114 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：NCCZ114004

114 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 114 年 12 月

114 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：NCCZ114004

114 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

葉心妤 助理研究員

研究人員

劉柏立、陳思豪、葉心妤、徐千惠、汪瑤葳

鍾銘泰、羅惠馨、鄧翔靖、周庭宇、徐聖惠、程羿霖、許龍田

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 114 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 23

一、公用電話服務 23

二、市內電話服務 26

三、行動電話服務 33

四、手機申辦及資費情形 49

五、固定寬頻網路使用情形 66

六、網路使用情形 80

七、網路搜尋與資安行為 87

八、詐騙接收與採取行動 95

九、社群媒體使用行為與感受 99

十、數位應用能力情形 109

肆、通訊市場問卷調查專家焦點座談會 116

一、專家焦點座談會目的與討論議題.....116
二、專家焦點座談會重點摘要.....119
伍、結論與綜合建議.....128
一、結論.....128
二、綜合建議.....131
附件一　通訊市場調查問卷.....133
一、【公用電話服務】.....134
二、【市內電話服務】.....135
三、【行動電話服務】.....136
四、【手機申辦及資費情形】.....140
五、【固定寬頻網路使用情形】.....147
六、【網路使用情形】.....150
七、【網路搜尋與資安行為】.....153
八、【詐騙接收與採取行動】.....155
九、【社群媒體使用行為與感受】.....156
十、【數位應用能力情形】.....159
十一、【基本資料】.....161

圖目錄

圖 1　公用電話使用情形 23

圖 2　公用電話使用地點 24

圖 3　使用公用電話撥打的服務（前十名） 25

圖 4　住處電話使用情形 27

圖 5　未來一年內住處取消市內電話服務可能性 31

圖 6　未來一年內打算取消住處市內電話服務的原因 32

圖 7　未來一年內打算繼續租用住處市內電話服務的原因 32

圖 8　手機使用情形 34

圖 9　手機上網功能使用情形 35

圖 10　民眾從 4G 轉換到 5G 服務情形 37

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 .37

圖 12　民眾從 4G 轉換到 5G 服務的原因 38

圖 13　民眾尚未從 4G 轉換到 5G 服務的原因 38

圖 14　在住處以外使用的行動上網服務 41

圖 15　行動上網流量方案 42

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 53

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 行動電話業者服務體驗較佳的項目 58

圖 23　行動電話業者服務體驗較糟的項目 59

圖 24　更換最常使用的行動電話業者 61

圖 25　更換最常使用行動電話業者的最主要原因（前十名）.....61

圖 26　更換行動電話業者後變得更佳的服務項目 63

圖 27　更換行動電話業者後變得更糟的服務項目 64

圖 28　在住處上網情形 66

圖 29　住處固定寬頻網路使用情形 67

圖 30　在住處最常使用的上網方式 69

圖 31　住處使用的固定寬頻網路服務 70

圖 32　住處申裝的固定寬頻網路搭配購買的綑綁服務 70

圖 33　住處使用的固定寬頻網路業者（前十名） 72

圖 34　固定寬頻網路業者的選用原因 73

圖 35　住處更換固定寬頻網路業者情形 74

圖 36　住處更換固定寬頻網路業者的原因 75

圖 37　住處申裝的固定寬頻網路速度 78

圖 38　網路使用情形 80

圖 39　民眾最近 3 個月內使用網路的頻率 81

圖 40　民眾最近 3 個月內使用網路從事的活動（前十名）.....83

圖 41　民眾網路語音通話服務使用情形 84

圖 42　民眾使用過的網路語音通話服務 85

圖 43　在網路上主要獲取資訊的方式 87

圖 44　在網站註冊個人資訊前會考慮的事情 89

圖 45　為保護上網安全所採取的措施 90

圖 46　過去一年內曾遇到的網路狀況 92

圖 47　對於使用網路顧慮情形 93

圖 48　使用網路的顧慮（前十名）.....94

圖 49　遭遇電信網路詐騙情形 96

圖 50　接收到詐騙的管道 96

圖 51　接觸到詐騙後所採取的行動 98

圖 52　擁有社群媒體或即時通訊帳號情形 99

圖 53　仍在使用的社群媒體或即時通訊帳號（前十名）.....100

圖 54　過去一年內在社群媒體或即時通訊看到令人反感或 101

認為不適當內容的頻率 101

圖 55　在看到令人反感或認為不適當內容後曾採取的行動 102

圖 56　有沒有想過在社群媒體或即時通訊上所發布訊息的真實性 104
圖 57　認為在社群媒體或即時通訊上所看到訊息的真實程度 104
圖 58　認為社群媒體或即時通訊平臺業者為保障使用者權益應採取的行動.....107
圖 59　認為政府為適度規定管制社群媒體或即時通訊平臺可採取的措施.....108
圖 60　疫情爆發後及緩解至今數位服務使用頻率變化 109
圖 61　因疫情增加使用頻率的數位服務 111
圖 62　人工智慧服務使用情形 112
圖 63　民眾日常生活面使用人工智慧服務情形 113
圖 64　民眾工作面使用人工智慧服務情形（前十名）.....114

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 21

表 9　住處每月市內電話帳單金額（區域別）.....27

表 10　平均一週撥打市內電話通話時間（區域別）.....28

表 11　住處市內電話通話品質滿意度（區域別）.....30

表 12　平均一週撥打行動電話通話時間（區域別）.....34

表 13　行動電話語音通話品質滿意度（區域別）.....34

表 14　4G 行動電話網路傳輸速度滿意度（區域別）.....45

表 15　4G 行動電話網路涵蓋率滿意度（區域別）.....45

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）.....48

表 18　每月行動電話帳單費用（區域別）.....50

表 19　理想的手機門號綁約期限（區域別）.....51

表 20　行動電話業者滿意度（區域別）.....56

表 21　住處每月固定寬頻電信費用（區域別）.....76

表 22　住處固定寬頻網路速度滿意度（區域別）.....78

表 23　一週使用網路的總時數（區域別）.....80

表 24　平均一週撥打網路電話通話時間（區域別）.....85

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 98 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四次調查計畫執行報告（2024）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 113 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 113 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

調查地點抽樣架構				原始調查地點預計完成之樣本配置					第二次增補
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	第一次增補後 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 預計完成數
北北基宜	第1層	1,164,170	18.03%	60	60	2	2	15	60
	第2層	3,208,240	49.69%	164	164	5	2	16	164
	第3層	1,688,402	26.15%	86	90	3	2	15	90
	第4層	395,616	6.13%	20	30	1	2	15	30
	小計	6,456,428	31.78%	330	344	11		61	344
桃竹苗	第1層	1,259,226	37.58%	64	64	2	2	16	64
	第2層	1,574,286	46.98%	81	90	3	2	15	90
	第3層	517,338	15.44%	27	30	1	2	15	30
	小計	3,350,850	16.49%	172	184	6		46	184
中彰投	第1層	971,393	24.56%	50	60	2	2	15	60
	第2層	1,309,744	33.11%	67	68	2	2	17	68
	第3層	1,262,762	31.92%	64	64	2	2	16	64
	第4層	411,723	10.41%	21	30	1	2	15	30
	小計	3,955,622	19.47%	202	222	7		63	222
雲嘉南	第1層	947,360	32.88%	49	60	2	2	15	60
	第2層	1,199,989	41.65%	61	61	2	2	15	61
	第3層	733,918	25.47%	37	38	1	2	19	38
	小計	2,881,267	14.18%	147	159	5		49	159
高屏澎	第1層	1,126,562	35.09%	57	60	2	2	15	60
	第2層	995,137	30.99%	51	60	2	2	15	60
	第3層	1,089,075	33.92%	56	60	2	2	15	60
	小計	3,210,774	15.80%	164	180	6		45	180
花東	第1層	248,040	53.47%	13	30	1	2	15	30
	第2層	215,806	46.53%	12	30	1	2	15	30
	小計	463,846	2.28%	25	60	2		30	60
金門縣		131,466		30	30				
	小計	131,466		30	30				30
連江縣		12,472		30	30				
	小計	12,472		30	30				30
總數		20,462,725	100.00%	1,100	1,209				1,209

表 4　各調查地點樣本依年齡層調整後之配置計畫表

調查地點抽樣架構				原始調查地點預計完成之樣本配置					第一次初步調整成1100	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	調查地點預計完成數	調查地點16-25歲預計完成數	調查地點26-35歲預計完成數	調查地點36-45歲預計完成數	調查地點46-55歲預計完成數	調查地點56-65歲預計完成數	調查地點66歲及以上預計完成數	調查地點各層預計完成數
北北基宜	第1層	1,164,170	18.03%	60	60	2	2	15	60	12	9	10	10	9	10	60
	第2層	3,208,240	49.69%	164	164	5	2	16	164	21	25	28	29	28	33	164
	第3層	1,688,402	26.15%	86	90	3	2	15	90	10	14	16	16	15	19	90
	第4層	395,616	6.13%	20	30	1	2	15	30	5	5	5	5	5	5	30
	小計	6,456,428	31.78%	330	344	11		61	344	48	53	59	60	57	67	344
桃竹苗	第1層	1,259,226	37.58%	64	64	2	2	16	64	11	10	11	11	10	11	64
	第2層	1,574,286	46.98%	81	90	3	2	15	90	14	14	15	15	15	17	90
	第3層	517,338	15.44%	27	30	1	2	15	30	5	5	5	5	5	5	30
	小計	3,350,850	16.49%	172	184	6		46	184	30	29	31	31	30	33	184
中彰投	第1層	971,393	24.56%	50	60	2	2	15	60	9	9	11	11	10	10	60
	第2層	1,309,744	33.11%	67	68	2	2	17	68	11	10	12	12	12	12	69
	第3層	1,262,762	31.92%	64	64	2	2	16	64	10	10	11	11	11	11	64
	第4層	411,723	10.41%	21	30	1	2	15	30	5	5	5	5	4	5	29
	小計	3,955,622	19.47%	202	222	7		63	222	35	34	39	39	37	38	222
雲嘉南	第1層	947,360	32.88%	49	60	2	2	15	60	10	9	11	10	10	10	60
	第2層	1,199,989	41.65%	61	61	2	2	15	61	9	9	11	11	10	10	60
	第3層	733,918	25.47%	37	38	1	2	19	38	7	6	6	6	7	7	39
	小計	2,881,267	14.18%	147	159	5		49	159	26	24	28	27	27	27	159
高屏澎	第1層	1,126,562	35.09%	57	60	2	2	15	60	10	9	10	10	10	11	60
	第2層	995,137	30.99%	51	60	2	2	15	60	9	9	11	10	10	11	60
	第3層	1,089,075	33.92%	56	60	2	2	15	60	9	9	11	10	10	11	60
	小計	3,210,774	15.80%	164	180	6		45	180	28	27	32	30	30	33	180
花東	第1層	248,040	53.47%	13	30	1	2	15	30	5	5	5	5	5	5	30
	第2層	215,806	46.53%	12	30	1	2	15	30	5	5	5	5	5	5	30
	小計	463,846	2.28%	25	60	2		30	60	10	10	10	10	10	10	60
總計		20,318,787	100.00%	1,040	1,149	37	-	294	1,149	177	177	199	197	191	208	1149
金門縣		131,466		30	30											
	小計	131,466		30	30				30	5	5	5	5	5	5	30
連江縣		12,472		30	30											
	小計	12,472		30	30				30	5	5	5	5	5	5	30
總數		20,462,725	100.00%	1,100	1,209				1,209	187	187	209	207	201	218	1209

（三） 調查時間

自民國 114 年 3 月 22 日至 4 月 25 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 1,209 份)	實際完成數(共 1,283 份)
北北基宜	第一層	臺北市大安區	30	37
		臺北市中正區	30	34
	第二層	新北市三重區	32	32
		新北市中和區	33	33
		新北市蘆洲區	33	34
		臺北市中山區	33	37
		臺北市內湖區	33	36
	第三層	新北市新店區	30	30
		基隆市中正區	30	30
		新北市樹林區	30	30
	第四層	宜蘭縣礁溪鄉	30	30
	小計		344	363
桃竹苗	第一層	新竹縣竹北市	32	32
		新竹市北區	32	35
	第二層	桃園市龍潭區	30	31
		桃園市蘆竹區	30	30
		桃園市八德區	30	31
	第三層	苗栗縣公館鎮	30	32
	小計		184	191
中彰投	第一層	臺中市西屯區	30	30
		臺中市北屯區	30	32
	第二層	臺中市太平區	34	34
		彰化縣彰化市	34	36
	第三層	彰化縣永靖鄉	32	33
		南投縣埔里鎮	32	35
	第四層	彰化縣二水鄉	30	31
	小計		222	231
雲嘉南	第一層	臺南市中西區	30	32
		臺南市東區	30	31
	第二層	雲林縣斗六市	31	43

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 1,209 份)	實際完成數(共 1,283 份)
		嘉義市東區	30	31
	第三層	嘉義縣新港鄉	38	38
	小計		159	175
高屏澎	第一層	高雄市鼓山區	30	40
		高雄市苓雅區	30	31
	第二層	高雄市楠梓區	30	31
		高雄市小港區	30	31
	第三層	澎湖縣白沙鄉	30	31
		屏東縣林邊鄉	30	31
	小計		180	195
花東	第一層	花蓮縣吉安鄉	30	34
	第二層	臺東縣卑南鄉	30	33
	小計		60	67
金馬	金門縣		30	30
	連江縣		30	31
	小計		60	61
合計			1,209	1,283

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	344	30.0%	363	29.7%			
桃竹苗	184	16.0%	191	15.6%			
中彰投	222	19.3%	231	18.9%	DF	5	與母體結構一致
雲嘉南	159	13.8%	175	14.3%	Value	1.0000	
高屏澎	180	15.7%	195	16.0%	Prob	1	
花東	60	5.2%	67	5.5%			
合計	1,149	100.0%	1,222	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 114 年 2 月著手問卷相關準備工作，114 年 3 月 10 日至 3 月 14 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 114 年 3 月 22 日正式開始執行調查，實施期程說明如下：

1. 準備期：自114年2月1日至3月8日。
2. 調查期：第一階段前測調查期自114年3月10日至3月14日；
   第二階段正式調查期自114年3月22日至4月25日。
3. 核閱期：自114年5月2日至5月16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114年5月16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1,222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	9,932,600	48.9%	589	48.2%	597	48.9%	DF	1	與母體結構一致
女	10,386,187	51.1%	633	51.8%	625	51.1%	Value	1.0000	
合計	**20,318,787**	**100.0%**	**1,222**	**100.0%**	**1,222**	**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	2,333,393	11.5%	144	11.8%	140	11.5%			
26-35歲	3,117,638	15.3%	188	15.4%	187	15.3%			
36-45歲	3,632,068	17.9%	227	18.6%	218	17.8%	DF	5	與母體結構一致
46-55歲	3,624,905	17.8%	226	18.5%	218	17.8%	Value	1.0000	
56-65歲	3,484,157	17.1%	246	20.1%	210	17.2%	Prob	1	
66歲及以上	4,126,626	20.3%	191	15.6%	249	20.4%			
合計	**20,318,787**	**100.0%**	**1,222**	**100.0%**	**1,222**	**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	3,569,178	17.5%	163	13.3%	215	17.6%			
臺北市	2,167,226	10.7%	126	10.3%	130	10.7%			
基隆市	324,602	1.6%	28	2.3%	20	1.6%			
桃園市	2,002,911	9.9%	99	8.1%	120	9.8%			
新竹市	381,530	1.9%	36	3.0%	23	1.9%			
新竹縣	498,485	2.5%	33	2.7%	30	2.4%			
苗栗縣	467,924	2.3%	32	2.6%	28	2.3%			
臺中市	2,462,239	12.0%	105	8.6%	148	12.1%			
彰化縣	1,072,533	5.3%	100	8.2%	65	5.3%	DF	19	與母體結構一致
南投縣	420,850	2.1%	33	2.7%	25	2.1%	Value	1.0000	
雲林縣	583,314	2.9%	41	3.4%	35	2.9%	Prob	1	
嘉義市	227,705	1.1%	27	2.2%	14	1.1%			
嘉義縣	435,347	2.1%	42	3.4%	26	2.1%			
臺南市	1,634,901	8.0%	72	5.9%	98	8.0%			
高雄市	2,409,520	11.9%	118	9.7%	145	11.9%			
屏東縣	704,385	3.5%	37	3.0%	42	3.5%			
宜蘭縣	395,422	1.9%	31	2.5%	24	1.9%			
花蓮縣	278,227	1.4%	35	2.9%	17	1.4%			
臺東縣	185,619	0.9%	34	2.8%	11	0.9%			
澎湖縣	96,869	0.5%	30	2.5%	6	0.5%			
合計	**20,318,787**	**100.0%**	**1,222**	**100.0%**	**1,222**	**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11312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	2,333,393	11.5%	144	11.8%	140	11.5%	0.97
26-35歲	3,117,638	15.3%	188	15.4%	187	15.3%	0.99
36-45歲	3,632,068	17.9%	227	18.6%	218	17.8%	0.96
46-55歲	3,624,905	17.8%	226	18.5%	218	17.8%	0.96
56-65歲	3,484,157	17.1%	246	20.1%	210	17.2%	0.86
66歲及以上	4,126,626	20.3%	191	15.6%	249	20.4%	1.31
合計	**20,318,787**	**100.0%**	**1,222**	**100.0%**	**1,222**	**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98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82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4.07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0.97倍；26-35歲被放大0.99倍；36-45歲被放大0.96倍；46-55歲被放大0.96倍；56-65歲被放大0.86倍；66歲及以上則被放大1.31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。

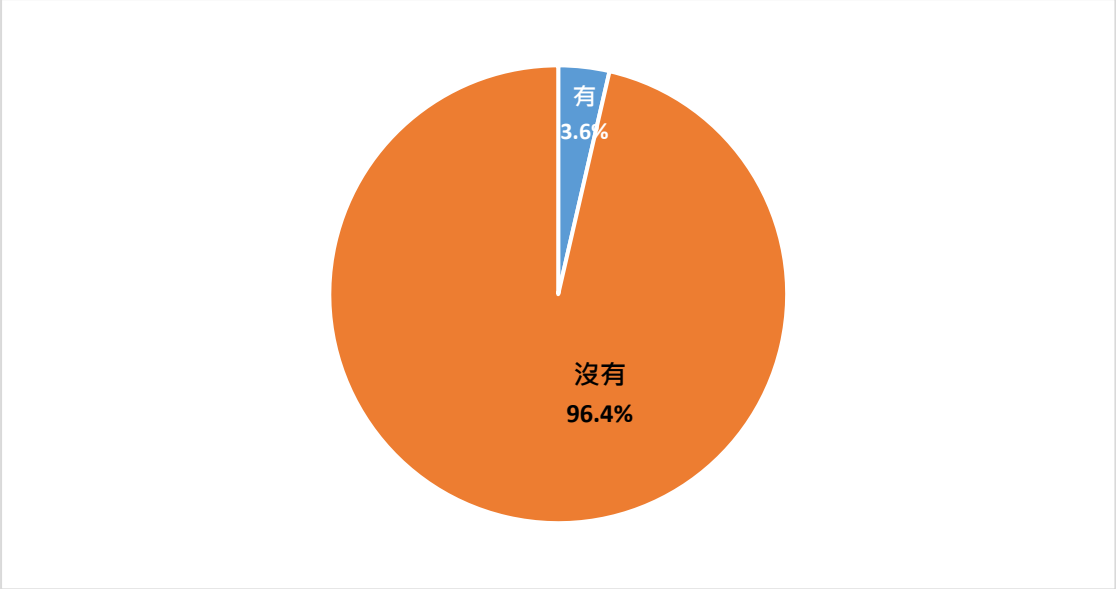
參、通訊市場調查結果

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 96.4%在過去一年內沒有使用過公用電話，僅 3.6%有使用經驗（圖 1）。



Base: N=1,222，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，其中桃竹苗地區的 98.6%最高、北北基地區的 94.9%最低。

（2）基本差異分析

卡方檢定[4]結果顯示，民眾使用公用電話情形，於性別達顯著差異。

依性別區分，男性（95.4%）和女性（97.3%）皆超過 9 成在過去一年內沒有使用過公用電話。

[4] 第參章調查分析中之卡方檢定皆係針對題項進行獨立性檢定。

依年齡區分，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 36-45 歲的 98.3%最高、56-65 歲的 94.3%最低。

依婚姻狀況區分，未婚者（96.9%）、已婚者（96.2%）和鰥寡/分居者（94.9%）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

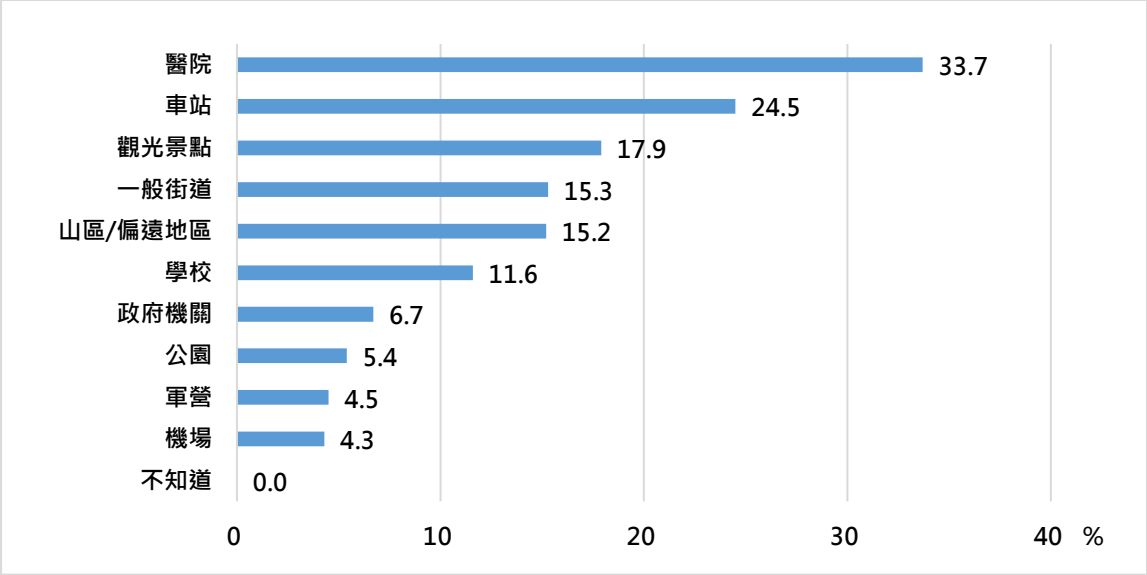
卡方檢定結果顯示，民眾公用電話使用情形，於居住狀況達顯著差異。

依居住狀況區分，租屋者（98.3%）在過去一年內沒有使用過公用電話的比例較自有房屋者（95.8%）高，但兩者皆達 9 成以上。

（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醫院為主，比例為 33.7%，其次為車站（24.5%）和觀光景點（17.9%）（圖 2）。



Base: N=44，複選（在過去一年內有使用公用電話者）

圖 2　公用電話使用地點

2. 比較分析

（1）區域差異分析

交叉分析發現，北北基地區（37.9%）和中彰投地區（51.5%）使用公用電話的地點以醫院為主，高屏澎地區（44.5%）以觀光景點為多數；桃竹苗地區、雲嘉南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（37.7%）和女性（26.9%）使用公用電話的地點皆以醫院為主。

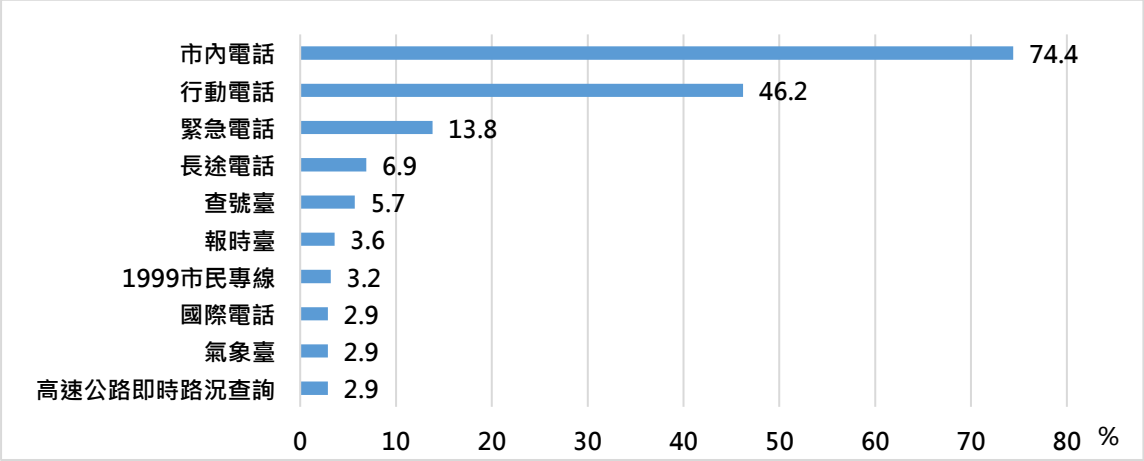
依年齡區分，16-25 歲使用公用電話的地點以學校（55.6%）為多數，56-65 歲（39.2%）和 66 歲及以上（36.8%）使用公用電話的地點皆以醫院為主；26-35 歲和 36-45 歲因樣本數過少不予分析。

依婚姻狀況區分，未婚者使用公用電話的地點以車站（45.8%）為多數，已婚者使用公用電話的地點則以醫院（37.9%）為主；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市內電話（74.4%）和行動電話（46.2%）為主，緊急電話（13.8%）則為第三（圖 3）。



Base: N=44，複選（在過去一年內有使用公用電話者）

圖 3 使用公用電話撥打的服務（前十名）

[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。

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（83.5%）比例最高外，北北基地區（70.5%）及高屏澎地區（87.5%）皆以市內電話占比最高；桃竹苗地區、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，男性（75.3%）和女性（72.9%）使用公用電話撥打的服務皆以市內電話比例最高。另外，男性撥打緊急電話（如 110、119、113、165、1922）的比例明顯高於女性（分別為 22.2%、0%），女性撥打長途電話的比例則高於男性（分別為 10.6%、4.6%）。

依年齡區分，除 46-55 歲使用公用電話撥打的服務以行動電話（45.2%）比例最高外，16-25 歲（79.3%）、56-65 歲（85.7%）和 66 歲及以上（94.6%）使用公用電話撥打的服務皆以市內電話為主，另外，16-25 歲（55.6%）撥打行動電話的比例明顯高於其他年齡層；26-35 歲和 36-45 歲因樣本數過少不予分析。

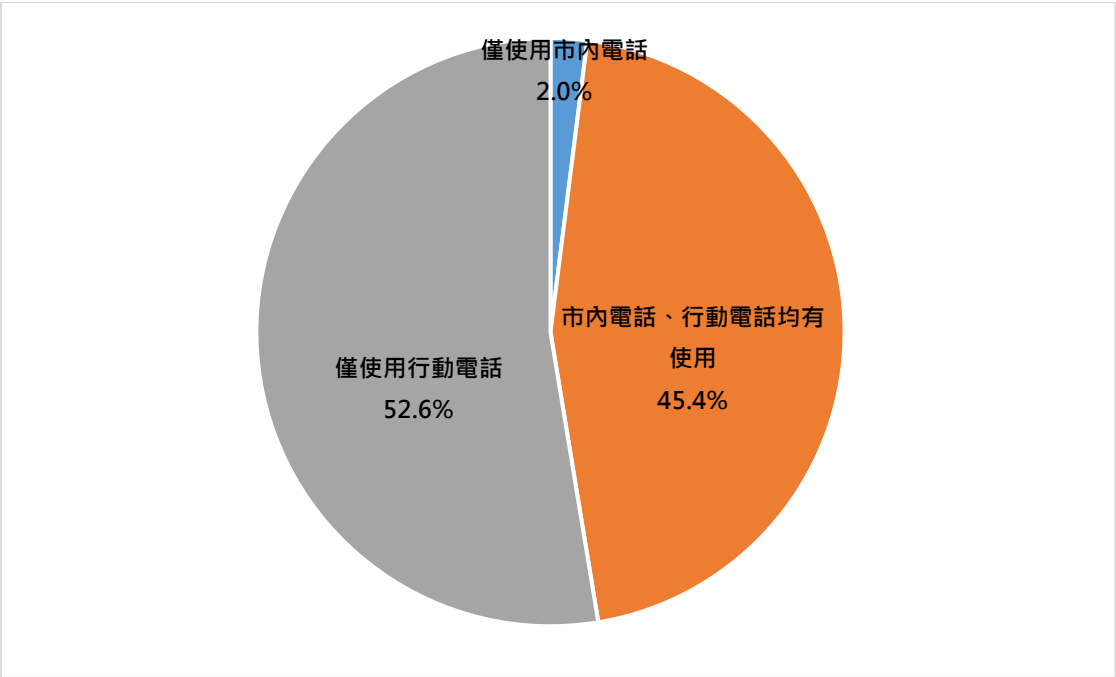
依婚姻狀況區分，未婚者（72.3%）和已婚者（79.5%）使用公用電話撥打的服務皆以市內電話為主；鰥寡/分居者因樣本數過少不予分析。

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「僅使用行動電話」比例最高，占比為 52.6%，「市內電話、行動電話均有使用」以 45.4%排名第二，「僅使用市內電話」比例則為 2.0%（圖 4）。



Base: N=1,222，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）193.0 元（N=579，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 24.8 分鐘（N=579，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	224.5
桃竹苗	180.8
中彰投	156.4
雲嘉南	201.1
高屏澎	155.1
宜花東	392.1
總平均	**193.0**

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：分鐘

居住地區	平均通話時間
北北基	30.1
桃竹苗	16.9
中彰投	18.4
雲嘉南	27.1
高屏澎	19.3
宜花東	76.8
總平均	**24.8**

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，民眾住處每月市內電話帳單金額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（60.4%）、桃竹苗地區（62.0%）、中彰投地區（52.5%）和宜花東地區（67.1%）以「僅使用行動電話」為主，雲嘉南地區（62.0%）及高屏澎地區（57.3%）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 392.1 元最高、高屏澎地區的 155.1 元最低（表 9）；民眾平均一週撥打市內電話的通話時間，以宜花東地區的 76.8 分鐘最高、桃竹苗地區的 16.9 分鐘最低（表 10）。

（2）基本差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾住處電話使用情形，於性別、婚姻狀況達顯著差異；單因子變異數分析結果顯示，民眾平均一週撥打市內電話的通話時間，於婚姻狀況達顯著差異。

依性別區分，男性住處電話使用情形以「僅使用行動電話」（56.9%）為主，女性則以「市內電話、行動電話均有使用」（49.4%）為多數。男性住處每月市內電話帳單平均金額為 201.9 元，高於女性的 185.5 元；平均一週撥打市內電話的通話時間，男性以 28.4 分鐘較女性的 22 分鐘高。

依年齡區分，民眾住處電話使用情形，16-25 歲（74.8%）、26-35 歲（72.5%）、36-45 歲（69.6%）和 46-55 歲（50.5%）以「僅使用行動電話」為多數，56-65 歲

（57.6%）和 66 歲及以上（72%）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 16-25 歲的 296 元最高、56-65 歲的 171 元最低；平均一週撥打市內電話的通話時間以 36-45 歲的 40.8 分鐘最高、16-25 歲的 4.0 分鐘最低。

依婚姻狀況區分，民眾住處電話使用情形，已婚者（55.9%）和鰥寡/分居者（49.0%）皆以「市內電話、行動電話均有使用」為主，未婚者（73.8%）則以「僅使用行動電話」為多數。民眾住處每月市內電話帳單平均金額以未婚者的 277.8 元最高、鰥寡/分居者的 175.6 元最低；平均一週撥打市內電話的通話時間，以未婚者的 28.4 分鐘最高、鰥寡/分居者的 22.3 分鐘最低。

（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、教育程度達顯著差異；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，自有房屋者住處電話使用情形以「市內電話、行動電話均有使用」（51.7%）為主，租屋者則以「僅使用行動電話」（75.1%）為多數。平均一週撥打市內電話的通話時間，自有房屋者（26.2 分鐘）較租屋者高（11.4 分鐘）。

依教育程度區分，除大學程度者（66.7%）和碩士及以上程度者（71%）住處電話使用情形以「僅使用行動電話」為主，其餘教育程度者住處電話使用情形以「市內電話、行動電話均有使用」為多數，其中以小學及以下程度者（65.6%）最高、專科程度者最低（50.2%）。平均一週撥打市內電話的通話時間隨教育程度遞減，以小學及以下程度者（117.7 分鐘）最高、碩士及以上程度者最低（7.5 分鐘）。

依個人平均月收入區分，住處每月市內電話帳單金額以無收入者的 370.8 元最高、1 萬-未滿 2 萬元收入者的 152.3 元最低。平均一週撥打市內電話的通話時間，以無收入者（145.7 分鐘）最高、未滿 1 萬元收入者最低（10.4 分鐘）。

（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 8.4 分(1 分表示非常不滿意，10 分表示非常滿意)(N=579，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	8.8
桃竹苗	9.0
中彰投	8.2
雲嘉南	7.6
高屏澎	8.6
宜花東	8.6
總平均	**8.4**

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（7.6 分）外，其餘地區民眾對住處的市內電話通話品質平均滿意度皆高於 8 分，其中又以桃竹苗地區的 9 分最高(表 11)。

（2）基本差異分析

依性別區分，男性對住處市內電話通話品質平均滿意度為 8.5 分，略高於女性對住處市內電話通話品質平均滿意度 8.4 分。

依年齡區分，除 16-25 歲（7.8 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 46-55 歲的 8.6 分最高。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況對住處的市內電話通話品質平均滿意度皆高於 8 分，其中又以已婚者的 8.5 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，民眾對住處的市內電話通話品質平均滿意度皆高於 8 分，

其中以自有房屋者的 8.5 分最高。

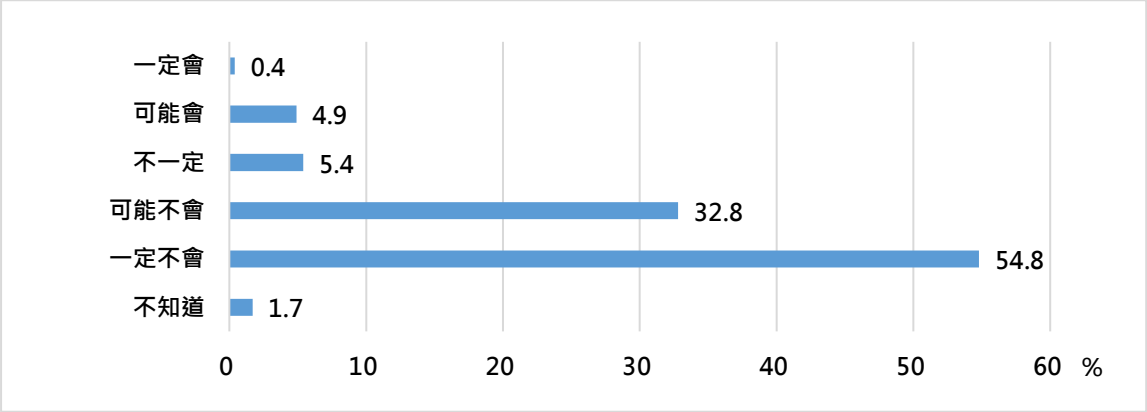
依教育程度區分，除碩士及以上程度者（7.7 分）外，其餘教育程度者對住處的市內電話通話品質平均滿意度皆高於 8 分，其中又以國中或初中程度者的 9 分最高。

依個人平均月收入區分，除無收入者、未滿 1 萬元收入者對住處的市內電話通話品質平均滿意度低於 8 分外，其餘收入水準者皆高於 8 分，其中以 1 萬-未滿 2 萬元收入者的 8.8 分最高，2 萬-未滿 3 萬元收入者的 8.3 分最低。

