊看到令人反感或認為不適當內容的頻率，除未滿 1 萬元收入者（46.7%）和 1 萬-未滿 2 萬元收入者（48.8%）以從來沒有為多數外，其餘收入水準皆以很少看到為主，其中又以 4 萬-未滿 5 萬元收入者的 58% 最高、2 萬-未滿 3 萬元收入者的 39.9% 最低。

(三) 看到令人反感或認為不適當內容後曾採取的行動 Q68

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾在看到令人反感或認為不適當內容後曾採取的行動，以隱藏、封鎖或檢舉該內容（41.1%）為多數，其次為隱藏或封鎖分享該內容或發表評論的人（22.1%）、檢舉該內容（19.3%），但有近 4 成（39.8%）民眾沒有採取任何行動（圖 51）。



Base：N=647，複選（有在社群媒體或即時通訊看到令人反感或認為不適當內容者）

圖 51 在看到令人反感或認為不適當內容後曾採取的行動

2. 比較分析

(1) 區域差異分析

交叉分析發現，民眾在看到令人反感或認為不適當內容後曾採取的行動，除宜花東地區以隱藏或封鎖分享該內容或發表評論的人（38.2%）占比最高外，其餘地區皆以隱藏或封鎖該內容為主，其中又以雲嘉南地區的 49.1%最高、高屏澎地區的 34.7%最低；另北北基地區（27%）和雲嘉南地區（27.2%）會檢舉該內容的比例皆超過 2 成，相對較高；而各地區沒有採取任何行動的比例皆超過 3 成，其中中彰投地區更達 49.6%。

(2) 基本差異分析

依性別區分，男性（41.6%）和女性（41.9%）在看到令人反感或認為不適當內容後曾採取的行動，皆以隱藏或封鎖該內容為主；次多採取之行動，男性為檢舉該內容（19.7%），女性為隱藏或封鎖分享該內容或發表評論的人（25%）；另兩者皆有約 4 成沒有採取任何行動，分別占 41.2%和 38.4%。

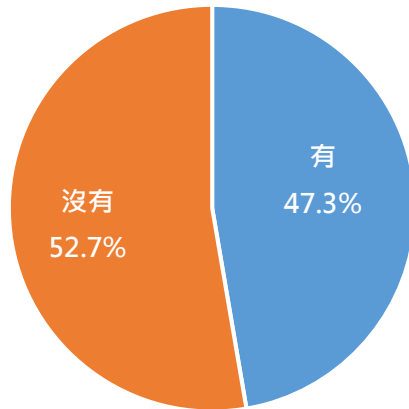
依年齡區分，各年齡層在看到令人反感或認為不適當內容後曾採取的行動皆以隱藏或封鎖該內容為主，且比例隨年齡遞減，以 16-25 歲的 52.8%最高、66 歲及以上的 24.6%最低；另 16-25 歲（21.2%）、26-35 歲（35%）和 36-45 歲（26.1%）會檢舉該內容的比例皆超過 2 成，相對較高；而各年齡層沒有採取任何行動的比例大致隨年齡遞增，以 66 歲及以上的 66.7%最高、26-35 歲的 24.1%最低。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況在看到令人反感或認為不適當內容後曾採取的行動皆以隱藏或封鎖該內容為主，其中又以未婚者的 47.4%最高、配偶去世者的 21.5%最低；另未婚者近 3 成（28.1%）會檢舉該內容，比例明顯高於其他婚姻狀況；各婚姻狀況沒有採取任何行動的比例皆超過 3 成，其中又以配偶去世者的 61%最高。

(四) 對於社群媒體或即時通訊上訊息真實程度的看法 Q69 Q70

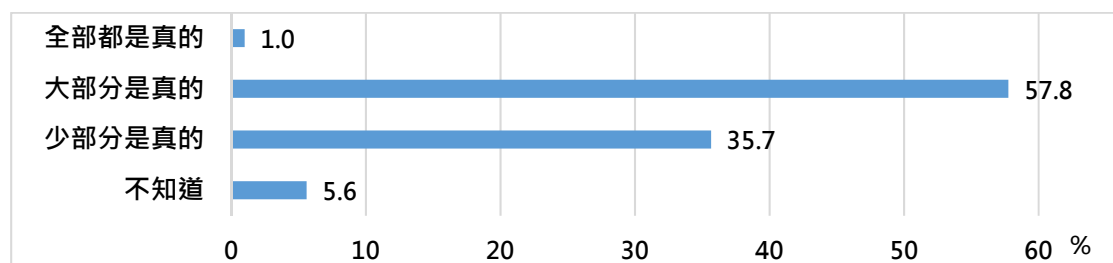
1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾在使用社群媒體或即時通訊時，超過半數（52.7%）沒有想過在這些網站或 App 上所發布訊息的真實性（圖 52）；有想過訊息真實性者，認為在社群媒體或即時通訊上所看到訊息的真實程度以大部分是真的（57.8%）為多數，其次為少部分是真的（35.7%），僅有 1%認為全部都是真的（圖 53）。



Base：N=976，單選（有社群媒體或即時通訊帳號者）

圖 52 有沒有想過在社群媒體或即時通訊上所發布訊息的真實性



Base：N=462，單選（有想過在社群媒體或即時通訊上所發布訊息真實性者）

圖 53 認為在社群媒體或即時通訊上所看到訊息的真實程度

2. 比較分析

（1）區域差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾有沒有想過在社群媒體或即時通訊上所發布訊息的真實性，於居住地區達顯著差異。

交叉分析發現，民眾在使用社群媒體或即時通訊時，北北基地區（58.4%）、桃竹苗地區（50.6%）和宜花東地區（53.1%）皆以有想過在這些網站或 App 上所發布訊息的真實性為多數，中彰投地區（73.4%）、雲嘉南地區（56.5%）和高屏澎地區（53.6%）則以沒有想過的占比較高。有想過訊息真實性者，認為在社群媒體或即時通訊上所看到訊息的真實程度，除桃竹苗地區以少部分是眞的（55%）為多數外，其餘地區皆以大部分是真的為主，其中又以北北基地區的 65.7% 最高、中彰投地區的 54.4% 最低。

(2) 基本差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾有沒有想過在社群媒體或即時通訊上所發布訊息的真實性，於年齡達顯著差異。

依性別區分，民眾在使用社群媒體或即時通訊時，男性(51.4%)和女性(54%)皆以沒有想過在這些網站或 App 上所發布訊息的真實性為多數；有想過訊息真實性者，認為在社群媒體或即時通訊上所看到訊息的真實程度，兩者皆以大部分是真的為主，分別占 60.3%和 55.2%。

依年齡區分，民眾在使用社群媒體或即時通訊時，16-25 歲 (54.1%)、26-35 歲 (62.2%) 和 36-45 歲 (52.4%) 皆以有想過在這些網站或 App 上所發布訊息的真實性為多數，46-55 歲 (52.2%)、56-65 歲 (59.4%) 和 66 歲及以上 (74%) 則以沒有想過的占比較高。有想過訊息真實性者，認為在社群媒體或即時通訊上所看到訊息的真實程度，各年齡層皆以大部分是真的為主，其中又以 16-25 歲的 66%最高、36-45 歲的 52.4%最低。

依婚姻狀況區分，民眾在使用社群媒體或即時通訊時，未婚者 (57.5%) 以有想過在這些網站或 App 上所發布訊息的真實性為多數，已婚者 (59%)、已離婚/分居者 (51.4%) 和配偶去世者 (66.3%) 則以沒有想過的占比較高。有想過訊息真實性者，認為在社群媒體或即時通訊上所看到訊息的真實程度，各婚姻狀況皆以大部分是真的為主，其中又以未婚者的 59.1%最高、已離婚/分居者的 54.8%最低。

(3) 社會經濟身分差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾有沒有想過在社群媒體或即時通訊上所發布訊息的真實性，於居住狀況、教育程度、職業、個人平均月收入達顯著差異。

依居住狀況區分，民眾在使用社群媒體或即時通訊時，自有房屋者以沒有想過 (54.8%) 在這些網站或 App 上所發布訊息的真實性為多數，租屋者則以有想過 (55.8%) 的占比較高。

依教育程度區分，民眾在使用社群媒體或即時通訊時，除大學程度者(58.3%)和碩士及以上程度者 (69.8%) 以有想過在這些網站或 App 上所發布訊息的真實性為多數外，其餘教育程度皆以沒有想過為主，其中又以小學及以下程度者的 76.5%最高、高中職程度者的 56%最低。

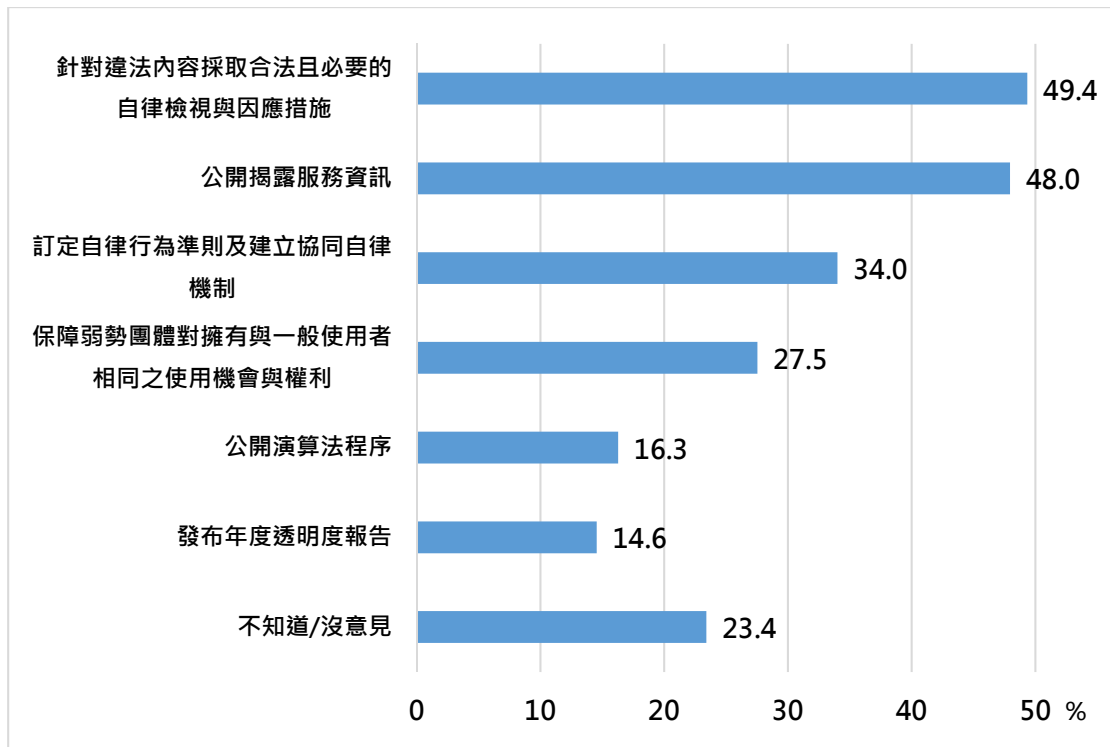
依職業區分，民眾在使用社群媒體或即時通訊時，製造業（56.2%）、批發及零售業（53.8%）、住宿及餐飲業（58.6%）、出版/影音製作/傳播及資訊服務業（89.1%）、專業/科學及技術服務業（52.8%）、教育業（63.7%）、公共行政及國防/強制性社會安全業（66.3%）、醫療保健及社會工作服務業（62.5%）、藝術/娛樂及休閒服務業（69.5%）、學生（61.1%）皆以有想過在這些網站或 App 上所發布訊息的真實性為多數，其餘職業則皆以沒有想過為主；礦業及土石採取業、電力及燃氣供應業、用水及汙染整治業因樣本數過少不予分析。

