



111

通訊市場

調查結果報告

111 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：NCCL110027

111 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 111 年 12 月

111 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：NCCL110027

111 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

蔡孟珂 組長

研究人員

劉柏立、陳思豪、彭思遠、鍾銘泰、陳萱

謝岱珉、劉雅雯、吳怡仲、黃世蕙、藍金枝

徐千惠、汪瑤葳、程羿霖、許龍田、周庭宇

委託單位：國家通訊傳播委員會

執行單位：財團法人台灣經濟研究院

本報告不必然代表國家通訊傳播委員會意見

中華民國 111 年 12 月

目錄

壹、調查目的	1
貳、調查方法	2
一、問卷設計	2
二、調查對象與方法	2
三、調查執行情形	8
四、研究限制	13
參、通訊市場調查結果	15
一、市內電話服務	15
二、行動電話服務	20
三、手機申辦及資費情形	31
四、使用手機情形	34
五、固定寬頻網路使用情形	42
六、網路使用情形	52
七、社群媒體使用行為與感受	65
八、網路搜尋與資安行為	71
肆、通訊市場問卷調查專家焦點座談	75
一、專家焦點座談會目的與討論議題	75
二、專家焦點座談會重點摘要	77

伍、結論與綜合建議	84
一、結論	84
二、綜合建議	85
參考文獻.....	88
附件一 通訊市場調查問卷.....	89
【市內電話服務】	90
【行動電話服務】	91
【手機申辦及資費情形】	94
【使用手機情形】	95
【固定寬頻網路使用情形】	96
【網路使用情形】	99
【社群媒體使用行為】	103
【網路搜尋與資安行為】	104
【基本資料】	106
附件二 金馬地區通訊市場調查結果	109
壹、問卷設計	109
貳、調查對象與方式	109
參、調查執行情形	110
肆、樣本基本結構	110

伍、通訊市場調查執行結果	111
--------------------	-----

圖目錄

圖 1	電話調查抽樣方法	3
圖 2	市話與手機調查資料併檔研究方法	9
圖 3	住處電話使用情形	15
圖 4	未來 12 個月內住處取消市內電話服務可能性	19
圖 5	未來 12 個月內住處取消市內電話服務的原因	19
圖 6	手機使用與上網功能使用情形	21
圖 7	民眾從 4G 轉換到 5G 服務情形	23
圖 8	民眾從 4G 轉換到 5G 服務的原因	24
圖 9	民眾尚未從 4G 轉換到 5G 服務的原因	24
圖 10	在住處以外使用的行動上網服務	26
圖 11	最常使用的門號所屬電信業者	27
圖 12	行動電話業者的選用原因（前十名）	28
圖 13	更換最常使用的行動電話業者	29
圖 14	更換最常使用行動電話業者的最主要原因（前十名）	30
圖 15	最常使用的手機資費方案	32
圖 16	行動上網流量方案	34
圖 17	住處上網情形	42
圖 18	住處固網服務使用情形	43

圖 19	住處最常使用的上網方式	45
圖 20	住處使用的固網寬頻上網服務業者	46
圖 21	住處更換固網寬頻上網服務業者情形	47
圖 22	住處更換固網寬頻上網服務業者的原因	48
圖 23	住處申裝的固網（下載）速率	49
圖 24	網路使用情形	53
圖 25	民眾最近 3 個月內使用網路的頻率	55
圖 26	民眾最近 3 個月內使用網路所從事的活動（前十名）	57
圖 27	民眾使用過的網路語音通話服務（前十名）	59
圖 28	採取哪些措施來保護上網安全	62
圖 29	過去 12 個月內曾遇到的網路狀況	63
圖 30	使用網路的顧慮（前十名）	64
圖 31	擁有哪些仍在使用的社群媒體或即時通訊帳號（前十名）	66
圖 32	過去 12 個月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	67
圖 33	在看到令人反感或認為不適當的內容後曾採取的行動	68
圖 34	認為在社群媒體或即時通訊上所看到訊息的真實程度	69
圖 35	在網路上主要透過哪些方式來獲取資訊	71
圖 36	在網路上找到資訊時透過哪些方式確認其真實性	72

圖 37	在網站註冊個人資訊前會考慮的事情	74
------	------------------------	----

表目錄

表 1	前測樣本配置表	4
表 2	樣本配置計畫表	5
表 3	調查樣本依地區、性別、年齡調整後之配置計畫表	6
表 4	正式樣本實際執行狀況	7
表 5	通訊市場調查完成數加權前代表性檢定	8
表 6	通訊市場調查樣本檢定表	12
表 7	各年齡層樣本加權後之膨脹倍數	13
表 8	住處每月市內電話帳單金額（區域別）	16
表 9	平均一週市內電話通話時間（區域別）	16
表 10	市內電話通話品質滿意度（區域別）	18
表 11	平均一週行動電話通話時間（區域別）	22
表 12	每月行動電話帳單費用（區域別）	33
表 13	行動電話語音品質滿意度（區域別）	36
表 14	4G 行動電話網路傳輸速度滿意度（區域別）	37
表 15	4G 行動電話網路涵蓋率滿意度（區域別）	38
表 16	5G 行動電話網路傳輸速度滿意度（區域別）	40
表 17	5G 行動電話網路涵蓋率滿意度（區域別）	41
表 18	住處固定網路速度滿意度（區域別）	51

表 19	住處每月固網寬頻電信費用（區域別）	52
表 20	一週使用網路的總時數（區域別）	54
表 21	平均一週網路電話通話時間（區域別）	60

壹、調查目的

資通訊科技發展日新月異，整體數位經濟也因此蓬勃發展。隨著後數位匯流時代來臨，第五代行動通訊（5G）、物聯網（Internet of Things, IoT）與人工智慧（artificial intelligence, AI）等新興資通訊技術升級，除了攸關國家經濟與發展之外，也推動擴增實境（augmented reality, AR）、虛擬實境（virtual reality, VR）娛樂視聽應用、串流影音 OTT 等數位匯流服務，並逐漸擴大影響多元產業，帶領人們進入智慧零售、智慧穿戴、智慧居家、智慧醫療等新生活型態。面對通傳產業生態及商業經營模式變化，蒐集並累積消費者在通訊傳播市場之使用行為，顯得更為重要。

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，皆有長年持續辦理通訊傳播市場與消費使用行為追蹤調查之機制，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，以作為國家通訊傳播產業之重要統計數據。上述定期調查機制，不但可作為了解國家整體發展的重要指標，亦可完整呈現需求面的消費態樣與市場資訊。

國家通訊傳播委員會自 106 年起，進行我國首次通訊傳播市場調查，共分為通訊市場、廣電市場、寬頻使用及匯流發展等 4 大類；110 年因受新冠疫情（COVID-19）影響，導致需求面市場調查執行困難而取消面對面訪查；另考量我國通傳市場發展現況與趨勢，自今年（111 年）起規劃整併為通訊市場、傳播市場兩類，並改採用電話訪查。調查目的在於透過全面且深入之需求面調查，掌握數位經濟時代下各項消費者行為偏好與創新應用等最新動態資訊，除此之外，經由調查所得客觀與細緻的消費者行為資訊，亦可作為觀察我國數位經濟發展依據，以提供未來擘劃通訊傳播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予以調整，將「通訊市場」、「寬頻使用」、「廣電市場」及「匯流發展」4 類調查整併為「通訊市場」及「傳播市場」2 大類進行問卷設計。

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 95 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

(1) 市話調查

以中華電信住宅部電話號碼簿為母體清冊進行分層比例隨機抽樣法。為使樣本具縣市代表性，以縣市 16 歲以上人口數為基礎，將全國縣市分為 22 個副母體，而各縣市樣本乃按照各縣市 16 歲以上人口比例分配樣本數。

本次電話調查以中華電信各縣市住宅電話簿為抽樣底冊，抽樣方法將分為兩階段進行。第一階段使用抽取率與單位大小成比例方式（Probability Proportional to Size, PPS），以各縣市作分層，再由各縣市住宅電話簿中以「系統抽樣法」抽取出樣本局碼，以取得電話號碼局碼組合（prefix）。在第二階段時，由於電話號碼簿並沒有包含未登錄電話，因此抽出的電話必須進行「隨機撥號法」（Random Digit Dialing, RDD）的處理程序，才能做為訪問使用。因此會將第一階段所抽的電話號碼最後 2 碼，以隨機亂數方式取代之，使原本沒有登錄在電話號碼簿上的電話，也有機會能夠中選，成為電話號碼樣本，並依此進行有效受訪對象的接觸。

本次電話調查採分層比例隨機抽樣法，將全國 22 縣市依照縣市別分為 22 層，各層預計完成樣本數依照各縣市 16 歲以上人口數占全國 22 縣市 16 歲以上總人

口之比例決定。樣本配置計算公式如下：

$$n_i = \frac{N_i}{N} \times n$$

N 為全國 22 縣市 16 歲以上總人口、

N_i 為各縣市 16 歲以上人口、

n_i 為各縣市應抽出之樣本數、 n 為總樣本數、 i 表各縣市



圖 1 電話調查抽樣方法

電話調查樣本配置以內政部戶政司 110 年 11 月人口統計資料為母體，依委託單位需求，各類別應各完成市話調查 550 份及手機調查 550 份有效樣本，由於手機號碼無法辨別所在縣市，因此在執行上會先執行手機調查 550 份，再用市話調查補足各縣市不足之份數。另外，為了讓各縣市具有代表性，因此各縣市完成樣本數不足 30 份時，至少將有效樣本補足至 30 份。

經增補計算後，各類別調查有效樣本數加值規劃至 1,282 份（其中包含 550 份手機調查樣本），在 95% 的信賴水準下，抽樣誤差不超過正負 2.74 個百分點。抽樣誤差計算方式如下：

$$D = \pm z \times \sqrt{\frac{p \times q}{n} \times \frac{N - n}{N - 1}}$$
$$D = \pm 1.96 \times \sqrt{\frac{0.5 \times 0.5}{1,282} \times \frac{20,295,053 - 1,282}{20,295,053 - 1}}$$
$$D \cong \pm 2.74\%$$

