113

通訊市場

調查結果報告

113 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：NCCL112020

113 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 113 年 12 月

113 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：NCCL112020

113 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

羅惠馨 助理研究員

研究人員

劉柏立、陳思豪、羅惠馨、徐千惠、汪瑤葳

葉心妤、周庭宇、郭信儀、鄧翔靖、程羿霖、巫敏慧

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 113 年 12 月

目錄

壹、調查目的 7

貳、調查方法 8

一、問卷設計 8

二、調查對象與方法 8

三、調查執行情形 18

四、研究限制 22

參、通訊市場調查結果 24

一、公用電話服務 24

二、市內電話服務 28

三、行動電話服務 35

四、手機申辦及資費情形 48

五、固定寬頻網路使用情形 62

六、網路使用情形 76

七、網路搜尋與資安行為 83

八、詐騙接收與採取行動 91

九、社群媒體使用行為與感受 95

十、數位應用能力情形 106

肆、通訊市場問卷調查專家焦點座談 114

一、專家焦點座談會目的與討論議題.....114
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.....124
附件一　通訊市場調查問卷.....127
【公用電話服務】.....128
【市內電話服務】.....129
【行動電話服務】.....131
【手機申辦及資費情形】.....134
【固定寬頻網路使用情形】.....139
【網路使用情形】.....142
【網路搜尋與資安行為】.....145
【詐騙接收與採取行動】.....147
【社群媒體使用行為與感受】.....149
【數位應用能力情形】.....152
【基本資料】.....154

圖目錄

圖 1　公用電話使用情形 24

圖 2　公用電話使用地點 25

圖 3　使用公用電話撥打的服務 27

圖 4　住處電話使用情形 28

圖 5　未來一年內住處取消市內電話服務可能性 32

圖 6　未來一年內打算取消住處市內電話服務的原因 33

圖 7　未來一年內打算繼續租用住處市內電話服務的原因 33

圖 8　手機使用情形 35

圖 9　手機上網功能使用情形 36

圖 10　民眾從 4G 轉換到 5G 服務情形 38

圖 11　民眾是否因轉換到 5G 服務而取消住處中的固定寬頻服務 ..38

圖 12　民眾從 4G 轉換到 5G 服務的原因 39

圖 13　民眾尚未從 4G 轉換到 5G 服務的原因 39

圖 14　在住處以外使用的行動上網服務 42

圖 15　行動上網流量方案 43

圖 16　選擇吃到飽方案的原因 44

圖 17　最常使用的手機資費方案 49

圖 18　手機門號綁約期限 51

圖 19　願不願意提高資費減少綁約期限 52

圖 20　最常使用的門號所屬電信業者 54

圖 21　行動電話業者的選用原因（前十名） 55

圖 22　更換最常使用的行動電話業者 57

圖 23　更換最常使用行動電話業者的最主要原因（前十名） 57

圖 24　更換行動電話業者後變得更佳的服務項目 60

圖 25　更換行動電話業者後變得更糟的服務項目 60

圖 26　在住處上網情形 63

圖 27　住處固定寬頻網路使用情形 64

圖 28　在住處最常使用的上網方式 65

圖 29　住處使用的固定寬頻網路服務 66

圖 30　住處申裝的固定寬頻網路搭配購買的綑綁服務 67

圖 31　住處使用的固定寬頻網路業者（前十名） 69

圖 32　固定寬頻網路業者的選用原因 69

圖 33　住處更換固定寬頻網路業者情形（前十名） 71

圖 34　住處更換固定寬頻網路業者的原因 71

圖 35　住處申裝的固定寬頻網路速度 74

圖 36　網路使用情形 76

圖 37　民眾最近 3 個月內使用網路的頻率 77

圖 38　民眾最近 3 個月內使用網路從事的活動（前十名）.....79

圖 39　民眾網路語音通話服務使用情形.....81

圖 40　民眾使用過的網路語音通話服務.....81

圖 41　在網路上主要獲取資訊的方式.....83

圖 42　在網站註冊個人資訊前會考慮的事情.....85

圖 43　為保護上網安全所採取的措施.....86

圖 44　過去一年內曾遇到的網路狀況.....88

圖 45　對於使用網路顧慮情形.....89

圖 46　使用網路的顧慮（前十名）.....89

圖 47　遭遇電信網路詐騙情形.....91

圖 48　接收到詐騙的管道.....92

圖 49　接觸到詐騙後所採取的行動.....94

圖 50　擁有社群媒體或即時通訊帳號情形.....95

圖 51　仍在使用的社群媒體或即時通訊帳號（前十名）.....96

圖 52　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.....97

圖 53　在看到令人反感或認為不適當內容後曾採取的行動.....98

圖 54　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.....100

圖 55　認為在社群媒體或即時通訊上所看到訊息的真實程度.....100

圖 56　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 103
圖 57　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 105
圖 58　疫情爆發後至今數位服務使用頻率變化 106
圖 59　因疫情增加使用頻率的數位服務 108
圖 60　人工智慧服務使用情形 109
圖 61　民眾日常生活面使用過的人工智慧服務（前十名）.....110
圖 62　民眾工作面使用過的人工智慧服務（前十名）.....110
圖 63　認為政府為適度規定管制人工智慧服務可採取的措施.....113

表目錄

表 1　各層別鄉鎮市區列表 9

表 2　20 縣市地理分層設計表 11

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 14

表 4　各調查地點樣本依年齡層調整後之配置計畫表 15

表 5　正式樣本實際執行狀況 16

表 6　通訊市場調查完成數加權前代表性檢定 17

表 7　通訊市場調查樣本檢定表 21

表 8　各年齡層樣本加權後之膨脹倍數 22

表 9　住處每月市內電話帳單金額（區域別） 28

表 10　平均一週撥打市內電話通話時間（區域別） 29

表 11　住處市內電話通話品質滿意度（區域別） 31

表 12　平均一週撥打行動電話通話時間（區域別） 35

表 13　行動電話語音通話品質滿意度（區域別） 36

表 14　4G 行動電話網路傳輸速度滿意度（區域別） 46

表 15　4G 行動電話網路涵蓋率滿意度（區域別） 46

表 16　5G 行動電話網路傳輸速度滿意度（區域別） 47

表 17　5G 行動電話網路涵蓋率滿意度（區域別） 47

表 18　每月行動電話帳單費用（區域別）.....49

表 19　理想的手機門號綁約期限（區域別）.....51

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）.....74

表 22　一週使用網路的總時數（區域別）.....77

表 23　平均一週撥打網路電話通話時間（區域別）.....81

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 97 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三次調查計畫執行報告（2023）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、臺中市中區 、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
	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、高雄市茄萣區、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
6	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

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 112 年 12 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 60 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 12 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±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					增補
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	增補後 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 各層原始 預計完成數
北北基宜	第1層	1,171,394	18.15%	60	60	2	2	15	60
	第2層	3,203,397	49.64%	164	164	5	2	16	164
	第3層	1,680,714	26.05%	86	86	3	2	14	86
	第4層	397,255	6.16%	21	30	1	2	15	30
	小計	6,452,760	31.81%	331	340	11		61	340
桃竹苗	第1層	1,243,142	37.48%	64	64	2	2	16	64
	第2層	1,554,469	46.87%	79	79	3	2	13	79
	第3層	518,903	15.65%	27	30	1	2	15	30
	小計	3,316,514	16.35%	170	173	6		44	173
中彰投	第1層	958,547	24.28%	49	49	2	2	12	49
	第2層	1,302,677	33.00%	67	67	2	2	17	67
	第3層	1,268,606	32.14%	65	65	2	2	16	65
	第4層	417,341	10.57%	21	30	1	2	15	30
	小計	3,947,171	19.46%	202	211	7		60	211
雲嘉南	第1層	941,253	32.61%	48	48	2	2	12	48
	第2層	1,202,498	41.66%	62	62	2	2	16	62
	第3層	742,505	25.73%	38	38	1	2	19	38
	小計	2,886,256	14.23%	148	148	5		47	148
高屏澎	第1層	1,126,481	35.03%	58	58	2	2	15	58
	第2層	994,258	30.92%	51	51	2	2	13	51
	第3層	1,094,918	34.05%	56	56	2	2	14	56
	小計	3,215,657	15.85%	165	165	6		41	165
花東	第1層	248,322	53.30%	13	30	1	2	15	30
	第2層	217,565	46.70%	11	30	1	2	15	30
	小計	465,887	2.30%	24	60	2		30	60
總數		20,284,245	100.00%	1,040	1,097	37			1,097

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		依母體年齡層調整調查地點配額 (單一點位預計完成數)						
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	增補後 預計樣本配置	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
北北基宜	第1層	1,171,394	18.15%	60	60	7	8	10	10	10	15	60
	第2層	3,203,397	49.64%	164	164	18	25	31	29	28	33	164
	第3層	1,680,714	26.05%	86	86	10	14	15	15	16	16	86
	第4層	397,255	6.16%	21	30	3	5	5	5	6	6	30
	小計	6,452,760	31.81%	331	340	38	52	61	59	60	70	340
桃竹苗	第1層	1,243,142	37.48%	64	64	8	11	13	12	10	10	64
	第2層	1,554,469	46.87%	79	79	9	14	16	14	13	13	79
	第3層	518,903	15.65%	27	30	3	4	4	5	6	8	30
	小計	3,316,514	16.35%	170	173	20	29	33	31	29	31	173
中彰投	第1層	958,547	24.28%	49	49	6	8	9	9	8	9	49
	第2層	1,302,677	33.00%	67	67	9	12	13	12	11	11	68
	第3層	1,268,606	32.14%	65	65	8	11	12	11	11	12	65
	第4層	417,341	10.57%	21	30	3	3	3	4	7	9	29
	小計	3,947,171	19.46%	202	211	26	34	37	36	37	41	211
雲嘉南	第1層	941,253	32.61%	48	48	6	8	9	9	8	8	48
	第2層	1,202,498	41.66%	62	62	7	10	11	10	11	13	62
	第3層	742,505	25.73%	38	38	4	5	6	6	7	10	38
	小計	2,886,256	14.23%	148	148	17	23	26	25	26	31	148
高屏澎	第1層	1,126,481	35.03%	58	58	6	9	10	11	10	12	58
	第2層	994,258	30.92%	51	51	6	8	9	9	9	10	51
	第3層	1,094,918	34.05%	56	56	7	9	9	10	10	11	56
	小計	3,215,657	15.85%	165	165	19	26	28	30	29	33	165
花東	第1層	248,322	53.30%	13	30	3	4	4	5	6	8	30
	第2層	217,565	46.70%	11	30	3	4	4	5	6	8	30
	小計	465,887	2.30%	24	60	6	8	8	10	12	16	60
總數		20,284,245	100.00%	1,040	1,097							1,097

（三） 調查時間

自民國 113 年 3 月 18 日至 5 月 4 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 1,157 份)	實際完成數(共 1,205 份)
北北基宜	第一層	新北市永和區	30	31
		臺北市大安區	30	33
	第二層	臺北市中山區	33	35
		新北市蘆洲區	32	33
		新北市板橋區	33	34
		新北市三重區	33	34
		新北市新莊區	33	34
	第三層	宜蘭縣宜蘭市	28	30
		新北市五股區	29	31
		基隆市信義區	29	30
	第四層	新北市瑞芳區	30	33
	小計		340	358
桃竹苗	第一層	新竹市東區	32	33
		新竹市北區	32	34
	第二層	桃園市八德區	27	30
		苗栗縣苗栗市	26	27
		新竹縣芎林鄉	26	28
	第三層	新竹縣新埔鎮	30	33
	小計		173	185
中彰投	第一層	臺中市西屯區	25	25
		臺中市南屯區	24	24
	第二層	彰化縣員林市	34	34
		臺中市大里區	33	33
	第三層	彰化縣埔心鄉	32	32
		南投縣埔里鎮	33	33
	第四層	南投縣竹山鎮	30	31
	小計		211	212
雲嘉南	第一層	臺南市仁德區	24	25
		臺南市北區	24	26
	第二層	嘉義市西區	31	31

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 1,157 份)	實際完成數(共 1,205 份)
		雲林縣斗六市	31	31
	第三層	嘉義縣布袋鎮	38	38
	小計		148	151
高屏澎	第一層	高雄市苓雅區	29	32
		高雄市左營區	29	31
	第二層	高雄市小港區	26	27
		高雄市前鎮區	25	27
	第三層	屏東縣林邊鄉	28	30
		澎湖縣馬公市	28	30
	小計		165	177
花東	第一層	花蓮縣花蓮市	30	32
	第二層	臺東縣卑南鄉	30	30
	小計		60	62
金馬	金門縣		30	30
	連江縣		30	30
	小計		60	60
合計			1,157	1,205

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	配置		加權前樣本		加權前		
數量配置	人數	百分比	人數	百分比	卡方檢定		
北北基宜	340	31.0%	358	31.2%			
桃竹苗	173	15.8%	185	16.2%			
中彰投	211	19.2%	212	18.5%	DF	6	與母體
雲嘉南	148	13.5%	151	13.2%	Value	0.9850	結構無顯
高屏澎	165	15.0%	177	15.5%	Prob	1	著差異
花東	60	5.5%	62	5.4%			
合計	1,097	100.0%	1,145	100.0%			

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 113 年 2 月著手問卷相關準備工作，113 年 3 月 8 日至 3 月 11 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 113 年 3 月 18 日正式開始執行調查，實施期程說明如下：

1. 準備期：自113年2月1日至3月7日。
2. 調查期：第一階段前測調查期自113年3月8日至3月11日；
   第二階段正式調查期自113年3月18日至5月4日。
3. 核閱期：自113年5月6日至5月17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，$\frac{N_i}{N}\Big/\frac{n_i'}{n}$，$N_i$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：

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

$SS_b = n\sum_{i=1}^{k}(\overline{X}_i - \overline{X})^2$ ，是各組平均數對總平均數差量的平方和，

$SS_w = \sum_{i=1}^{k}\sum_{j=1}^{n_i}(X_{ij} - \overline{X}_i)^2$ ，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113年5月17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1,145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

性別	母體		加權前樣本		加權後樣本		Chi-Square 卡方檢定結果		
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比			
男	9,931,496	48.9%	543	47.4%	560	48.9%	DF	1	與母體結構一致
女	10,363,649	51.1%	602	52.6%	585	51.1%	Value	1.0000	
合計	20,295,145	100.0%	1,145	100.0%	1,145	100.0%	Prob	1	
年齡	**母體**		**加權前樣本**		**加權後樣本**		**Chi-Square 卡方檢定結果**		
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比			
16-25歲	2,381,074	11.7%	174	15.2%	134	11.7%			
26-35歲	3,180,807	15.7%	177	15.5%	179	15.6%			
36-45歲	3,673,925	18.1%	200	17.5%	207	18.1%	DF	5	與母體結構一致
46-55歲	3,591,459	17.7%	204	17.8%	203	17.7%	Value	1.0000	
56-65歲	3,479,974	17.1%	191	16.7%	196	17.1%	Prob	1	
66歲以上	3,987,906	19.7%	199	17.4%	226	19.8%			
合計	20,295,145	100.0%	1,145	100.1%	1,145	100.0%			
縣市別	**母體**		**加權前樣本**		**加權後樣本**		**Chi-Square 卡方檢定結果**		
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比			
新北市	3,555,884	17.5%	230	20.1%	201	17.5%			
臺北市	2,181,089	10.7%	68	5.9%	123	10.7%			
桃園市	1,982,628	9.8%	30	2.6%	112	9.8%			
臺中市	2,446,892	12.1%	82	7.2%	138	12.1%			
臺南市	1,633,583	6.2%	51	4.5%	92	8.0%			
高雄市	2,410,021	11.9%	119	10.4%	136	11.9%			
宜蘭縣	395,215	1.9%	30	2.6%	22	1.9%			
新竹縣	493,381	2.4%	61	5.3%	28	2.4%			
苗栗縣	468,233	2.3%	27	2.4%	26	2.3%			
彰化縣	1,078,416	5.3%	66	5.8%	61	5.3%			
南投縣	423,572	2.1%	64	5.6%	33	2.9%			
雲林縣	585,277	2.9%	31	2.7%	24	2.1%			
嘉義縣	438,770	2.2%	38	3.3%	25	2.2%			
屏東縣	707,894	3.5%	28	2.4%	40	3.5%			
臺東縣	186,274	0.9%	30	2.6%	11	0.9%			
花蓮縣	278,914	1.4%	32	2.8%	16	1.4%			
澎湖縣	96,695	0.5%	30	2.6%	5	0.5%	DF	19	與母體結構一致
基隆市	324,351	1.6%	30	2.6%	18	1.6%	Value	1.0000	
新竹市	379,929	1.9%	67	5.9%	21	1.9%	Prob	1	
嘉義市	228,127	1.1%	31	2.7%	13	1.1%			
合計	20,295,145	100.0%	1,145	100.0%	1,145	100.0%			

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11303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±60%」之規定。

表 8　各年齡層樣本加權後之膨脹倍數

年齡	母體		加權前樣本		加權後樣本		加權前後比例
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	
16-25歲	2,381,074	11.7%	174	15.2%	134	11.7%	0.77
26-35歲	3,180,807	15.7%	177	15.5%	179	15.6%	1.01
36-45歲	3,673,925	18.1%	200	17.5%	207	18.1%	1.03
46-55歲	3,591,459	17.7%	204	17.8%	203	17.7%	0.99
56-65歲	3,479,974	17.1%	191	16.7%	196	17.1%	1.02
66歲以上	3,987,906	19.7%	199	17.3%	226	19.8%	1.14
合計	**20,295,145**	**100.0%**	**1,145**	**100.0%**	**1,145**	**100.0%**	

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97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80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4.08次，調查執行時強烈要求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±60%。

（三） 樣本推論之限制

樣本經加權後，樣本如16-25歲被放大0.77倍；26-35歲被放大1.01倍；36-45歲被放大1.03倍；46-55歲被放大0.99倍；56-65歲被放大1.02倍；66歲及以上則被放大1.14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。

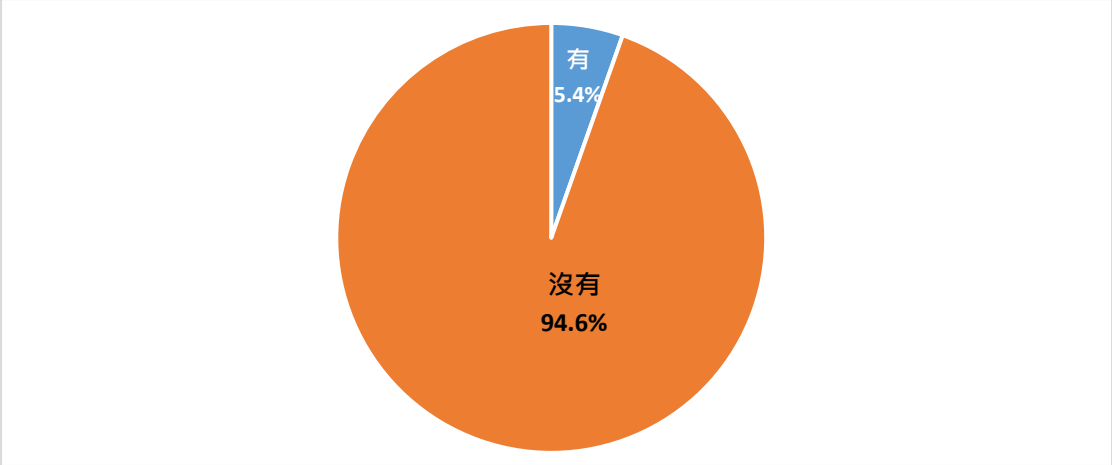
參、通訊市場調查結果

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 94.6%在過去一年內沒有使用過公用電話，僅 5.4%有使用經驗（圖 1）。



Base: N=1,145，單選

圖 1 公用電話使用情形

2. 比較分析

（1）區域差異分析

交叉分析發現，各地區民眾皆超過 9 成在過去一年內沒有使用過公用電話，其中高屏澎地區的 98.6%最高、北北基地區的 91.9%最低。

（2）基本差異分析

依性別區分，男性（94.1%）和女性（95.1%）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 46-55 歲的 96.3%最高、26-35 歲的 93.5%最低。

依婚姻狀況區分，未婚者（93.3%）、已婚者（95.6%）和鰥寡/分居者（92.1%）皆超過 9 成在過去一年內沒有使用過公用電話。

（3）社會經濟身分差異分析

卡方檢定[4]結果顯示，民眾公用電話使用情形，於居住狀況、教育程度達顯著差異。

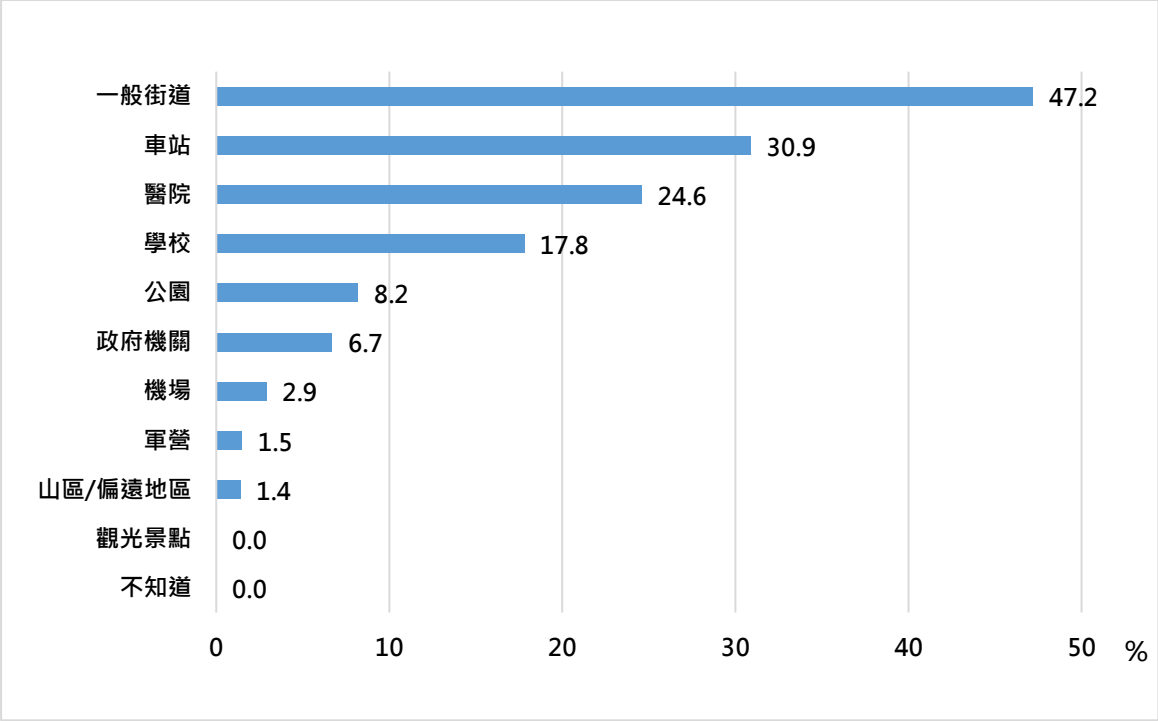
依居住狀況區分，自有房屋者（95.8%）在過去一年內沒有使用過公用電話的比例較租屋者（90.3%）高，但兩者皆達 9 成以上。

依教育程度區分，專科程度者（97%）在過去一年內沒有使用過公用電話的比例最高；小學及以下程度者在過去一年內有使用過公用電話的比例最高，占比為 13.3%。

（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為主，比例為 47.2%，其次為車站（30.9%）和醫院（24.6%）（圖 2）。



Base: N=62，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

[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。

2. 比較分析

（1）區域差異分析

交叉分析發現，北北基地區（48.1%）和中彰投地區（59.9%）使用公用電話的地點以一般街道為主，桃竹苗地區（45.9%）以車站為多數，雲嘉南地區（47.1%）則以醫院比例最高；高屏澎地區和宜花東地區因樣本數過少不予分析[5]。

（2）基本差異分析

依性別區分，男性使用公用電話的地點以一般街道（63.3%）為主，女性以車站（38.9%）為多數。

依年齡區分，16-25 歲（62.1%）、36-45 歲（69%）、56-65 歲（46.5%）和 66 歲及以上（45.4%）使用公用電話的地點皆以一般街道為主，26-35 歲以車站（73.1%）為多數，46-55 歲則以學校（48.3%）占比最高。

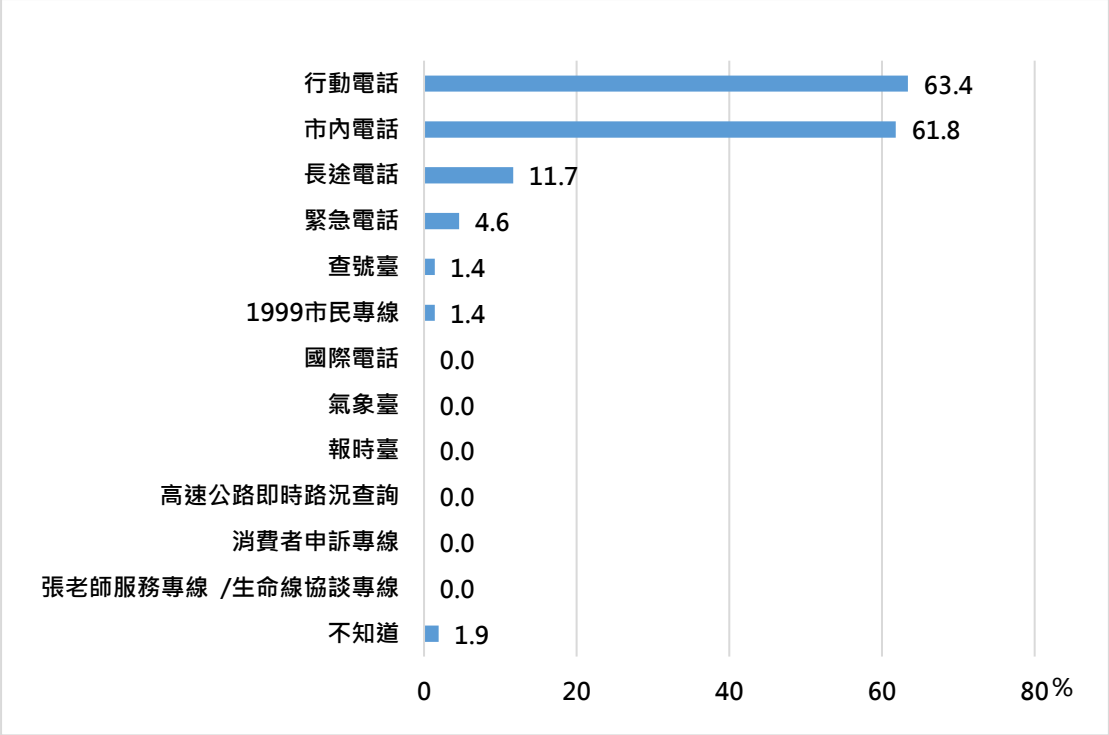
依婚姻狀況區分，未婚者（58.9%）和已婚者（39.7%）使用公用電話的地點皆以一般街道為主，而未婚者於學校（32.5%）和公園（17.3%）使用公用電話的比例較已婚者高（分別為 8.2%、2.3%）；鰥寡/分居者因樣本數過少不予分析。

（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（63.4%）和市內電話（61.8%）為主，長途電話（11.7%）則為第三（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=62，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

2. 比較分析

（1）區域差異分析

交叉分析發現，除中彰投地區使用公用電話撥打的服務以行動電話（86.5%）比例最高外，北北基地區（66.7%）、桃竹苗地區（65.8%）及雲嘉南地區（67%）皆以市內電話占比最高；高屏澎地區和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，男性使用公用電話撥打的服務以行動電話（66.8%）比例最高，女性則以市內電話（67.4%）占比最多。另外，男性撥打長途電話的比例明顯高於女性（分別為 18.3%、4.1%），女性撥打緊急電話（如 110、119、113、165、1922）的比例高於男性（分別為 10%、0%）。

依年齡區分， 26-35 歲（65.6%）和 36-45 歲（67%）使用公用電話撥打的服務以行動電話為主，16-25 歲（84%）、46-55 歲（75.8%）、56-65 歲（68.8%）和 66 歲及以上（70.1%）以市內電話為多數。另外，36-45 歲（16.2%）撥打緊急電話的比例明顯高於其他年齡層，46-55 歲和 56-65 歲撥打長途電話的比例則高於其他年齡層（分別 23.3%、28.7%）。

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（72.2%）為

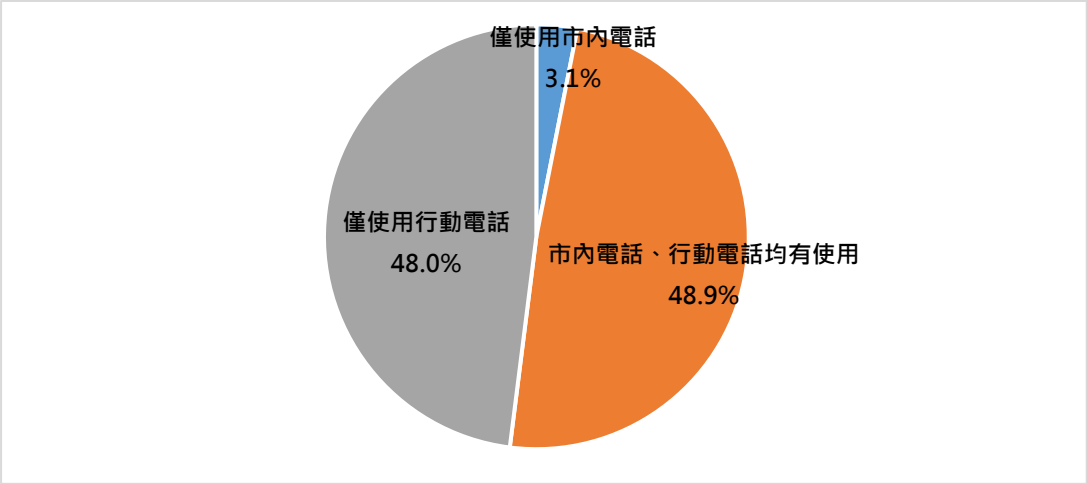
主，已婚者（61.4%）以市內電話為多數；鰥寡/分居者因樣本數過少不予分析。

二、 市內電話服務

（一） 市內電話使用情形 Q6 Q7 Q8

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾在住處的電話使用情形以「市內電話、行動電話均有使用」比例最高，占比為 48.9%，「僅使用行動電話」以 48%排名第二，「僅使用市內電話」比例則為 3.1%（圖 4）。



Base: N=1,145，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）221 元（N=595，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 1.72 小時（N=595，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	242
桃竹苗	133
中彰投	280
雲嘉南	155
高屏澎	226
宜花東	329
總平均	**221**

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	1.02
桃竹苗	2.10
中彰投	1.73
雲嘉南	1.75
高屏澎	2.63
宜花東	1.95
總平均	**1.72**

資料來源：本研究彙整。

2. 比較分析

（1）區域差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾住處電話使用情形，於居住地區達顯著差異；單因子變異數分析結果顯示，民眾住處每月市內電話帳單金額、平均一週撥打市內電話的通話時間，於居住地區達顯著差異。

交叉分析發現，民眾住處電話使用情形，北北基地區（48.6%）、桃竹苗地區（59.4%）、高屏澎地區（50%）和宜花東地區（62.9%）以「僅使用行動電話」為主，中彰投地區（57%）及雲嘉南地區（59.5%）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 329 元最高、桃竹苗地區的 132 元最低（表 9）；民眾平均一週撥打市內電話的通話時間，以高屏澎地區的 2.63 小時最高、北北基地區的 1.02 小時最低（表 10）。

（2）基本差異分析

單因子變異數分析結果顯示，民眾平均一週撥打市內電話的通話時間，於年齡達顯著差異。

依性別區分，男性住處電話使用情形以「僅使用行動電話」（51.2%）為主，女性則以「市內電話、行動電話均有使用」（51.5%）為多數。男性住處每月市內電話帳單平均金額為 246 元，高於女性的 200 元；平均一週撥打市內電話的通話時間，男性以 1.89 小時較女性的 1.56 小時高。

依年齡區分，民眾住處電話使用情形，16-25 歲（66.3%）、26-35 歲（64.7%）、36-45 歲（57.8%）以「僅使用行動電話」為多數，46-55 歲（52.2%）、56-65 歲

（62.7%）、66 歲及以上（64.9%）則以「市內電話、行動電話均有使用」為主。民眾住處每月市內電話帳單平均金額以 26-35 歲的 284 元最高、56-65 歲的 182 元最低；平均一週撥打市內電話的通話時間以 46-55 歲的 2.38 小時最高、26-35 歲的 1.01 小時最低。

依婚姻狀況區分，民眾住處電話使用情形，未婚者（61.9%）和鰥寡/分居者（52.7%）皆以「僅使用行動電話」為主，已婚者（56.6%）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 240 元最高、已婚者的 215 元最低；平均一週撥打市內電話的通話時間，以已婚者的 1.8 小時最高、鰥寡/分居者的 1.15 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，民眾住處每月市內電話帳單金額，於行業、個人平均月收入達顯著差異；平均一週撥打市內電話的通話時間，於教育程度達顯著差異。

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」（54.8%）為主，租屋者則以「僅使用行動電話」（70.3%）為多數。

依行業區分，民眾住處每月市內電話帳單金額，以藝術/娛樂及休閒服務業的 684 元最高、出版影音及資通訊業的 141 元最低。

依個人平均月收入區分，住處每月市內電話帳單金額以 6 萬元及以上收入者的 375 元最高、無收入者的 162 元最低。

依教育程度區分，平均一週撥打市內電話的通話時間，以碩士及以上程度者的 4.14 小時最高，小學及以下程度者的 0.96 小時最低。

（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 8.32 分（1 分表示非常不滿意，10 分表示非常滿意）（N=595，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	8.36
桃竹苗	8.72
中彰投	8.41
雲嘉南	7.49
高屏澎	8.73
宜花東	7.59
總平均	**8.32**

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，民眾對住處的市內電話通話品質平均滿意度，於居住地區達顯著差異。

依居住地區區分，除雲嘉南地區（7.49 分）和宜花東地區（7.59 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，其中又以高屏澎地區的 8.73 分最高（表 11）。

（2）基本差異分析

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平均滿意度，於年齡顯著差異。

依性別區分，男性對住處市內電話通話品質平均滿意度為 8.28 分，女性對住處市內電話通話品質平均滿意度為 8.36 分。

依年齡區分，除 16-25 歲（7.3 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 8.62 分最高。

依婚姻狀況區分，所有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，其中又以鰥寡/分居者的 8.53 分最高。

（3）社會經濟身分差異分析

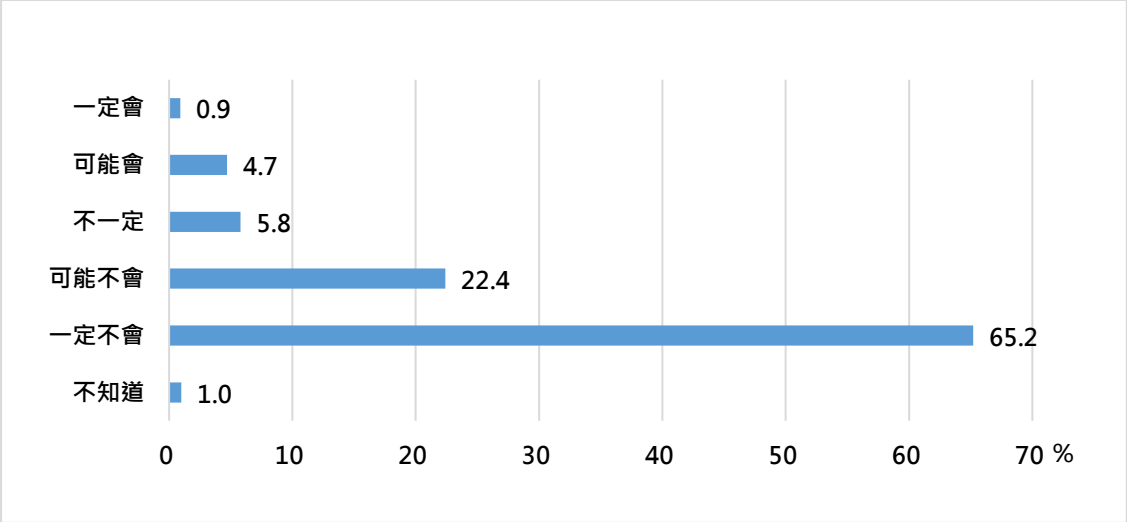
單因子變異數分析結果顯示，民眾對住處的市內電話通話品質滿意度，於教育程度達顯著差異。

依教育程度區分，除小學及以下程度者（7.94 分）和專科程度者（7.88 分）外，其餘教育程度者對住處的市內電話通話品質平均滿意度皆高於 8 分，其中又以碩士及以上程度者的 8.86 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 Q12