（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

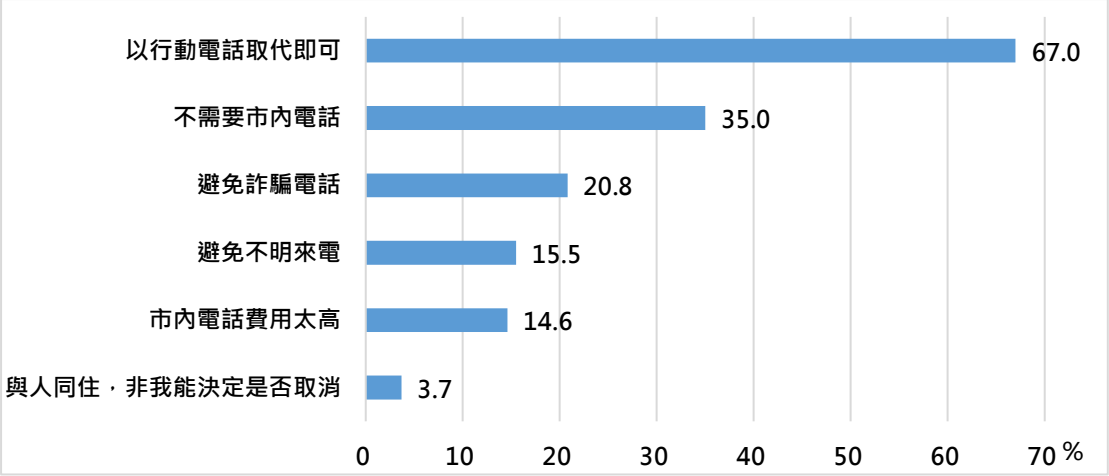
1. 整體分析

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 5.3%（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 5.4%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」（67%）比例最高，其次為「不需要市內電話」（35.0%）、「避免詐騙電話」（20.8%）、「避免不明來電」（15.5%）（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「家中家人/長者使用需求」（63.7%）占比最高，其次為「月租費不高」（43.2%）、「撥打費率較便宜」（23.9%）（圖 7）。



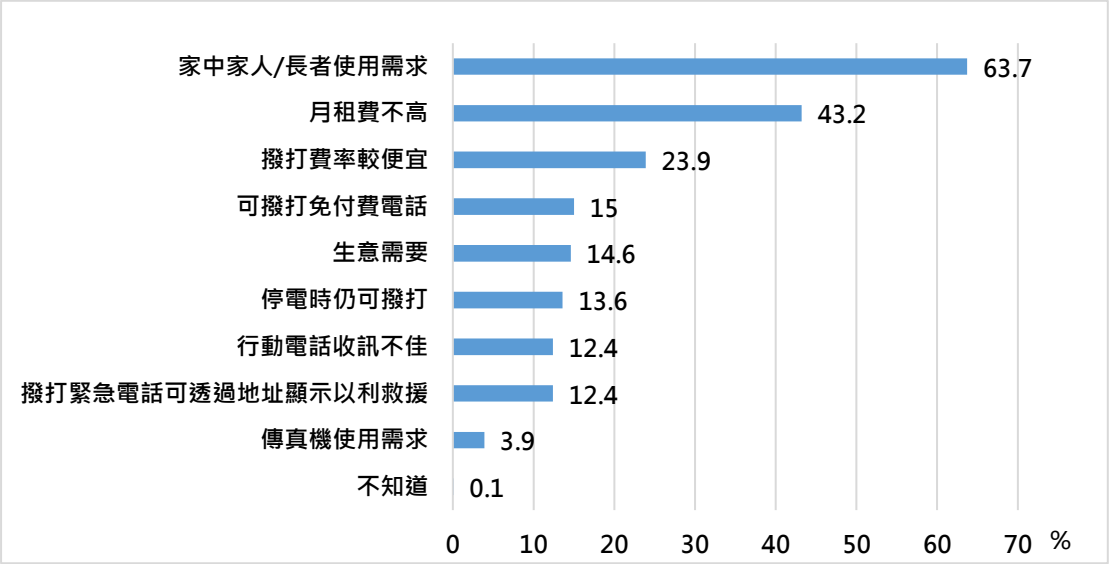
Base: N=579，單選（有使用市內電話者）

圖 5　未來一年內住處取消市內電話服務可能性



Base: N=31，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=508，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，其中又以宜花東地區的 98.1%最高；會取消市內電話服務者，以桃竹苗地區的 12.4%最高。

打算取消住處市內電話服務的原因，北北基地區（78.5%）、桃竹苗地區（81.0%）和雲嘉南地區（66.4%）以「以行動電話取代即可」為主，中彰投地區（76.0%）則以「不需要市內電話」為多數；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（62.7%）以「月租費不高」為主外，其餘地區皆以「家中家人/長者使用需求」為多數，又以中彰投地區（74.3%）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 40.0%。

（2）基本差異分析

依性別區分，男性（89.4%）和女性（86.2%）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 55.9%、女性 75.8%)，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 65.4%、女性 62.3%)。

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 46-55 歲的 89.7%最高；會取消市內電話服務者，以 36-45 歲的 9.4%最高。打算取消住處市內電話服務的原因，36-45 歲（69.8%)、46-55 歲（69.0%)、56-65 歲（74.6%）和 66 歲及以上（47.4%）皆以「以行動電話取代即可」為主，16-25 歲、26-35 歲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，各年齡層皆以「家中家人/長者使用需求」比例最高，其中以 16-25 歲（85.9%）為最高、66 歲及以上（56.1%）為最低。

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 9.4%最高。打算取消住處市內電話服務的原因，未婚者（81.8%）和已婚者（63.4%）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，各婚姻狀況皆以「家中家人/長者使用需求」為主，其中以未婚者（84.4%）最高、鰥寡/分居者（54.4%）最低。

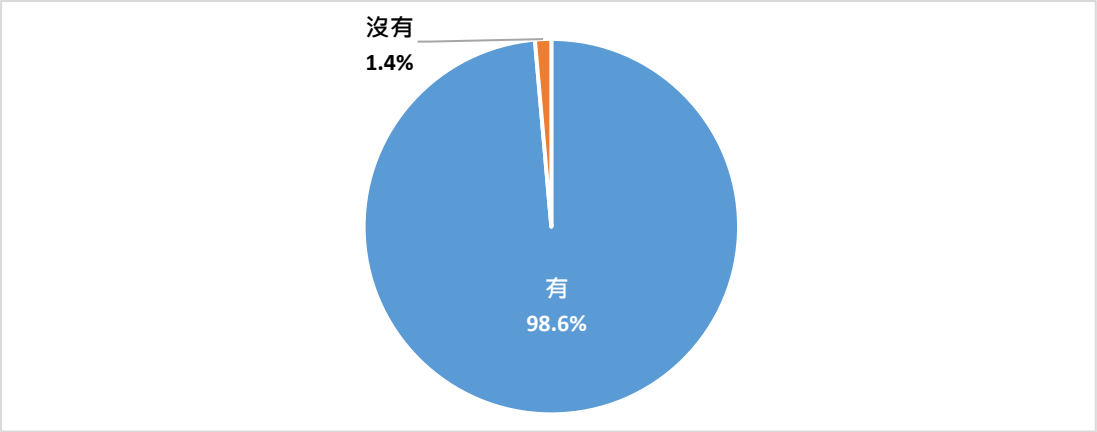
三、 行動電話服務

（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 40.3 分鐘（N=1,205，有使用手機者)（表 12)，行動電話語音通話品質平均滿意度為 8.2 分（1 分表示非常不滿意，10 分

表示非常滿意）（N=1,205，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=1,222，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：分鐘

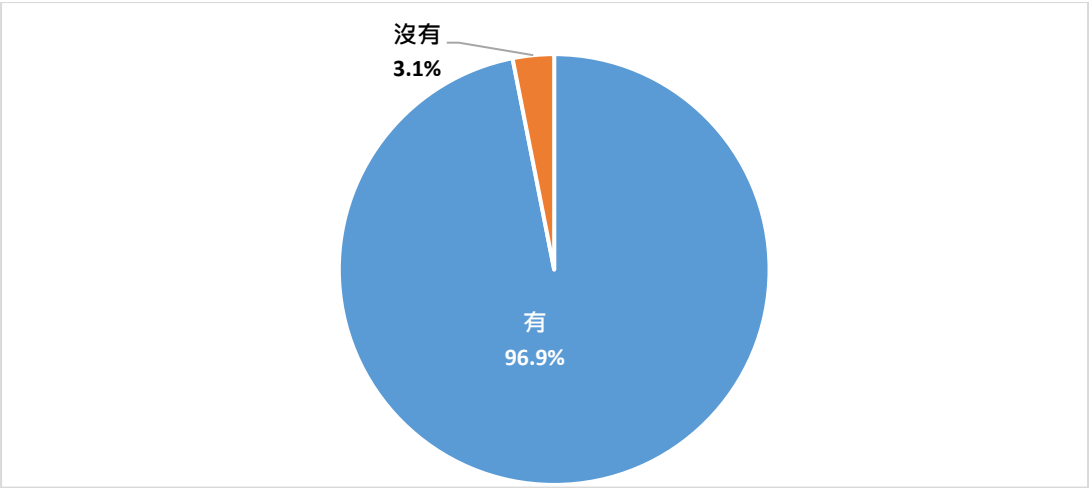
居住地區	平均通話時間
北北基	52.3
桃竹苗	34.7
中彰投	32.8
雲嘉南	39.1
高屏澎	21.7
宜花東	92.0
總平均	**40.3**

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	8.3
桃竹苗	8.7
中彰投	7.9
雲嘉南	7.4
高屏澎	8.2
宜花東	8.0
總平均	**8.2**

資料來源：本研究彙整。



Base：N=1,205，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（100.0%）的受訪者皆表示有使用手機；沒有使用手機者，以中彰投地區的2.7%最高。平均一週撥打行動電話的通話時間，以宜花東地區的92.0分鐘最高，高屏澎地區的21.7分鐘最低（表12）。對於行動電話語音通話品質平均滿意度，以桃竹苗地區的8.7分最高，雲嘉南地區的7.4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（98.8%）占比最高，沒有使用手機上網功能者，以高屏澎地區（6.3%）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，於性別、年齡達顯著差異；卡方檢定結果顯示，民眾有沒有使用手機上網功能，於年齡、婚姻狀況達顯著差異。

依性別區分，男性（98.7%）和女性（98.5%）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，男性為 47.5 分鐘，女性為 33.4 分鐘。男性對於行動電話語音通話品質平均滿意度為 8.2 分，女性為 8.1 分，兩者有使用手機上網功能的比例分別為 96.7%（男性）、97.0%（女性）。

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（100.0%）的受訪者皆表示有使用手機；沒有使用者，以66歲及以上的4.6%最高。平均一週撥打行動電話的通話時間，以36-45歲的61.0分鐘最高，66歲及以上的23.1分鐘最低。除66歲及以上（7.8分）外，其餘年齡層對行動電話語音通話品質平均滿意度皆超過8分，其中又以46-55歲的8.5分最高，56-65歲以8.0分最低。而有使用手機上網功能者，以16-25歲的99.5%比例最高，沒有使用手機上網功能者，以66歲及以上的10.3%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，其中又以已婚者的99.3%最高；沒有使用者，以鰥寡/分居者的7.5%最高。在平均一週撥打行動電話的通話時間方面，以未婚者的43.9分鐘最高，鰥寡/分居者的28.3分鐘最低。對行動電話語音通話品質平均滿意度，以未婚者的8.3分最高，鰥寡/分居者的7.7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99.3%最高，沒有使用手機上網功能者，則以鰥寡/分居者的8.5%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，平均一週撥打行動電話的通話時間，以小學及以下程度者的88.9分鐘最高、國中或初中程度者的18.0分鐘最低。

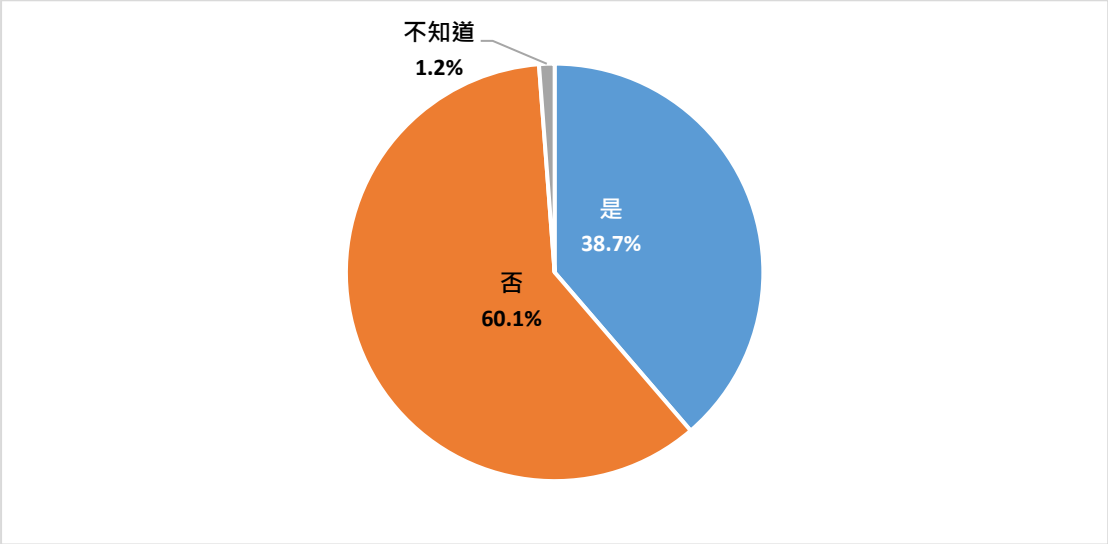
依行業區分，以農、林、漁、牧業平均一週撥打行動電話的通話時間超過2小時（146.2分鐘）為最高，教育業的11.1分鐘為最低。

依個人平均月收入區分，平均一週撥打行動電話的通話時間，以無收入者的102.0分鐘最高、未滿1萬元收入者的11.9分鐘最低。

（二） 4G 轉換至 5G 服務情形 Q17 Q18 Q19 Q20

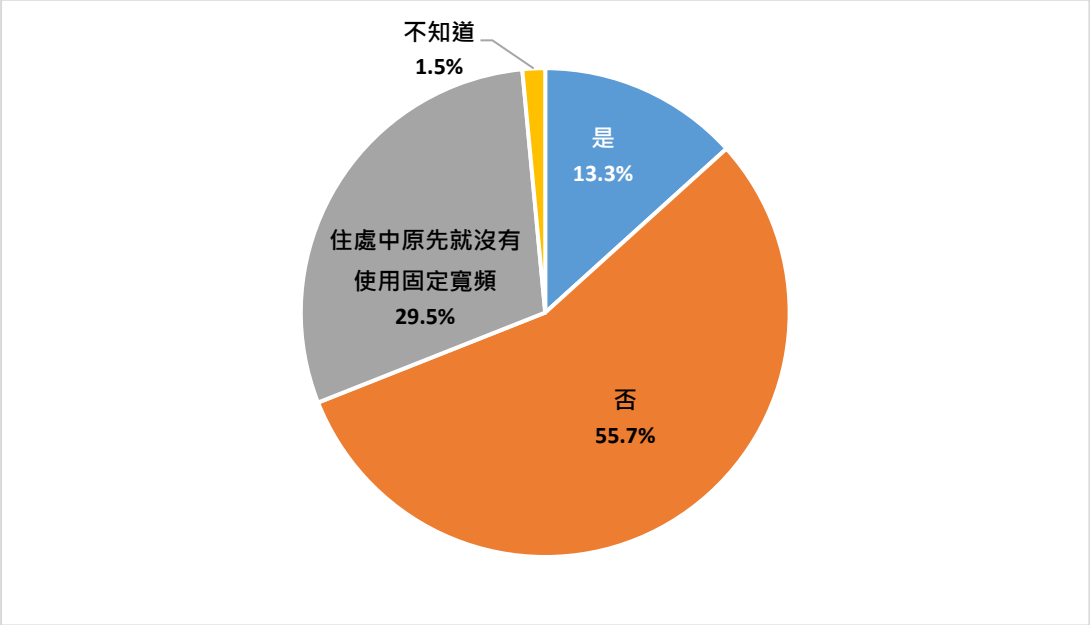
1. 整體分析

調查我國 16 歲以上民眾沒有從 4G 轉換到 5G 服務之比例占 60.1%，有轉換者占 38.7%（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，55.7%表示沒有，有取消者為 13.3%，29.5%表示住處中原先就沒有使用固定寬頻服務（圖 11）。



Base：N=1,205，單選（有使用手機者）

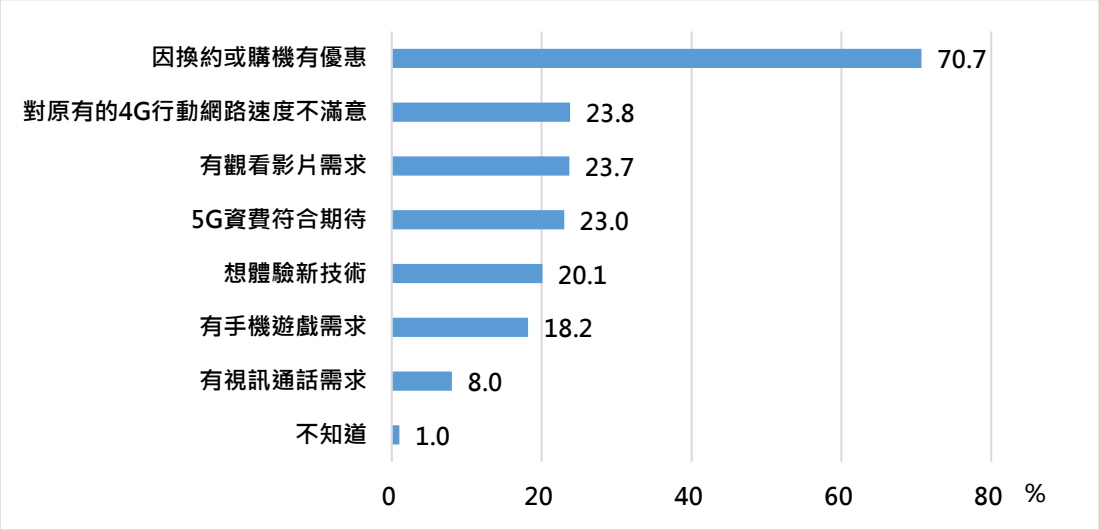
圖 10　民眾從 4G 轉換到 5G 服務情形



Base：N=466，單選（有使用手機，且有從 4G 轉換到 5G 服務者）

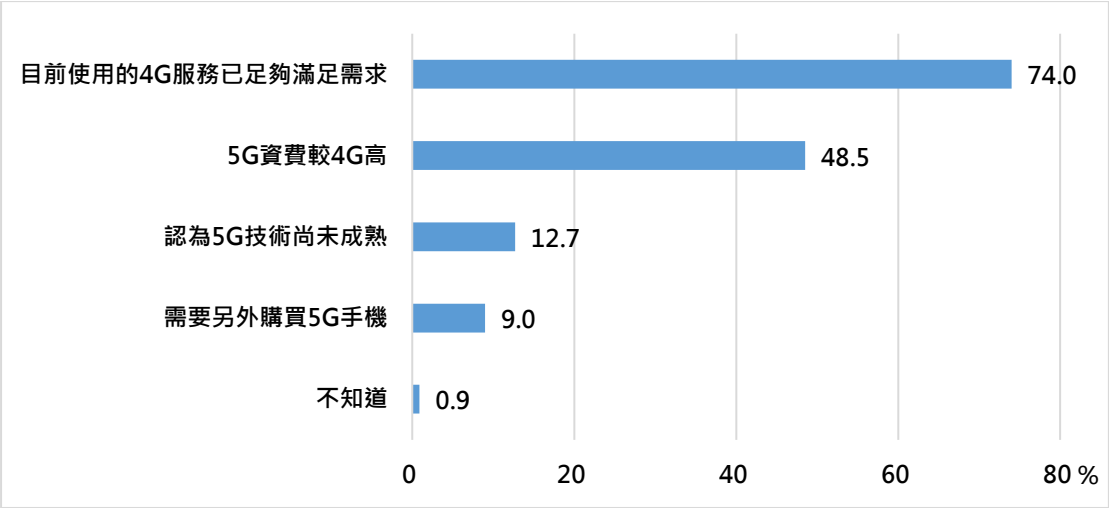
圖 11　民眾是否因轉換到 5G 服務而取消住處中的固定寬頻服務

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」(70.7%)為主，其次為「對原有的 4G 行動網路速度不滿意」(23.8%)、「有觀看影片需求」(23.7%)(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」(74.0%)為多數，其次為「5G 資費較 4G 高」(48.5%)、「認為 5G 技術尚未成熟」(12.7%)(圖 13)。



Base：N=466，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=725，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

交叉分析發現，除宜花東地區（49.4%）外，其他地區民眾沒有從 4G 轉換到 5G 服務的比例皆超過 5 成，其中高屏澎地區的 76.1%最高；有轉換者，以宜花東地區的 48.2%最高。有從 4G 轉換到 5G 服務者中，除北北基地區超過 4 成（42.3%）表示住處中原先就沒有使用固定寬頻外，其餘地區以「沒有因轉換到 5G 服務而取消住處固定寬頻」的比例為多數，其中桃竹苗地區的 73.5%最高；有因而取消者則以高屏澎地區的 19.4%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，其中宜花東地區的 89.4%最高、桃竹苗地區的 46.6%最低；另桃竹苗地區於「有觀看影片需求」、「想體驗新技術」的比例較其他地區高，占比分別為 42.8%、40.3%；高屏澎地區因「對原有的 4G 行動網路速度不滿意」（41.1%）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」（83.6%）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，其中中彰投地區的 87.7%最高、宜花東地區的 64.0%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，於婚姻狀況達顯著差異。

依性別區分，男性（59.4%）和女性（60.8%）皆以沒有從 4G 轉換到 5G 服務為多數，有轉換的比例分別為 39.3%、38.1%。有從 4G 轉換到 5G 服務者中，多數男性（53.0%）和女性（58.2%）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（70.8%）和女性（70.5%）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 72.8%、75.1%。

依年齡區分，除 26-35 歲（53.7%）、36-45 歲（51.2%）有從 4G 轉換到 5G 服務的比例超過 5 成外，其餘年齡層皆以沒有轉換為多數，其中 66 歲及以上（76.0%）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 46-55 歲的 61.8%最高；有因而取消者則以 56-65 歲的 17.4%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 46-55 歲的 74.4%最高、66 歲

及以上的 62.9%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 56-65 歲的 78.5%最高，26-35 歲的 65.7%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，其中以鰥寡/分居者（66.2%）占比最高；有轉換者則以未婚者（48.5%）比例最高。有從 4G 轉換到 5G 服務者中，除鰥寡/分居者（47.8%）外，其他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 59.2%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（71.7%）比例最高、鰥寡/分居（69.4%）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（83.8%）比例最高、未婚者（72.4%）比例最低。

（3）社會經濟身分差異分析

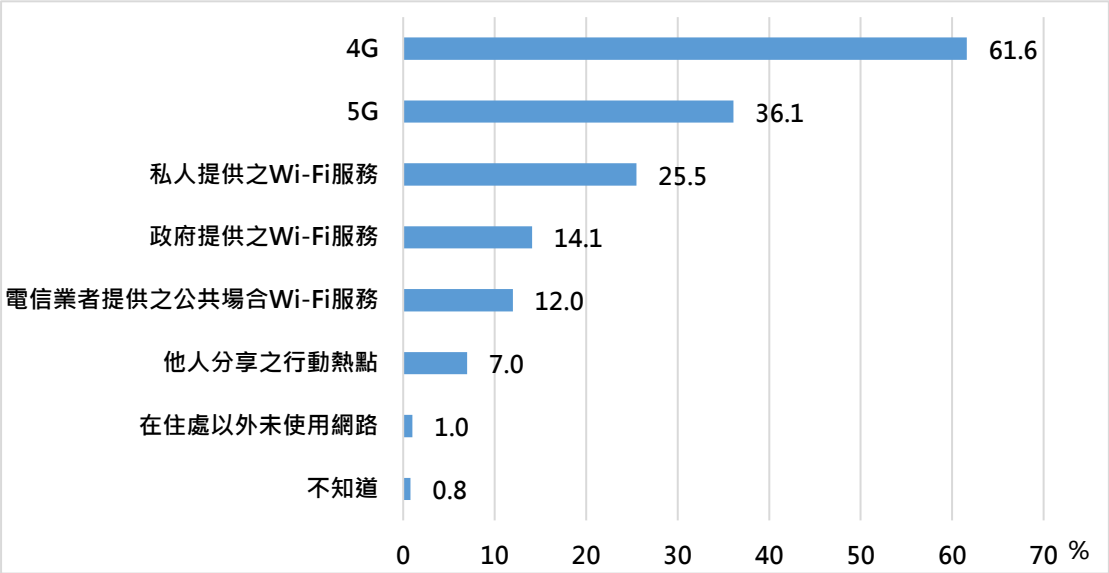
卡方檢定結果顯示，民眾從 4G 轉換到 5G 服務情形，於居住狀況達顯著差異；是否因轉換到 5G 服務而取消住處中的固定寬頻服務，於居住狀況達顯著差異。

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 62.1%、52.7%；有轉換者，租屋者（46.8%）較自有房屋者（36.5%）高。自有房屋者以沒有因為轉換到 5G 服務而取消住處中固定寬頻的比例最高，占比 62.3%，而租屋者（48.1%）則以住處中原先就沒有使用固定寬頻為多數。

（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（61.6%）為主，其次為 5G(36.1%)、私人提供之 Wi-Fi 服務(如店家、辦公室)(25.5%)(圖 14)。



Base: N=1,167，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，其中高屏澎地區(75.0%)的比例最高、宜花東地區(48.0%)的比例最低。另外，北北基地區於「私人提供之 Wi-Fi 服務」(37.5%）及「政府提供之 Wi-Fi 服務」（31.7%）之占比，皆較其他地區高。

（2）基本差異分析

依性別區分，男性（62.6%）和女性（60.6%）在住處以外使用的行動上網服務皆以 4G 為主。

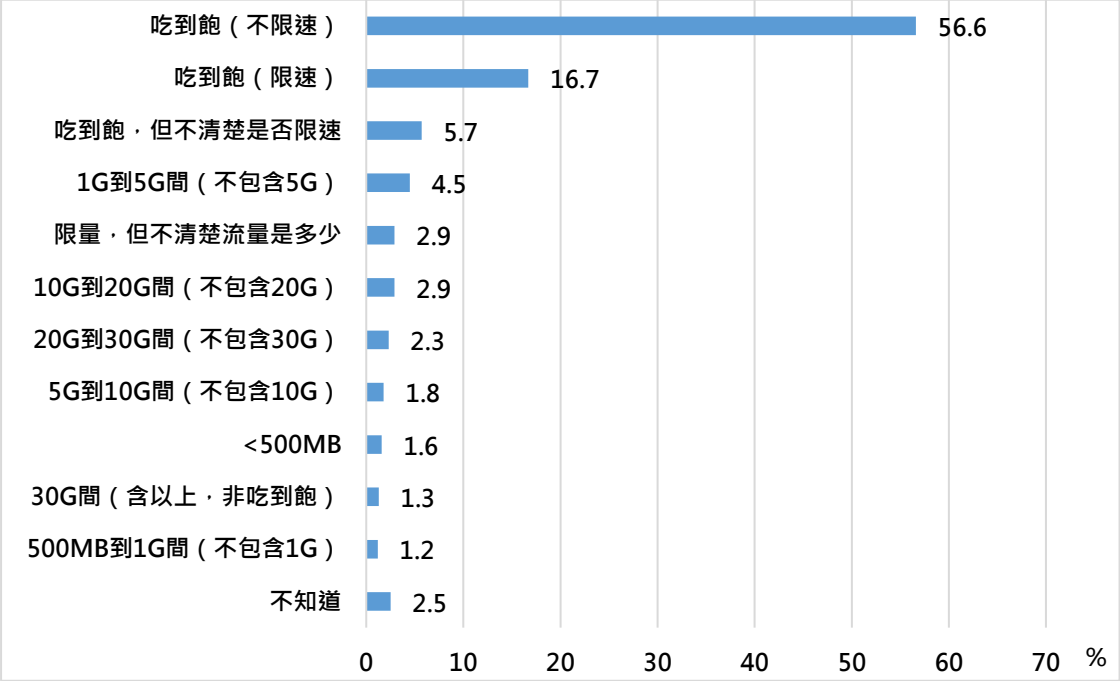
依年齡區分，除 26-35 歲（51.7%）在住處外使用的行動上網服務以 5G 為主外，其餘年齡層皆以 4G 為多數，其中 66 歲及以上的 72.9%最高、36-45 歲的 52.8%最低。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況在住處以外使用的行動上網服務皆以 4G 為主，其中鰥寡/分居者（71.2%）比例最高、未婚者（55.4%）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 79.0%，其中以「不限速吃到飽」（56.6%）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 16.7%和 5.7%；而採非吃到飽方案者，則以「1G 到 5G 間（不包含 5G）」（4.5%）占比最高（圖 15）。



Base：N=1,167，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，除北北基地區（71.8%）和中彰投地區（77.2%）外，其他地區皆超過 8 成，並以「不限速吃到飽」為多數，其中以高屏澎地區的 72.3%最高、宜花東地區的 42.0%最低。而採非吃到飽方案者，桃竹苗地區（7.8%）和中彰投地區（4.2%）以「1G 到 5G 間（不包含 5G）」為主，雲嘉南地區（3.3%）以「<500MB」為多數，宜花東地區（5.9%）以「5G 到 10G 間（不包含 10G）」比例最高，高屏澎地區（5.0%）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（80.4%）及女性（77.5%）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 60.7%、52.6%。採非吃到飽方案者，男性（2.9%）以「限量，但不清楚流量是多少」為主，女性（6.2%）則以「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（71.7%）和 66 歲及以上（64.4%）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 26-35 歲的 70.1%最高、66 歲及以上的 40.7%最低。採非吃到飽方案者，16-25 歲（2.6%）、56-65 歲（5.5%）和 66 歲及以上（11.4%）以「1G 到 5G 間（不包含 5G）」為多數，26-35 歲（3.4%）和 36-45 歲（2.7%）以「20G 到 30G 間（不包含 30G）」為主，46-55 歲（5.9%）則是「10G 到 20G 間（不包含 20G）」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，未婚者的比例超過 8 成(87.3%)，且皆以不限速吃到飽為主，其中以未婚者的 70.5%最高、鰥寡/分居者的 43.6%最低。採非吃到飽方案者，未婚者（2.4%）以「20G 到 30G 間（不包含 30G）」為主，已婚者（6.2%）以「1G 到 5G 間（不包含 5G）」為多數，鰥寡/分居者（8.6%）以「限量，但不清楚流量是多少」為多數。

（3）社會經濟身分差異分析

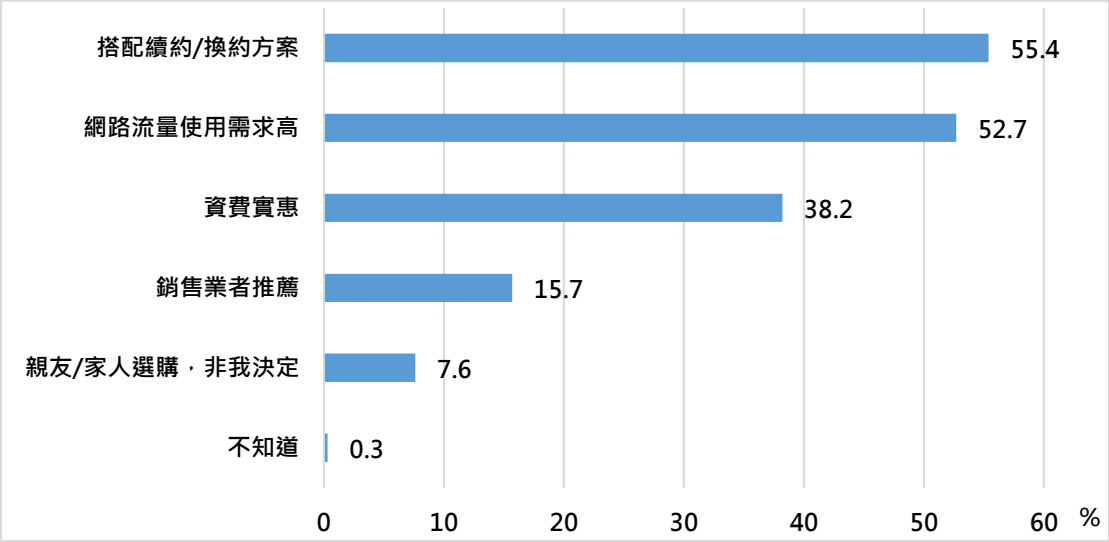
卡方檢定結果顯示，民眾採用的行動上網流量方案，於居住狀況達顯著差異。

依居住狀況區分，自有房屋者與租屋者皆以吃到飽為主，比例皆為 79.0%，且皆以不限速吃到飽為主，其中以租屋者的 62.0%高於自有房屋者的 55.3%。

（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」(55.4%)比例最高，其次為「網路流量使用需求高」(52.7%)、「資費實惠」(38.2%)(圖 16)。



Base：N=921，複選（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（62.5%）、桃竹苗地區（68.2%）和宜花東地區（49.7%）以「搭配續約/換約方案」為多數，中彰投地區（71.2%）、雲嘉南地區（55.5%）和高屏澎地區（61.5%）則以「網路流量使用需求高」為主。

（2）基本差異分析

依性別區分，男性（53.9%）選擇吃到飽方案的原因以「網路流量使用需求高」為多數，女性（57.9%）則以「搭配續約/換約方案」為主。

依年齡區分，民眾選擇吃到飽方案的原因，16-25 歲(61.6%)、26-35 歲(65.2%)和 36-45 歲（59.5%）皆以「網路流量使用需求高」為主，46-55 歲（59.7%）、56-65 歲（59.2%）和 66 歲及以上（46.0%）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 10.8%、21.8%。

依婚姻狀況區分，民眾選擇吃到飽方案的原因，未婚者（66.0%）和鰥寡/分居者（58.3%）以「網路流量使用需求高」為多數，已婚者（58.0%）則以「搭配續約/換約方案」為主。另外鰥寡/分居者於「資費實惠」、「親友/家人選購，非我決定」之占比較其他族群高，比例分別為 46.3%、12.5%。

（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 7.7 分（表 14），4G 行動電話網路涵蓋率（所到之處是否都有網路）平均滿意度亦為 7.7 分（表 15）（1 分表示非常不滿意，10 分表示非常滿意）（N=695，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	7.6
桃竹苗	8.5
中彰投	7.6
雲嘉南	6.9
高屏澎	8.1
宜花東	7.3
總平均	**7.7**

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	7.6
桃竹苗	8.4
中彰投	7.5
雲嘉南	7.0
高屏澎	8.1
宜花東	7.2
總平均	**7.7**

資料來源：本研究彙整。

2. 比較分析

（1）區域差異分析

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

依居住地區區分，除雲嘉南地區（6.9 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，其中桃竹苗地區的 8.5 分最高（表 14）。在 4G 行動電話網路涵蓋率平均滿意度方面，各地區滿意度皆高於 7 分，其中以桃竹苗地區的 8.4 分最高，雲嘉南地區的 7.0 分最低（表 15）。

（2）基本差異分析

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

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 7.8 分、7.7 分，4G 行動電話網路涵蓋率平均滿意度則分別為 7.8 分、7.6 分。

依年齡區分，各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 8.0 分最高，66 歲及以上的 7.4 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 46-55 歲的 8.0 分最高，66 歲及以上的 7.5 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 4G 行動電話網路傳輸速度平均滿意度的分數為 7.9 分，高於其他婚姻狀況者；已婚者於 4G 行動電話網路涵蓋率平均滿意度的分數為 7.8 分，高於其他婚姻狀況者；鰥寡/分居者兩項滿意度分別為 7.0 分、7.2 分，皆低於其他婚姻狀況者。

（3）社會經濟身分差異分析

單因子變異數分析結果顯示，民眾對目前最常使用的 4G 行動電話網路傳輸速度平均滿意度，於居住狀況、行業及個人平均月收入達顯著差異；民眾對目前最常使用的 4G 行動電話網路涵蓋率平均滿意度，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（7.8 分）於 4G 行動電話網路傳輸速度平均滿意度高於租屋者（7.4 分）。於 4G 行動電話網路涵蓋率平均滿意度方面，自有房屋者（7.8 分）高於租屋者（7.3 分）。