其中， D 為誤差值、 $p \times q$ 為樣本最大標準誤、 Z 為信賴水準、

N 為母體數、 n 為樣本數。

(2) 手機調查

手機電話的抽取，根據國家通訊傳播委員會（NCC）每一季公布的行動通信網路業務用戶號碼核配資料，目前有 650 個 1 字頭號碼（前 5 碼），將字頭號碼鍵入趨勢民意調查公司開發的手機抽樣程式後，每一字頭後會自動產生 10 萬筆的號碼，目前共計約有 6,500 萬筆手機號碼。

於該手機抽樣程式輸入欲抽樣的總電話數後，系統將依五大電信業者的市占率按比例抽出尾數五碼隨機之行動電話號碼，之後透過行動電話號碼預撥程式進行初步空號過濾，篩選出有效行動電話號碼樣本，並依此進行有效電訪調查。

2. 前測試訪調查

試訪目的在於瞭解受訪民眾對調查內容設計瞭解程度，以及對調查規劃完善的測試，以達到獲得問卷內容合適與否之目的。前測試訪各問卷類別分別完成 15 份訪問樣本。

表 1 前測樣本配置表

問卷類別	數量
通訊市場	15
傳播市場	15
合計	30

3. 正式調查

正式電話調查對象以年滿 16 歲民眾且設籍於臺閩地區（含離島、金門、馬祖）22 縣市之民眾為範圍。

4. 樣本配置

依委託單位需求，各類問卷至少完成 1,100 份有效樣本（包含市話調查 550 份及手機調查 550 份），在抽樣誤差在 95% 的信心水準下，介於正負 3.0 個百分點以內。另外，各縣市完成樣本數不足 30 份時，至少補足至 30 份。

本次電話調查樣本配置依內政部戶政司 110 年 11 月人口統計資料為母體，進行樣本配置如下表 2。

¹ 現國家通訊委員會公布釋出的號頭有 900 個號頭，其中後面 350 個號頭，許多都尚未實際使用。因此建議抽樣時候，僅就 650 個號頭進行抽樣。

表 2 樣本配置計畫表

調查地點 地理分層	調查縣市	16歲以上 人口數	人口比例	調查原始 樣本配置	調查預計 樣本配置
北北基	新北市	3,487,310	17.27%	190	190
	臺北市	2,148,919	10.64%	117	118
	基隆市	323,041	1.60%	18	30
小計		5,959,270	29.50%	325	338
桃竹苗	桃園市	1,921,519	9.51%	105	104
	新竹市	371,877	1.84%	20	30
	新竹縣	478,149	2.37%	26	30
	苗栗縣	468,227	2.32%	25	30
小計		3,239,772	16.04%	176	194
中彰投	臺中市	2,394,992	11.86%	130	130
	彰化縣	1,084,989	5.37%	59	59
	南投縣	428,226	2.12%	23	30
小計		3,908,207	19.35%	213	219
雲嘉南	雲林縣	590,050	2.92%	32	32
	嘉義市	227,128	1.12%	12	30
	嘉義縣	444,909	2.20%	24	30
	臺南市	1,623,118	8.04%	88	88
小計		2,885,205	14.28%	157	180
高屏澎	高雄市	2,394,954	11.86%	130	130
	屏東縣	713,825	3.53%	39	39
	澎湖縣	94,823	0.47%	5	30
小計		3,203,602	15.86%	174	199
宜花東	宜蘭縣	393,916	1.95%	22	30
	花蓮縣	280,798	1.39%	15	30
	臺東縣	187,256	0.93%	10	30
小計		861,970	4.27%	47	90
金馬	金門縣	127,880	0.63%	7	30
	連江縣	12,168	0.06%	1	30
小計		140,048	0.69%	8	60
總數		20,198,074	100.00%	1,100	1,280

實際調查執行時，將根據各縣市之性別與年齡結構進行嚴格控管，以期調查結果能夠趨近母體結構，若調查所得樣本與母體不一致，則依據性別、年齡、群集別等變數進行加權，而各年齡層加權後之樣本數不得超過原樣本數 60%。調整後之調查樣本配置如下表 3。

表 3 調查樣本依地區、性別、年齡調整後之配置計畫表

人口變數	母體		調整前配置 樣本數		調整後配置 樣本數	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
總計	20,198,074	100.0%	1,100	100.0%	1,280	100.0%
性別						
男	9,928,443	49.2%	541	49.2%	600	49.2%
女	10,269,631	50.8%	559	50.8%	620	50.8%
年齡						
16-25歲	2,603,004	12.9%	142	12.9%	165	12.9%
26-35歲	3,141,336	15.6%	171	15.5%	199	15.6%
36-45歲	3,847,055	19.0%	210	19.1%	244	19.0%
46-55歲	3,514,740	17.4%	191	17.4%	223	17.4%
56-65歲	3,442,104	17.0%	187	17.0%	218	17.0%
66歲及以上	3,649,835	18.1%	199	18.1%	231	18.1%
縣市別						
新北市	3,487,310	17.3%	190	17.3%	190	14.8%
臺北市	2,148,919	10.6%	117	10.6%	118	9.2%
桃園市	1,921,519	9.5%	105	9.5%	104	8.1%
臺中市	2,394,992	11.9%	130	11.8%	130	10.2%
臺南市	1,623,118	8.0%	88	8.0%	88	6.9%
高雄市	2,394,954	11.9%	130	11.8%	130	10.2%
宜蘭縣	393,916	2.0%	21	1.9%	30	2.3%
新竹縣	478,149	2.4%	26	2.4%	30	2.3%
苗栗縣	468,227	2.3%	25	2.3%	30	2.3%
彰化縣	1,084,989	5.4%	59	5.4%	59	4.6%
南投縣	428,226	2.1%	23	2.1%	30	2.3%
雲林縣	590,050	2.9%	32	2.9%	32	2.5%
嘉義縣	444,909	2.2%	24	2.2%	30	2.3%
屏東縣	713,825	3.5%	39	3.5%	39	3.0%
臺東縣	187,256	0.9%	10	0.9%	30	2.3%
花蓮縣	280,798	1.4%	15	1.4%	30	2.3%
澎湖縣	94,823	0.5%	5	0.5%	30	2.3%
基隆市	323,041	1.6%	18	1.6%	30	2.3%
新竹市	371,877	1.8%	20	1.8%	30	2.3%
嘉義市	227,128	1.1%	12	1.1%	30	2.3%
金門縣	127,880	0.6%	7	0.6%	30	2.3%
連江縣	12,168	0.1%	1	0.1%	30	2.3%

(三) 調查時間

自民國 111 年 3 月 14 日至 4 月 24 日，下午 14:00 至 17:30、晚上 18:00 至 21:30 進行電話訪問，偏遠地區則視民眾生活作息調整調查時間至 21:00 結束，

避免影響民眾作息。此外，為確保不同屬性的民眾（如不同上班時間、不同生活習慣等）皆能被訪問到，例假日（星期六、日）的下午及晚上時段也安排進行訪問。

表 4 正式樣本實際執行狀況

調查地點 地理分層	調查縣市	16歲以上 人口數	人口比例	調查預計 樣本配置	實際完成 樣本數
北北基	新北市	3,487,310	17.27%	190	196
	臺北市	2,148,919	10.64%	118	127
	基隆市	323,041	1.60%	30	40
小計		5,959,270	29.50%	338	363
桃竹苗	桃園市	1,921,519	9.51%	104	107
	新竹市	371,877	1.84%	30	31
	新竹縣	478,149	2.37%	30	34
	苗栗縣	468,227	2.32%	30	32
小計		3,239,772	16.04%	194	204
中彰投	臺中市	2,394,992	11.86%	130	138
	彰化縣	1,084,989	5.37%	59	65
	南投縣	428,226	2.12%	30	36
小計		3,908,207	19.35%	219	239
雲嘉南	雲林縣	590,050	2.92%	32	33
	嘉義市	227,128	1.12%	30	30
	嘉義縣	444,909	2.20%	30	37
	臺南市	1,623,118	8.04%	88	97
小計		2,885,205	14.28%	180	197
高屏澎	高雄市	2,394,954	11.86%	130	139
	屏東縣	713,825	3.53%	39	42
	澎湖縣	94,823	0.47%	30	31
小計		3,203,602	15.86%	199	212
宜花東	宜蘭縣	393,916	1.95%	30	32
	花蓮縣	280,798	1.39%	30	30
	臺東縣	187,256	0.93%	30	32
小計		861,970	4.27%	90	94
金馬	金門縣	127,880	0.63%	30	30
	連江縣	12,168	0.06%	30	30
小計		140,048	0.69%	60	60
總數		20,198,074	100.00%	1,280	1,369

表 5 通訊市場調查完成數加權前代表性檢定

調查地點 數量配置	配置樣本數		加權前樣本數		加權前 卡方檢定
	人數	百分比	人數	百分比	
總計	1,220	100.0%	1,309	100.0%	
調查地點					
北北基	338	27.7%	363	27.7%	卡方值為6.823， p -value=0.276， 在5%顯著水準下，樣本與母體分 配沒有顯著差異。
桃竹苗	194	15.9%	204	15.6%	
中彰投	219	18.0%	239	18.3%	
雲嘉南	180	14.8%	197	15.0%	
高屏澎	199	16.3%	212	16.2%	
宜花東	90	7.4%	94	7.2%	

註：表 5 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 111 年 2 月著手問卷相關準備工作，111 年 3 月 14 日至 110 年 3 月 30 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 111 年 3 月 31 日正式開始執行調查，實施期程說明如下：

1. 準備期：自 111 年 2 月 14 日至 3 月 13 日。
2. 調查期：第一階段前測調查期自 111 年 3 月 14 日至 3 月 30 日
第二階段正式調查期自 111 年 3 月 31 日至 4 月 24 日。
3. 核閱期：自 111 年 4 月 25 日至 5 月 13 日。