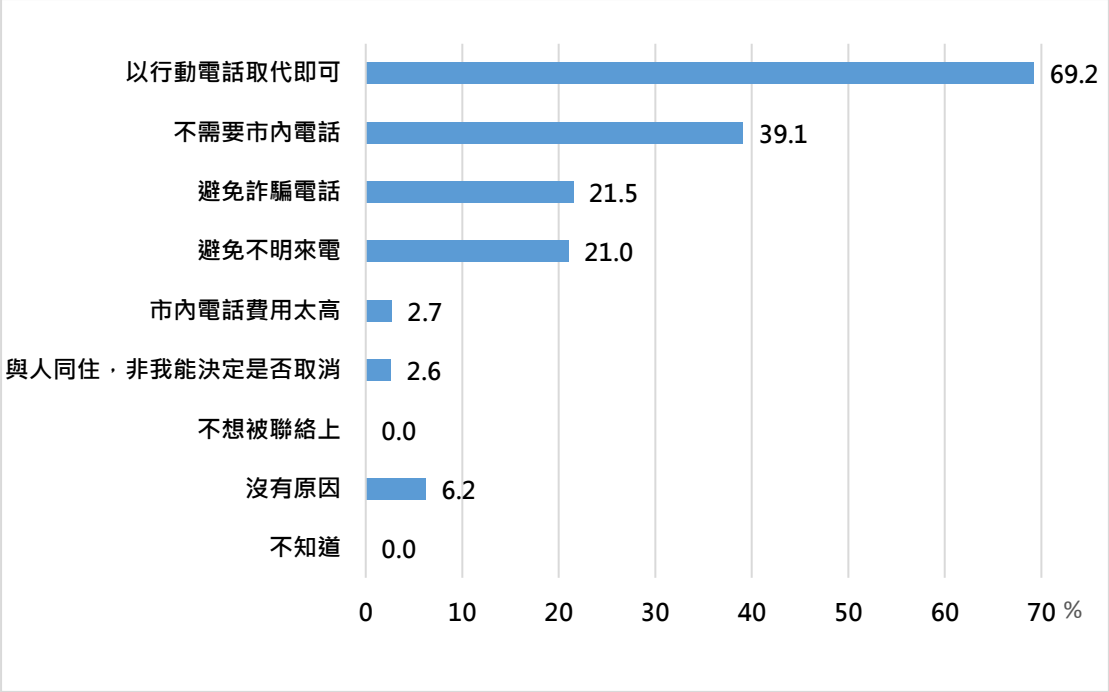
1. 整體分析

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 5.6%（合計一定會和可能會，以下同），不會取消的占比達 87.6%（合計一定不會和可能不會，以下同），另有 5.8%表示不一定（圖 5）。進一步詢問民眾打算取消住處市內電話服務的原因，認為「以行動電話取代即可」（69.2%）比例最高，其次為「不需要市內電話」（39.1%）、「避免詐騙電話」（21.5%）、「避免不明來電」（21%）（圖 6）。另一方面，未來一年內打算繼續租用住處市內電話服務的原因，則以「家中長者使用需求」（50.7%）占比最高，其次為「月租費不高」（43.6%）、「撥打費率較便宜」（24%）（圖 7）。



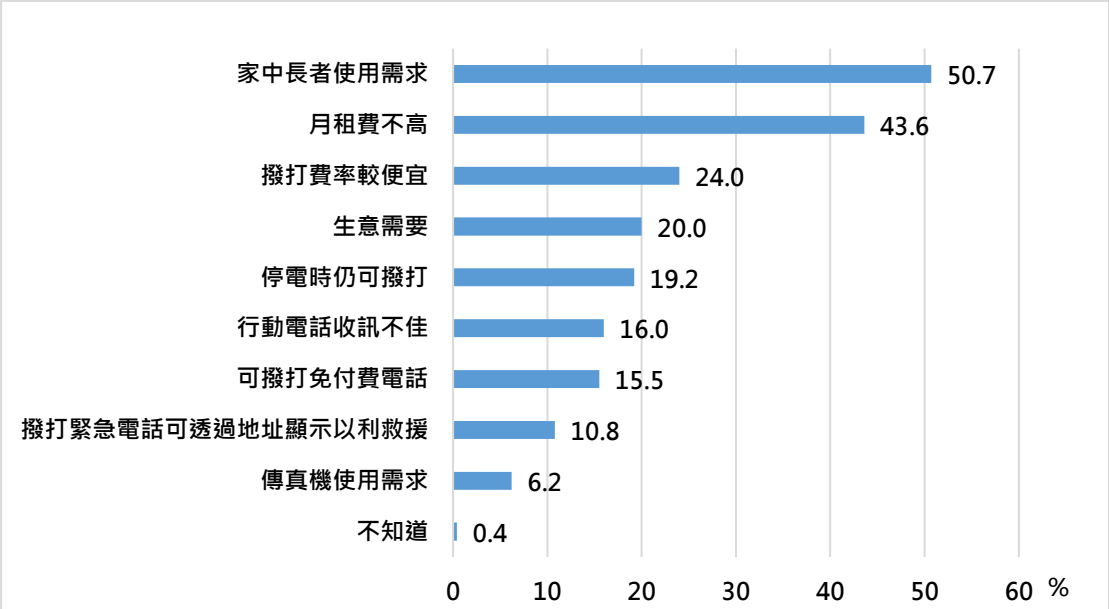
Base: N=595，單選（有使用市內電話者）

圖 5　未來一年內住處取消市內電話服務可能性



Base: N=33，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



Base: N=521，複選（有使用市內電話，且未來一年內打算繼續租用者）

圖 7　未來一年內打算繼續租用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，各地區未來一年內不會取消住處市內電話服務的比例皆超過 8 成，其中又以高屏澎地區的 93.2%最高；會取消市內電話服務者，以宜花東地區的 17.6%最高。

打算取消住處市內電話服務的原因，北北基地區（75.3%）以「以行動電話取代即可」為主，雲嘉南地區以（49.3%）以「不需要市內電話」為多數，桃竹苗地區、中彰投地區、高屏澎地區和宜花東地區因樣本數過少不予分析。

打算繼續租用住處市內電話服務的原因，除桃竹苗地區（73.2%）和宜花東地區（60%）以「月租費不高」為主外，其餘地區皆以「家中長者使用需求」為多數，又以中彰投地區（63.9%）比例最高。另桃竹苗地區於「行動電話收訊不佳」的比例明顯高於其他地區，占比為 31.1%。

（2）基本差異分析

依性別區分，男性（86.9%）和女性（88.3%）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，皆認為「以行動電話取代即可」(男性 56.3%、女性 75.9%)，繼續租用住處市內電話服務的原因則以「家中長者使用需求」比例最高（男性 48.4%、女性 52.6%)。

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 66 歲及以上的 93.3%最高；會取消市內電話服務者，以 26-35 歲的 11.7%最高。打算取消住處市內電話服務的原因，26-35 歲（88.3%)、46-55 歲（79.5%）和 56-65 歲（78.8%）皆以「以行動電話取代即可」為主，16-25 歲、36-45 歲、66 歲及以上因樣本數過少不予分析。打算繼續租用住處市內電話服務的原因，55 歲及以下皆以「家中長者使用需求」比例最高（16-25 歲：76.3%、26-35 歲：81.1%、36-45 歲：64.3%、46-55 歲：46.6%)，而 56-65 歲（49%）和 66 歲及以上（53.8%）以「月租費不高」為主因。

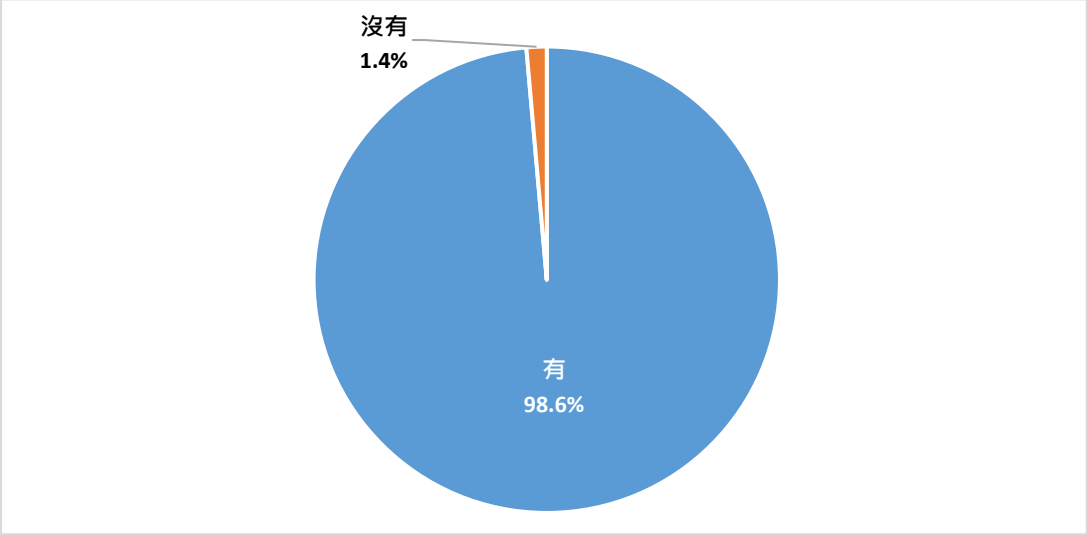
依婚姻狀況區分，各婚姻狀況未來一年內皆以不會取消住處市內電話服務為主，其中已婚者的 90%最高；會取消市內電話服務者，以鰥寡/分居者的 7.8%最高。打算取消住處市內電話服務的原因，未婚者（59.7%）和已婚者（68.8%）以「以行動電話取代即可」比例最高，鰥寡/分居者因樣本數過少不予分析。打算繼續租用住處市內電話服務的原因，未婚者（77.5%）和鰥寡/分居者（70.1%）皆以「家中長者使用需求」為主，已婚者（47%）以「月租費不高」為多數。

三、 行動電話服務

（一） 手機使用與上網功能使用情形 Q13 Q14 Q15 Q16

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾高達 98.6%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 1.48 小時（N=1,129，有使用手機者）（表 12），行動電話語音通話品質平均滿意度為 7.86 分（1 分表示非常不滿意，10 分表示非常滿意）（N=1,129，有使用手機者）（表 13）。而有使用手機者中，96.9%有使用手機上網功能（圖 9）。



Base：N=1,145，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

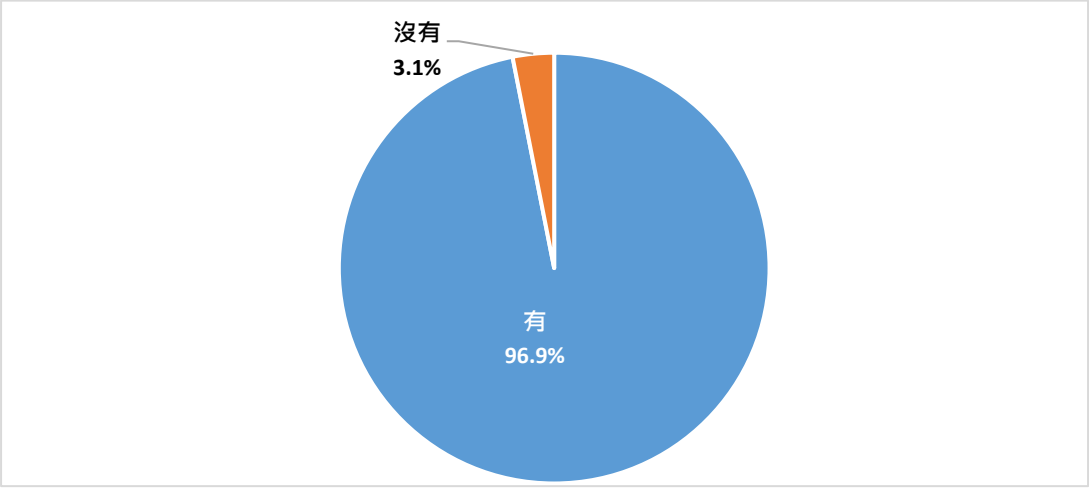
居住地區	平均通話時間
北北基	1.76
桃竹苗	1.04
中彰投	1.74
雲嘉南	1.40
高屏澎	1.18
宜花東	1.71
總平均	**1.48**

資料來源：本研究彙整。

表 13　行動電話語音通話品質滿意度（區域別）

居住地區	平均分數
北北基	7.92
桃竹苗	7.48
中彰投	8.01
雲嘉南	7.71
高屏澎	8.12
宜花東	7.69
總平均	**7.86**

資料來源：本研究彙整。



Base：N=1,129，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

單因子變異數分析結果顯示，民眾平均一週撥打行動電話的通話時間，於居住地區達顯著差異；卡方檢定結果顯示，民眾有沒有使用手機上網功能，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，其中桃竹苗地區的99.8%最高；沒有使用手機者，以北北基地區的2.3%最高。平均一週撥打行動電話的通話時間，以北北基地區的1.76小時最高，桃竹苗地區的1.04小時最低（表12）。對於行動電話語音通話品質平均滿意度，以高屏澎地區的8.12分最高，桃竹苗地區的7.48分最低（表13）。而有使用手機者中，各地區有使用手機上網功能的比例皆超過9成，其中桃竹苗地區（99.8%）占比最高，沒有使用手機上網功能者，

以雲嘉南地區（7.8%）比例最高。

（2）基本差異分析

單因子變異數分析結果顯示，民眾平均一週撥打行動電話的通話時間，於年齡、婚姻狀況達顯著差異；卡方檢定結果顯示，民眾有沒有使用手機上網功能，於年齡達顯著差異。

依性別區分，男性（98.2%）和女性（99%）有使用手機的比例皆超過 9 成，平均一週撥打行動電話的通話時間皆為 1.48 小時，男性對於行動電話語音通話品質平均滿意度為 7.8 分，女性為 7.9 分，兩者有使用手機上網功能的比例分別為 96.3%、97.4%。

依年齡區分，各年齡層有使用手機的比例皆超過 9 成，其中 16-25 歲（100%）和 26-35 歲（100%）的受訪者皆表示有使用手機；沒有使用者，以 66 歲及以上的 4.3%最高。平均一週撥打行動電話的通話時間，以 66 歲及以上的 1.71 小時最高，36-45 歲的 1.01 小時最低。26-35 歲和 36-45 歲對行動電話語音通話品質平均滿意度皆超過 8 分，又以 26-35 歲的 8.1 分最高，56-65 歲以 7.6 分最低。而有使用手機者中，26-35 歲（100%）的受訪者皆表示有使用手機上網功能，沒有使用者，以 66 歲及以上的 12%比例最高。

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 99.2%最高；沒有使用者，以鰥寡/分居者的 2.2%最高。在平均一週撥打行動電話的通話時間方面，以鰥寡/分居者的 2.05 小時最高，已婚者的 1.38 小時最低。對行動電話語音通話品質平均滿意度，以未婚者的 8 分最高，已婚者的 7.8 分最低。使用手機上網功能方面，各婚姻狀況有使用者皆達 9 成以上，其中未婚者的 98.8%最高，沒有使用手機上網功能者，則以鰥寡/分居者的 7.6%最高。

（3）社會經濟身分差異分析

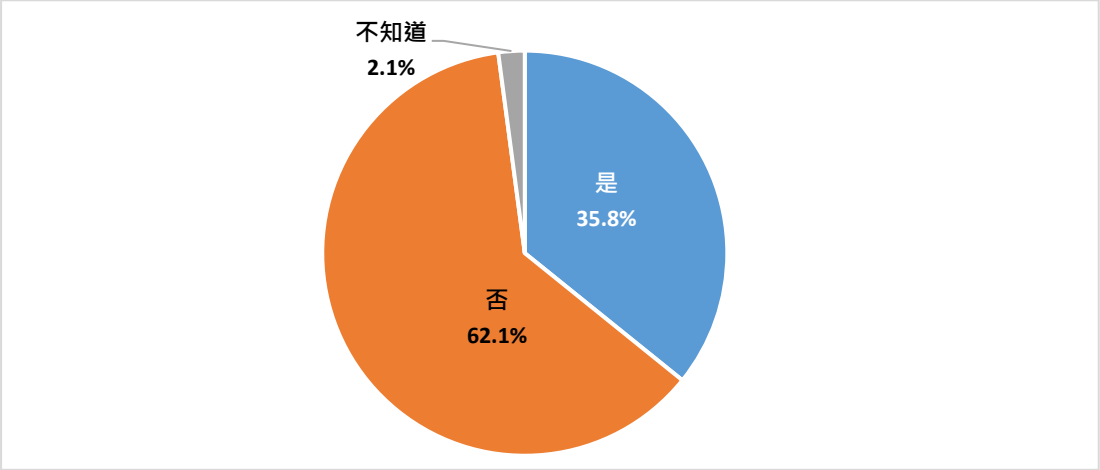
單因子變異數分析結果顯示，民眾平均一週撥打行動電話的通話時間，於行業達顯著差異。

依行業區分，藝術/娛樂及休閒服務業及在找尋工作或等待恢復工作而無報酬者，平均一週撥打行動電話的通話時間皆超過 2 小時，其中在找尋工作或等待恢復工作而無報酬者的 2.32 小時最高，而出版影音及資通訊業的 0.69 小時最低。

（二） 4G 轉換至 5G 服務情形 Q17 Q18 Q19 Q20

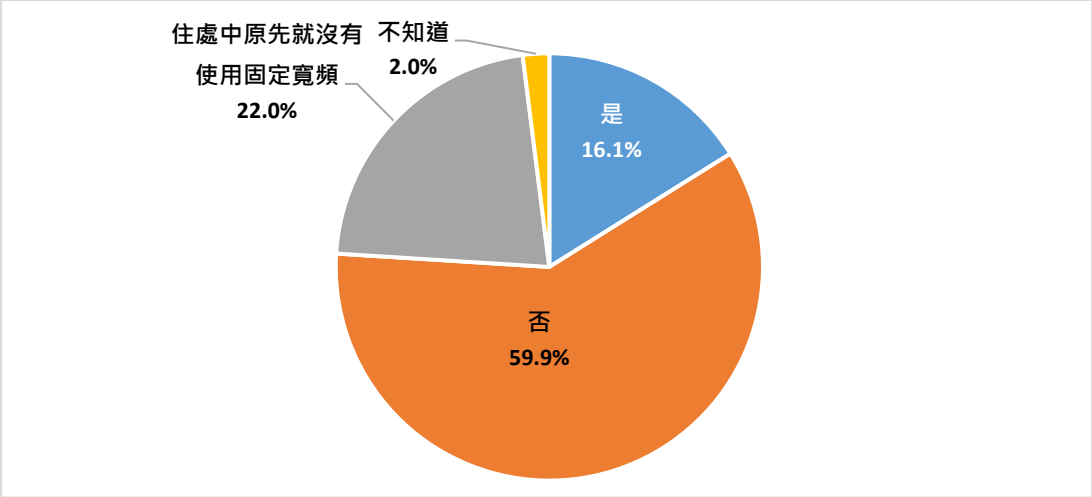
1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾 62.1%沒有從 4G 轉換到 5G 服務，有轉換者占 35.8%（圖 10），進一步詢問有轉換者，是否因轉換到 5G 服務而取消住處中的固定寬頻服務，59.9%表示沒有，有取消者為 16.1%，22%表示住處中原先就沒有使用固定寬頻服務（圖 11）。



Base：N=1,129，單選（有使用手機者）

圖 10　民眾從 4G 轉換到 5G 服務情形

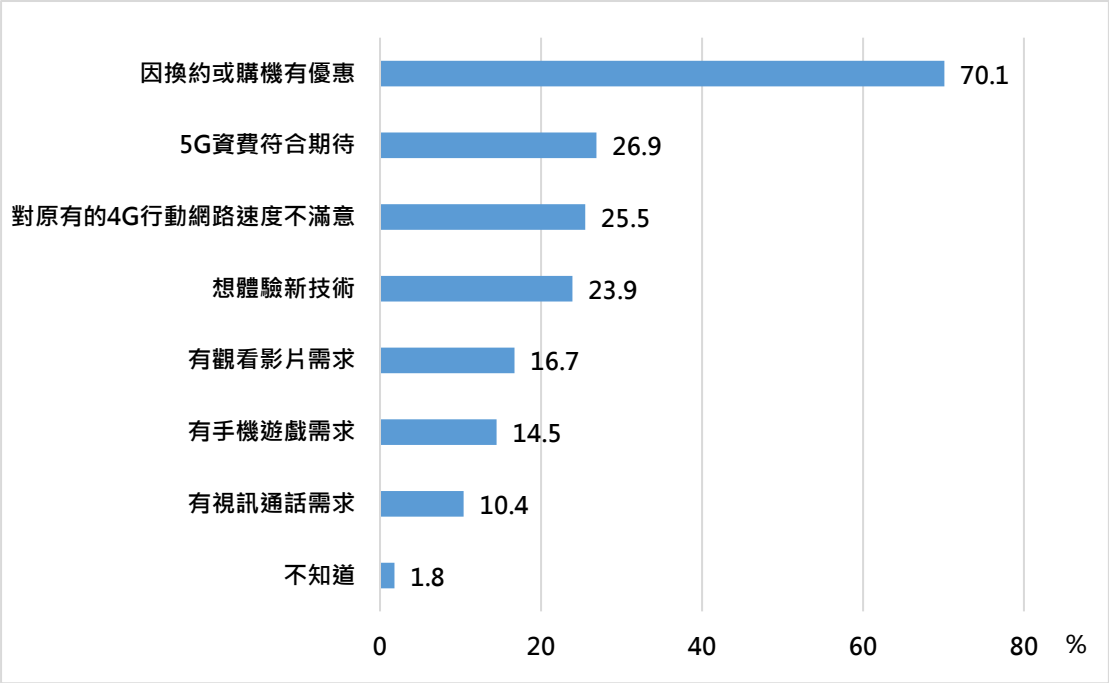


Base：N=404，單選（有使用手機，且有從 4G 轉換到 5G 服務者）

圖 11　民眾是否因轉換到 5G 服務而取消住處中的固定寬頻服務

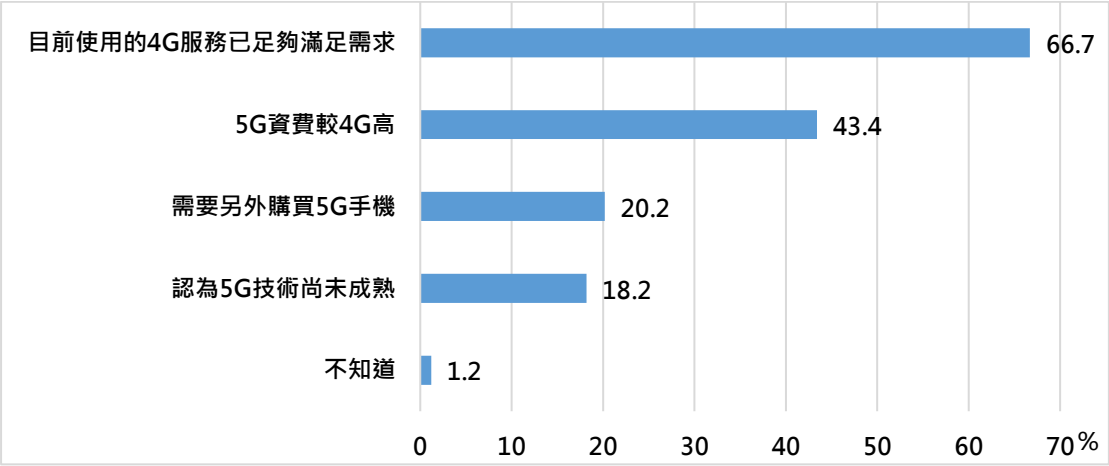
關於民眾從 4G 轉換到 5G 服務的原因，以「因換約或購機有優惠」(70.1%)為主，其次為「5G 資費符合期待」(26.9%)、「對原有的 4G 行動網路速度不滿意」(25.5%)(圖 12)。而民眾尚未從 4G 轉換到 5G 服務的原因，則以「目前使

用的 4G 服務已足夠滿足需求」(66.7%) 為多數，其次為「5G 資費較 4G 高」(43.4%)、「需要另外購買 5G 手機」(20.2%)(圖 13)。



Base：N=404，複選（有使用手機，且有從 4G 轉換到 5G 服務者）

圖 12　民眾從 4G 轉換到 5G 服務的原因



Base：N=702，複選（有使用手機，且尚未從 4G 轉換到 5G 服務者）

圖 13　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、是否因轉換到 5G 服務而取消住處中的固定寬頻服務，皆於居住地區達顯著差異。

交叉分析發現，各地區民眾沒有從 4G 轉換到 5G 服務的比例皆超過 5 成，

其中桃竹苗地區的 67.1%最高；有轉換者，以宜花東地區的 42.6%最高。有從 4G 轉換到 5G 服務者中，除高屏澎地區超過 5 成（55.4%）表示住處中原先就沒有使用固定寬頻外，其餘地區沒有因轉換到 5G 服務而取消住處固定寬頻的比例皆超過 6 成，其中中彰投地區的 76%最高；有因而取消者則以桃竹苗地區的 24.5%最高。

分析民眾從 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，其中桃竹苗地區的 74.1%最高、雲嘉南地區的 48.1%最低；另北北基地區和桃竹苗地區於「想體驗新技術」的比例較其他地區高，占比分別為 40.3%、44.9%；北北基地區因「有觀看影片需求」（30.1%）、「有手機遊戲需求」（28.1%）、「有視訊通話需求」（23.8%）的比例亦高於其他地區。至於民眾尚未從 4G 轉換到 5G 服務的原因，除桃竹苗地區以「5G 資費較 4G 高」（79.2%）為多數外，其他地區皆以「目前使用的 4G 服務已足夠滿足需求」為主，其中高屏澎地區的 84.8%最高、雲嘉南地區的 72.3%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（61.8%）和女性（62.5%）皆以沒有從 4G 轉換到 5G 服務為多數，有轉換的比例分別為 36.2%、35.4%。有從 4G 轉換到 5G 服務者中，多數男性（57%）和女性（62.7%）亦皆沒有因轉換到 5G 服務而取消住處固定寬頻。從 4G 轉換到 5G 服務的原因，男性（67.8%）和女性（72.4%）皆以「因換約或購機有優惠」為主，而尚未從 4G 轉換到 5G 服務的原因，兩者皆以「目前使用的 4G 服務已足夠滿足需求」為多數，占比分別為 63.8%、69.5%。

依年齡區分，除 26-35 歲有從 4G 轉換到 5G 服務的比例超過 6 成（61.2%）外，其餘年齡層皆以沒有轉換為多數，其中 66 歲及以上（74.8%）的比例最高。有從 4G 轉換到 5G 服務者中，各年齡層沒有因轉換到 5G 服務而取消住處固定寬頻的比例皆超過 5 成，其中 36-45 歲的 69.4%最高；有因而取消者則以 16-25 歲的 22.4%最高。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 56-65 歲的 76.1%最高、36-45 歲的 62.6%最低。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 66 歲及以上的 74.8%最高，46-55 歲的 61.1%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，其中

以已婚者（64.2%）占比最高；有轉換者則以未婚者（41.5%）比例最高。有從 4G 轉換到 5G 服務者中，各婚姻狀況沒有因轉換到 5G 服務而取消住處固定寬頻的比例皆超過 5 成，其中以已婚者的 65.3%最高；有因而取消者則以未婚者的 18.4%最高。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，其中已婚者（71.9%）比例最高、鰥寡/分居（63.8%）比例最低。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，其中鰥寡/分居（92%）比例最高、已婚者（62.6%）比例最低。

（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，於居住狀況、教育程度、行業、個人平均月收入達顯著差異；是否因轉換到 5G 服務而取消住處中的固定寬頻服務，於個人平均月收入達顯著差異。

依居住狀況區分，自有房屋者與租屋者沒有從 4G 轉換到 5G 服務皆超過 5 成，比例分別為 64.8%、51.2%；有轉換者，租屋者（46.2%）較自有房屋者（33.2%）高。

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，其中以國中或初中程度者的 74.2%最高；有轉換者則以大學程度者的 48.7%最高。

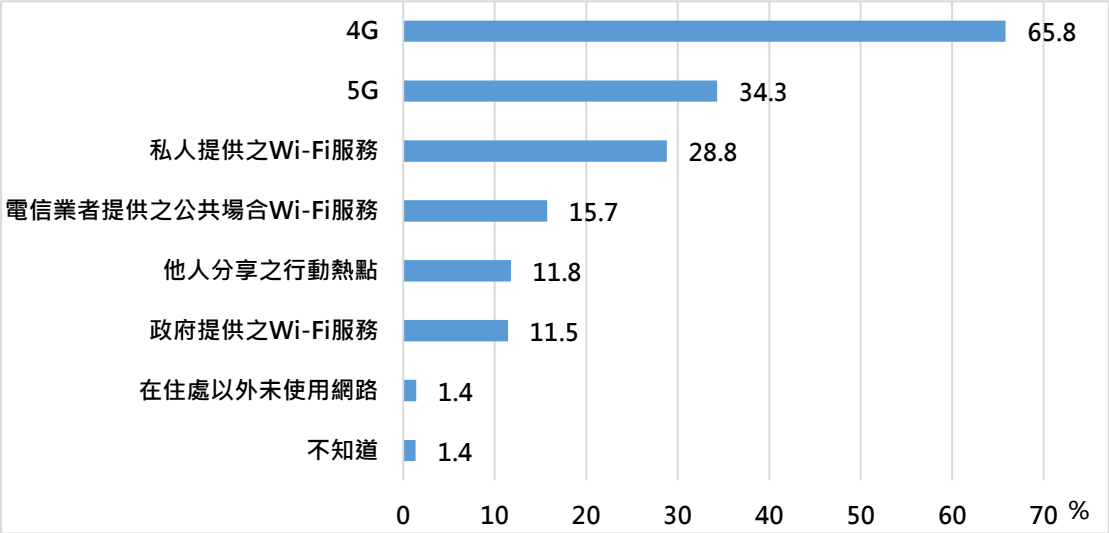
依行業區分，除電力及燃氣供應業（78.4%）、金融及保險業（56.8%）、住宿及餐飲業（54%）及不動產業（50.9%）從 4G 轉換到 5G 服務的比例超過 5 成外，其餘行業皆以沒有轉換為多數，其中又以其他服務業沒有轉換的占比最高，比例為 88.3%；礦業及土石採取業因樣本數過少不予分析。

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，其中以未滿 1 萬元收入者的 78.5%最高；有轉換者以 6 萬元及以上收入者占比最高，比例為 48.1%。有從 4G 轉換到 5G 服務者中，各收入水準皆以沒有因為轉換到 5G 服務而取消住處中固定寬頻為多數，其中以未滿 1 萬元收入者（78.7%）占比最高；有因而取消者，則以 2 萬-未滿 3 萬元收入者（28.9%）比例最高。

（三） 在住處以外使用的行動上網服務 Q21

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（65.8%）為主，其次為 5G(34.3%)、私人提供之 Wi-Fi 服務(如店家、辦公室)(28.8%)(圖 14)。



Base: N=1,094，複選（有使用手機，且有使用手機上網功能者）

圖 14　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，其中中彰投地區（72.6%）的比例最高、雲嘉南地區（56.2%）的比例最低。另外，北北基地區於「私人提供之 Wi-Fi 服務」(44.8%)、「電信業者提供之公共場合 Wi-Fi 服務」（29.7%）及「政府提供之 Wi-Fi 服務」（24.4%）之占比，皆較其他地區高。

（2）基本差異分析

依性別區分，男性（64.7%）和女性（66.9%）在住處以外使用的行動上網服務皆以 4G 為主。

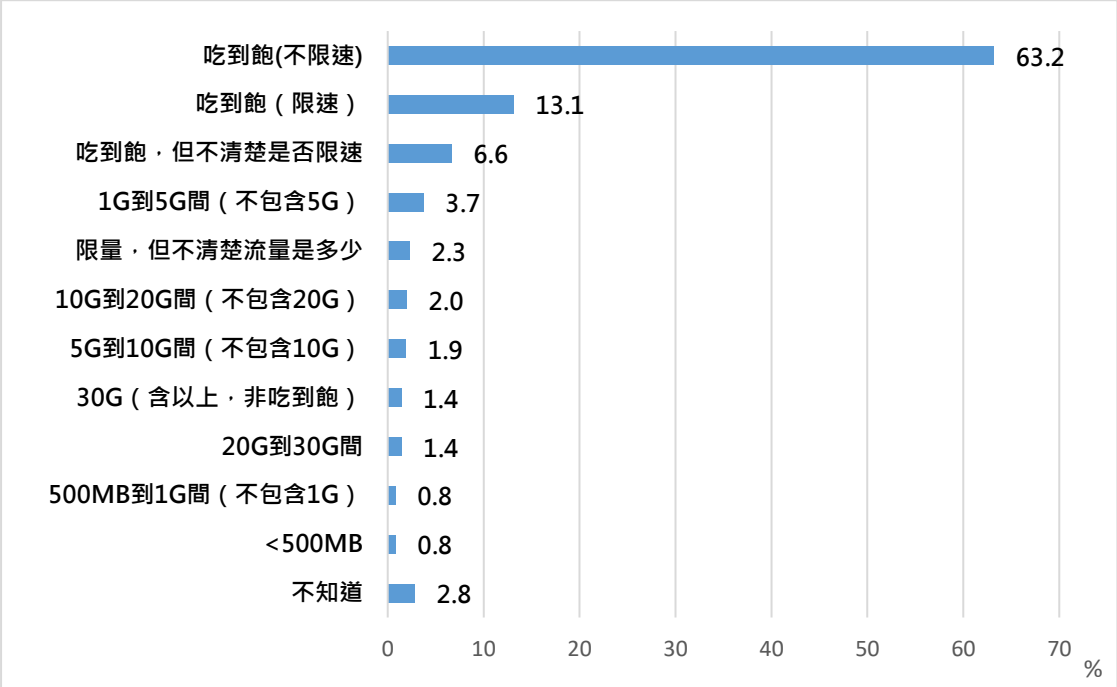
依年齡區分，除 26-35 歲（55.3%）在住處外使用的行動上網服務以 5G 為主外，其餘年齡層皆以 4G 為多數，其中 66 歲及以上的 76%最高、36-45 歲的 62.9%最低。

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，占比均超過 6 成，其中已婚者（68.3%）比例最高、未婚者（61.2%）比例最低。

（四） 行動上網流量方案 Q22

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）為多數，比例高達 82.9%，其中以「不限速吃到飽」（63.2%）的占比最高，「限速吃到飽」以及「吃到飽但不清楚是否限速」之比例分別占 13.1%和 6.6%；而採非吃到飽方案者，則以「1G 到 5G 間（不包含 5G）」（3.7%）占比最高（圖 15）。



Base：N=1,094，單選（有使用手機，且有使用手機上網功能者）

圖 15　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（72%）和宜花東地區（75.5%）外，皆超過 8 成，並以「不限速吃到飽」為多數，其中以桃竹苗地區的 81.8%最高、宜花東地區的 53.7%最低。而採非吃到飽方案者，北北基地區（6.3%）和中彰投地區（5.6%）以「1G 到 5G 間（不包含 5G）」為主，雲嘉南地區（7%）以「10G 到 20G 間（不包含 20G）」為多數，高屏澎地區（3.9%）和宜花東地區（4.4%）以「5G 到 10G 間（不包含 10G）」比例最高，桃竹苗地區（3.3%）則是「限量，但不清楚流量是多少」占比最多。

（2）基本差異分析

依性別區分，男性（84.9%）及女性（81%）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」為大宗，比例分別占 66.2%、60.3%。採非吃到飽方案者，男性（3.5%）與女性（3.9%）皆以「1G 到 5G 間（不包含 5G）」占比最高。

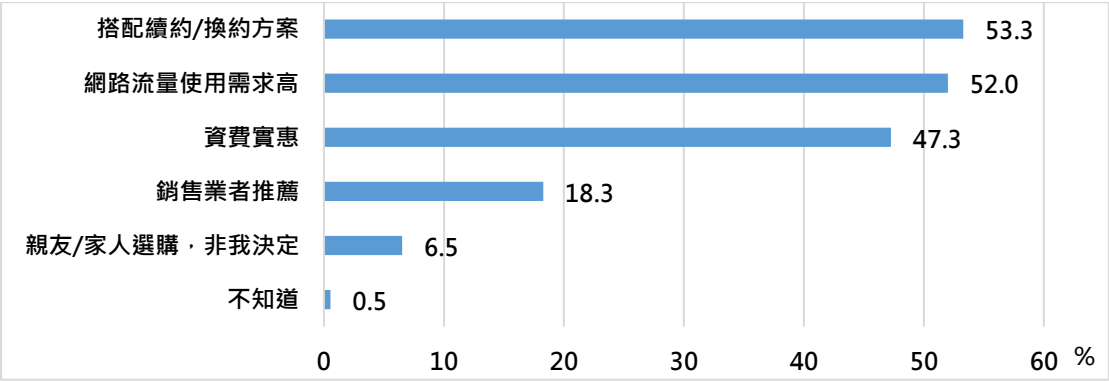
依年齡區分，各年齡層採用的行動上網流量方案皆以吃到飽為主，除 56-65 歲（79.5%）和 66 歲及以上（74.6%）外，其餘年齡層比例皆超過 8 成，且皆以「不限速吃到飽」的占比最高，其中 36-45 歲的 71.1%最高、66 歲及以上的 48%最低。採非吃到飽方案者，16-25 歲（3.3%）、26-35 歲（2.4%）和 66 歲及以上（5.5%）以「1G 到 5G 間（不包含 5G）」為主，36-45 歲（3.5%）以「30G 含以上，非吃到飽」為多數，56-65 歲（5.7%）以「5G 到 10G 間（不包含 10G）」比例最高，66 歲及以上（4.4%）則是「限量，但不清楚流量是多少」占比最多。

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，比例皆超過 8 成，且以不限速吃到飽為主，其中以未婚者的 70.7%最高、鰥寡/分居者的 43.9%最低。採非吃到飽方案者，未婚者（2.9%）和已婚者（4.2%）以「1G 到 5G 間（不包含 5G）」為主，鰥寡/分居者（4.7%）以「10G 到 20G 間（不包含 20G）」為多數。