依教育程度區分，民眾對目前最常使用的 4G 行動電話網路涵蓋率平均滿意度，以國中或初中程度者（8.0 分）最高、小學及以下程度者（6.8 分）最低。

依行業區分，民眾對目前最常使用的 4G 行動電話網路傳輸速度平均滿意度，以營建工程業（8.5 分）最高、醫療保健及社會工作服務業（6.8 分）最低。

依個人平均月收入區分，民眾對目前最常使用的 4G 行動電話網路傳輸速度平均滿意度，以 5 萬-未滿 6 萬元收入者（8.3 分）最高、未滿 1 萬元收入者（7.5 分）最低。

（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（係指受訪者為 5G 用戶且實際使用 5G 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 7.9 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 7.6 分（表 17）（1 分表示非常不滿意，10 分表示非常滿意）（N=464，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	8.0
桃竹苗	8.3
中彰投	7.7
雲嘉南	7.0
高屏澎	8.4
宜花東	7.5
總平均	**7.9**

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	7.9
桃竹苗	8.1
中彰投	7.5
雲嘉南	6.6
高屏澎	8.2
宜花東	7.1
總平均	**7.6**

資料來源：本研究彙整。

2. 比較分析

（1）區域差異分析

單因子變異數分析結果顯示，民眾對目前最常使用的 5G 行動電話網路傳輸速度平均滿意度、5G 行動電話網路涵蓋率平均滿意度，皆於居住地區達顯著差異。

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 8.4 分最高、雲嘉南地區的 7.0 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 8.2 分最高、雲嘉南地區的 6.6 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 7.8 分，7.9 分；5G 行動電話網路涵蓋率平均滿意度則分別為 7.6 分、7.7 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 8.1 分最高、66 歲及以上的 7.3 分最低；5G 行動電話網路涵蓋率平均滿意度方面，以 26-35 歲的 7.8 分最高、66 歲及以上的 7.3 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，以未婚者的 8.1 分最高、鰥寡/分居者的 7.4 分最低；5G 行動電話網路涵蓋率平均滿意度方面，以未婚者的 7.8 分最高、鰥寡/分居者的 7.3 分最低。

（3）社會經濟身分差異分析

單因子變異數分析結果顯示，民眾對目前最常使用的 5G 行動電話網路傳輸速度平均滿意度、5G 行動電話網路涵蓋率平均滿意度，皆於行業、個人平均月收入達顯著差異。

依行業區分，民眾對目前最常使用的 5G 行動電話網路傳輸速度平均滿意度，以藝術、娛樂及休閒服務業（9.2 分）最高、退休者（6.8 分）最低。於 5G 行動電話網路涵蓋率平均滿意度方面，以電力及燃氣供應業（8.7 分）最高、教育業（6.6 分）最低。

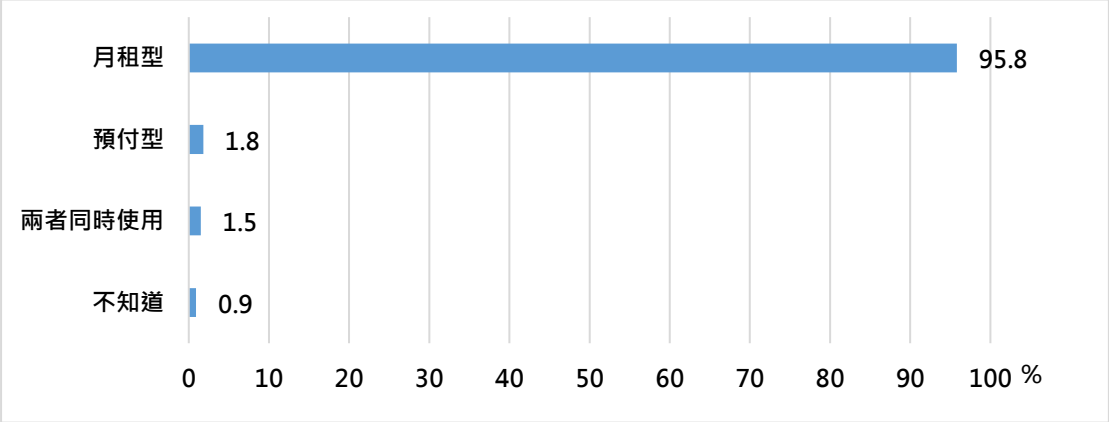
依個人平均月收入區分，民眾對目前最常使用的 5G 行動電話網路傳輸速度平均滿意度，以 6 萬元以上收入者（8.3 分）最高、未滿 1 萬元收入者（6.6 分）最低。於 5G 行動電話網路涵蓋率平均滿意度方面，以 6 萬元以上收入者（8.1 分）最高、未滿 1 萬元收入者（6.5 分）最低。

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（95.8%）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 1.8%與 1.5%（圖 17）。每月行動電話帳單平均費用為新臺幣（以下同）740.0 元（N=1,172，有使用手機且使用月租型方案者）（表 18）。



Base：N=1,205，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	702.1
桃竹苗	752.2
中彰投	770.2
雲嘉南	846.8
高屏澎	661.8
宜花東	807.3
總平均	**740.0**

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，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，其中北北基地區的 98.4%最高、中彰投地區的 92.1%最低。每月行動電話帳單平均費用方面，以雲嘉南地區的 846.8 元最高、高屏澎地區的 661.8 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，於年齡、婚姻狀況達顯著差異。

依性別區分，男性（95.1%）和女性（96.5%）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 778.1 元高於女性的 704.5 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 46-55 歲的 98.2%最高、16-25 歲的 91.4%最低。關於每月行動電話帳單平均費用，以 36-45 歲的 930 元最高、66 歲及以上的 535 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（96.9%）的比例最高、未婚者（94.3%）的比例最低。詢問每月行動電話帳單平均費用，以未婚者的 911.8 元最高，鰥寡/分居者的 627.5 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，於教育程度、行業及個人平均月收入達顯著差異。

依教育程度區分，民眾每月行動電話帳單費用，以小學及以下程度者的 1,100 元最高、國中或初中程度者的 581 元最低。

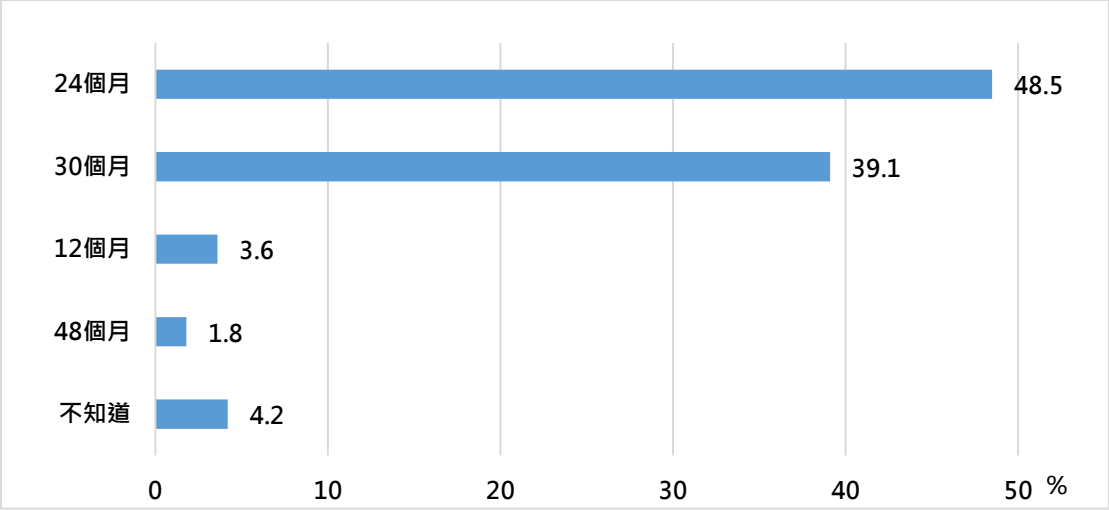
依行業區分，民眾每月行動電話帳單費用，以農、林、漁、牧業的 1,942 元最高、在找尋工作或等待恢復工作而無報酬者的 500 元最低。

依個人平均月收入區分，無收入者每月行動電話帳單費用為 1,197 元最高，1 萬-未滿 2 萬元為 570 元最低。

（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（48.5%）為多數，其次為 30 個月（39.1%）（圖 18）；而民眾認為理想的手機門號綁約期限為 21.0 個月（N=1,172，有使用手機且使用月租型方案者）（表 19）。



Base：N=1,172，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	19.2
桃竹苗	23.5
中彰投	21.9

雲嘉南	20.3
高屏澎	22.3
宜花東	16.5
總平均	**21.0**

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，民眾理想的手機門號綁約期限，於居住地區達顯著差異。

交叉分析發現，除桃竹苗地區（57.8%）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，其中以宜花東地區（63.6%）比例最高、高屏澎地區（49.2%）比例最低。而民眾認為理想的手機門號綁約期限以桃竹苗地區的 23.5 個月最多、宜花東地區的 16.5 個月最少（表 19）。

（2）基本差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾手機門號綁約期限於年齡、婚姻狀況達顯著差異。

依性別區分，男性（49.7%）和女性（47.3%）的手機門號綁約期限皆以 24 個月為主，男性理想的手機門號綁約期限平均數為 20.9 個月，女性理想的手機門號綁約期限平均數為 21.0 個月。

依年齡區分，除 36-45 歲（46.9%）和 56-65 歲（47.8%）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（55.1%）比例最高，16-25 歲（45.1%）比例最低。理想的手機門號綁約期限平均數，以 36-45 歲的 21.4 個月最多。

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，其中以已婚者（49.1%）比例最高，鰥寡/分居者（44.1%）比例最低。理想的手機門號綁約期限平均數，以已婚者的 21.3 個月最多，鰥寡/分居者的 19.5 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，於居住狀況、行業達顯著差異。

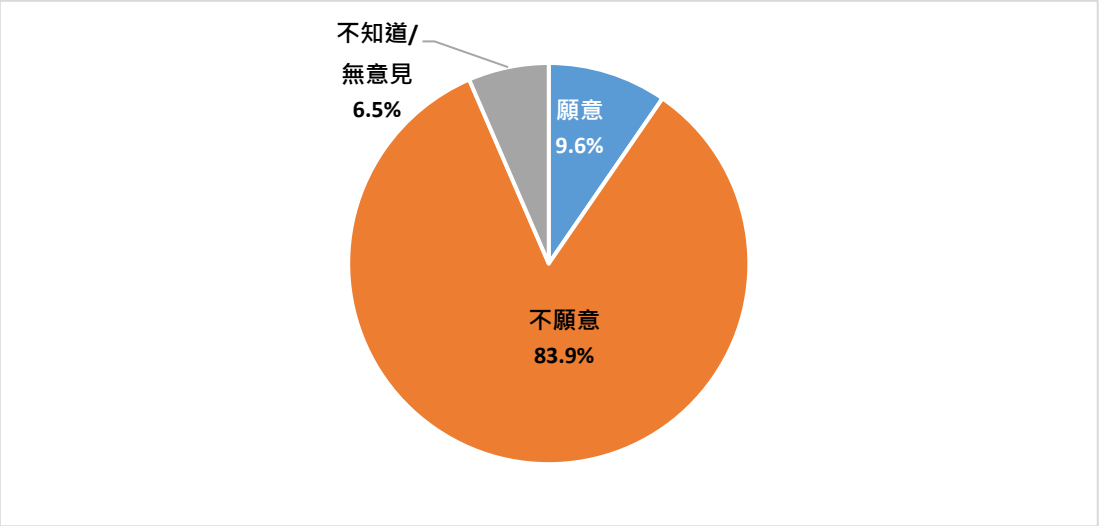
依居住狀況區分，自有房屋者（21 個月）高於租屋者（20 個月）。

依行業區分，以製造業（23 個月）最高、在找尋工作或等待恢復工作而無報酬者（13 個月）為最低。

（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（83.9%）不願意提高資費減少綁約期限，僅有 9.6%願意（圖 19）。



Base：N=1,172，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 91.3%最高；願意者以雲嘉南地區 18.4%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，於年齡、婚姻狀況達顯著差異。

依性別區分，男性（83.4%）和女性（84.5%）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 66 歲及以上（87.8%）的比例最高；願意者以 16-25 歲（16.4%）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 86.6%最高；願意者以未婚者的 14.4%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。

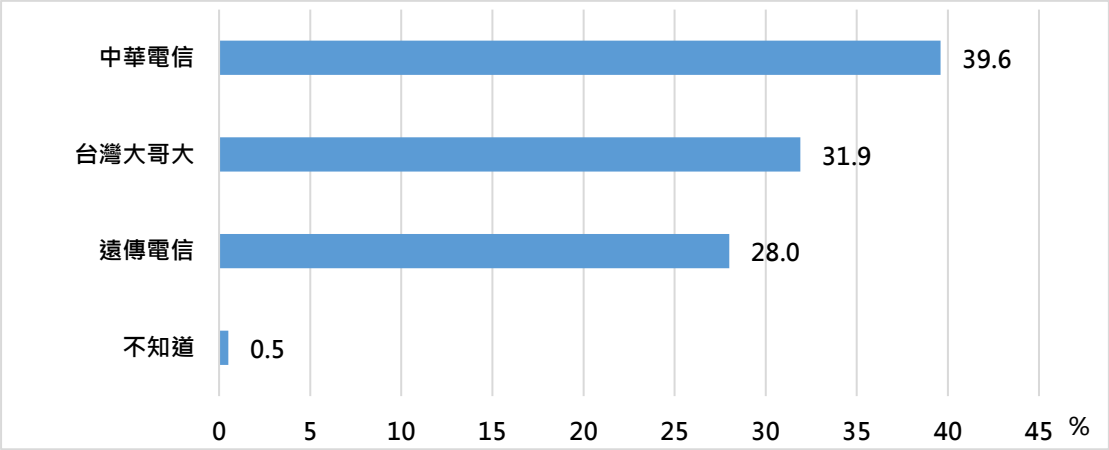
依教育程度區分，各教育程度者皆以不願意提高資費減少綁約期限比例較高，其中以高中職程度者（87.2%）的占比最高；願意者以專科程度者（13.7%）占比最高。

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 1 萬-未滿 2 萬元收入者的 87.0%最高；願意者以 5 萬-未滿 6 萬元收入者的 13.5%最高。

（四） 最常使用的門號所屬電信業者與選用原因 Q33 Q34

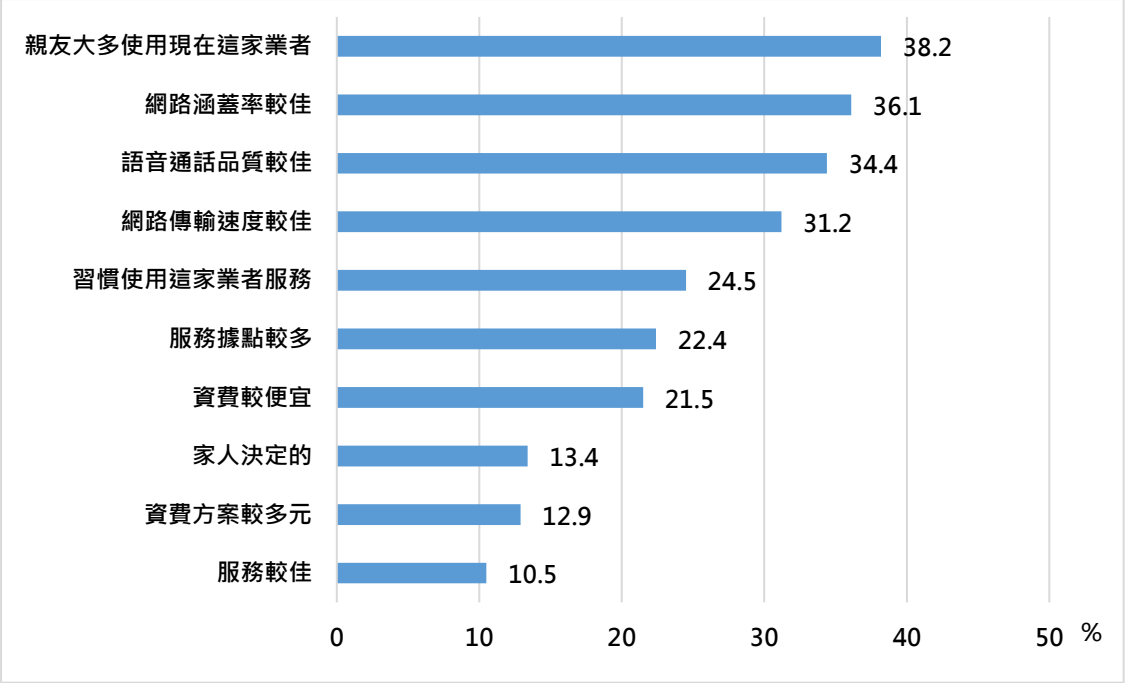
1. 整體分析

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（39.6%）占比最高，其次為台灣大哥大（31.9%）、遠傳電信（28.0%）（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」（38.2%）比例最高，其次為「網路涵蓋率較佳（所到之處是否都有網路）」（36.1%）、「語音通話品質較佳」（34.4%）（圖 21）。



Base：N=1,205，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=1,200，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，除北北基地區（42.1%）、中彰投地區（35.4%）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，其中以雲嘉南地區的 55.7%占比最高，高屏澎地區的 39.8%占比最低。民眾選用特定行動電話業者的原因，北北基地區（45.2%）、雲嘉南地區（35.1%）和高屏澎地區（42.9%）以「親友大多使用現在這家業者」為主，桃竹苗地區（51.6%）和中彰投地區（39.2%）以「網路涵蓋率較佳」為多數，宜花東地區（36.5%）則以「語音通話品質較佳」比例最高。另外，桃竹苗地區在「服務據點較多」之比例較其他地區高，占比為 33.6%。

（2）基本差異分析

依性別區分，男性（39.0%）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 33.4%略高於女性的 30.6%；選用遠傳電信者，則以女性的 28.9%略高於男性的 27.1%。選用特定行動電話業者的原因，男性（36.9%）以「網路涵蓋率較佳」為多數，女性（42.2%）則以「親友大多使用現在這家業者」為主。

依年齡區分，16-25 歲（36.0%）、36-45 歲（37.5%）最常使用的門號所屬電信業者以台灣大哥大占比最高，26-35 歲（39.6%）最常使用的門號所屬電信業者以遠傳電信為主，其餘年齡層皆以中華電信為多數，其中以 66 歲及以上的 58.3%最高，46-55 歲的 37.0%最低。民眾選用特定行動電話業者的原因，16-25 歲（35.0%）、26-35 歲（41.1%）以「網路傳輸速度較佳（整體上網的上傳或下載速度感受）」為多數，36-45 歲（43.0%）、56-65 歲（42.0%）和 66 歲及以上（42.1%）以「親友大多使用現在這家業者」為主，46-55 歲（45.8%）則以「網路涵蓋率較佳」比例最高。

依婚姻狀況區分，除未婚者（35.6%）最常使用的門號所屬電信業者以台灣大哥大信為多數外，鰥寡/分居者（48.0%）和已婚者（42.9%）皆以中華電信為主。民眾選用特定行動電話業者的原因，除未婚者（36.5%）以「網路傳輸速度較佳」為多數外，已婚者（42.7%）和鰥寡/分居者（34.9%）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 19.5%。

（五） 行動電話業者滿意度 Q35

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾使用這家行動電話業者的平均滿意度為 8.0 分（表 20）（1 分表示非常不滿意，10 分表示非常滿意）（N=1,200，有使用手機，且知道由哪家業者提供服務者）。

表 20 行動電話業者滿意度（區域別）

居住地區	平均分數
北北基	7.9
桃竹苗	8.6
中彰投	7.9
雲嘉南	7.3
高屏澎	8.4
宜花東	7.8
總平均	**8.0**

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，民眾對使用這家行動電話業者的平均滿意度，於居住地區達顯著差異。

依居住地區區分，各地區於使用這家行動電話業者的平均滿意度皆高於 7 分，其中桃竹苗地區的 8.6 分最高、雲嘉南地區的 7.3 分最低（表 20）。

（2）基本差異分析

單因子變異數分析結果顯示，民眾對使用這家行動電話業者的平均滿意度，於年齡、婚姻狀況達顯著差異。

依性別區分，男、女性使用這家行動電話業者的平均滿意度皆為 8 分。

依年齡區分，各年齡層對使用這家行動電話業者的平均滿意度皆高於 7 分，其中以 46-55 歲的 8.2 分最高，66 歲及以上的 7.8 分最低。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況對使用這家行動電話業者的平均滿意度皆高於 7 分，其中未婚者的 8.1 分最高、鰥寡/分居者的 7.5 分最低。

（3）社會經濟身分差異分析

單因子變異數分析結果顯示，民眾對使用這家行動電話業者的平均滿意度，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，自有房屋者（8.0 分）於使用這家行動電話業者的平均滿意度高於租屋者（7.8 分）。

依教育程度區分，民眾對使用這家行動電話業者的平均滿意度，以國中或初中程度者（8.1 分）最高、小學及以下程度者（7.4 分）最低。

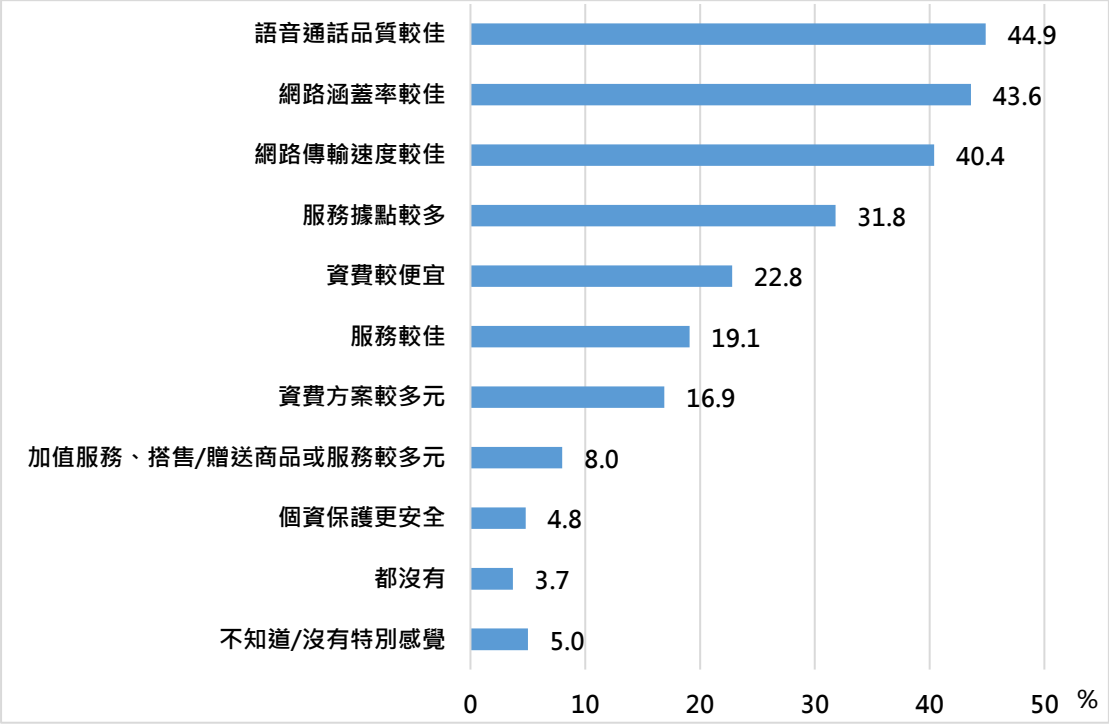
依行業區分，民眾對使用這家行動電話業者的平均滿意度，以電力及燃氣供應業（8.8 分）最高、在找尋工作或等待恢復工作而無報酬者（6.9 分）最低。

依個人平均月收入區分，民眾對使用這家行動電話業者的平均滿意度，以 5 萬-未滿 6 萬元（8.2 分）最高、無收入者（7.4 分）最低。

（六） 行動電話業者服務體驗情形 Q36 Q37

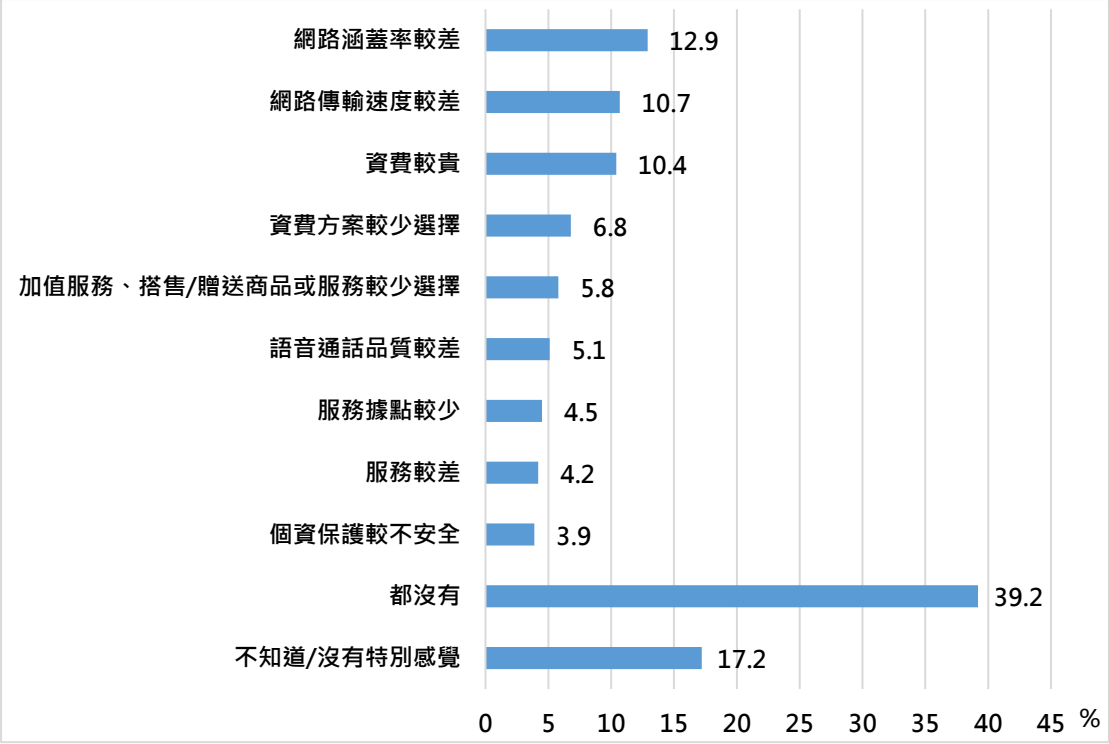
1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾認為使用這家行動電話業者服務體驗較佳的項目，以「語音通話品質較佳」(44.9%) 比例最高，其次為「網路涵蓋率較佳」(43.6%)、「網路傳輸速度較佳」(40.4%)(圖 22)。詢問其認為服務體驗較糟的服務項目，多數民眾表示「都沒有」(39.2%)、「不知道/沒有特別感覺」(17.2%)；而認為服務項目較糟者，以「網路涵蓋率較差」(12.9%) 比例最高，其次為「網路傳輸速度較差」(10.7%)、「資費較貴」(10.4%)(圖 23)。



Base: N=1,200，複選（有使用手機，且知道由哪家業者提供服務者）

圖 22 行動電話業者服務體驗較佳的項目



Base：N=1,200，複選（有使用手機，且知道由哪家業者提供服務者）

圖 23　行動電話業者服務體驗較糟的項目

2. 比較分析

（1）區域差異分析

交叉分析發現，關於民眾認為使用這家行動電話業者服務體驗較佳的項目，北北基地區（61.5%）和宜花東地區（44.5%）以「語音通話品質較佳」為多數，桃竹苗地區（54.5%）和中彰投地區（45.3%）以「網路涵蓋率較佳」比例最高，雲嘉南地區（38.4%）以「服務據點較多」為主，高屏澎地區（42.9%）則以「網路傳輸速度較佳」占比最多。

另一方面，關於民眾認為使用這家行動電話業者服務體驗較糟的項目，各地區皆以「都沒有」為多數，其中以高屏澎地區（49.4%）占比最高。各地區次高比例之選項，雲嘉南地區（19.9%）為「網路傳輸速度較差」、高屏澎地區（11.3%）為「資費方案較少選擇」，其餘地區以「不知道/沒有特別感覺」為多數，進一步觀察後者地區中認為使用這家行動電話業者服務體驗較糟者，北北基地區（14.5%）、中彰投地區（12.1%）和宜花東地區（10.0%）以「網路涵蓋率較差」為主，桃竹苗地區（10.8%）則以「資費較貴」為多數。

（2）基本差異分析

依性別區分，民眾認為使用這家行動電話業者服務體驗較佳的項目，男性（46.2%）和女性（43.7%）皆以「語音通話品質較佳」為多數。此外，女性在「服務據點較多」以 34.8%較男性的 28.7%高。關於民眾認為使用這家行動電話業者服務體驗較糟的項目，男性（41.9%）和女性（36.6%）皆以「都沒有」為多數，次高比例皆為「不知道/沒有特別感覺」，占比分別為 15%、19.3%；認為服務項目較糟者，男性（12.1%）和女性（13.6%）皆以「網路涵蓋率較差」比例最高。

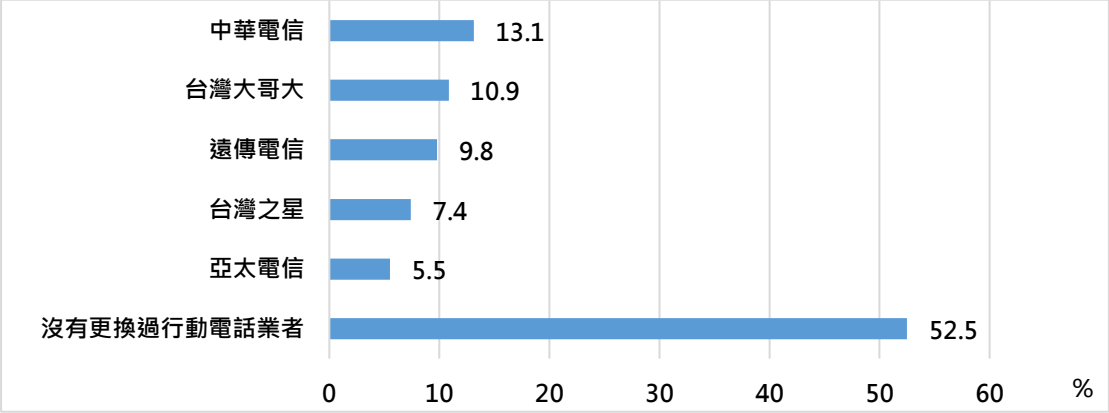
依年齡區分，民眾認為使用這家行動電話業者服務體驗較佳的項目，16-25 歲（48.6%）和 26-35 歲（52.6%）以「網路傳輸速度較佳」為多數，36-45 歲（48.0%）和 56-65 歲（45.1%）以「網路涵蓋率較佳」為主，而 46-55 歲（51.8%）和 66 歲及以上（49.3%）則以「語音通話品質較佳」占比最高。關於民眾認為使用這家行動電話業者服務體驗較糟的項目，各年齡層皆以「都沒有」為多數，其中 66 歲及以上（45.8%）比例最高、36-45 歲（32.7%）比例最低。次高比例除 26-35 歲（13.5%）以「網路涵蓋率較差」為主外，其他年齡層皆為「不知道/沒有特別感覺」，其中 66 歲及以上（19.0%）比例最高、36-45 歲（16.1%）比例最低；認為服務項目較糟者，除 66 歲及以上（9.8%）以「網路傳輸速度較差」為多數外，其他年齡層皆以「網路涵蓋率較差」為主，其中以 36-45 歲（15.5%）占比最高、46-55 歲（12.4%）占比最低。

依婚姻狀況區分，民眾認為使用這家行動電話業者服務體驗較佳的項目，未婚者（50.2%）以「網路傳輸速度較佳」比例最高，已婚者（46.9%）和鰥寡/分居者（39.3%）則以「語音通話品質較佳」占比最高，此外，未婚者於「資費方案較多元」（21.3%）、「加值服務、搭售/贈送商品或服務較多元」（13.1%）比例皆明顯高於其他族群。關於民眾認為使用這家行動電話業者服務體驗較糟的項目，各婚姻狀況皆以「都沒有」為多數，其中以已婚者（40.5%）比例最高、未婚者（36.8%）比例最低，其次皆為「不知道/沒有特別感覺」，其中以鰥寡/分居者（18.8%）比例最高、未婚者（14.4%）比例最低；認為服務項目較糟者，各婚姻狀況皆以「網路涵蓋率較差」為多數，其中以鰥寡/分居（13.5%）比例最高。

（七） 更換最常使用行動電話業者情形與原因 Q38 Q39

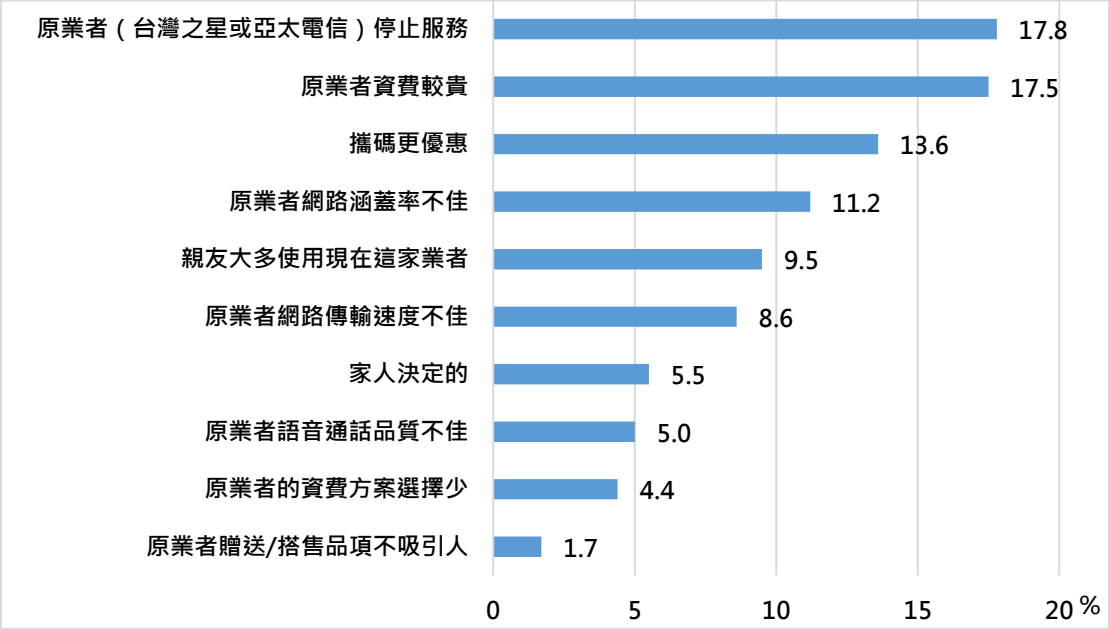
1. 整體分析

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（52.5%）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（13.1%）比例最高，其次為台灣大哥大（10.9%）、遠傳電信（9.8%）（圖 24）。而民眾更換的最主要原因，以「原業者停止服務（17.8%）比例最高，其次為「原業者資費較貴」（17.5%）、「攜碼更優惠」（13.6%）（圖 25）。



Base: N=1,200，單選（有使用手機，且知道由哪家業者提供服務者）

圖 24 更換最常使用的行動電話業者



Base：N=560，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 25 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，其中以宜花東地區的 63.0%最高；有更換過者，北北基地區（14.5%）、雲嘉南地區（12.1%）和高屏澎地區（13.1%）的前一家業者以中華電信比例最高，桃竹苗地區（18.3%）、中彰投地區（13.8%）和宜花東地區（11.3%）則以台灣大哥大為多數。民眾更換的最主要原因，北北基地區（22.4%）和雲嘉南地區（18.0%）以「原業者停止服務」比例最高，桃竹苗地區（25.5%）以「原業者資費較貴」為多數，中彰投地區（25.1%）以「攜碼更優惠」為主，高屏澎地區（18.8%）和宜花東地區（17.9%）則以「原業者網路涵蓋率不佳」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（53.2%）和女性（51.8%）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（14.3%）的前一家業者以中華電信為多數，女性（12.5%）以台灣大哥大比例最高。民眾更換的最主要原因，男性（20.7%）以「原業者停止服務」為多數，女性（17.9%）則以「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 64.1%最高；有更換過者，除 16-25 歲（11.6%）前一家業者以台灣之星比例最高外，其他年齡層皆以中華電信為多數，其中以 26-35 歲（17.4%）占比最高。民眾更換的最主要原因，16-25 歲（25.9%）、36-45 歲（17.6%）和 66 歲及以上（21.2%）皆以「原業者停止服務」比例最高，26-35 歲（19.0%）、46-55 歲（19.8%）和 56-65 歲（17.5%）則以「原業者資費較貴」為多數。