(二) 輔助調查工具

在調查方法上，以電話調查方式進行，並採分層比例隨機抽樣法。

(三) 統計分析方式

1. 資料合併說明

本研究手機與市話資料合併方式參考國家發展委員會雙底冊加權方式進行。

以 P1 表示母體之中只用住宅電話不用手機者的百分比，P2 表示母體之中使用住宅電話也用手機者的百分比，P3 表示母體之中不用住宅電話只用手機者的百分比，P4 表示母體之中不用住宅電話也不用手機者的百分比。在未失一般性的情況下，假設 $P4=0$ ，亦即 $P1+P2+P3=100\%$ 。住宅電話調查理論上只能涵蓋 $P1+P2$ ，手機調查理論上只能涵蓋 $P2+P3$ 。並透過以下解聯立的方式計算出電

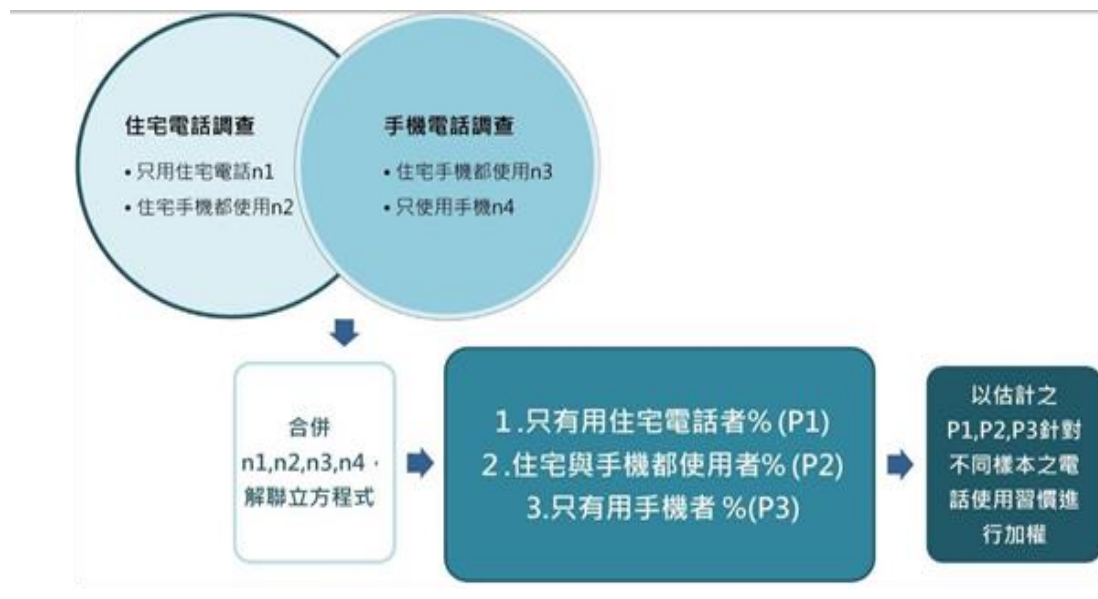
話使用行為的比例：

$$P1+P2+P3=1$$

$(P1+P2):P2=1$:市話調查有手機的比例

$(P2+P3):P2=1$:手機調查有住宅電話的比例

依據 P1、P2、P3 比例（唯住宅電話、兩者都使用、唯手機）進行併檔，市話與手機調查資料併檔後再針對基本變數，如縣市、性別、年齡進行樣本代表性檢定，若與母體結構不符，則會針對性別、年齡以及縣市進行加權處理，以使樣本結構與母體結構無顯著差異。



資料來源：洪永泰、俞振華、高世垣，2017。數位時代下地方民意探索之挑戰與回應（p.18）。
<http://www.tcef.org.tw/layout/exfile/file/researchcenter/methodology/report/106report.pdf#page=31&zooom=100,92,508>

圖 2 市話與手機調查資料併檔研究方法

2. 樣本代表性與加權

電話調查為抽樣調查，在過程中會受到非抽樣因素影響，造成樣本與母體結構有差異，而無法推論母體，因此需透過加權方式調整樣本結構，才能合理推論母體。

本電話調查以無母數卡方檢定方式（NPAR Chi-square Test）逐一檢視樣本的縣市、性別、年齡等變項。若檢定後樣本與母體結構有顯著差異，則進行「多變項反覆多重加權」（Raking），以內政部戶政司公布之最新人口資料為母體，針對樣本的縣市、性別、年齡等變項進行調整，直到樣本與母體結構無顯著差異。

$$w_{i..}^{(1)} = \frac{N_{i..}}{N} \times \frac{n}{n_{i..}}$$

$$w_{.j.}^{(2)} = \frac{N_{.j.}}{N} \times \frac{n}{n_{.j.}^{(1)}}, \text{ 其中 } n_{.j.}^{(1)} = \sum_i \sum_k w_{i..}^{(1)} n_{ijk}$$

$$w_{..k}^{(3)} = \frac{N_{..k}}{N} \times \frac{n}{n_{..k}^{(2)}}, \text{ 其中 } n_{..k}^{(2)} = \sum_i \sum_j w_{.j.}^{(2)} n_{ijk} \dots$$

由上式的演算步驟反覆計算求得調整權數：

$$W_{raking} = \sum_{i=1}^k \frac{N_i}{N} \sum_{j=1}^{n_i} \frac{w_{ij} y_{ij}}{n_i}$$

$$\text{其中 } y_{ij} = \begin{cases} 1, \text{ 第 } i \text{ 層的第 } j \text{ 個樣本具有該項特徵} \\ 0, \text{ 第 } i \text{ 層的第 } j \text{ 個樣本不具有該項特徵} \end{cases}$$

w_{ij} = 第 i 層的第 j 個樣本的調整權數、 n_{ij} = 第 i 層內有效樣本數、

k = 層數、 i = 性別、 $i=1,2$ 、 j = 年齡、 $j=1,2,3,\dots$ 、 k = 縣市、 $k=1,2,3,\dots,22$

調查結果每一筆資料都乘以調整權數， 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。

3. 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。

4. 交叉分析及卡方檢定 (Chi-Square Test)

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

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

O_{ij} 為第 i 列第 j 欄位之觀察次數，

E_{ij} 為第 i 列第 j 欄位之理論次數。

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

5. ANOVA 變異數分析

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

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

其中，n 為樣本數，k 為組別數目，

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

，是各組平均數對總平均數差量的平方和，

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

，是各組分數對本組平均數差量的平方和。

（四） 調查樣本結構

本次調查訪問區域包含臺澎金馬，惟因金馬地區母體人口數過少，16 歲及以上總人口數為 140,048 人，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 111 年 5 月 13 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 1,369 個²有效樣本，調查樣本結構如表 6。

² 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 6 通訊市場調查樣本檢定表

人口變數	母體		加權前 樣本數		加權後 樣本數		加權前 卡方檢定	加權後 卡方檢定
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比		
總計	20,058,026	100.0%	1,309	100.0%	1,309	100.0%		
性別							卡方值為3.671， p -value=0.055， 在5%顯著水準下，樣本與母體分 配沒有顯著差異。	卡方值為0.000， p -value=0.999， 在5%顯著水準下，樣本與母體分 配沒有顯著差異。
男	9,858,028	49.1%	678	51.8%	643	49.1%		
女	10,199,998	50.9%	631	48.2%	666	50.9%		
年齡								
16-25歲	2,583,629	12.9%	135	10.3%	169	12.9%		
26-35歲	3,116,634	15.5%	189	14.4%	203	15.5%	卡方值為13.398， p -value=0.012， 在5%顯著水準下，樣本與母體分 配有顯著差異。	卡方值為0.000， p -value=1.000， 在5%顯著水準下，樣本與母體分 配沒有顯著差異。
36-45歲	3,824,727	19.1%	254	19.4%	250	19.1%		
46-55歲	3,490,240	17.4%	255	19.5%	228	17.4%		
56-65歲	3,414,362	17.0%	245	18.7%	223	17.0%		
66歲及以上	3,628,434	18.1%	231	17.6%	237	18.1%		
縣市別								
新北市	3,487,310	17.3%	196	15.0%	228	17.4%		
臺北市	2,148,919	10.7%	127	9.7%	140	10.7%		
桃園市	1,921,519	9.5%	107	8.2%	125	9.5%		
臺中市	2,394,992	11.8%	138	10.5%	157	12.0%		
臺南市	1,623,118	8.0%	97	7.4%	106	8.1%		
高雄市	2,394,954	11.9%	139	10.6%	156	11.9%		
宜蘭縣	393,916	1.9%	32	2.4%	25	1.9%		
新竹縣	478,149	2.4%	34	2.6%	32	2.4%		
苗栗縣	468,227	2.3%	32	2.4%	30	2.3%	卡方值為196.978， p -value=0.000 ，在5%顯著水準下，樣本與母體 分配有顯著差異。	卡方值為0.000， p -value=1.000， 在5%顯著水準下，樣本與母體分 配沒有顯著差異。
彰化縣	1,084,989	5.4%	65	5.0%	71	5.4%		
南投縣	428,226	2.1%	36	2.8%	28	2.1%		
雲林縣	590,050	2.9%	33	2.5%	39	3.0%		
嘉義縣	444,909	2.2%	37	2.8%	29	2.2%		
屏東縣	713,825	3.5%	42	3.2%	46	3.5%		
臺東縣	187,256	0.9%	32	2.4%	13	1.0%		
花蓮縣	280,798	1.4%	30	2.3%	18	1.4%		
澎湖縣	94,823	0.5%	31	2.4%	6	0.5%		
基隆市	323,041	1.6%	40	3.1%	21	1.6%		
新竹市	371,877	1.8%	31	2.4%	24	1.8%		
嘉義市	227,128	1.1%	30	2.3%	15	1.1%		