（五） 選擇吃到飽方案的原因 Q23

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾選擇吃到飽方案的原因以「搭配續約/換約方案」(53.3%)比例最高，其次為「網路流量使用需求高」(52%)、「資費實惠」(47.3%)(圖 16)。



Base：N=907，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 16　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，北北基地區（60.4%）、雲嘉南地區（52.2%）和宜花東地區（65%）以「網路流量使用需求高」為多數，桃竹苗地區（64.3%）和中彰投地區（58.5%）以「搭配續約/換約方案」為主，高屏澎地區（68%）則以「資費實惠」比例最高。

（2）基本差異分析

依性別區分，男性（52%）和女性（54.5%）選擇吃到飽方案的原因皆以「搭配續約/換約方案」為多數，然而「網路流量使用需求高」比例亦皆超過 5 成，占比分別為 51.8%和 52.2%。

依年齡區分，民眾選擇吃到飽方案的原因，16-25 歲（53.1%）、26-35 歲（62.6%）和 36-45 歲（62.6%）皆以「網路流量使用需求高」為主，46-55 歲（61.4%）、56-65 歲（54.8%）和 66 歲及以上（45.3%）則以「搭配續約/換約方案」為多數。另外，16-25 歲和 66 歲及以上於「親友/家人選購，非我決定」比例較其餘年齡層高，占比分別為 11.7%、15.4%。

依婚姻狀況區分，民眾選擇吃到飽方案的原因，未婚者（59.6%）以「網路流量使用需求高」為多數，已婚者（55.6%）以「搭配續約/換約方案」為主，鰥寡/分居者（46.5%）則以「資費實惠」比例最高。另外鰥寡/分居者於「銷售業者推薦」、「親友/家人選購，非我決定」之占比較其他族群高，比例分別為 33.9%、15.2%。

（六） 4G 行動電話網路傳輸速度與涵蓋率滿意度 Q24 Q25

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 7.34 分（表 14），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 7.39 分（表 15）（1 分表示非常不滿意，10 分表示非常滿意）（N=677，有使用手機且有使用手機上網功能，沒有從 4G 轉換到 5G 服務者）。

表 14　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	7.46
桃竹苗	7.01
中彰投	7.30
雲嘉南	6.93
高屏澎	7.90
宜花東	7.20
總平均	**7.34**

資料來源：本研究彙整。

表 15　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	7.37
桃竹苗	7.37
中彰投	7.32
雲嘉南	7.09
高屏澎	7.85
宜花東	7.11
總平均	**7.39**

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（6.93 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高於 7 分，其中高屏澎地區的 7.9 分最高（表 14）。在 4G 行動電話網路涵蓋率滿意度方面，各地區滿意度皆高於 7 分，其中以高屏澎地區的 7.85 分最高，雲嘉南地區的 7.09 分最低（表 15）。

（2）基本差異分析

依性別區分，男、女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分別為 7.33 分、7.34 分，4G 行動電話網路涵蓋率平均滿意度則分別為 7.45 分、7.34 分。

依年齡區分，各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高於 7 分，其中以 16-25 歲的 7.5 分最高，26-35 歲的 7.22 分最低；各年齡層對 4G 行動電話網路涵蓋率平均滿意度亦皆高於 7 分，其中以 16-25 歲的 7.59 分最高，56-65 歲的 7.18 分最低。

依婚姻狀況區分，各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、4G 行動電話網路涵蓋率平均滿意度皆高於 7 分，其中未婚者於兩項滿意度的分數分別為 7.39 分、7.48 分，皆高於其他婚姻狀況者；鰥寡/分居者兩項滿意度分別為 7.08 分、7.07 分，皆低於其他族群。

（七） 5G 行動電話網路傳輸速度與涵蓋率滿意度 Q26 Q27

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 7.34 分（表 16），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 6.99 分（表 17）（1 分表示非常不滿意，10 分表示非常滿意）（N=401，有使用手機且有使用手機上網功能，有從 4G 轉換到 5G 服務者）。

表 16　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	7.59
桃竹苗	6.78
中彰投	7.02
雲嘉南	7.40
高屏澎	7.71
宜花東	7.38
總平均	**7.34**

資料來源：本研究彙整。

表 17　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	7.09
桃竹苗	6.39
中彰投	6.97
雲嘉南	7.06
高屏澎	7.26
宜花東	7.13
總平均	**6.99**

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，各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，以高屏澎地區的 7.71 分最高、桃竹苗地區的 6.78 分最低（表 16）；5G 行動電話網路涵蓋率平均滿意度方面，以高屏澎地區的 7.26 分最高、桃竹苗地區的 6.39 分最低（表 17）。

（2）基本差異分析

依性別區分，男、女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分別為 7.46 分，7.23 分；5G 行動電話網路涵蓋率平均滿意度則分別為 7.13 分、6.85 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，以 16-25 歲的 7.55 分最高、56-65 歲的 7.06 分最低；5G 行動電話網路涵蓋率平均滿意度方面，以 66 歲及以上的 7.32 分最高、56-65 歲的 6.78 分最低。

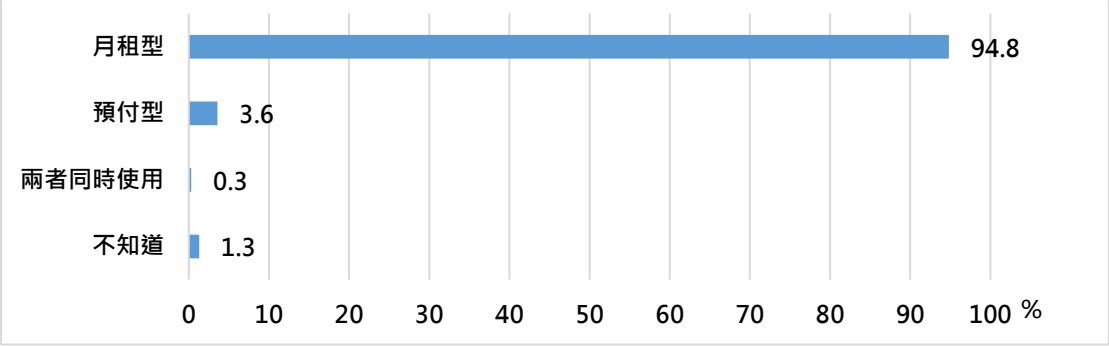
依婚姻狀況區分，各婚姻狀況對目前最常使用的 5G 行動電話網路傳輸速度平均滿意度，以鰥寡/分居者的 7.74 分最高、未婚者的 7.3 分最低；5G 行動電話網路涵蓋率平均滿意度方面，以鰥寡/分居者的 7.09 分最高、已婚者的 6.92 分最低。

四、 手機申辦及資費情形

（一） 最常使用的手機資費方案與費用 Q28 Q29

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾超過 9 成（94.8%）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 3.6%與 0.3%（圖 17）。每月行動電話帳單平均費用為新臺幣（以下同）709 元（N=1,074，有使用手機且使用月租型方案者）（表 18）。



Base：N=1,129，單選（有使用手機者）

圖 17　最常使用的手機資費方案

表 18　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	689
桃竹苗	758
中彰投	738
雲嘉南	708
高屏澎	619
宜花東	862
總平均	**709**

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。

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，比例皆超過 9 成，其中桃竹苗地區的 97.8%最高、宜花東地區的 91.3%最低。每月行動電話帳單平均費用方面，以宜花東地區的 862 元最高，高屏澎地區的 619 元最低（表 18）。

（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，於性別、年齡及婚姻狀況達顯著差異。

依性別區分，男性（93.6%）和女性（96%）最常使用的手機資費方案皆以月租型為主，每月行動電話帳單平均費用方面，男性以 744 元高於女性的 675 元。

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，比例皆超過 9 成，其中 36-45 歲的 98.6%最高、16-25 歲的 90.3%最低。關於每月行動電話帳單平均費用，以 26-35 歲的 911 元最高、66 歲及以上的 504 元最低。

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，比例皆超過 9 成，其中已婚者（96.2%）的比例最高、鰥寡/分居者（90.9%）的比例最低。詢問每月行動電話帳單平均費用，以未婚者的 782 元最高，已婚者的 663 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，民眾每月行動電話帳單費用，於居住狀況、教育程度、行業及個人平均月收入達顯著差異。

依居住狀況區分，租屋者（836 元）每月行動電話帳單費用高於自有房屋者（677 元）。

依教育程度區分，民眾每月行動電話帳單費用，以碩士及以上程度者的 772 元最高、小學及以下程度者的 513 元最低。

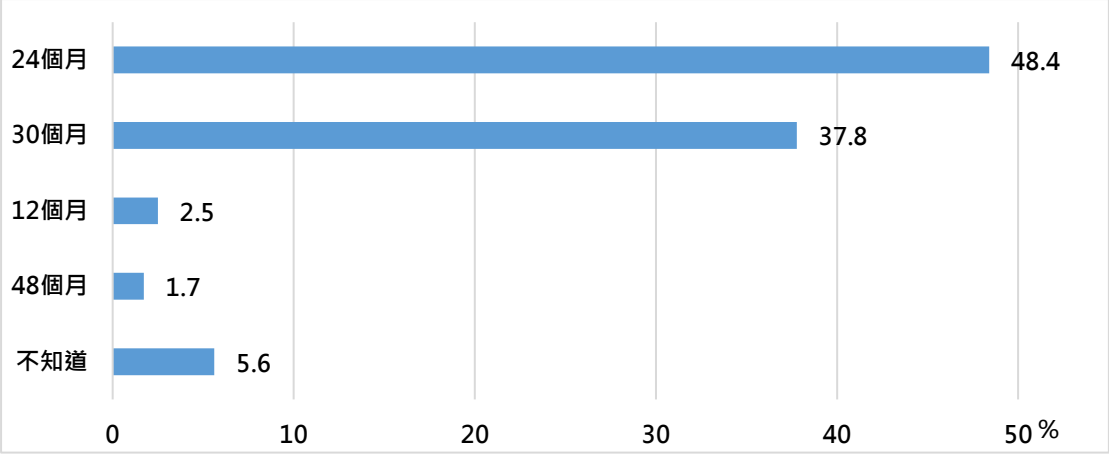
依行業區分，民眾每月行動電話帳單費用，以電力及燃氣供應業的 1,369 元最高、家管的 514 元最低。

依個人平均月收入區分，6 萬元以上收入者每月行動電話帳單費用為 778 元，高於其他收入水準者，而 1 萬-未滿 2 萬元者以 577 元低於其他族群。

（二） 手機門號綁約期限 Q30 Q31

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（48.4%）為多數，其次為 30 個月（37.8%）（圖 18）；而民眾認為理想的手機門號綁約期限為 20 個月（N=1,074，有使用手機且使用月租型方案者）（表 19）。



Base：N=1,074，單選（有使用手機且使用月租型方案者）

圖 18　手機門號綁約期限

表 19　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	22
中彰投	20
雲嘉南	22
高屏澎	18
宜花東	22
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

交叉分析發現，除桃竹苗地區（54.7%）手機門號綁約期限皆以 30 個月為主外，其餘地區皆以 24 個月為多數，其中以高屏澎地區（59.5%）比例最高、中彰投地區（40.8%）比例最低。而民眾認為理想的手機門號綁約期限以雲嘉南地區的 22 個月最多、高屏澎地區的 18 個月最少（表 19）。

（2）基本差異分析

單因子變異數分析結果顯示，民眾理想的手機門號綁約期限，於婚姻狀況達顯著差異。

依性別區分，男性（49.8%）和女性（47.1%）的手機門號綁約期限皆以 24 個月為主，男性與女性理想的手機門號綁約期限皆為 20 個月。

依年齡區分，除 56-65 歲（43.3%）的手機門號綁約期限皆以 30 個月為主

外，其餘年齡層皆以 24 個月為多數，其中以 66 歲及以上（54.7%）比例最高，16-25 歲（45.6%）比例最低。理想的手機門號綁約期限平均數，以 16-25 歲的 22 個月最多，36-45 歲的 20 個月最少。

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，其中以未婚者（53.1%）比例最高，鰥寡/分居者（45.8）比例最低。理想的手機門號綁約期限平均數，以鰥寡/分居者的 22 個月最多，已婚者的 20 個月最少。

（3）社會經濟身分差異分析

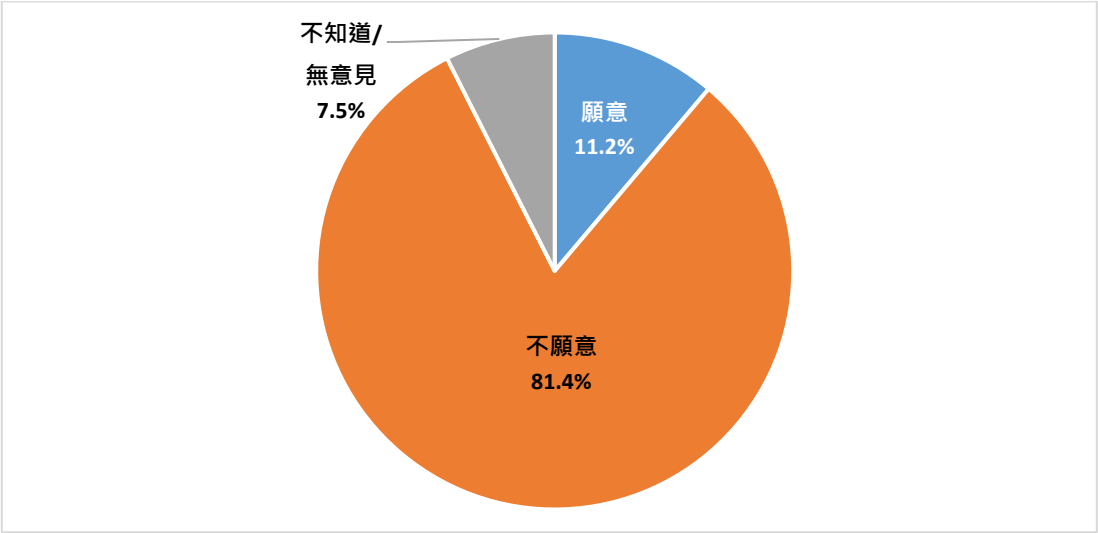
單因子變異數分析結果顯示，民眾理想的手機門號綁約期限，於行業達顯著差異。

依行業區分，運輸及倉儲業（22 個月）、學生（22 個月）、農、林、漁、牧業（22 個月）和在找尋工作或等待恢復工作而無報酬者（22 個月）理想的手機門號綁約期限皆為 22 個月以上，而電力及燃氣供應業則以 18 個月為最少。

（三） 提高資費減少綁約期限的意願 Q32

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，而我國 16 歲以上民眾超過 8 成（81.4%）不願意提高資費減少綁約期限，僅有 11.2%願意（圖 19）。



Base：N=1,074，單選（有使用手機且使用月租型方案者）

圖 19 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，民眾願不願意提高資費減少綁約期限，各地區民眾皆以不願意比例較高，其中以高屏澎地區的 89.4%最高；願意者以宜花東地區 14.9%最高。

（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，於性別、年齡達顯著差異。

依性別區分，男性（78.2%）和女性（84.3%）皆以不願意提高資費減少綁約期限為多數。

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多數，其中以 56-65 歲（85.2%）的比例最高；願意者以 46-55 歲（15.9%）比例最高。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況皆以不願意提高資費減少綁約期限為主，其中以已婚者的 83.1%最高；願意者以鰥寡/分居者的 16%最高。

（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（83%）和租屋者（75.2%）皆以不願意提高資費減少綁約期限為多數。

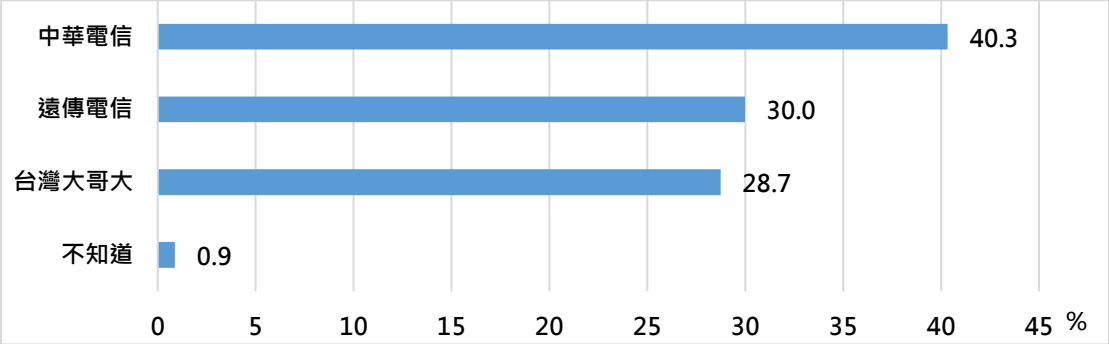
依教育程度區分，各教育程度者皆以不願意提高資費減少綁約期限比例較高，其中以大學程度者（83.5%）的占比最高；願意者以碩士及以上程度者（14.4%）占比最高。

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，其中以 4 萬-未滿 5 萬元收入者的 87.2%最高；願意者以 5 萬-未滿 6 萬元收入者的 15.9%最高。

（四） 最常使用的門號所屬電信業者與選用原因 Q33 Q34

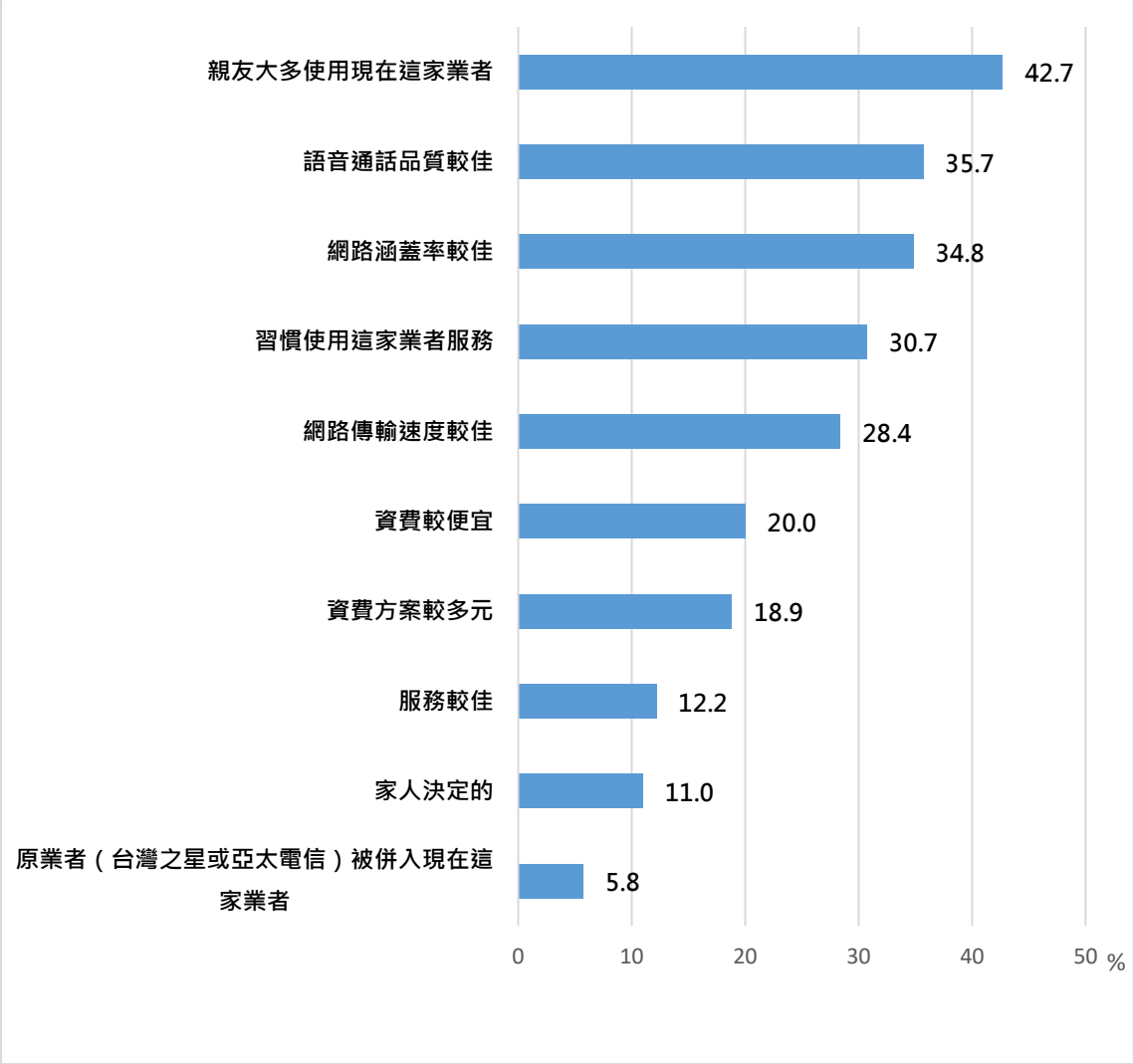
1. 整體分析

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（40.3%）占比最高，其次為遠傳電信（30%）、台灣大哥大（28.7%）（圖 20）。民眾選用特定行動電話業者的原因，以「親友大多使用現在這家業者」（42.7%）比例最高，其次為「語音通話品質較佳」（35.7%）、「網路涵蓋率較佳」（34.8%）（圖 21）。



Base：N=1,128，單選（有使用手機者）

圖 20 最常使用的門號所屬電信業者



Base：N=1,119，複選（有使用手機，且知道由哪家業者提供服務者）

圖 21　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

交叉分析發現，北北基地區（37.7%）最常使用的門號所屬電信業者以台灣大哥大為多數外，其餘地區皆以中華電信比例最高，其中以宜花東地區的 66.5%占比最高，高屏澎地區的 36.9%占比最低。民眾選用特定行動電話業者的原因，北北基地區（47.8%）、中彰投地區（42.4%）和雲嘉南地區（37.4%）以「親友大多使用現在這家業者」為主，桃竹苗地區（54.3%）和高屏澎地區（42.5%）以「語音通話品質較佳」為多數，宜花東地區（43.6%）則以「習慣使用這家業者服務」比例最高，另外，高屏澎地區在「原業者台灣之星或亞太電信被併入現在這家業者」之比例較其他地區高，占比為 13.6%。

（2）基本差異分析

依性別區分，男性（40.5%）和女性（40.2%）最常使用的門號所屬電信業者皆以中華電信占比最高；而選用台灣大哥大者，以男性的 29.8%略高於女性的 27.8%；選用遠傳電信者，則以女性的 30.7%略高於男性的 29.2%。選用特定行動電話業者的原因，男性（39.7%）和女性（45.6%）皆以「親友大多使用現在這家業者」為主。

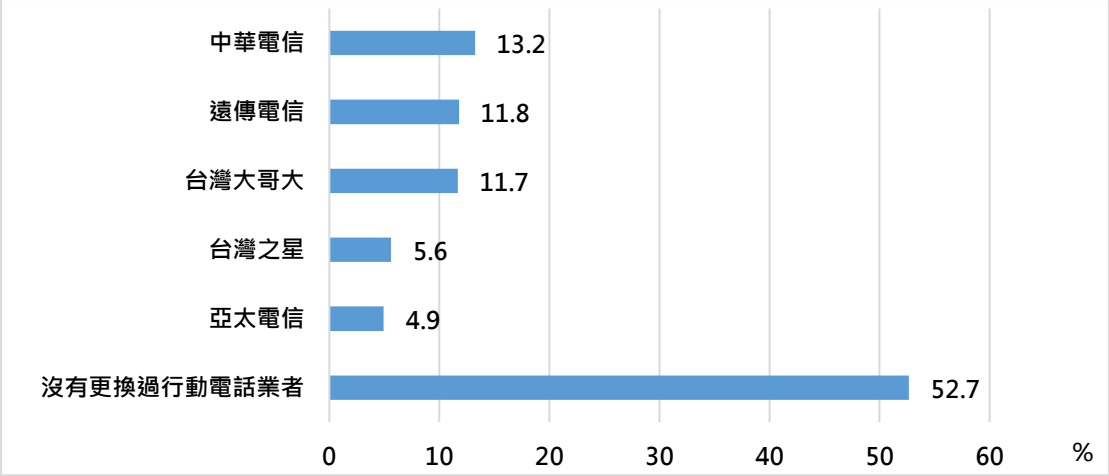
依年齡區分，16-25 歲（41.4%）最常使用的門號所屬電信業者以遠傳電信占比最高，26-35 歲選用中華電信與台灣大哥大之比例皆為 34.5%，其餘年齡層皆以中華電信為多數，其中以 56-65 歲的 44.1%最高，36-45 歲的 42.1%最低。民眾選用特定行動電話業者的原因，16-25 歲（38.2%）、36-45 歲（41.5%）、56-65 歲（48.7%）和 66 歲及以上（55.1%）以「親友大多使用現在這家業者」為主，26-35 歲(40%)以「網路涵蓋率較佳所到之處是否都有網路」為多數，46-55 歲(39.4%)則以「語音通話品質較佳」比例最高。

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，其中以鰥寡/分居者的 41.7%最高、未婚者的 37%最低。民眾選用特定行動電話業者的原因，除未婚者（38.1%）以「網路涵蓋率較佳所到之處是否都有網路」為多數外，已婚者（46.9%）和鰥寡/分居者（55.8%）皆以「親友大多使用現在這家業者」為主。另外，鰥寡/分居者在「家人決定的」之比例較其他族群高，占比為 32.9%。

（五） 更換最常使用行動電話業者情形與原因 Q35 Q36

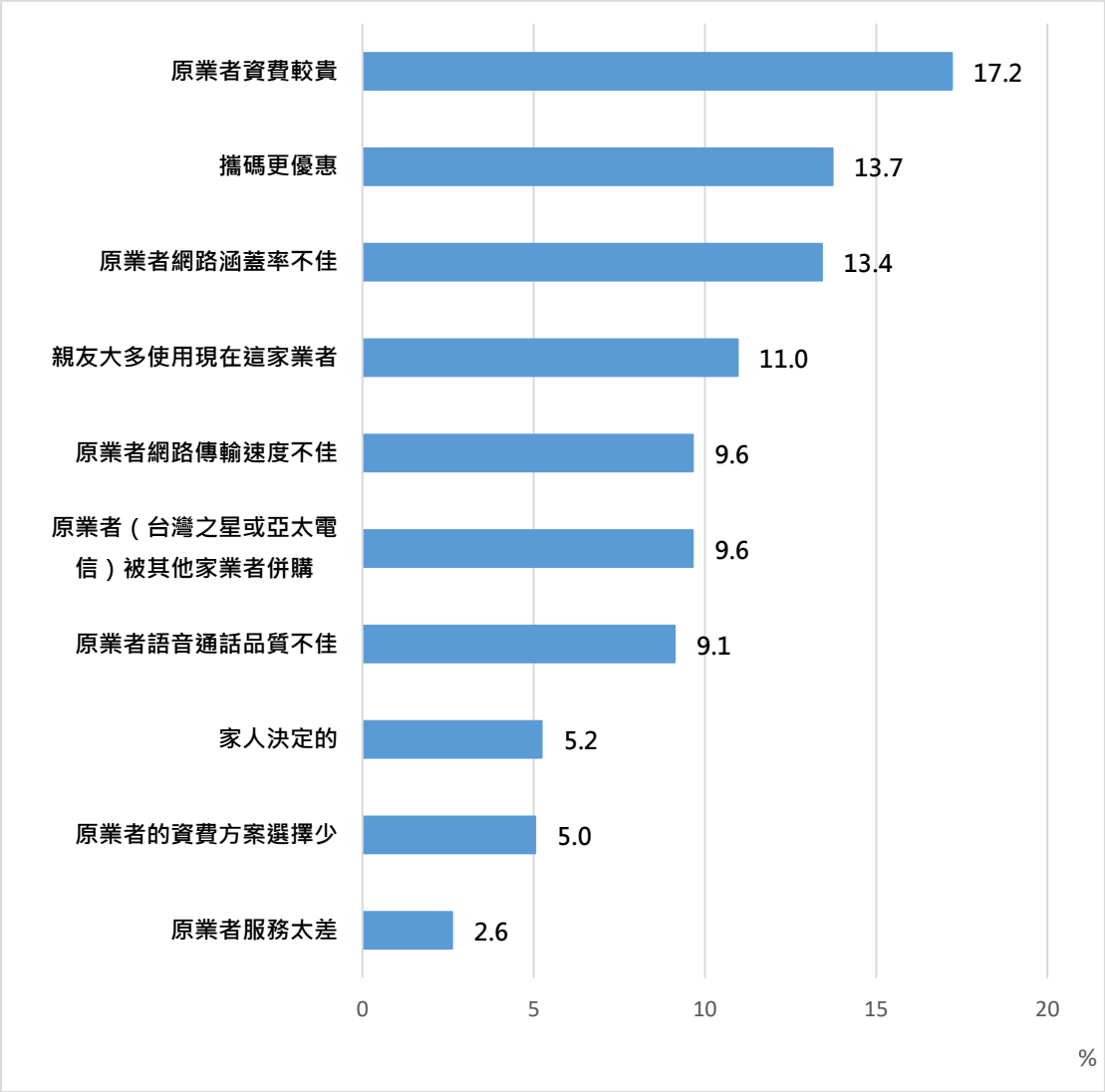
1. 整體分析

詢問我國 16 歲以上民眾是否有換過最常使用的行動電話業者，超過 5 成（52.7%）表示沒有更換過；有更換過者，前一家行動電話業者以中華電信（13.2%）比例最高，其次為遠傳電信（11.8%）、台灣大哥大（11.7%）（圖 22）。而民眾更換的最主要原因，以「原業者資費較貴（17.2%）比例最高，其次為「攜碼更優惠」（13.7%）、「原業者網路涵蓋率不佳」（13.4%）（圖 23）。



Base: N=1,118，單選（有使用手機，且知道由哪家業者提供服務者）

圖 22　更換最常使用的行動電話業者



Base：N=530，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 23　更換最常使用行動電話業者的最主要原因（前十名）

2. 比較分析

（1）區域差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾是否有換過最常使用的行動電話業者，於居住地區達顯著差異。

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，各地區皆以沒有更換過為多數，其中以北北基地區的 60.1%最高；有更換過者，北北基地區（12.7%）、中彰投地區（18.3%）高屏澎地區（12.4%）和宜花東地區（15.3%）的前一家業者以中華電信比例最高，桃竹苗地區（19%）以台灣大哥大為多數，雲嘉南地區（14.2%）則以遠傳電信占比最高。民眾更換的最主要原因，北北基地區（16.1%）和高屏澎地區（19.6%）以「原業者台灣之星或亞太電信被其他家業者併購」比例最高，桃竹苗地區（22.8%）、中彰投地區（21.3%）和雲嘉南地區（20.2%）以「原業者資費較貴」為多數，宜花東地區（19.4%）則以「親友大多使用現在這家業者」占比最高。

（2）基本差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾是否有換過最常使用的行動電話業者，於性別、年齡達顯著差異。

依性別區分，男性（55.3%）和女性（50.1%）皆超過半數沒有更換過最常使用的行動電話業者；有更換過者，男性（13.3%）的前一家業者以中華電信為多數，女性（13.5%）以遠傳電信比例最高。民眾更換的最主要原因，男性（18.4%）和女性（16.2%）皆以「原業者資費較貴」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，其中以 66 歲及以上的 67.5%最高；有更換過者，16-25 歲（13.9%）和 26-35 歲（18%）前一家業者以以台灣大哥大比例最高，36-45 歲（14.4%）和 56-65 歲（14.1%）以遠傳電信為多數，46-55 歲（15.9%）和 66 歲及以上（13.5%）則以中華電信占比最高。民眾更換的最主要原因，16-25 歲（18.5%）以「原業者台灣之星或亞太電信被其他家業者併購」比例最高，26-35 歲（24.1%）以「攜碼更優惠」為主，36-45 歲（19%）、46-55 歲（20.1%）和 56-65 歲（17.2%）以「原業者資費較貴」為多數，66 歲及以上（23.1%）則「親友大多使用現在這家業者」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

況沒有更換過的比例皆超過 5 成，其中以鰥寡/分居者的 68.9%最高；有更換過者，未婚者（13.6%）的前一家業者以台灣大哥大比例最高，已婚者（13.6%）和鰥寡/分居者（17%）以中華電信占比最高。民眾更換的最主要原因，未婚者（17.1%）以「攜碼更優惠」比例最高，已婚者（17.9%）和鰥寡/分居者（22.9%）則以「原業者資費較貴」占比最高。

（3）社會經濟身分差異分析

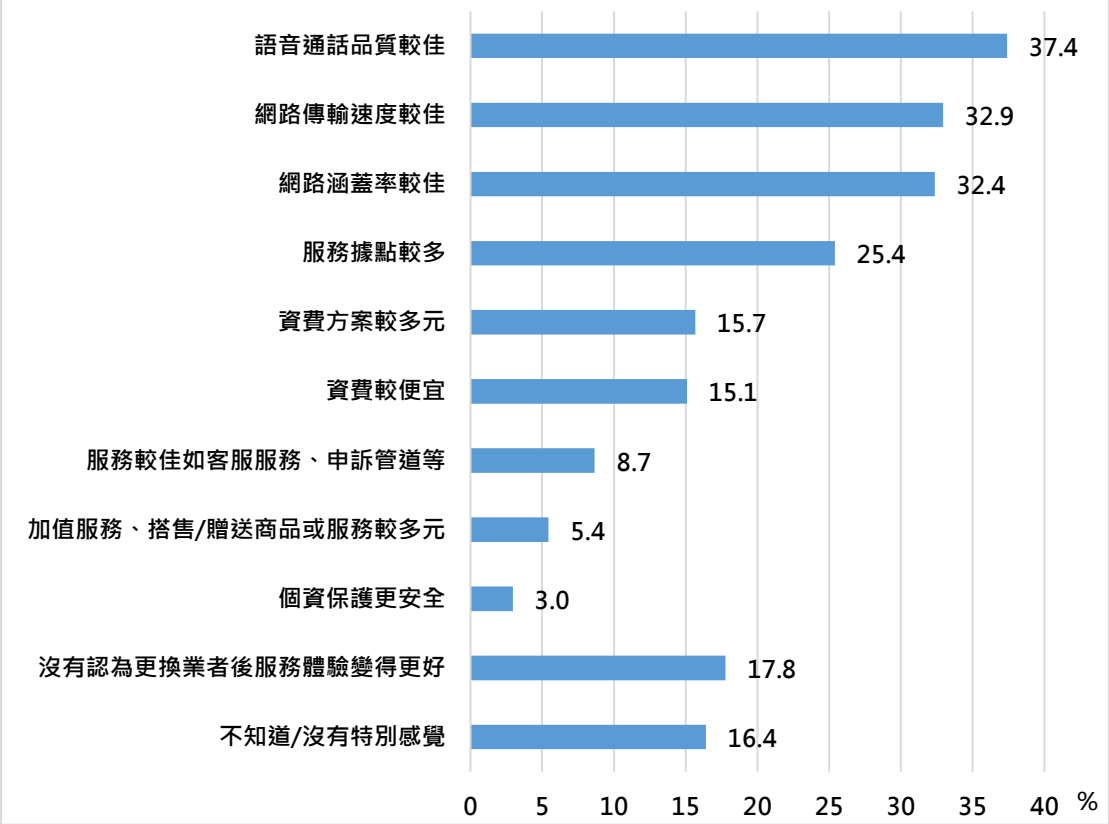
卡方檢定結果顯示，民眾是否有換過最常使用的行動電話業者，於個人平均月收入達顯著差異。

依個人平均月收入區分，各收入水準皆以沒有更換過最常使用的行動電話業者為多數，其中以未滿 1 萬元收入者（65.5%）比例最高；有更換過者，無收入者（9%）、未滿 1 萬元收入者（15.2%）和 5 萬-未滿 6 萬元收入者（17.9%）的前一家業者以台灣大哥大比例最高，1 萬-未滿 2 萬元收入者（14%）、4 萬-未滿 5 萬收入者（16.6%）和 6 萬元及以上收入者（15.1%）以中華電信為多數，2 萬-未滿 3 萬元收入者（18.4%）和 3 萬-未滿 4 萬元收入者（16.5%）則以遠傳電信占比最高。