依個人平均月收入區分，民眾在使用社群媒體或即時通訊時，除 4 萬-未滿 5 萬元收入者（53.5%）和 6 萬元以上收入者（61%）以有想過在這些網站或 App 上所發布訊息的真實性為多數外，其餘收入水準皆以沒有想過為主，其中又以 1 萬-未滿 2 萬元收入者的 70.5% 最高、2 萬-未滿 3 萬元收入者的 51.2% 最低。

（五）認為社群媒體或即時通訊平臺業者為保障使用者權益應採取的行動 Q71

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾認為社群媒體或即時通訊平臺業者為保障使用者權益應採取的行動，以針對違法內容採取合法且必要的自律檢視與因應措施（49.4%）占比最高，其次為公開揭露服務資訊（如服務條款、個資保護申聲明等）（48%）、訂定自律行為準則及建立協同自律機制（34%）（圖 54）。



Base：N=981，複選（有使用網路者）

圖 54 認為社群媒體或即時通訊平臺業者為保障使用者權益應採取的行動

2. 比較分析

（1）區域差異分析

交叉分析發現，民眾認為社群媒體或即時通訊平臺業者為保障使用者權益應採取的行動，除北北基地區（54.9%）和桃竹苗地區（38.7%）以公開揭露服務資訊為多數外，其餘地區皆以針對違法內容採取合法且必要的自律檢視與因應措施為主，其中又以中彰投地區的 57.3% 最高、宜花東地區的 45.8% 最低；另桃竹苗地區（34.9%）和宜花東地區（41.5%）超過 3 成表示不知道/沒意見。

（2）基本差異分析

依性別區分，民眾認為社群媒體或即時通訊平臺業者為保障使用者權益應採取的行動，男性以針對違法內容採取合法且必要的自律檢視與因應措施（48.6%）為多數，女性則以公開揭露服務資訊（50.3%）占比最高。

依年齡區分，民眾認為社群媒體或即時通訊平臺業者為保障使用者權益應採取的行動，除 56-65 歲（46.6%）和 66 歲及以上（34.2%）以公開揭露服務資訊為多數外，其餘年齡層皆以針對違法內容採取合法且必要的自律檢視與因應措施為主，其中又以 26-35 歲的 62.3% 最高、46-55 歲的 48.3% 最低；另 66 歲及以上

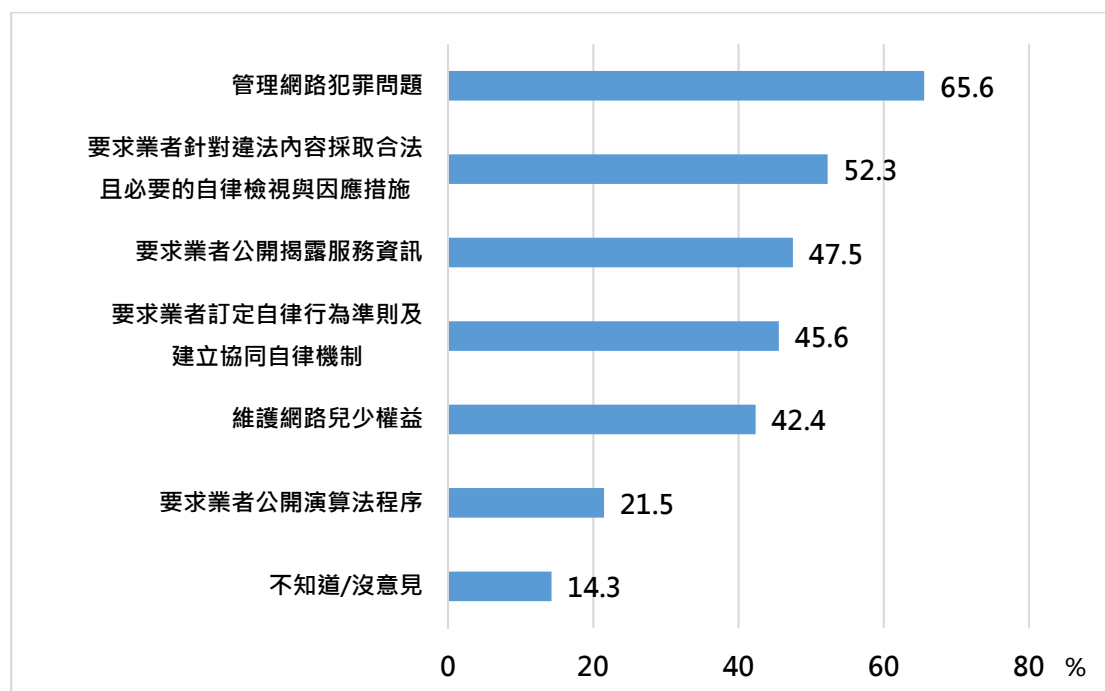
(43.5%) 超過 4 成表示不知道/沒意見。

依婚依狀況區分，民眾認為社群媒體或即時通訊平臺業者為保障使用者權益應採取的行動，未婚者(56.6%)和已離婚/分居者(43.7%)皆以針對違法內容採取合法且必要的自律檢視與因應措施為主，已婚者(48%)和配偶去世者(31.2%)則以公開揭露服務資訊占比最高；另已離婚/分居者(37.9%)和配偶去世者(49.7%)超過 3 成表示不知道/沒意見。

(六) 認為政府為適度規定管制社群媒體或即時通訊平臺可採取的措施 Q72

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾認為政府為適度規定管制社群媒體或即時通訊平臺可採取的措施，以管理網路犯罪問題（如網路詐騙、假訊息）(65.6%) 占比最高，其次為要求業者針對違法內容採取合法且必要的自律檢視與因應措施(如移除不實資訊、懲處發佈不實資訊的帳號)(52.3%)、要求業者公開揭露服務資訊（如服務條款、個資保護申聲明等）(47.5%) (圖 55)。



Base：N=981，複選（有使用網路者）

圖 55 認為政府為適度規定管制社群媒體或即時通訊平臺可採取的措施

2. 比較分析

(1) 區域差異分析

交叉分析發現，民眾認為政府為適度規定管制社群媒體或即時通訊平臺可採取的措施，除宜花東地區以要求業者訂定自律行為準則及建立協同自律機制（如制定不實訊息防制業者自律準則、成立自律組織相互監督）（59.8%）占比最高外，其餘地區皆以管理網路犯罪問題為多數，其中又以北北基地區的 72.6% 最高、雲嘉南地區的 53% 最低；另宜花東地區達 4 成（40.2%）表示不知道/沒意見。

(2) 基本差異分析

依性別區分，男性（61.4%）和女性（69.6%）認為政府為適度規定管制社群媒體或即時通訊平臺可採取的措施，皆以管理網路犯罪問題占比最高。

依年齡區分，各年齡層認為政府為適度規定管制社群媒體或即時通訊平臺可採取的措施，皆以管理網路犯罪問題為多數，其中又以 36-45 歲的 71.7% 最高、66 歲及以上的 55.1% 最低。

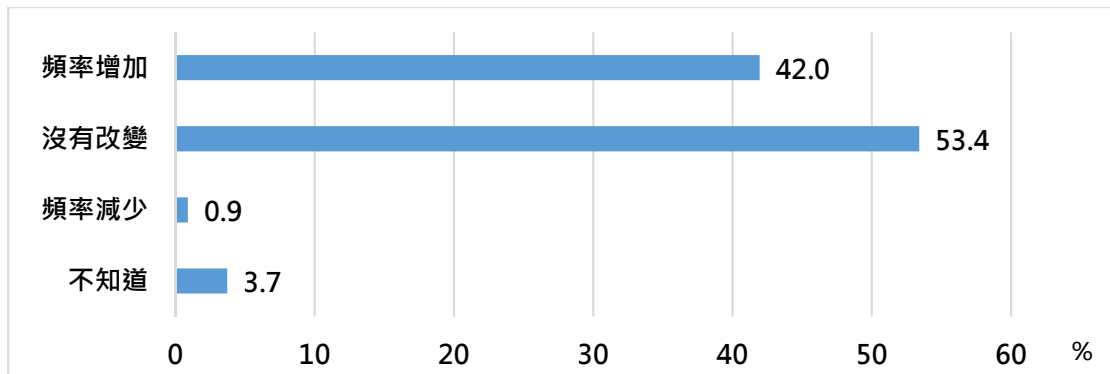
依婚依狀況區分，各婚姻狀況認為政府為適度規定管制社群媒體或即時通訊平臺可採取的措施，皆以管理網路犯罪問題為多數，其中又以未婚者的 69.9% 最高、已離婚/分居者的 49.5% 最低；另已離婚/分居者超過 3 成（32.5%）表示不知道/沒意見。

十一、 疫情後數位應用能力

(一) 疫情爆發後至今數位服務使用頻率變化 Q73

1. 整體分析

自嚴重特殊傳染性肺炎（COVID-19）爆發後至今，我國 16 歲以上民眾超過半數（53.4%）使用數位服務（如視訊會議、線上學習、網路購物）的頻率沒有改變，而頻率增加者占 42%，僅有 0.9% 使用數位服務的頻率減少（圖 56）。



Base：N=1,053，單選

圖 56 疫情爆發後至今數位服務使用頻率變化

2. 比較分析

(1) 區域差異分析

交叉分析發現，自 COVID-19 爆發後至今，關於民眾使用數位服務的頻率變化，除桃竹苗地區以頻率增加（49.7%）占比最高外，其餘地區皆以沒有改變為多數，其中又以中彰投地區的 60.3% 最高、宜花東地區的 46.3% 最低。

(2) 基本差異分析

依性別區分，自 COVID-19 爆發後至今，男性（56%）和女性（50.9%）使用數位服務的頻率皆以沒有改變為多數。

依年齡區分，自 COVID-19 爆發後至今，關於民眾使用數位服務的頻率變化，16-25 歲（70.3%）、26-35 歲（57.2%）和 36-45 歲（53.8%）皆以頻率增加為主，46-55 歲（62.8%）、56-65 歲（59.4%）和 66 歲及以上（78.2%）則以沒有改變為多數。