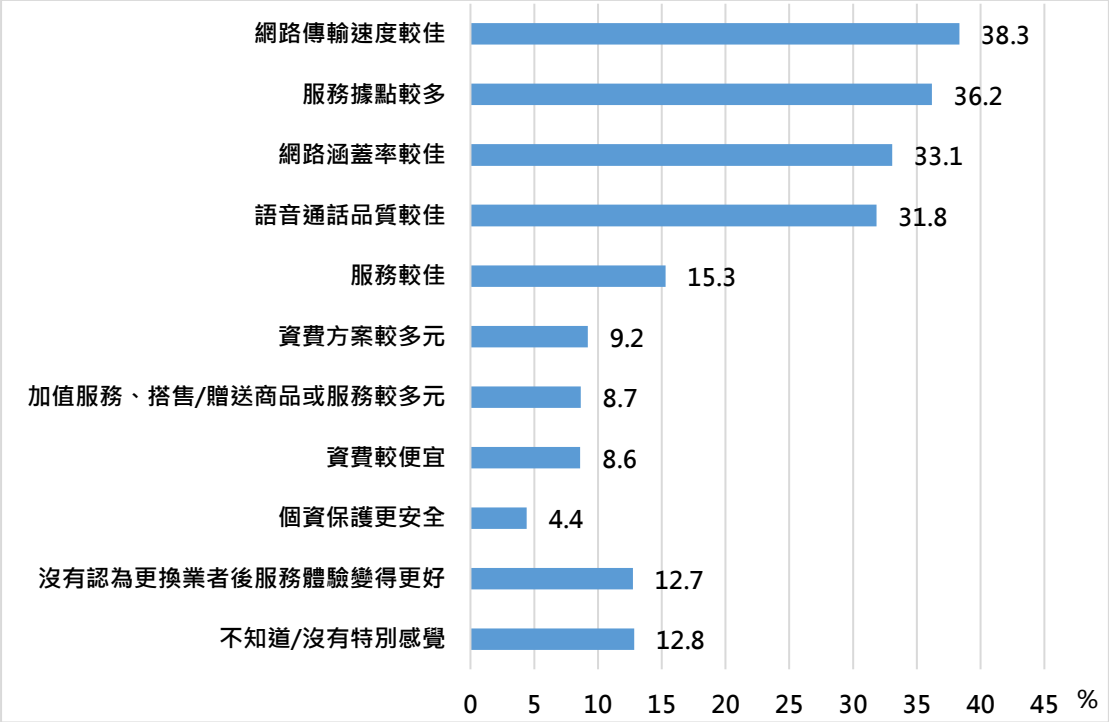
依婚姻狀況區分，關於民眾是否有換過最常使用的行動電話業者，各婚姻狀況沒有更換過的比例皆超過 5 成，其中以鰥寡/分居者的 62.1%最高；有更換過者，未婚者（13.3%）和已婚者（13.5%）的前一家業者以中華電信比例最高，鰥

寡/分居者（9.0%）則以亞太電信占比最高。民眾更換的最主要原因，未婚者（15.3%)和鰥寡/分居者(27.0%)以「原業者停止服務」比例最高，已婚者(20.2%)則以「原業者資費較貴」占比最高。

（八） 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 Q40 Q41

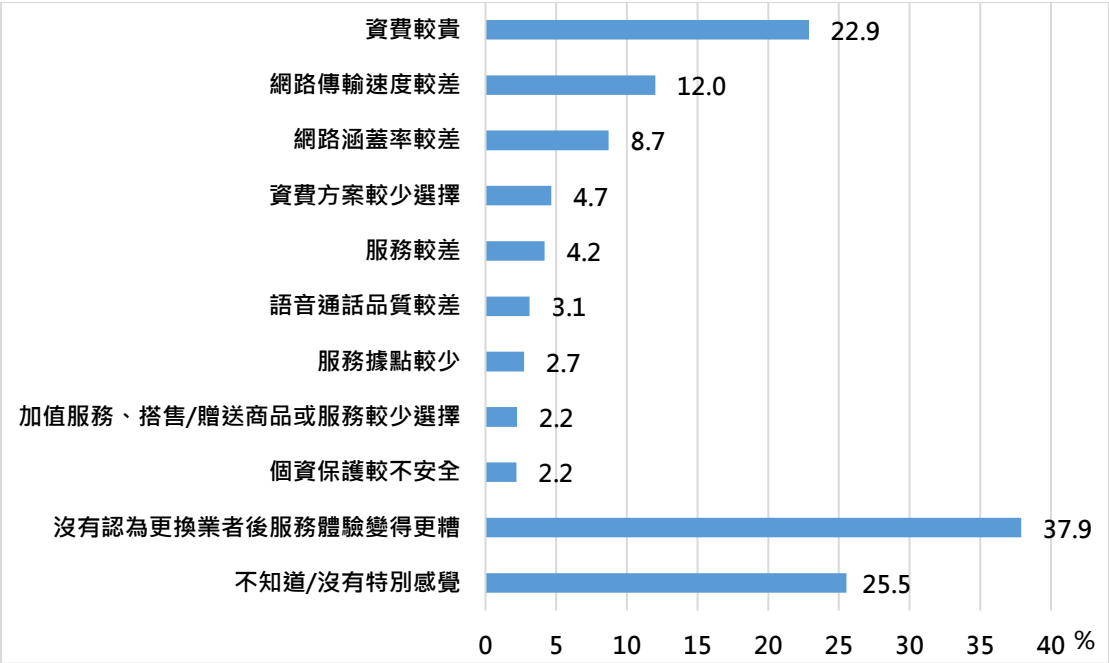
1. 整體分析

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「網路傳輸速度較佳」(38.3%）比例最高，其次為「服務據點較多」(36.2%)、「網路涵蓋率較佳」（33.1%)（圖 26)。詢問其認為變得更糟的服務項目，多數民眾表示「沒有認為更換業者後服務體驗變得更糟」(37.9%)，其次為「不知道/沒有特別感覺」(25.5%)；而認為服務項目變得更糟者，以「資費較貴」(22.9%）比例最高，其次為「網路傳輸速度較差」(12.0%)、「網路涵蓋率較差」(8.7%)（圖 27)。



Base：N=117，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 26 更換行動電話業者後變得更佳的服務項目



Base：N=117，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 27　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（56.8%）及桃竹苗地區（59.9%）以「服務據點較多」比例最高，雲嘉南地區（31.0%）以「網路涵蓋率較佳」為主，高屏澎地區以「語音通話品質較佳」(46.2%）占比最多，中彰投地區（33.3%）則以「沒有認為更換業者後服務體驗變得更好」為主，其次為「資費較便宜」(23.3%)。此外，桃竹苗地區於「服務較佳（如客服服務、申訴管道等)」比例與其他地區相比為最高，占比達 24.6%。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，北北基地區(52.1%）和桃竹苗地區（45.9%）以「沒有認為更換業者後服務體驗變得更糟」為多數，中彰投地區（43.7%）和高屏澎地區（36.5%）則以「不知道/沒有特別感覺」為主，雲嘉南地區（43.1%）則以「資費較貴」占比最高。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（38.7%）和女性（37.8%）皆以「網路傳輸速度較佳」比例最高，此外，女性在「資費方案較多元」以 12.3%較男性的 6.9%高。關於轉換業者後認為變得更糟的服務項目，男性（39.4%）和女性（36.0%）皆以「沒有認為更換業者後服務體驗變得更糟」為多數，次高比例皆為「不知道/沒有特別感覺」，占比分別為 25.1%、26.0%；認為服務項目變得更糟者，男性（21.3%）和女性（25.0%）皆以「資費較貴」比例最高。

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，16-25 歲（53.6%）、26-35 歲（53.7%）和 46-55 歲（51.2%）皆以「網路傳輸速度較佳」比例最高，36-45 歲（40.8%）和 66 歲及以上（49.2%）以「服務據點較多」為主，56-65 歲（43.4%）則以「語音通話品質較佳」占比最高，另外，36-45 歲於「資費方案較多元」（29.9%）和「加值服務、搭售/贈送商品或服務較多元」（19.4%）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，16-25 歲（54.1%）、26-35 歲（49.1%）、46-55 歲（31.2%）和 56-65 歲（43.4%）皆以「沒有認為更換業者後服務體驗變得更糟」為多數，66 歲及以上（43.6%）以「不知道/沒有特別感覺」比例最高，而 36-45 歲（45.9%）則以「資費較貴」占比最高。

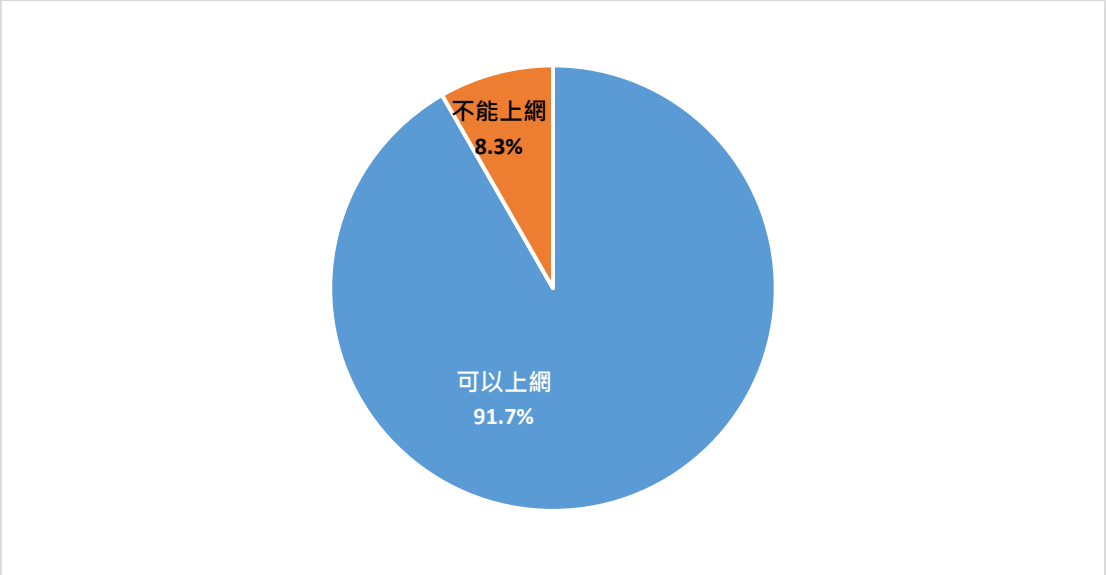
依婚姻狀況區分，原使用台灣之星/亞太電信行動電信服務者，轉換到台灣大哥大/遠傳電信後認為變得更佳的服務項目，未婚者（48.9%）以「網路傳輸速度較佳」比例最高，已婚者（45.8%）以「服務據點較多」占比最高，鰥寡/分居者（36.0%）則以「不知道/沒有特別感覺」為主。此外，未婚者於「網路涵蓋率較佳」（41.2%）比例高於其他族群，已婚者則於「服務據點較多」（45.8%）占比高於其他族群。關於轉換業者後認為變得更糟的服務項目，各婚姻狀況皆以「沒有認為更換業者後服務體驗變得更糟」為多數，其中以未婚者（45.3%）比例最高；認為服務項目變得更糟者，各婚姻狀況皆以「資費較貴」為主，其中鰥寡/分居者（34.8%）比例最高。

五、 固定寬頻網路使用情形

（一）住處上網普及率 Q42

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾近 9 成（91.7%）在住處可以上網（含固定網路和行動網路），僅有 8.3%不能上網（圖 28）。



Base：N=1,222，單選

圖 28　在住處上網情形

2. 比較分析

（1）區域差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾在住處可不可以上網於居住地區達顯著差異。

交叉分析發現，關於民眾在住處可以上網的比例，各地區皆超過 8 成 5，其中以桃竹苗地區的 99.4%最高。

（2）基本差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾在住處可不可以上網於年齡達顯著差異。

依性別區分，男性（91.8%）和女性（91.6%）在住處可以上網的比例皆超過 9 成。

依年齡區分，除 66 歲及以上（84.1%）外，其餘年齡層在住處可以上網的比例皆超過 9 成，其中以 46-55 歲的 96.6%最高。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況在住處皆以可以上網為多數，其中以已婚者（92.6%）比例最高，未婚者和鰥寡/分居者占比分別為 91.3%、88%。

（3）社會經濟身分差異分析

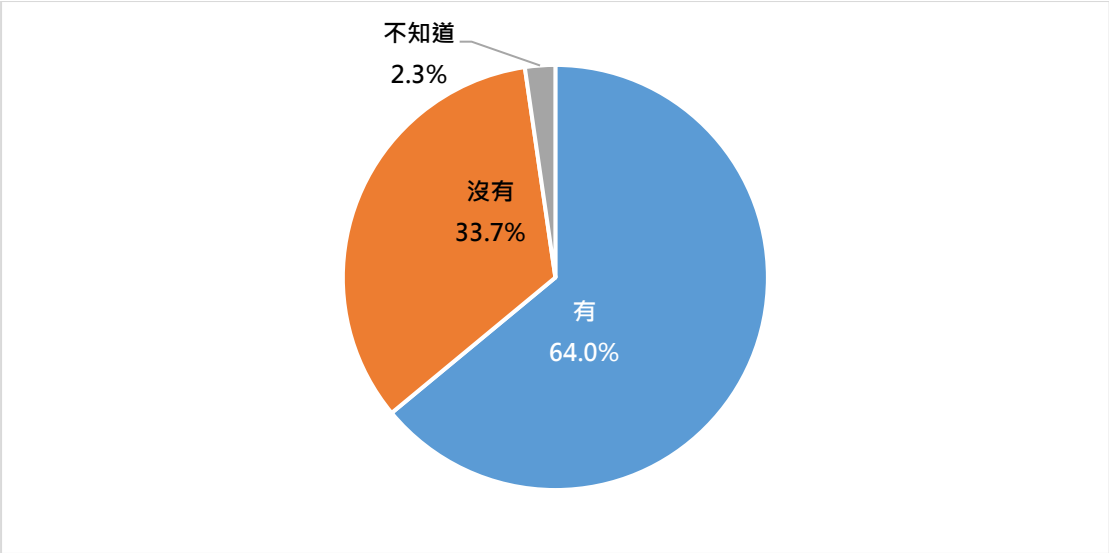
卡方檢定結果顯示，民眾在住處可不可以上網，於教育程度達顯著差異。

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（65.7%）和國中或初中程度者（87.8%）外，其餘教育程度者在住處可以上網比例皆超過 9 成，其中以專科程度者的 95.5%最高；然而小學及以下程度者超過 3 成（34.3%）在住處不能上網。

（二）住處固定寬頻網路使用情形 Q43

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾超過 6 成（64%）住處有使用固定寬頻網路，33.7%沒有使用（圖 29）。



Base: N=1,120，單選（在住處可以上網者）

圖 29　住處固定寬頻網路使用情形

2. 比較分析

（1）區域差異分析

交叉分析發現，各地區皆以有使用為主，其中以桃竹苗地區的 85.6%最高、高屏澎地區的 53%最低。

（2）基本差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾住處固定寬頻網路使用情形，於性別、婚姻狀況達顯著差異。

依性別區分，男性（60.2%）和女性（67.7%）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 46-55 歲的 70.7%最高、36-45 歲的 59.8%最低。

依婚姻狀況區分，除鰥寡/分居者（51.8%）以沒有使用固定寬頻網路為多數外，其他婚姻狀況者住處皆以有使用固定寬頻網路為主，其中未婚者和已婚者占比分別為 64.2%、67.1%。

（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、教育程度達顯著差異。

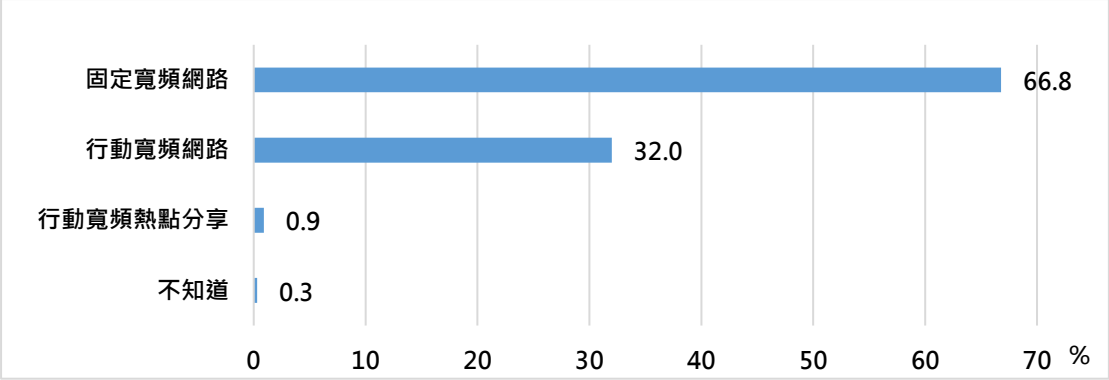
依居住狀況區分，自有房屋者（67.9%）和租屋者（49%）住處皆以有使用固定寬頻網路為多數。

依教育程度區分，除小學及以下程度者（41.6%）於住處以有使用固定寬頻網路不超過 5 成外，其他各教育程度者於住處皆以有使用固定寬頻網路皆超過 5 成以上，其中以大學程度者的 67.9%最高、國中或初中程度者的 53%最低。

（三）在住處最常使用的上網方式 Q44

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」(66.8%）為主，其次為「行動寬頻網路」(32%)，僅有 0.9%最常使用「行動寬頻熱點分享」(圖 30)。



Base: N=717，單選（住處有使用固定寬頻網路者）

圖 30　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，其中以雲嘉南地區（74.7%）比例最高、桃竹苗地區（54.8%）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（67%）和女性（66.6%）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 56-65 歲（76.9%）比例最高、26-35 歲（58.4%）比例最低。

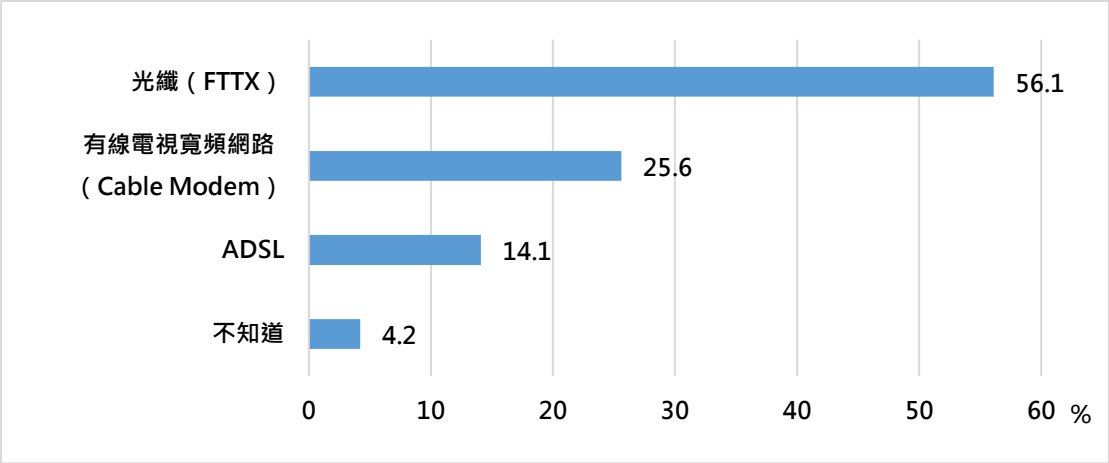
依婚姻狀況區分，住處有使用固定寬頻網路者，各婚姻狀況在住處最常使用的上網方式皆以「固定寬頻網路」為多數，其中以鰥寡/分居者的 69.9%最高、未婚者的 64.8%最低。

（四）住處使用的固定寬頻網路服務 Q45 Q46

1. 整體分析

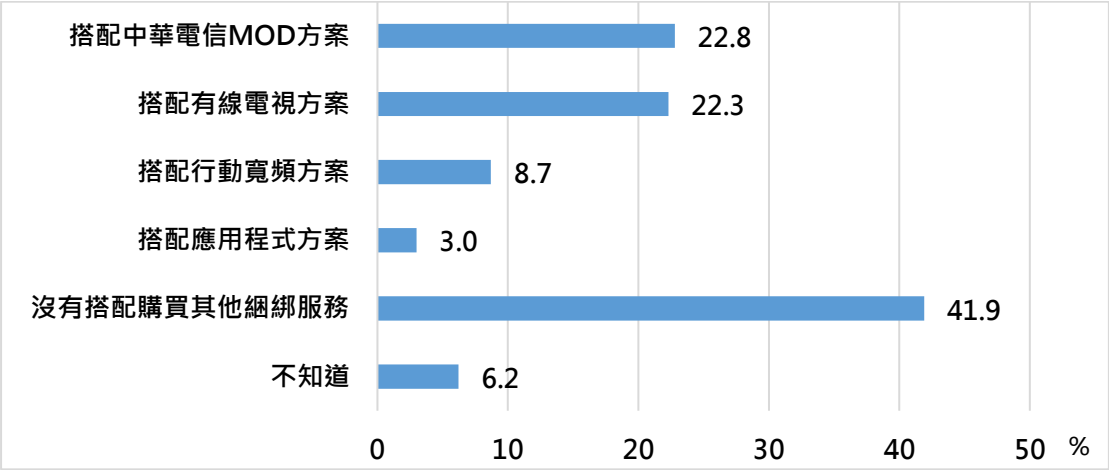
我國 16 歲以上民眾住處使用的固定寬頻網路服務以「光纖（FTTX）」為多數，占 56.1%，其次為「有線電視寬頻網路（Cable Modem）」（25.6%）、ADSL（14.1%）（圖 31）。進一步詢問民眾住處申裝的固定寬頻網路搭配購買的綑綁服務，以「沒有搭配購買其他綑綁服務」為多數，比例為 41.9%；有搭配綑綁服務

購買者，以「搭配中華電信 MOD」（22.8%）比例最高，其次為「搭配有線電視方案」（22.3%）（圖 32）。



Base: N=717，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服務



Base: N=717，複選（住處有使用固定寬頻網路者）

圖 32　住處申裝的固定寬頻網路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，除北北基地區（36.6%）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（83.7%）比例最高，雲嘉南地區（50.9%）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，除北北基地區（38.1%）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（69.3%）占比最高。

（2）基本差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾住處使用的固定寬頻網路服務，於婚姻狀況達顯著差異。

依性別區分，男性（58.5%）和女性（54.2%）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 40.7%、42.9%。

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 16-25 歲（58.5%）比例最高，66 歲及以上（52%）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 56-65 歲（49.4%）比例最高，另外 46-55 歲有搭配購買者，於「搭配有線電視方案」（27.2%）比例較其他年齡層高。

依婚姻狀況區分，除鰥寡/分居者（30.8%）住處使用的固定寬頻網路服務以「ADSL」為多數外，未婚者（58.3%）和已婚者（58.2%）皆以「光纖」為主。此外，鰥寡/分居者於「不知道住處使用的固定寬頻網路服務」之比例，較其他族群高，為 15.3%。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（43.8%）比例最高，另外有搭配購買之鰥寡/分居者，於「搭配中華電信 MOD 方案」（34.5%）比例較其他族群高。

（3）社會經濟身分差異分析

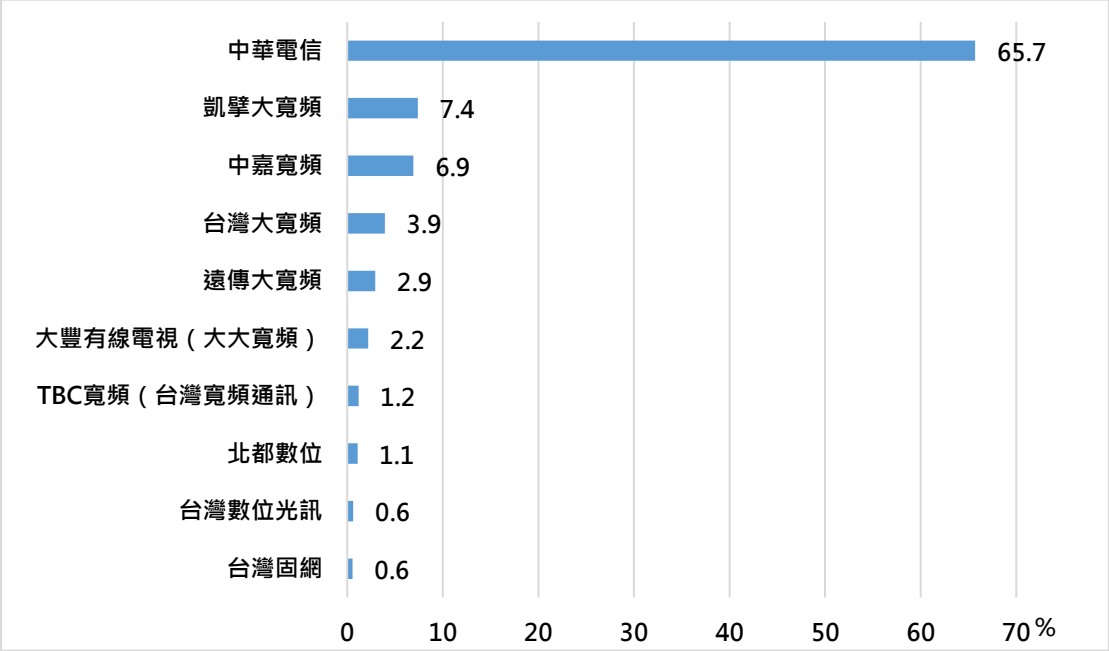
卡方檢定結果顯示，民眾住處使用的固定寬頻網路服務，於居住狀況達顯著差異。

依居住狀況區分，自有房屋者（61%）住處使用的固定寬頻網路服務以「光纖」為主，租屋者（42.1%）住處使用的固定寬頻網路服務則以「有線電視寬頻網路」比例最高。

（五）住處使用的固定寬頻網路業者與選用原因 Q47 Q48

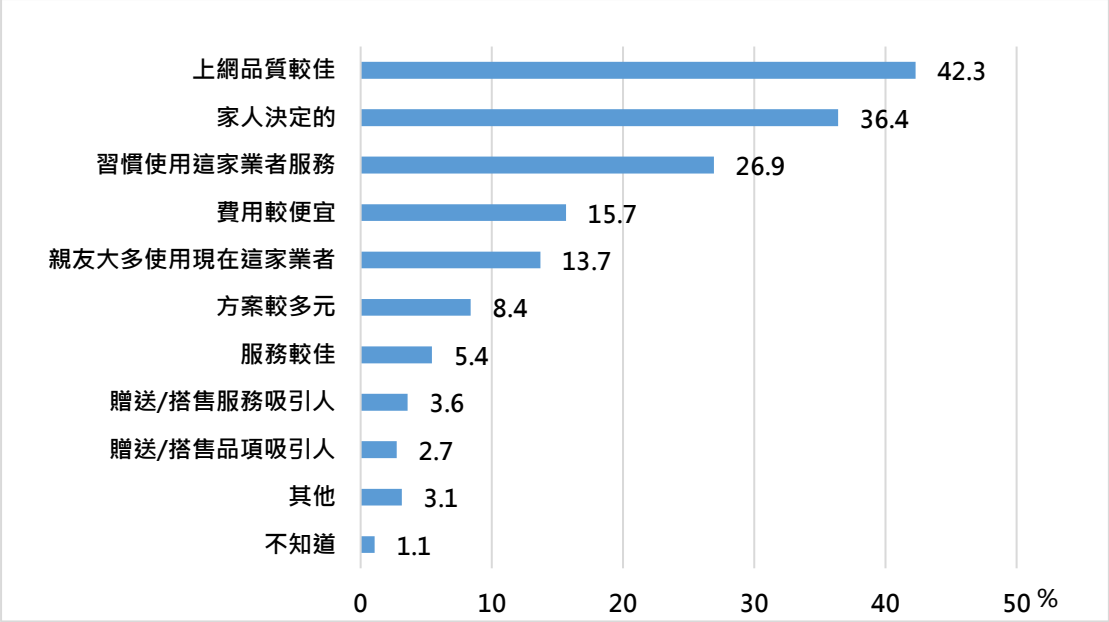
1. 整體分析

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」(65.7%)為主，其次為「凱擘大寬頻」(7.4%)、「中嘉寬頻」(6.9%)、「台灣大寬頻」(3.9%)（圖 33）。民眾選用特定固定寬頻網路業者的原因以「上網品質較佳」(42.3%)比例最高，其次為「家人決定的」(36.4%)、「習慣使用這家業者服務」(26.9%)（圖 34）。



Base: N=717，單選（住處有使用固定寬頻網路者）

圖 33　住處使用的固定寬頻網路業者（前十名）



Base: N=681，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 34　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 89.9%最高、中彰投地區的 51.7%最低，另外北北基地區於「凱擘大寬頻」的比例明顯較其他地區高，占比為 16.7%。民眾選用特定固定寬頻網路業者的原因，除桃竹苗地區（61.7%）、雲嘉南地區（37.4）以「上網品質較佳」為主外，其餘地區皆以「家人決定的」為多數，其中以宜花東地區的 52.9%最高、中彰投地區的 31.5%最低。

（2）基本差異分析

依性別區分，男性（67.3%）和女性（64.2%）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（45.3%）以「上網品質較佳」為主，女性（42.2%）則以「家人決定的」比例最高。

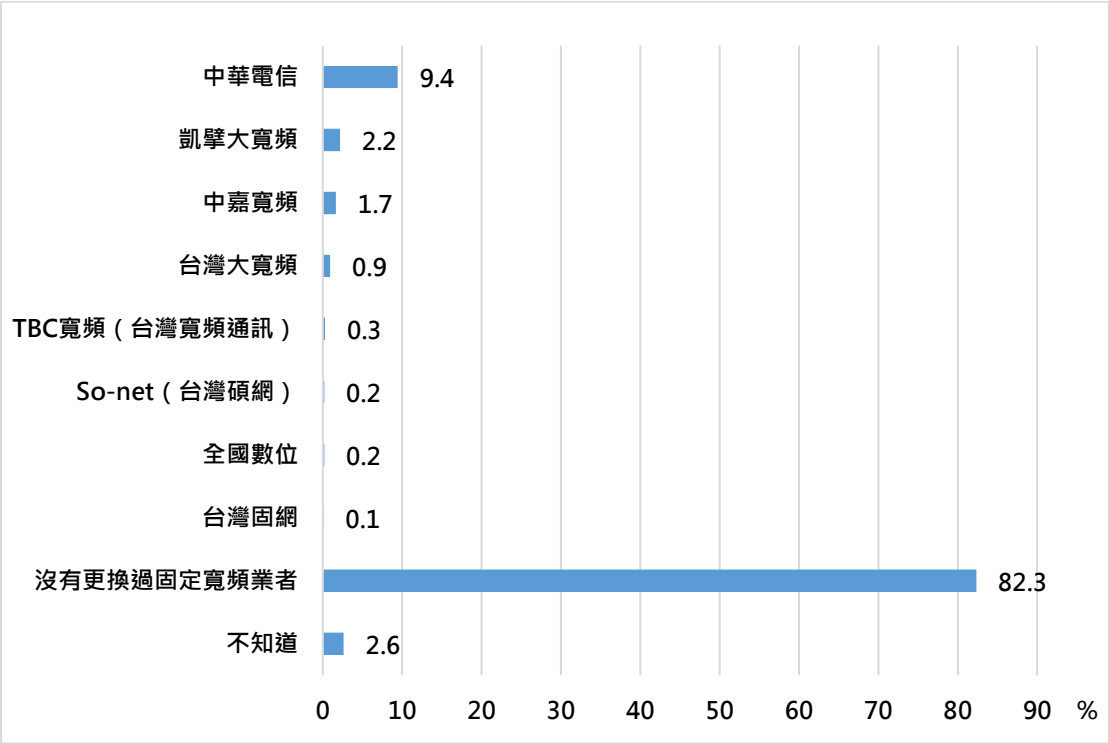
依年齡區分，各年齡層住處使用的固定寬頻網路業者皆以「中華電信」為主，其中以 66 歲及以上的 72%最高、46-55 歲的 59.7%最低。民眾選用特定固定寬頻網路業者的原因，除 16-25 歲（65.8%）和 66 歲及以上（38.3%）以「家人決定的」為多數外，其餘年齡層皆以「上網品質較佳」為主，其中以 46-55 歲的 50.1%最高、56-65 歲的 39%最低，另外，36-45 歲於「習慣使用這家業者服務」的比例較其他年齡層高，占比為 32.8%。

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，其中以鰥寡/分居者的 73.6%最高，未婚者與已婚者比例分別為 61.8%、66.7%。另外，已婚者使用「凱擘大寬頻」(8.5%) 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(44.5%)和鰥寡/分居者(34.5%)皆以「家人決定的」比例最高，已婚者（46%）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 Q49 Q50

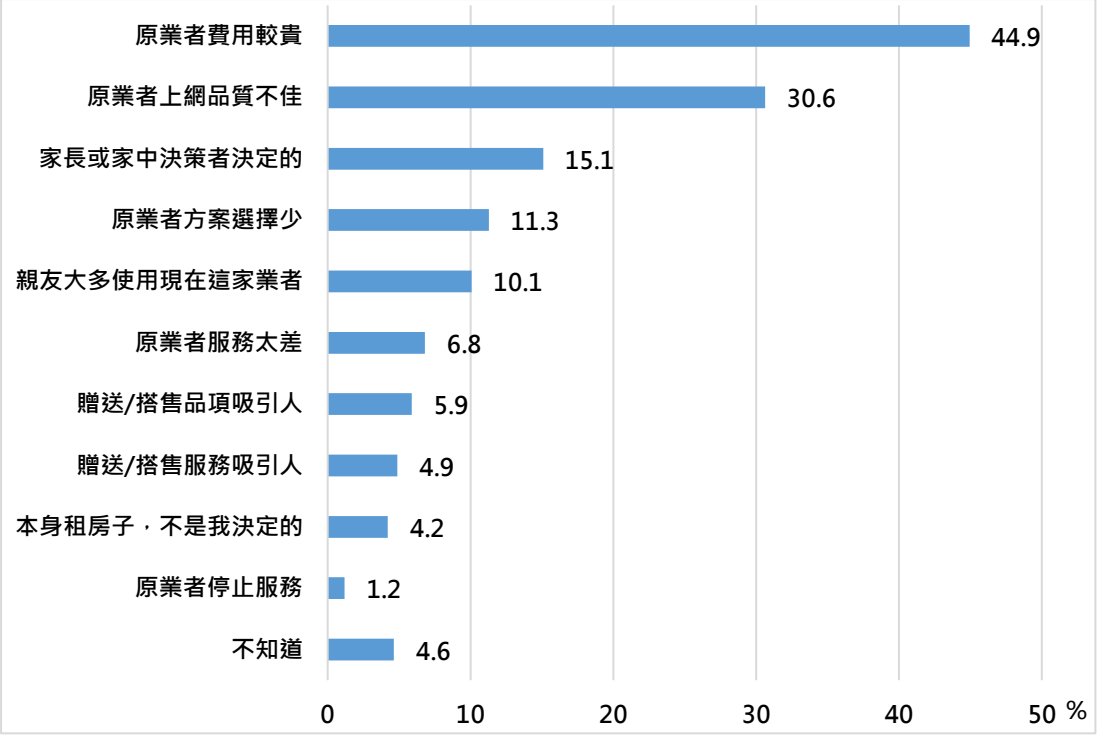
1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾超過 8 成(82.3%)住處沒有更換過固定寬頻網路業者；若有更換過，前一家業者以「中華電信」(9.4%) 占比最高(圖 35)。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」(44.9%) 為主，其次為「原業者上網品質不佳」(30.6%)、「家長或家中決策者決定的」(15.1%)(圖 36)。



Base: N=717，單選（住處有使用固定寬頻網路者）

圖 35　住處更換固定寬頻網路業者情形



Base: N=108，複選（住處有更換過固定寬頻網路業者）

圖 36　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 88.3%最高；若有更換過，各地區前一家業者皆以「中華電信」為多數，其中以高屏澎地區（19.7%）比例最高、宜花東地區（4.4%）比例最低。民眾更換固定寬頻網路業者的原因，除中彰投地區（40.6%）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，其中以高屏澎地區（50.6%）比例最高、北北基地區（42.9%）比例最低；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（83.9%）和女性（81%）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 8.4%和 10.3%。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%、44.2%。