（六） 原台灣之星/亞太電信用戶轉換到台灣大哥大/遠傳電信後服務體驗情形 Q37 Q38

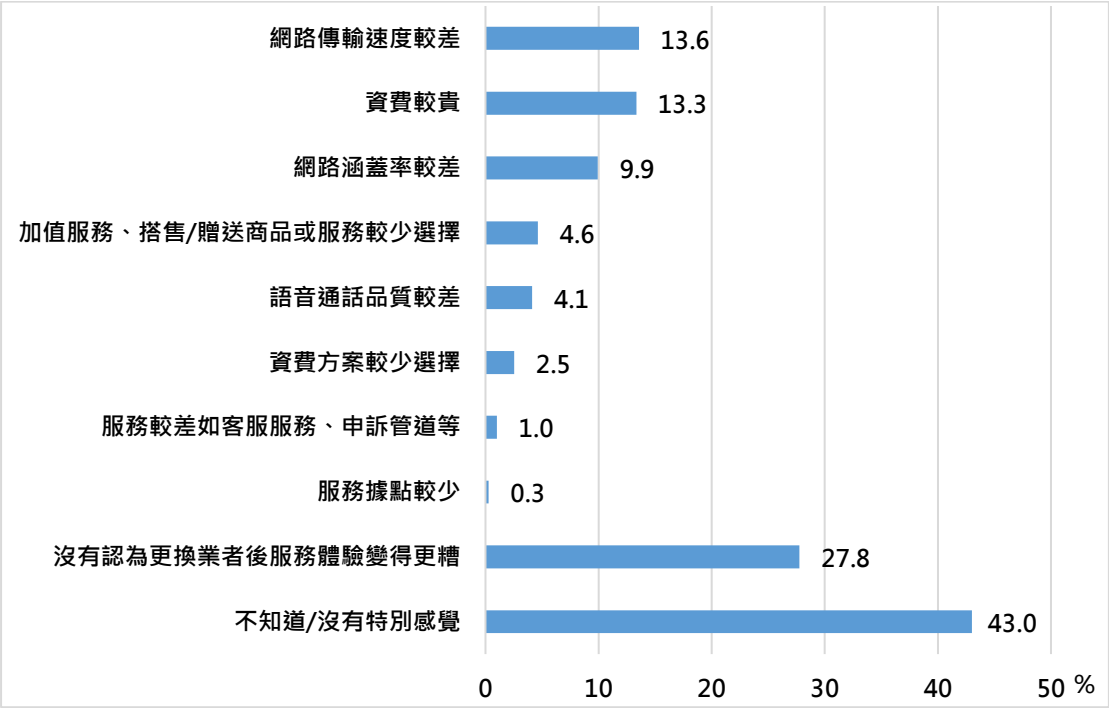
1. 整體分析

進一步調查我國 16 歲以上民眾，原使用台灣之星/亞太電信行動電信服務者，轉換到台灣大哥大/遠傳電信後認為變得更佳的服務項目，以「語音通話品質較佳」（37.4%）比例最高，其次為「網路傳輸速度較佳」（32.9%）、「網路涵蓋率較佳」（32.4%）（圖 24）。詢問其認為變得更糟的服務項目，多數民眾表示不知道或沒有特別感覺（43%），其次為「沒有認為更換業者後服務體驗變得更糟」（27.8%）；而認為服務項目變得更糟者，以「網路傳輸速度較差」（13.6%）比例最高，其次為「資費較貴」（13.3%）、「網路涵蓋率較差」（9.9%）（圖 25）。



Base: N=87，複選（有使用手機、知道由哪家業者提供服務，且因台灣之星或亞太電信併入台灣大哥大或遠傳電信而轉換業者）

圖 24 更換行動電話業者後變得更佳的服務項目



Base：N=87，複選（有使用手機、知道由哪家業者提供服務，且因台灣之星或亞太電信併入台灣大哥大或遠傳電信而轉換業者）

圖 25　更換行動電話業者後變得更糟的服務項目

2. 比較分析

（1）區域差異分析

交叉分析發現，關於原使用台灣之星/亞太電信行動電信服務者，轉換到台灣大哥大/遠傳電信後認為變得更佳的服務項目，北北基地區（38.2%）以「網路傳輸速度較佳」為多數，桃竹苗地區（36.6%）和高屏澎地區（46.2%）以「語音通話品質較佳」比例最高，中彰投地區（65.2%）則以「資費較便宜」占比最多。此外，中彰投地區於「資費方案較多元」比例與其他地區相比為最高，占比達52.9%，而其與北北基地區在「服務據點較多」比例相對其他地區為最高，占比分別為35.9%、33.8%。雲嘉南地區和宜花東地區因樣本數過少不予分析。

另一方面，關於轉換業者後認為變得更糟的服務項目，各地區皆以不知道或沒有特別感覺為多數，其中以高屏澎地區（49.5%）占比最高。各地區次高比例之選項，除北北基地區（30.2%）為「資費較貴」外，其餘地區皆為「沒有認為更換業者後服務體驗變得更糟」，進一步觀察後者地區中認為服務項目變得更糟者，桃竹苗地區（24.9%）和高屏澎地區（8.3%）以「網路傳輸速度較差」比例最高，中彰投地區則以「網路傳輸速度較差」(19.2%)和「網路涵蓋率較差」(19.2%)為多數。雲嘉南地區和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，對於原使用台灣之星/亞太電信行動電信服務者，轉換到台灣大哥大/遠傳電信後認為變得更佳的服務項目，男性（36.7%）以「語音通話品質較佳」比例最高，女性（40.3%）以「網路涵蓋率較佳」占比最多，此外，男性在「服務據點較多」以31%較女性的17.9%高。關於轉換業者後認為變得更糟的服務項目，男性（45.3%）和女性（40.1%）皆以不知道或沒有特別感覺為多數，次高比例皆為「沒有認為更換業者後服務體驗變得更糟」，占比分別為 23.9%、32.9%；認為服務項目變得更糟者，男性（13.9%）以「資費較貴」比例最高，女性（14%）則以「網路傳輸速度較差」占比最多。

依年齡區分，詢問原使用台灣之星/亞太電信行動電信服務者，轉換到台灣大哥大/遠傳電信後認為變得更佳的服務項目，除16-25歲（64.4%）和66歲及以上（42%）分別以「網路涵蓋率較佳」、「服務據點較多」比例最高外，其餘年齡層皆以「語音通話品質較佳」為多數，其中以36-45歲（40.7%）比例最高，另外，46-55歲於「資費方案較多元」（30%）和「資費較便宜」（34.9%）占比相對其他

族群為最高。關於轉換業者後認為變得更糟的服務項目，除 46-55 歲（64.4%）以「沒有認為更換業者後服務體驗變得更糟」比例最高外，其餘年齡層皆以不知道或沒有特別感覺為多數，其中以 56-65 歲的 58.1%最高；認為服務項目變得更糟者，16-25 歲（16.1%）和 36-45 歲（14.2%）以「網路傳輸速度較差」為主，26-35 歲（32%）和 56-65 歲（12.5%）以「資費較貴」占比最高，46-55 歲（9.7%）以「網路涵蓋率較差」為多數，66 歲及以上則以「網路傳輸速度較差」和「網路涵蓋率較差」比例最高，占比皆為 22.5%。

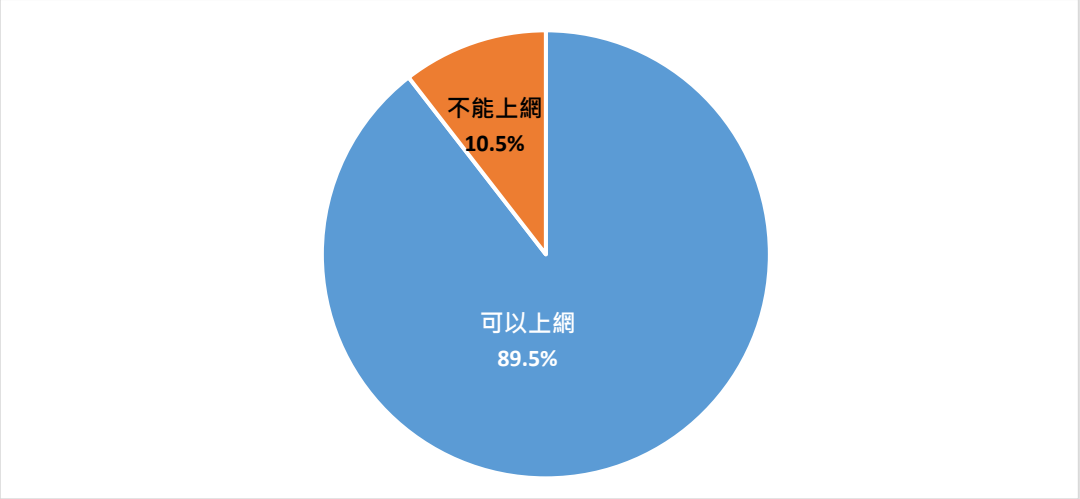
依婚姻狀況區分，原使用台灣之星/亞太電信行動電信服務者，轉換到台灣大哥大/遠傳電信後認為變得更佳的服務項目，未婚者（52.3%）以「網路傳輸速度較佳」比例最高，已婚者（30.1%）則以「語音通話品質較佳」占比最高，此外，未婚者於「網路涵蓋率較佳」（46.6%）、「資費方案較多元」（27.6%）、「服務較佳」（22.2%）、「加值服務、搭售/贈送商品或服務較多元」（11.5%）比例皆明顯高於已婚者。鰥寡/分居者因樣本數過少不予分析。關於轉換業者後認為變得更糟的服務項目，未婚者（34.2%）和已婚者（49.2%）皆以不知道或沒有特別感覺為多數，次高比例皆為「沒有認為更換業者後服務體驗變得更糟」，占比分別為 27%、26.7%；認為服務項目變得更糟者，未婚者（23.1%）以「資費較貴」占比最高，已婚者（14.3%）則以「網路傳輸速度較差」為主。鰥寡/分居者因樣本數過少不予分析。

五、 固定寬頻網路使用情形

（一）住處上網普及率 Q39

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾近 9 成（89.5%）在住處可以上網（含固定網路和行動網路），僅有 10.5%不能上網（圖 26）。



Base：N=1,145，單選

圖 26　在住處上網情形

2. 比較分析

（1）區域差異分析

交叉分析發現，關於民眾在住處可以上網的比例，除宜花東地區（84.3%）外，其餘地區皆超過 8 成 5，其中以中彰投地區的 93.2%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、婚姻狀況達顯著差異。

依性別區分，男性（88.5%）和女性（90.5%）在住處可以上網的比例皆超過 8 成 5。

依年齡區分，除 66 歲及以上（79.6%）外，其餘年齡層在住處可以上網的比例皆超過 9 成，其中以 16-25 歲的 95.6%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，其中以未婚者（93.4%）比例最高，已婚者和鰥寡/分居者占比分別為 87.9%、85.6%。

（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，除小學及以下程度者（56.6%）和國中或初中程度者（83.8%）外，其餘教育程度者在住處可以上網比例皆超過 9 成，其中以碩士及以上程度者的 93.9%最高；然而小學及以下程

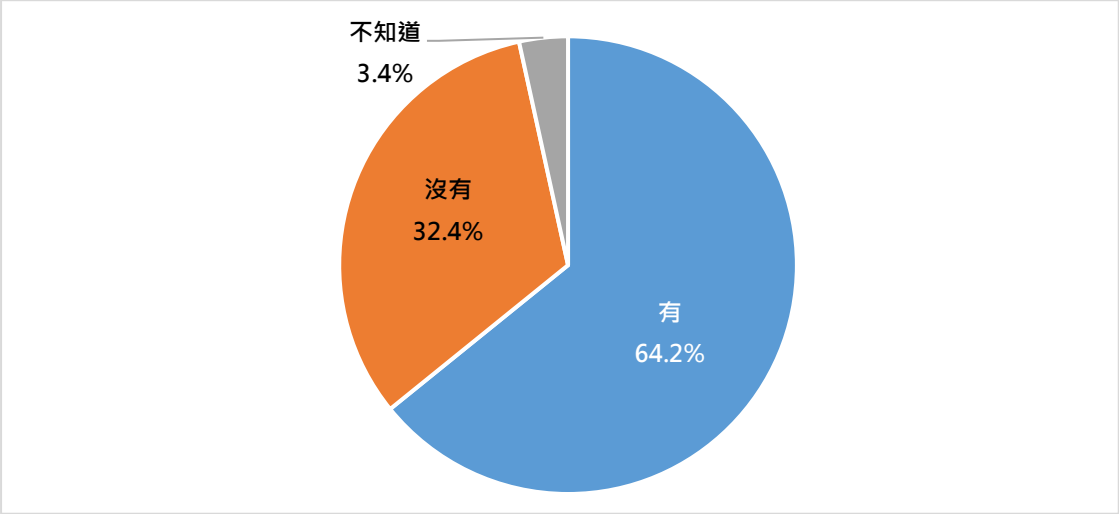
度者超過 4 成（43.4%）在住處不能上網。

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，占比皆超過 8 成，其中以 6 萬元及以上收入者（94.8%）比例最高，1 萬-未滿 2 萬元收入者（81.1%）比例最低。

（二）住處固定寬頻網路使用情形 Q40

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾，在住處可以上網（含固定網路和行動網路）者中，超過 6 成（64.2%）在住處有使用固定寬頻網路，32.4%沒有使用（圖 27）。



Base: N=1,025，單選（在住處可以上網者）

圖 27　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（51.4%）為多數外，其餘地區皆以有使用為主，其中以桃竹苗地區的 85.5%最高。

（2）基本差異分析

依性別區分，男性（64.9%）和女性（63.5%）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多數，其中以 36-45

歲的 70.1%最高、66 歲及以上的 51.4%最低。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況住處皆以有使用固定寬頻網路為主，其中以已婚者（66.8%）比例最高，未婚者和鰥寡/分居者占比分別為 62.6%、51.5%。

（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。

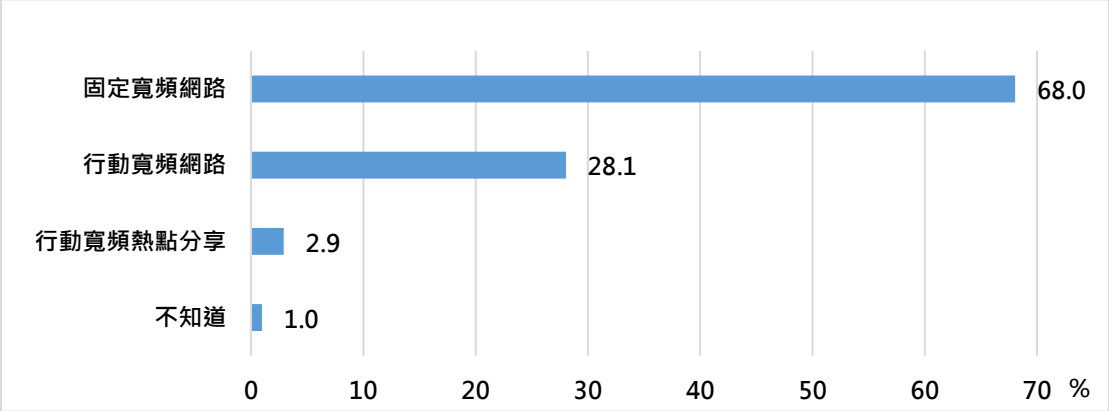
依居住狀況區分，自有房屋者（68%）和租屋者（50.8%）住處皆以有使用固定寬頻網路為多數。

依個人平均月收入區分，各收入水準於住處皆以有使用固定寬頻網路為主，其中以 6 萬元及以上收入者的 72.7%最高、無收入者的 45.9%最低。

（三）在住處最常使用的上網方式 Q41

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，在住處最常使用的上網方式以「固定寬頻網路」(68%）為主，其次為「行動寬頻網路（4G、5G）」(28.1%)，僅有 2.9%最常使用「行動寬頻熱點分享」（圖 28）。



Base: N=658，單選（住處有使用固定寬頻網路者）

圖 28　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，住處有使用固定寬頻網路者，各地區在住處最常使用的上網方式皆以「固定寬頻網路」占比最高，其中以高屏澎地區（83.4%）比例最高、雲嘉南地區（58.1%）比例最低。

（2）基本差異分析

依性別區分，住處有使用固定寬頻網路者，男性（68.9%）和女性（67.2%）在住處最常使用的上網方式皆以「固定寬頻網路」為主。

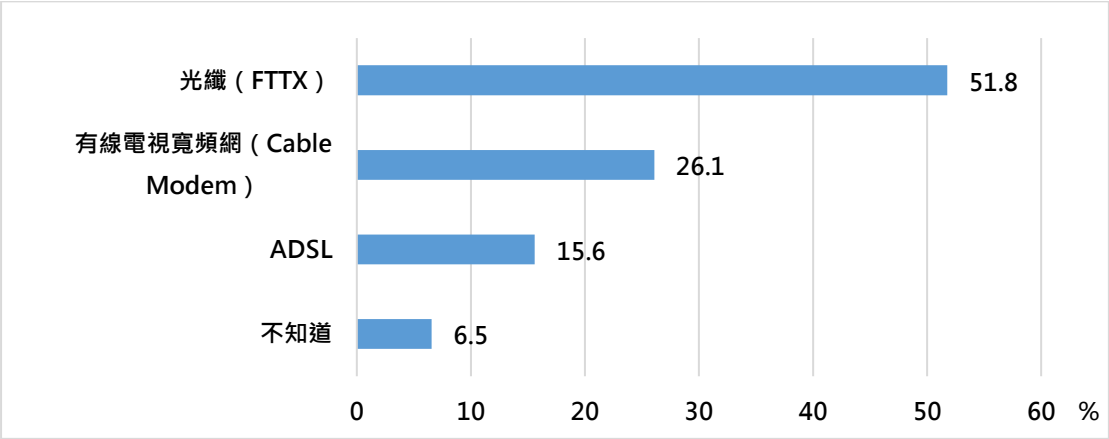
依年齡區分，住處有使用固定寬頻網路者，各年齡層在住處最常使用的上網方式皆以「固定寬頻網路」比例最高，其中以 16-25 歲（70.6%）比例最高、26-35 歲（61.6%）比例最低。

依婚姻狀況區分，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」為多數，其中以鰥寡/分居者的 73.5%最高、已婚者的 66.8%最低。

（四） 住處使用的固定寬頻網路服務 Q42 Q43

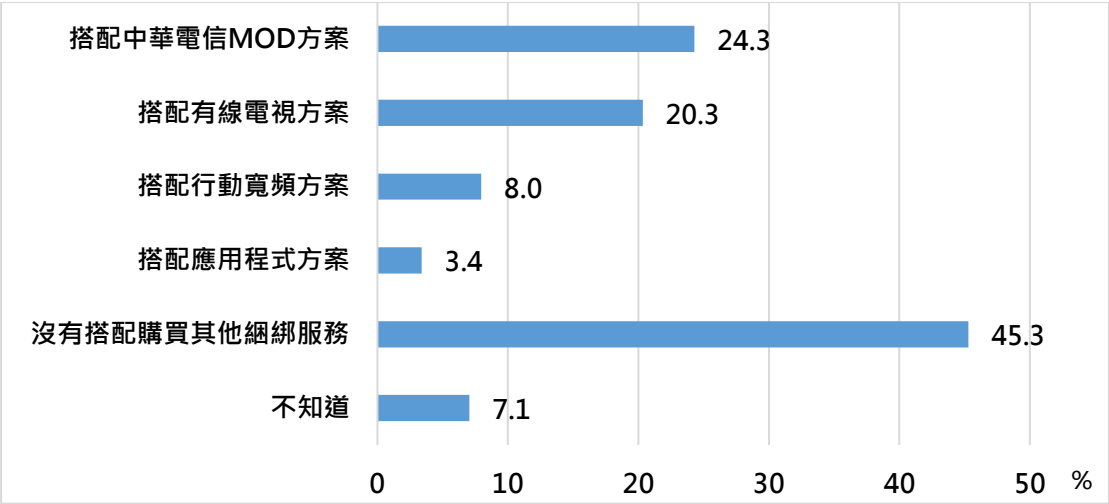
1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾住處使用的固定寬頻網路服務以「光纖（FTTX）」為多數，占 51.8%，其次為「有線電視寬頻網路（Cable Modem）」（26.1%）、ADSL（15.6%）（圖 29）。進一步詢問民眾住處申裝的固定寬頻網路搭配購買的綑綁服務，以沒有搭配購買為多數，比例為 45.3%；有搭配綑綁服務購買者，以「搭配中華電信 MOD」（24.3%）比例最高，其次為「搭配有線電視方案」（20.3%）（圖 30）。



Base: N=658，單選（住處有使用固定寬頻網路者）

圖 29　住處使用的固定寬頻網路服務



Base: N=658，複選（住處有使用固定寬頻網路者）

圖 30　住處申裝的固定寬頻網路搭配購買的綑綁服務

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，民眾住處使用的固定寬頻網路服務，除宜花東地區（42.8%）以「有線電視寬頻網路」占比最高外，其餘地區皆以「光纖」為多數，其中以桃竹苗地區（76.1%）比例最高，雲嘉南地區（42.1%）比例最低。關於住處申裝的固定寬頻網路搭配購買的綑綁服務，除宜花東地區（29.5%）以「搭配有線電視方案」比例最高外，其餘地區皆以沒有搭配購買為多數，其中以桃竹苗地區（62.6%）占比最高。

（2）基本差異分析

依性別區分，男性（52.6%）和女性（50.9%）住處使用的固定寬頻網路服務皆以「光纖」為主，且皆以沒有搭配購買綑綁服務為多數，比例分別為 50.9%、39.9%。

依年齡區分，民眾住處使用的固定寬頻網路服務，各年齡層皆以「光纖」為多數，其中以 46-55 歲（55.5%）比例最高，56-65 歲（46.7%）比例最低。關於住處申裝的固定寬頻網路搭配購買的綑綁服務，各年齡層皆以沒有搭配購買綑綁服務為多數，其中以 66 歲及以上（52.6%）比例最高，另外 46-55 歲有搭配購買者，於「搭配應用程式方案」（10.2%）比例較其他年齡層高。

依婚姻狀況區分，除鰥寡/分居者（33.7%）住處使用的固定寬頻網路服務以「有線電視寬頻網路」為多數外，未婚者（55.6%）和已婚者（51.6%）皆以「光纖」為主。此外，鰥寡/分居者於「ADSL」（22.4%）和「光纖」（23.5%）的比例皆有 2 成以上，不知道住處使用的固定寬頻網路服務者比例，較其他族群高，為 20.4%。關於住處申裝的固定寬頻網路搭配購買的綑綁服務，各婚姻狀況皆以沒有搭配購買綑綁服務為多數，其中以已婚者（45.7%）比例最高，另外有搭配購買之鰥寡/分居者，於「搭配有線電視方案」（35%）和「搭配應用程式方案」（12%）比例皆較其他族群高。

（3）社會經濟身分差異分析

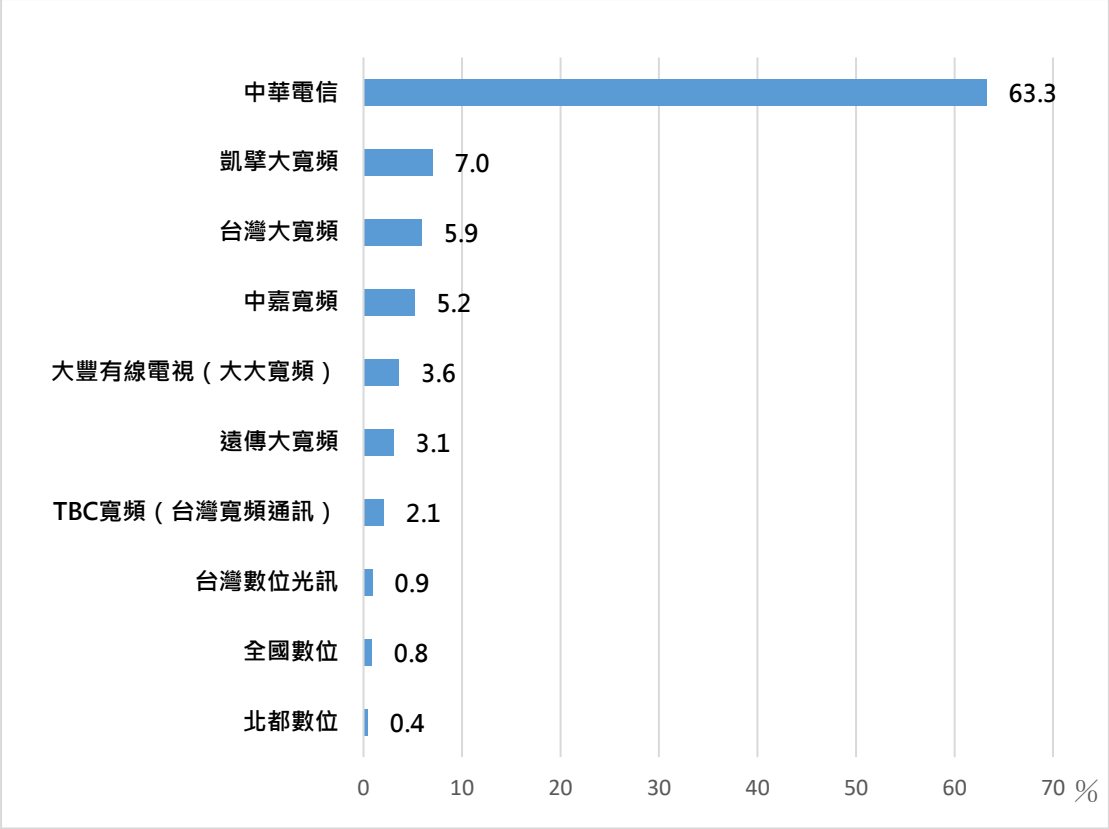
卡方檢定結果顯示，民眾住處使用的固定寬頻網路服務，於教育程度達顯著差異。

依教育程度區分，除小學及以下程度者（47%）住處使用的固定寬頻網路服務以「有線電視寬頻網路」為多數外，其餘教育程度者皆以「光纖」比例最高，其中以碩士及以上程度者（62.6%）占比最高，專科程度者（39.6%）占比最低。

（五）住處使用的固定寬頻網路業者與選用原因 Q44 Q45

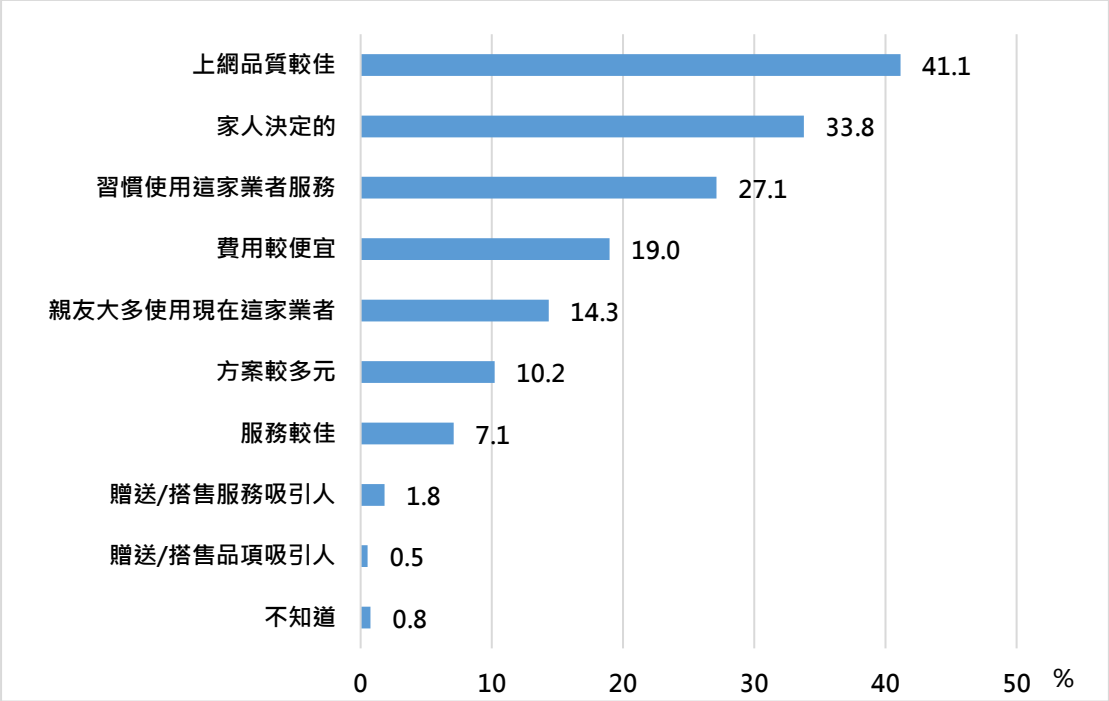
1. 整體分析

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」（63.3%）為主，其次為「凱擘大寬頻」（7%）、「台灣大寬頻」（5.9%）、「中嘉寬頻」（5.2%）（圖 31）。民眾選用特定固定寬頻網路業者的原因以「上網品質較佳」（41.1%）比例最高，其次為「家人決定的」（33.8%）、「習慣使用這家業者服務」（27.1%）（圖 32）。



Base: N= 658，單選（住處有使用固定寬頻網路者）

圖 31　住處使用的固定寬頻網路業者（前十名）



Base: N= 623，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 32　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，其中以桃竹苗地區的 81.6%最高、北北基地區的 45.8%最低，另外宜花東地區於「台灣大寬頻」的比例明顯較其他地區高，占比為 28.6%。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」(46.8%)、宜花東地區以「習慣使用這家業者服務」(40.9%)為多數外，其餘地區皆以「上網品質較佳」為主，其中以桃竹苗地區的 54.6%最高、雲嘉南地區的 40.2%最低。

（2）基本差異分析

依性別區分，男性（64.7%）和女性（61.9%）住處使用的固定寬頻網路業者皆以「中華電信」為主。民眾選用特定固定寬頻網路業者的原因，男性（45.1%）以「上網品質較佳」為主，女性（41.5%）則以「家人決定的」比例最高。

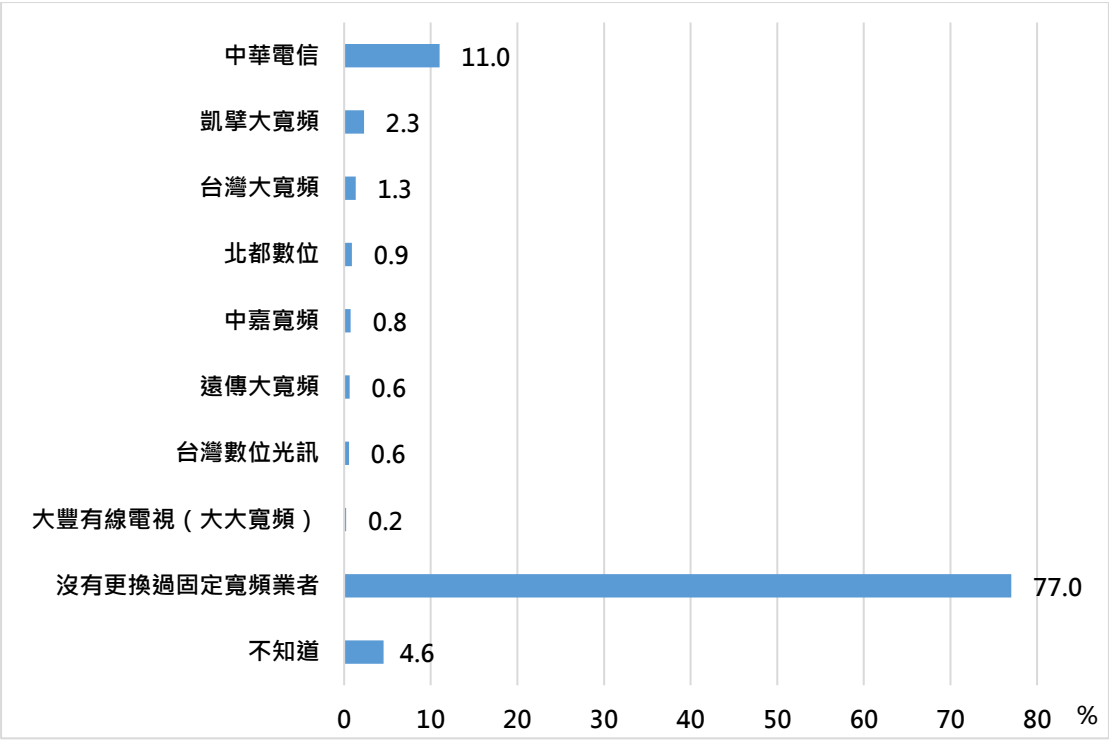
依年齡區分，各年齡層住處使用的固定寬頻網路業者皆以「中華電信」為主，其中以 16-25 歲的 66.5%最高、36-45 歲的 56.5%最低。民眾選用特定固定寬頻網路業者的原因，除 16-25 歲（62.6%）和 66 歲及以上（42.1%）以「家人決定的」為多數外，其餘年齡層皆以「上網品質較佳」為主，其中以 46-55 歲的 45.9%最高、36-45 歲的 41.8%最低，另外，46-55 歲和 56-65 歲於「習慣使用這家業者服務」的比例較其他年齡層高，占比亦皆超過 4 成，分別為 41.3%、40.3%。

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，其中以已婚者的 64.3%最高，未婚者與鰥寡/分居者比例分別為 61.4%、61%，另外，鰥寡/分居者使用「遠傳大寬頻」(13.9%)的比例較其他族群為最高。民眾選用特定固定寬頻網路業者的原因，未婚者(43.1%)和鰥寡/分居者(34.4%)皆以「家人決定的」比例最高，已婚者（42.2%）則以「上網品質較佳」為主。

（六）住處更換固定寬頻網路業者情形與原因 Q46 Q47

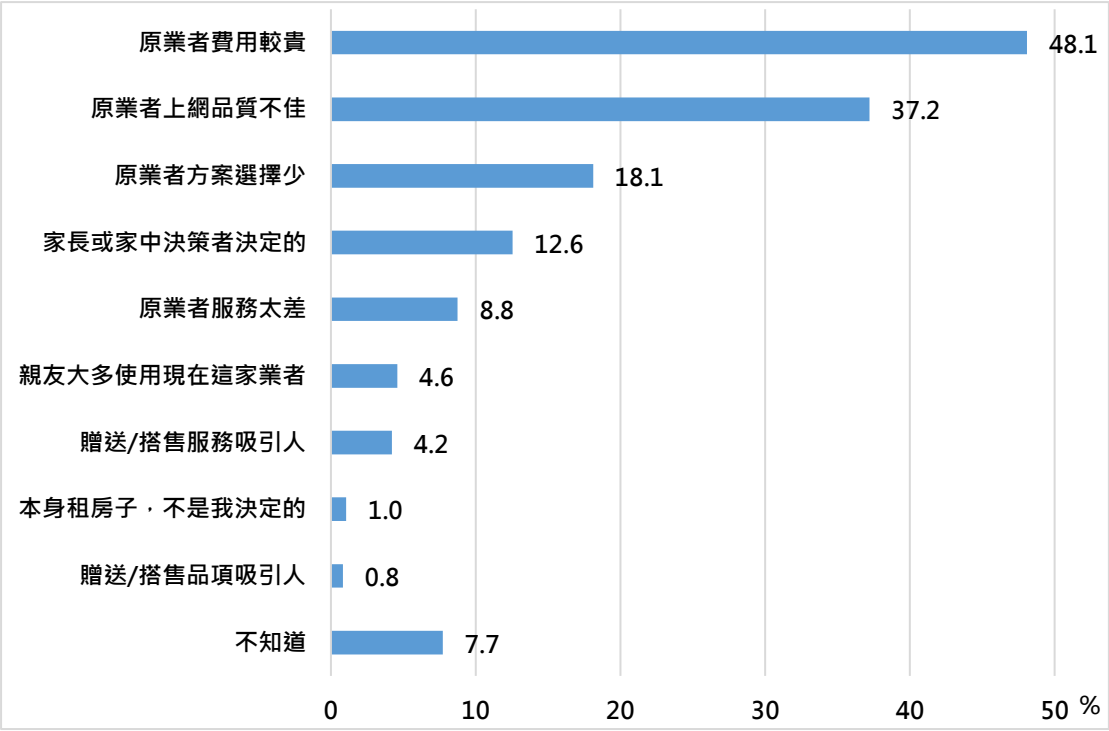
1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾超過 7 成（77%）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」(11%）占比最高（圖 33）。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」(48.1%）為主，其次為「原業者上網品質不佳」(37.2%)、「原業者方案選擇少」(18.1%)（圖 34）。



Base: N=658，單選（住處有使用固定寬頻網路者）

圖 33　住處更換固定寬頻網路業者情形（前十名）



Base: N=121，複選（住處有更換過固定寬頻網路業者）

圖 34　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，其中以桃竹苗地區的 86.2%最高；若有更換過，各地區前一家業者皆以「中華電信」為多數，其中以雲嘉南地區（15.7%）比例最高、中彰投地區（6.4%）比例最低。民眾更換固定寬頻網路業者的原因，除雲嘉南地區（58.1%）和宜花東地區（26.8%）以「原業者上網品質不佳」為多數外，其餘地區皆以「原業者費用較貴」比例最高，其中以北北基地區（63.7%）比例最高、中彰投地區（35.1%）比例最低。

（2）基本差異分析

依性別區分，男性（77.5%）和女性（76.5%）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 11.3%和 10.8%。民眾更換固定寬頻網路業者的原因，男性和女性皆以「原業者費用較貴」為多數，比例各自為 46.5%、49.4%。

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，其中以 66 歲及以上的 81.7%最高；若有更換過，各年齡層前一家業者皆以「中華電信」為多數，其中以 36-45 歲（13.3%）比例最高、16-25 歲（7.2%）比例最低。民眾更換固定寬頻網路業者的原因，16-25 歲（69.8%）以「家長或家中決策者決定的」為主，26-35 歲（42.9%）、36-45 歲（52.1%）和 56-65 歲（41.9%）以「原業者上網品質不佳」為多數，46-55 歲（63.2%）和 66 歲及以上（78.7%）則以「原業者費用較貴」比例最高。

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，其中以已婚者（79.9%）比例最高，若有更換過，各婚姻狀況前一家業者皆以「中華電信」為主，其中以鰥寡/分居者（27.6%）占比最高、未婚者（7.9%）占比最低。民眾更換固定寬頻網路業者的原因，未婚者（45.1%）以「原業者上網品質不佳」為多數，而已婚者（49.1%）和鰥寡/分居者（72.1%）皆以「原業者費用較貴」比例最高。

（七）住處每月固定寬頻電信費用 Q48

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）841 元（N=658，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	769
桃竹苗	857
彰中投	885
雲嘉南	889
高屏澎	844
宜花東	888
總平均	**841**