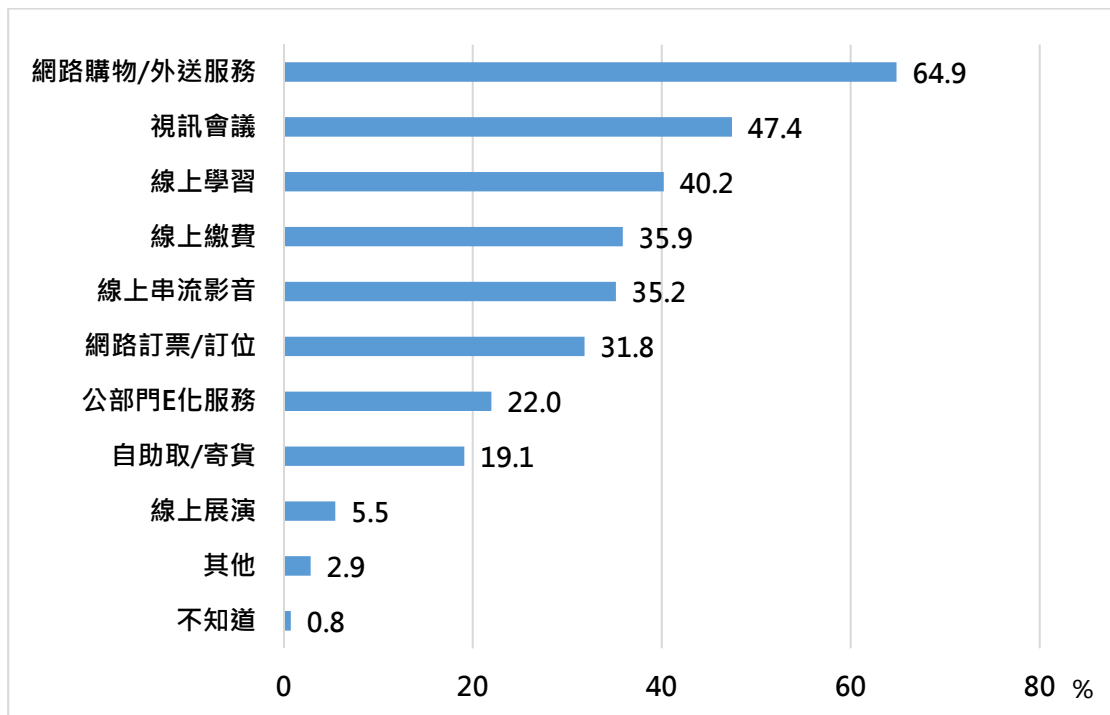
依婚依狀況區分，關於民眾使用數位服務的頻率變化，除未婚者以頻率增加（56.4%）占比最高外，其餘婚姻狀況皆以沒有改變為多數，其中又以配偶去世者的 70.7% 最高、未婚者的 39.7% 最低。

(二) 增加使用頻率的數位服務 Q74

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾因疫情增加使用頻率的數位服務以網路購物/外送服務（64.9%）為主，其次為視訊會議（47.4%）、線上學習（40.2%），而線上繳費（35.9%）、線上串流影音（35.2%）和網路訂票/訂位（31.8%）等服務占比亦超

過3成（圖57）。



Base：N=442，複選（因疫情使用數位服務頻率增加者）

圖 57 因疫情增加使用頻率的數位服務

2. 比較分析

（1）區域差異分析

交叉分析發現，民眾因疫情增加使用頻率的數位服務，除桃竹苗地區以視訊會議（43.5%）、宜花東地區以線上繳費（63.7%）占比最高外，其餘地區皆以網路購物/外送服務為主，其中又以中彰投地區的 77.7%最高、北北基地區的 66%最低；另雲嘉南地區增加網路訂票/訂位（51.1%）和自助取/寄貨（如 i 郵箱、智取站）（43%）使用頻率，以及宜花東地區增加線上學習（63%）和線上串流影音（59.2%）使用頻率的比率皆明顯高於其他地區。

（2）基本差異分析

依性別區分，男性（57.6%）和女性（70.8%）因疫情增加使用頻率的數位服務皆以網路購物/外送服務為主，其次皆為視訊會議，分別占 50.7%和 44.7%。

依年齡區分，民眾因疫情增加使用頻率的數位服務，除 16-25 歲以線上學習（75.1%）、66 歲及以上以線上串流影音（48%）占比最高外，其餘年齡層皆以網路購物/外送服務為主，其中又以 36-45 歲的 77.9%最高、56-65 歲的 54.6%最低；

另 26-35 歲增加線上繳費（51.4%）、線上串流影音（53.2%）和網路訂票/訂位（44.5%）使用頻率，以及 36-45 歲增加線上展演（12.7%）使用頻率的比率皆明顯高於其他年齡層。

依婚依狀況區分，民眾因疫情增加使用頻率的數位服務，除配偶去世者以線上串流影音（27.5%）占比最高外，未婚者（64.6%）、已婚者（68.3%）和已離婚分居者（44.4%）皆以網路購物/外送服務為主。

肆、通訊市場問卷調查專家焦點座談

一、專家焦點座談會目的與討論議題

本研究於完成「通訊市場」問卷分析後，根據研究發現彙整重要議題，邀請相關領域之產學專家舉辦焦點座談會，以深入探討所得數據意涵，並對產業現況與發展趨勢提出相關建議，作為擘劃通傳市場及法規政策走向評估之參考。

一、會議時間：2023 年 8 月 16 日（三）上午 09:30-12:00

二、會議地點：台經院 202 會議室（台北市德惠街 16-8 號 2 樓）

三、與會人員（按姓氏筆劃序）：

中原大學財經法律學系 林孟楠教授

高雄科技大學科技法律研究所 程法彰教授

暨南大學電機工程學系 魏學文教授

臺灣通訊學會 劉崇堅理事長

臺灣電信產業發展協會 劉莉秋副秘書長

四、會議議程：

09：15～09：30	❖ 報到
09：30～09：33	❖ 主持人致詞
09：33～09：50	❖ 引言報告—「通訊市場」問卷調查初步成果報告
09：50～12：00	❖ 議題討論

五、討論議題：

（一）我國 5G 普及率與市場需求

我國 5G 開臺 3 年，根據 112 年調查結果顯示，我國 16 歲以上民眾自 4G 轉換至 5G 情形，超過 7 成（72.1%）沒有轉換，未自 4G 轉換到 5G 服務的原因以「目前使用的 4G 服務已足夠滿足需求」（70.8%）占比最高；有轉換者（25.5%）自 4G 轉換到 5G 服務的原因以「因換約或購機有優惠」（54.3%）為主。而民眾對 4G 與 5G 的行動電話使用滿意度方面，4G 網路傳輸速度滿意度平均為 7.89 分（1 分表示非常不滿意，10 分表示非常滿意）、網路涵蓋率滿意度平均為 7.86 分；5G 網路傳輸速度滿意度平均為 7.49 分、網路涵蓋率滿意度平均為 7.10 分。

綜觀言之，民眾 5G 轉換率低，認為 4G 服務已符合使用需求，且 4G 在網路傳輸速度與涵蓋率體驗上亦皆優於 5G。

然而，根據國際行動網路測速機構 Opensignal 2022 年資料顯示，我國 5G 高峰時段下載速度於國際間居冠，影音體驗滿意度位居第四，網路語音滿意度亦名列前茅，優於新加坡、澳洲等國家。

■ **問題一：**我國 5G 評測結果優異，卻與民眾體驗滿意度存有落差，其關鍵因素為何？

■ **問題二：**政府與產業大力投入 5G 佈建的同時，應如何提升民眾 5G 使用需求？

(二) 電信網路詐騙防範策略

根據 112 年通訊市場調查結果，我國超過 6 成（65.9%）民眾有遇過電話詐騙或網路詐騙經驗，其中達 8 成（81.1%）係透過行動電話接收到詐騙，市內電話占超過 3 成（32.6%），即時通訊軟體與社群媒體比例分別為 19.8%、13.6%。而民眾在接觸到詐騙後所採取的行動大多為直接掛斷/不會採取任何行動（84.3%）。根據警政署統計資料，我國 111 年詐騙案件數 2 萬 9,509 件，較前年增加 4,785 件，詐騙財產損失超過 60 億元。112 年 1 至 5 月詐騙案件數共 1 萬 3,363 件，較去年同期增加 2,346 件（+21.29%）。

隨著全球行動通訊普及率以及網路使用率提高，透過行動電話、簡訊、數位平臺行使之詐騙犯罪猖獗，國際主要國家如英國即於今年 5 月發布「詐騙策略：阻止詐騙與保護公眾（Fraud Strategy: stopping scams and protecting the public）」戰略；澳洲政府亦計劃建立簡訊服務發送者 ID 登記冊，以打擊簡訊詐騙。

■ **問題一：**面對詐騙案件層出不窮，政府應如何與電信產業或數位平臺業者合作，共同打擊詐騙？可能遭遇的問題又為何？

(三) 數位平臺網路成本分攤議題

數位應用服務迅速擴展，致使網路流量需求增加，國際間以電信業者為主的網際網路服務提供者（Internet Service Provider, ISP），為舒緩壅塞網路頻寬、維持網路速度及使用品質，額外支出費用升級或佈建網路基礎建設，ISP 認為大型數位平臺業者或內容與應用程式提供者（Content and application provider, CAP）推出數位應用服務，其獲取龐大收益卻未對網路建設成本提供貢獻，ISP 亦認為

額外的網路建設成本成為負擔，將影響其對創新通訊技術之投資意願，故提出網路成本分攤機制。為順應產業需求，歐盟執委會（European Commission, EC）於今年 3 月發布公眾諮詢，開放各界提供意見。

觀察我國相關資料，根據 112 年調查結果，民眾使用網路從事之活動比例最高的是「撥打網路語音電話」（75.2%），其次為「下載圖片/電影/影片/音樂、玩或下載遊戲」（44.7%）、「參與社群網路」（37.7%）、「觀賞網路電視」（36%），顯示民眾高度使用內容應用程式或大型數位平臺。而依據國家通訊傳播委員會資料統計，過去 5 年我國 5 大電信業者網路傳輸量大幅增加，整體傳輸量自 108 年 473,496,631 GB 提升至 112 年 928,825,444GB，成長幅度近兩倍。

■ **問題一：**綜觀國際發展趨勢與我國市場結構，我國電信產業與數位應用服務是否發生網路建設成本與獲益不平衡情形？數位平臺是否應分攤電信業者網路建設成本？

■ **問題二：**若採行網路成本分攤，相關機制與配套措施可以如何設計？可能面臨的挑戰為何？

(四) 後疫情時代的數位應用服務

根據 112 年通訊市場調查結果，自嚴重特殊傳染性肺炎（COVID-19）爆發後至今，我國 16 歲以上民眾超過半數（53.4%）使用數位服務的頻率沒有改變，但亦有超過四成（42%）使用頻率增加。因疫情增加使用頻率的數位服務又以網路購物/外送服務（64.9%）為主，其次為視訊會議（47.4%）、線上學習（40.2%）。從消費需求面分析，COVID-19 促使民眾近用數位服務，亦在後疫情時期延續一定程度的數位應用習慣。