註：表6母體人口資料來源為內政部內政資料開放平臺提供之11103各村（里）戶籍人口結構資料。

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7所示，皆符合「各年齡層加權後之樣本數不得超過原樣本數 $\pm 60\%$ 」之規定。

表 7 各年齡層樣本加權後之膨脹倍數

人口變數	加權前		加權後		年齡層加權前後比例 (占原樣本之倍數)
	人數	百分比	人數	百分比	
總計	1,309	100.0%	1,309	100.0%	
年齡					
16-25歲	135	10.3%	169	12.9%	1.25
26-35歲	189	14.4%	203	15.5%	1.07
36-45歲	254	19.4%	250	19.1%	0.98
46-55歲	255	19.5%	228	17.4%	0.89
56-65歲	245	18.7%	223	17.0%	0.91
66歲及以上	231	17.6%	237	18.1%	1.03

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，調查採取電訪方式，以臺澎金馬為訪問區域，並以年齡在16歲及以上（民國95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。

本研究採市話與手機雙底冊電話調查，分別以中華電信住宅部電話號碼簿、國家通訊傳播委員會公布之行動通訊網路業務用戶號碼核配資料為母體清冊，但受限於樣本結構可能因電話使用行為而有所影響，如唯住宅電話使用者多為66歲及以上長者，唯手機使用者大部分是年輕族群，因此本研究依據洪永泰（2017）等人³提出之市話手機合併方法，將樣本數依性別、年齡、教育程度做交叉組合，再按照唯住宅電話、唯手機及兩者都使用的比例加權計算，以求擴大樣本涵蓋率的同時，符合接近母體的實際比例。

³ 洪永泰、俞振華、高世垣，2017。數位時代下地方民意探索之挑戰與回應（p.18）。
<http://www.tccf.org.tw/layout/exfile/file/researchcenter/methodology/report/106report.pdf#page=31&zooom=100,92,508>

（二） 樣本回收之限制

本研究調查問卷題數59題，共撥出81,879通電話，未接通比例為80.1%，有接通電話比例19.9%，其中有接通的電話裡拒答及訪問過程因故中止的占比分別為7.6%及9.9%，成功完訪率則為2%，整體樣本的完訪困難度高。

即便不易完訪，但本調查今年度在執行初期便強烈要求執行訪員遵照需完成的地區、性別、年齡樣本數進行訪問，使得整體樣本的各年齡層加權後皆未超過原樣本數的 $\pm 60\%$ 。

（三） 樣本推論之限制

樣本經加權後，年輕樣本如16-25歲被放大1.25倍；26-35歲被放大1.07倍；36-45歲被放大0.98倍；中壯年樣本如46-55歲被放大0.89倍；56-65歲被放大0.91倍；66歲及以上則被放大1.03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。

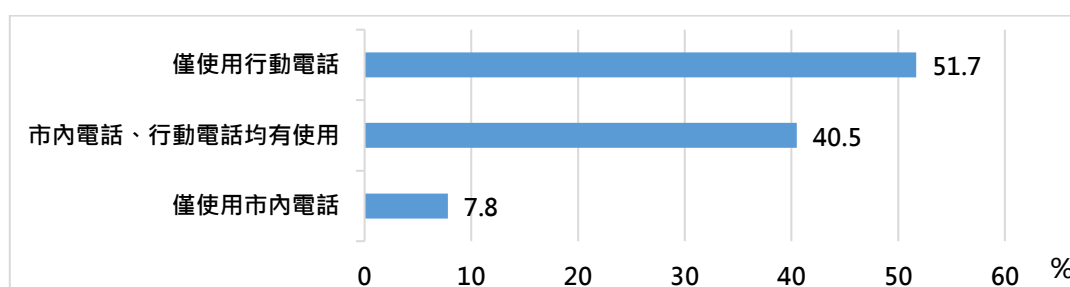
參、通訊市場調查結果

一、市內電話服務

(一) 市內電話使用情形 Q3Q4Q5

1. 整體分析

隨著行動通訊與寬頻網路普及，我國 16 歲以上民眾在住處的電話使用情形以僅使用行動電話為主，且比例高達 51.7%。家中同時使用市內電話與行動電話比例占 40.5%，僅使用市內電話的比例為 7.8%（圖 3）。



Base: N=1,309，單選

圖 3 住處電話使用情形

民眾住處每月市內電話帳單平均金額為新臺幣（以下同）387 元（N=632，有使用市內電話者）；平均一週撥打市內電話的通話時間為 0.76 小時（N=632，有使用市內電話者）。

2. 比較分析

(1) 區域差異分析

卡方檢定⁴結果顯示，民眾住處電話使用情形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，除宜花東地區以同時使用市內電話與行動電話（48.5%）的比例最高外，皆以僅使用行動電話為主，其中又以桃竹苗地區的 56.4% 最高、中彰投地區的 47.3% 最低。

民眾住處每月市內電話帳單金額，所有地區平均金額皆高於 300 元，其中又以宜花東地區的平均金額 491 元最高，北北基地區的 348 元最低（表 8）；所有地區平均一週撥打市內電話的通話時間皆高於 0.6 小時，其中又以宜花東地區的

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。

1.07 小時最高，北北基地區的 0.6 小時最低（表 9）。

表 8 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	348
桃竹苗	365
中彰投	439
雲嘉南	410
高屏澎	362
宜花東	491
總平均	387

資料來源：本研究彙整。

表 9 平均一週市內電話通話時間（區域別）

單位：小時

居住地區	平均通話時間
北北基	0.60
桃竹苗	0.68
中彰投	0.74
雲嘉南	0.86
高屏澎	1.04
宜花東	1.07
總平均	0.76

資料來源：本研究彙整。

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

依性別區分，民眾住處電話使用情形，男性（51.3%）和女性（52.1%）皆以僅使用行動電話的比例最高。民眾住處每月市內電話帳單平均金額以女性的 414 元較高，男性為 361 元；平均一週撥打市內電話的通話時間以男性的 0.79 小時較高，女性為 0.73 小時。

依年齡區分，民眾住處電話使用情形，45 歲及以下之民眾皆以僅使用行動電話為多數，其中又以 16-25 歲（73.9%）比例最高、36-45 歲（60.5%）比例最低；46 歲及以上之民眾則以市內電話、行動電話均有使用為多數，其中以 56-65

歲（53.2%）比例最高、66 歲及以上（43%）比例最低。此外，66 歲以上僅使用市內電話的比例（26.4%）明顯高於其餘年齡層，而各年齡層中僅使用行動電話的比例與年齡成反比，比例隨著年齡上升而逐漸下降。民眾住處每月市內電話帳單金額平均以 16-25 歲的 570 元最高，66 歲及以上的 338 元最低；平均一週撥打市內電話的通話時間以 46-55 歲的 1.05 小時最高，26-35 歲的 0.57 小時最低。

依婚姻狀況區分，民眾住處電話使用情形，除了已婚者以同時使用市內電話與行動電話的比例最高（46.9%）外，其他婚姻狀況皆以僅使用行動電話為多數，其中又以已離婚/分居者（66.6%）比例最高、配偶去世者（44.5%）比例最低。民眾住處每月市內電話帳單平均金額，以未婚者的 428 元最高，配偶去世者的 344 元最低；平均一週撥打市內電話的通話時間，以配偶去世者的 1.5 小時最高，已離婚/分居者的 0.65 小時最低。

（3）社會經濟身分差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾住處電話使用情形，於教育程度、個人平均月收入達顯著差異；單因子變異數分析結果顯示，住處每月市內電話帳單平均金額，於職業達顯著差異。

依教育程度區分，民眾僅使用市內電話的比例大致隨教育程度遞減，其中以小學以下程度者的 34.5%最高，碩士以上程度者的 0%最低；民眾僅使用行動電話的比例則大致隨教育程度遞增，其中以大學程度者的 61.6%最高，小學以下程度者的 32.9%最低。

依職業區分，住處每月市內電話帳單平均金額，以醫療保健及社會工作服務業的 826 元最高，其次分別為學生的 711 元、公共行政及國防/強制性社會安全的 618 元；而最低者為在找尋工作或等待恢復工作者的 240 元。

依個人平均月收入區分，民眾住處電話使用情形，除無收入者以同時使用市內電話與行動電話的比例（44.9%）最高外，其餘皆以僅使用行動電話為多數，其中以 3 萬-未滿 4 萬元收入者的 61.7%最高、未滿 1 萬元收入者的 37.7%最低。另外，僅使用市內電話的比例大致隨個人平均月收入增加呈遞減，其中未滿 2 萬元收入者僅使用市內電話的比例明顯高於 2 萬元以上收入者。

（二）市內電話通話品質滿意度 Q6

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾對市內電話通話品質滿意度平均為 8.04 分（1 分表示非常不滿意，10 分表示非常滿意）（N=632，有使用市內電話者）。

2. 比較分析

（1）區域差異分析

依居住地區區分，所有地區市內電話通話品質平均滿意度皆介於 7-9 分之間，其中又以桃竹苗地區的 8.5 分最高、中彰投地區的 7.84 分最低（表 10）。

表 10 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	8.02
桃竹苗	8.50
中彰投	7.84
雲嘉南	7.94
高屏澎	7.87
宜花東	8.18
總平均	8.04

資料來源：本研究彙整。

（2）基本差異分析

依性別區分，男性對市內電話通話品質滿意度平均為 8.05 分，略高於女性的 8.03 分。

依年齡區分，民眾對市內電話通話品質滿意度，僅 16-25 歲（7.5 分）及 26-35 歲（7.6 分）低於 8 分，其餘年齡層皆介於 8-9 分之間，其中又以 36-45 歲的 8.24 分最高、56-65 歲的 8 分最低。