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雲嘉南地區的 889 元最高、北北基地區的 769 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851元，高於女性830元。

依年齡區分，民眾住處每月固定寬頻電信平均費用以 16-25 歲的 912 元最高、66 歲及以上的 778 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未婚者的 904 元最高、鰥寡/分居者的 715 元最低。

（3）社會經濟身分差異分析

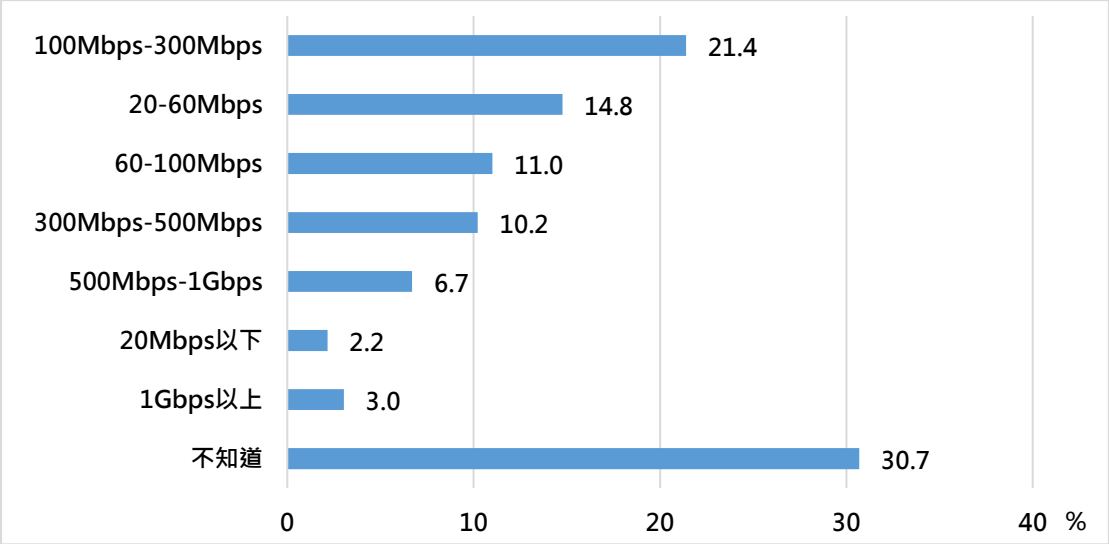
單因子變異數分析結果顯示，民眾住處每月固定寬頻電信費用金額，於行業達顯著差異。

依行業區分，民眾住處每月固定寬頻電信平均費用，住宿及餐飲業以及醫療保健及社會工作服務業，平均費用皆高於 1,000 元，其中以住宿及餐飲業的 1,048 元最高；出版影音及資通訊業為 577 元最低。

（八）住處申裝的固定寬頻網路速度與滿意度 Q49 Q50

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾超過 3 成（30.7%）不知道住處申裝的固定寬頻網路速度，知道者則以「100-300Mbps」（21.4%）為多數，其次為「20-160Mbps」（14.8%）（圖 35）。而民眾對目前使用的固定寬頻網路速度平均滿意度為 7.79 分（1 分表示非常不滿意，10 分表示非常滿意）（N=658，住處有使用固定寬頻網路者）（表 21）。



Base：N=658，單選（住處有使用固定寬頻網路者）

圖 35　住處申裝的固定寬頻網路速度

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	7.71
桃竹苗	8.31
中彰投	7.46
雲嘉南	7.43
高屏澎	7.97
宜花東	7.44
總平均	**7.79**

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，民眾對目前使用的固定寬頻網路速度滿意度，於居住地區達顯著差異。

交叉分析發現，民眾住處申裝的固定寬頻網路速度，除桃竹苗地區（41.9%）以「20-60Mbps」、高屏澎地區（34.3%）以「100Mbps-300Mbps」比例最高外，其餘地區皆以不知道為多數，其中以宜花東地區（48.6%）占比最高。民眾對目前使用的固定寬頻網路速度平均滿意度，除桃竹苗地區（8.31 分）外，其餘地區皆低於 8 分，其中以雲嘉南地區的 7.43 分最低（表 21）。

（2）基本差異分析

依性別區分，民眾住處申裝的固定寬頻網路速度，男性（23.4%）和女性（37.7%）皆以不知道為多數；知道住處申裝的固定寬頻網路速度者，兩者皆以「100Mbps-300Mbps」占比最高，分別為 26%和 17%。對目前使用的固定寬頻網路速度平均滿意度，男性以 7.83 分略高於女性的 7.76 分。

依年齡區分，民眾住處申裝的固定寬頻網路速度，除 26-35 歲（28.9%）和 46-55 歲（23.1%）以「100Mbps-300Mbps」比例最高外，其餘年齡層皆以不知道為多數，其中以 66 歲及以上（52.7%）占比最高。對目前使用的固定寬頻網路速度平均滿意度，除 16-25 歲（8.08 分）和 46-55 歲（8.03 分）外，其餘年齡層皆低於 8 分，其中以 26-35 歲的 7.57 分最低。

依婚姻狀況區分，民眾住處申裝的固定寬頻網路速度，各婚姻狀況皆以不知道為多數，其中以鰥寡/分居者 51.4%最高；知道住處申裝的固定寬頻網路速度者，未婚者（26.5%）和鰥寡/分居者（20.5%）皆以「100Mbps-300Mbps」比例最高，已婚者（20%）則以「20-60Mbps」占比最高。對目前使用的固定寬頻網路速度平均滿意度，以已婚者的 7.84 分最高、鰥寡/分居者的 7.59 分最低。

（3）社會經濟身分差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾住處申裝的固定寬頻網路速度，於居住狀況達顯著差異；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，於行業、個人平均月收入達顯著差異。

依居住狀況區分，民眾住處申裝的固定寬頻網路速度，自有房屋者（28.2%）和租屋者（42%）皆以不知道為多數；知道住處申裝的固定寬頻網路速度者，自

有房屋者（22.1%）和租屋者（18.5%）亦皆以「100Mbps-300Mbps」比例最高。

依行業區分，民眾對目前使用的固定寬頻網路速度滿意度，電力及燃氣供應業（8.67 分）、運輸及倉儲業（8.8 分）、出版影音及資通訊業（8.29 分）、金融及保險業（8 分）和學生（8.22 分），滿意度皆高於 8 分，而藝術/娛樂及休閒服務業則以 5.44 分最低。

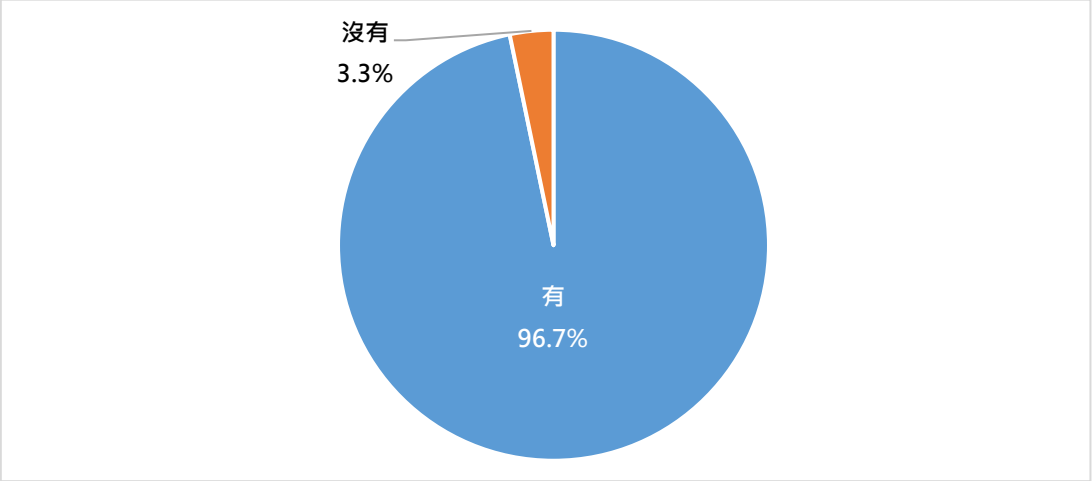
依個人平均月收入區分，民眾對目前使用的固定寬頻網路速度滿意度，以未滿 1 萬元收入者的 8.26 分最高、2 萬-未滿 3 萬元收入者的 7.16 分最低。

六、 網路使用情形

（一） 網路使用情形 Q51 Q52 Q53

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾超過 9 成（96.7%）有使用網路（包含使用社群媒體或即時通訊等），僅有 3.3%沒有使用網路（圖 36）。有使用網路者，平均一週使用網路的總時數為 32.61 小時（N=1,108，有使用網路者）（表 22），最近 3 個月內使用網路的頻率（不論任何地點），超過 9 成（93.7%）表示為「至少一天一次」（圖 37）。



Base：N=1,145，單選

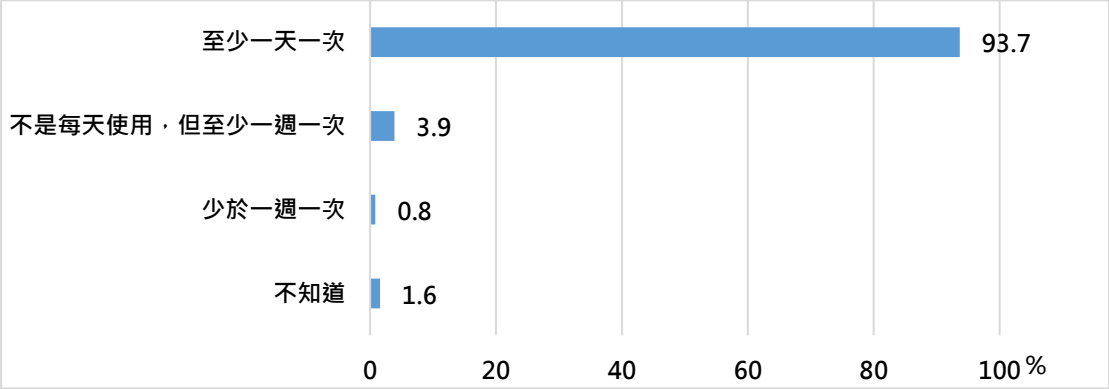
圖 36 網路使用情形

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	36.46
桃竹苗	32.13
中彰投	31.43
雲嘉南	34.98
高屏澎	23.98
宜花東	39.94
總平均	**32.61**

資料來源：本研究彙整。



Base: N=1,108，單選（有使用網路者）

圖 37　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

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；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，各地區皆以有使用網路為多數，比例皆超過 9 成，其中桃竹苗地區（100%）的受訪者皆表示有使用。詢問有使用網路者，平均一週使用網路的總時數，以宜花東地區的 39.94 小時最多、高屏澎地區的 23.98 小時最少（表 22）。而最近 3 個月內使用網路的頻率，各地區皆以「至少一天一次」為主，其中以桃竹苗地區的 99.4%最高、宜花東地區的 86.3%最低。

（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；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、婚姻狀況達顯著差異。

依性別區分，男性（96.4%）和女性（97%）有使用網路的比例皆超過 9 成。有使用網路者平均一週使用網路的總時數，男性以 34.4 小時高於女性的 30.92 小時。最近 3 個月內使用網路的頻率，男性（94.2%）和女性（93.2%）皆以「至少一天一次」為主。

依年齡區分，各年齡層皆以有使用網路為多數，除 66 歲及以上（86.5%）外，其餘年齡層占比皆超過 9 成，其中 16-25 歲（100%）和 26-35 歲（100%）受訪者皆表示有使用網路。有使用網路者平均一週使用網路的總時數，以 26-35 歲的 43.59 小時最多、66 歲及以上的 20.51 小時最少。而最近 3 個月內使用網路的頻率，各年齡層皆以「至少一天一次」為主，且除 66 歲及以上（88.8%）外，其餘年齡層的比例皆超過 9 成，其中以 36-45 歲的 96.7%最高。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況皆以有使用網路為多數，其中以未婚者的 99.3%最高、鰥寡/分居者的 90.3%最低。有使用網路者平均一週使用網路的總時數，以未婚者的 39.79 小時最多、鰥寡/分居者的 24.87 小時最少。而最近 3 個月內使用網路的頻率，各婚姻狀況皆以「至少一天一次」為主，且除鰥寡/分居者（80.6%）外，其餘婚姻狀況的比例皆超過 9 成，其中以已婚者的 94.8%最高；另鰥寡/分居者最近 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」（14.7%）的比例明顯高於其他婚姻狀況者。

（3）社會經濟身分差異分析

單因子變異數分析結果顯示，民眾平均一週使用網路的總時數，於居住狀況、教育程度、行業、個人平均月收入達顯著差異。

依居住狀況區分，有使用網路者平均一週使用網路的總時數，自有房屋者以 31.66 小時低於租屋者的 36.18 小時。

依教育程度區分，有使用網路者平均一週使用網路的總時數，隨教育程度增加呈遞增趨勢，以小學及以下程度者的 15.56 小時最低、碩士及以上程度者的 40.72 小時最高。

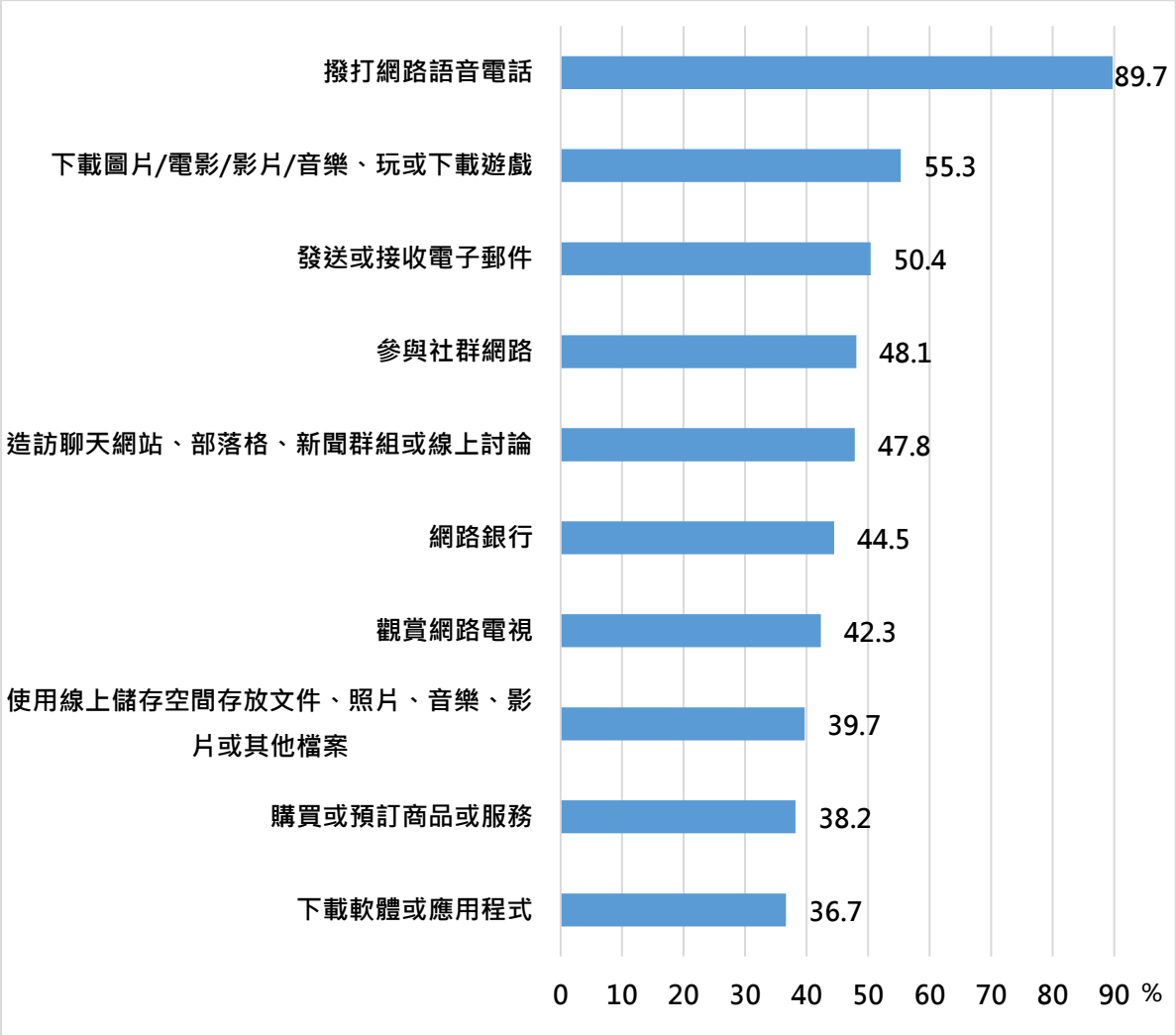
依行業區分，有使用網路者平均一週使用網路的總時數，電力及燃氣供應業、住宿及餐飲業、金融及保險業、公共行政及國防/強制性社會安全、醫療保健及社會工作服務業，總時數皆高於 40 小時，其中以電力及燃氣供應業的 45.69 小時最高，退休者的 19.64 小時最低。

依個人平均月收入區分，有使用網路者平均一週使用網路的總時數，以 6 萬元及以上收入者的 40.6 小時最高、1 萬-未滿 2 萬元收入者的 22.68 小時最低。

（二） 最近 3 個月內使用網路從事的活動 Q54

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」(89.7%)占比最高，其次為「下載圖片/電影/影片/音樂、玩或下載遊戲」(55.3%)、「發送或接收電子郵件」(50.4%)、「參與社群網路」(48.1%)、「造訪聊天網站、部落格、新聞群組或線上討論」(47.8%)(圖 38)。



Base: N=1,108，複選（有使用網路者）

圖 38　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，其中以高屏澎地區 93.9%最高、宜花東地區的 73.9%最低。另桃竹苗地區從事「觀賞網路電視」（74.1%）和「內容分享/上傳自製內容」（61.3%）的比例較其他地區高。

（2）基本差異分析

依性別區分，男性（89.2%）和女性（90.3%）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。

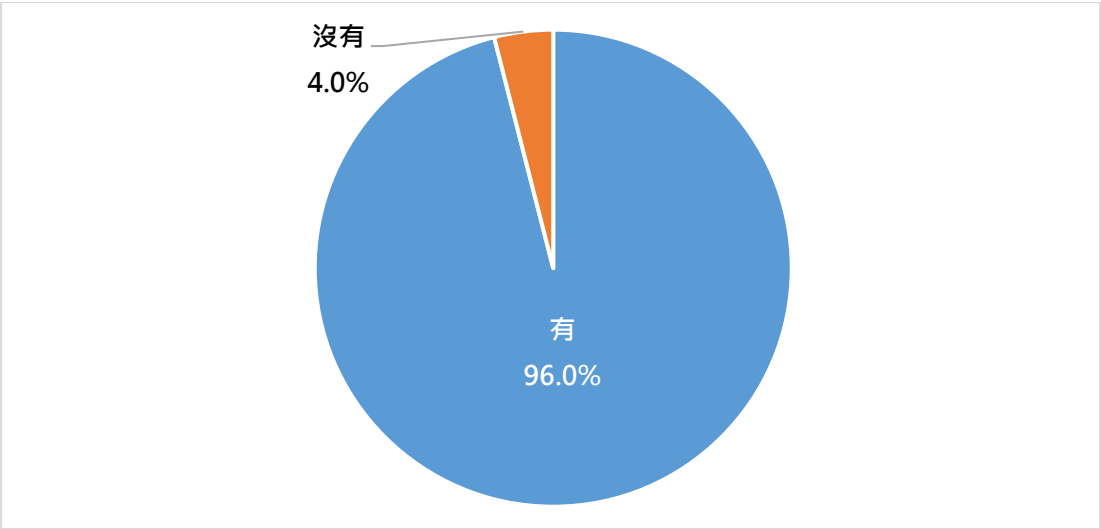
依年齡區分，各年齡層最近 3 個月內使用網路從事的活動皆以「撥打網路語音電話」占比最高，其中以 16-25 歲的 93.4%最高、66 歲及以上的 85.4%低，此外，16-25 歲和 26-35 歲於「經營個人網頁」的比例相對其他年齡層高，占比分別為 20.2%、21.4%。

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，其中以未婚者的 90.6%最高、鰥寡/分居者的 86.7%最低。

（三） 網路語音通話服務使用情形 Q55 Q56 Q57

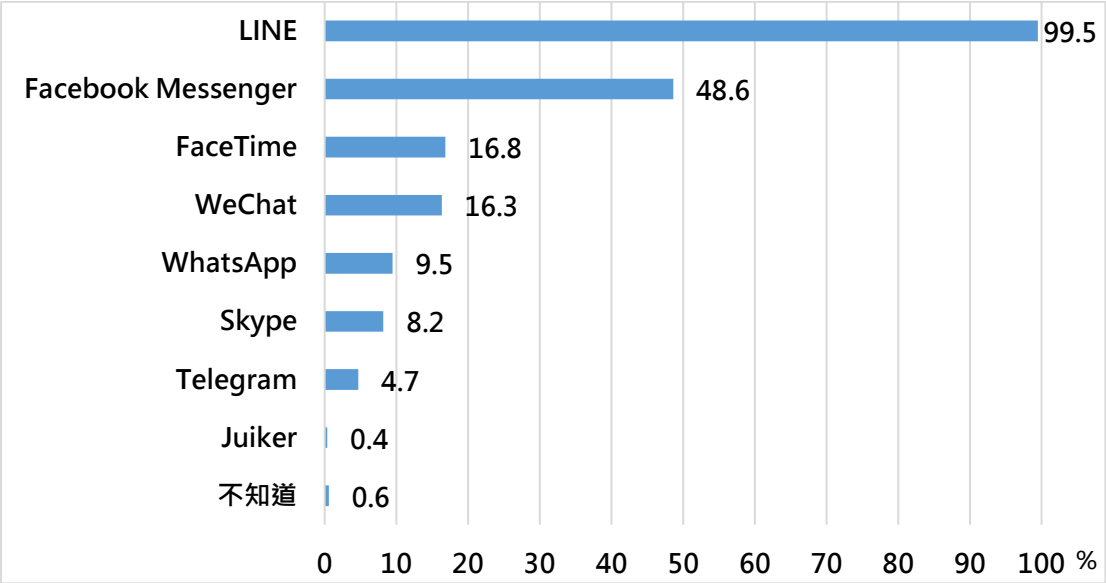
1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾 96%有使用過網路語音通話服務（圖 39），使用過的網路語音通話服務以「LINE」為主，比例高達 99.5%，其次為「Facebook Messenger」（48.6%）、「FaceTime」（16.8%）、「WeChat」（16.3%）（圖 40），而平均一週撥打網路電話的通話時間為 6.72 小時（N=1,063，有使用過網路語音通話服務者）（表 23）。



Base：N=1,108，單選（有使用網路者）

圖 39　民眾網路語音通話服務使用情形



Base：N=1,063，複選（有使用過網路語音通話服務者）

圖 40　民眾使用過的網路語音通話服務

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	7.60
桃竹苗	10.01
中彰投	4.49
雲嘉南	4.64
高屏澎	5.53
宜花東	8.83
總平均	**6.72**

資料來源：本研究彙整。

2. 比較分析

（1）區域差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾網路語音通話服務使用情形，於居住地區達顯著差異；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，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，其中以北北基地區的 97.8%最高、宜花東地區的 90.2%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，其中中彰投地區和雲嘉南地區的受訪者皆表示有使用「LINE」，比例為 100%，另宜花東地區（70.6%）使用「Facebook Messenger」的比例較其他地區高。調查民眾平均一週撥打網路電話的通話時間，以桃竹苗地區的 10.01 小時最多、中彰投地區的 4.49 小時最少（表 23）。

（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、年齡達顯著差異；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，於婚姻狀況達顯著差異。

依性別區分，男性達 93.9%有使用過網路語音通話服務，略低於女性的 98%。有使用過的網路語音通話服務兩者皆以「LINE」為主，比例均為 99.5%。男性平均一週撥打網路電話的通話時間為 6.73 小時，略高於女性的 6.72 小時。

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，其中以 46-55 歲的 99%最高、66 歲及以上的 92.1%最低。各年齡層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 36-45 歲和 66 歲及以上受訪者皆表示有使用，比例為 100%，另外，各年齡層其次使用的網路語音通話服務為「Facebook Messenger」，比例隨年齡增加呈遞減趨勢，以 16-25 歲（79.1%）比例最高、66 歲及以上（15.3%）比例最低。民眾平均一週撥打網路電話的通話時間，以 16-25 歲的 8.16 小時最多、66 歲及以上的 5.94 小時最少。

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，其中以已婚者的 97.4%最高、鰥寡/分居者的 88%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，且比例皆超過 9 成，其中以已婚者的 99.9%比例最高，另未婚者（30.7%）使用「FaceTime」的比例較其他族群高。民眾平

均一週撥打網路電話的通話時間，以未婚者的 8.17 小時最高、已婚者 6.11 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，於教育程度、個人平均月收入達顯著差異。

依教育程度區分，民眾平均一週撥打網路電話的通話時間大致隨著教育程度增加呈遞增趨勢，以小學及以下程度者的 4.87 小時最低、碩士及以上程度者的 11.17 小時最高。

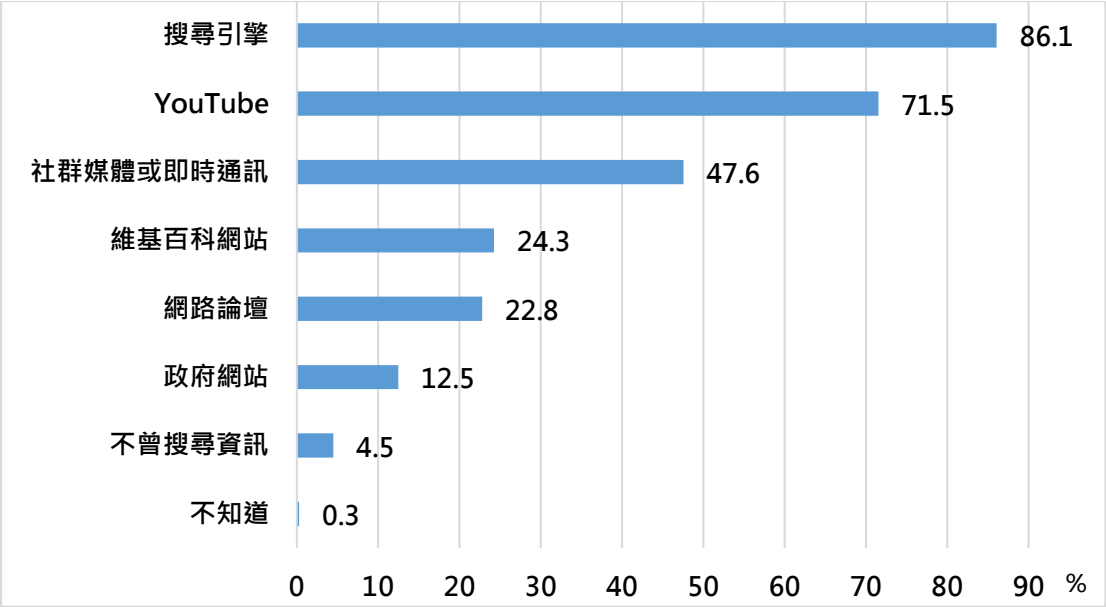
依個人平均月收入區分，民眾平均一週撥打網路電話的通話時間，以未滿 1 萬元收入者的 9.75 小時最高、2 萬-未滿 3 萬元收入者的 5.57 小時最低。

七、 網路搜尋與資安行為

（一） 在網路上主要獲取資訊的方式 Q58

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾在網路上搜尋資訊時主要獲取資訊的方式，超過 8 成（86.1%）會透過「搜尋引擎」，其次為透過「YouTube」（71.5%）、「社群媒體或即時通訊」（47.6%）（圖 41）。



Base：N=1,108，複選（有使用網路者）

圖 41　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，每當民眾在網路上搜尋資訊時，主要獲取資訊的方式皆以「搜尋引擎」為主，且除中彰投地區（79.6%）外，比例皆超過 8 成，其中以桃竹苗地區的 89.9%最高。另外，桃竹苗地區（60.9%）和中彰投地區（60.5%）使用「社群媒體或即時通訊」的比例較其餘地區高，北北基地區（24.3%）和雲嘉南地區（17.6%）於「政府網站」占比相對其餘地區高。

（2）基本差異分析

依性別區分，男性和女性在網路上搜尋資訊時，主要獲取資訊的方式皆以「搜尋引擎」為主，比例分別為 86.3%、85.9%。

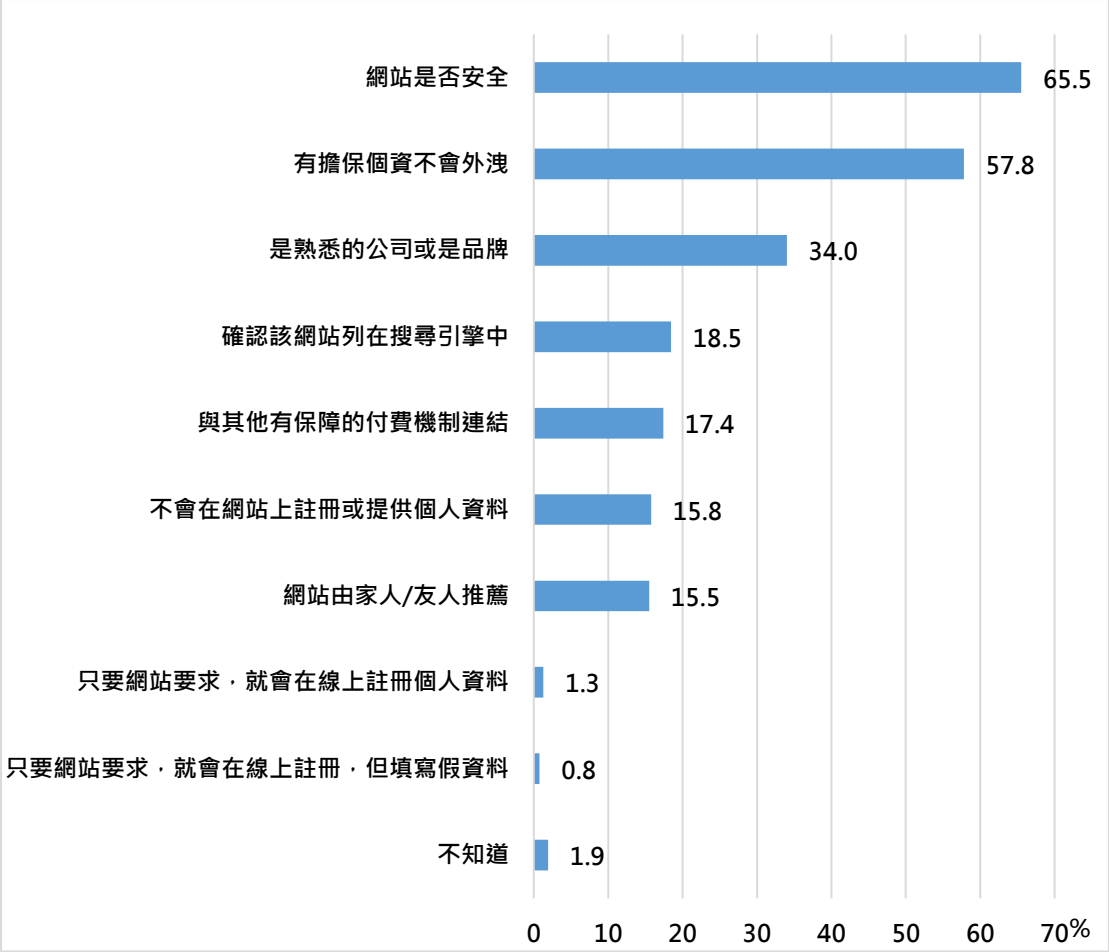
依年齡區分，民眾在網路上搜尋資訊時主要獲取資訊的方式，各年齡層皆以「搜尋引擎」為主，其中 36-45 歲的 95.8%最高、66 歲及以上的 67.6%最低，而 16-25 歲（63.8%）使用「社群媒體或即時通訊」的比例較其他年齡層高。另民眾透過「維基百科網站」和「網路論壇（如 PTT、Dcard）」獲取資訊的比例皆隨年齡增加呈遞減趨勢。

依婚姻狀況區分，民眾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，其中以未婚者的 92.5%最高、鰥寡/分居者的 79.4%最低。另未婚者使用「維基百科網站」和「網路論壇（如 PTT、Dcard）」的比例皆較其他族群高，占比分別為 35.4%、39%。

（二） 在網站註冊個人資訊前會考慮的事情 Q59

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」（65.5%）為主，其次為「有擔保個資不會外洩」（57.8%）、「是熟悉的公司或是品牌」（34%）（圖 42）。



Base：N=1,108，複選（有使用網路者）

圖 42　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「有擔保個資不會外洩」(79.3%）為多數外，其餘地區皆以「網站是否安全」為主，其中以宜花東地區的 82.4%最高、中彰投地區的 60.6%最低。另外，北北基地區和中彰投地區不會在網站上註冊或提供個人資料的比例較其餘地區高，占比分別為 24.5%、21.3%。

（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（64%）和女性（66.9%）皆以「網站是否安全」為主。

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，其中以 16-25 歲的 81.5%最高、66 歲及以上的 41.9%最低。

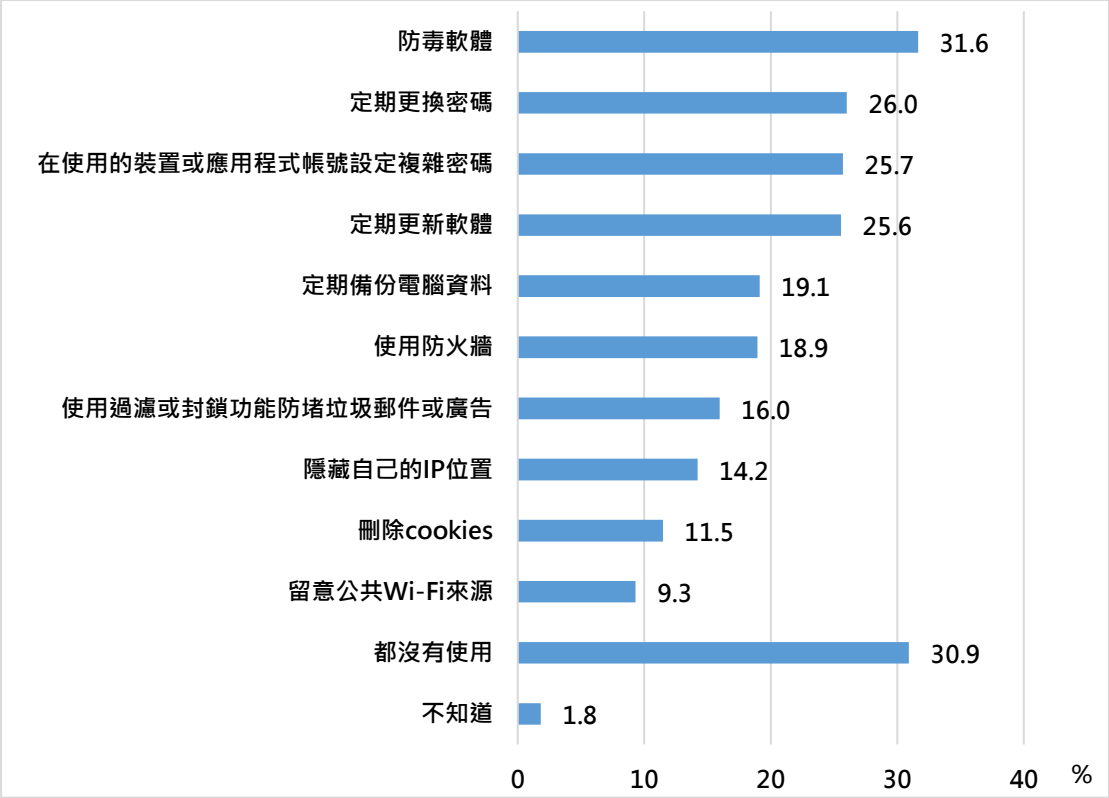
另外，56-65 歲和 66 歲及以上不會在網站上註冊或提供個人資料的比例較其他年齡層高，占比分別為 28.7%、39.7%。

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，婚姻狀況皆以「網站是否安全」比例最高，其中以未婚者的 79.3%最高、已婚者的 58.7%最低。此外，未婚者會考慮「是熟悉的公司或是品牌」（47.6%）占比較其他族群高，鰥寡/分居者在「網站由家人/友人所推薦」（34.4%）比例相對其他婚姻狀況高，而已婚者（20.9%）和鰥寡/分居者（32.1%）不會在網站上註冊或提供個人資料比例亦較未婚者（4.6%）高。

（三） 為保護上網安全所採取的措施 Q60

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」（31.6%）為主，其次為「定期更換密碼」（26%）、「在使用的裝置或應用程式帳號設定複雜密碼」（25.7%）、「定期更新軟體」（25.6%），但有超過 3 成（30.9%）民眾表示都沒有使用任何措施保護上網安全（圖 43）。



Base：N=1,108，複選（有使用網路者）

圖 43　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，除桃竹苗地區（28%）以「定期備份電腦資料」、中彰投地區（30.5%）以「在使用的裝置或應用程式帳號設定複雜密碼」為多數外，其餘地區皆以「防毒軟體」為主，其中以北北基地區的 38.8%最高、高屏澎地區的 28.3%最低。另除宜花東地區外，其餘地區民眾沒有使用任何措施保護上網安全的比例皆超過 2 成，其中以桃竹苗地區的 38.5%最高。