■ **問題一：**嚴重特殊傳染性肺炎（COVID-19）爆發後至今，疫情促成網路寬頻需求及升速的效益如何？

■ **問題二：**應如何順勢提升智慧醫療、智慧產業、智慧居家、智慧政府等等進一步的 5G 垂直應用？目前推廣智慧應用所面臨的挑戰與機會為何？

二、 專家焦點座談會重點摘要

本研究根據各項討論議題，彙整與會專家學者重點及建議如下表。

(一) 我國 5G 普及率與市場需求

專家學者 (按姓氏筆劃序)	重點摘要
林孟楠教授	<ul style="list-style-type: none"> ● 以前 3G 到 4G 過渡順利，係因產業結構跟消費者使用環境有很明顯的改變，如智慧型手機的普及以及上網需求量提升，帶動產業結構生態系的改變。然而前 4G 到 5G 的轉換，其技術進步並沒有讓消費者有明顯的感受。 ● 資費問題方面，過去 4G 吃到飽的消費文化對 5G 的普及有所影響，但因 5G 標金、技術等因素，5G 資費會較貴。在目前的消費文化下，電信業者必須提供消費者較容易接受的價格或方案，才有可能帶動 5G 普及。
程法彰教授	<ul style="list-style-type: none"> ● 從技術發展的角度來講，5G 目前還未出現殺手級應用，但因我國目前 5G 尚處發展階段，政府或可於使用費或佈建方面給予業者和緩空間，以度過轉換期，待殺手級應用出來且技術成熟後，再大力推動 5G 普及率。 ● 個資保護以及消弭資安疑慮亦是民眾擁抱 5G 的前提要件，沒有資安或個資顧慮的情況下，才能真正帶起 5G 應用。
魏學文教授	<ul style="list-style-type: none"> ● 對民眾來講，對於通訊服務的滿意度最直接印象為終端對終端的品質，但電信網路複雜，5G 核心網路可能與有線寬頻網路或 4G 共用，亦可能因多種原因影響本身沒有問題的 5G 傳輸，然而民眾的主觀意識及感受與網路的實際運作情況有落差，若無法直接感受 4G 與 5G 差異性，轉換到 5G 的誘因就不強。 ● 我國 4G 電信資費非常優惠，當民眾已習慣這樣的費用，且同時對 5G 差異感受不大時，轉換至資費較貴 5G 意願度低。
劉崇堅理事長	<ul style="list-style-type: none"> ● 消費者支付意願不高的產品或服務，性能與品質的優異程度無法當做提升使用需求的訴求。因此，若非業者以資費引導，5G 轉換率可能更低。 ● 目前電信業者提供消費大眾的 5G 通訊服務主要應

	<p>用高速度的特性，低延遲與廣連接兩項功能則有待整體網路的轉型和變革、企業技術革命的落實商用化，以及廣為市場所接受，才有可能誘發消費者大量需求。業界目前面臨的最大問題仍在於 5G 的殺手級應用尚未出現，預期中的各項使用體驗未能蔚為風潮，民眾 5G 使用需求自然仍待提升。</p>
劉莉秋副秘書長	<ul style="list-style-type: none"> ● 世界各國做 5G 標準開發或者是應用的時候，不是針對消費市場，反而針對的是企業客戶需求的市場，5G 技術本來就不太有利於移動性，更屬於定點式的、垂直式的一種創新應用服務標準。5G 特性在感受度很難贏過已經經過 10 年綿密建設的 4G，消費者很難感受到兩者之間差異，5G 強項為企業客戶的垂直應用，就消費市場來講相對弱勢。

(二) 電信網路詐騙防範策略

專家學者 (按姓氏筆劃序)	重點摘要
林孟楠教授	<ul style="list-style-type: none"> ● 詐騙嚴重也與電信產業高度發展有關，電信業自由化後，國家以公權力強制介入的管道跟能力越來越少，消費者需承擔自我選擇和辨別資訊真假的責任。 ● 政府要強力介入內容管制恐被質疑打擊言論自由，因此從上游端解決詐騙相對困難，從中下游端去處理較適合，例如請平臺業者適度推播訊息提醒民眾。另外，強制要求電信業者或平臺業者協助打詐亦須有明確的法律依據。 ● 詐騙形式眾多，最大癥結係個資法或資安沒有落實。建議政府先帶頭做好個資保護，然後督導業者，才可避免詐騙出現。 ● 詐騙集團於詐騙過程也會使用心理學技巧，例如電話語音詐騙會要求民眾不能掛電話，必須一直保持連線狀態，目的是要把民眾的注意力鎖定在電話上，沒有機會去驗證。因此政府可諮詢認知心理學專家，在這種類似的詐騙情境裡，可以如何阻斷詐騙者攫取人民注意力。
程法彰教授	<ul style="list-style-type: none"> ● 觀察我國相關法制，如《證券投資信託及顧問法》，規範當主管機關、警政單位發現投資詐騙情形，通知網際網路平臺提供者、網際網路應用服務提供者、網際網路接取服務提供者或其他網路傳播媒體業者

	<p>時，業者必須主動下架內容或封鎖。從業者負擔網路內容責任的角度而言，電信業與平臺業者角色不同，電信業者係網路接取業者，理論上並不負擔平臺內容的法律責任。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 層出不窮的網路違法行為，目前仍有待單純提供連線的電信業者外的其他網路服務提供者，作為積極參與執法角色，因此對於網路違法行為的把關重責大任，然而論理上不應該讓電信業者全面承擔。 ● 可行的解套方法為是修法，將原本不受管制但具違法把關能力而本屬於二類的業者納進來，讓主管機關或司法單位有法源依據去管制與要求業者具體配合。
魏學文教授	<ul style="list-style-type: none"> ● 我國目前應對電信詐騙措施基本上屬於應用服務層，若從技術角度制止詐騙，從平臺層做阻絕最有效過，但推動困難原因在於法律層面，包含法律授權、業者免責權等。
劉莉秋副秘書長	<ul style="list-style-type: none"> ● 原則上電信業者不對內容負擔任何責任，因為其沒有權利監控用戶內容，必須由產製內容者或平臺業者對內容負責任。《電信管理法》明文規定公眾電信網路設計者不准窺視用戶任何內容，因此電信業者也不可能幫用戶過濾來電是否為詐騙。 ● 民主自由的國家，只要任何一個機制以防詐的名義做自動攔截用戶來電或簡訊，那通訊自由就有可能受到侵害，係違反憲法。 ● 政府提出任何防範詐騙的手段都要考慮合不合憲，以及合不合法，並建立全民防詐正確意識，由消費者自主判斷。

(三) 數位平臺網路成本分攤議題

專家學者 (按姓氏筆劃序)	重點摘要
林孟楠教授	<ul style="list-style-type: none"> ● 從普及服務基金角度切入，我國普及服務概念除了語音外，亦包含寬頻。在傳統電信業者與數位平臺業者提供的內容高度匯流情況下，或許要求數位平臺提供普及服務基金可為解決方法，同時在基礎建設的分攤上，電信業者負擔會較小。
程法彰教授	<ul style="list-style-type: none"> ● 考量我國市場規模以及與數位平臺議價力，較期待自消費者角度改變，以使用者付費之觀念調整過去

	<p>吃到飽的文化。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 網路中立性的討論起因於若網路塞車，是否允許內容業者有付費優先通過流量的權利，但若網路建設良好即不會有此議題，故我國亦無此討論的立基。
魏學文教授	<ul style="list-style-type: none"> ● 第一種可能機制為服務分級制，數位平臺或應用程式依付費多寡，獲取不同傳輸速度之服務，然而此方式爭議性大，執行性不高；第二種為成本計價方式，平臺根據使用的流量做相對應的成本分攤，但實務上成本計價標準很難計算。
劉崇堅理事長	<ul style="list-style-type: none"> ● 觀察產業環境之演變，目前網路建設成本與獲益不平衡情形似仍存在。從效率性觀點分析，如數位平臺未能合理分攤電信業者網路建設成本，將不利於整體社會福利最大化。 ● 過去幾年歐洲整體網路傳輸流量大增，因此歐洲電信業者呼籲大型科技業者必須協助分攤電信網路基礎設施建置與營運成本，雖相關研究認為大型科技業者資助歐盟國家境內電信業者可提升網路穩定性，但部分看法認為此舉可能影響網路中立性。
劉莉秋副秘書長	<ul style="list-style-type: none"> ● 現今電信業者擔負跨境平臺的成本，不僅只是建設成本，更大部分是承擔社會責任成本，社會成本都外溢到電信業者身上。目前除了國內的七成廣告營收、傳統語音跟簡訊服務都在境外巨擘手上外，社會上的詐騙議題也都與數位平臺有關，政府應重啟跨境平臺、平臺應用業者的管理條例，並進一步編列創新應用事業普及服務基金，不論是創新應用的輔導，或者是社會責任制度的防詐，才能夠正本清源解決。 ● 關於網路成本分攤這個議題，目前國際上未有定案，可待有更具體的方式和明確方向時，再來做往後討論。

(四) 後疫情時代的數位應用服務

專家學者 (按姓氏筆劃序)	重點摘要
林孟楠教授	<ul style="list-style-type: none"> ● 5G 普及率問題可能與數位應用服務無法帶起有密切相關，但唯有進一步大力推動智慧應用服務，才有可能推動 5G 發展，進入到下一個階段。而垂直應用其實就是 5G 專網，我國 5G 專網發展上相對落後

	日本、德國，政府在政策制定方面可多做一些調整。
程法彰教授	<ul style="list-style-type: none"> ● 個人資料保護是數位應用的信心來源，個人資料若沒有充分的保障，數位應用將無法蓬勃發展。
魏學文教授	<ul style="list-style-type: none"> ● 針對疫情促成網路寬頻需求及升速的效益，建議可蒐集長年數據建立模型，回頭觀察疫情期間模型偏差率，以得精準分析。 ● 疫情的確可能為智慧應用加速者，然而從古至今科技不斷滾動向前發展，各式數位服務將越來越多，網路流量增長勢必發生，而如外送服務等數位應用不見得足以影響流量成長，疫情與網路寬頻需求相關性值得細部探究。
劉崇堅理事長	<ul style="list-style-type: none"> ● 疫情使得服務平臺的使用人數超過關鍵網路規模（critical mass），平臺因此得以成立，進而促成網路寬頻需求的增加與升速的要求。但針對智慧應用部分，若 5G 沒有殺手級應用，將持續面臨眾多挑戰。
劉莉秋副秘書長	<ul style="list-style-type: none"> ● 電信業者在數位應用、垂直應用，包含智慧醫療、智慧產業、智慧居家、智慧政府等發展是有能量的，但電信業目前站在一個立足點不公平的競爭面，變成電信業者在系統整合的垂直場域市場上不具有競爭力，所以會希望在頻率使用費的議題上，能夠向垂直專網的業者向下靠攏，電信業才有能力參與垂直數位創新應用的市場，快速幫臺灣做產業轉型。

伍、結論與綜合建議

一、 結論

依據 112 年通訊市場調查結果，我國 16 歲以上民眾超過 9 成（93.9%）在過去一年內沒有使用過公用電話，僅 6.1%有使用，而使用公用電話的地點以一般街道（56.3%）為主，其次為車站（21.4%）和學校（16.3%）。民眾在住處的電話使用情形，超過 5 成（51.8%）僅使用行動電話，市內電話、行動電話均有使用的比例占 45.8%，僅使用市內電話的比例為 2.4%，然而仍在市內電話的民眾未來一年內大多不會取消（80.6%）。

行動電話使用方面，我國 16 歲以上民眾高達 98.4%有使用手機，門號綁約期限以 24 個月（49.8%）為多數，每月行動電話帳單平均費用為 671 元，其中有使用手機上網功能的比例達 95.8%，採用的上網流量方案以吃到飽（84.5%）為主，而有使用過網路語音通話服務的比例高達 98.9%，並以使用 LINE（99.1%）為大宗，平均一週撥打網路電話的通話時間為 7.33 小時，遠高於平均一週撥打行動電話的 1.62 小時。