依婚姻狀況區分，民眾對市內電話通話品質滿意度以已離婚/分居者的 8.16 分最高，配偶去世者的 7.48 分最低。

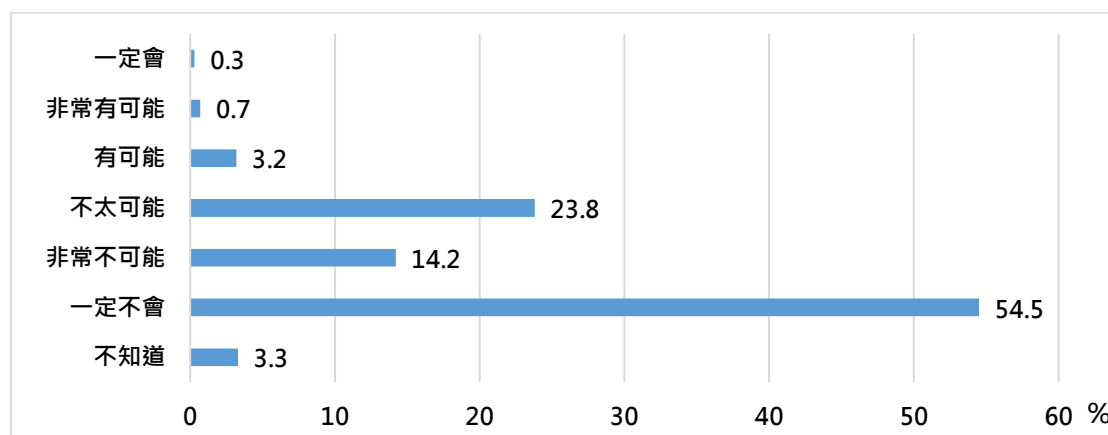
（三）住處有市內電話民眾，未來 12 個月內住處取消市內電話服務的可能性與原因 Q7 Q8

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾，未來 12 個月內會取消住處市內電話服務的比例為 4.2%（合計一定會、非常有可能與有可能，以下同），遠低於不會取消市內電話的比

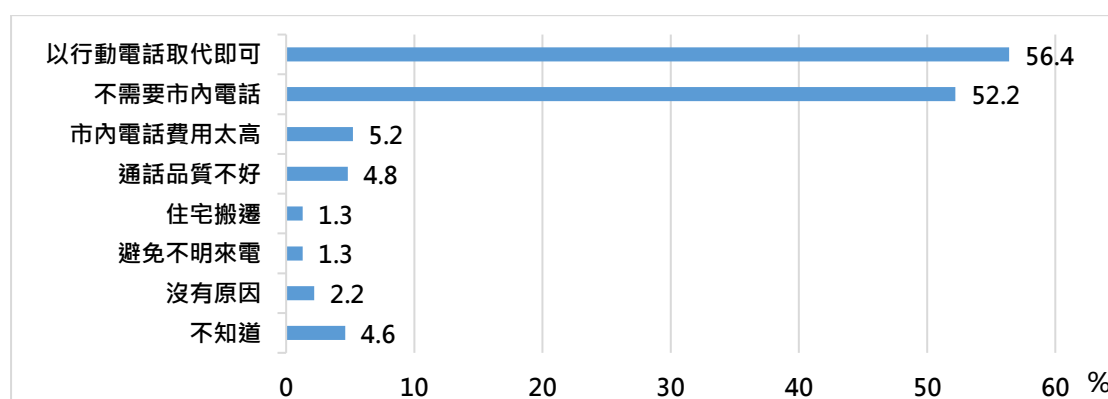
例 92.5%（合計一定不會、非常不可能與不太可能，以下同）（圖 4）。

打算取消市內電話的原因，為以行動電話取代即可的 56.4%最高，其次為不需要市內電話的 52.2%（圖 5）。



Base: N=632，單選（有使用市內電話者）

圖 4 未來 12 個月內住處取消市內電話服務可能性



Base: N=27，複選（有使用市內電話，且未來 12 個月打算取消者）

圖 5 未來 12 個月內住處取消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，未來 12 個月內，各地區皆以不會取消住處市內電話的比例較高，且皆達 85%以上，其中又以桃竹苗地區的 95%最高、雲嘉南地區的 89.4%最低；會取消市內電話者，以宜花東地區的 8.3%最高、中彰投地區的 3%最低。

打算取消住處市內電話的原因，雲嘉南地區（92.1%）、北北基地區（52.4%）皆以不需要市內電話為多數。桃竹苗、中彰投、高屏澎、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，未來 12 個月內男性（92.4%）和女性（92.6%）皆以不會取消住處市內電話為主。打算取消住處市內電話的原因，男性以不需要市內電話（58%）的比例最高，女性則為以行動電話取代即可（64.5%）的比例最高。

依年齡區分，未來 12 個月內各年齡層皆以不會取消住處市內電話的比例較高，其中又以 26-35 歲的 96.1% 最高、66 歲及以上的 88.5% 最低。打算取消住處市內電話的原因，46-55 歲為以行動電話取代即可（72.4%）的比例最高，56-65 歲則以不需要市內電話（41.8%）的比例最高。16-25 歲、26-35 歲、36-45 歲、66 歲及以上因樣本數過少不予分析。

依婚姻狀況區分，未來 12 個月內各婚姻狀況皆以不會取消住處市內電話為主，其中又以已離婚/分居者（96.4%）比例最高、配偶去世者（88.1%）比例最低。打算取消住處市內電話的原因，已婚者（55.9%）、未婚者（51.4%）皆為以行動電話取代即可為多數，已離婚/分居者、配偶去世者因樣本數過少不予分析。

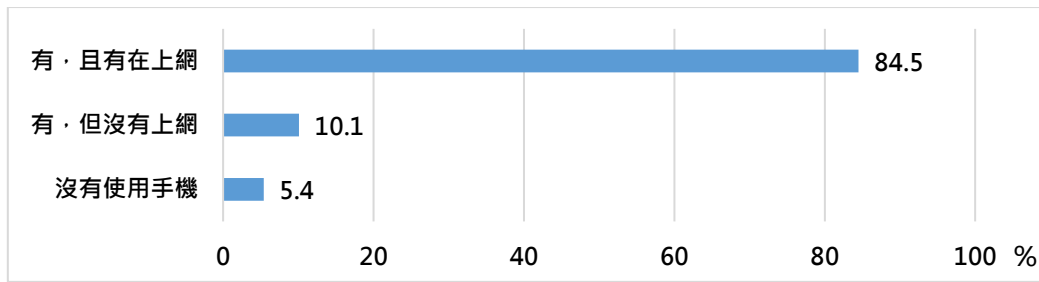
二、 行動電話服務

(一) 手機使用與上網功能使用情形 Q9

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾手機使用（含智慧型及傳統手機）與上網功能使用（包含使用社群媒體等）情形，以有使用手機且有在上網的比例最高，達 84.5%；其次為有使用手機但沒有上網，占 10.1%；沒有使用手機的比例最低，占 5.4%（圖 6）。

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



Base：N=1,309，單選

圖 6 手機使用與上網功能使用情形

2. 比較分析

(1) 區域差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾手機使用與上網功能使用情形，於居住地區達顯著差異。

交叉分析發現，各地區皆以有使用手機且有在上網的比例最高，其中以桃竹苗地區的 88.1% 最高、宜花東地區的 79.1% 最低。

(2) 基本差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾手機使用與上網功能使用情形，於年齡達顯著差異。

依性別區分，男性（85.6%）和女性（83.5%）有使用手機且有在上網的比例皆超過 8 成。

依年齡區分，除了 66 歲及以上（44.3%）外，其餘年齡層有使用手機且有在上網的比例皆超過 8 成，其中又以 26-35 歲及 36-45 歲的 98.5% 最高，56-65 歲的 82.8% 最低。

依婚姻狀況區分，除配偶去世者以有使用手機但沒有上網（47.6%）的比例最高外，其餘各婚姻狀況皆以有使用手機且有在上網的比例最高（超過 8 成），其中又以未婚者 95.3% 最高，已婚者 80.4% 最低。

(3) 社會經濟身分差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾手機使用與上網功能使用情形，於教育程度、個人平均月收入達顯著差異。

依教育程度區分，除小學以下程度者以有使用手機但沒有上網（47.3%）比例最高外，其餘各教育程度皆以有使用手機且有在上網的比例最高，並有隨教育程度遞增的情形，其中以碩士以上程度者的 98.2% 最高、國中或初中程度者的

70.5%最低。

依個人平均月收入區分，各收入水準之手機使用與上網功能使用情形皆以有使用手機且有在上網為多數，其中以 3 萬-未滿 4 萬元收入者的 96.7%最高、未滿 1 萬元收入者的 50.2%最低。此外，無收入者與未滿 2 萬元收入者有使用手機但沒有上網，以及沒有使用手機的比例，皆明顯高於 2 萬元以上收入者。