（2）基本差異分析

依性別區分，男性（33.5%）和女性（29.9%）為保護上網安全所採取之措施皆以使用「防毒軟體」為主。另兩者沒有使用任何措施保護上網安全的比例皆超過 2 成 5，其中女性以 32.8%高於男性的 28.9%。

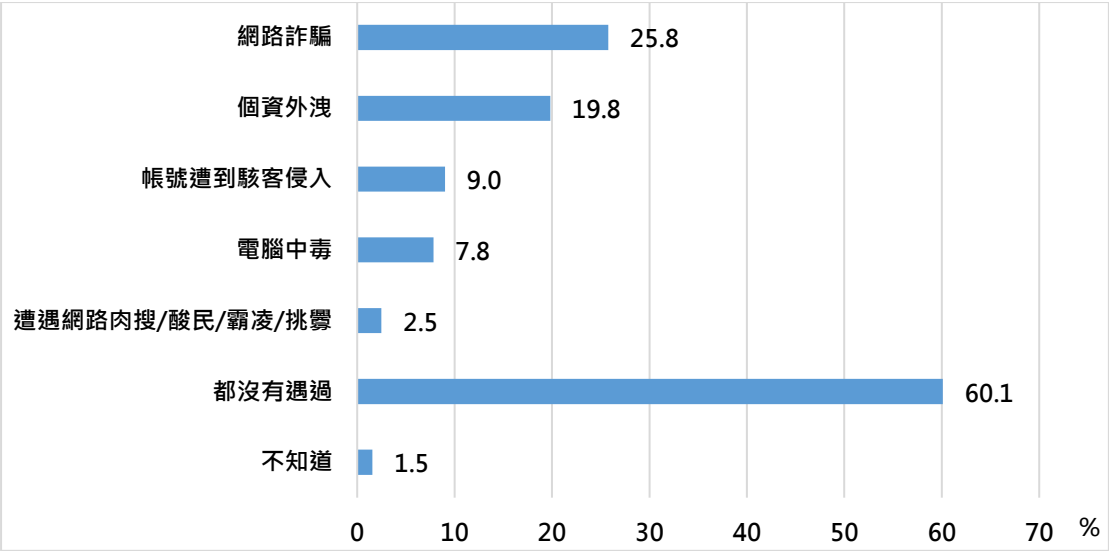
依年齡區分，民眾為保護上網安全所採取之措施，除66歲及以上（14.8%）以「定期更換密碼」為主外，其餘年齡層皆以使用「防毒軟體」為多數，其中以26-35歲的45.3%最高、56-65歲的20.2%最低。另民眾沒有使用任何措施保護上網安全的比例隨年齡增加呈遞增趨勢，其中以16-25歲的11.4%最低、66歲及以上的66.3%最高。

依婚姻狀況區分，民眾為保護上網安全所採取之措施，除鰥寡/分居者（33.3%）以「在使用的裝置或應用程式帳號設定複雜密碼」為主外，未婚者（43.5%）和已婚者（25.1%）皆以「防毒軟體」為多數，而已婚者和鰥寡/分居者沒有使用任何措施來保護上網安全的比例皆將近 4 成，占比分別為 39.9%、38.8%。

（四） 過去一年內曾遇到的網路狀況 Q61

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾超過 6 成（60.1%）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」（25.8%）占比最高，其次為「個資外洩」（19.8%）（圖 44）。



Base：N=1,108，複選（有使用網路者）

圖 44　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，民眾在過去一年內遇過的網路狀況，除桃竹苗地區外，其餘地區皆以都沒有遇過為多數，其中以高屏澎地區的 70.8%最高；有遇過網路狀況者，除高屏澎地區（15.5%）以「個資外洩」比例最高外，其餘地區以「網路詐騙」為多數，其中以桃竹苗地區的 50.9%最高、中彰投地區的 21%最低，此外，桃竹苗地區遇到「個資外洩」的比例相對其他地區為最高，占比為 49.4%。

（2）基本差異分析

依性別區分，男性（56.9%）和女性（63.2%）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 28.4%和 23.3%。

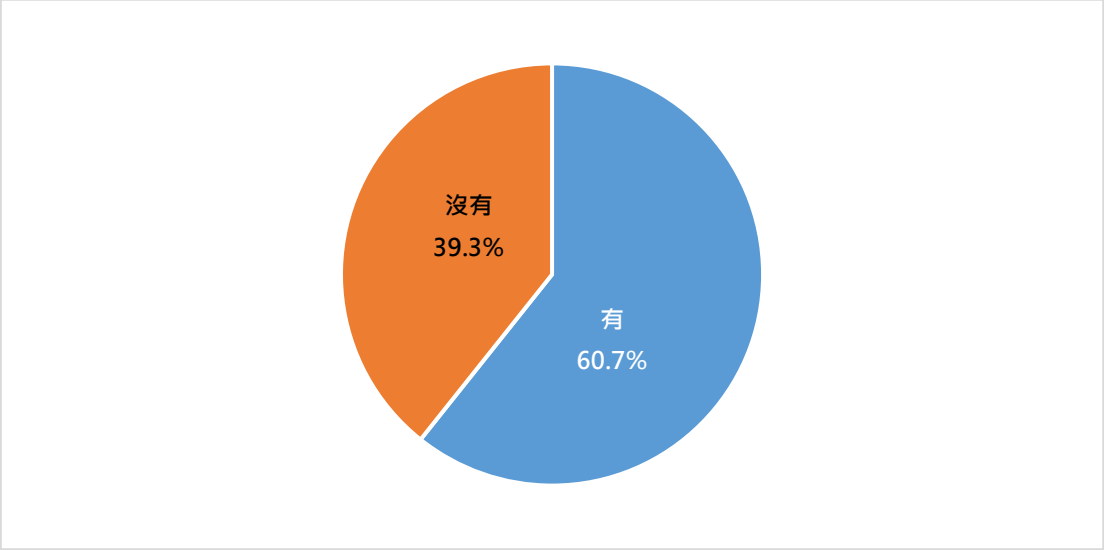
依年齡區分，各年齡層在過去一年內皆以都沒有遇過網路狀況為主，且比例皆達 5 成以上，其中以 66 歲及以上的 72.5%最高；曾遇過網路狀況者，各年齡層皆以「網路詐騙」占比最高，其中以 36-45 歲和 46-55 歲的 30.6%比例最高、66 歲及以上（15.7%）比例最低。

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，比例皆超過 5 成，其中以鰥寡/分居者（74.4%）占比最高；曾遇過網路狀況者，各婚姻狀況皆以「網路詐騙」比例最高，其中以已婚者的 27%最高，未婚者和鰥寡/分居者則分別為 24.6%、21.6%。

（五） 使用網路的顧慮 Q62 Q63

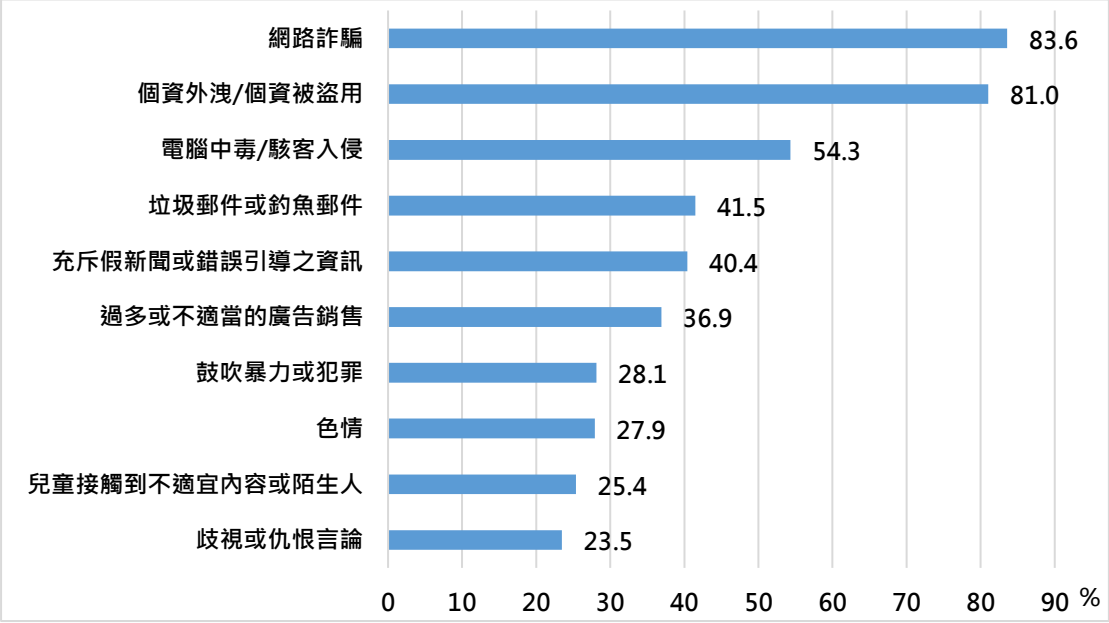
1. 整體分析

詢問我國 16 歲以上民眾使用網路有沒有顧慮，約 6 成（60.7%）表示有顧慮，39.3%沒有顧慮（圖 45）。民眾對於使用網路的顧慮，「網路詐騙」（83.6%）和「個資外洩/個資被盜用」（81%）占比皆超過 8 成，其次為「電腦中毒/駭客入侵」（54.3%），「垃圾郵件或釣魚郵件」（41.5%）以及「充斥假新聞或錯誤引導之資訊」（40.4%）的比例亦超過 4 成（圖 46）。



Base：N=1,145，單選

圖 45　對於使用網路顧慮情形



Base：N=695，複選（對於使用網路有顧慮者）

圖 46　使用網路的顧慮（前十名）

2. 比較分析

（1）區域差異分析

交叉分析發現，各地區使用網路時皆以有顧慮比例較高，其中以宜花東地區的 71.9%最高；沒有顧慮者，以桃竹苗地區的 42.7%最高。而民眾對於使用網路的顧慮，北北基地區（88.1%）、中彰投地區（82.3%）和雲嘉南地區（88.1%）以「個資外洩/個資被盜用」為多數，桃竹苗地區（90.4%）、高屏澎地區（82.5%）和宜花東地區（88.6%）則以「網路詐騙」比例最高。另外，北北基地區於「垃圾郵件或釣魚郵件」（60%）和「遭遇網路肉搜/酸民/霸凌/挑釁」（34.6%）占比較其他地區高。

（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，於年齡達顯著差異。

依性別區分，男性（61.5%）和女性（59.9%）對於使用網路時皆以有顧慮為多數，使用的顧慮皆以「網路詐騙」比例最高，分別占 83.9%和 83.3%。

依年齡區分，各年齡層使用網路時皆以有顧慮為多數，其中以 26-35 歲的 69.3%最高；沒有顧慮者，以 16-25 歲的 46.3%最高。而民眾對於使用網路的顧慮，除 56-65 歲（84.3%）和 66 歲及以上（89%）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，其中以 16-25 歲的 88.9%最高、26-35 歲的 82.3%最低。

依婚姻狀況區分，各年齡層使用網路時皆以有顧慮比例最高，其中鰥寡/分居者的 68.5%最高；沒有顧慮者，以已婚者的 40.8%最高。而民眾對於使用網路的顧慮，未婚者（85.5%）以「個資外洩/個資被盜用」為多數，已婚者（84.6%）和鰥寡/分居者（81.4%）以「網路詐騙」比例最高，另外，未婚者於「演算法過度篩選訊息」（13.2%）比例相對其他族群高。

（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、行業、個人平均月收入達顯著差異。

依教育程度區分，民眾使用網路時有顧慮的比例大致隨著教育程度增加呈遞增趨勢。除小學及以下程度者（62.9%）和高中職程度者（52.6%）以沒有顧慮為多數外，其餘教育程度者皆以有顧慮比例較高，其中以碩士及以上程度者比例最高，占比為 85.4%。

依行業區分，除農、林、漁、牧業（51.4%）、電力及燃氣供應業（90%）、其他服務業（51%）和在找尋工作或等待恢復工作而無報酬者（62%）使用網路時以沒有顧慮為多數外，其餘行業皆以有顧慮為多數，其中以公共行政及國防/強制性社會安全的 85.6%最高。

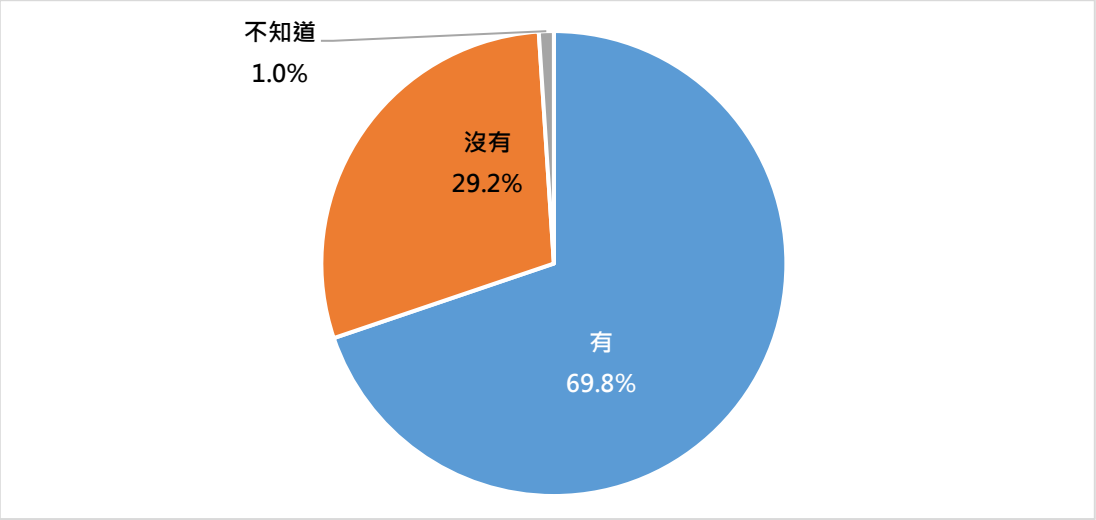
依個人平均月收入區分，除 1 萬-未滿 2 萬元收入者（50.2%）使用網路時以沒有顧慮為多數外，其餘收入水準皆以有顧慮的占比較高，其中以 6 萬元及以上收入者的 69.5%最高。

八、 詐騙接收與採取行動

（一） 遇過電信網路詐騙的經驗 Q64 Q65

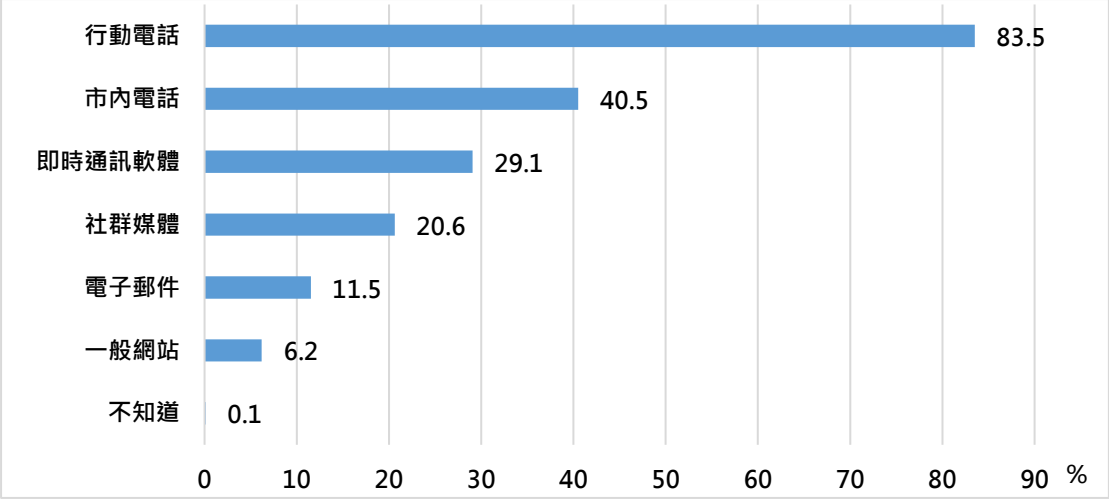
1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾近 7 成（69.8%）有遇過電信網路詐騙， 29.2%沒有遇過（圖 47）；有遇過電信網路詐騙者，超過 8 成（83.5%）係透過「行動電話」接收到詐騙，其次為「市內電話」（40.5%）、「即時通訊軟體」（29.1%），「社群媒體」（20.6%）（圖 48）。



Base：N=1,145，單選

圖 47　遭遇電信網路詐騙情形



Base：N=799，複選（有遇過電信網路詐騙者）

圖 48　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，民眾遭遇電信網路詐騙情形，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信網路詐騙為多數，其中以桃竹苗地區的 84.6%最高；沒有遇過者，則以高屏澎地區的 48.7%最高。進一步詢問有遇過電信網路詐騙者，各地區皆以透過「行動電話」接收到詐騙為主，其中以桃竹苗地區的 90.3%最高、高屏澎地區的 76%最低。此外，北北基地區透過「電子郵件」（26%）和「一般網站」（17.5%）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，民眾遭遇電信網路詐騙情形，於年齡、婚姻狀況達顯著差異。

依性別區分，男性（70.2%）和女性（69.4%）皆以有遇過電信網路詐騙為多數。有遇過電信網路詐騙者，男性（88.2%）和女性（79.1%）皆以透過「行動電話」接收到詐騙為主，「市內電話」次之，分別占 37.2%和 43.7%。

依年齡區分，各年齡層皆以有遇過電信網路詐騙為多數，其中以 46-55 歲的 76%最高；沒有遇過者，則以 16-25 歲的 45%最高。有遇過電信網路詐騙者，各年齡層皆以透過「行動電話」接收到詐騙為主，其中以 36-45 歲的 91.9%最高、66 歲及以上的 66.3%最低。而透過「市內電話」接收到詐騙的比例，隨著年齡增加呈遞增趨勢，以 16-25 歲的 18.4%最低、66 歲及以上的 64.7%最高。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況皆以有遇過電信網路詐騙為多數，其中已婚者（73.3%）比例最高。有遇過電信網路詐騙者，各婚姻狀況皆以透過「行動電話」接收到詐騙為主，其中以未婚者的 90.3%最高、已婚者的 80.7%最低。另外，鰥寡/分居者透過「市內電話」接收到詐騙的比例明顯較其他族群高，占比為 53.4%。

（3）社會經濟身分差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾遭遇電信網路詐騙情形，於居住狀況、教育程度、行業、個人平均月收入達顯著差異。

依居住狀況區分，自有房屋者（71.8%）和租屋者（63.5%）皆以有遇過電信網路詐騙為多數。

依教育程度區分，各教育程度者皆以有遇過電信網路詐騙為多數，其中以碩士及以上（82%）占比最高；沒有遇過者，則以國中或初中（35.4%）比例最高。

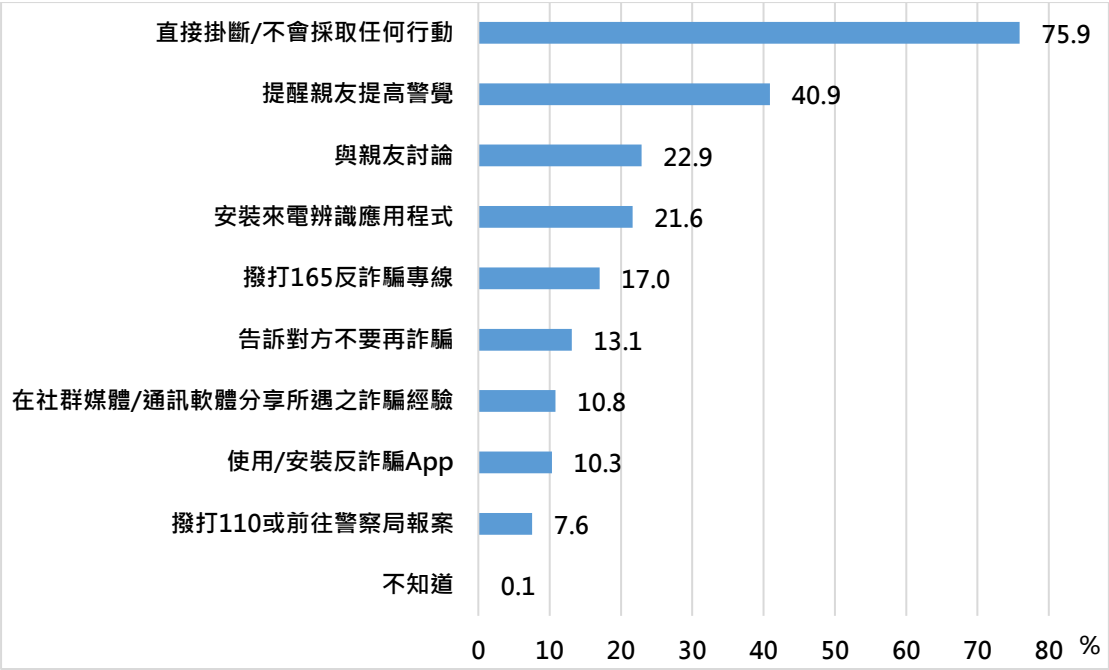
依行業區分，除電力及燃氣供應業（51.4%）和學生（53.2%）以沒有遇過電信網路詐騙占比較高外，其餘行業皆以有遇過為多數，其中以其他服務業的 94.1%最高。

依個人平均月收入區分，各收入水準皆以有遇過電信網路詐騙為多數，其中以 5 萬-未滿 6 萬元收入者的 81.4%最高；沒有遇過者，則以無收入者的 41.3%比例最高。

（二） 接觸詐騙後採取的行動 Q66

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，達 75.9%會「直接掛斷/不會採取任何行動」，其次為「提醒親友提高警覺」（40.9%）、「與親友討論」（22.9%）、「安裝來電辨識應用程式」（21.6%）（圖 49）。



Base：N=799，複選（有遇過電信網路詐騙者）

圖 49　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，民眾在接觸到詐騙後所採取的行動，各地區皆以「直接掛斷/不會採取任何行動」為主，其中以中彰投地區的 83%最高；有採取行動者，各地區皆以「提醒親友提高警覺」比例最高，其中以桃竹苗地區的 56.1%最高、雲嘉南地區的 25.7%最低。此外，北北基地區接觸到詐騙後「在社群媒體/通訊軟體分享所遇之詐騙經驗」比例明顯較其他地區高，占比為 21.2%。

（2）基本差異分析

依性別區分，男性（76.5%）和女性（75.3%）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；有採取行動者，男女皆以「提醒親友提高警覺」為多數，比例分別占 38.1%和 43.6%。

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」為多數，其中以 46-55 歲的 85.9%最高；有採取行動者，各年齡層皆以「提醒親友提高警覺」比例最高，其中以 16-25 歲的 49.5%最高、66 歲及以上的 31.6%最低。

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，其中以鰥寡/分居者的 80.2%最高；有採取行動者，

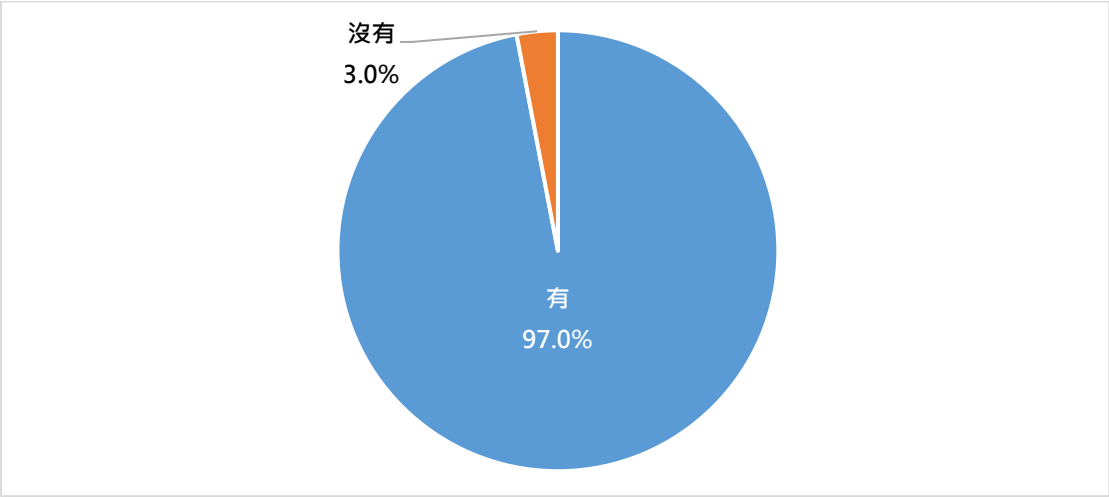
各婚姻狀況皆以「提醒親友提高警覺」為多數，其中以鰥寡/分居者的 43.6%最高、未婚者的 40.3%最低。此外，鰥寡/分居者於「與親友討論」(43.2%)、「撥打 165 反詐騙專線」(41%)、「告訴對方不要再詐騙」(39.7%) 和「撥打 110 或前往警察局報案」(29.6%) 之比例皆較其他族群高。

九、 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 Q67 Q68

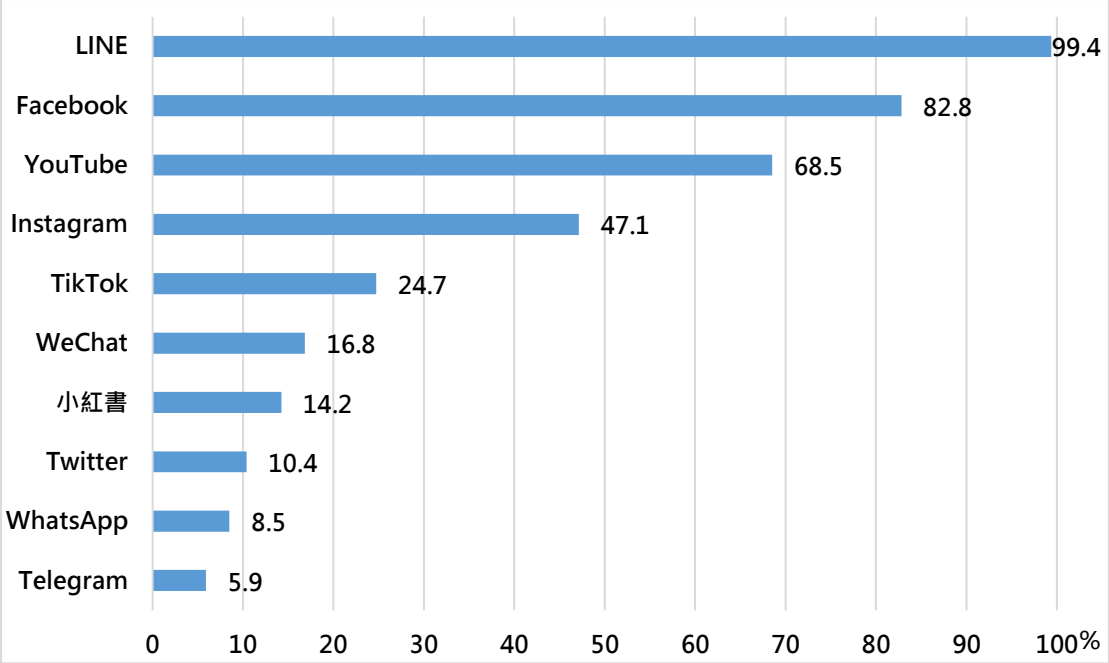
1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾高達 97%有社群媒體或即時通訊帳號（圖 50），且仍在使用的社群媒體或即時通訊帳號以「LINE」占比最高，達 99.4%，其次為「Facebook」（82.8%）、「YouTube」（68.5%）、「Instagram」（47.1%）（圖 51）。



Base：N=1,108，單選（有使用網路者）

圖 50 擁有社群媒體或即時通訊帳號情形



Base：N=1,074，複選（有社群媒體或即時通訊帳號者）

圖 51　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

卡方檢定結果顯示，民眾社群媒體或即時通訊帳號擁有情形，於居住地區達顯著差異。

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超過 9 成，其中以雲嘉南地區的 98.7%最高。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%，其中桃竹苗地區和中彰投地區的受訪者皆表示擁有「LINE」帳號，比例達 100%。

（2）基本差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾社群媒體或即時通訊帳號擁有情形，於性別、年齡達顯著差異。

依性別區分，男性（94.8%）和女性（99.1%）有社群媒體或即時通訊帳號的比例皆高於 9 成，兩者仍在使用的社群媒體或即時通訊帳號皆以「LINE」為主，比例分別為 98.9%和 99.8%。

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 9 成，其中以 46-55 歲的 99.6%最高。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 98%，其中 46-55 歲（100%）的受訪者皆表示擁

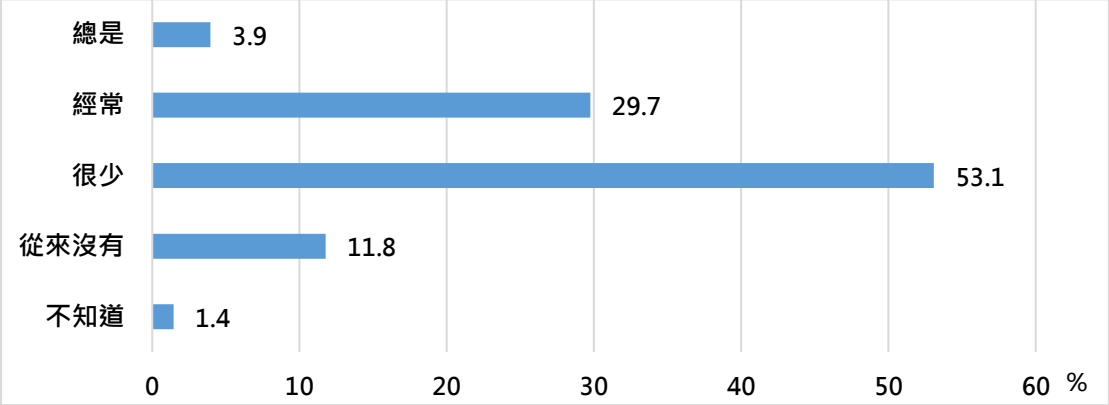
有「LINE」帳號。此外，民眾擁有「YouTube」、「Instagram」、「TikTok」和「小紅書」帳號的比例，隨著年齡增加呈遞減趨勢，又 16-25 歲擁有「小紅書」者比例明顯較其他年齡層高，占比為 43.3%。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況皆以有社群媒體或即時通訊帳號為多數，其中除鰥寡/分居者（88%）外，未婚者（96.7%）和已婚者（97.9%）比例皆超過 9 成。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 98%，其中以已婚者的 99.9%最高。

（二）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與採取之行動 Q69 Q70

1. 整體分析

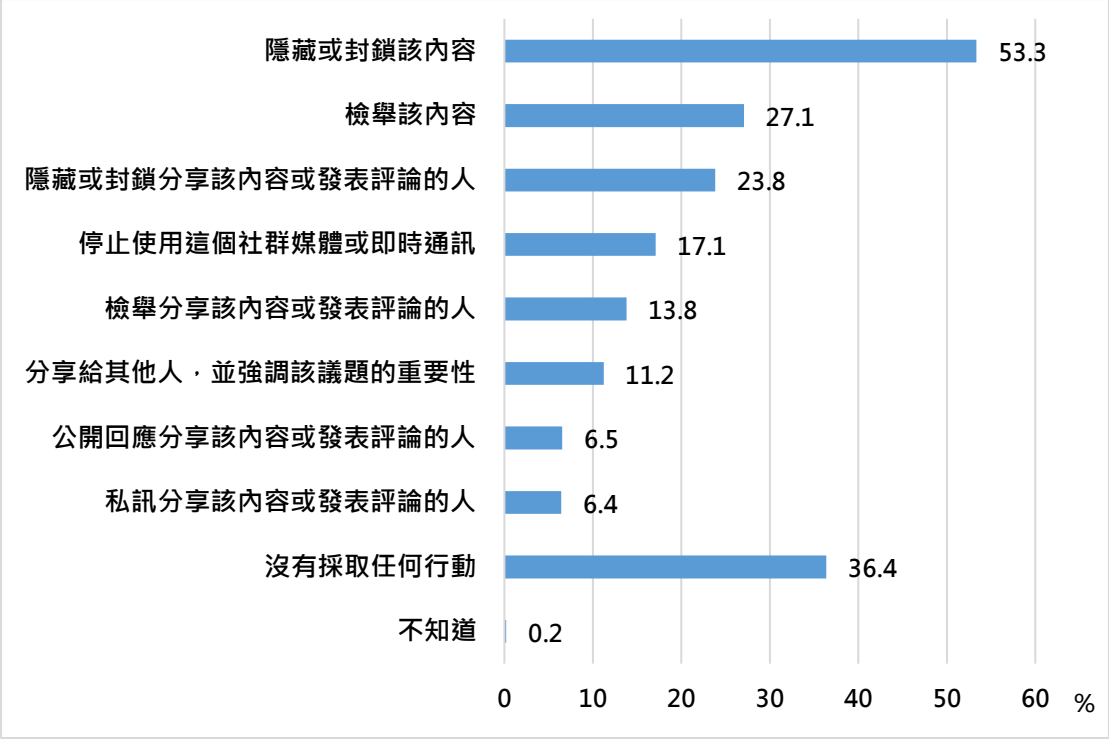
我國 16 歲以上民眾超過 8 成（86.7%）在過去一年內有在社群媒體或即時通訊看到令人反感或認為不適當的內容（合計總是、經常和很少），但其中以很少看到（53.1%）為多數，總是看到和經常看到分別占 3.9%和 29.7%；另有 11.8%從來沒有看到令人反感或認為不適當的內容（圖 52）。



Base：N=1,074，單選（有社群媒體或即時通訊帳號者）

圖 52　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

進一步詢問有看到令人反感或認為不適當內容者所採取的行動，以「隱藏、封鎖或檢舉該內容」（53.3%）為多數，其次為「檢舉該內容」（27.1%）、「隱藏或封鎖分享該內容或發表評論的人」（23.8%），而有 36.4%表示沒有採取任何行動（圖 53）。



Base：N=932，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 53　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

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，於居住地區達顯著差異。

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，各地區皆以很少看到為主，其中以中彰投地區的 63%最高、高屏澎地區的 44.8%最低。看到令人反感或認為不適當內容後曾採取的行動，桃竹苗地區（57.4%）以沒有採取任何行動比例最高外，其餘地區皆以「隱藏或封鎖該內容」占比最多，其中以宜花東地區（70%）比例最高、以高屏澎地區（45%）比例最低。另北北基地區於「停止使用這個社群媒體或即時通訊」（30.9%）、「公開回應分享該內容或發表評論的人」（15.3%）、和「私訊分享該內容或發表評論的人」（17%）的比例較其他地區高。

（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（53.6%）和女性（52.7%）皆以很少看到為主。看到令人反感或認為不適當內容後曾採取的行動，男性（48.1%）和女性（58.4%）皆以「隱藏或封鎖該內容」為主，其次為沒有採取任何行動，比例分別為 42.5%、30.5%。

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，各年齡層皆以很少看到為主，其中以 16-25 歲的 57%最高、66 歲及以上的 50.2%最低，此外，56-65 歲和 66 歲及以上從來沒有看到令人反感或認為不適當內容的比例較其他年齡層高，占比分別為 16.6%、21.9%。看到令人反感或認為不適當內容後曾採取的行動，除 56-65 歲（53.9%）和 66 歲及以上（54.8%）以沒有採取任何行動為多數外，其餘年齡層皆以「隱藏或封鎖該內容」占比最高，其中以 26-35 歲（68.3%）比例最高、46-55 歲（50.8%）比例最低。

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，各婚姻狀況皆以很少看到為多數，其中以未婚者（52.4%）比例最高、鰥寡/分居者（37.6%）比例最低。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，其中以未婚者的 67.3%最高、已婚者的 45.1%最低。另鰥寡/分居者「停止使用這個社群媒體或即時通訊」的比例明顯較其他族群高，占比達 50.8%。

（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，於教育程度、個人平均月收入達顯著差異。

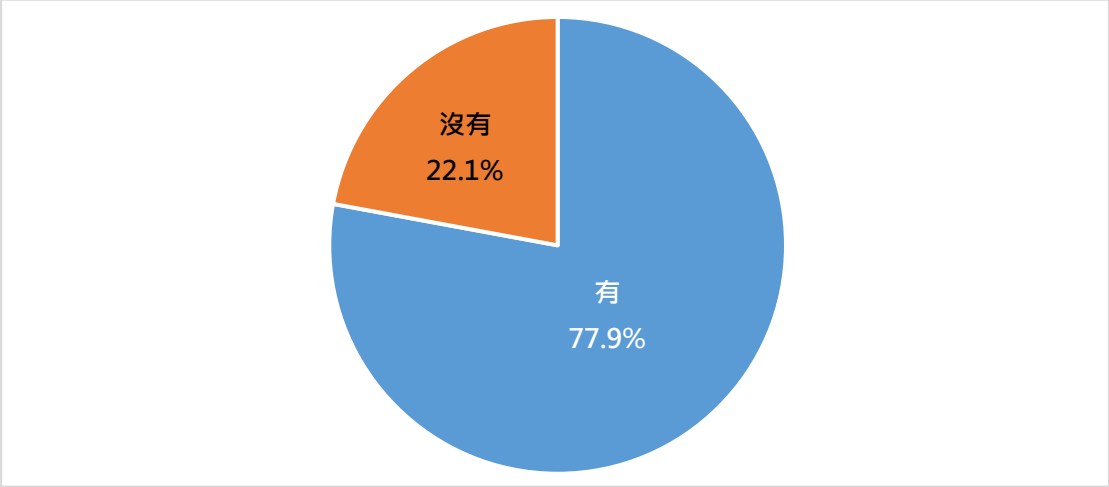
依教育程度區分，民眾過去一年有在社群媒體或即時通訊看到令人反感或認為不適當的內容（合計總是、經常和很少）比例，大致隨著教育程度增加呈遞增趨勢，以小學及以下程度者的 43.6%最低、碩士及以上程度者的 100%最高。進一步分析，除小學及以下程度者（39.5%）以從來沒有看到、碩士及以上程度者（49.2%）以經常看到比例最高外，其餘教育程度者皆以很少看到為多數。