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 56-65 歲的 85.3%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 26-35 歲（13.6%）比例最高、56-65 歲（5.5%）比例最低。民眾更換固定寬頻網路業者的原因，16-25 歲（44.3%）以「家長或家中決策者決定的」為主，26-35 歲（38.8%）以「原業者上網品質不佳」為多數，其餘年齡層皆以「原業者費用較貴」為主，其中 56-65 歲（58%）占比最高。

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（84.9%）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（13.4%）占比最高、已婚者（8.1%）占比最低。民眾更換固定寬頻網路業者的原因，各婚姻狀況皆以「原業者費用較貴」為多數，其中以鰥寡/分居者者（49.9%）比例最高、未婚者（39.9%）比例最低。

（七）住處每月固定寬頻電信費用 Q51

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)857.9 元（N=717，住處有使用固定寬頻網路者）（表 21）。

表 21　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	813.8
桃竹苗	912.8
彰中投	867.0
雲嘉南	880.4
高屏澎	820.7
宜花東	786.9
總平均	**857.9**

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桃竹苗地區的 912.8 元最高、宜花東地區的 786.9 元最低（表 21）。

（2）基本差異分析

依性別區分，女性住處每月固定寬頻電信平均費用為869.3元，高於男性的844.5元。

依年齡區分，民眾住處每月固定寬頻電信平均費用以 26-35 歲的 912.6 元最高、46-55 歲的 818.0 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已婚者的 864.1 元最高、未婚者的 841.3 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，於居住狀況、行業達顯著差異。

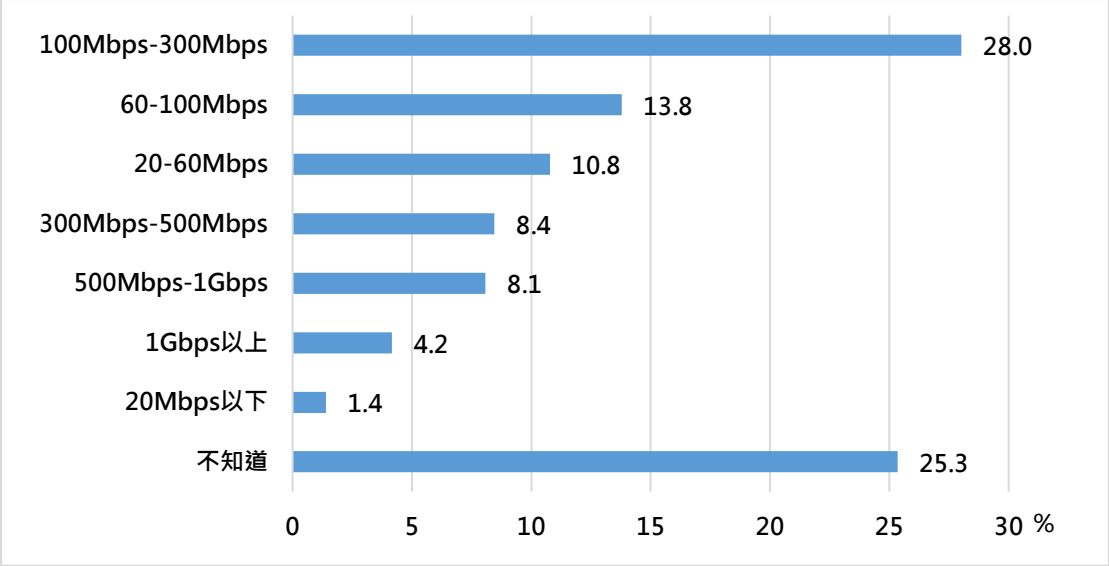
依居住狀況區分，自有房屋者住處每月固定寬頻電信平均費用為 868.7 元，高於租屋者的 780.3 元。

依行業區分，民眾住處每月固定寬頻電信平均費用，農、林、漁、牧業、教育業以及公共行政及國防/強制性社會安全業，平均費用皆高於 1,000 元，其中以教育業的 1,118.5 元最高；電力及燃氣供應業和在找尋工作或等待恢復工作而無報酬者，平均費用皆低於 700 元，其中以在找尋工作或等待恢復工作而無報酬者的 654.0 元最低。

（八）住處申裝的固定寬頻網路速度與滿意度 Q52 Q53

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾超過 2 成（25.3%）不知道住處申裝的固定寬頻網路速度，知道者則以「100-300Mbps」（28%）為多數，其次為「60-100Mbps」（13.8%）（圖 37）。而民眾對目前使用的固定寬頻網路速度平均滿意度為 7.94 分（1 分表示非常不滿意，10 分表示非常滿意）（N=717，住處有使用固定寬頻網路者）（表 22）。



Base：N=717，單選（住處有使用固定寬頻網路者）

圖 37　住處申裝的固定寬頻網路速度

表 22　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	7.8
桃竹苗	8.7
中彰投	7.6
雲嘉南	7.3
高屏澎	8.1
宜花東	7.6
總平均	**7.9**

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，除北北基地區（40.8%）、高屏澎地區（27.5%）以「100-300Mbps」、桃竹苗地區（31.7%）以「20Mbps-60Mbps」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（40.5%）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（8.7 分）、高屏澎地區（8.1 分）外，其餘地區皆低於 8 分，其中以雲嘉南地區的 7.3 分最低（表 22）。

（2）基本差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾住處申裝的固定寬頻網路速度，於性別、年齡達顯著差異；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，於婚姻狀況達顯著差異。

依性別區分，民眾住處申裝的固定寬頻網路速度，男性（29.2%）以「100Mbps-300Mbps」占比最高，女性（30.1%）則以不知道為多數；知道住處申裝的固定寬頻網路速度者，女性以「100Mbps-300Mbps」比例最高，為 27.1%。對目前使用的固定寬頻網路速度平均滿意度，男性以 8.0 分略高於女性的 7.9 分。

依年齡區分，民眾住處申裝的固定寬頻網路速度，26-35 歲（33.9%）、36-45 歲（26.5%）和 46-55 歲（31.2%）以「100Mbps-300Mbps」比例最高，其餘年齡層皆以不知道為多數，其中以 16-25 歲及 66 歲以上（32.7%）占比最高。對目前使用的固定寬頻網路速度平均滿意度，除 26-35 歲（8.2 分）和 46-55 歲（8.0 分）外，其餘年齡層皆低於 8 分，其中以 66 歲及以上的 7.8 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，未婚者（26.1%）和已婚者（29.7%）以「100Mbps-300Mbps」比例最高，鰥寡/分居者則以不知道為多數，比例為 41.9%；知道住處申裝的固定寬頻網路速度者，鰥寡/分居者（16.2%）以「100Mbps-300Mbps」比例最高。對目前使用的固定寬頻網路速度平均滿意度，以未婚者的 8.1 分最高、鰥寡/分居者的 7.2 分最低。

（3）社會經濟身分差異分析

單因子變異數分析結果顯示，民眾對目前使用的固定寬頻網路速度滿意度，於居住狀況、行業達顯著差異。

依居住狀況區分，民眾對目前使用的固定寬頻網路速度滿意度，自有房屋者以 8.1 分略高於租屋者的 7.3 分。

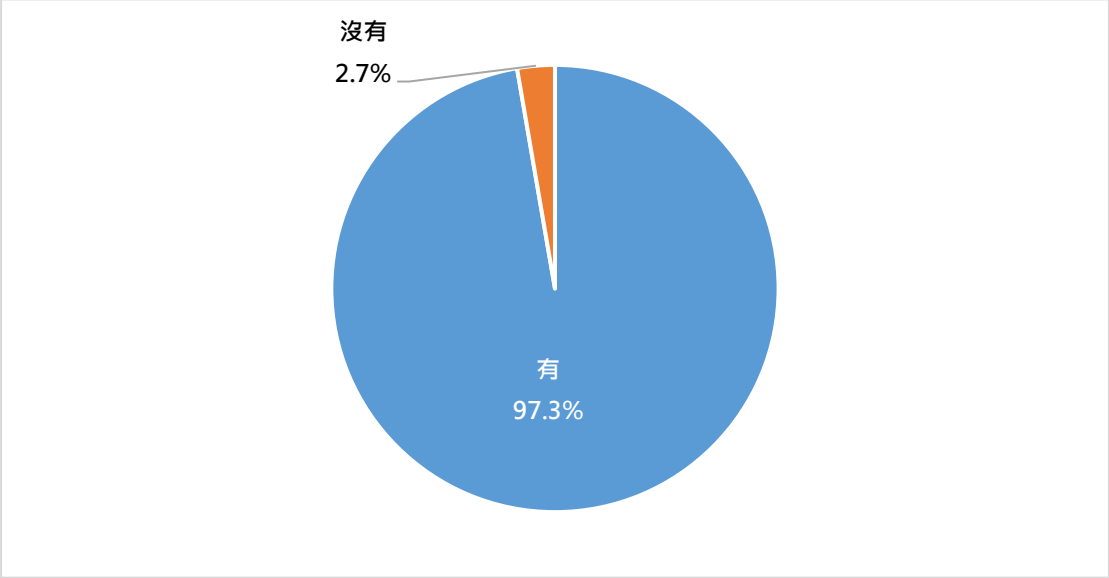
依行業區分，民眾對目前使用的固定寬頻網路速度滿意度，製造業（8.7 分）、運輸及倉儲業（8.6 分）、出版影音及資通訊業（8.6 分）、不動產業（8.6 分）、公共行政及國防/強制性社會安全業（8.5 分）和藝術、娛樂及休閒服務業（8.7 分），滿意度皆高於 8.5 分，而教育業則以 7.1 分最低。

六、 網路使用情形

（一） 網路使用情形 Q54 Q55 Q56

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾超過 9 成（97.3%）有使用網路（包含使用社群媒體或即時通訊等），僅有 2.7%沒有使用網路（圖 38）。有使用網路者，平均一週使用網路的總時數為 37.3 小時（N=1,189，有使用網路者）（表 23），最近 3 個月內使用網路的頻率（不論任何地點），超過 9 成（95.8%）表示為「至少一天一次」（圖 39）。



Base：N=1,222，單選

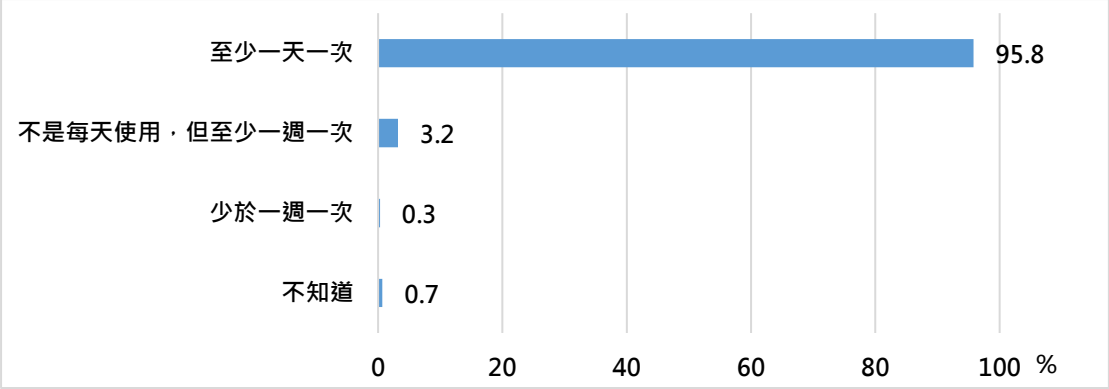
圖 38　網路使用情形

表 23　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	34.3
桃竹苗	35.0
中彰投	39.4
雲嘉南	46.1
高屏澎	28.9
宜花東	67.4
總平均	**37.3**

資料來源：本研究彙整。



Base: N=1,189，單選（有使用網路者）

圖 39　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 67.4 小時最多、高屏澎地區的 28.9 小時最少（表 23）。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 89.1%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、婚姻狀況達顯著差異；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（97.6%）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 37.5 小時略高於女性的 37.1 小時。最近 3 個月內使用網路的頻率，男性（95.5%）和女性（96%）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（89.2%）外，其餘年齡層占比皆超過 9 成，其中 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，隨年齡增加呈遞減趨勢，以 16-25 歲

的 50.4 小時最多、66 歲及以上的 21.9 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（88.9%）外，其餘年齡層的比例皆超過 9 成，其中以 36-45 歲的 98.2%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 99.1%最高、鰥寡/分居者的 87.8%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 47.9 小時最多、鰥寡/分居者的 32.6 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（87.9%）外，其餘婚姻狀況的比例皆超過 9 成，其中以未婚者的 97.8%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」（9.0%）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 35.6 小時低於租屋者的 44.0 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 17.8 小時最低、碩士及以上程度者的 46.4 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、出版影音及資通訊業、教育業、公共行政及國防/強制性社會安全、藝術、娛樂及休閒服務業和學生總時數皆高於 45 小時，其中以教育業的 52.3 小時最高，而農、林、漁、牧業和退休者總時數皆低於 25 小時，其中以退休者的 21.1 小時最低。

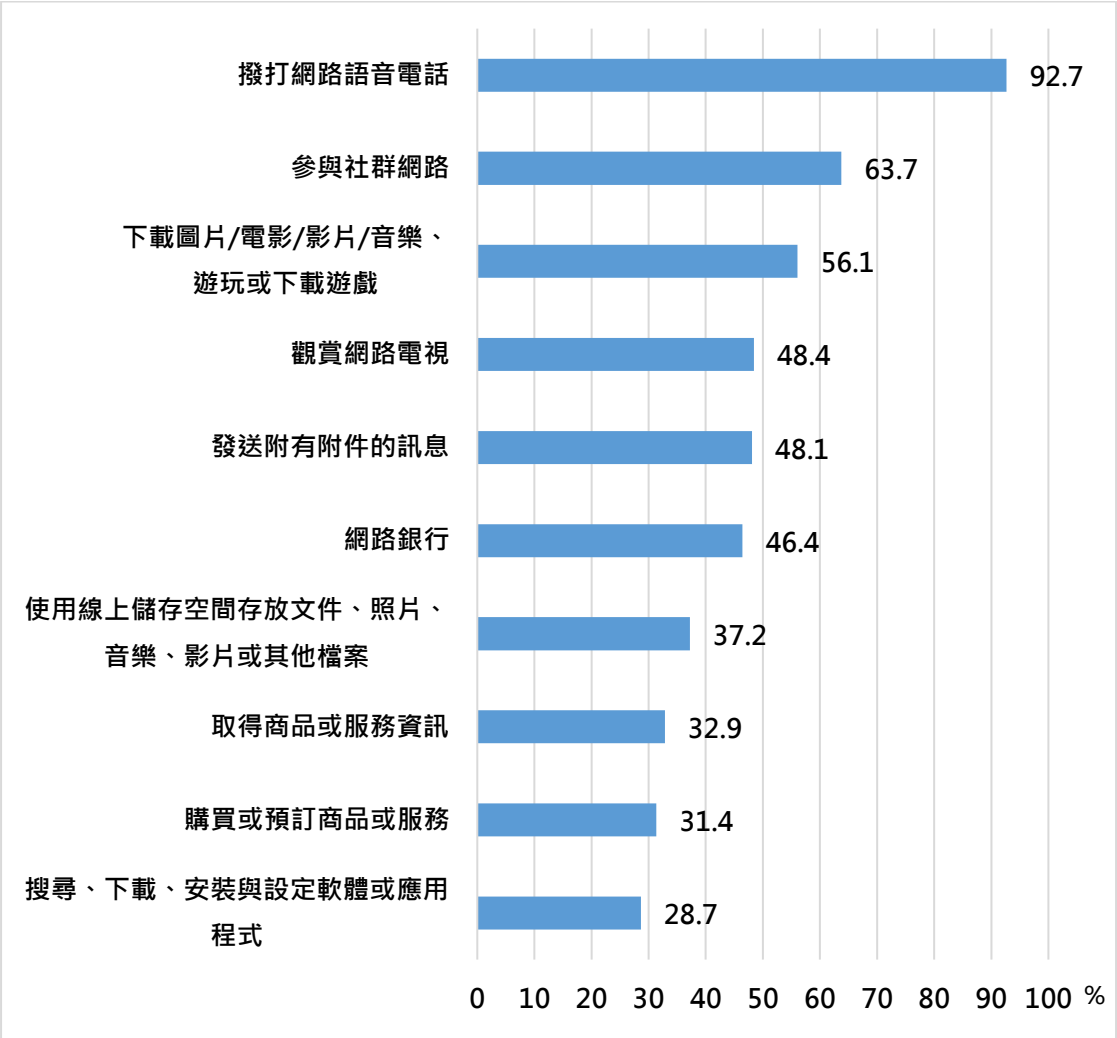
依個人平均月收入區分，有使用網路者平均一週使用網路的總時數，以 6 萬元及以上收入者的 43.3 小時最高、2 萬-未滿 3 萬元收入者的 30.3 小時最低。

（二） 最近 3 個月內使用網路從事的活動 Q57

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」（92.7%）占比最高，其次為「參與社群網路」（63.7%）、「下載圖片/電影/影片/音樂、遊玩或下載遊戲」（56.1%）、「觀賞網路電視」（48.4%）、「發送附有附

件的訊息」(48.1%)、「網路銀行」(46.4%)(圖 40)。



Base: N=1,189，複選（有使用網路者）

圖 40　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，其中以桃竹苗地區 95.5%最高、高屏澎地區的 89.2%最低。另北北基地區從事「參與社群網路」(78.5%) 的比例較其他地區高。

（2）基本差異分析

依性別區分，男性 (91.5%) 和女性 (93.8%) 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。

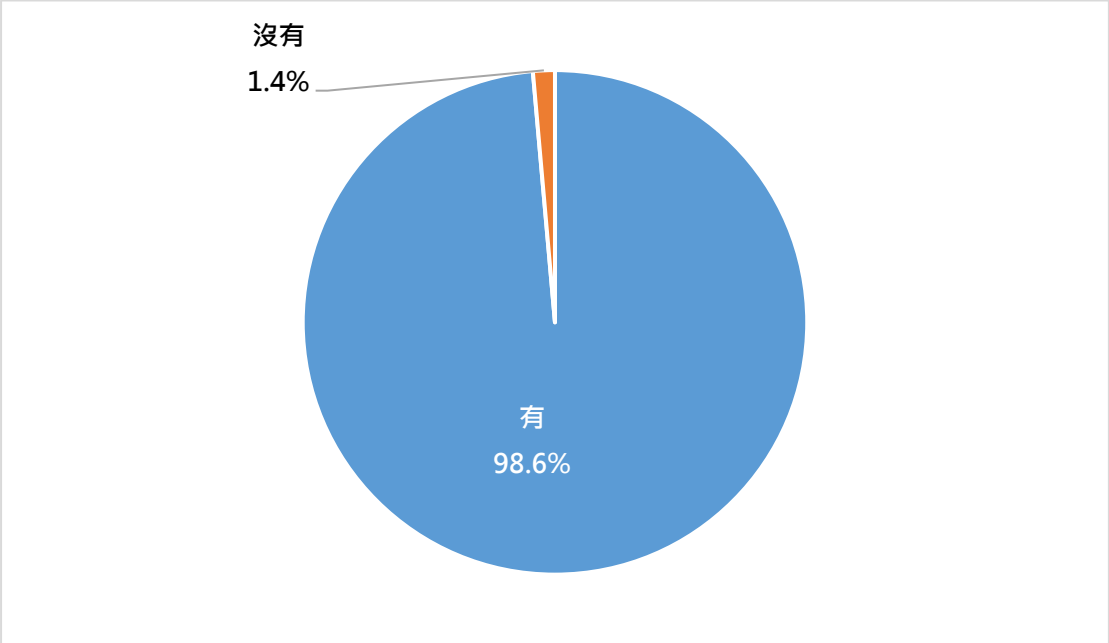
依年齡區分，各年齡層最近 3 個月內使用網路從事的活動皆以「撥打網路語音電話」占比最高，其中以 26-35 歲的 94.9%最高、16-25 歲的 89.9%最低，此外，16-25 歲和 26-35 歲於「下載圖片/電影/影片/音樂、遊玩或下載遊戲」的比例相對其他年齡層高，占比分別為 77.9%、73.3%。

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」為多數，其中以未婚者的 77.2%最高。

（三） 網路語音通話服務使用情形 Q58 Q59 Q60

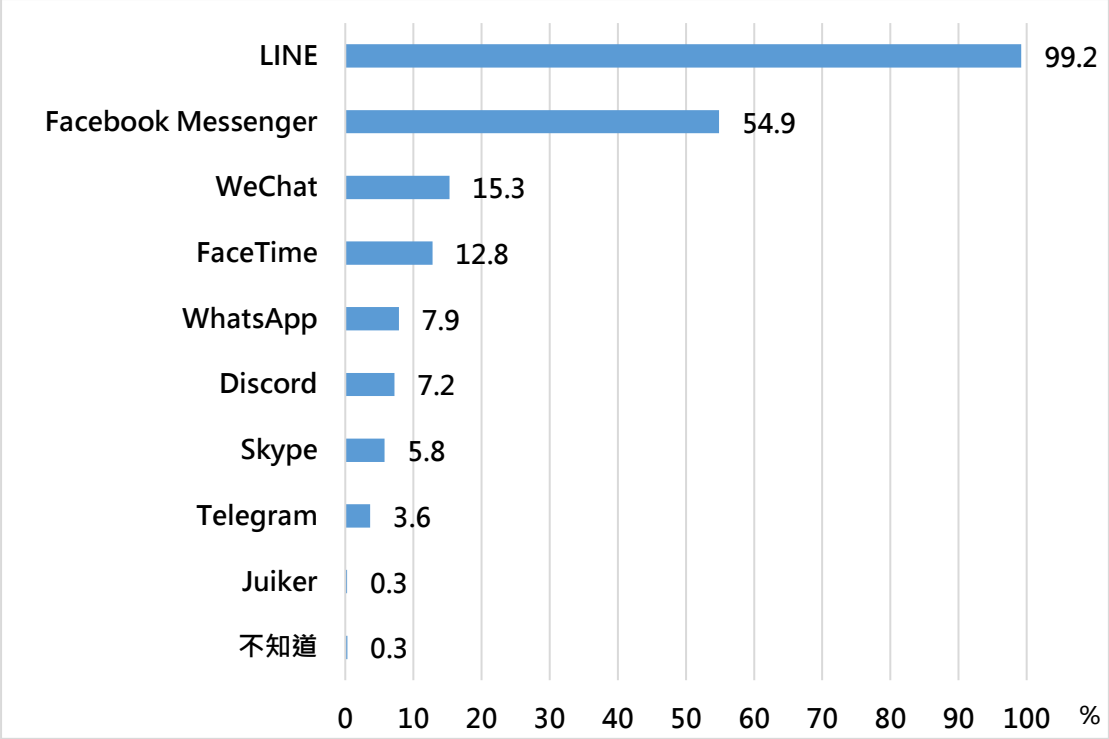
1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾 98.6%有使用過網路語音通話服務（圖 41），使用過的網路語音通話服務以「LINE」為主，比例高達 99.2%，其次為「Facebook Messenger」（54.9%）、「WeChat」（15.3%）、「FaceTime」（12.8%）（圖 42），而平均一週撥打網路電話的通話時間為 3.1 小時（N=1,172，有使用過網路語音通話服務者）（表 24）。



Base：N=1,189，單選（有使用網路者）

圖 41　民眾網路語音通話服務使用情形



Base：N=1,172，複選（有使用過網路語音通話服務者）

圖 42　民眾使用過的網路語音通話服務

表 24　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	2.8
桃竹苗	5.3
中彰投	2.9
雲嘉南	2.7
高屏澎	2.1
宜花東	1.9
總平均	**3.1**

資料來源：本研究彙整。

2. 比較分析

（1）區域差異分析

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

交叉分析發現，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 99.7%最高、宜花東地區的 97.4%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，其中以桃竹苗地區的 99.7%最高、高屏澎地區的 98.1%最低。另雲嘉南地區(62.7%)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 5.3 小時最多、宜花東地區的 1.9 小時最少（表 24）。

（2）基本差異分析

單因子變異數分析結果顯示，民眾平均一週撥打網路電話的通話時間，於年齡、婚姻狀況達顯著差異。

依性別區分，男性達 98.5%有使用過網路語音通話服務，略低於女性的 98.7%。有使用過的網路語音通話服務兩者皆以「LINE」為主，分別為 99%、99.4%。男性平均一週撥打網路電話的通話時間為 3.2 小時，略高於女性的 3.0 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 26-35 歲的 99.4%最高、56-65 歲的 97.4%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 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（83.7%）比例最高、66 歲及以上（26.9%）比例最低。民眾平均一週撥打網路電話的通話時間，以 26-35 歲的 4.2 小時最多、66 歲及以上的 1.8 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 98.9%最高、鰥寡/分居者的 95.7%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，其中鰥寡/分居者（100%）的受訪者皆表示有使用，另未婚者（72.9%）使用「Facebook Messenger」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 3.8 小時最高、鰥寡/分居者 2.2 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、行業、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，以國中或初中程度者的 2.0 小時最低、碩士及以上程度者的 3.8 小時最高。

依行業區分，民眾平均一週撥打網路電話的通話時間，以不動產業的 5.6 小時最高、在找尋工作或等待恢復工作而無報酬者的 1.0 小時最低。

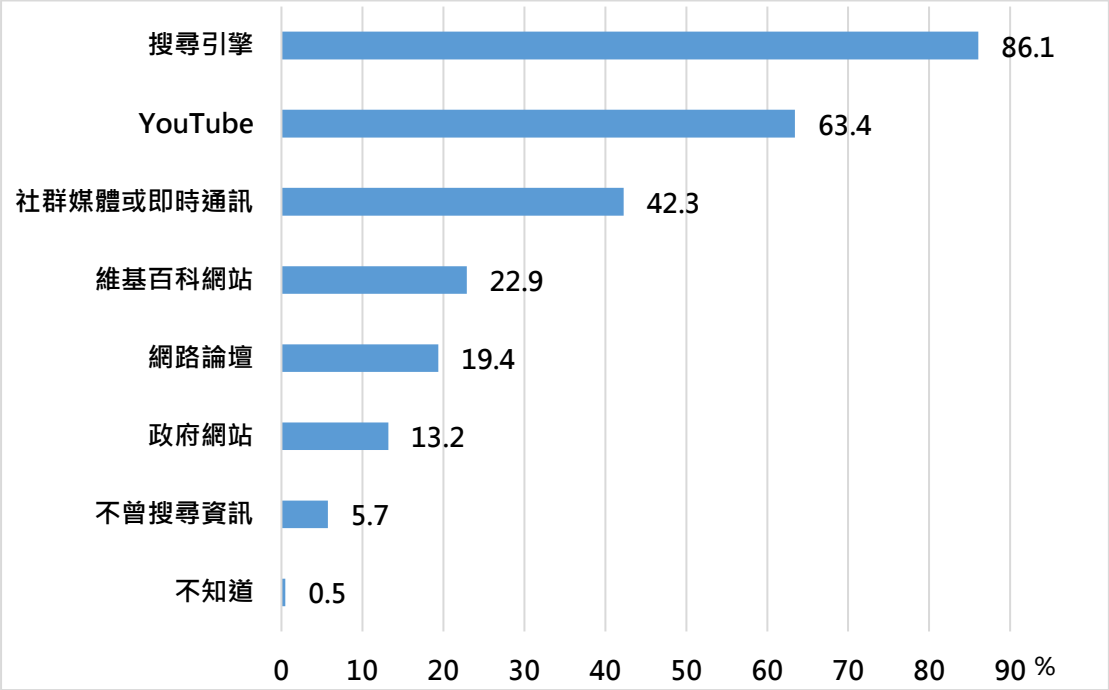
依個人平均月收入區分，民眾平均一週撥打網路電話的通話時間，以 4 萬-未滿 5 萬元收入者的 3.7 小時最高、未滿 1 萬元收入者的 2.4 小時最低。

七、 網路搜尋與資安行為

（一） 在網路上主要獲取資訊的方式 Q61

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」（63.4%）、「社群媒體或即時通訊」（42.3%）（圖 43）。



Base：N=1,189，複選（有使用網路者）

圖 43　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，且除高屏澎地區（70.5%）及宜花東地區（67.5%）外，比例皆超過 8 成，其中以北北基地區的 93.7%最高。另外，中彰投地區（70.8%）和雲嘉南地區（72.5%）使用「YouTube」的比例較其餘地區高，北北基地區（22%）和雲嘉南地區（16.6%）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 85.2%、86.9%。

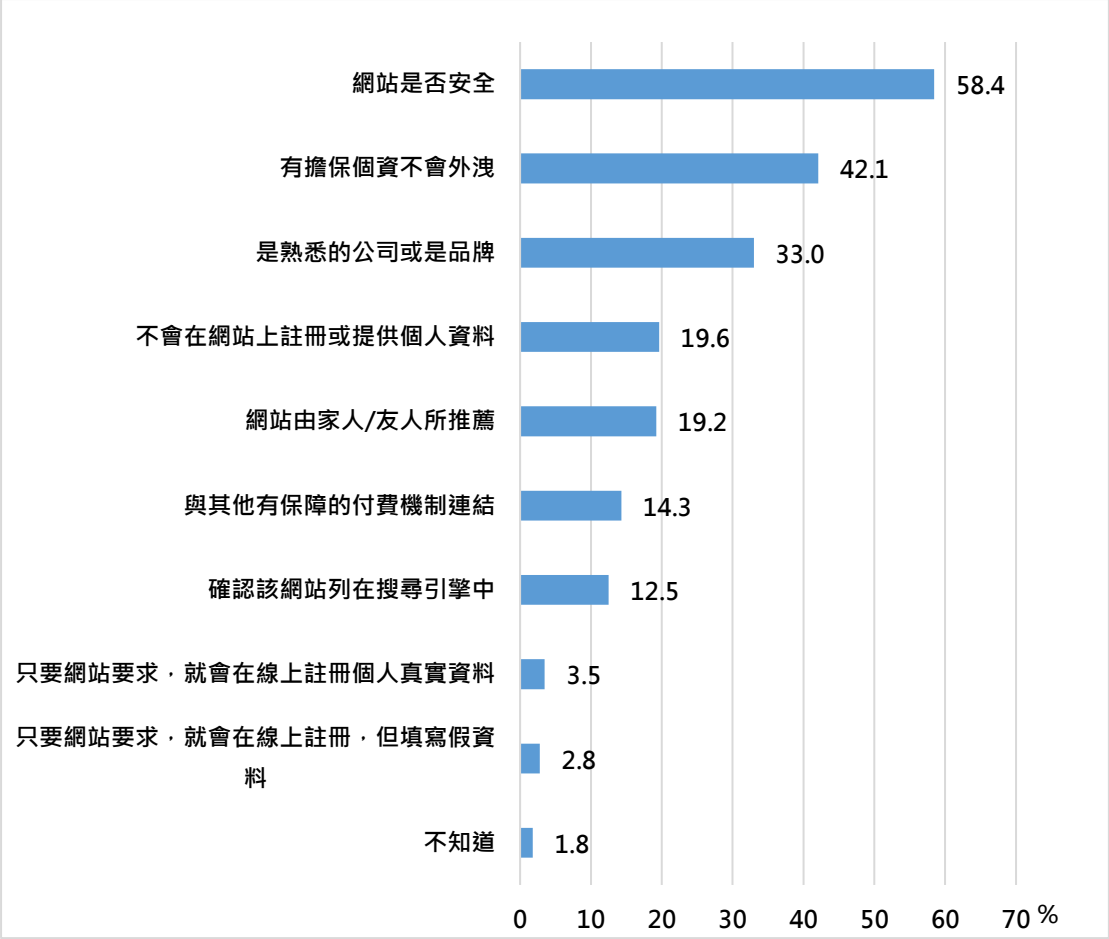
依年齡區分，民眾在網路上搜尋資訊時主要獲取資訊的方式，各年齡層皆以「搜尋引擎」為主，其中 26-35 歲的 94.1%最高、66 歲及以上的 72.4%最低，而 16-25 歲（75.0%）使用「YouTube」的比例較其他年齡層高。另民眾透過「維基百科網站」和「網路論壇（如 PTT、Dcard）」獲取資訊的比例大致隨年齡增加呈遞減趨勢。

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 89.4%最高、鰥寡/分居者的 70.3%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 32.3%、34.7%。

（二） 在網站註冊個人資訊前會考慮的事情 Q62

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」（58.4%）為主，其次為「有擔保個資不會外洩」（42.1%）、「是熟悉的公司或是品牌」（33.0%）（圖 44）。



Base：N=1,189，複選（有使用網路者）

圖 44　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」(50.6%）為多數外，其餘地區皆以「網站是否安全」為主，其中以雲嘉南地區的 68.7%最高、宜花東地區的 46.6%最低。另外，雲嘉南地區「是熟悉的公司或是品牌」(44.8%）的比例較其餘地區高。

（2）基本差異分析

依性別區分，民眾在網站註冊個人資訊前會考慮的事情，男性（58%）和女性（58.9%）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 26-35 歲的 71.1%最高、66 歲及以上的 41.7%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

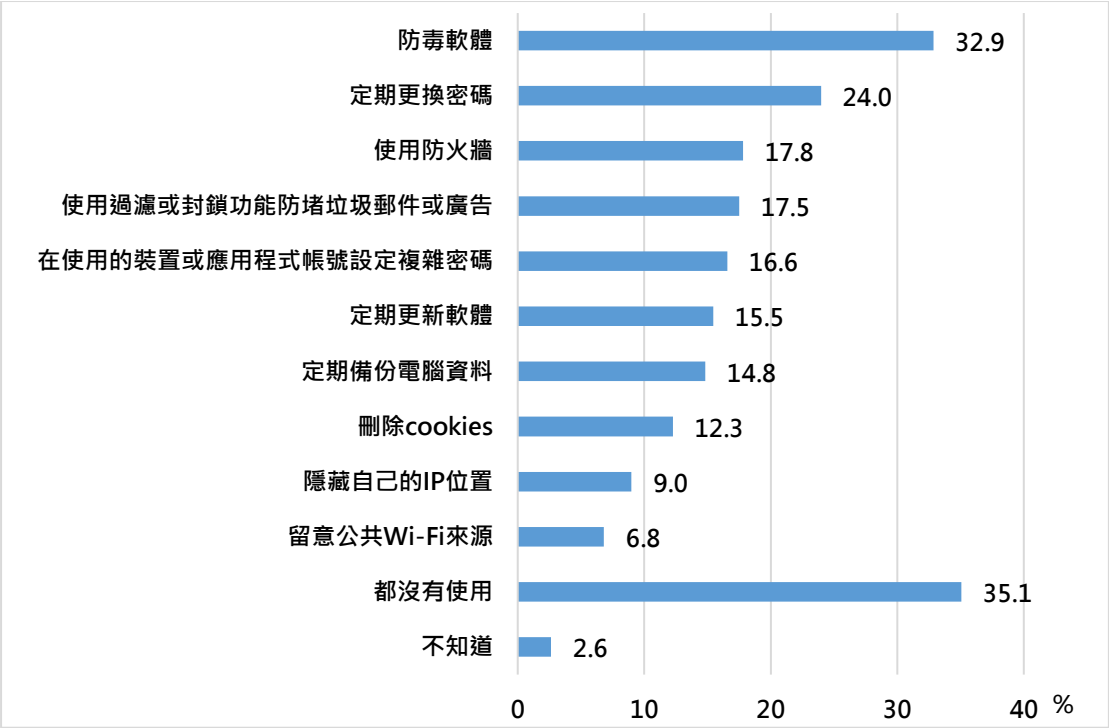
他年齡層高，占比分別為 33.1%、35.5%。

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 65.9%最高、鰥寡/分居者的 49.6%最低。此外，未婚者會考慮「是熟悉的公司或是品牌」(39.4%) 占比較其他族群高，鰥寡/分居者在「不會在網站上註冊或提供個人資料」(32.3%) 比例相對其他婚姻狀況高。

（三） 為保護上網安全所採取的措施 Q63

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾為保護上網安全所採取的措施，以使用「防毒軟體」(32.9%) 為主，其次為「定期更換密碼」(24%)、「使用防火牆」(17.8%)、「使用過濾或封鎖功能防堵垃圾郵件或廣告」(17.5%)，但亦有多數 (35.1%) 民眾選擇都沒有使用任何措施保護上網安全之選項 (圖 45)。