（二）行動電話通話時間 Q10

1. 整體分析

我國16歲以上民眾平均一週撥打行動電話的通話時間為1.87小時（N=1,238，有使用手機者）。

2. 比較分析

（1）區域差異分析

依居住地區區分，所有地區平均一週撥打市內電話的通話時間皆高於1小時，其中又以中彰投地區的2.34小時最高，雲嘉南地區的1.37小時最低（表11）。

表 11 平均一週行動電話通話時間（區域別）

單位：小時

居住地區	平均通話時間
北北基	2.00
桃竹苗	1.69
中彰投	2.34
雲嘉南	1.37
高屏澎	1.69
宜花東	1.76
總平均	1.87

資料來源：本研究彙整。

（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。

依性別區分，男性（2.36 小時）平均一週撥打行動電話的通話時間顯著高於女性（1.38 小時）。

依年齡區分，平均一週撥打行動電話的通話時間以 36-45 歲的 3.31 小時最高，16-25 歲的 1.07 小時最低。

依婚姻狀況區分，平均一週撥打行動電話的通話時間以已婚者的 2.17 小時最高，配偶去世者的 1.31 小時最低。

(3) 社會經濟身分差異分析

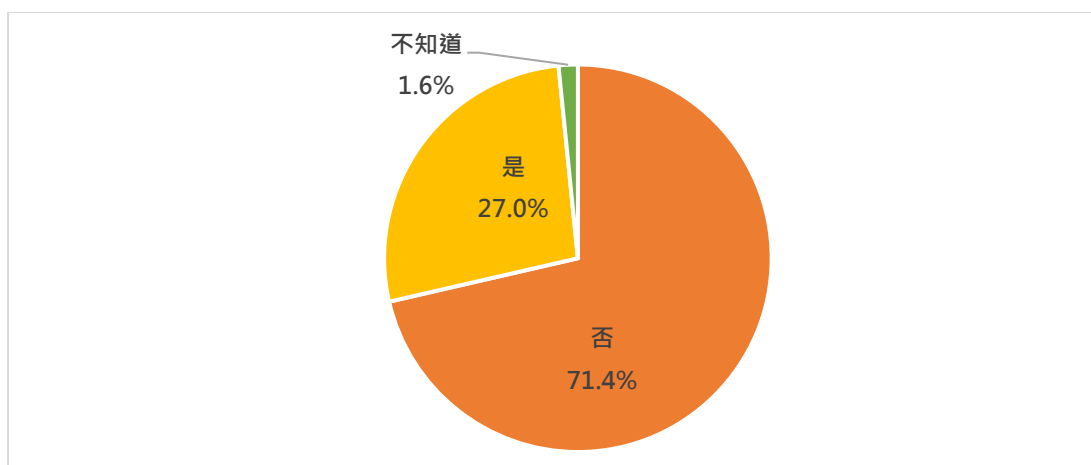
卡方檢定結果顯示，民眾平均一週撥打行動電話的通話時間，於個人平均月收入達顯著差異。

依個人平均月收入區分，民眾平均一週撥打行動電話的通話時間大致隨收入水準遞增，其中以 6 萬元以上收入者的 3.62 小時最高，1 萬-未滿 2 萬元收入者的 0.87 小時最低。

(三) 4G 轉換至 5G 服務情形 Q11Q12Q13

1. 整體分析

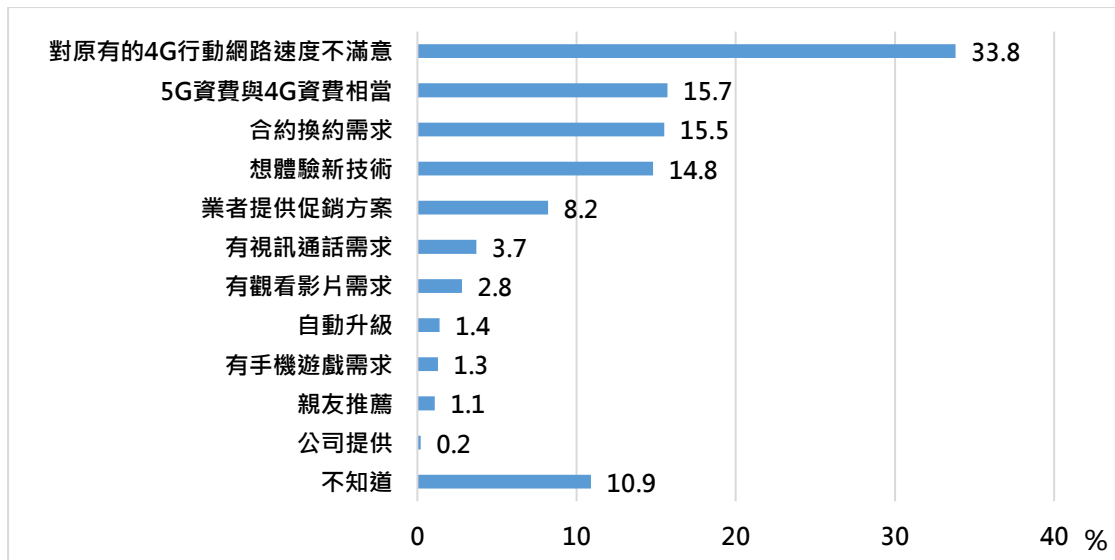
我國 16 歲以上民眾由 4G 轉換至 5G 服務情形，沒有轉換的比例為 71.4%，有轉換的占 27%（圖 7）。



Base：N=1,106，單選（有使用手機，且有在上網者）

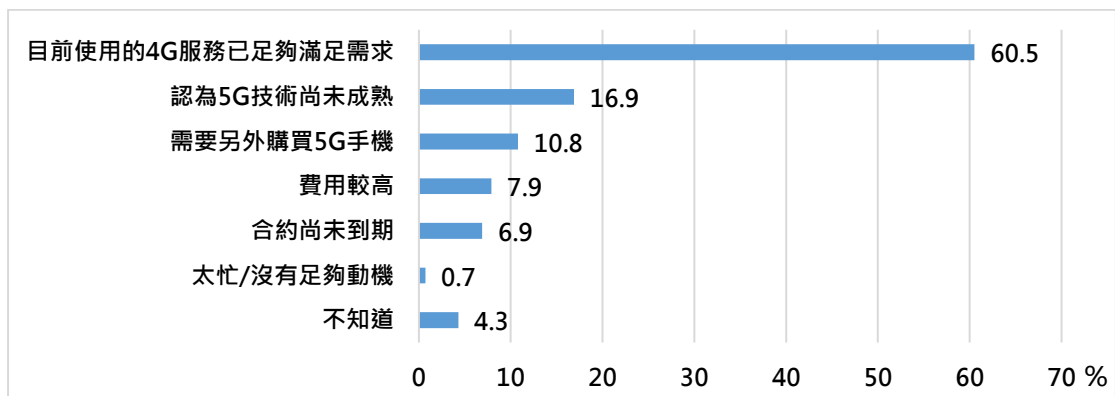
圖 7 民眾從 4G 轉換到 5G 服務情形

我國 16 歲以上民眾從 4G 轉換到 5G 服務的原因，以對原有的 4G 行動網路速度不滿意（33.8%）為最多，其次為 5G 資費與 4G 資費相當（15.7%）、合約換約需求（15.5%）（圖 8）。而尚未從 4G 轉換到 5G 服務的原因，以目前使用的 4G 服務已足夠滿足需求（60.5%）最多，其次為認為 5G 技術尚未成熟（16.9%）、需要另外購買 5G 手機（現有的手機不支援 5G 服務）（10.8%）（圖 9）。



Base：N=299，複選（有使用手機，且有在上網，並有從 4G 轉換到 5G 服務者）

圖 8 民眾從 4G 轉換到 5G 服務的原因



Base：N=790，複選（有使用手機，且有在上網，但沒有從 4G 轉換到 5G 服務者）

圖 9 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，民眾從 4G 轉換到 5G 服務情形，各地區皆以沒有轉換為多數，其中又以中彰投地區（74.1%）比例最高、雲嘉南地區（66.8%）最低。有從 4G 轉換到 5G 服務者，以雲嘉南地區（33%）比例最高、宜花東地區（20.7%）最低。

民眾從 4G 轉換到 5G 服務的原因，各地區皆以對原有的 4G 行動網路速度不滿意為多數，其中又以北北基地區 41.3%最高、高屏澎地區 26.2%最低。至於尚未從 4G 轉換到 5G 服務的原因，各地區皆以目前使用的 4G 服務已足夠滿足

需求為多數，均達 5 成以上，其中以中彰投地區 63.4%最高、桃竹苗地區 53.2%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，於性別達顯著差異。

依性別區分，男性（68.6%）及女性（74.2%）皆以沒有從 4G 轉換到 5G 服務為多數。民眾從 4G 轉換到 5G 服務的原因，男性（32%）及女性（36.2%）皆以對原有的 4G 行動網路速度不滿意為多數；而尚未從 4G 轉換到 5G 服務的原因，男性（57.4%）及女性（63.3%）皆以目前使用的 4G 服務已足夠滿足需求為多數。

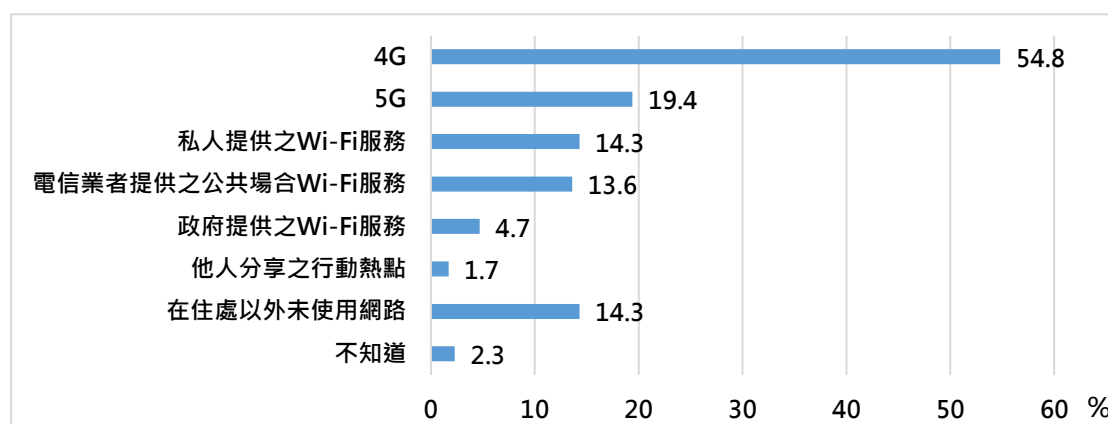
依年齡區分，民眾從 4G 轉換到 5G 服務情形，各年齡層皆以沒有轉換為多數，其中又以 46-55 歲的 77.4%最高，36-45 歲的 64.8%最低。民眾從 4G 轉換到 5G 服務的原因，除 46-55 歲（20.3%）以合約換約需求，66 歲及以上（21%）以 5G 資費與 4G 資費相當比例最高之外，其餘各年齡層皆以對原有的 4G 行動網路速度不滿意為多數，其中又以 16-25 歲的 53.4%最高、36-45 歲的 34.4%最低；而尚未從 4G 轉換到 5G 服務的原因，各年齡層皆以目前使用的 4G 服務已足夠滿足需求為多數，其中又以 56-65 歲的 70.9%最高、36-45 歲的 53.1%最低。