依個人平均月收入區分，民眾過去一年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）比例，大致隨著收入水準增加呈遞增趨勢，以 1 萬-未滿 2 萬元收入者的 68.1%最低、5 萬-未滿 6 萬元收入者的 95.5%最高。但各收入水準皆以很少看到為主，其中以 4 萬-未滿 5 萬元收入者的 60.3%最高、未滿 1 萬元收入者的 47.6%最低。

（三）對於社群媒體或即時通訊上訊息真實程度的看法 Q71 Q72

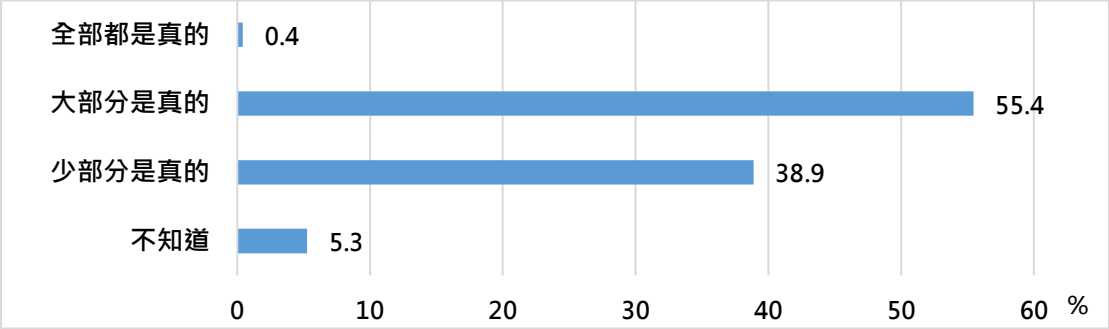
1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾在使用社群媒體或即時通訊時，超過 7 成（77.9%）有想過在這些網站或 App 上所發布訊息的真實性，22.1%則表示沒有想過（圖 54）。進一步詢問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（55.4%）為多數，其次為少部分是真的（38.9%），僅有 0.4%認為全部都是真的（圖 55）。



Base：N=1,074，單選（有社群媒體或即時通訊帳號者）

圖 54　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=837，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 55　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，各地區皆以有想過訊息真實性為多數，其中以桃竹苗地區（87.7%）比例最高；沒有想過訊息真實性者，以宜花東地區（32%）占比最高。進一步詢問有想過訊息真實性者，其認為在社群媒體或即時通訊上所看到訊息的真實程度，除高屏澎地區以少部分是真的（54.9%）為多數外，其餘地區皆以大部分是真的為主，其中以桃竹苗地區的70.9%最高、北北基地區的 52.8%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，於性別、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（80.7%）和女性（75.4%）皆以有想過訊息真實性為多數，且皆以認為在社群媒體或即時通訊上所看到訊息的真實程度大部分是真的為主，比例分別為 56.3%和 54.6%。

依年齡區分，民眾在使用社群媒體或即時通訊時，各年齡層皆以有想過訊息真實性為多數，其中以 36-45 歲（83.9%）比例最高；沒有想過訊息真實性者，以 66 歲及以上（34.3%）比例最高。針對有想過訊息真實性者，其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，比例皆超過 5 成，其中以 26-35 歲的 58.3%最高、46-55 歲的 53.1%最低。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況在使用社群媒體或即時通訊時，皆以有想過訊息真實性比例較高，其中以未婚者的 80.4%最高；沒有想過訊息真實性者，以鰥寡/分居者的 30.9%最高。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，其中以未婚者(59.4%)比例最高，已婚者和鰥寡/分居者占比分別為 53%、53.6%。

（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，於教育程度、行業、個人平均月收入達顯著差異。

依教育程度區分，民眾在使用社群媒體或即時通訊時，有想過訊息真實性的比例隨著教育程度增加呈遞增趨勢，除小學及以下程度者（73.5%）以沒有想過訊息真實性比例較高外，其餘教育程度皆以有想過為多數，且比例皆超過 6 成，其中以碩士及以上程度者（93.9%）比例最高。

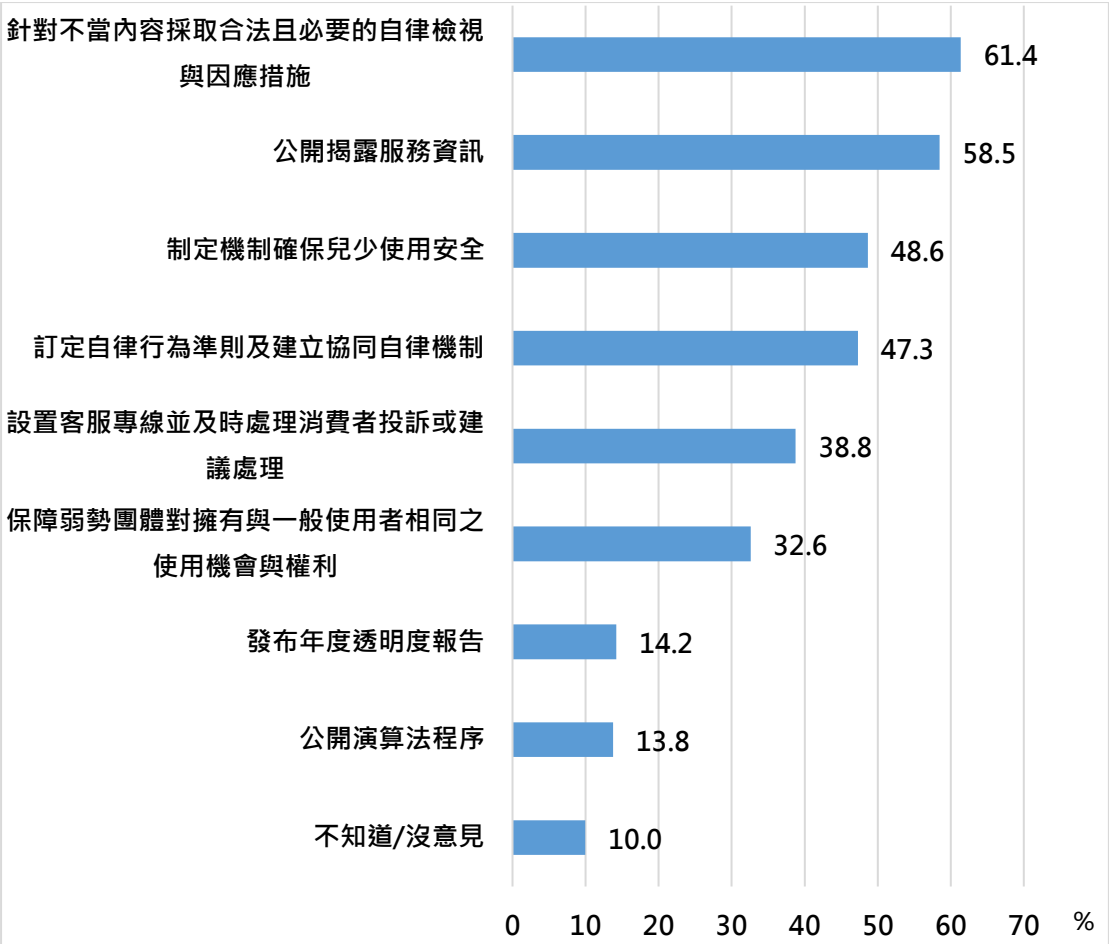
依行業區分，各行業在使用社群媒體或即時通訊時，皆以有想過訊息真實性為多數，其中出版影音及資通訊業（94.6%）、教育業（93.4%）、公共行政及國防/強制性社會安全（95.1%）比例皆超過 9 成；沒有想過訊息真實者，以電力及燃氣供應業的 48.1%最高。

依個人平均月收入區分，各收入水準在使用社群媒體或即時通訊時，皆以有想過訊息真實性為多數，其中以 6 萬元以上收入者（89.5%）比例最高；沒有想過訊息真實者，以 1 萬-未滿 2 萬元收入者（35.4%）占比最多。

（四）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 Q73

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「針對不當內容採取合法且必要的自律檢視與因應措施」(61.4%)占比最高，其次為「公開揭露服務資訊」(58.5%)、「制定機制確保兒少使用安全」(48.6%)、「訂定自律行為準則及建立協同自律機制」(47.3%)(圖 56)。



Base：N=1,108，複選（有使用網路者）

圖 56　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，除桃竹苗地區（73.7%）以「公開揭露服務資訊」為多數外，其餘地區皆以「針對不當內容採取合法且必要的自律檢視與因應措施」為主，其中以高屏澎地區（70.8%）比例最高、雲嘉南地區（54.1%）比例最低。另外，宜花東地區（24.9%）認為「不知道/沒意見」的比例相對其他地區高，占比超過 2 成。

（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（62.4%）和女性（60.4%）皆以「針對不當內容採取合法且必要的自律檢視與因應措施」比例最高。

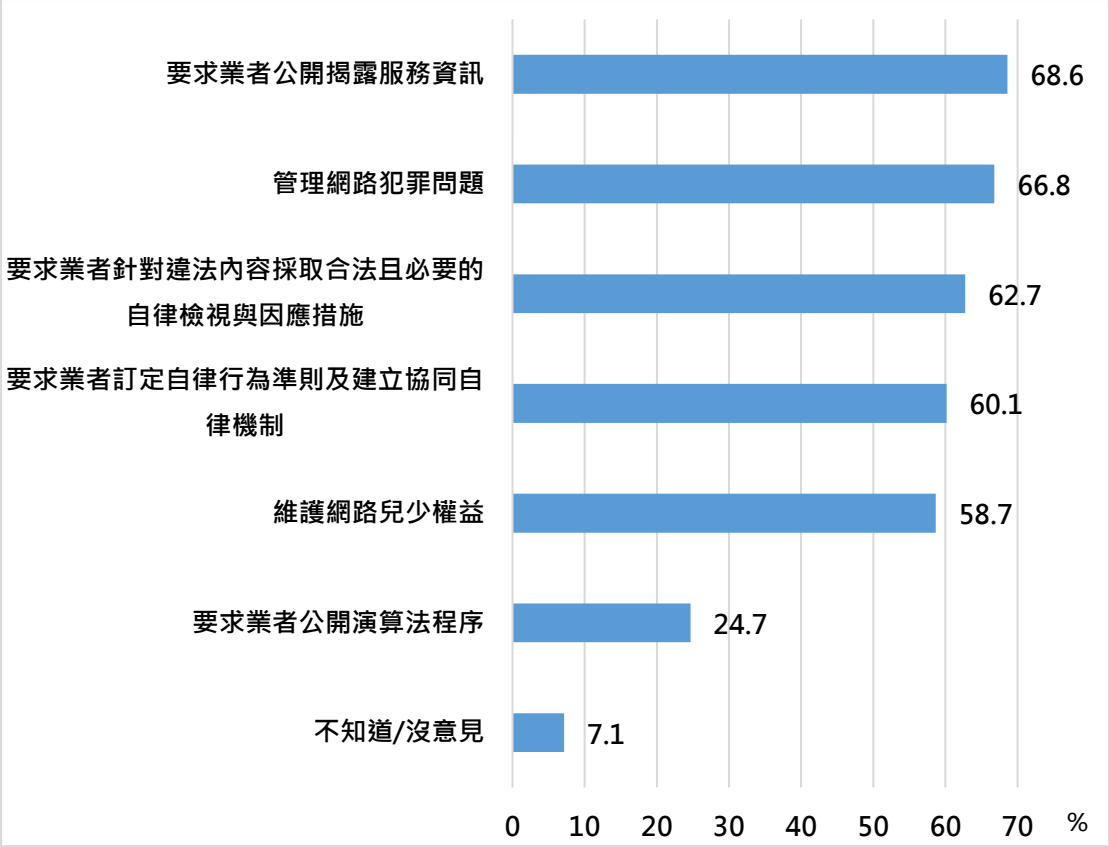
依年齡區分，民眾認為社群媒體或即時通訊平臺業者為保障使用者權益應採取的行動，16-25 歲（66%）、46-55 歲（64.3%）和 66 歲及以上（49.4%）以「公開揭露服務資訊」為多數，26-35 歲（67%）、36-45 歲（69.6%）和 56-65 歲（59.9%）則以「針對不當內容採取合法且必要的自律檢視與因應措施」比例最高。此外，66 歲及以上認為「不知道/沒意見」占比較其他年齡層高，比例為 20.7%。

依婚姻狀況區分，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，除鰥寡/分居者（51.5%）以「制定機制確保兒少使用安全」比例最高，未婚者（66.6%）和已婚者（59.9%）皆以「針對不當內容採取合法且必要的自律檢視與因應措施」為多數。

（五）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 Q74

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「要求業者公開揭露服務資訊」（68.6%）占比最高，其次為「管理網路犯罪問題」（66.8%）、「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」（62.7%）（圖 57）。



Base：N=1,108，複選（有使用網路者）

圖 57　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，北北基地區（73%）和中彰投地區（63.9%）以「管理網路犯罪問題」為多數，桃竹苗地區（78.6%）、雲嘉南地區（71.3%）和宜花東地區（62.4%）以「要求業者公開揭露服務資訊」主，高屏澎地區（73%）則以「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」比例最高。

（2）基本差異分析

依性別區分，男性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「要求業者公開揭露服務資訊」主，比例為 70.9%，女性（67.4%）則以「管理網路犯罪問題」占比最高。

依年齡區分，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 46-55 歲（68%）和 56-65 歲（68.6%）以「管理網路犯罪問題」為多數外，其餘年齡層皆以「要求業者公開揭露服務資訊」主，其中以 26-35 歲（74.6%）

比例最高、66 歲及以上（59.4%）比例最低。

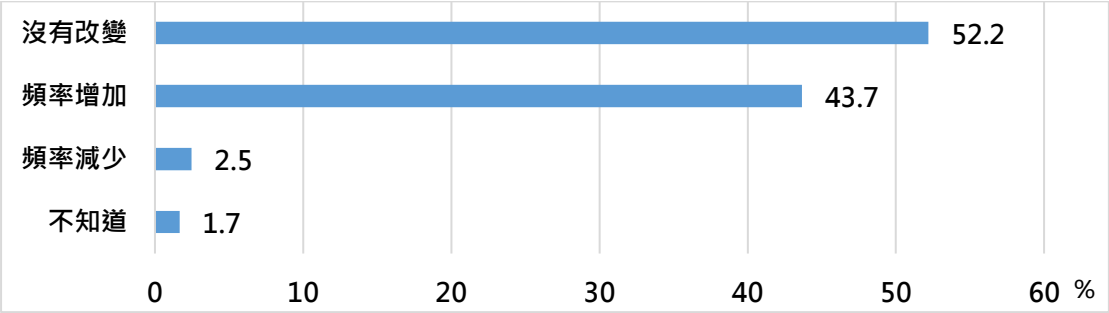
依婚姻狀況區分，認為政府為適度規定管制社群媒體或即時通訊平臺可採取的措施，除鰥寡/分居者（67.2%）以「管理網路犯罪問題」為主外，未婚者（71.6%）和已婚者（68.7%）皆以「要求業者公開揭露服務資訊」為多數。

十、 數位應用能力情形

（一） 疫情爆發後至今數位服務使用頻率變化 Q75

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（52.2%）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 43.7%，2.5%表示使用頻率減少（圖 58）。



Base：N=1,145，單選

圖 58 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

卡方檢定結果顯示，自 COVID-19 爆發後至今，民眾使用數位服務的頻率變化，於居住地區達顯著差異。

交叉分析發現，自 COVID-19 爆發後至今，除北北基地區（50.1%）使用數位服務的頻率以增加比例最高外，其餘地區皆以沒有改變為多數，其中以高屏澎地區的 61.6%最高、中彰投地區的 48%最低。

（2）基本差異分析

卡方檢定結果顯示，自 COVID-19 爆發後至今，民眾使用數位服務的頻率變化，於年齡達顯著差異。

依性別區分，自 COVID-19 爆發後至今，男性（53.8%）和女性（50.7%）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（66%）、26-35 歲（57.7%）和 36-45 歲（60.6%）皆以頻率增加為主，46-55 歲（48.6%）、56-65 歲（68.9%）和 66 歲及以上（80.8%）則以沒有改變為多數。

依婚姻狀況區分，關於民眾使用數位服務的頻率變化，除未婚者以頻率增加（55.5%）占比最高外，其餘婚姻狀況皆以沒有改變為多數，已婚者與鰥寡/分居者比例分別為 58.8%、57.6%。

（3）社會經濟身分差異分析

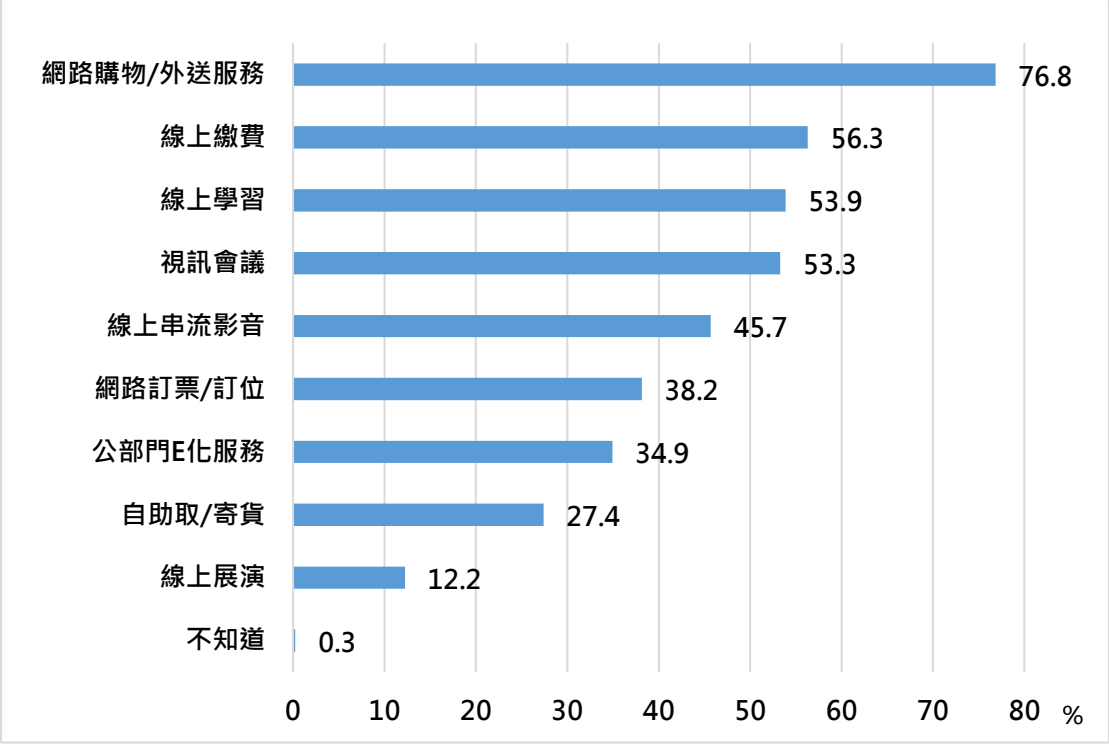
卡方檢定結果顯示，自 COVID-19 爆發後至今，民眾使用數位服務的頻率變化，於教育程度達顯著差異。

依教育程度區分，民眾使用數位服務的頻率變化，頻率增加之比例隨著教育程度呈遞增趨勢。除大學程度者（63.1%）和碩士及以上程度者（80.1%）以頻率增加比例最高外，其餘教育程度者皆以頻率沒有改變為多數，其中以小學及以下程度者的 80.1%占比最高、專科程度者的 51.4%占比最低。

（二） 增加使用頻率的數位服務 Q76

1. 整體分析

進一步分析我國 16 歲以上民眾因疫情而增加數位服務使用頻率者，其增加使用頻率的服務以「網路購物/外送服務」（76.8%）為主，「線上繳費」（56.3%）、「線上學習」（53.9%）和「視訊會議」（53.3%）比例亦皆超過 5 成（圖 59）。



Base：N=500，複選（因疫情使用數位服務頻率增加者）

圖 59　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，宜花東地區（58.7%）以「線上學習」占比最高外，其餘地區皆以「網路購物/外送服務」為主，其中以高屏澎地區的 91.4%最高、雲嘉南地區的 65.4%最低。另外，北北基地區於「線上展演」（27.5%）和「公部門 E 化服務」（56.2%）的比例明顯較其餘地區高。

（2）基本差異分析

依性別區分，男性（74%）和女性（79.3%）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。

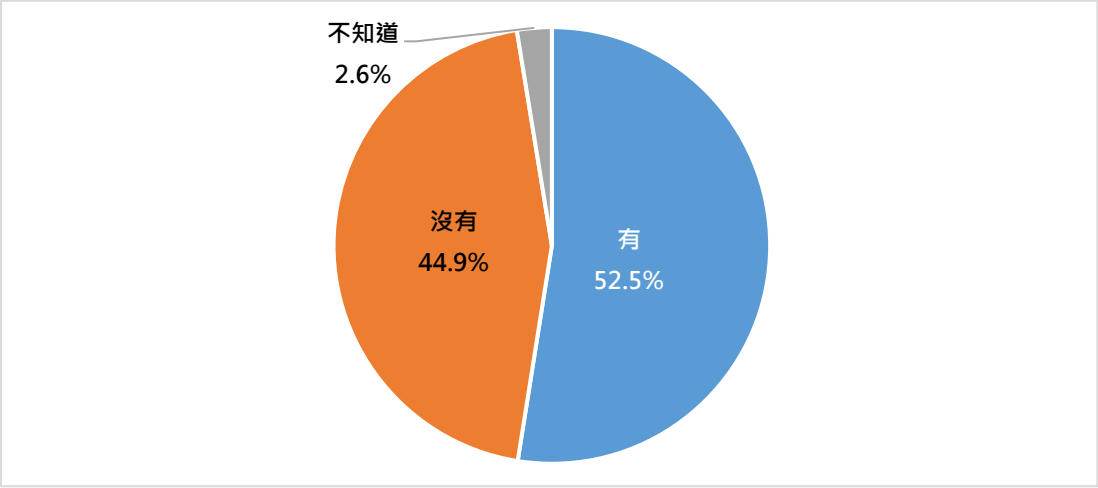
依年齡區分，民眾因疫情增加使用頻率的數位服務，16-25 歲（79.1%）以「線上學習」為多數，66 歲及以上以「視訊會議」和「線上學習」比例最高，占比皆為 50.9%，其餘年齡層皆以「網路購物/外送服務」為主，其中以 36-45 歲的 88.9%最高、56-65 歲的 61.7%最低。

依婚姻狀況區分，民眾因疫情增加使用頻率的數位服務，除鰥寡/分居者（70.6%）以「線上學習」比例最高外，未婚者（76.2%）和已婚者（80.2%）皆以「網路購物/外送服務」為多數。

（三） 人工智慧（AI）服務使用情形 Q77 Q78 Q79

1. 整體分析

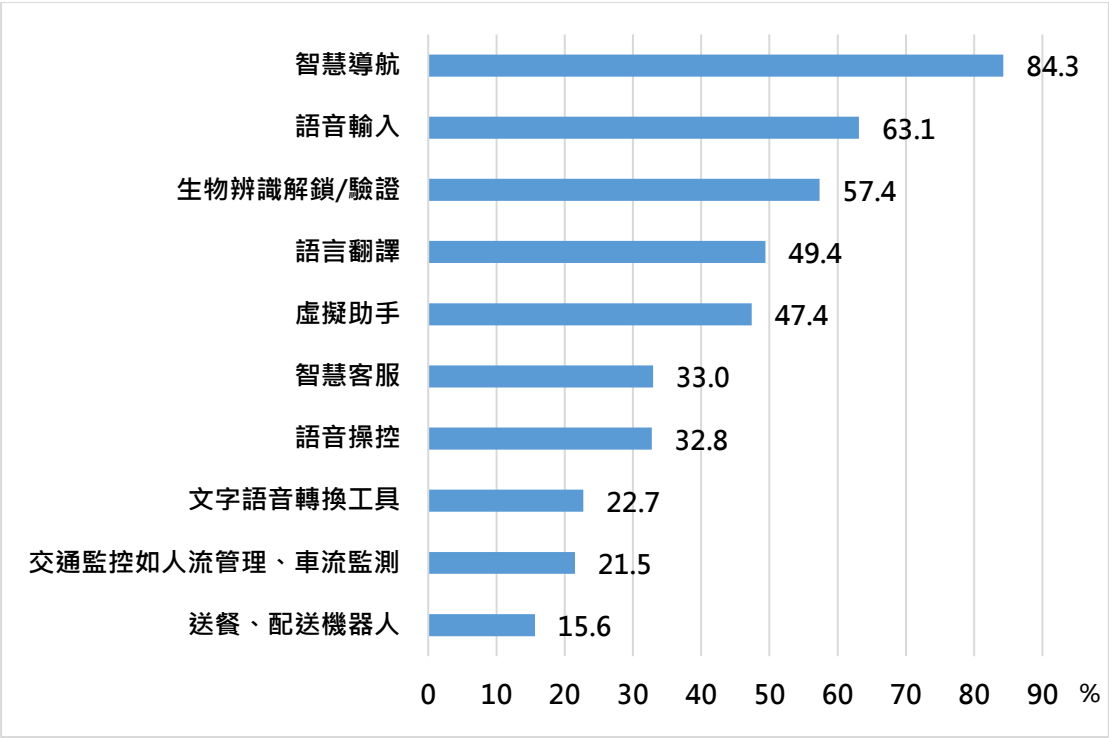
我國 16 歲以上民眾超過 5 成（52.5%）有使用過人工智慧（AI）服務，沒有使用過比例為 44.9%，不知道者為 2.6%（圖 60）。



Base：N=1,145，單選

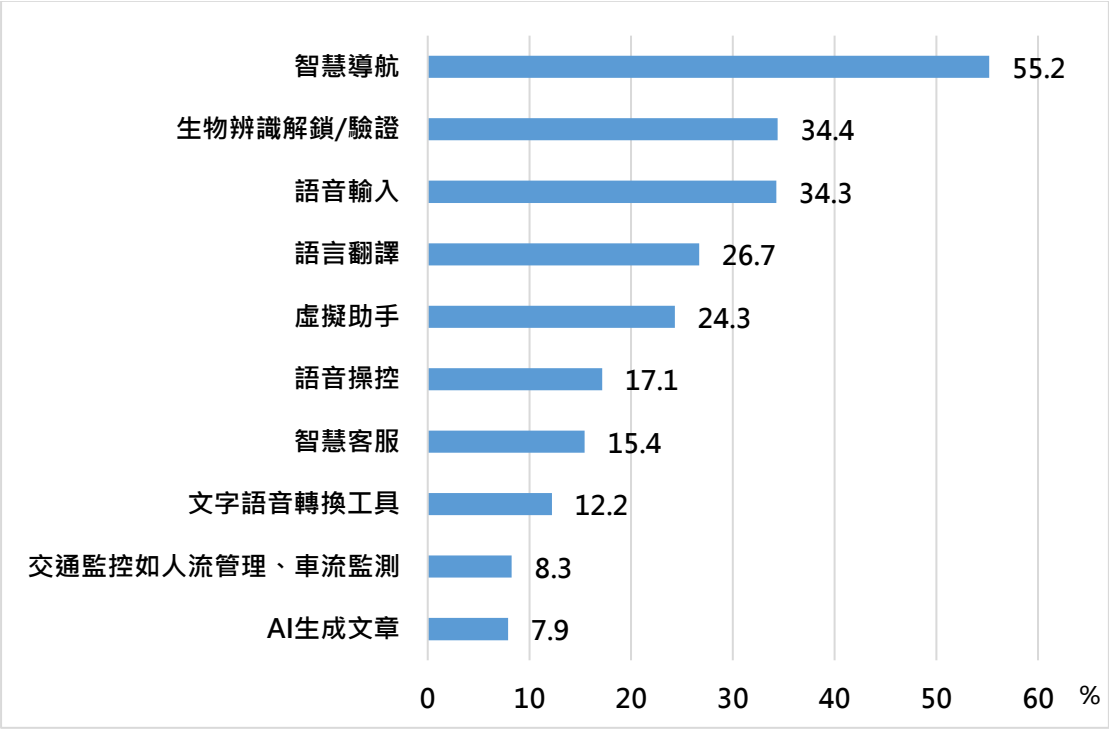
圖 60　人工智慧服務使用情形

進一步詢問有使用過人工智慧服務者其日常生活面使用過的服務，以「智慧導航」（84.3%）為多數，其次為「語音輸入」（63.1%）、「生物辨識解鎖/驗證」（57.4%）（圖 61）；工作面使用過的服務同樣以「智慧導航」（55.2%）比例最高，「生物辨識解鎖/驗證」（34.4%）和「語音輸入」（34.3%）亦排名前三（圖 62）。



Base：N=601，複選（有使用過人工智慧服務使用者）

圖 61　民眾日常生活面使用過的人工智慧服務（前十名）



Base：N=601，複選（有使用過人工智慧服務使用者）

圖 62　民眾工作面使用過的人工智慧服務（前十名）

2. 比較分析

（1）區域差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾是否使用過人工智慧服務情形，於居住地區達顯著差異。

交叉分析發現，桃竹苗地區（76.8%）、中彰投地區（59.4%）和宜花東地區（63.1%）皆以有使用過人工智慧服務為多數，北北基地區（50.6%）、雲嘉南地區（50.8%）和高屏澎地區（66.3%）則以沒有使用過比例較高。關於有使用過者其日常生活面使用的服務，各地區皆以「智慧導航」為主，其中以桃竹苗地區（95.1%）比例最高、高屏澎地區（76.2%）比例最低，此外，北北基地區於「語言學習機器人」（27.8%）和「自動化課程設計」（17.5%）比例相對其餘地區為最高，桃竹苗地區在「智慧客服」（72.9%）和「語音操控」（63.6%）占比較其餘地區高。工作面使用過的服務，各地區皆以「智慧導航」為多數，其中以中彰投地區（69.8%）比例最高、宜花東地區（46.9%）比例最低，此外，北北基地區於「語言翻譯」（49.6%），「文字語音轉換工具」（31.9%）和「AI 生成文章」（19.6%）比例明顯較其餘地區高。

（2）基本差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾是否使用過人工智慧服務情形，於年齡達顯著差異。

依性別區分，男性（52.2%）和女性（52.8%）皆以有使用過人工智慧服務比例較高。有使用過者其日常生活面使用的服務，男女皆以「智慧導航」為主，占比分別為 87.2%、81.5%。工作面使用過的服務，兩者亦皆以「智慧導航」比例最高，男性以 62.1%較女性的 48.7%高。

依年齡區分，除 56-65 歲（61.1%）和 66 歲及以上（64.9%）以沒有使用過人工智慧服務比例較高外，其餘年齡層皆以有使用過為多數，其中以 16-25 歲的 73.8%最高、36-45 歲的 55.3%最低。關於有使用過者其日常生活面使用的服務，各年齡層皆以「智慧導航」為主，其中以 56-65 歲（89.7%）比例最高、66 歲及以上（70.8%）比例最低，此外，16-25 歲在「AI 生成文章」（25.9%）和「生成式預訓練變換模型」（20.6%）比例明顯較其他年齡層高。工作面使用過的服務，各年齡層皆以「智慧導航」比例最高，其中以 56-65 歲（66.7%）比例最高、16-25 歲（36.1%）比例最低。

依婚姻狀況區分，除未婚者（64.6%）以有使用過人工智慧服務比例較高外，已婚者（49.6%）和鰥寡/分居者（59.8%）皆以沒有使用過為多數。對於有使用過者其日常生活面使用的服務，各婚姻狀況皆以「智慧導航」為主，其中以已婚者（88%）比例最高、鰥寡/分居者（79.5%）比例最低。工作面使用過的服務，各婚姻狀況亦皆以「智慧導航」比例最高，其中以鰥寡/分居者（69.8%）占比最高、未婚者（46.5%）占比最低，此外，鰥寡/分居者於「虛擬助手」（47.5%）和「語音輸入」（57.3%）比例較其他族群高。

（3）社會經濟身分差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾是否使用過人工智慧服務情形，於教育程度、行業、個人平均月收入達顯著差異。

依教育程度區分，民眾有使用過人工智慧服務的比例大致隨著教育程度呈遞增趨勢。高中職程度者（55.9%）、大學程度者（63.5%）和碩士及以上程度者（73.1%）以有使用過比例較高，小學及以下程度者（79.3%）、國中或初中程度者（62.4%）和專科程度者（53.5%）則以沒有使用過為多數。

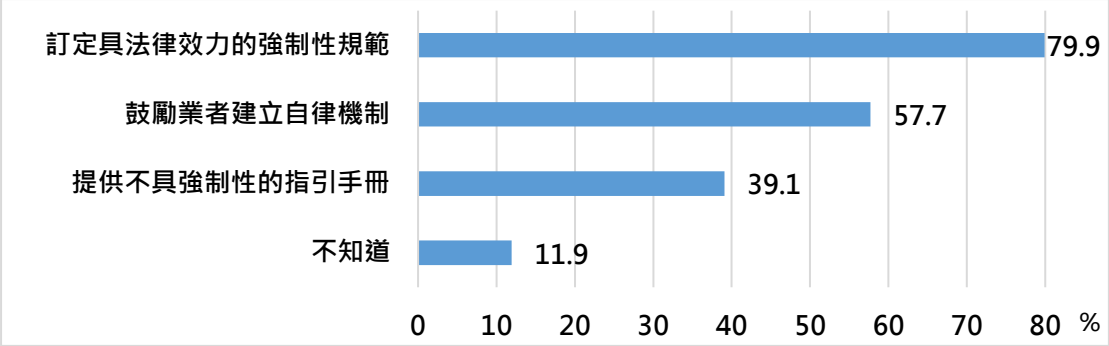
依行業區分，民眾使用人工智慧服務情形，除農、林、漁、牧業（46.7%）、住宿及餐飲業（58.9%）、支援服務業（61.7%）、其他服務業（50.7%）、家管（66.7%）、退休（63.4%）和在找尋工作或等待恢復工作而無報酬者（52.9%）以沒有使用過比例較高外，其餘行業皆以有使用過為多數，其中出版影音及資通訊業（88.8%）、教育業（80.1%）和公共行政及國防/強制性社會安全（85.6%）比例皆超過 8 成。

依個人平均月收入區分，民眾使用人工智慧服務情形，除無收入者（51.1%）、1 萬-未滿 2 萬元收入者（62.3%）和 2 萬-未滿 3 萬元者（57.3%）以沒有使用過占比較高外，其餘收入水準者皆以有使用過為多數，其中以 6 萬元及以上收入者的 72.5%最高、4 萬-未滿 5 萬元收入者的 52.8%最低。

（四） 認為政府為適度規定管制人工智慧服務可採取的措施 Q80

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾認為政府為適度規定管制人工智慧服務可採取的措施，以「訂定具法律效力的強制性規範」比例最高，占比達 79.9%，其次為「提供不具強制性的指引手冊」（57.7%）、「鼓勵業者建立自律機制」（39.1%）（圖 63）。



Base：N=601，複選（有使用過人工智慧服務使用者）

圖 63　認為政府為適度規定管制人工智慧服務可採取的措施

2. 比較分析

（1）區域差異分析

交叉分析發現，各地區民眾認為政府為適度規定管制人工智慧服務可採取的措施，皆以「訂定具法律效力的強制性規範」比例最高，其中以桃竹苗地區（92%）占比最高、宜花東地區（65.6%）占比最低，此外，桃竹苗地區認為「提供不具強制性的指引手冊」（69.9%）和「鼓勵業者建立自律機制」（82.5%）比例明顯較其他地區高。

（2）基本差異分析

依性別區分，男性和女性認為政府為適度規定管制人工智慧服務可採取的措施，皆以「訂定具法律效力的強制性規範」比例最高，占比同為 79.9%，而男性認為「提供不具強制性的指引手冊」(40.5%)和「鼓勵業者建立自律機制」(60.1%)之占比皆較女性高。

依年齡區分，認為政府為適度規定管制人工智慧服務可採取的措施，各年齡層皆以「訂定具法律效力的強制性規範」為多數，其中以 56-65 歲（86.3%）占比最高、16-25 歲（71.2%）占比最低。

依婚姻狀況區分，詢問政府為適度規定管制人工智慧服務可採取的措施，各婚姻狀況皆以「訂定具法律效力的強制性規範」為多數，其中以已婚者（82.9%）比例最高、鰥寡/分居者（71.7%）比例最低。

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：2024 年 7 月 31 日（三）上午 09:30-12:00