我國電信業者自 109 年 6 月起陸續推出 5G 服務，調查我國 16 歲以上民眾從 4G 轉換到 5G 情形，超過 7 成（72.1%）沒有轉換，尚未從 4G 轉換到 5G 服務的原因以「目前使用的 4G 服務已足夠滿足需求」（70.8%）占比最高，其次為「5G 資費較 4G 高」（31%）；而有轉換者（25.5%）自 4G 轉換到 5G 服務的原因以「因換約或購機有優惠」（54.3%）為主，其次為「5G 資費符合期待」（23.1%）。進一步詢問民眾對 4G 與 5G 的行動電話服務滿意度，民眾對 4G 網路傳輸速度滿意度平均為 7.89 分（1 分表示非常不滿意，10 分表示非常滿意）、網路涵蓋率滿意度平均為 7.86 分；對 5G 網路傳輸速度滿意度平均為 7.49 分、網路涵蓋率滿意度平均為 7.1 分。比較結果顯示，民眾對 4G 的服務品質更為滿意，5G 的網路傳輸速度和網路涵蓋率仍須加強。

我國 16 歲以上民眾超過 9 成（92.4%）可於住處上網，其中約 6 成（61.7%）住處有使用固定寬頻網路，所選用的固定寬頻網路服務以有線電視寬頻網路（Cable Modem）為多數，占 31.4%，光纖（FTTX）和 ADSL 則分別占 28.6%和 25%，每月固定寬頻電信平均費用為 799 元；超過半數（51.8%）民眾住處使用

的固定寬頻網路業者為中華電信，其次為凱擘大寬頻（15.7%）；申裝的固定寬頻網路搭配購買的網綁服務以搭配有線電視方案（37.6%）為主，但亦有超過3成（33.1%）沒有搭配購買其他網綁服務。

在網路使用方面，我國16歲以上民眾平均一週使用網路的總時數為35.7小時，主要從事的活動以「撥打網路語音電話」（75.2%）占比最高，其次為「下載圖片/電影/影片/音樂、玩或下載遊戲」（44.7%）；在網路上主要獲取資訊的方式以搜尋引擎（80.2%）為主，但有近4成（39.1%）民眾不曾確認過網路資訊真實性，若有確認則以其他網站的資訊比對（29.6%）、找尋訊息來源的可信度（29.2%）等方式確認資訊真偽；而在網站上註冊個人資訊前，「網站是否安全」（41.2%）、「是否為熟悉的公司或品牌」（35.9%）為民眾主要考量事項。

過去一年民眾遇到的網路狀況方面，以網路詐騙（16.7%）和個資外洩（11.8%）為主，該結果同時亦反映在民眾對於使用網路時的顧慮，以個資外洩/個資被盜用（75.2%）和網路詐騙（69.9%）占比最高。超過6成（65.9%）民眾有遇過電話詐騙或網路詐騙經驗，其中達8成（81.1%）係透過行動電話接收到詐騙，而在接觸到詐騙後所採取的行動大多為直接掛斷/不會採取任何行動（84.3%）。

進一步詢問網路上的社群媒體使用情形，我國16歲以上民眾高達99.5%有社群媒體或即時通訊帳號，其中97.7%有使用LINE，其次為Facebook（71.2%）和YouTube（56%），而超過6成（66.3%）在過去一年內有在社群媒體或即時通訊看到令人反感或認為不適當的內容，看到後多以「隱藏、封鎖或檢舉該內容」（41.1%）、「隱藏或封鎖分享該內容或發表評論的人」（22.1%）等方式反應，但有近4成（39.8%）沒有採取任何行動。對於在社群媒體或即時通訊上看到訊息的真實程度，超過半數（52.7%）民眾沒有想過訊息的真偽，有想過者則多數認為大部分是真的（57.8%）。對於社群媒體或即時通訊平臺業者為保障使用者權益應採取的行動，民眾大多認為應「針對違法內容採取合法且必要的自律檢視與因應措施」（49.4%）和「公開揭露服務資訊」（48%）；而政府為適度規定管制社群媒體或即時通訊平臺可採取的措施，則以「管理網路犯罪問題」（65.6%）和「要求業者針對違法內容採取合法且必要的自律檢視與因應措施」（52.3%）為主。

此外，自2020年嚴重特殊傳染性肺炎（COVID-19）疫情爆發後，保持社交距離等防疫措施促使民眾的工作和生活型態有所改變，超過4成（42%）使用數

位服務的頻率增加，又以網路購物/外送服務（64.9%）、視訊會議（47.4%）、線上學習（40.2%）等為最主要因疫情增加使用頻率的數位服務類型。

二、 綜合建議

本章節綜合建議係彙整「112 年通訊市場調查結果報告」資料、「112 年通訊傳播市場報告」中國際通傳產業發展趨勢、我國供給面資料統計，以及通訊市場專家焦點座談意見，提出建議如下。

（一） 平臺端阻詐、服務端防詐，持續攜手跨部會合作並強化民眾識詐力

為解決詐騙問題，我國於 112 年 5 月 4 日通過「新世代打擊詐欺策略行動綱領 1.5 版」，針對「識詐」、「堵詐」、「阻詐」以及「懲詐」等四大層面再行精進，於法律制度、組織架構進行調整，增修法律並加強來源端技術防堵。除此，亦透過公私協力推動各項防詐作為，達成「減少接觸」、「減少誤信」及「減少損害」的「三減策略」⁶。

整體而言，應對電信網路詐騙可從應用服務層與平臺層執行，應用服務方面，包含敦促銀行業者於民眾提領或轉帳巨額款項時，詢問其使用目的；輔導電商業者推動物流隱碼技術、辦理網購防詐警示；敬請電信業者於民眾接獲境外語音來電時提供示警提醒。而透過平臺層則能進一步自源頭阻絕詐騙，截至 112 年 10 月，我國已與 Meta、Google 等數位平臺建立打詐聯繫管道，下架涉詐廣告，與 LINE 研議聯手措施，移除涉詐帳號。

我國各界對於打詐與防詐具有共同意識，建議政府持續聯合跨部會合作，保持即時且通暢的資訊共享渠道，於刑法、民法以及銀行法等等現行法律基礎下，遏阻不法行為；促請應用服務層與平臺層業者透過自律機制，協同防堵詐騙；致力於建立全民防詐正確意識，協助消費者提升自主判斷能力。

⁶ 行政院，2023。新世代打擊詐欺策略行動綱領 1.5 版。
<https://www.ey.gov.tw/Page/5A8A0CB5B41DA11E/f70eba6b-d72b-4b00-9942-b9e00aa34e4b>

（二）持續關注國際網路成本分攤議題發展趨勢

根據今（112）年度調查結果，民眾使用網路從事之活動，比例最高的為「撥打網路語音電話」（75.2%），其次是「下載圖片/電影/影片/音樂、玩或下載遊戲」（44.7%）、「參與社群網路」（37.7%）、「觀賞網路電視」（36%），顯示民眾高度使用內容應用程式或大型數位平臺。由於我國民眾電信資費普遍使用不限流量方案，每月平均數據使用量高居全球前段班。而依據通傳會資料統計，過去 5 年我國 5 大電信業者網路傳輸量大幅增加，整體傳輸量自 108 年 473,496,631 GB 提升至 112 年 928,825,444GB，成長幅度近兩倍⁷。

因數位應用服務迅速擴展，網路流量與頻寬使用需求驟升，此現象於全球諸多國家皆呈如此，是以國際間以電信業者為主的網際網路服務提供者（Internet Service Provider, ISP），為舒緩壅塞網路頻寬、維持網路速度及使用品質，額外支出費用升級或佈建網路基礎建設，ISP 認為大型數位平臺業者或內容與應用程式提供者（Content and application provider, CAP）推出數位應用服務，其獲取龐大收益卻未對網路建設成本提供貢獻，故 ISP 提出網路成本分攤概念。

網際網路生態系統中連接與傳輸概念，通常由終端用戶發出對 CAP 服務之需求，CAP 將內容傳輸至骨幹網路（backbone network），中間過程可能與內容傳遞網路（Content Delivery Network, CDN）業者合作以加速網路傳輸速度，最後再經由各家 ISP 接取內容，傳輸予終端用戶。於此，CAP 認為 ISP 倡議的網路成本分攤機制有違網路中立性（network neutrality），意即 ISP 將採取差別收費制，調控網路傳輸速度，偏袒或阻撓特定網站與平臺。

針對網路成本分攤機制，歐洲電信網路協會（European Telecommunications Network Operators' Association, ETNO）提出發送方付費（sending party network pays, SPNP）直接分攤模式，基於 CAP 的營業額、用戶數或網路使用流量界定不同費用級距，CAP 依照級距或比例公平分攤⁸。國際市調機構 Oxera 則敘明向 CAP 課徵稅收與設立基金等兩個模式，惟須面對各地區市場規模及商業模式相異、各國評估標準不一等問題⁹。

⁷ 國家通訊傳播委員會，2023。行動寬頻用戶每月平均數據用量。

https://www.ncc.gov.tw/chinese/opendata_item.aspx?menu_function_sn=314

⁸ Axon, 2022. Europe's internet ecosystem: socio-economic benefits of a fairer balance between tech giants and telecom operators. <https://reurl.cc/EG4v3R>

⁹ Rijksoverheid, 2023. Proposals for a levy on online content application providers to fund network

而根據愛立信（Ericsson）的「2023 行動趨勢報告（Ericsson Mobility Report 2023）」¹⁰，2022 年全球行動數據總流量達每月平均 93 EB，FWA 則為每月平均 25 EB，整體行動數據流量中以影片流量占比最高，比例達 71%，且實際上 7 成的行動數據流量來自於少數的用戶，如在歐洲，每月使用超過 50 GB 的用戶僅占整體 7%，每月使用不到 5GB 的用戶則占 63%。除此，人口稠密區與偏鄉地區的流量需求度亦有所差異，城市地區的流量需求較農村地區高出 500 至 1,000 倍。由上述分析可見，網路佈建或可依據不同流量集中度彈性建置，以減少建設成本，或依使用者付費概念，設計流量分層方案供需求高的消費者選用。

綜觀各界對網路成本分攤議題解釋立場不同，國際上不論是美國、韓國或是歐盟等主要國家亦皆未有共通解決方案，網路生態系複雜，議題牽涉多方利害關係。我國網路傳輸流量逐年增加，雖相關業者未提出大動作爭論，然仍需持續觀察產業變化以及國際走向，及時應對數位匯流帶來的挑戰。

operators. <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2023/02/27/proposals-for-a-levy-on-online-content-application-providers-to-fund-network-operators>

¹⁰ Ericsson, 2023. Ericsson Mobility Report 2023. <https://www.ericsson.com/en/reports-and-papers/mobility-report/reports/june-2023>

附件一 通訊市場調查問卷

【開場白】

您好，我是台灣經濟研究院的訪問員，我們是接受國家通訊傳播委員會(NCC)的委託，正在進行有關全國通訊傳播市場發展概況與趨勢的訪問工作，想請教您一些問題，若填答不知道或拒答達一定比例，則終止訪問，完整填完問卷後我們會致贈 100 元禮券以答謝您的幫忙。