依婚姻狀況區分，民眾從 4G 轉換到 5G 服務情形，各婚姻狀況皆以沒有轉換為多數，其中又以未婚者（72.8%）比例最高，已離婚/分居者（50.6%）最低；民眾有從 4G 轉換到 5G 服務者，則以已離婚/分居者（49.4%）比例最高，已婚者（25.9%）最低；配偶去世者因樣本數過少不予分析。至於從 4G 轉換到 5G 服務的原因，除已離婚/分居者（35.1%）以 5G 資費與 4G 資費相當比例最高之外，其餘婚姻狀況者皆以對原有的 4G 行動網路速度不滿意為多數，其中未婚者（42.5%）比例最高，已婚者（31.1%）比例最低；配偶去世者因樣本數過少不予分析。至於民眾尚未從 4G 轉換到 5G 服務的原因，已離婚/分居者（80.6%）、已婚者（62.2%）及未婚者（56.5%）皆以目前使用的 4G 服務已足夠滿足需求最多；配偶去世者則因樣本數過少不予分析。

（四）在住處以外使用的行動上網服務 Q14

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 的 54.8% 最高，其次分別為 5G（19.4%）、私人提供之 Wi-Fi 服務（如店家、辦公室）（14.3%）、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）（13.6%）（圖 10）。



Base: N=1,106，複選（有使用手機，且有在上網者）

圖 10 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，各地區在住處以外使用的行動上網服務皆以 4G 為主，且比例皆超過 5 成，其中又以宜花東地區的 62.8% 最高、雲嘉南地區的 51.7% 最低。此外，宜花東地區民眾使用電信業者提供之公共場合 Wi-Fi 服務（5.5%）比例明顯低於其他地區。

（2）基本差異分析

依性別區分，男性（51.6%）和女性（58.1%）在住處以外使用的行動上網服務皆以 4G 的比例最高。

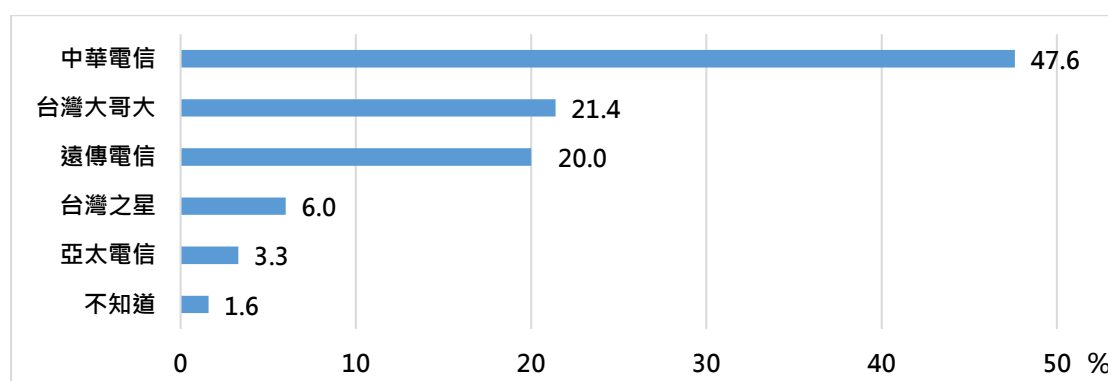
依年齡區分，各年齡層在住處以外使用的行動上網服務皆以 4G 為多數，且比例皆超過 5 成，其中又以 46-55 歲的 59.8% 最高、66 歲及以上的 50.5% 最低。此外，在家以外使用的行動上網服務為 5G 者，比例大致隨年齡遞減，其中又以 26-35 歲的 23% 最高，56-65 歲的 14.9% 最低。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況在住處以外使用的行動上網服務皆以 4G 為主，其中又以未婚者（55.9%）比例最高、已離婚/分居者（49.1%）比例最低。另外，配偶去世者因樣本數過少不予分析。

（五） 最常使用的門號所屬電信業者 Q15

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（47.6%）比例最高，其次為台灣大哥大（21.4%）與遠傳電信（20%），共有將近 9 成民眾最常使用的手機門號由此三家業者提供（圖 11）。



Base：N=1,238，單選（有使用手機者）

圖 11 最常使用的門號所屬電信業者

2. 比較分析

（1）區域差異分析

交叉分析發現，各地區最常使用的門號所屬電信業者皆以中華電信為多數，其中，又以宜花東地區的 55.6% 最高，高屏澎地區的 44.2% 最低。

（2）基本差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾最常使用的門號所屬電信業者，於年齡達顯著差異。

依性別區分，男性（46.8%）和女性（48.4%）最常使用的門號所屬電信業者皆以中華電信比例最高。

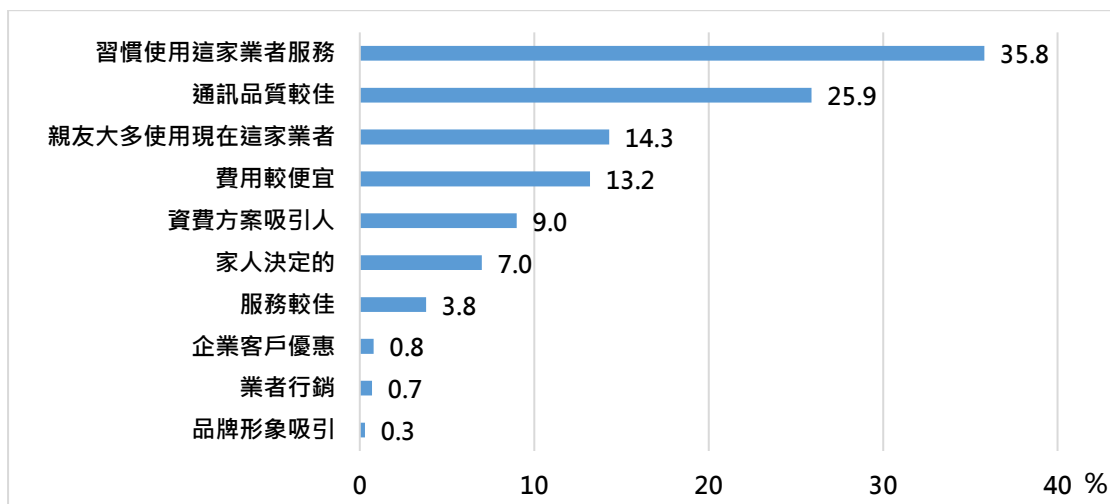
依年齡區分，各年齡層最常使用的門號所屬電信業者皆以中華電信為主，其中又以 56-65 歲（63.4%）比例最高，26-35 歲（36.7%）比例最低，且 56 歲及以上民眾比例皆超過 5 成。

依婚姻狀況區分，除了配偶去世者（50%）最常使用的門號所屬電信業者以遠傳電信為主之外，其餘各婚姻狀況皆以中華電信占比最高，其中又以已離婚/分居者的 65.2%最高、未婚者的 39.4%最低。

（六） 行動電話業者的選用原因 Q16

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾選用特定行動電話業者（最常使用門號）的原因以習慣使用這家業者服務占比最高，達 35.8%，其次為通訊品質較佳（如傳輸速度較快、服務涵蓋率較高等）（25.9%）、親友大多使用現在這家業者（14.3%）（圖 12）。



Base：N=1,218，複選（有使用手機，且知道由哪家業者提供服務者）

圖 12 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，民眾選用特定行動電話業者的原因，各地區皆以習慣使用這家業者服務為主，其中又以宜花東地區（42.7%）的比例最高、雲嘉南地區（32.6%）的比例最低。

（2）基本差異分析

依性別區分，男性（35.7%）和女性（35.9%）選用特定行動電話業者的原因皆以習慣使用這家業者服務為主。

依年齡區分，民眾選用特定行動電話業者的原因，除了 16-25 歲（25.6%）以親友大多使用現在這家業者為多數之外，其他年齡層皆以習慣使用這家業者服

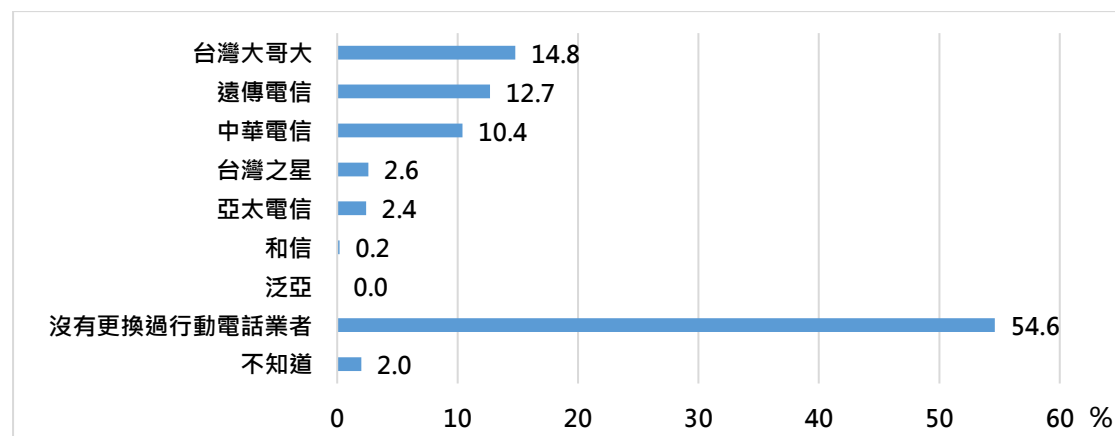
務比例最高，其中又以 46-55 歲的 46.3% 最高、36-45 歲的 30.9% 最低。