二、會議地點：台經院 201 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）：

程法彰教授（高雄科技大學科技法律研究所）

葉志良教授（元智大學資訊傳播學系）

劉崇堅理事長（臺灣通訊學會）

劉莉秋副秘書長（臺灣電信產業發展協會）

魏學文教授（暨南大學電機工程學系）

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 轉換率與消費者需求

我國 5G 開臺至今，根據 113 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 6 成（62.1%）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」(66.7%）占比最高；有轉換者（35.8%）之原因以「因換約或購機有優惠」(70.1%）為主。此外，民眾在 4G 與 5G 的行動電話使用滿意度感受上，4G 網路傳輸速度滿意度平均為 7.34 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 7.39 分；5G 網路傳輸速度滿意度平均為 7.34 分、網路涵蓋率滿意度平均為 6.99 分。綜觀可知，民眾 5G 轉換率低，認為 4G 服務已符合現有需求，且認為 4G 與 5G 網路傳輸速度

相同，在網路涵蓋率體驗上則 5G 低於 4G。此外，在原台灣之星/亞太電信用戶轉換到台灣大哥大/遠傳電信後服務體驗情形方面，於更換後行動電話業者變得更糟的服務項目中，有 13.3%民眾認為資費較貴。

- **問題一：**政府與產業投入先進行動通訊技術及推動 5G 佈建的同時，與民眾轉換 5G 需求存有落差，如何降低落差？
- **問題二：**我國於 112 年 12 月正式完成「台灣大哥大與台灣之星合併案」與「遠傳電信與亞太電信合併案」，其對產業市場變化為何？如何提升消費者對合併後業者之服務滿意度？

(二) 我國市內電話服務之需求及挑戰

根據 113 年通訊市場調查結果，住處市內電話使用情形，以「市內電話、行動電話均有使用」（48.9%）為主，其次為「僅使用行動電話」（48%），相較 112 年通訊市場調查結果是以「僅使用行動電話」（51.8%）為主，其次則為「市內電話、行動電話均有使用」（45.8%）。此外，根據 113 年調查結果，逾 8 成（87.6%）民眾不會取消住處市內電話服務可能性，相較 112 年調查結果（80.6%）有上升趨勢，而民眾繼續租用住處市內電話服務之原因以「家中長者使用需求」（50.7%）為主；打算取消之原因則「以行動電話取代即可」（69.2%）為主。

- **問題一：**民眾雖認為可以行動電話取代市內電話，卻仍繼續使用兩類服務，其關鍵因素為何？
- **問題二：**面臨人手一機時代，市內電話服務所面臨之挑戰與機會為何？現今市內電話使用需求對市場韌性有何價值？

(三) 人工智慧（AI）使用情形與規管措施

根據 113 年通訊市場調查結果，我國超過 5 成（52.5%）民眾有使用人工智慧（AI），前三名日常生活面所使用服務為「智慧導航」（84.3%）、「語音輸入」（63.1%）及「生物辨識解鎖/驗證」（63.1%），於工作面所使用之服務中，則有「AI 生成文章」（7.9%），然而，我國民眾認為政府適度規管 AI 服務可採取之措施，以「訂定具法律效力的強制性規範」（79.9%）為主。整體觀之，顯示民眾在使用 AI 服務的同時，仍希望政府介入訂定相關監管措施，AI 的蓬勃發展亦帶來許多潛在風險，包含個資疑慮、不透明之演算法及非法運用等。

許多國家已發布相關監理政策應對，如歐盟於 113 年 5 月通過之《人工智慧法案（Artificial Intelligence Act）》，而美國及英國則尚未訂有專法，多由行政部門訂定指導方針供民眾參考。反觀我國現未對其監管，惟國家科學及技術委員會現正規劃 AI 基本法，將作為我國 AI 發展的基本行政方針，以鼓勵各行各業安全應用人工智慧為目的，強化人類自主、維護隱私與智財權、透明、不歧視等原則，期望在 113 年 10 月底前提出草案。

- **問題一：**面對 AI 服務對民眾或產業之衝擊為何及如何因應？
- **問題二：**對於我國現正規劃監管政策（AI 基本法），其所面臨之反彈或問題又為何？

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 轉換率與消費者需求

專家學者 （按姓氏筆劃序）	重點摘要
程法彰教授	● 對於大型平臺業者（包含社群媒體、市佔率高達 99% 的 LINE）的境外資料中心，基於資料在地化的犯罪偵防需求，希望他們能夠落地，亦有可能將其納入電信事業作落地適當管理，並鬆綁外資持股比例的限制。 ● 將開放個資保護作為境外資料中心落地的誘因，個人採反對保留態度，畢竟數位信任是數位韌性的重要支柱，而個人資料保護又是數位信任的最重要核心價值。
葉志良教授	● 5G 轉換率的提升應主要考慮應用層提供的殺手級應用，吸引消費者轉換至 5G，而非單純依賴民眾需求。 ● 促進 5G 轉換率的最快方式為將 5G 和 4G 資費拉平，但業者考量其建設成本與市場競爭減緩狀況，而於短期內，消費者亦難以看到價格競爭的變化。 ● 以消費者滿意度來看，電信業合併對市場影響不大，業者應更加注重品牌經營與擴大品牌效應，以提升消費者滿意度和合併後的效益。

劉崇堅理事長	● 合併後各家電信事業的規模相近，國內市場已達飽和的狀態下，市占率的爭取已形成零和遊戲，應注意違反公平交易法的聯合行為。而為降低 5G 佈建與需求落差之風險，應鼓勵業者間良性競爭，著重於提升品質、多樣性及消費知性，並給予輔導獎勵，或協助其他產業數位轉型。 ● 全球 5G 發展受限於缺乏重大關鍵應用，導致需求過低與網路空置。為促進 5G 商業服務模式的發展，主管機關可考慮增加「行動通信頻率使用者與特定場域需求者合作得折扣頻率使用費」等政策誘因，藉由跨領域、跨產業之異業合作，發展新型態 5G 商業服務模式。 ● 人口老化、建物硬體廢棄相關地方問題日趨嚴重，主管機關可考慮以改善偏鄉社會問題為目標，鼓勵業者間投入網路佈建與升級服務，運用行動通訊技術解決，除提升業者商譽外，亦可促進區域發展與電信業者間良性競爭。
劉莉秋副秘書長	● 臺灣的電信業者自 2G 到 6G 均處於被動地位，市場的發展受釋照時間、主管機關規範及境外應用壓力的影響。特別是在 4G 和 5G 時期，電信業者除了建設網路外，亦無能力往應用端發展，應用端透過境外 OTT 應用為主，而非來自於對電信業者的需求，僅能被動等待關鍵應用 5G 技術的出現。 ● 隨著市場需求的變化，電信業者面臨轉型挑戰，尤其是在 5G 和未來 6G 時代，應從水平式的建設和管制轉為垂直、上中下游整合應用。 ● 電信合併後的滿意度已超過 7 成，顯示業者在整合過程中已經做得很好。
魏學文教授	● 一般民眾轉換 5G 動機取決於 4G 是否已足夠使用、5G 與 4G 資費以及 5G 所能提供的額外價值。建議主管機關不必急著轉換，應檢視現有網路的使用品質和消費者滿意度，回歸技術中立性，並給予電信業者彈性空間，根據其需求規劃 4G、5G 地區，慢慢往偏鄉地區邁進，也許對整體頻譜使用效率、消費者跟業者都可以共贏。 ● 現今電信合併案有望提升網路服務品質，但未來也可能影響市場健康度與競爭性，增加聯合行為。

(二) 我國市內電話服務之需求及挑戰

專家學者 （按姓氏筆劃序）	重點摘要
程法彰教授	● 市話的好處係便宜及將來作為戰時通訊備援之用。
葉志良教授	● 消費者因市話費用低而選擇保留，就網路韌性而言，作為緊急（如停電）或戰時備援仍具其重要性。 ● 目前市話主要用於企業間或企業與個人間的聯繫，且往往作為公司品牌的重要象徵，短期內不會被取代。 ● 市話並非高齡專用，許多長者亦使用社群媒體（如 LINE）。
劉崇堅理事長	● 部分用戶對於市內電話仍有其消費慣性，而資費較低也是因素之一。 ● 市內電話服務所面臨之挑戰為赤字經營，機會則為市內固定網路未來各項服務。現今市內電話使用需求對市場韌性價值在於市話網路之獨立發電系統，在行動通訊系統遇緊急狀態時，可做為最後的備援通訊手段。
劉莉秋副秘書長	● 市內電話的電信層網路（PSTN）相比於數據層具更高的通訊韌性。如遇緊急救難狀態時，即使基地臺遭受破壞，市內電話仍可能維持基本通訊，且受交叉補貼價格便宜，建議政府、電信業者應多加宣導其韌性，加強消費者或一般民眾認知。 ● 市內電話之雙重實名制認證和固定裝設地點，在防詐方面具有優勢，而未來也許可考慮開發市內電話結合影像服務需求。
魏學文教授	● 市內電話具實體電路及獨立電源的特點，其穩定性高且費用便宜，保留市內電話可作為一種長期保險，於重大災害發生時有其用處。 ● 建議政府透過宣導（如宣導影片等），使民眾了解市內電話在網路韌性方面的重要性，且應避免使用數位電話機，確保停電等情況下仍能保持通訊。

(三) 人工智慧（AI）使用情形與規管措施

專家學者 （按姓氏筆劃序）	重點摘要
程法彰教授	● 若將 AI 作為立意良善之用，如氣象預測模型，或符合公共利益則有其效用。 ● 若利用個人資料作 AI 模型的訓練，在沒有管控的前提下，即違反個人資料保護的重要基本人權，於歐盟《人工智慧法》可充分印證對生成式 AI 之擔憂。如何在不違反個人資料保護的前提下，將個人資訊加值運用，則是未來須處理的課題。
葉志良教授	● 目前難以精確辨識 AI 生成內容，反而應強調與證明是人類創作，且創作應有機制驗證著作權歸屬，未來可考慮恢復著作權登記制度。 ● 臺灣推行 AI 基本法應更謹慎，雖然民眾表示支持政府監管 AI，並可以肯定基本法之教育功能，但未來落實相關細部規範，則仍有待觀察，不宜操之過急。 ● 從 AI 基本法來看，主要是要求提供 AI 服務相關業者負擔責任義務，未來 AI 法亦可仿效歐盟做法來規範風險程度的高低，在自律、共管層面，應該讓業者有足夠空間，亦須將在地化的因素納入考量。 ● Deepfake 如用於語音類詐騙，亦是一大擔憂。另一方面，也應考量勞力取代的問題，在產業、就業面及教育面都須提早因應。 ● AI 所產生的 IP（Intellectual Property）爭議，未來著作權、智慧財產權制度須將其留有空間，AI 的生成內容亦有其價值與剽竊、濫用危機。
劉崇堅理事長	● 對於 AI 因應之道在於善用此工具以及人類社會自身的適度調整。 ● 對於通用人工智能（Artificial General Intelligence, AGI）的潛在風險（如超越、取代人類等），可制定監督和規範發展的體制。 ● 宜儘速建立繁體中文共同資料庫（Traditional Chinese Common Data Set）。
劉莉秋副秘書長	● AI 會更快速地產生文化霸權，透過演算法組建民眾所看到的網路世界，無須多作思考，而 AI 辨識亦是一大挑戰，真假無法清楚辨認。 ● 除了要有繁體中文資料庫外，更應制定 AI 專法，如歐盟《人工智慧法》，須包含其資料生成之落地管制，

	亦須考量著作權、資安等問題，建議參酌歐盟作法，進行風險分級管理。
魏學文教授	● AI 有安全性問題，然從技術面來看應無法完美解決，僅能對其開發人員、環境等進行控管。 ● 於法律上僅能盡量做到如災害控管的可接受範圍。

伍、結論與綜合建議

一、 結論

依據 113 年通訊市場調查結果，我國 16 歲以上民眾超過 9 成（94.6%）在過去一年內沒有使用過公用電話，僅 5.4%有使用，而使用公用電話的地點以「一般街道」（47.2%）為主，其次為「車站」（30.9%）和「醫院」（24.6%）。民眾在住處的電話使用情形，以「市內電話、行動電話均有使用」（48.9%）為多數，略高於「僅使用行動電話」（48%），而「僅使用市內電話」的比例為 2.4%，然而仍在使用市內電話的民眾未來一年內大多不會取消（87.6%），主要原因為「家中長者有使用需求」（50.7%）及「月租費不高」（43.6%）。

分析行動電話使用行為與資費情形，我國 16 歲以上民眾高達 98.6%有使用手機，門號綁約期限以 24 個月（48.4%）為多數，每月行動電話帳單平均費用約為 709 元，其中有使用手機上網功能的比例達 96.9%，採用的上網流量方案以吃到飽（82.9%）為主，其中以「不限速吃到飽」（63.2%）的占比最高。我國民眾有使用過網路語音通話服務的比例高達 96%，並以使用 LINE（99.5%）為大宗，平均一週撥打網路電話的通話時間為 6.72 小時，遠高於平均一週撥打行動電話的 1.48 小時。

在行動通訊 4G 與 5G 服務方面，我國 16 歲以上民眾有 35.8%已自 4G 轉換到 5G 服務，進一步詢問其是否因轉換到 5G 服務而取消住處中的固定寬頻服務，59.9%表示沒有，有取消者則為 16.1%。民眾自 4G 轉換到 5G 服務的原因，以「因換約或購機有優惠」（70.1%）為主；另一方面，尚未從 4G 轉換到 5G 服務者占 62.1%，尚未轉換之原因以「目前使用的 4G 服務已足夠滿足需求」（66.7%）為多數，其次為「5G 資費較 4G 高」（43.4%）。調查民眾對 4G 與 5G 服務的行動電話服務滿意度，4G 網路傳輸速度滿意度平均為 7.34 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 7.39 分；5G 網路傳輸速度滿意度平均為 7.34 分、網路涵蓋率滿意度平均為 6.99 分。

112 年底我國電信事業台灣大哥大與台灣之星、遠傳電信與亞太電信相繼完成合併，故本次調查針對因電信業者合併而轉換至合併後存續業者之民眾，詢問其轉換後行動電信服務體驗情形。原使用台灣之星/亞太電信行動電信服務者，

轉換到台灣大哥大/遠傳電信後認為變得更佳的服務項目，以「語音通話品質較佳」（37.4%）比例最高，其次為「網路傳輸速度較佳」（33.9%）、「網路涵蓋率較佳」（32.4%），僅 17.8%表示更換業者後服務體驗沒有變得更佳；對於轉換至新業者後認為變得更糟的服務項目，多數民眾表示不知道或沒有特別感覺（43%），27.8%沒有認為服務體驗變得更糟，約 3 成（29.2%）民眾認為有變得更糟，主要認為「網路傳輸速度較差」（13.6%）、「資費較貴」（13.3%）、「網路涵蓋率較差」（9.9%）。

調查住處上網普及率，我國 16 歲以上民眾近 9 成（89.5%）可於住處上網，其中超過 6 成（64.2%）住處有使用固定寬頻網路，所選用的固定寬頻網路服務以「光纖（FTTX）」為多數（51.8%），其次為「有線電視寬頻網路（Cable Modem）」（26.1%）、ADSL（15.6%）。民眾每月固定寬頻電信平均費用為 841 元，多數申裝固定寬頻網路時沒有搭配購買綑綁服務（45.3%），有搭配購買者，以「搭配中華電信 MOD」（24.3%）比例最高，其次為「搭配有線電視方案」（20.3%）。

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 32.61 小時，主要從事的活動以「撥打網路語音電話」（89.7%）占比最高，其次為「下載圖片/電影/影片/音樂、玩或下載遊戲」（55.3%）；在網路上主要獲取資訊的方式，超過 8 成（86.1%）會透過「搜尋引擎」，其次為透過「YouTube」（71.5%）、「社群媒體或即時通訊」（47.6%）；而在網站上註冊個人資訊前，「網站是否安全」（65.5%）、是否「有擔保個資不會外洩」（57.8%）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」（25.8%）和「個資外洩」（19.8%）為主，該結果同時亦反映在民眾對於使用網路時的顧慮，以「網路詐騙」（83.6%）和「個資外洩/個資被盜用」（81%）占比最高，比例皆超過 8 成。另外，近 7 成（69.8%）民眾有遇過電信網路詐騙經驗，其中超過 8 成（83.6%）係透過「行動電話」接收到詐騙，其次為「市內電話」（40.5%）、「即時通訊軟體」（29.1%），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（75.9%）。

關於我國 16 歲以上民眾於網路上的社群媒體使用情形，高達 97%有社群媒體或即時通訊帳號，其中 99.4%有使用「LINE」，其次為「Facebook」（82.8%）、「YouTube」（68.5%），而超過 8 成（86.7%）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，看到後採取之行動以「隱藏、封鎖或檢

舉該內容」（53.3%）為多數，其次為「檢舉該內容」（27.1%），另有 36.4%表示沒有採取任何行動。對於在社群媒體或即時通訊上所看到訊息的真實程度，超過 7 成（77.9%）民眾有想過訊息的真偽，其中多數認為大部分訊息是真的（55.4%）。

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「針對不當內容採取合法且必要的自律檢視與因應措施」（61.4%）和「公開揭露服務資訊」（58.5%）；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「要求業者公開揭露服務資訊」（68.6%）占比最高，其次為「管理網路犯罪問題」（66.8%）、「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」（62.7%）。

此外，自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（43.7%）使用數位服務的頻率增加，又以「網路購物/外送服務」（76.8%）、「線上繳費」（56.3%）、「線上學習」（53.9%）和「視訊會議」（53.3%）等為最主要因疫情而增加使用頻率的服務。

隨著新興科技發展，人工智慧（Artificial Intelligence, AI）技術廣泛運用於各領域服務，我國 16 歲以上民眾超過 5 成（52.5%）有使用過人工智慧服務，沒有使用過之比例為 44.9%。有使用者於日常生活面使用過的服務又以「智慧導航」（84.3%）為多數，其次為「語音輸入」（63.1%）、「生物辨識解鎖/驗證」（57.4%），工作面使用過的服務亦以上述三項服務為主，比例分別為 55.2%、34.3%、34.4%。

二、 綜合建議

本章節綜合建議係彙整「113 年通訊市場調查結果報告」資料、「113 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） 電信業者良性競爭，持續監督產業動態與服務品質

電信技術迅速發展，通訊網路佈建成本逐漸增加，使電信產業成為高技術、高資本的特殊產業。透過電信企業整併除可擴大其規模，改善企業經營狀況，亦可提升網路涵蓋率及服務品質，提供消費者更實惠之資費方案；透過良性競爭，維持市場健康度與增進公共利益，發揮規模經濟綜效，促進通訊產業發展。

根據今（113）年調查結果，詢問原為台灣之星/亞太電信用戶轉換到台灣大哥大/遠傳電信後服務體驗情形，其中認為變得更佳的服務項目，以「語音通話品質較佳」（37.4%）比例最高，其次為「網路傳輸速度較佳」（32.9%），扣除「沒有認為更換業者後服務體驗變得更好」（17.8%）與表示不知道或沒有特別感覺（16.4%）之民眾，顯示逾 6 成民眾對於合併後之電信業者服務體驗表示滿意。

我國通傳會於 112 年 1 月 18 日以附加附款方式核准「台灣大哥大與台灣之星合併案」、「遠傳電信與亞太電信合併案」，並依據《電信管理法》第 26 條之規定，就資源合理分配、有助於產業發展、維護用戶權益、維繫市場競爭及國家安全等面向對存續業者進行相關規範，除了對於超額頻寬有限期繳回期限與自主繳回方式外，亦對於身心礙障、中低收入、學生與 65 歲以上族群設有無差別電信服務之資費方案，並要求存續電信業者定期提交執行狀況與次年度規劃使主管機關行監督職責。建議政府可持續觀測電信業者之產業動向及執行狀況，於網路整併進度、電信服務品質涵蓋、5G 建設期程、偏鄉地區 5G 服務等面向監管，亦透過自由市場機制使業者有適性空間，希冀電信業者達到規模經濟與促進通訊產業發展的同時，也注重消費者權益，擴大品牌效應，提升消費者滿意度與忠誠度。

（二） AI 廣泛應用成為監理挑戰，跨部會聯手合作研擬共識

根據今（113）年調查結果，詢問我國民眾人工智慧（AI）服務（例如智慧導航、生物辨識解鎖、聊天機器人、語音輸入打字、語言翻譯、ChatGPT、AI 生成圖片）使用情形，逾 5 成民眾（52.5%）有使用過人工智慧（AI），觀察交叉分析結果，使用 AI 多以年輕族群、教育水準較高為主要族群。有使用 AI 者，於日常生活與工作面主要使用「智慧導航」、「語音輸入」與「生物辨識解鎖/驗證」等服務。於此，我國民眾認為政府適度規管 AI 服務可採取之措施，以「訂定具法律效力的強制性規範」（79.9%）為主，顯示民眾在使用 AI 服務的同時，仍希望政府介入訂定相關監管措施。

我國國科會參考歐盟與美國作法，於 113 年 7 月 15 日預告制定《人工智慧基本法》草案，提出 7 大基本原則：永續發展、人類自主、隱私保護、資安與安全、透明可解釋、公平不歧視與問責，以及 4 大推動重點：創新合作及人才培育、風險管理及應用負責、權益保障及資料利用、法規調適及業務檢視，反映政府與民眾皆對 AI 監管投以關注眼光。

透過今（113）年專家焦點座談會討論，《人工智慧基本法》草案主要以指導原則為主，未來如何落實相關細部規範，仍需各界共同研擬徵集意見。觀察我國通傳領域業者使用 AI 情形，電信業者透過 AI 提升營運管理效率與服務體驗，並應用於 5G 發展；媒體業者則以生成式 AI 作為代理人播報新聞，然 AI 大數據、演算法與內容產製爭議，對於通傳領域其所涉及的資料合法使用與新聞內容著作權歸屬議題，仍須主管機關重新審視是否須訂定相關行政規範之必要性。

AI 所涉及的範圍廣泛，未來亦須檢視個人資料保護、智慧財產權與著作權等相關現行法律。建議政府可參照歐盟作法，規範 AI 風險程度，可讓提供 AI 服務業者在自律、共管層面有彈性空間，持續透過跨部門、跨領域合作，整合各部會既有行政規則，作為法規調適主軸，並將我國在地化因素納入考量，如何進行落地管制亦為未來思考方向。建議可由相關利害關係人（如企業、政府、民間與學術團體等）設立專家委員會，作為協調平臺與諮詢機構，對於後續實施 AI 法

案方面發揮效用，尤其通訊傳播產業作為內容資訊之守門人，其所承擔之風險與管理義務亦顯重要，可針對其涉及內容與潛在風險分級規範，建立完善準則使產業有所遵循。

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　何先生

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	113 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

一、【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）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

二、【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

※註：指住處單門號每月電話帳單費用

【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_____分鐘

（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，您為什麼打算繼續租用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）生意需要

（06）停電時仍可撥打

（07）可撥打免付費電話

（08）撥打緊急電話可透過地址顯示以利救援

（09）行動電話收訊不佳

（94）其他_____（訪員請記錄）

（96）不知道

三、【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Q39】

※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（不包含使用LINE、Facebook等通訊軟體語音服務時間）？

（94）約_____分鐘

（96）不知道

【Q13 選（01）者】

Q15.　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

【Q13 選（01）者】

Q16.　請問您有沒有使用手機上網功能(包含使用通訊軟體、社群媒體等)?（單選）

（01）有　　（02）沒有

【Q13 選（01）者】

Q17.　請問您是否已從4G轉換到5G服務？（單選）

（01）是　　（02）否【跳答Q20】

（96）不知道【Q16選（02）且Q17選（96）者跳答Q28；Q16選（01）且Q17選（96）者跳答Q21】

【Q13 選（01）者】

Q18.　請問您是否有曾經因為轉換到5G服務，而取消住處中的固定寬頻服務？（單選）

（01）是　　（02）否

（90）住處中原先就沒有使用固定寬頻

（96）不知道

※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。

【Q17 選（01）者】

Q19.　請問您轉換5G服務的原因有哪些？（複選）

（01）因換約或購機有優惠

（02）5G資費符合期待

（03）對原有的4G行動網路速度不滿意

（04）想體驗新技術

（05）有觀看影片需求

（06）有手機遊戲需求

（07）有視訊通話需求

（94）其他_____（訪員請記錄）

（96）不知道

【Q17 選（02）者】

Q20.　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

【Q16 選（01）者】

Q21.　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：Q17選（02）者，本題不可選（02）

【Q16 選（01）者】

Q22.　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

【Q22 選（09）~（11）者】

Q23.　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

【Q16 選（01）且 Q17 選（02）者】

Q24.　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

【Q16 選（01）且 Q17 選（02）者】

Q25.　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

【Q16 選（01）且 Q17 選（01）者】

Q26.　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

【Q16 選（01）且 Q17 選（01）者】

Q27.　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

四、【手機申辦及資費情形】

【Q13 選（01）者】

Q28.　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Q33】

（02）月租型

（03）兩者同時使用

（96）不知道【跳答Q33】

【Q28 選（02）、（03）者】

Q29.　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

【Q28 選（02）、（03）者】

Q30.　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Q32】

【Q28 選（02）、（03）者】

Q31.　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

【Q28 選（02）、（03）者】

Q32.　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

【Q13 選（01）者】

Q33.　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

（94）其他_____（訪員請記錄）

（96）不知道【跳答Q39】

※註：台灣之星已併入台灣大哥大，亞太電信已併入遠傳電信

【Q33 選（01）～（03）與（94）者】

Q34.　請問您使用這家行動電話業者的原因有哪些？（複選）

（01）語音通話品質較佳

（02）網路傳輸速度較佳（整體上網的上傳或下載速度感受）

（03）網路涵蓋率較佳（所到之處是否都有網路）

（04）資費較便宜

（05）資費方案較多元

（06）服務較佳（如客服服務、申訴管道等）

（07）親友大多使用現在這家業者

（08）家人決定的

（09）習慣使用這家業者服務

（10）贈送/搭售品項吸引人（如平板、筆電、家電）

（11）贈送/搭售服務吸引人（如影音服務、固網寬頻服務）

（12）原業者（台灣之星或亞太電信）被併入現在這家業者

（94）其他_____（訪員請記錄）

（96）不知道

【Q33 選（01）～（03）、（94）者】

Q35. 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Q39】

（94）其他_____（訪員請記錄）

（96）不知道【跳答Q39】

【Q35 選（01）～（05）、（94）者】

Q36. 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）原業者語音通話品質不佳

（02）原業者網路傳輸速度不佳（整體上網的上傳或下載速度感受）

（03）原業者網路涵蓋率不佳（所到之處是否都有網路）

（04）原業者資費較貴

（05）原業者的資費方案選擇少

（06）原業者服務太差（如客服服務、申訴管道等）

（07）親友大多使用現在這家業者

（08）家人決定的

（09）攜碼更優惠

（10）原業者贈送/搭售品項不吸引人（如平板、筆電、家電）

（11）原業者贈送/搭售服務不吸引人（如影音服務、固網寬頻服務）

（12）原業者（台灣之星或亞太電信）被其他家業者併購

（94）其他_____（訪員請記錄）

（96）不知道

【Q34 選（12）或 Q36 選（12）者】

Q37.　請問您認為更換行動電話業者後，哪些服務體驗變得更佳？（複選）

（01）語音通話品質較佳

（02）網路傳輸速度較佳（整體上網的上傳或下載速度感受）

（03）網路涵蓋率較佳（所到之處是否都有網路）

（04）資費較便宜

（05）資費方案較多元

（06）加值服務、搭售/贈送商品或服務較多元

（07）服務較佳（如客服服務、申訴管道等）

（08）服務據點較多

（09）個資保護更安全

（90）沒有認為更換業者後服務體驗變得更好

（94）其他_____（訪員請記錄）

（96）不知道/沒有特別感覺

※註：選（90）或（96）者與其他選項互斥；

本題選項（01）與Q38選項（01）互斥；

選項（02）與Q38選項（02）互斥；

選項（03）與Q38選項（03）互斥；

選項（04）與Q38選項（04）互斥；

選項（05）與Q38選項（05）互斥；

選項（06）與Q38選項（06）互斥；

選項（07）與Q38選項（07）互斥；

選項（08）與Q38選項（08）互斥；

選項（09）與Q38選項（09）互斥；

選項（90）與Q38選項（90）互斥。

【Q34 選（12）或 Q36 選（12）者】

Q38.　請問您認為更換行動電話業者後，哪些服務體驗變得更糟？（複選）

（01）語音通話品質較差

（02）網路傳輸速度較差（整體上網的上傳或下載速度感受）

（03）網路涵蓋率較差（所到之處是否都有網路）

（04）資費較貴

（05）資費方案較少選擇

（06）加值服務、搭售/贈送商品或服務較少選擇

（07）服務較差（如客服服務、申訴管道等）

（08）服務據點較少

（09）個資保護較不安全

（90）沒有認為更換業者後服務體驗變得更糟

（94）其他_____（訪員請記錄）

（96）不知道/沒有特別感覺

※註：選（90）或（96）者與其他選項互斥；

本題選項（01）與Q37選項（01）互斥；

選項（02）與Q37選項（02）互斥；

選項（03）與Q37選項（03）互斥；

選項（04）與Q37選項（04）互斥；

選項（05）與Q37選項（05）互斥；

選項（06）與Q37選項（06）互斥；

選項（07）與Q37選項（07）互斥；

選項（08）與Q37選項（08）互斥；

選項（09）與Q37選項（09）互斥；

選項（90）與Q37選項（90）互斥。

五、【固定寬頻網路使用情形】

【所有受訪者】

Q39.　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Q51】

※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。

【Q39 選（01）者】

Q40.　請問您住處有沒有使用固定寬頻？（單選）

（01）有

（02）沒有【跳答Q51】

（96）不知道【跳答Q51】

※註：Q18選（90）者，此題自動帶入（02）。

【Q40 選（01）者】

Q41.　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

【Q40 選（01）者】

Q42.　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

【Q40 選（01）者】

Q43.　請問您住處申裝的固定寬頻有沒有搭配購買其他的綑綁服務？若有，是哪些服務？（複選）

（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+、MyVideo、friDay影音）方案一起申辦

（04）搭配中華電信MOD方案一起申辦

（90）沒有搭配購買其他綑綁服務

（94）其他_____（訪員請記錄）

（96）不知道

【Q40 選（01）者】

Q44.　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）凱擘大寬頻　（05）中嘉寬頻　（06）台灣固網

（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）大豐有線電視（大大寬頻）　（12）台灣數位光訊　（13）世新有線電視

（94）其他_____（訪員協助歸類）

（96）不知道【跳答Q46】

【Q44 選（01）~（13）、（94）者】

Q45.　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）方案較多元

（04）服務較佳

（05）親友大多使用現在這家業者

（06）家人決定的

（07）習慣使用這家業者服務

（08）贈送/搭售品項吸引人（如平板、筆電、家電）

（09）贈送/搭售服務吸引人（如影音服務）

（94）其他_____（訪員請記錄）

（96）不知道

【Q40 選（01）者】

Q46.　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）凱擘大寬頻　（05）中嘉寬頻　（06）台灣固網

（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）大豐有線電視（大大寬頻）　（12）台灣數位光訊　（13）世新有線電視

（90）沒有更換過固定寬頻業者【跳答Q48】

（94）其他_____（訪員協助歸類）

（96）不知道【跳答Q46】

【Q46 選（01）～（13）、（94）者】

Q47.　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）原業者方案選擇少

（04）原業者服務太差

（05）親友大多使用現在這家業者

（06）家長或家中決策者決定的

（07）本身租房子，不是我決定的

（08）贈送/搭售品項吸引人（如平板、筆電、家電）

（09）贈送/搭售服務吸引人（如影音服務）

（94）其他_____（訪員請記錄）

（96）不知道

【Q40 選（01）者】

Q48.　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

【Q40 選（01）者】

Q49.　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

【Q40 選（01）者】

Q50.　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

六、【網路使用情形】

【所有受訪者】

Q51.　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Q62】

※註：Q16選（01）者，或是Q41選（01）或（02）或（03）者，此題不可選（02）

【Q51 選（01）者】

Q52.　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

【Q51 選（01）者】

Q53.　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

【Q51 選（01）者】

Q54.　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

（94）其他_____（訪員請記錄）

【Q51 選（01）者】

Q55. 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Q58】

【Q55 選（01）者】

Q56. 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

【Q55 選（01）者】

Q57.　請問您平均一週撥打網路電話的通話時間？

（94）約_____分鐘

（96）不知道

七、【網路搜尋與資安行為】

【Q51 選（01）者】

Q58.　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

（94）其他_____（訪員請紀錄）

（96）不知道

【Q51 選（01）者】

Q59.　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真實資料

（92）只要網站要求，就會在線上註冊，但填寫假資料

（94）其他_____（訪員請紀錄）

（96）不知道

【Q51 選（01）者】

Q60.　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

【Q51 選（01）者】

Q61.　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】

Q62.　對於使用網路，請問您有沒有顧慮？（單選）

（01）有　　（02）沒有【跳答Q64】

【Q62 選（01）者】

Q63.　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

八、【詐騙接收與採取行動】

【所有受訪者】

Q64.　請問您有沒有遇過電信網路詐騙？（單選）

（01）有

（02）沒有【跳答Q67】

（96）不知道【跳答Q67】

【Q64 選（01）者】

Q65.　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

※註：選項（02）行動電話僅指透過語音電話、簡訊等方式，不包含使用手機連網後在手機上接收到社群媒體、即時通訊之詐騙。

【Q64 選（01）者】

Q66.　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

（09）告訴對方不要再詐騙

（94）其他_____（訪員請紀錄）

（96）不知道

九、【社群媒體使用行為與感受】

【Q51 選（01）者】

Q67.　請問您擁有任何社群媒體（如Facebook、Instagram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Q73】

※註：Q55選（01）者，此題不可選（02）

【Q67 選（01）者】

Q68.　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）X（前身為Twitter）

（06）SnapChat　　（07）LinkedIn

（08）Pinterest　　（09）Tumblr

（10）WhatsApp　　（11）WeChat

（12）小紅書　　（13）Telegram

（14）TikTok　　（15）Clubhouse

（90）現在都沒有在使用了【跳答Q73】

（94）其他_____（訪員請紀錄）

（96）不知道

【Q67 選（01）者】

Q69.　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Q71】

（96）不知道【跳答Q71】

【Q69 選（01）~（03）者】

Q70.　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

【Q67 選（01）者】

Q71.　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Q73】

【Q71 選（01）者】

Q72.　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

【Q51 選（01）者】

Q73.　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、個資保護聲明等）

（02）公開演算法程序

（03）針對不當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

（07）制定機制確保兒少使用安全（如對性影像採取預防機制、設計年齡驗證系統、家長管理模式）

（08）設置客服專線並及時處理消費者投訴或建議處理

（94）其他_____（訪員請紀錄）

（96）不知道/沒意見

【Q51 選（01）者】

Q74. 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、設計年齡驗證系統、家長管理模式）

（94）其他_____（訪員請紀錄）

（96）不知道/沒意見

十、【數位應用能力情形】

【所有受訪者】

Q75.　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

【Q75 選（01）者】

Q76.　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

【所有受訪者】

Q77.　請問您有沒有使用過人工智慧（AI）服務（例如智慧導航、生物辨識解鎖、聊天機器人、語音輸入打字、語言翻譯、ChatGPT、AI生成圖片）？（單選）

（01）有　（02）沒有【跳答S3】　（96）不知道【跳答S3】

【Q77 選（01）者】

Q78.　請問您日常生活面使用過的人工智慧（AI）服務有哪些？（複選）

（01）智慧導航

（02）交通監控（如人流管理、車流監測）

（03）智慧保全　（04）智慧電網

（05）AI金融風險管理　（06）AI選股投資

（07）醫學影像辨識　（08）生理健康數據遠距監測

（09）語言學習機器人　　（10）自動化課程設計

（11）送餐/配送機器人　　（12）智慧客服

（13）生物辨識解鎖/驗證（如人臉、指紋、人聲辨識/驗證）

（14）虛擬助手（如Siri、Google語音助理）

（15）語音輸入　　（16）語音操控

（17）語言翻譯　　（18）文字語音轉換工具

（19）AI生成圖片/AI繪圖

（20）AI生成音樂/AI人聲製作

（21）AI生成動畫影像　（22）AI生成文章

（23）生成式預訓練變換模型（如ChatGPT、Google Bard、Amazon Titan）

（94）其他_____（訪員請紀錄）

（96）不知道

【Q77 選（01）者】

Q79.　請問您工作面使用過的人工智慧（AI）服務有哪些？（複選）

（01）智慧導航

（02）交通監控（如人流管理、車流監測）

（03）智慧保全　　（04）智慧電網

（05）AI金融風險管理　　（06）AI選股投資

（07）醫學影像辨識　　（08）生理健康數據遠距監測

（09）語言學習機器人　　（10）自動化課程設計

（11）送餐/配送機器人　　（12）智慧客服

（13）生物辨識解鎖/驗證（如人臉、指紋、人聲辨識/驗證）

（14）虛擬助手（如Siri、Google語音助理）

（15）語音輸入　　（16）語音操控

（17）語言翻譯　　（18）文字語音轉換工具

（19）AI生成圖片/AI繪圖

（20）AI生成音樂/AI人聲製作

（21）AI生成動畫影像　（22）AI生成文章

（23）生成式預訓練變換模型（如ChatGPT、Google Bard、Amazon Titan）

（90）沒有工作經驗

（94）其他_____（訪員請紀錄）

（96）不知道

【Q77 選（01）者】

Q80.　請問您認為政府可採取哪些措施適度規定管制人工智慧（AI）服務提供者？（複選）

（01）訂定具法律效力的強制性規範

（02）提供不具強制性的指引手冊

（03）鼓勵業者建立自律機制

（94）其他_____（訪員請紀錄）

（96）不知道

十一、【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）出版影音及資通訊業

（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而無報酬者

（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			S8-6	電視機	

（96）不知道【結束訪問】