您的寶貴意見對我國通訊傳播產業發展具有非常重要的意義，所有訪問資料都只作為整體分析之用，絕不會將您個人資料洩漏給他人。請問您是否有意願接受我們的訪問？

查證電話：國家通訊傳播委員會 (02) 3343-8154 溫小姐
台灣經濟研究院 (02) 2586-5000 分機 134 劉小姐

(系統設定紀錄項目)

訪問地點	訪問日期	訪問開始時間	訪問結束時間	訪員編號
_____縣市 _____鄉鎮市區 _____村里	112 年 月 日	時 分	時 分	

(請紀錄受訪者的稱呼方式：_____)

(訪問開始前，訪員務必唸出本句) 我們想先請教您一些問題

S1. 請問您的居住地？_____ (過濾題，由訪員確認)

S2. 請問您的戶籍地？_____ (過濾題，由訪員確認)

Q1. 請問您的出生年次是？(過濾題，由訪員確認，拒答此題則終止訪問)

民國_____年 (98) 拒答

Q2. 請問您的性別是？(請訪員自行記錄)

(01) 男 (02) 女

【公用電話服務】

【所有受訪者】

Q3. 請問過去一年內您有沒有使用過公用電話服務？（單選）

- (01) 有
- (02) 沒有【跳答Q6】

【Q3 選 (01) 者】

Q4. 請問您使用公用電話的地點？（複選）

- (01) 車站
- (02) 醫院
- (03) 學校
- (04) 公園
- (05) 機場
- (06) 山區/偏遠地區
- (07) 軍營
- (08) 政府機關
- (09) 一般街道
- (10) 觀光景點
- (94) 其他_____（訪員請記錄）
- (96) 不知道

【Q3 選 (01) 者】

Q5. 請問您使用公用電話撥打哪些服務？（複選）

- (01) 市內電話
- (02) 行動電話
- (03) 國內長途電話
- (04) 國際電話
- (05) 緊急電話（如110、119、113、165、1922）
- (06) 查號臺（104、105）
- (07) 氣象臺（166、167）
- (08) 報時臺（117）
- (09) 高速公路即時路況查詢（1968）
- (10) 消費者申訴專線（1950）
- (11) 1999市民專線
- (12) 張老師服務專線（1980）/生命線協談專線（1995）
- (94) 其他_____（訪員請記錄）
- (96) 不知道

【市內電話服務】

【所有受訪者】

Q6. 請問您在住處的電話使用情形？（單選）

（使用定義包含僅接聽電話、僅撥打電話、接聽與撥打皆有）

（01）僅使用市內電話

（02）僅使用行動電話【跳答Q13】

（03）市內電話、行動電話均有使用

※註：「住處」指一個月內居住時間最長之場所

【Q6 選（01）、（03）者】

Q7. 請問您住處每月市內電話帳單總共約多少錢？

（94）約新臺幣_____元（請直接填寫金額）

（96）不知道

【Q6 選（01）、（03）者】

Q8. 請問您平均一週撥打市內電話的通話時間？

（94）約_____小時（0~168小時）

（96）不知道

【Q6 選（01）、（03）者】

Q9. 您對住處的市內電話通話品質滿意度？（1表示非常不滿意，10表示非常滿意。）

_____（請填等距尺度1-10）（96）不知道

【Q6 選（01）、（03）者】

Q10. 請問在未來一年內您取消住處市內電話服務的可能性？（單選）

（01）一定會 （02）可能會 （03）不一定

（04）可能不會 （05）一定不會 （96）不知道

【Q10 選 (01)、(02) 者】

Q11. 請問在未來一年內，您為什麼打算取消住處的市內電話服務？(複選)

- (01) 以行動電話取代即可 (如使用行動語音服務、通訊軟體)
- (02) 不需要市內電話
- (03) 市內電話費用太高
- (04) 避免不明來電
- (05) 避免詐騙電話
- (06) 不想被聯絡上
- (07) 與人同住，非我能決定是否取消
- (90) 沒有原因
- (94) 其他_____ (訪員請記錄)
- (96) 不知道

【Q10 選 (04)、(05) 者】

Q12. 請問在未來一年內，您為什麼不打算取消住處的市內電話服務？(複選)

- (01) 月租費不高
- (02) 撥打費率較便宜
- (03) 傳真機使用需求
- (04) 家中長者使用需求
- (05) 停電時仍可撥打
- (06) 可撥打免付費電話
- (07) 撥打緊急電話可透過地址顯示以利救援
- (08) 行動電話收訊不佳
- (94) 其他_____ (訪員請記錄)
- (96) 不知道

【行動電話服務】

【所有受訪者】

Q13. 請問您有沒有使用手機（含智慧型及非智慧型手機）？（單選）

（01）有

（02）沒有【跳答Q36】

※註：Q6選（02）、（03）者，此題不可選（02）

【Q13 選（01）者】

Q14. 請問您平均一週撥打行動電話的通話時間？

（94）約_____小時（0～168小時）

（96）不知道

【Q13 選（01）者】

Q15. 請問您有沒有使用手機上網功能（包含使用社群媒體等）？（單選）

（01）有

（02）沒有

【Q13 選（01）者】

Q16. 請問您有沒有從4G轉換到5G服務？（單選）

（01）有

（02）沒有【跳答Q18】

（96）不知道【跳答Q19】

【Q16 選（01）者】

Q17. 請問您轉換5G服務的原因有哪些？（複選）

（01）對原有的4G行動網路速度不滿意

（02）有手機遊戲需求

（03）有觀看影片需求

（04）有視訊通話需求

- (05) 想體驗新技術
- (06) 5G資費符合期待
- (07) 因換約或購機有優惠
- (94) 其他_____ (訪員請記錄)
- (96) 不知道

【Q16 選 (02) 者】

Q18. 請問您尚未轉換5G服務的原因？(複選)

- (01) 目前使用的4G服務已足夠滿足需求
- (02) 認為5G技術尚未成熟
- (03) 需要另外購買5G手機 (現有的手機不支援5G服務)
- (04) 5G資費較4G高
- (94) 其他_____ (訪員請記錄)
- (96) 不知道

【Q15 選 (01) 者】

Q19. 請問您在住處以外有使用哪些行動上網服務？(複選)

- (01) 4G
- (02) 5G
- (03) 電信業者提供之公共場合Wi-Fi服務 (如CHT Wi-Fi、TWM Wi-Fi、FET Wi-Fi)
- (04) 政府提供之Wi-Fi服務 (如iTaiwan、機場Wi-Fi)
- (05) 私人提供之Wi-Fi服務 (如店家、辦公室)
- (06) 他人分享之行動熱點
- (90) 在住處以外未使用網路
- (94) 其他_____ (訪員請記錄)
- (96) 不知道

※註：Q16選 (02) 者，本題不可選 (02)

【Q13 選 (01) 者】

Q20. 請問您最常使用哪一家行動電話業者提供的手機門號？（單選）

- (01) 中華電信
- (02) 台灣大哥大
- (03) 遠傳電信
- (04) 亞太電信
- (05) 台灣之星
- (94) 其他_____（訪員請記錄）
- (96) 不知道【跳答Q24】

【Q20 選 (01) ～ (05) 與 (94) 者】

Q21. 請問您使用這家行動電話業者的原因有哪些？（複選）

- (01) 通訊品質較佳（如傳輸速度較快、服務涵蓋率較高等）
- (02) 費用較便宜
- (03) 服務較佳
- (04) 親友大多使用現在這家業者
- (05) 家人決定的
- (06) 習慣使用這家業者服務
- (07) 贈送/搭售品項吸引人（如平板、筆電、家電）
- (94) 其他_____（訪員請記錄）
- (96) 不知道

【Q20 選 (01) ～ (05) 、 (94) 者】

Q22. 請問您有沒有換過最常使用的行動電話業者？若有，前一家業者為？

（單選）

- (01) 中華電信 (02) 台灣大哥大 (03) 遠傳電信
- (04) 亞太電信 (05) 台灣之星
- (90) 沒有更換過行動電話業者【跳答Q24】
- (94) 其他_____（訪員請記錄）

(96) 不知道【跳答Q24】

【Q22 選 (01) ~ (05) 、 (94) 者】

Q23. 請問您更換最常使用的行動電話業者的最主要原因是什麼？(單選)

- (01) 原業者通訊品質不佳
- (02) 原業者費用較貴
- (03) 原業者服務太差
- (04) 現在這家業者的資費方案較吸引人
- (05) 攜碼更優惠
- (06) 親友都使用現在這家業者
- (07) 家人決定的
- (94) 其他_____ (訪員請記錄)
- (96) 不知道

【手機申辦及資費情形】

【Q13 選 (01) 者】

Q24. 請問您最常使用的手機資費方案為預付型或月租型？(單選)

- (01) 預付型【跳答Q29】
- (02) 月租型
- (03) 兩者同時使用
- (96) 不知道【跳答Q29】

【Q24 選 (02) 、 (03) 者】

Q25. 請問您每月行動電話帳單約多少錢？

- (94) 約新臺幣_____元 (直接填答費用)
- (96) 不知道

【Q24 選 (02) 、 (03) 者】

Q26. 請問您手機門號綁約期限為何？(單選)

- (01) 12個月 (02) 24個月 (03) 30個月

- (04) 48個月 (94) 其他_____ (訪員請記錄)
(96) 不知道【跳答Q28】

【Q24 選 (02)、(03) 者】

Q27. 請問您認為理想的手機門號綁約期限為何？ (單選)

- (94) _____月 (訪員請記錄) (96) 不知道

【Q24 選 (02)、(03) 者】

Q28. 手機門號綁約期限與價格為負相關，綁約期限愈短則資費愈高，請問
您願不願意提高資費減少綁約期限？ (單選)

- (01) 願意 (02) 不願意 (03) 不知道/無意見

【手機使用情形】

【Q15 選 (01) 者】

Q29. 請問您的行動上網是何種流量方案？ (單選)

- (01) <500MB
(02) 500MB到1G間 (不包含1G)
(03) 1G到5G間 (不包含5G)
(04) 5G到10G間 (不包含10G)
(05) 10G到20G間 (不包含20G)
(06) 20G到30G間 (不包含30G)
(07) 30G (含以上，非吃到飽)
(08) 限量，但不清楚流量是多少
(09) 吃到飽 (不限速)
(10) 吃到飽 (限速)
(11) 吃到飽，但不清楚是否限速
(94) 其他_____ (訪員請記錄)
(96) 不知道

【Q29 選 (09) ~ (11) 者】

Q30. 請問您選擇吃到飽方案的原因有哪些？(複選)

- (01) 網路流量使用需求高
- (02) 資費實惠
- (03) 搭配續約/換約方案
- (04) 銷售業者推薦
- (05) 親友/家人選購，非我決定
- (94) 其他_____ (訪員請記錄)
- (96) 不知道

【Q13 選 (01) 者】

Q31. 您對目前最常用的行動電話語音品質滿意度？(1表示非常不滿意，10表示非常滿意。)