Base：N=1,189，複選（有使用網路者）

圖 45　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，除高屏澎地區（41%）以「定期更換密碼」為多數外，其餘地區皆以「防毒軟體」為主，其中以雲嘉南地區的 43.1%最高、桃竹苗地區的 28.2%最低。另除雲嘉南地區外，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 3 成，其中以桃竹苗地區的 48.7%最高。

（2）基本差異分析

依性別區分，男性（34.9%）和女性（30.9%）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 3 成，其中女性以 35.2%高於男性的 34.9%。

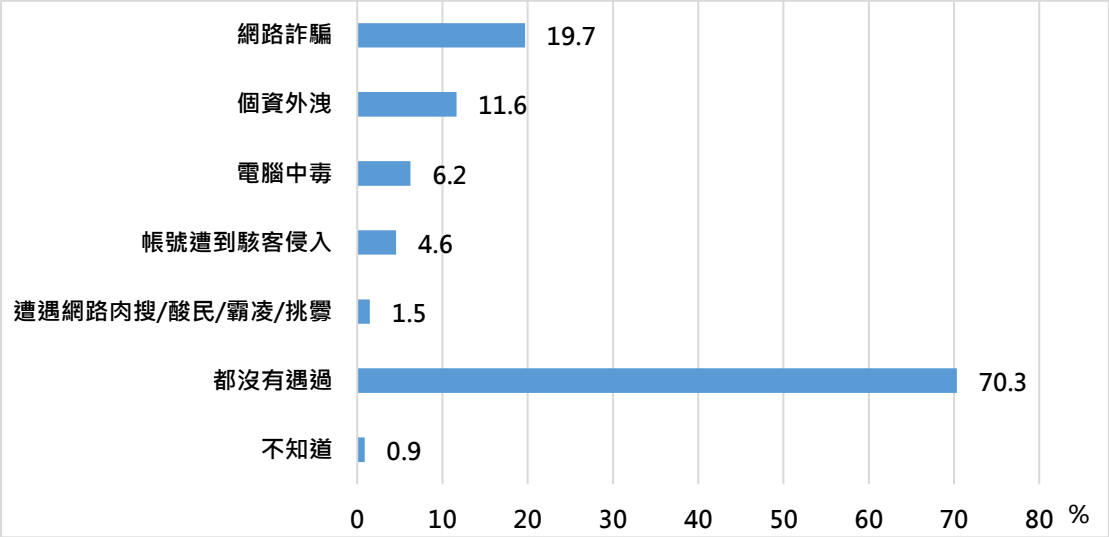
依年齡區分，民眾為保護上網安全所採取之措施，各年齡層皆以使用「防毒軟體」為多數，其中以36-45歲的44%最高、66歲及以上的15.4%最低。另民眾沒有使用任何措施保護上網安全的比例以26-35歲的15.2%最低、66歲及以上的62.8%最高。

依婚姻狀況區分，民眾為保護上網安全所採取之措施，各婚姻狀況皆以「防毒軟體」為多數，其中以未婚者（45.4%）最高、鰥寡/分居者（18.3%）最低，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超過 4 成，占比分別為 42.7%、55.4%。

（四） 過去一年內曾遇到的網路狀況 Q64

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾超過 7 成（70.3%）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」（19.7%）占比最高，其次為「個資外洩」（11.6%）（圖 46）。



Base：N=1,189，複選（有使用網路者）

圖 46　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，各地區皆以都沒有遇過為多數，其中以高屏澎地區的 74.6%最高；有遇過網路狀況者，各地區皆以「網路詐騙」為主，其中以北北基地區的 21.7%最高、宜花東地區的 13.7%最低，此外，雲嘉南地區遇到「電腦中毒」的比例相對其他地區為最高，占比為 9.5%。

（2）基本差異分析

依性別區分，男性（73.2%）和女性（67.6%）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 18.3%和 21%。

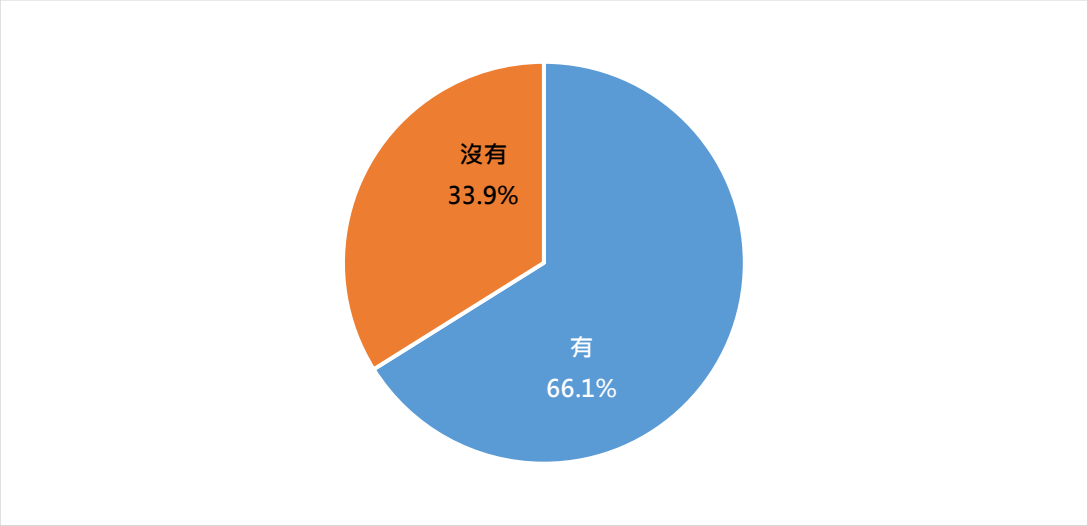
依年齡區分，各年齡層在過去一年內皆以都沒有遇過網路狀況為主，且比例皆達 6 成以上，其中以 16-25 歲的 76.2%最高；曾遇過網路狀況者，各年齡層皆以「網路詐騙」占比最高，其中以 36-45 歲（23.2%）比例最高、16-25 歲（16.6%）比例最低。

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 6 成，其中以鰥寡/分居者（79.8%）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 21.7%最高，未婚者和鰥寡/分居者則分別為 17.3%、14.5%。

（五） 使用網路的顧慮 Q65 Q66

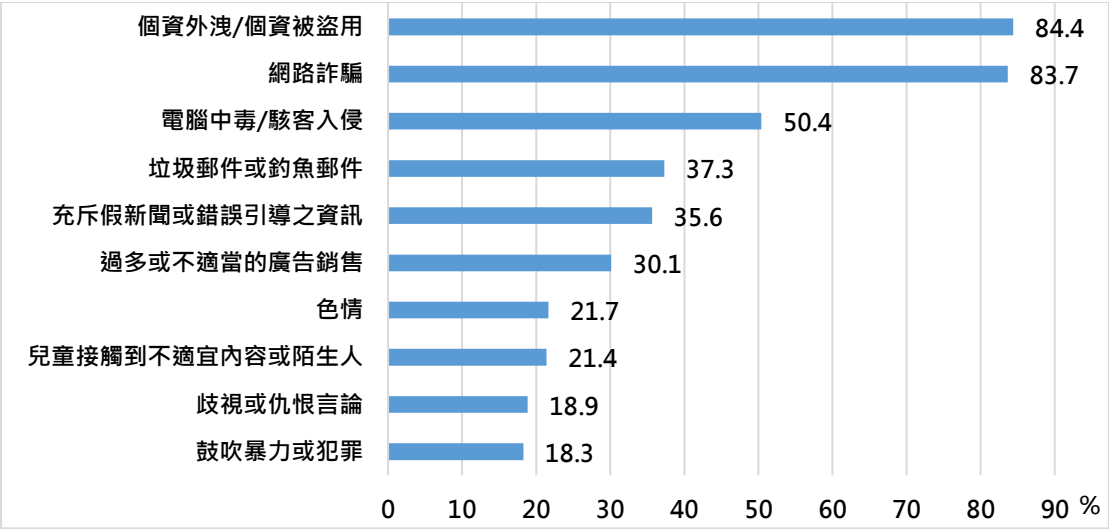
1. 整體分析

詢問我國 16 歲以上民眾使用網路有沒有顧慮，約 6 成（66.1%）表示有顧慮，33.9%沒有顧慮（圖 47）。民眾對於使用網路的顧慮，「個資外洩/個資被盜用」（84.4%）和「網路詐騙」（83.7%）占比皆超過 8 成，其次為「電腦中毒/駭客入侵」（50.4%），「垃圾郵件或釣魚郵件」（37.3%）、「充斥假新聞或錯誤引導之資訊」（35.6%）以及「過多或不適當的廣告銷售」（30.1%）的比例亦超過 3 成（圖 48）。



Base：N=1,222，單選

圖 47　對於使用網路顧慮情形



Base：N=808，複選（對於使用網路有顧慮者）

圖 48　使用網路的顧慮（前十名）

2. 比較分析

（1）區域差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾對於使用網路顧慮情形，於居住地區達顯著差異。

交叉分析發現，各地區使用網路時皆以有顧慮比例較高，其中以桃竹苗地區的 80.5%最高；沒有顧慮者，以宜花東地區的 49.1%最高。而民眾對於使用網路的顧慮，北北基地區（88.2%）、中彰投地區（90.1%）和高屏澎地區（78.9%）以「個資外洩/個資被盜用」為多數，桃竹苗地區（87.1%）、雲嘉南地區（90.2%）和宜花東地區（87.1%）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」（53.8%）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，於性別、年齡、婚姻狀況達顯著差異。

依性別區分，男性（61.6%）和女性（70.4%）對於使用網路時皆以有顧慮為多數，使用網路的顧慮皆以「個資外洩/個資被盜用」比例最高，分別占 83.9%和 84.9%。

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 46-55 歲的 73.3%最高；沒有顧慮者，以 16-25 歲的 45%最高。而民眾對於使用網路的顧慮，16-25 歲（85.5%）、26-35 歲（86.8%）和 36-45 歲（89.6%）以「個資外洩/個資被盜用」為主，46-55 歲（86.8%）、56-65 歲（88.4%）和 66 歲及以上（84.9%）

則以「網路詐騙」占比最高。

依婚姻狀況區分，未婚者（60.1%）和已婚者（71.8%）使用網路時皆以有顧慮為多數；沒有顧慮者，以鰥寡/分居者的 54%最高。而民眾對於使用網路的顧慮，未婚者（85.7%）以「個資外洩/個資被盜用」為多數，已婚者（85.8%）和鰥寡/分居者（89.0%）以「網路詐騙」比例最高，另外，未婚者於「電腦中毒/駭客入侵」（61.2%）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（67.7%）使用網路時有顧慮的比例高於租屋者（61.1%）。

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（65.0%）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 74.4%。

依行業區分，除農、林、漁、牧業（57.6%）、學生（51.6%）和在找尋工作或等待恢復工作而無報酬者（51.9%）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，其中電力及燃氣供應業的受訪者皆表示有顧慮，比例達 100%。

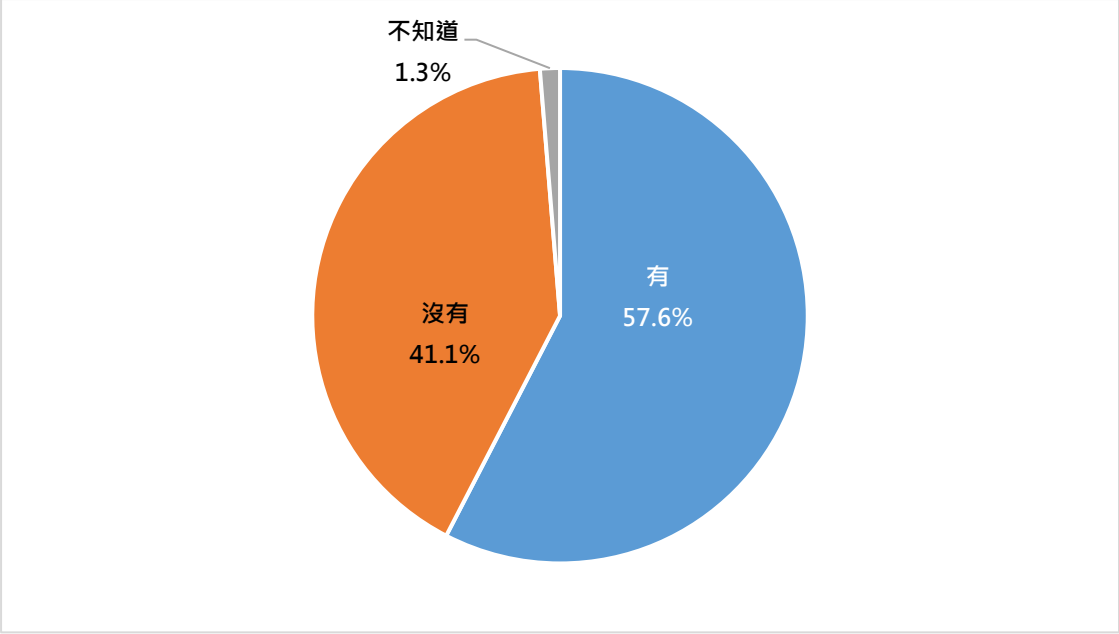
依個人平均月收入區分，除未滿 1 萬元收入者（65.9%）使用網路時以沒有顧慮為多數外，其餘收入水準皆以有顧慮的占比較高，其中以 5 萬-未滿 6 萬元收入者的 75.0%最高。

八、 詐騙接收與採取行動

（一） 遇過電信網路詐騙的經驗 Q67 Q68

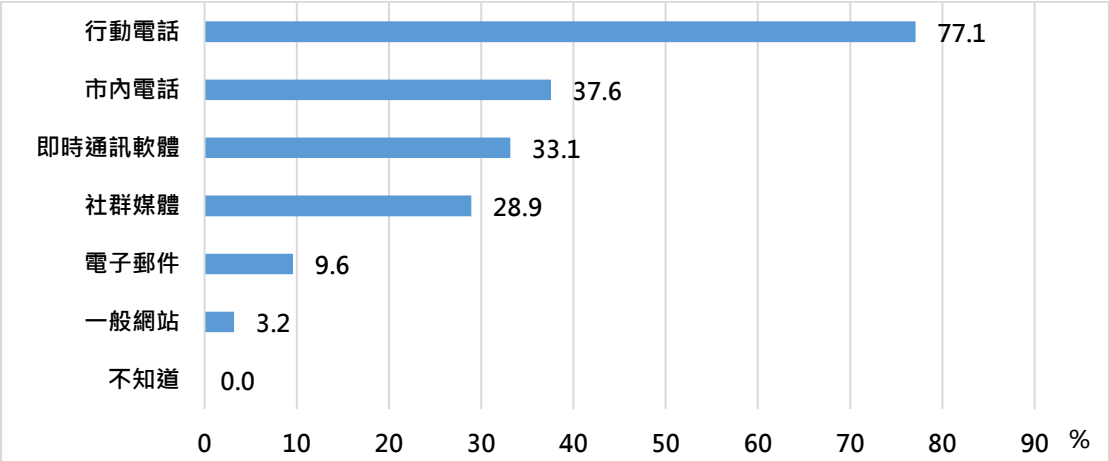
1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾超過 5 成（57.6%）有遇過電信網路詐騙，41.1%沒有遇過（圖 49）；有遇過電信網路詐騙者，超過 7 成（77.1%）係透過「行動電話」接收到詐騙，其次為「市內電話」（37.6%）、「即時通訊軟體」（33.1%）和「社群媒體」（28.9%）（圖 50）。



Base：N=1,222，單選

圖 49　遭遇電信網路詐騙情形



Base：N=704，複選（有遇過電信網路詐騙者）

圖 50　接收到詐騙的管道

2. 比較分析

（1）區域差異分析

交叉分析發現，除桃竹苗地區（54.4%）和宜花東地區（54.3%）以沒有遇過為主外，其餘地區民眾皆以有遇過電信網路詐騙為多數，其中以高屏澎地區的72.9%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，其中以北北基地區的 79.3%最高、桃竹苗地區的 68.2%最低。此外，北北基地區透過「即時通訊軟體」(47.5%）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，於婚姻狀況達顯著差異。

依性別區分，男性（55.0%）和女性（60.1%）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（80.1%）和女性（74.5%）皆以透過「行動電話」接收到詐騙為主。此外，男性（35.2%）以「即時通訊軟體」次之，女性（40.1%）則以「市內電話」次之。

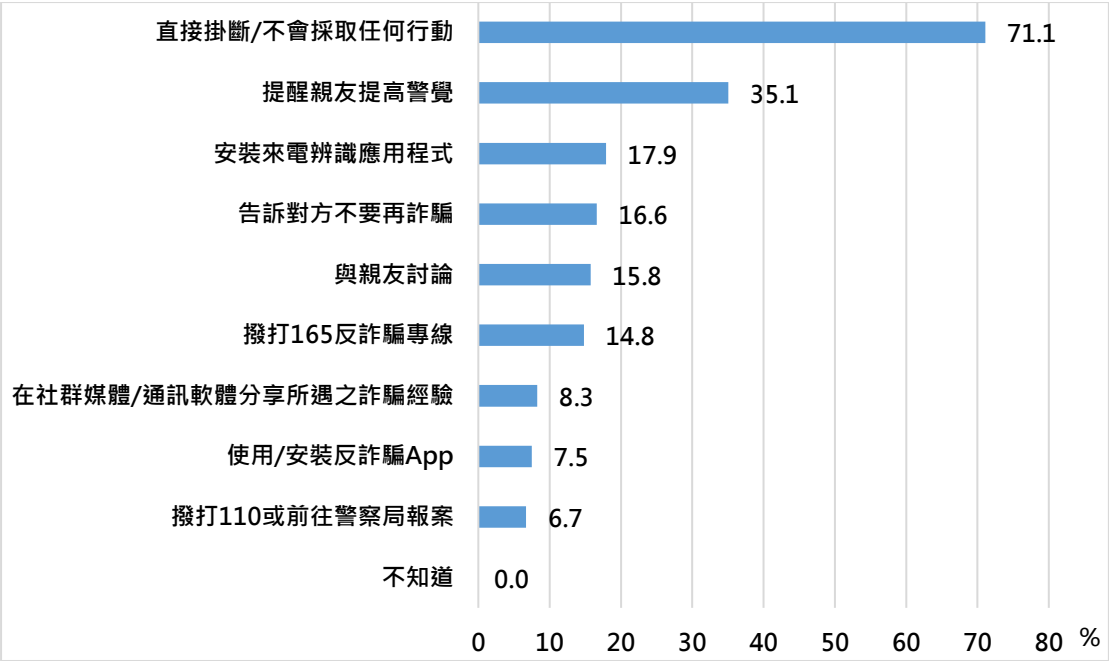
依年齡區分，除 16-25 歲（56.9%）以沒有遇過為主外，其餘年齡層皆以有遇過電信網路詐騙為多數，其中以 66 歲及以上的 64.9%最高。有遇過電信網路詐騙者，各年齡層皆以透過「行動電話」接收到詐騙為主，其中以 26-35 歲的 86.5%最高、16-25 歲的 62.7%最低。而透過「市內電話」接收到詐騙的比例，隨著年齡增加呈遞增趨勢，以 16-25 歲的 7.1%最低、66 歲及以上的 62.6%最高。

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，其中鰥寡/分居者（66.7%）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 78.6%最高、已婚者的 76.4%最低。另外，未婚者透過「即時通訊軟體」和「社群媒體」接收到詐騙的比例明顯較其他族群高，占比分別為 40.3%、43.4%。

（二） 接觸詐騙後採取的行動 Q69

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 71.1%會「直接掛斷/不會採取任何行動」，其次為「提醒親友提高警覺」（35.1%）、「安裝來電辨識應用程式」（17.9%）和「告訴對方不要再詐騙」（16.6%）（圖 51）。



Base：N=704，複選（有遇過電信網路詐騙者）

圖 51　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，其中以宜花東地區的 80.4%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 50.5%最高、高屏澎地區的 22.2%最低。此外，北北基地區接觸到詐騙後「告訴對方不要再詐騙」比例明顯較其他地區高，占比為 26.7%。

（2）基本差異分析

依性別區分，男性（72%）和女性（70.3%）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 30.4%和 39.2%。

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 66 歲及以上的 80.5%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 26-35 歲的 44.8%最高、66 歲及以上的 27.2%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 86.4%最高；有採取行動者，

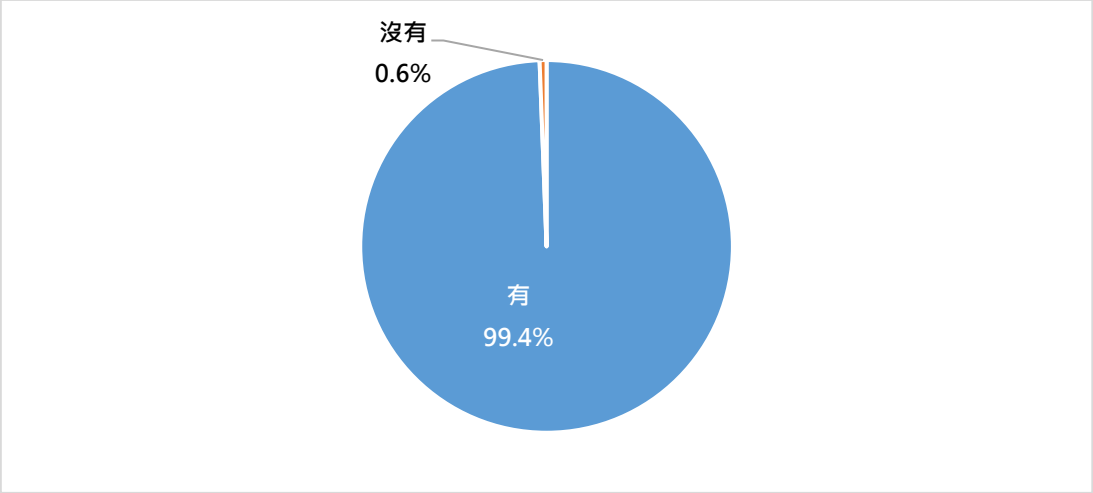
各婚姻狀況皆以「提醒親友提高警覺」為多數，其中以已婚者的 37.5%最高、鰥寡/分居者的 26.5%最低。此外，未婚者於「安裝來電辨識應用程式」(21.4%) 之比例較其他族群高。

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 Q70 Q71

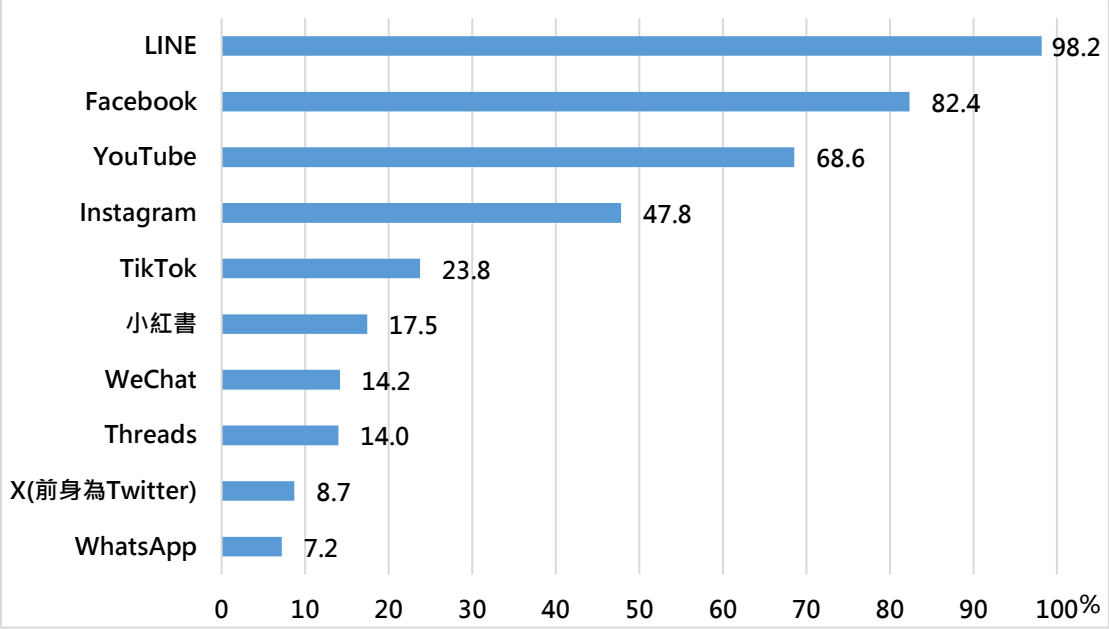
1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾高達 99.4%有社群媒體或即時通訊帳號（圖 52），且仍在使用的社群媒體或即時通訊帳號以「LINE」占比最高，達 98.2%，其次為「Facebook」（82.4%）、「YouTube」（68.6%）和「Instagram」（47.8%）（圖 53）。



Base：N=1,189，單選（有使用網路者）

圖 52　擁有社群媒體或即時通訊帳號情形



Base：N=1,181，複選（有社群媒體或即時通訊帳號者）

圖 53　仍在使用的社群媒體或即時通訊帳號（前十名）

2. 比較分析

（1）區域差異分析

交叉分析發現，各地區民眾有社群媒體或即時通訊帳號的比例皆超過 9 成，其中北北基地區（100.0%）、桃竹苗地區（100.0%）和宜花東地區（100.0%）的受訪者皆表示擁有社群媒體或即時通訊帳號。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%，其中以北北基地區（99.5%）最高、雲嘉南地區（96.0%）最低。

（2）基本差異分析

依性別區分，男性（98.9%）和女性（99.8%）有社群媒體或即時通訊帳號的比例皆高於 9 成 5，兩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 97.8%和 98.5%。

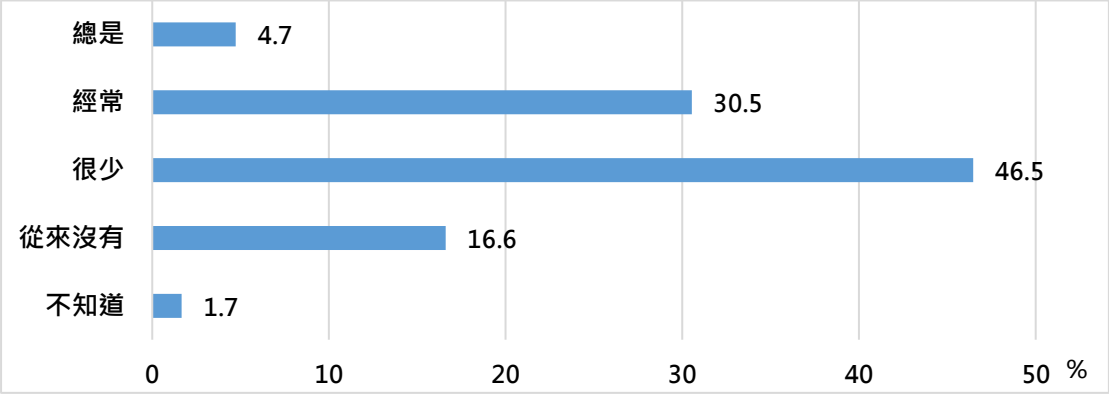
依年齡區分，各年齡層有社群媒體或即時通訊帳號的比例皆高於 9 成，其中以 16-25 歲的 99.6%最高。各年齡層仍在使用的社群媒體或即時通訊帳號皆以「LINE」為主，其中 26-35 歲（99.9%）最高、16-25 歲（94.5%）最低。此外，民眾擁有「Facebook」、「Instagram」、「TikTok」、「小紅書」和「Threads」帳號的比例，隨著年齡增加呈遞減趨勢，又 16-25 歲擁有「TikTok」之比例明顯較其他年齡層高，占比為 45.7%。

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，比例皆超過 9 成，其中以已婚者（99.8%）最高、鰥寡/分居者（96.4%）最低。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，其中以鰥寡/分居者的 99.3%最高。此外，未婚者擁有「Instagram」、「Threads」比例明顯較其他年齡層高，占比分別為 77.2%、32.0%。

（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 Q72 Q73

1. 整體分析

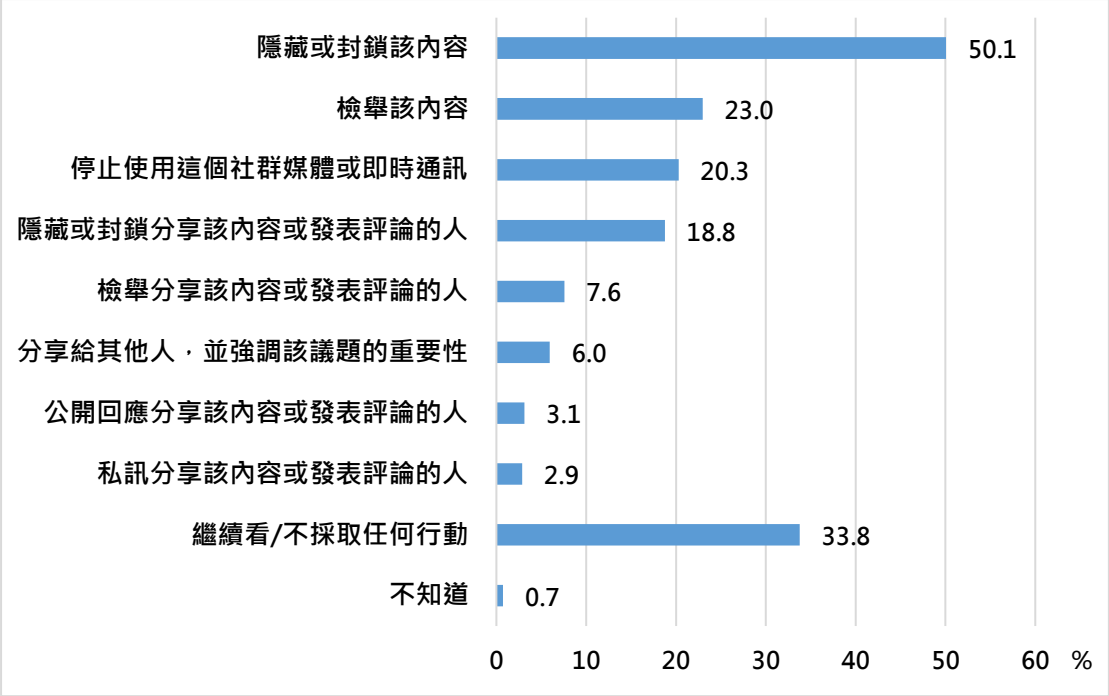
我國 16 歲以上民眾超過 8 成（81.7%）在過去一年內有在社群媒體或即時通訊看到令人反感或認為不適當的內容（合計總是、經常和很少），但其中以很少看到（46.5%）為多數，總是看到和經常看到分別占 4.7%和 30.5%；另有 16.6%從來沒有看到令人反感或認為不適當的內容（圖 54）。



Base：N=1,181，單選（有社群媒體或即時通訊帳號者）

圖 54　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「隱藏或封鎖該內容」（50.1%）為多數，其次為「檢舉該內容」（23.0%）、「停止使用這個社群媒體或即時通訊」（20.3%），而有 33.8%表示繼續看或不採取任何行動（圖 55）。



Base：N=966，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 55　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 57.4%最高、宜花東地區的 33.7%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（65.6%）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，其中以雲嘉南地區(60.4%)比例最高、北北基地區(52.8%)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%)、「隱藏或封鎖分享該內容或發表評論的人」(25.7%)、和「檢舉分享該內容或發表評論的人」(12.7%) 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、婚姻狀況達顯著差異。

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（47.7%）和女性（45.2%）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（43.5%）和女性（56.4%）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 38.6%、29.2%。

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 64.2%最高、26-35 歲的 39.6%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 20.5%、33.2%。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（53.0%）和 66 歲及以上（47.1%）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（62.7%）比例最高、16-25 歲（53.7%）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（52.3%）比例最高、已婚者（44.3%）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 59.3%最高、已婚者的 44.9%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 34.0%。

（3）社會經濟身分差異分析

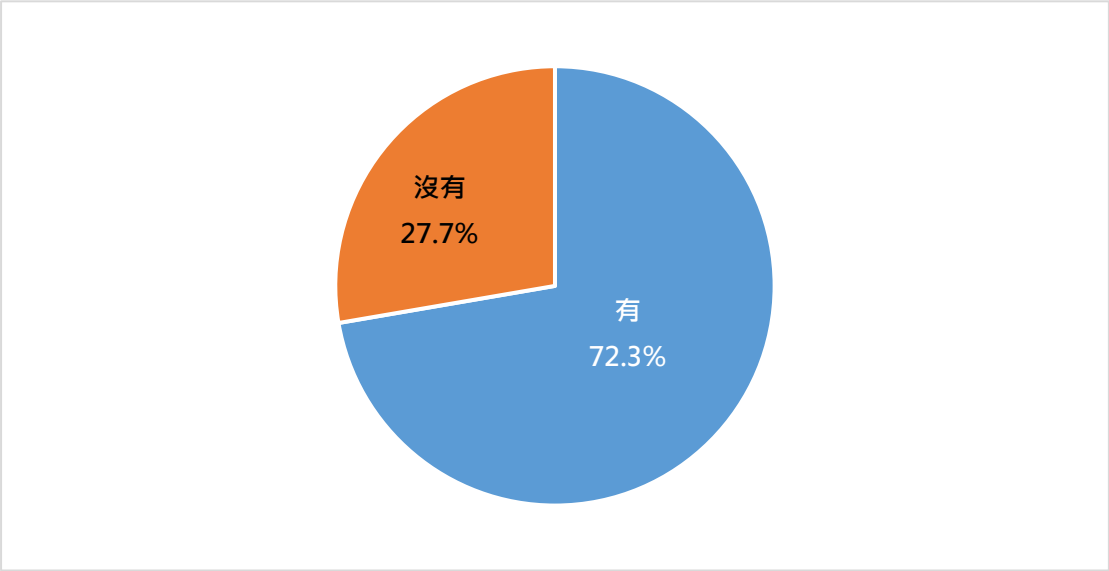
卡方檢定結果顯示，民眾過去一年內在社群媒體或即時通訊看到令人反感或認為不適當內容的頻率，於教育程度達顯著差異。

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，隨著教育程度增加呈遞增趨勢，以小學及以下程度者的 40.2%最低、碩士及以上程度者的 90.8%最高。進一步分析，除小學及以下程度者（55.8%）以從來沒有看到比例最高外，其餘教育程度者皆以很少看到為多數，其中以國中或初中程度者（50.6%）占比最高。

（三）對於社群媒體或即時通訊上訊息真實程度的看法 Q74 Q75

1. 整體分析

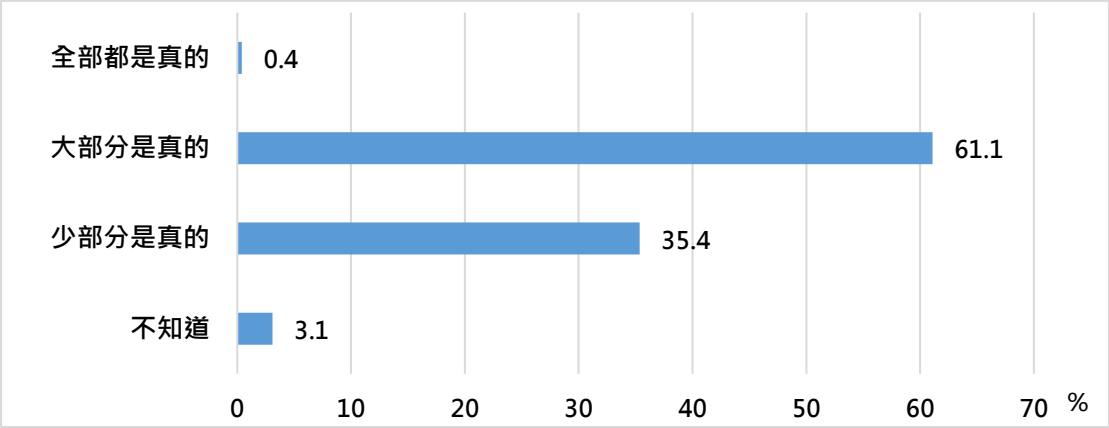
我國 16 歲以上民眾在使用社群媒體或即時通訊時，超過 7 成（72.3%）有想過在這些網站或 App 上所發布訊息的真實性，27.7%則表示沒有想過（圖 56）。