_____ (請填等距尺度1-10) (96) 不知道

※註：請訪員協助解釋為「目前使用的行動電話」、「最常使用的行動電話」

【Q15 選 (01) 且 Q16 選 (02) 者】

Q32. 您對目前最常用的4G行動電話網路傳輸速度(整體上網的上傳或下載速度感受)滿意度？(1表示非常不滿意，10表示非常滿意。)

_____ (請填等距尺度1-10) (96) 不知道

【Q15 選 (01) 且 Q16 選 (02) 者】

Q33. 您對目前最常用的4G行動電話網路涵蓋率(所到之處是否都有網路)滿意度？(1表示非常不滿意，10表示非常滿意。)

_____ (請填等距尺度1-10) (96) 不知道

【Q15 選 (01) 且 Q16 選 (01) 者】

Q34. 您對目前最常用的5G行動電話網路傳輸速度(整體上網的上傳或下載速度感受)滿意度?(1表示非常不滿意,10表示非常滿意。)

_____ (請填等距尺度1-10) (96) 不知道

【Q15 選 (01) 且 Q16 選 (01) 者】

Q35. 您對目前最常用的5G行動電話網路涵蓋率(所到之處是否都有網路)滿意度?(1表示非常不滿意,10表示非常滿意。)

_____ (請填等距尺度1-10) (96) 不知道

【固定寬頻網路使用情形】

【所有受訪者】

Q36. 請問您在住處可不可以上網(含固定寬頻和行動寬頻)?(單選)

(01) 可以上網 (02) 不能上網【跳答Q48】

※註:固定寬頻包含ADSL、光纖(FTTX)、有線電視寬頻網路(Cable Modem)等網路服務;行動寬頻包含手機4G、5G上網服務。

【Q36 選 (01) 者】

Q37. 請問您住處有沒有使用固定寬頻?(單選)

(01) 有
(02) 沒有【跳答Q48】
(96) 不知道【跳答Q48】

※註:訪員可協助解釋固定寬頻為非使用行動電話網路的「有線網路」,或擴大有線網路使用範圍的「wifi分享機」。

【Q37 選 (01) 者】

Q38. 請問您在住處最常使用何種上網方式?(單選)

(01) 行動寬頻網路(4G、5G)
(02) 行動寬頻熱點分享
(03) 固定寬頻網路(有線網路、wifi分享)

(94) 其他_____ (訪員請記錄)

(96) 不知道

※註：若受訪者不確定或無法分辨，請協助填答「(96) 不知道」。

【Q37 選 (01) 者】

Q39. 請問您住處是使用何種固定寬頻？(單選)

(01) ADSL

(02) 光纖 (FTTX)

(03) 有線電視寬頻網路 (Cable Modem)

(94) 其他_____ (訪員請記錄)

(96) 不知道

【Q37 選 (01) 者】

**Q40. 請問您住處申裝的固定寬頻有沒有搭配購買其他的網綁服務？若有，
是哪些服務？(單選)**

(01) 搭配行動寬頻方案一起申辦

(02) 搭配有線電視 (第四臺) 方案一起申辦

(03) 搭配應用程式 (如Netflix、Disney+) 方案一起申辦

(04) 搭配有線電視 (第四臺) 與應用程式 (如Netflix、Disney+) 方案一起申辦

(90) 沒有搭配購買其他網綁服務

(94) 其他_____ (訪員請記錄)

(96) 不知道

【Q37 選 (01) 者】

Q41. 請問您住處使用的固定寬頻為哪個業者提供？(單選)

(01) 中華電信 (02) 台灣大寬頻 (03) 遠傳大寬頻

(04) 亞太電信 (05) 凱擘大寬頻 (06) 中嘉寬頻

(07) So-net (台灣碩網) (08) TBC寬頻 (台灣寬頻通訊)

(09) 北都數位 (10) 全國數位

- (11) 大大寬頻 (12) 台灣數位光訊 (13) 大新店寬頻
(94) 其他_____ (訪員協助歸類)
(96) 不知道【跳答Q43】

【Q41 選 (01) ~ (13) 、 (94) 者】

Q42. 請問您使用這家固定寬頻業者的原因有哪些？（複選）

- (01) 上網品質較佳 (如傳輸速度較快)
- (02) 費用較便宜
- (03) 服務較佳
- (04) 親友大多使用現在這家業者
- (05) 家人決定的
- (06) 習慣使用這家業者服務
- (07) 贈送/搭售品項吸引人 (如平板、筆電、家電)
- (94) 其他_____ (訪員請記錄)
- (96) 不知道

【Q37 選 (01) 者】

Q43. 您住處有沒有更換過固定寬頻業者？若有，前一家業者為？（單選）

- (01) 中華電信 (02) 台灣大寬頻 (03) 遠傳大寬頻
- (04) 亞太電信 (05) 凱擘大寬頻 (06) 中嘉寬頻
- (07) So-net (台灣碩網) (08) TBC寬頻 (台灣寬頻通訊)
- (09) 北都數位 (10) 全國數位 (11) 大大寬頻
- (12) 台灣數位光訊 (13) 大新店寬頻
- (90) 沒有換過寬頻上網服務業者【跳答Q45】
- (94) 其他_____ (訪員協助歸類)
- (96) 不知道【跳答Q45】

【Q43 選 (01) ~ (13) 、 (94) 者】

Q44. 您住處更換固定寬頻業者的原因有哪些？（複選）

- (01) 原業者上網品質不佳
- (02) 原業者費用較貴
- (03) 原業者服務太差
- (04) 家長或家中決策者決定的
- (05) 本身租房子，不是我決定的
- (94) 其他_____（訪員請記錄）
- (96) 不知道

【Q37 選 (01) 者】

Q45. 您住處每月固定寬頻電信費用約多少錢？

- (94) 新臺幣_____元（請直接填寫金額）
- (96) 不知道

【Q37 選 (01) 者】

Q46. 請問您住處申裝的固定寬頻網路速度是多少？（單選）

- (01) 20Mbps以下（不含20Mbps）
- (02) 20-60Mbps（不含60Mbps）
- (03) 60-100Mbps（不含100Mbps）
- (04) 100Mbps-300Mbps（不含300Mbps）
- (05) 300Mbps-500Mbps（不含500Mbps）
- (06) 500Mbps-1Gbps（不含1Gbps）
- (07) 1Gbps以上
- (96) 不知道

【Q37 選 (01) 者】

Q47. 您對目前使用的固定寬頻網路速度滿意度？(1表示非常不滿意,10表示非常滿意。)

_____ (請填等距尺度1-10)

(96) 不知道

【網路使用情形】

【所有受訪者】

Q48. 請問您有沒有使用網路(包含使用社群媒體或即時通訊等)?(單選)

(01) 有

(02) 沒有【跳答Q60】

【Q48 選 (01) 者】

Q49. 請問您平均一週使用網路的總時數？

(94) _____ 小時(訪員自行填寫0~168小時)

(96) 不知道

【Q48 選 (01) 者】

Q50. 請問您最近3個月內使用網路的頻率(不論任何地點)?(單選)

(使用網路次數定義:開啟裝置使用網路的次數,若使用期間開啟許多應用程式仍算一次;若離開/沒使用後,又再度開啟則算第二次。)

(01) 至少一天一次

(02) 不是每天使用,但至少一週一次

(03) 少於一週一次

(96) 不知道

【Q48 選 (01) 者】

Q51. 請問您最近3個月內有使用網路從事哪些活動?(複選)

(01) 發送或接收電子郵件

(02) 撥打網路語音電話(如LINE、Facebook Messenger、WeChat)

(03) 造訪聊天網站、部落格、新聞群組或線上討論

(04) 參與社群網路

- (05) 經營個人網頁
- (06) 內容分享/上傳自製內容
- (07) 在部落格維護或新增內容
- (08) 使用專業網路 (如LinkedIn、Xing等)
- (09) 找工作或遞交履歷
- (10) 參加線上課程
- (11) 查詢維基百科、線上百科或學習為目的之網站
- (12) 搜尋健康相關的資訊 (外傷、疾病、營養保健等)
- (13) 透過網站預約醫師掛號
- (14) 閱讀或下載電子新聞、雜誌、電子書
- (15) 取得商品或服務資訊
- (16) 購買或預訂商品或服務
- (17) 販售商品或服務
- (18) 網路銀行
- (19) 使用旅遊或與旅遊相關的住宿服務
- (20) 取得政府機構的訊息
- (21) 與政府機構互動
- (22) 參與線上諮詢或投票以確立公民或政治議題
- (23) 在任何個人或組織之網站上發表對公民或政治議題的意見
- (24) 下載圖片/電影/影片/音樂、玩或下載遊戲
- (25) 收聽網路電臺
- (26) 觀賞網路電視
- (27) 下載軟體或應用程式
- (28) 使用線上儲存空間存放文件、照片、音樂、影片或其他檔案
- (29) 使用網路軟體編輯文件、電子表單或簡報
- (90) 以上皆無

【Q48 選 (01) 者】

Q52. 請問您有沒有使用過網路語音通話服務（如 LINE、Facebook Messenger、WeChat）？（單選）

(01) 有

(02) 沒有【跳答Q55】

【Q52 選 (01) 者】

Q53. 請問您有使用過哪些網路語音通話服務？（複選）

(01) Facebook Messenger (02) LINE (03) Skype

(04) WhatsApp (05) WeChat

(06) FaceTime (07) Juiker (08)

Telegram

(94) 其他_____（訪員請記錄）

(96) 不知道

【Q52 選 (01) 者】

Q54. 請問您平均一週撥打網路電話的通話時間？

(94) 約_____小時（0~168小時）

(96) 不知道

【網路搜尋與資安行為】

【Q48 選 (01) 者】

Q55. 每當您想要在網路上搜尋資訊時，您主要透過哪些方式來獲取資訊？

（複選）

(01) 搜尋引擎

(02) 維基百科網站

(03) 網路論壇（如PTT、Dcard）

(04) 政府網站

(05) YouTube

(06) 社群媒體或即時通訊

- (90) 不曾搜尋資訊【跳答Q57】
- (94) 其他_____ (訪員請紀錄)
- (96) 不知道【跳答Q57】

【Q55 選 (01) ~ (06)、(94) 者】

Q56. 每當您在網路上找到資訊時，您曾透過哪些方式確認其真實性？(複選)

- (01) 找其他網站的資訊比對
- (02) 找尋訊息來源的可信度 (如作者名稱、連結原始資料來源等)
- (03) 透過網址確認是否為真實網站
- (04) 檢查該網站是否為專業網站
- (05) 詢問信任的人是否也相信該網站
- (06) 檢查該網站資訊是否會定期更新
- (07) 至民間事實查核機構網站確認 (如台灣事實查核中心、MyGoPen 麥擱騙)
- (08) 至政府單位「爭議訊息澄清專區」確認
- (90) 不曾確認過其真實性
- (94) 其他_____ (訪員請紀錄)
- (96) 不知道

【Q48 選 (01) 者】

Q57. 現今許多網站要求您註冊個人資訊 (包含電子郵件、地址、電話號碼、生日及出生地等)，在您註冊前會考慮哪些事情？(複選)

- (01) 網站是否安全
- (02) 是熟悉的公司或是品牌
- (03) 與其他有保障的付費機制連結
- (04) 有擔保個資不會外洩
- (05) 網站由家人/友人所推薦
- (06) 確認該網站列在搜尋引擎中
- (90) 不會在網站上註冊或提供個人資料