Base：N=1,181，單選（有社群媒體或即時通訊帳號者）

圖 56　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

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（61.1%）為多數，其次為少部分是真的（35.4%），僅有 0.4%認為全部都是真的（圖 57）。



Base：N=854，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 57　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（92.7%）比例最高；沒有想過訊息真實性者，以宜花東地區（45.4%）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，除宜花東地區以少部分是真的（52.5%）為多數外，其餘地區皆以大部分是真的為主，其中以中彰投地區的70.1%最高、雲嘉南地區的47.3%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、婚姻狀況達顯著差異。

依性別區分，民眾在使用社群媒體或即時通訊時，男性（69.7%）和女性（74.8%）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 62.3%和 60.1%。

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（82.0%）比例最高；沒有想過訊息真實性者，以 66 歲及以上（43.3%）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 56-65 歲的 66.3%最高、16-25 歲的 56.5%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 74.0%最高；沒有想過訊息真實性者，以鰥寡/分居者的 45.3%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，其中以已婚者(63.8%)比例最高，未婚者和鰥寡/分居者占比分別為 56.9%、63.2%。

（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，除小學及以下程度者（59.1%）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，其中以專科程度者（84.2%）比例最高。

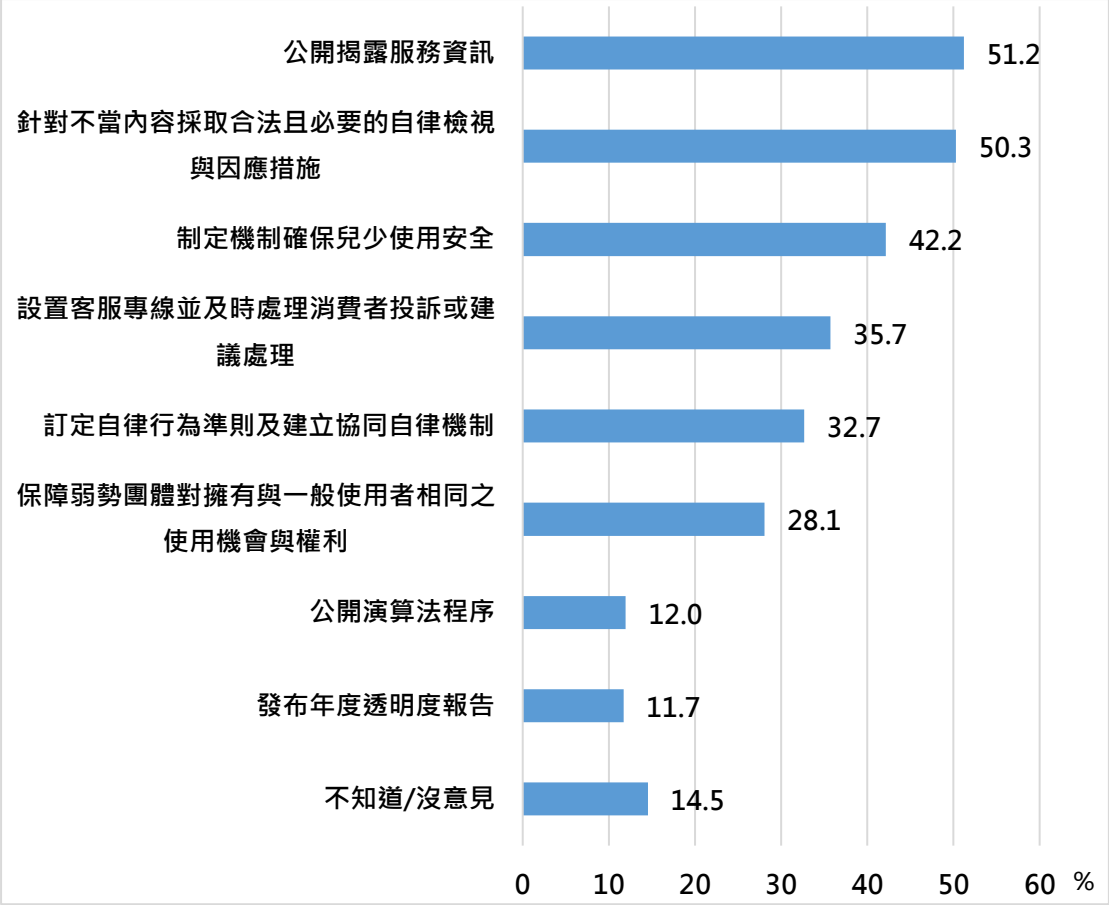
依行業區分，各行業在使用社群媒體或即時通訊時，皆以有想過訊息真實性為多數，其中電力及燃氣供應業（93.6%）最高；沒有想過訊息真實者，以在找尋工作或等待恢復工作而無報酬者的 46.9%最高。

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 4 萬-未滿 5 萬元收入者（80.9%）比例最高；沒有想過訊息真實者，以 1 萬-未滿 2 萬元收入者（39.7%）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 Q76

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「公開揭露服務資訊」(51.2%）占比最高，其次為「針對不當內容採取合法且必要的自律檢視與因應措施」(50.3%)、「制定機制確保兒少使用安全」(42.2%)、「設置客服專線並及時處理消費者投訴或建議處理」(35.7%)（圖 58)。



Base：N=1,189，複選（有使用網路者）

圖 58　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，北北基地區（50.5%）、雲嘉南地區（63.0%）和宜花東地區（47.5%）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，中彰投地區（58.4%）和高屏澎地區（55.6%）以「公開揭露服務資訊」為多數，桃竹苗地區（46.9%）則以「制定機制確保兒少使用安全」占比最高。另外，宜花東地區（33.6%）認為「不知道/沒意見」的比例相對其他地區高，占比超過 3 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（48.9%）和女性（53.4%）皆以「公開揭露服務資訊」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，除 16-25 歲（55.7%）和 36-45 歲（56.7%）以「針對不當內容採取合

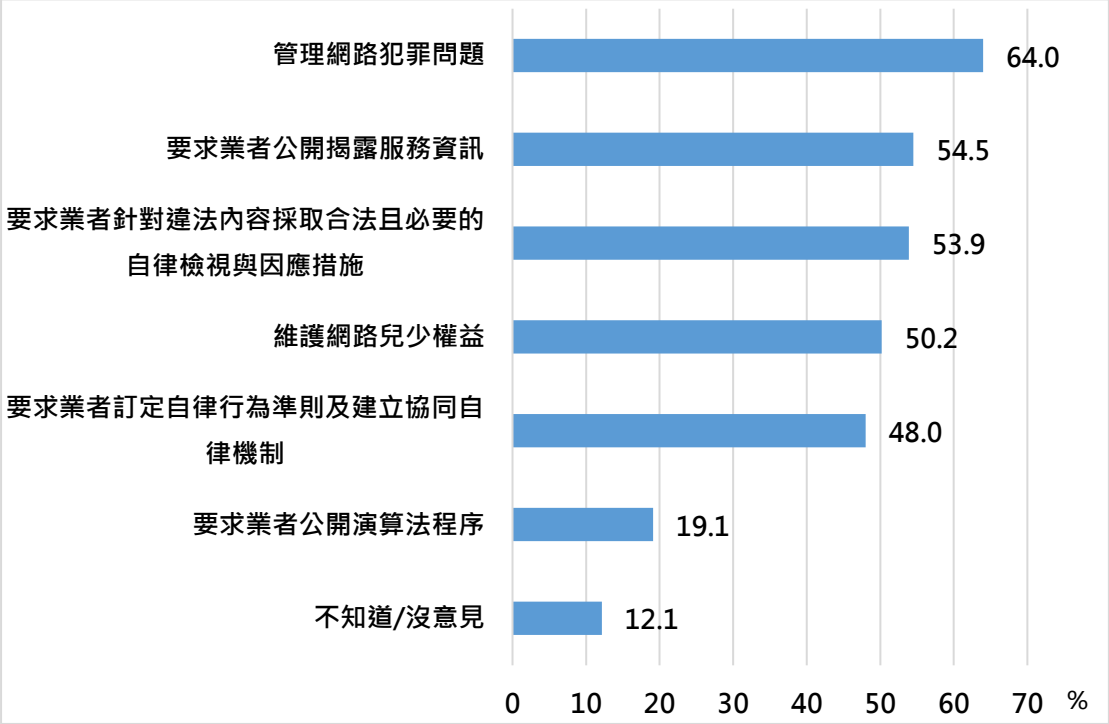
法且必要的自律檢視與因應措施」為多數外，其餘年齡層皆以「公開揭露服務資訊」為主，其中以 26-35 歲（56.8%）比例最高。此外，66 歲及以上認為「不知道/沒意見」占比較其他年齡層高，比例為 24.2%。

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，除未婚者（57.6%）以「針對不當內容採取合法且必要的自律檢視與因應措施」比例最高外，已婚者（50.8%）和鰥寡/分居者（51.5%）皆以「公開揭露服務資訊」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 Q77

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾認為政府為適度規定管制社群媒體或即時通訊平臺可採取的措施，以「管理網路犯罪問題」(64.0%）占比最高，其次為「要求業者公開揭露服務資訊」(54.5%)、「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」(53.9%)（圖 59）。



Base：N=1,189，複選（有使用網路者）

圖 59　認為政府為適度規定管制社群媒體或即時通訊平臺可採取的措施

2. 比較分析

（1）區域差異分析

交叉分析發現，民眾認為政府為適度規定管制社群媒體或即時通訊平臺可採取的措施，除北北基地區（57.2%）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」比例最高外，其餘地區皆以「管理網路犯罪問題」為多數，其中以桃竹苗地區（73.0%）比例最高、宜花東地區（50.4%）比例最低。

（2）基本差異分析

依性別區分，男性（60.9%）和女性（67.0%）認為政府為適度規定管制社群媒體或即時通訊平臺可採取的措施，皆以「管理網路犯罪問題」占比最高。

依年齡區分，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，各年齡層皆以「管理網路犯罪問題」為多數，其中以 46-55 歲（69.0%）比例最高、66 歲及以上（58.4%）比例最低。

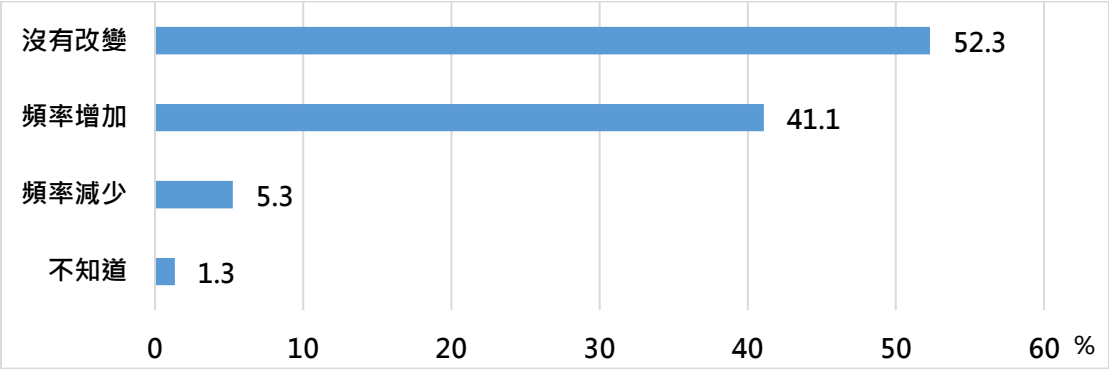
依婚姻狀況區分，認為政府為適度規定管制社群媒體或即時通訊平臺可採取的措施，各婚姻狀況皆以「管理網路犯罪問題」為多數，其中以已婚者（65.1%）比例最高、未婚者（63.2%）比例最低。

十、　數位應用能力情形

（一） 疫情爆發後及緩解至今數位服務使用頻率變化 Q78

1. 整體分析

自嚴重特殊傳染性肺炎（COVID-19）爆發後及緩解至今，我國 16 歲以上民眾超過半數（52.3%）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 41.1%，5.3%表示使用頻率減少（圖 60）。



Base：N=1,222，單選

圖 60　疫情爆發後及緩解至今數位服務使用頻率變化

2. 比較分析

（1）區域差異分析

交叉分析發現，自 COVID-19 爆發後至今，除北北基地區（57.4%）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 72.7%最高、中彰投地區的 51.8%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，於婚姻狀況達顯著差異。

依性別區分，自 COVID-19 爆發後至今，男性（55.9%）和女性（48.9%）使用數位服務的頻率皆以沒有改變為多數。

依年齡區分，自 COVID-19 爆發後至今，關於民眾使用數位服務的頻率變化，16-25 歲（55.5%）、26-35 歲（54.2%）、36-45 歲（49.2%）和 46-55 歲（47.5%）皆以頻率增加為主，56-65 歲（65.6%）和 66 歲及以上（77.7%）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（53.3%）以頻率增加占比最高外，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 56.9%、76.5%。

（3）社會經濟身分差異分析

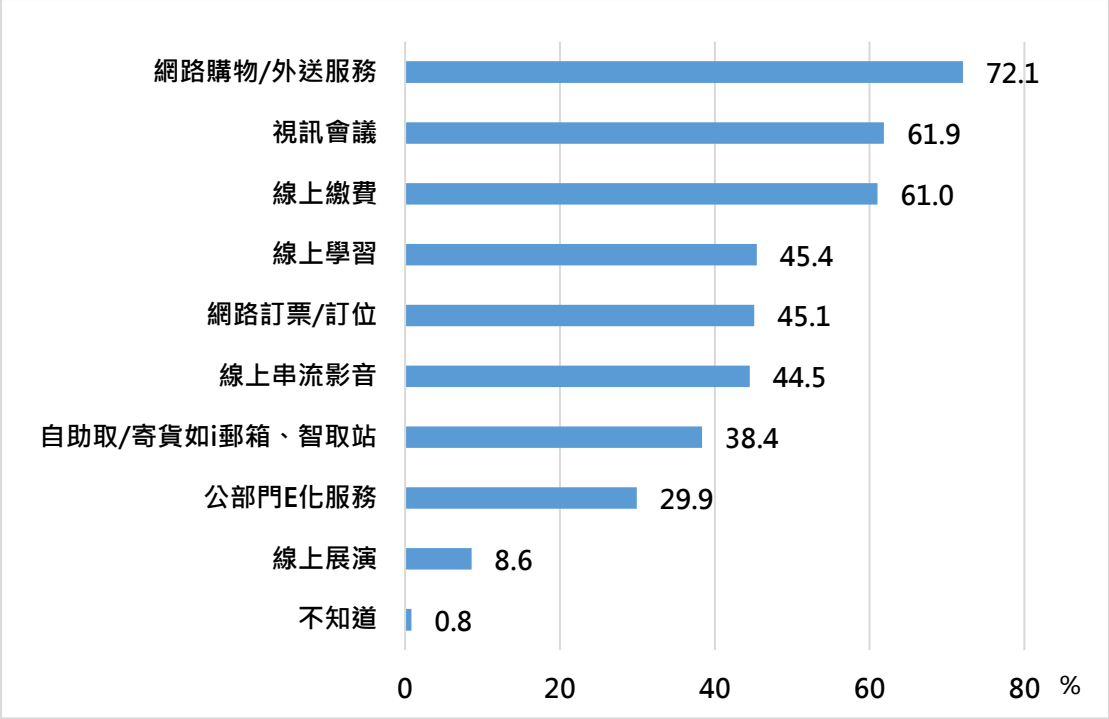
卡方檢定結果顯示，自 COVID-19 爆發後及緩解至今，民眾使用數位服務的頻率變化，於居住狀況達顯著差異。

依居住狀況區分，民眾使用數位服務的頻率變化，自有房屋者（55.7%）以沒有改變占比最高，租屋者（52.4%）則以頻率增加之比例最高。

（二） 增加使用頻率的數位服務 Q79

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」（72.1%）為主，「視訊會議」（61.9%）、「線上繳費」（61.0%）之比例亦皆超過 6 成（圖 61）。



Base：N=502，複選（因疫情使用數位服務頻率增加者）

圖 61　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，桃竹苗地區（73.4%）以「線上繳費」占比最高，高屏澎地區（61.9%）以「視訊會議」占比最高，其餘地區皆以「網路購物/外送服務」為主，其中以宜花東地區的 78.4%最高、雲嘉南地區的 68.8%最低。另外，北北基地區於「網路訂票/訂位」（63.1%）和「公部門 E 化服務」（38.0%）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（68.6%）和女性（74.9%）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。

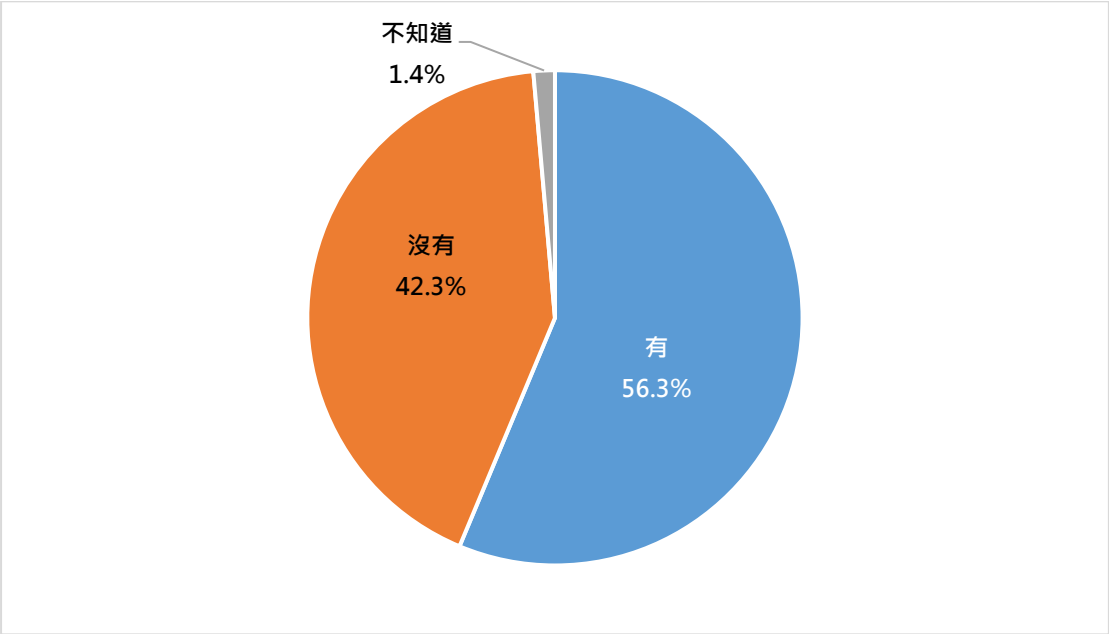
依年齡區分，民眾因疫情增加使用頻率的數位服務，各年齡層皆以「網路購物/外送服務」為主，其中以 26-35 歲（84.3%）比例最高、66 歲及以上（52.7%）比例最低。

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（68.2%）以「線上學習」比例最高外，未婚者（76.1%）和已婚者（71.2%）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 Q80 Q81 Q82

1. 整體分析

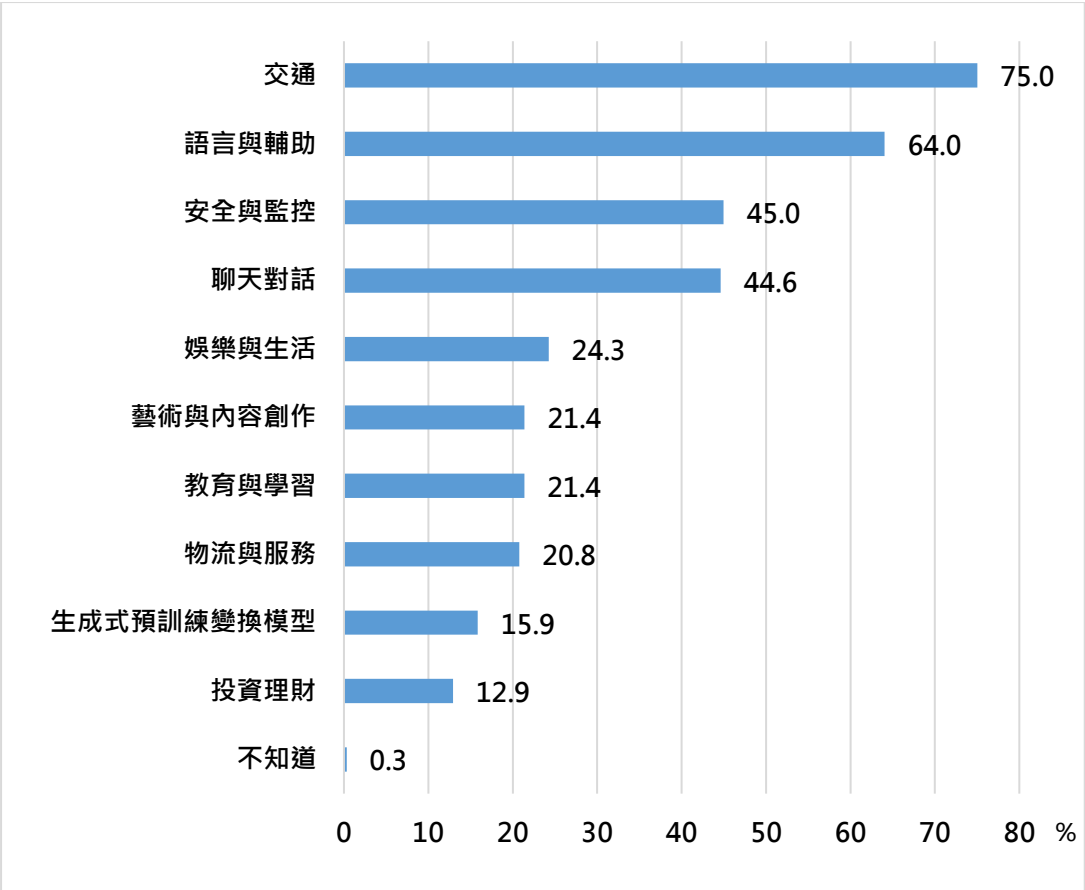
我國 16 歲以上民眾超過 5 成（56.3%）有使用過人工智慧（AI）服務，沒有使用過比例為 42.3%，不知道者為 1.4%（圖 62）。



Base：N=1,222，單選

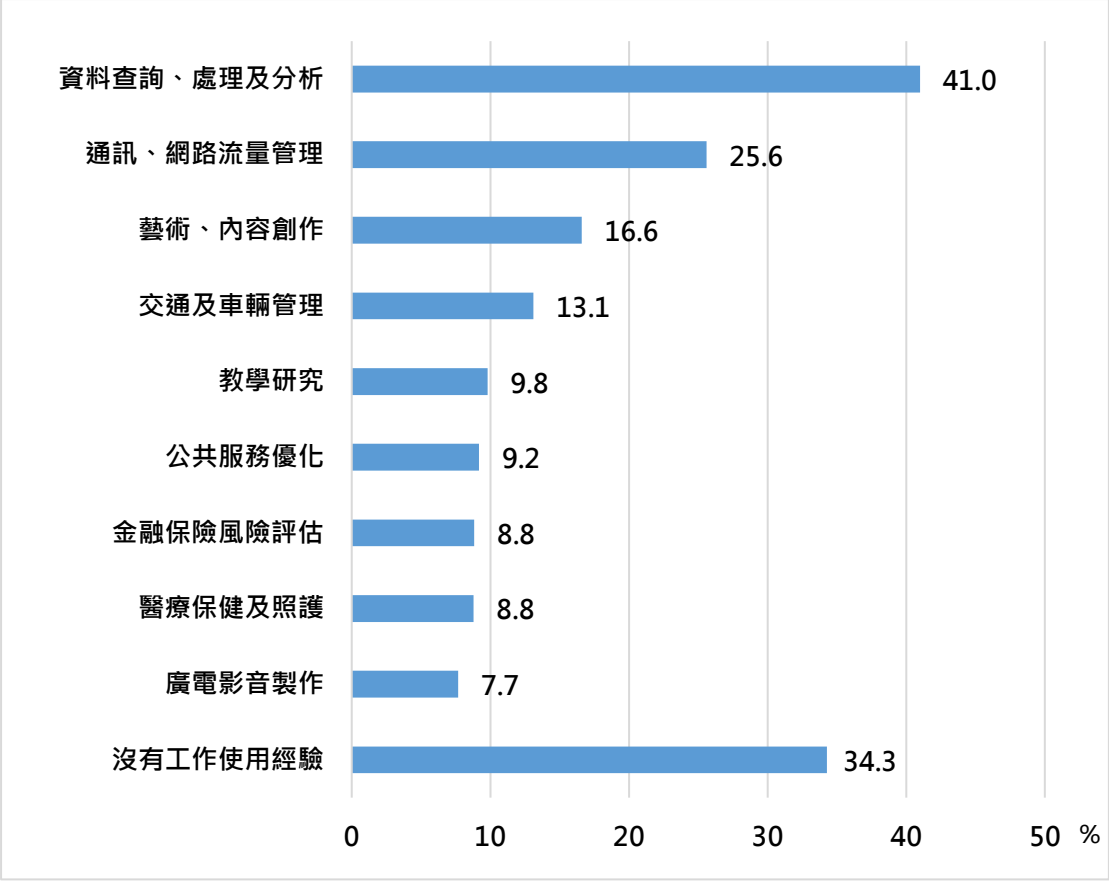
圖 62　人工智慧服務使用情形

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「交通（如智慧導航、車牌辨識、自動駕駛）」（75.0%）為多數，其次為「語音輸入（語音輸入、語音操控、語言翻譯、文字語音轉換工具）」（64.0%）、「安全與監控（如智慧保全、生物辨識解鎖/驗證（如人臉、指紋、人聲辨識/驗證））」（45.0%）（圖 63）；工作面使用過的服務以「資料查詢、處理及分析」（41.0%）比例最高，其次為「通訊、網路流量管理」（25.6%）和「藝術、內容創作（如生成圖片、文章、繪圖、影音動畫、劇本）」（16.6%）（圖 64）。



Base：N=688，複選（有使用過人工智慧服務使用者）

圖 63　民眾日常生活面使用人工智慧服務情形



Base：N=688，複選（有使用過人工智慧服務使用者）

圖 64　民眾工作面使用人工智慧服務情形（前十名）

2. 比較分析

（1）區域差異分析

交叉分析發現，除高屏澎地區（67.5%）以沒有使用過人工智慧服務的比例較高外，其餘地區皆以有使用過為多數，其中以桃竹苗地區（80.9%）比例最高、宜花東地區（54.4%）比例最低。關於有使用過者其日常生活面使用的服務，除宜花東地區（54.1%）以「語言與輔助」占比最高外，其餘地區皆以「交通」為主，其中以桃竹苗地區（87.9%）比例最高、高屏澎地區（65.6%）比例最低，此外，桃竹苗地區於「安全與監控」(82.8%）比例相對其餘地區為最高。工作面使用過的服務，除高屏澎地區（27.6%）以「通訊、網路流量管理」占比最高外，其餘地區皆以「資料查詢、處理及分析」為多數，其中以雲嘉南地區（44.8%）比例最高、桃竹苗地區（39.4%）比例最低。

（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，於婚姻狀況達顯著

差異。

依性別區分，男性（56.1%）和女性（56.4%）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「交通」為主，占比分別為 79%、71.2%。工作面使用過的服務，兩者皆以「資料查詢、處理及分析」比例最高，男性以 37.2%較女性的 44.6%低。

依年齡區分，除 56-65 歲（58.3%）和 66 歲及以上（66.6%）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 26-35 歲的 75.2%最高、46-55 歲的 63.3%最低。關於有使用過者其日常生活面使用的服務，除 16-25 歲（68.3%）以「語言與輔助」為占比最高外，其餘年齡層皆以「交通」為主，其中以 46-55 歲（84.2%）比例最高、66 歲及以上（65.7%）比例最低。工作面使用過的服務，各年齡層皆以「資料查詢、處理及分析」比例最高，其中以 36-45 歲（50%）比例最高、66 歲及以上（19.3%）比例最低。

依婚姻狀況區分，除未婚者（70.8%）以有使用過人工智慧服務比例較高外，已婚者（46.1%）和鰥寡/分居者（69.5%）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，除鰥寡/分居者（73.4%）以「語言與輔助」為占比最高外，其餘婚姻狀況皆以「交通」為主，其中以已婚者（80.1%）比例最高、未婚者（67.8%）比例最低。工作面使用過的服務，各婚姻狀況亦皆以「資料查詢、處理及分析」比例最高，其中以未婚者（43.9%）占比最高、鰥寡/分居者（38.5%）占比最低。

肆、通訊市場問卷調查專家焦點座談會

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：2025 年 7 月 25 日（五）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）：

郭文忠教授（國立臺北大學經濟學系）

程法彰教授（國立高雄科技大學科技法律研究所）

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（國立暨南大學電機工程學系）

(四)會議議程：

時間	議程
09:15-09:30	**來賓報到**
09:30-09:40	**主席致詞**
09:40-10:00	**引言報告—「通訊市場」問卷調查初步成果報告**
10:00-12:00	**議題討論**

(五)討論議題：

1. 行動網路與固定寬頻網路之關聯性與趨勢變化

比較跨年度 106 至 114 年通訊市場調查結果，我國 16 歲以上民眾在住處以外使用的行動上網服務以 4G 為主，惟比例自 106 年 86.1%下降至 114 年 61.6%，其次則為 5G，比例自 112 年 23.7%提升至 114 年 36.1%。而民眾於住處中使用固定寬頻網路之比例則自 106 年 75.9%下降至 114 年 64%，進一步詢問民眾於住處最常使用的上網方式，主要以固定寬頻網路為主，比例自 112 年 59.6%上升至 114 年 66.8%，其次則為行動寬頻網路。

分析於住處中有使用固定寬頻的民眾，達 79.1%亦有使用行動上網吃到飽方

案。詢問使用 5G 之民眾是否因轉換到 5G 服務而取消住處中的固定寬頻服務，有因此轉換的比例自 113 年 16.1%下降至 114 年 13.3%。綜觀而言，民眾傾向同時使用行動網路及固定寬頻網路，且多數未因轉換至 5G 服務而取消住處中的固定寬頻服務。此現象之可能成因與產業趨勢為何？鑒於 5G 時代下行動寬頻網路速率提升，行動寬頻與傳統固定寬頻網路間是否具有替代/競爭關係？兩者市場關聯性與產業變化為何？

- **問題一：**據本案 114 年通訊市場調查結果，民眾傾向同時使用行動網路及固定寬頻網路，且多數未因轉換至 5G 服務而取消住處中的固定寬頻服務，此現象之可能成因與產業趨勢為何？
- **問題二：**鑒於 5G 時代下行動寬頻網路速率提升，行動寬頻與傳統固定寬頻網路間是否具有替代/競爭關係？兩者市場關聯性與產業變化為何？

2. 社群媒體或即時通訊平臺不當內容與監管措施

根據 114 年通訊市場調查結果，我國 16 歲以上民眾 99.4%擁有社群媒體或即時通訊帳號，使用平臺以 LINE（98.2%）、Facebook（82.4%）為主。有使用社群媒體或即時通訊之民眾，超過 8 成（81.7%）於過去一年內曾在社群媒體或或即時通訊上看到令人反感或不適當之內容，而看到這些內容後所採取的行動，以「隱藏或封鎖該內容」(50.1%)為主，其次則為「繼續看/不採取任何行動」(33.8%)。

對於社群媒體或即時通訊的訊息真實程度，61.1%的民眾認為大部分是真的，35.4%認為少部分是真的。進一步詢問民眾認為社群媒體或即時通訊平臺業者應採取之行動，主要以「公開揭露服務資訊」比例最高（51.2%），其次為「針對不當內容採取合法且必要的自律檢視與因應措施」(50.3%)。顯見民眾對於社群媒體或即時通訊平臺有高度依賴性，並認為社群媒體或即時通訊平臺應適當公開揭露服務資訊，如有必要針對不當內容亦應採取合法且必要的自律與因應措施。

針對此調查結果，您認為社群媒體/即時通訊平臺應採取哪些自律及因應措施，政府是否應適當介入管制或調整相應法規制度？您認為我國現行對於社群媒體及即時通訊平臺之法規及監理機制，是否足夠因應多元變化的社群媒體及即時通訊平臺之監理議題？

- **問題一：**據本案 114 年通訊市場調查結果，民眾對於社群媒體或即時通訊平臺有高度依賴性，並認為社群媒體或即時通訊平臺應適當公開揭露服務資訊，

如有必要針對不當內容亦應採取合法且必要的自律與因應措施。針對此調查結果，您認為社群媒體/即時通訊平臺應採取哪些自律及因應措施？政府是否應適當介入管制或調整相應法規制度？

- **問題二：**您認為我國現行對於社群媒體及即時通訊平臺之法規及監理機制，是否足夠因應多元變化的社群媒體及即時通訊平臺之監理議題？

3. 人工智慧（AI）使用情形與規管措施

根據 114 年通訊市場調查結果，我國超過 5 成（56.3%）民眾有使用人工智慧（Artificial Intelligence, AI），相較於 113 年為 52.5%有上升趨勢，於日常生活面中，前三名所使用服務為「交通（如智慧導航、車牌辨識、自動駕駛）」（75%）、「語言與輔助（語音輸入、語音操控、語言翻譯、文字語音轉換工具）」（64%）及「安全與監控（如智慧保全、生物辨識解鎖/驗證（如人臉、指紋、人聲辨識/驗證）」（45%），於工作面所使用之服務中，則以「資料查詢、處理及分析」（41%）、「通訊、網路流量管理」（25.6%）「藝術、內容創作（如生成圖片、文章、繪圖、影音動畫、劇本）」（16.6%）。

日前我國立法院進行《人工智慧基本法》草案審議，各界諸多版本以致至今仍未達共識。面對 AI 服務，民眾使用率逐漸攀升，您認為 AI 對通訊傳播產業之影響與變化為何？現有《人工智慧基本法》草案是否足以因應未來 AI 快速發展之態勢？對於 AI 於通傳產業的發展，您認為政府是否有必要適當介入以因應產業發展創新與人權保護等需求？

- **問題一：**據本案 114 年通訊市場調查結果，民眾在 AI 服務使用率逐漸攀升。您認為 AI 對通訊傳播產業之影響與變化為何？
- **問題二：**現有《人工智慧基本法》草案是否足以因應未來 AI 快速發展之態勢？對於 AI 於通傳產業的發展，您認為政府是否有必要適當介入以因應產業發展創新與人權保護等需求？

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)行動網路與固定寬頻網路之關聯性與趨勢變化

專家學者 （按姓氏筆劃序）	重點摘要
郭文忠教授	● 行網跟固網是否是替代或是互補關係，取決於需求還有技術的面向。以臺灣目前的情況來講，會比較偏向互補性。 ● 以需求面而言，在某些族群上有可能是替代性比較大，像是年輕學生在外租房子，可能不會想要用固網。 ● 以技術面而言，因為臺灣人口密度比較高，可以直接接到家戶，所以技術跟需求都造就了目前行網跟固網，傾向於互補性遠大於替代性，除非剛提到的少數族群。 ● 以國際來看，韓國跟日本固網光纖的比例也是相當的高，以技術中立性而言，端看技術的相對成本可用性跟需求。
程法彰教授	● 以我個人經驗來說，行動網路及固網資費沒有相差太多，因我的行動資費很高，我經常在外面都需要無線網路，而固網主要是收視有線電視，因此資費並不是我的考量重心。 ● 相對於資費議題，反而就我個人本身的經驗來講，內容是我同時保有行動與固網的重要因素，因為各位都知道有線電視的政論節目很精彩，跟網路的訊息來源又不太一樣。所以從內容的角度而言，這也是為什麼我希望把市內電話或是固網保留的原因。 ● 從內容面向而言，兩者是沒有競爭關係，是互補的，但從資費的角度來看的話，我覺得他們可能是某種程度的替代關係。
劉崇堅理事長	● 對消費者而言，當固定寬頻網路有其必要性（缺之不可）且兩種網路的終端設備無法替換（PC 或 TV 與手機）時，不會取消住處中的固定寬頻服務。 ● 行動網路與固定寬頻網路兩者會並存一段時間，直到終端設備可完全無障礙替換為止。 ● 在無固定寬頻網路的場所，雖可用熱點分享的方式，讓 PC 等設備使用行動通信的無線頻率，但只會用於

專家學者 （按姓氏筆劃序）	重點摘要
	偶發的場合，若為長期使用應會申請固定寬頻服務。 ● 在產品技術或性質上，兩種網路之間存在（局部）替代關係；但在市場競爭上，不必然存在競爭關係。可能的情況之一為，兩者形成空間上的互補，例如，在過去司馬庫斯，並非所有行動寬頻業者皆提供服務，消費者在市內有可能使用固定寬頻之 WIFI 服務。又如，並非所有行動寬頻用戶皆為無上限吃到飽費率使用者，當住宅中有固定寬頻服務時，會因費率節省因素，切換為固定寬頻之 WIFI 服務，兩者形成空間上的互補。
劉莉秋副秘書長	● 其實從電信的資源來講，無線就是有線，無線的行動寬頻，它本來就是著重在移動性。兩者的電信商品服務本來就是很有強大的市場區隔。 ● 固網寬頻在品質及服務、訊務流非常穩定，對於現在 4K 高品質影音內容、高品質的線上遊戲也好，固網寬頻會非常符合消費者需求，並享受高品質內容。 ● 為什麼 5G 不能取代固網？第一個原因是頻段的關係，以及 5G 本來就是 to B 市場，是以 to B 的垂直場域應用而做，而非 to C 的。5G 沒有辦法完全保證頻寬的服務品質，它會受到地形、雨衰的影響，它是無線的特性，它仍舊沒有辦法很穩定的提供常態穩定性的 4K 或相關服務。 ● 我個人認為以現在的這個服務市場的樣態，在行動寬頻不取代固定網路寬頻，這是一個非常正常的市場趨勢。
魏學文教授	● 我的看法是在市話部分，現在年輕人應該離市話越來越遠，也不太清楚。如果說在通訊韌性上，市話是必要存在的話，我的建議是宣導可能要加強，像是一般市內電話使用的基本常識，我比較建議是由這個政策推動單位來宣導，尤其是數發部或通傳會可編一些少少的經費，做一些市內電話的宣傳影片之類的。 ● 從技術面來講，無線通訊是不可能跟得上光纖通訊的。從整體的網路結構來講其實是最好的，就是 share loading（頻寬共享），就是你盡量不要用到行動寬頻網路頻寬的支援，而用固網。

專家學者 （按姓氏筆劃序）	重點摘要
	● 那回到一般消費者的角度來看，一般的消費者對有線、無線、4G、5G 其實是沒什麼太大概念的。資費結構目前來講對消費者有利，所以簡單來講就是，網路通訊這一步，以國家政策來講，跟消費者可能會有一些衝突，但我還是贊成要吃到飽，因為我們是受益者。

（二）社群媒體或即時通訊平臺不當內容與監管措施

專家學者 （按姓氏筆劃序）	重點摘要
郭文忠教授	● 媒體在不同平臺上還是有相關性，所以在監理上，不見得要完全一致，但是不應該有這麼大的差異，一個（社群媒體或即時通訊平臺）完全不管；一個（廣電媒體）是歸 NCC 所管，所以在監理上有很大的差異。 ● 第一個監理方向是平臺自律，是否可以藉由現有的法律去推動及讓這些平臺配合。 ● 第二個則是是否要透過第三方？此外最基本的法律應該遵從，如兒少，如使用者不當使用而違反兒少，平臺可以將這些內容下架。或是恐怖攻擊、國安議題。 ● 國際作法上，可以參考歐盟、德國、澳洲 eSafety 等，我個人的看法是至少要有最低限度的法案版本可以先推出，至少要有一定程度的監理，推出一個大家都可以接受的法案版本，那目前的實務做法主要是在各個法規，像是兒少、打詐等等，但還是應該要有一個全面性的監理。
程法彰教授	● 我對於平臺完全自律的看法較為悲觀，但是在平臺完全自律與公權力監管之間，可能有一些中間的選項。像是獨立稽核、資訊透明等可以先做，有助於大家瞭解這個平臺的狀況，並且是真的透明，同時是簡單、易於了解，可以知道這個平臺如何運用這些資訊，這個是在最終決定監管之前可以先做的事情 ● 第二個則是監管強度，是否要像新加坡的高強度作法，或是建立第三方的監管平臺，不論是公私協力（共同管制（co-regulation））等，或是由政府資助、

專家學者 （按姓氏筆劃序）	重點摘要
	民間運作等方式，其實可能都是長期必須要做的事情。 ● 目前對於兒少的保護還是屬於部分治理，真正的網路治理應該還是要有原則性的東西，雖然《數位中介服務法》尚未通過，我個人認為它的本意是好的，希望可以對於網路內容所產生的議題做治理，以長期而言還是有其必要，但是要如何做、由誰來做則尚待考慮。 ● 至於要納入哪些作為監管，除了兒少、打詐之外，是否還有其他議題也可以適度考量，進而納入平臺監管範圍也值得進一步的討論。 ● 此外，有些傳統上原屬於之前電信法的二類電信（如VPN），也是需要納管的對象。所以長遠而言建立一個一般性監理機制，不管是公私協力或者是民間組織，我個人覺得是有其必要性。
劉崇堅理事長	● 社群媒體或即時通訊平臺並未受廣電相關法律約束，站在科技中立的立場，社群媒體或即時通訊平臺仍應遵循現行相關法令及市場自律規範。 ● 技術之應用已衍生如倫理、公平性、隱私權與透明性等諸多問題，為完整現有規範所提醒處理之風險，是以依循國際組織之建議訂定一套適當之原則及政策有其必要性，以便在享有社群媒體或即時通訊平臺便利性的同時，亦能確保其對社會經濟及消費者利益的正面效益。 ● 我國現行對於社群媒體及即時通訊平臺之法規及監理機制應屬尚待增強監管功能領域。
劉莉秋副秘書長	● 六月的時候，數發部罰了 Meta 1500 萬元，因為 Meta 廣告沒有去誠實說明廣告主是誰，至少有一個明確的部分，所以如果從我的角度來看，社群軟體目前是逃於法規管制之外，這個是不爭的事實。 ● LINE 已經有超過十倍以上的民眾在做電信服務的事情，所有電信服務提供者都沒有任何的法規管制他，只有所謂「詐防條例」去做補破網的工作，甚至於它只是行政法，那現在已經產生競爭傾斜的問題，電信業者因為《電信管理法》的關係，使得在競爭市場上已經沒有辦法競爭過這些服務替代性的即時通

專家學者 （按姓氏筆劃序）	重點摘要
	訊軟體或社群媒體。 ● 當提供電信服務的，已經越來越少比例是來自於電信業者，有越來越多比例來自於境外業者，或者是這些軟體平臺，或者是這些 OTT 的時候，我們的法規還是停在我已經用「詐防條例」來補破網了，而不是回到正規的《電信管理法》裡面。 ● 對於無論是社群媒體或通訊軟體，這種不當內容的監管問題，其實它是一個很大的法規結構性的問題，不會因為在「詐防條例」有了之後，它就會產生不一樣的問題，所以監理的細碎化也會是未來應該去做即時通訊軟體或是通訊平臺的監管問題。
魏學文教授	● 從內容方面來看的話，我認為監理部分還有一些可以施力的地方。例如在技術軟體的內容若牽涉到毀謗、詐騙等，可以用這些資訊回歸到法律。 ● 我個人比較擔心是系統監察的這一塊，因為牽涉到技術方面的問題。我們現在來看現在整個通訊系統的概念。因為所有通訊系統都是 IP 化的，都是網路化，所以原則上來講，其實我個人是贊成要建立監察系統，但若提出要對所有的通訊網路做通訊監察，那一般消費者可能會認為侵犯到言論自由等等。 ● 若做通訊監察的話，到底要由業者去處理，還是由國家單位來處理？如果純粹從效率來講，其實從業者是最有效的，因為業者掌握整個系統。但是交由業者處理的話，會有法律問題，因為業者不具有司法的單位。唯一要能夠真正落實通訊監察，比較有可能的方法，其實就是回歸司法，但司法的效率是最差的，因為很多詐騙事件等處理都是要有時效性的，當司法走一趟的時候通常時間就來不及，因此結論我是比較悲觀的。

（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
郭文忠教授	● AI 預測在各行各業當中都有蠻大的進展。AI 是一個很好的工具，就是看怎麼去運用這個工具，而也有造假的例子，因此水能載舟亦能覆舟，AI 確實是有幫助的，但要確認資料正確性。 ● AI 對某些產業會有很大影響，像是翻譯業、媒體產製業、科技業等等，即便是 Google，也表示有 80%的程式都是用 AI 寫的，因此就不需要這麼多程式設計員。現在很多自媒體也都是用 AI 製作，這會對既有的傳統媒體產生衝擊，因此應該去擁抱、利用這個技術，而非被取代。 ● AI 產生的虛假訊息、Deepfake 等等，也會對選舉產生影響，也很難去分辨真假，因此媒體識讀也必須要加強。 ● 國際上對於 AI 法也有一些進展，像是問責制度、透明化等等，關於臺灣的《人工智慧基本法》草案，我認為目前進展可能會比較慢一點，像在新加坡、日本等都已經有法，從這幾個國家當中去創造出一個最具有共識，不會造成太大爭議的法，先求有再求好，若後續其他國家也有一些共識或是相關的監理模式、條文，再做下一步的推動，這樣動態調整的方式會比較容易，因為 AI 進展太快，目前也尚在成長中。
程法彰教授	● 現在目前大家將技術發展放在第一位，往往避談對於個人資料的保護，因此現況是技術想要突破個人資料的限制，希望能夠不受約束。 ● 以歐盟對於人工智慧發展運用以及「一般資料保護規則（General Data Protection Regulation, GDPR）」的互動而言，目前是朝向公務門資訊共享及私部門藉由同意資訊利用並同時考量分潤兩個方面著手，在以不改變個人資料保護的基本架構甚至是強化保護的前提之下，加以作兩者之間的平衡。其中包含「GDPR」對於監理沙盒的運用。 ● 個人同時認為歐盟個人資料保護制度更深層的意涵，在於保障個人資料是為維護民眾對於數位轉型的信任，亦是人工智慧可長可久的重要因素。

專家學者 （按姓氏筆劃序）	重點摘要
	● 目前臺灣對於公務門資料分享已經有一些作法，像是健保資料庫的運用，但是要注意的是，這樣的空間不能開得太寬，開得太寬就會導致將公部門的重要資料庫可以無限運用。 ● 有一些境外資訊公司可能變身成為臺灣的資訊業者，去蒐集大量個人資訊，亦值得擔心。 ● 我覺得歐盟的做法可以考慮作為我國的重要參考。再來監理沙盒的部分，我認為這是特殊、例外的情況，即使要用監理沙盒來解除個人資料保護的限制，也應在小場域試行，不能夠放在一般的正常環境的試驗場域，因為這樣會讓監理沙盒失去原有目的。
劉崇堅理事長	● 通傳產業擁有大量數據，包括客戶數據和通訊流量紀錄，因此 AI 的運用非常重要。AI 可以從這些大數據中提取寶貴的內涵，幫助瞭解客戶需求並開發新服務。AI 亦有助於作業自動化、網路營運優化與故障預測，從而提供穩定的通訊傳播服務。 ● AI 的演變及其對通傳產業的影響，大致可歸納以下兩項：AI 在相關業務的浸透；生成式 AI 的應用。 ● 就現況而言，目前國內傳播業者受廣電法規管制，對於生成式 AI 的運用，皆極度小心，以避免侵權行為發生，僅限於可控管之內部運用。通信業者在無圖像、文字等智財權部分，逐漸開發生成式 AI 的外部運用。 ● 考慮 AI 生命週期中的具體角色，AI 商業活動可以分為以下三類：AI 開發者，AI 提供者與 AI 使用者。AI 基本法內容應涵括以上三者。若從輔導與規範的角度來看，AI 基本法，其內容應兼顧推動 AI 發展與治理兩種內涵。 ● 方向上，個人傾向於融合歐盟和美國模式；在規範模式上，以法律的拘束力落實風險分級的治理，同時保留政策靈活性，建立完善監督機制，以達成技術與創新之間的彼此平衡，促進 AI 產業的多元發展。 ● 基本法應有 AI 主權概念，建立主權戰略地位，不只攸關科技發展，更攸關國家安全。 ● 建議調整方向之一為，加入台灣特色，建構繁體中

專家學者 （按姓氏筆劃序）	重點摘要
	文語言模型。
劉莉秋副秘書長	● 我們所有的媒體新聞產業，每年都希望 Google 可以做媒體議價，甚至於分潤，原因是數位廣告是流量變現的主要方式，目前 ChatGPT 剛好搶了 Google 這些搜尋引擎的流量，因此這些大型的跨境平臺，無論是 Meta 或 Google，受到 AI 的衝擊最大。 ● Google 目前掠奪內容產製者的這種不平等的關係，可否可以透過 AI 尚未成形時，可以讓內容產製者可以透過 AI 的方式，取得智財權的強制授權，或是建立一個資料庫，讓我們的內容產製者在 AI 未來發展當中可以獲利的模式。 ● AI 專法應該要強制將原始來源呈現，像論文一樣，需引經據典，當有強制要求訊息來源時，就可以強制分潤、強制授權，現有的《人工智慧基本法》草案對這一塊仍有所不足，應由立法來強制執行授權、分潤及智財權。
魏學文教授	● 我認為 AI 是一個技術發展必然發生的結果，AI 其實已經深入各個層面，這已經是完全影響生活的必要技術，且不可擋。 ● AI 對於社會的衝擊，最後會不會對整個社會結構產生很大的問題，最擔心的問題是 AI 跟網路結合，現在尚未有跟物聯網發展，最擔心的就是 AI 加網路再加物聯網，當 AI 可以透過網路控制周邊所有設備的時候，這其實是我們在技術發展上會擔心的。 ● 從立法的角度來看的話，我個人是贊成在 AI 上建立一些類似《人工智慧基本法》。不過我覺得《人工智慧基本法》目前只是作為準則，有一些監視效果，我覺得有兩個方向可以從法律上來規劃，第一個是開發環境的限制，無論是 AI 軟體或是 AI 硬體，都有一些基本準則，符合一些條件。 ● 第二個是事後救濟，目前尚有不足，目前最擔心就是 AI 發生問題後如何補救？目前即使開發環境上

專家學者 （按姓氏筆劃序）	重點摘要
	做限制，你永遠不知道它什麼時候會做出什麼反應，所以 AI 最大的風險就是因為它會獨立思考做決定，很難事先防範，因此事後怎麼去做完整的補救，這些我覺得是從法律面可以先做一些界定。

（四） 其他建議及補充

專家學者 （按姓氏筆劃序）	重點摘要
程法彰教授	● AI 在社群媒體或即時通訊上所看到訊息的真實程度，有 61.1%的人認為大部分是真的，建議未來是否可以針對不同議題去詢問，像是政治新聞、民生新聞或娛樂新聞。在資訊戰的假訊息散布上，往往是七分真三分假，因此有可能多數人看到民生、娛樂、消費等資訊是真的，但牽涉到敏感議題如政治等可能就有可能是假訊息。因此在前述 61.1%的人認為大部分是真的前提下，有多少比例是有接受到資訊戰的假訊息散布，有值得進一步討論的空間。
劉莉秋副秘書長	● 我建議在簡報第 42 頁「網路上主要獲取資訊的方式」是否可以考慮將 AI（如 ChatGPT 等知名軟體）納入選項，因為事實上 AI 的確開始在取代搜尋引擎，這個趨勢是很顯性的。那我是期待若將 AI 選項放進去的話，可以去做逐年比較，並且對比與使用搜尋引擎的消長趨勢，因為我相信目前最大的搜尋引擎已經將 ChatGPT 視為主要的競爭對手。

伍、結論與綜合建議

一、 結論

依據 114 年通訊市場調查結果，本案之調查對象為年齡在 16 歲及以上（受訪者為民國 98 年 12 月 31 日以前出生）的民眾（以下簡稱為受訪者）。超過 9 成（96.4%）的受訪者在過去一年內沒有使用過公用電話，僅 3.6%有使用，而使用公用電話的地點以「醫院」（33.7%）為主，其次為「車站」（24.5%）和「觀光景點」（17.9%）。受訪者在住處的電話使用情形，以「僅使用行動電話」（52.6%）為多數，略高於「市內電話、行動電話均有使用」（45.4%），而「僅使用市內電話」的比例為 2%，然而仍在使用市內電話的受訪者未來一年內大多不會取消（87.6%），主要原因為「家中家人/長者使用需求」（63.7%）及「月租費不高」（43.2%）。

分析行動電話使用行為與資費情形，高達 98.6%的受訪者有使用手機，門號綁約期限以 24 個月（48.5%）為多數，每月行動電話帳單平均費用約為 740 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（79%）為主，其中以「不限速吃到飽」（56.6%）的占比最高。有使用過網路語音通話服務的受訪者比例高達 98.6%，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 3.1 小時，遠高於平均一週撥打行動電話的 40.3 分鐘。

在行動通訊 4G 與 5G 服務方面，有 38.7%的受訪者已自 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，55.7%表示沒有，有取消者則為 13.3%。受訪者自 4G 轉換到 5G 服務的原因，以「因換約或購機有優惠」（70.7%）為主；另一方面，尚未從 4G 轉換到 5G 服務者占 60.1%，尚未轉換之原因以「目前使用的 4G 服務已足夠滿足需求」（74%）為多數，其次為「5G 資費較 4G 高」（48.5%）。調查受訪者對 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 7.7 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 7.7 分；5G 網路傳輸速度滿意度平均為 7.9 分、網路涵蓋率滿意度平均為 7.6 分。

調查受訪者對於目前使用的行動電話業者之滿意度及服務體驗情形，整體結果顯示受訪者對於使用目前這家行動電話業者的平均滿意度為 8 分。受訪者認為

使用這家行動電話業者服務體驗較佳的項目，以「語音通話品質較佳」（44.9%）比例最高，其次為「網路涵蓋率較佳」（43.6%）、「網路傳輸速度較佳」（40.4%）；另一方面，對於其認為服務體驗較糟的服務項目，多數受訪者表示「都沒有」（39.2%）、「不知道/沒有特別感覺」（17.2%），扣除前述 2 者之比例，約 4 成（43.6%）受訪者認為有變得更糟，主要認為「網路涵蓋率較差」（12.9%）、「網路傳輸速度較差」（10.7%）和「資費較貴」（10.4%）。

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，本（114）年度對於因電信業者合併而轉換至合併後存續業者之受訪者，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「網路傳輸速度較佳」（38.3%）比例最高，其次為「服務據點較多」（36.2%）、「網路涵蓋率較佳」（33.1%），僅 12.7%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，多數受訪者表示「沒有認為更換業者後服務體驗變得更糟」（37.9%），其次為「不知道/沒有特別感覺」（25.5%），扣除前述 2 者之比例，約 3 成（36.6%）受訪者認為有變得更糟，主要認為「資費較貴」（22.9%）、「網路傳輸速度較差」（12.0%）和「網路涵蓋率較差」（8.7%）。

調查住處上網普及率，超過 9 成（91.7%）受訪者可於住處上網，其中超過 6 成（64%）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（56.1%），其次為「有線電視寬頻網路（Cable Modem）」（25.6%）、ADSL（14.1%）。受訪者每月固定寬頻電信平均費用為 858 元，多數申裝固定寬頻網路時沒有搭配購買綑綁服務（41.9%），有搭配購買者，以「搭配中華電信 MOD」（22.8%）比例最高，其次為「搭配有線電視方案」（22.3%）。

在網路使用方面，超過 9 成（97.3%）受訪者有使用網路（包含使用社群媒體或即時通訊等），平均一週使用網路的總時數為 37.3 小時，主要從事的活動以「撥打網路語音電話」（92.7%）占比最高，其次為「參與社群網路」（63.7%）、「下載圖片/電影/影片/音樂、遊玩或下載遊戲」（56.1%）；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」（63.4%）、「社群媒體或即時通訊」（42.3%）；而在網站上註冊個人資訊前，「網站是否安全」（58.4%）、是否「有擔保個資不會外洩」（42.1%）為受訪者主要考量事項。

過去一年受訪者遇到的網路狀況方面，以「網路詐騙」（19.7%）和「個資外

洩」（11.6%）為主，該結果同時亦反映在受訪者對於使用網路時的顧慮，以「個資外洩/個資被盜用」（84.4%）和「網路詐騙」（83.7%）占比最高，比例皆超過 8 成。另外，超過 5 成（57.6%）受訪者有遇過電信網路詐騙經驗，其中超過 7 成（77.1%）係透過「行動電話」接收到詐騙，其次為「市內電話」（37.6%）、「即時通訊軟體」（33.1%），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（71.1%）。

關於受訪者於網路上的社群媒體使用情形，高達 99.4%有社群媒體或即時通訊帳號，其中 98.2%有使用「LINE」，其次為「Facebook」（82.4%）、「YouTube」（68.6%），而超過 8 成（81.7%）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「隱藏或封鎖該內容」（50.1%）為多數，其次為「檢舉該內容」（23.0%），另有 33.8%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（72.3%）受訪者有想過訊息的真偽，其中多數認為大部分訊息是真的（61.1%）。

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「公開揭露服務資訊」（51.2%）和「針對不當內容採取合法且必要的自律檢視與因應措施」（50.3%）；而詢問受訪者對於政府可適度規定管制社群媒體或即時通訊平臺可採取的措施，則以「管理網路犯罪問題」（64.0%）占比最高，其次為「要求業者公開揭露服務資訊」（54.5%）、「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」（53.9%）。

此外，自嚴重特殊傳染性肺炎（COVID-19）疫情爆發後及緩解至今，防疫措施逐漸鬆綁促使受訪者的工作和生活型態有所調整與改變，超過 4 成（41.1%）使用數位服務的頻率增加，又以「網路購物/外送服務」（72.1%）、「視訊會議」（61.9%）、「線上繳費」（61.0%）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，超過 5 成（56.3%）受訪者有使用過人工智慧服務，沒有使用過之比例為 42.3%。有使用者於日常生活面使用過的服務又以「交通（如智慧導航、車牌辨識、自動駕駛）」（75.0%）為多數，其次為「語音輸入（語音輸入、語音操控、語言翻譯、文字語音轉換工具）」（64.0%）、「安全與監控（如智慧保全、生物辨識解鎖/驗證（如人臉、指紋、人聲辨識/驗證））」（45%），工作面使用過的服務以「資料查詢、處理及分析」（41.0%）比例最高，其次為「通訊、網路流量管

理」(25.6%)和「藝術、內容創作(如生成圖片、文章、繪圖、影音動畫、劇本)」(16.6%)。

二、 綜合建議

本章節綜合建議係彙整「114 年通訊市場調查結果報告」資料、「114 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) 持續監督電信業者動態，維護用戶權益及提升網路品質

隨著電信技術快速演進與 5G、6G 陸續推進，通訊網路佈建需投入龐大成本，使得電信產業因其高度技術與資本密集特性，市場進入門檻與經營壓力日益升高。而於國際間已出現多起業者透過合作或合併整合頻譜與網路資源之案例，以追求規模經濟與資源共享，並逐漸成為全球行動通信產業的發展趨勢。我國業者亦於 110 至 111 年間向主管機關提出「台灣大哥大與台灣之星」及「遠傳電信與亞太電信」兩大合併申請案。通傳會於 112 年 1 月 18 日依《電信管理法》第 26 條進行審查，從資源分配、產業發展、用戶權益、競爭維護及國家安全 5 大面向加以評估，最終以附款方式核准，並於同年 12 月 1 日及 12 月 15 日正式完成合併程序。

根據 113 年至 114 年調查結果，民眾更換行動業者後認為變得更佳的服務項目，以「網路傳輸速度較佳」為主，其次為「服務據點較多」。於認為變得更糟的服務項目方面，多數民眾表示「沒有認為更換業者後服務體驗變得更糟」(37.8%)，其次則表示不知道或沒有特別感覺(25.9%)，進一步詢問認為服務項目可加強之民眾，則以「資費較貴」為主，相較 113 年比例有所提升。

整體而言，有 6 成民眾認為電信業者維持原有服務品質，惟針對資費方案的部分，仍待電信業者持續提升以維護用戶權益，反映電信合併對於資源整合帶來正面效果，然而，部分民眾認為資費方案有其改善空間，顯示網路品質雖有所提升，而價格感受仍是民眾主要疑慮。建議政府於短期而言，可持續觀察市場競爭，避免市場過度集中而導致資費上漲，亦適時檢視電信業者資費方案之合理性，以維護消費者權益；於中長期而言，則可鼓勵業者推出多元化及差異化方案，針對不同用戶族群設計相應資費，以持續檢視業者是否發揮合併後之綜效，於網路品質提升與資費合理性之間取得平衡，提升消費者滿意度，同時持續推進 5G 涵蓋

與網路品質優化。

（二） 提升數位素養與資訊透明，凝聚各界共識訂定治理框架

根據 106 至 114 年的調查結果顯示，我國民眾擁有社群媒體或即時通訊帳號的比例，已從 106 年的 83.6%持續上升至 114 年的 99.4%，其中以 LINE 與 Facebook 為最常使用的平臺。民眾雖然普遍依賴這些服務，但同時也面臨一定風險。調查發現，逾 8 成的民眾於過去一年內曾於社群媒體或即時通訊平臺上看到令人反感或不適當的內容，對此多數民眾選擇「隱藏或封鎖該內容」或「繼續觀看或不採取行動」，

於網路獲取資訊方面，歷年超過 8 成以上民眾皆以「搜尋引擎」為主要獲取網路資訊之管道。於網路資訊真實性方面，僅 6 成民眾認為平臺上的訊息「大部分是真的」，另有 3 成左右民眾認為「僅少部分是真的」，顯示民眾對於資訊可信度存有疑慮。同時，民眾期待平臺能夠有所做為，除了公開揭露資訊之外，亦希望針對不當內容採取合理措施。

對於網路平臺上的不實資訊，國際上已有眾多規範，如歐盟《數位服務法（Digital Services Act, DSA）》，旨在保護數位使用者權益；《打擊線上非法仇恨言論行為準則》、《不實資訊行為守則（Code of Practice on Disinformation）》則以平臺自願簽署履行義務方式有適當規範；英國則以《線上安全法（Online Safety Bill）》為主，規範數位平臺需保護用戶上網安全，免受網路內容侵害。建議政府於短期而言，不實資訊應朝「資訊釋放」方向努力，建立公共可信賴之管道，持續推動媒體素養等相關教育，強化民眾對於網路資訊之判斷力。於平臺自律方面，持續進行多方利害關係人會議，促進更全面與包容的討論與決策，其著重面向應聚焦於包容、平衡、當責，亦可導入第三方獨立稽核機制，於風險評估、透明度報告及資料保護等面向上落實。於中長期而言，建議可於法制層面著手，參酌歐盟與英國等作法，並考量我國國情與民眾關注議題（如仇恨言論、不實資訊或兒少保護等），持續凝聚各界共識，完善數位通傳法規之環境整備，作為未來我國線上內容不資訊之實質法源依據。並持續關注國際趨勢，參與國際數位治理，建立合作機制，應對跨境平臺與不實資訊之挑戰。

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 143　葉小姐

（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	114 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）家中家人/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Q42】

※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】

【Q17 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Q42】

※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）服務據點較多

（08）親友大多使用現在這家業者

（09）家人決定的

（10）習慣使用這家業者服務

（11）贈送/搭售品項吸引人（如平板、筆電、家電）

（12）贈送/搭售服務吸引人（如影音服務、固網寬頻服務）

（13）原業者（台灣之星或亞太電信）停止服務

（94）其他_____（訪員請記錄）

（96）不知道

【Q33 選（01）～（03）與（94）者】

Q35.　您使用這家行動電話業者的滿意度？（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

【Q33 選（01）～（03）與（94）者】

Q36.　請問您認為使用這家行動電話業者，哪些服務體驗較佳？（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）都沒有

（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。

【Q33 選（01）～（03）與（94）者】

Q37.　請問您認為使用這家行動電話業者，哪些服務體驗較糟？（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）都沒有

（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Q36選項（01）互斥；

選項（02）與Q36選項（02）互斥；

選項（03）與Q36選項（03）互斥；

選項（04）與Q36選項（04）互斥；

選項（05）與Q36選項（05）互斥；

選項（06）與Q36選項（06）互斥；

選項（07）與Q36選項（07）互斥；

選項（08）與Q36選項（08）互斥；

選項（09）與Q36選項（09）互斥。

【Q33 選（01）～（03）、（94）者】

Q38. 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Q42】

（94）其他_____（訪員請記錄）

（96）不知道【跳答Q42】

【Q38 選（01）～（05）、（94）者】

Q39. 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）原業者服務據點較少

（08）親友大多使用現在這家業者

（09）家人決定的

（10）攜碼更優惠

（11）原業者贈送/搭售品項不吸引人（如平板、筆電、家電）

（12）原業者贈送/搭售服務不吸引人（如影音服務、固網寬頻服務）

（13）原業者（台灣之星或亞太電信）停止服務

（94）其他_____（訪員請記錄）

（96）不知道

【Q34 選（13）或 Q39 選（13）者】

Q40.　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Q41選項（01）互斥；

選項（02）與Q41選項（02）互斥；

選項（03）與Q41選項（03）互斥；

選項（04）與Q41選項（04）互斥；

選項（05）與Q41選項（05）互斥；

選項（06）與Q41選項（06）互斥；

選項（07）與Q41選項（07）互斥；

選項（08）與Q41選項（08）互斥；

選項（09）與Q41選項（09）互斥；

選項（90）與Q41選項（90）互斥。

【Q34 選（13）或 Q39 選（13）者】

Q41.　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Q40選項（01）互斥；

選項（02）與Q40選項（02）互斥；

選項（03）與Q40選項（03）互斥；

選項（04）與Q40選項（04）互斥；

選項（05）與Q40選項（05）互斥；

選項（06）與Q40選項（06）互斥；

選項（07）與Q40選項（07）互斥；

選項（08）與Q40選項（08）互斥；

選項（09）與Q40選項（09）互斥；

選項（90）與Q40選項（90）互斥。

五、【固定寬頻網路使用情形】

【所有受訪者】

Q42.　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Q54】

※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。

【Q42 選（01）者】

Q43.　請問您住處有沒有使用固定寬頻？（單選）

（01）有

（02）沒有【跳答Q54】

（96）不知道【跳答Q54】

※註：Q18選（90）者，此題自動帶入（02）。

【Q42 選（01）者】

Q44.　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

【Q43 選（01）者】

Q45.　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

【Q43 選（01）者】

Q46.　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Disney+、friDay影音、myVideo、Netflix）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

【Q43 選（01）者】

Q47. 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Q51】

【Q47 選（01）~（13）、（94）者】

Q48. 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

【Q43 選（01）者】

Q49.　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Q51】

（94）其他_____（訪員協助歸類）

（96）不知道【跳答Q51】

【Q49 選（01）～（13）、（94）者】

Q50.　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）

（10）原業者（亞太電信）停止服務

（94）其他_____（訪員請記錄）

（96）不知道

【Q43 選（01）者】

Q51.　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

【Q43 選（01）者】

Q52.　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

【Q43 選（01）者】

Q53.　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】

Q54.　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Q65】

※註：Q16選（01）者，或是Q44選（01）或（02）或（03）者，此題不可選（02）

【Q54 選（01）者】

Q55.　請問您平均一週使用網路的總時數？

（94）_____小時（訪員自行填寫0.5～168小時）

（96）不知道

【Q54 選（01）者】

Q56.　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

【Q54 選（01）者】

Q57.　請問您最近3個月內有使用網路從事哪些活動？（複選）

（01）參與社群網路

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

（03）發送附有附件的訊息（發送或接收電子郵件）

（04）參與線上諮詢或投票以確立公民或政治議題

（05）建立電子簡報軟體

（06）使用程式語言編寫電腦程式

（07）在試算表中使用基本算術公式

（08）在文件中使用複製和貼上工具

（09）上傳自製內容到共享網站

（10）使用網路軟體編輯文件

（11）閱讀或下載電子報、雜誌、電子書

（12）取得商品或服務資訊

（13）搜尋健康相關的資訊（外傷、疾病、營養保健等）

（14）驗證網路資訊的可信度

（15）搜尋、下載、安裝與設定軟體或應用程式

（16）在電子設備中傳輸文件或應用程式

（17）網路銀行

（18）購買或預訂商品或服務

（19）參加線上課程

（20）連接和安裝新設備

（21）更改裝置、帳戶或應用程式上的隱私設定

（22）設定有效的安全措施來保護裝置和線上帳戶

（23）造訪聊天網站、部落格、新聞群組或線上討論

（24）觀賞網路電視

（25）下載圖片/電影/影片/音樂、遊玩或下載遊戲

（26）使用線上儲存空間存放文件、照片、音樂、影片或其他檔案

（90）以上皆無

（94）其他_____（訪員請記錄）

【Q54 選（01）者】

Q58.　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Q61】

【Q58 選（01）者】

Q59.　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

（09）Discord

（94）其他_____（訪員請記錄）

（96）不知道

【Q58 選（01）者】

Q60.　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】

【Q54 選（01）者】

Q61.　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

【Q54 選（01）者】

Q62.　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

【Q54 選（01）者】

Q63.　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

【Q54 選（01）者】

Q64.　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】

Q65.　對於使用網路，請問您有沒有顧慮？（單選）

（01）有　　（02）沒有【跳答Q67】

【Q65 選（01）者】

Q66.　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】

Q67.　請問您有沒有遇過電話詐騙或網路詐騙？（單選）

（01）有

（02）沒有【跳答Q70】

（96）不知道【跳答Q70】

※註：詐騙不包含推銷、信貸、騷擾電話。

【Q67 選（01）者】

Q68.　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。

【Q67 選（01）者】

Q69. 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】

【Q54 選（01）者】

Q70. 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Q76】

※註：Q58選（01）者，此題不可選（02）

【Q70 選（01）者】

Q71. 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）Threads

（90）現在都沒有在使用了【跳答Q76】

（94）其他_____（訪員請紀錄）

（96）不知道

【Q70 選（01）者】

Q72.　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Q74】

（96）不知道【跳答Q74】

【Q72 選（01）~（03）者】

Q73.　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）繼續看/不採取任何行動

（94）其他_____（訪員請紀錄）

（96）不知道

【Q70 選（01）者】

Q74.　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Q76】

【Q74 選（01）者】

Q75.　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

【Q54 選（01）者】

Q76.　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

【Q54 選（01）者】

Q77.　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】

Q78.　請問自嚴重特殊傳染性肺炎（COVID-19）爆發後及緩解至今，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

【Q78 選（01）者】

Q79.　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】

Q80.　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】

【Q80 選（01）者】

Q81.　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）交通（如智慧導航、車牌辨識、自動駕駛）

（02）投資理財（如AI選股投資、彩券選號）

（03）物流與服務（如送餐/配送機器人）

（04）教育與學習（如語言學習機器人、課程學習、自動化課程設計）

（05）語言與輔助（語音輸入、語音操控、語言翻譯、文字語音轉換工具）

（06）安全與監控（如智慧保全、生物辨識解鎖/驗證（如人臉、指紋、人聲辨識/驗證））

（07）藝術與內容創作（如生成圖片、文章、繪圖、影音、動畫、劇本）

（08）娛樂與生活（如動漫電玩、推薦產品/內容/服務）

（09）聊天對話（如智慧客服、虛擬助手（如Siri、Google語音助理））

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

（94）其他_____（訪員請紀錄）

（96）不知道

【Q80 選（01）者】

Q82.　請問您工作面使用過的人工智慧（AI）服務有哪些？（複選）

（01）通訊、網路流量管理

（02）廣電影音製作（如字幕翻譯、語音自動生成、剪輯）

（03）藝術、內容創作（如生成圖片、文章、繪圖、影音動畫、劇本）

（04）教學研究

（05）資料查詢、處理及分析

（06）交通及車輛管理（如車牌辨識、交通訊號控制、科技執法）

（07）公共安全（如防災預警、環境監測、人流分析）

（08）公共服務優化（如行政流程簡化、智慧客服、動態車隊管理）

（09）政策決策支援（如經濟趨勢、疫情預測、輿情分析）

（10）資源配置維運管理

（11）金融保險風險評估

（12）醫療保健及照護

（13）銷售預測、庫存管理、行銷推薦系統

（14）製造業品質控制、產品生產優化、製造設備檢測

（15）與AI共事（如引導AI機器人執行任務、製造流程控制、瑕疵檢測、設備維護）

（90）沒有工作使用經驗

（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：Q50選（07）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】