- (91) 只要網站要求，就會在線上註冊個人資料
- (94) 其他_____（訪員請紀錄）
- (96) 不知道

【Q48 選 (01) 者】

Q58. 請問您採取哪些措施來保護上網安全？（複選）

- (01) 防毒軟體
- (02) 在使用的裝置或應用程式帳號（含信箱、社群媒體、第三方支付軟體等）設定複雜密碼
- (03) 定期更換密碼
- (04) 使用防火牆
- (05) 定期更新軟體
- (06) 定期備份電腦資料
- (07) 刪除cookies
- (08) 使用過濾或封鎖功能防堵垃圾郵件或廣告
- (09) 隱藏自己的IP位置
- (10) 留意公共Wi-Fi來源
- (90) 都沒有使用
- (94) 其他_____（訪員請紀錄）
- (96) 不知道

【Q48 選 (01) 者】

Q59. 請問您在過去一年內上網時曾遇到哪些狀況？（複選）

- (01) 電腦中毒
- (02) 帳號遭到駭客侵入
- (03) 網路詐騙
- (04) 個資外洩
- (05) 遭遇網路肉搜/酸民/霸凌/挑釁
- (90) 都沒有遇過
- (94) 其他_____（訪員請紀錄）
- (96) 不知道

【所有受訪者】

Q60. 對於使用網路，請問您有沒有顧慮？（單選）

- (01) 有 (02) 沒有【跳答Q62】

【Q60 選(01)者】

Q61. 請問您對於使用網路有哪些顧慮？（複選）

- (01) 色情
(02) 鼓吹暴力或犯罪
(03) 兒童接觸到不適宜內容或陌生人
(04) 電腦中毒/駭客入侵
(05) 網路詐騙
(06) 個資外洩/個資被盜用
(07) 遭遇網路肉搜/酸民/霸凌/挑釁
(08) 充斥假新聞或錯誤引導之資訊
(09) 歧視或仇恨言論
(10) 過多或不適當的廣告銷售
(11) 垃圾郵件或釣魚郵件
(12) 花太多時間在使用網路
(13) 演算法過度篩選訊息
(94) 其他_____（訪員請紀錄）
(96) 不知道

【詐騙接收與採取行動】

【所有受訪者】

Q62. 請問您有沒有遇過電話詐騙或網路詐騙？（單選）

- (01) 有
(02) 沒有【跳答Q65】
(96) 不知道【跳答Q65】

【Q62 選 (01) 者】

Q63. 請問您透過什麼管道接收到詐騙？（複選）

- (01) 市內電話
- (02) 行動電話
- (03) 社群媒體（如Facebook、Instagram）
- (04) 即時通訊軟體（如LINE、WeChat）
- (05) 電子郵件
- (06) 一般網站
- (94) 其他_____（訪員請紀錄）
- (96) 不知道

【Q62 選 (01) 者】

Q64. 接觸到詐騙後，請問您會採取哪些行動？（複選）

- (01) 撥打165反詐騙專線
- (02) 撥打110或前往警察局報案
- (03) 使用/安裝反詐騙App
- (04) 在社群媒體/通訊軟體分享所遇之詐騙經驗
- (05) 提醒親友提高警覺
- (06) 與親友討論
- (07) 安裝來電辨識應用程式（如Whoscall）
- (08) 直接掛斷/不會採取任何行動
- (94) 其他_____（訪員請紀錄）
- (96) 不知道

【社群媒體使用行為與感受】

【Q48 選 (01) 者】

Q65. 請問您擁有任何社群媒體（如Facebook、Instagram、Twitter等）或即時通訊（如Facebook Messenger、LINE、Skype、WhatsApp、WeChat、Telegram等）的帳號嗎？（單選）

（01）有

（02）沒有【跳答Q71】

※註：Q52選(01)者，此題不可選(02)

【Q65 選 (01) 者】

Q66. 請問您擁有哪些仍在使用的社群媒體或即時通訊帳號？（複選）

（01）Facebook（包含Facebook Messenger）

（02）LINE

（03）Instagram

（04）YouTube

（05）Twitter

（06）SnapChat

（07）LinkedIn

（08）Pinterest

（09）Tumblr

（10）WhatsApp

（11）WeChat

（12）Juiker

（13）Telegram

（14）TikTok

（15）Clubhouse

（90）現在都沒有在使用了

（94）其他_____（訪員請紀錄）

（96）不知道

【Q65 選 (01) 者】

Q67. 請問在過去一年內，您在社群媒體或即時通訊看到任何令您反感或認為不適當內容的頻率？（單選）

（01）總是

（02）經常

（03）很少

（04）從來沒有【跳答Q69】

(96) 不知道【跳答Q69】

【Q67 選 (01) ~ (03) 者】

Q68. 請問在您看到令您反感或認為不適當的內容後，曾採取哪些行動？

(複選)

- (01) 隱藏或封鎖該內容
- (02) 檢舉該內容
- (03) 隱藏或封鎖分享該內容或發表評論的人
- (04) 檢舉分享該內容或發表評論的人
- (05) 公開回應分享該內容或發表評論的人
- (06) 分享給其他人，並強調該議題的重要性
- (07) 私訊分享該內容或發表評論的人
- (08) 停止使用這個社群媒體或即時通訊
- (90) 沒有採取任何行動
- (94) 其他_____ (訪員請紀錄)
- (96) 不知道

【Q65 選 (01) 者】

Q69. 當您使用社群媒體或即時通訊，有沒有想過在這些網站或App上發布的訊息的真實性？(單選)

- (01) 有
- (02) 沒有【跳答Q71】

【Q69 選 (01) 者】

Q70. 您認為在社群媒體或即時通訊上所看到訊息的真實程度為何？(單選)

- (01) 全部都是真的
- (02) 大部分是真的
- (03) 少部分是真的
- (96) 不知道

【Q48 選 (01) 者】

Q71. 請問您認為社群媒體或即時通訊平臺業者應採取哪些行動保障使用者權益？（複選）

- (01) 公開揭露服務資訊（如服務條款、個資保護申聲明等）
- (02) 公開演算法程序
- (03) 針對違法內容採取合法且必要的自律檢視與因應措施
- (04) 訂定自律行為準則及建立協同自律機制
- (05) 發布年度透明度報告
- (06) 保障弱勢團體對擁有與一般使用者相同之使用機會與權利
- (94) 其他_____（訪員請紀錄）
- (96) 不知道/沒意見

【Q48 選 (01) 者】

Q72. 請問您認為政府可採取哪些措施適度規定管制社群媒體或即時通訊平臺？（複選）

- (01) 要求業者公開揭露服務資訊（如服務條款、個資保護申聲明等）
- (02) 要求業者公開演算法程序
- (03) 要求業者針對違法內容採取合法且必要的自律檢視與因應措施
（如移除不實資訊、懲處發佈不實資訊的帳號）
- (04) 要求業者訂定自律行為準則及建立協同自律機制（如制定不實
訊息防制業者自律準則、成立自律組織相互監督）
- (05) 管理網路犯罪問題（如網路詐騙、假訊息）
- (06) 維護網路兒少權益（如對性影像採取預防機制）
- (94) 其他_____（訪員請紀錄）
- (96) 不知道/沒意見

【疫情後數位應用能力】

【所有受訪者】

Q73. 請問自嚴重特殊傳染性肺炎（COVID-19）爆發後至今，您使用數位服務（如視訊會議、線上學習、網路購物）的頻率變化？（單選）

- (01) 頻率增加 (02) 沒有改變 (03) 頻率減少
(96) 不知道

【Q73 選 (01) 者】

Q74. 請問您增加使用頻率的數位服務有哪些？（複選）

- (01) 視訊會議 (02) 線上學習
- (03) 網路購物/外送服務 (04) 線上繳費
- (05) 線上串流影音 (06) 線上展演
- (07) 網路訂票/訂位
- (08) 公部門E化服務 (如「我的E政府」、「全民健保行動快易通」、「勞保局e 化服務系統」)
- (09) 自助取/寄貨 (如i郵箱、智取站)
- (94) 其他_____ (訪員請紀錄)
- (96) 不知道

【基本資料】

S3. 請問您現在的婚姻狀況？

- (01) 未婚 (02) 已婚 (03) 同居
- (04) 已離婚/分居 (05) 配偶去世
- (94) 其他
- (96) 不知道
- (98) 拒答

S4. 請問您的居住狀況？

- (01) 自有房屋 (02) 租屋
- (96) 不知道 (98) 拒答

※註：Q44選(05)者此題不可選(01)

S5. 請問您的教育程度是？

- (01) 不識字 (02) 自修 (03) 小學
- (04) 國中或初中 (05) 高中職(含五專前三年)
- (06) 專科 (07) 大學 (08) 碩士(及以上)
- (96) 不知道 (98) 拒答

S6. 請問您的行業是？

- (01) 農、林、漁、牧業 (02) 礦業及土石採取業
- (03) 製造業 (04) 電力及燃氣供應業
- (05) 用水供應及污染整治業 (06) 營建工程業
- (07) 批發及零售業 (08) 運輸及倉儲業
- (09) 住宿及餐飲業
- (10) 出版、影音製作、傳播及資通訊服務
- (11) 金融及保險業 (12) 不動產業
- (13) 專業、科學及技術服務業 (14) 支援服務業
- (15) 教育業

- (16) 公共行政及國防/強制性社會安全
- (17) 醫療保健及社會工作服務業
- (18) 藝術、娛樂及休閒服務業
- (19) 其他服務業
- (20) 家管
- (21) 學生
- (22) 退休
- (23) 在找尋工作或等待恢復工作者
- (94) 其他_____
- (96) 不知道
- (98) 拒答

S7. 請問您個人平均每個月所有的（稅前）收入差不多有多少？（包括薪資、年終獎金、年節分紅、加班費、執行業務收入、自營收入、投資利息、房租、退休金、或父母/小孩給予的生活費等收入）

- (01) 無收入
- (02) 未滿1萬元
- (03) 1萬-未滿2萬元
- (04) 2萬-未滿3萬元
- (05) 3萬-未滿4萬元
- (06) 4萬-未滿5萬元
- (07) 5萬-未滿6萬元
- (08) 6萬-未滿7萬元
- (09) 7萬-未滿8萬元
- (10) 8萬-未滿9萬元
- (11) 9萬-未滿10萬元
- (12) 10萬-未滿11萬元
- (13) 11萬-未滿12萬元
- (14) 12萬-未滿13萬元
- (15) 13萬-未滿14萬元
- (16) 14萬-未滿15萬元
- (17) 15萬-未滿16萬元

(18) 16萬-未滿17萬元

(19) 17萬-未滿18萬元

(20) 18萬-未滿19萬元

(21) 19萬-未滿20萬元

(22) 20萬-未滿30萬元

(23) 30萬元及以上

(96) 不知道

(98) 拒答

S8. 請問您住處中的設備擁有情形？（若有則在該選項前面打勾，並填上數量）

打勾	題號	設備名稱	數量	打勾	題號	設備名稱	數量
	S8-1	傳統手機(非智慧型手機)			S8-2	智慧型手機	
	S8-3	平板設備			S8-4	桌上型電腦	
	S8-5	筆記型電腦					

(96) 不知道【結束訪問】