依婚姻狀況區分，民眾選用特定行動電話業者的原因，除了配偶去世者（48.4%）以親友大多使用現在這家業者比例最高之外，其餘各婚姻狀況皆以習慣使用這家業者服務為主，其中又以已離婚/分居者（52.1%）的比例最高，未婚者（30.5%）最低。

（七）更換最常使用行動電話業者情形與原因 Q17Q18

1. 整體分析

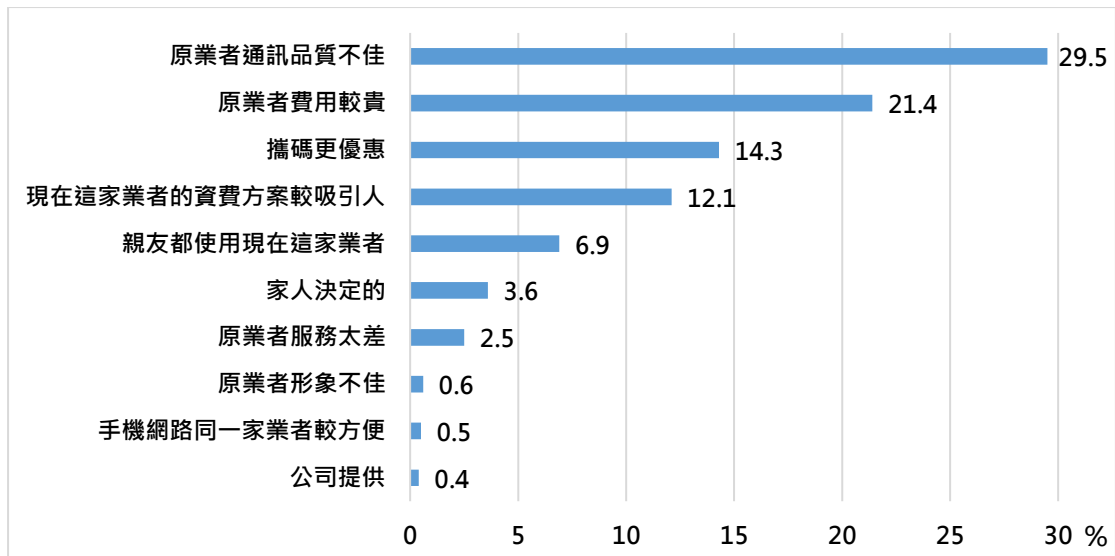
在是否有換過最常使用的行動電話業者方面，我國 16 歲以上民眾以沒有更換過行動電話業者比例最高，占 54.6%；若有換過，原業者為台灣大哥大的比例最高（14.8%），其次為遠傳電信（12.7%）與中華電信（10.4%）（圖 13）。



Base: N=1,218，單選（有使用手機，且知道由哪家業者提供服務者）

圖 13 更換最常使用的行動電話業者

而更換最常使用行動電話業者的最主要原因，以原業者通訊品質不佳（29.5%）占比最高，其次分別為原業者費用較貴（21.4%）、攜碼更優惠（14.3%）、現在這家業者的資費方案較吸引人（12.1%）（圖 14）。



Base：N=527，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 14 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

交叉分析發現，各居住地區皆以沒有更換過最常使用的行動電話業者為主，除桃竹苗地區（49.4%）之外，其餘地區沒有更換過行動電話業者的比例皆達 5 成以上，其中又以雲嘉南地區的 61.9% 最高。而有更換過者，除了桃竹苗地區（15.5%）原業者以遠傳電信為多數、中彰投地區（12.3%）原業者以中華電信為多數之外，其餘地區原業者皆以台灣大哥大為主，其中又以北北基地區（17.3%）比例最高，雲嘉南地區（12.9%）最低。

民眾更換最常使用行動電話業者的最主要原因，除了宜花東地區（29.6%）以原業者費用較貴比例最高之外，其餘地區皆以原業者通訊品質不佳為多數，其中又以雲嘉南地區（41.3%）比例最高，中彰投地區（26.3%）比例最低。

（2）基本差異分析

依性別區分，男性（52.8%）和女性（56.5%）皆以沒有更換過最常使用的行動電話業者占比最高；而有更換過者，男性（15.7%）與女性（14%）原業者皆以台灣大哥大為主。民眾更換最常使用行動電話業者的最主要原因，男性（29.8%）和女性（29.1%）皆以原業者通訊品質不佳為多數。

依年齡區分，各年齡層皆以沒有更換過最常使用的行動電話業者為主，其中又以 66 歲及以上的 69.1% 比例最高、36-45 歲的 43.3% 最低；而有更換過者，除了 46-55 歲（16.1%）原業者以遠傳電信為多數、66 歲及以上（10.4%）原業者以中華電信為多數之外，其餘各年齡層原業者皆以台灣大哥大最多，其中又以 36-45 歲（19%）占比最高、16-25 歲（14.4%）最低。民眾更換最常使用行動電話業者的最主要原因，除了 36-45 歲（26.8%）以原業者費用較貴的比例最高之外，其餘各年齡層皆以原業者通訊品質不佳為多數，其中又以 66 歲及以上（43.3%）占比最高，16-25 歲（25.7%）占比最低。

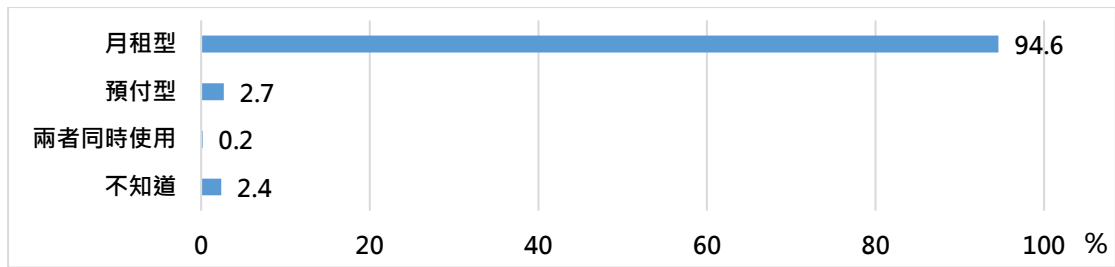
依婚姻狀況區分，各婚姻狀況皆以沒有更換過最常使用的行動電話業者為主，其中又以配偶去世者的 58.1% 最高、已離婚/分居者的 52.4% 最低；而有更換過者，未婚者（14.4%）和已婚者（16.1%）原業者皆以台灣大哥大為多數，已離婚/分居者（14.1%）原業者以台灣之星占比最高，配偶去世者（29.5%）原業者則以中華電信比例最高。民眾更換最常使用行動電話業者的最主要原因，未婚者（30.1%）和已婚者（30.1%）皆以原業者通訊品質不佳為多數，已離婚/分居者（36.7%）則以原業者費用較貴的比例最高。另外，配偶去世者則因樣本數過少不予分析。

三、 手機申辦及資費情形

（一） 最常使用的手機資費方案 Q19

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾最常使用的手機資費方案以月租型（94.6%）為主，預付型與兩者同時使用則分別占 2.7% 與 0.2%（圖 15）。



Base：N=1,238，單選（有使用手機者）

圖 15 最常使用的手機資費方案

2. 比較分析

（1）區域差異分析

交叉分析發現，各地區最常使用的手機資費方案皆以月租型為多數，且比例皆達 9 成以上，其中又以桃竹苗地區的 96.8%最高、北北基地區的 93.1%最低。

（2）基本差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾最常使用的手機資費方案，於性別達顯著差異。

依性別區分，男性（96%）和女性（93.2%）最常使用的手機資費方案皆以月租型為主。

依年齡區分，各年齡層最常使用的手機資費方案皆以月租型為多數，且除 66 歲及以上（80%）之外，比例皆超過 9 成，其中又以 36-45 歲的 98.6%最高。此外，16-25 歲（4.9%）與 66 歲及以上（5.5%）民眾使用預付型方案的比例明顯高於其他年齡層。

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，其中又以已離婚/分居者（97.1%）比例最高，配偶去世者（82.8%）比例最低。此外，配偶去世者（17.2%）使用預付型方案的比例明顯高於其他婚姻狀況。

（二）每月行動電話帳單費用 Q20

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾每月行動電話帳單平均費用為新臺幣（以下同）728 元（N=1,174，有使用手機，且有使用月租型方案者）。

2. 比較分析

(1) 區域差異分析

依居住地區區分，民眾每月行動電話帳單平均費用，除桃竹苗地區低於 700 元之外，其餘地區皆介於 700 元至 800 元間；其中，又以高屏澎地區（792 元）最高，桃竹苗地區（677 元）最低（表 12）。

表 12 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	727
桃竹苗	677
中彰投	725
雲嘉南	742
高屏澎	792
宜花東	720
總平均	728

資料來源：本研究彙整。

(2) 基本差異分析

單因子變異數分析結果顯示，民眾每月行動電話帳單費用，於性別、年齡達顯著差異。

依性別區分，男性每月行動電話帳單平均費用為 785 元，高於女性的 670 元。

依年齡區分，民眾每月行動電話帳單平均費用，除 56-65 歲（625 元）及 66 歲及以上（621 元）外，其餘年齡層每月行動電話帳單平均費用皆高於 700 元，其中又以 36-45 歲的 829 元最高。

依婚姻狀況區分，民眾每月行動電話帳單平均費用，以已離婚/分居者的 813 元最高，已婚者的 709 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平均費用，於教育程度、職業、個人平均月收入達顯著差異。

依教育程度區分，民眾每月行動電話帳單平均費用，除小學以下程度者（429 元）明顯較低之外，其他教育程度皆介於 700 元至 800 元間，其中又以國中或初中程度者的 784 元最高。

依職業區分，民眾每月行動電話帳單平均費用，以不動產業的 999 元最高，其次分別為藝術、娛樂及休閒服務業（949 元）、營建工程業（911 元）、批發及零售業（893 元）；而最低者依序分別為退休（506 元）、農、林、漁、牧業（571 元）、學生（603 元）及家管（618 元）。

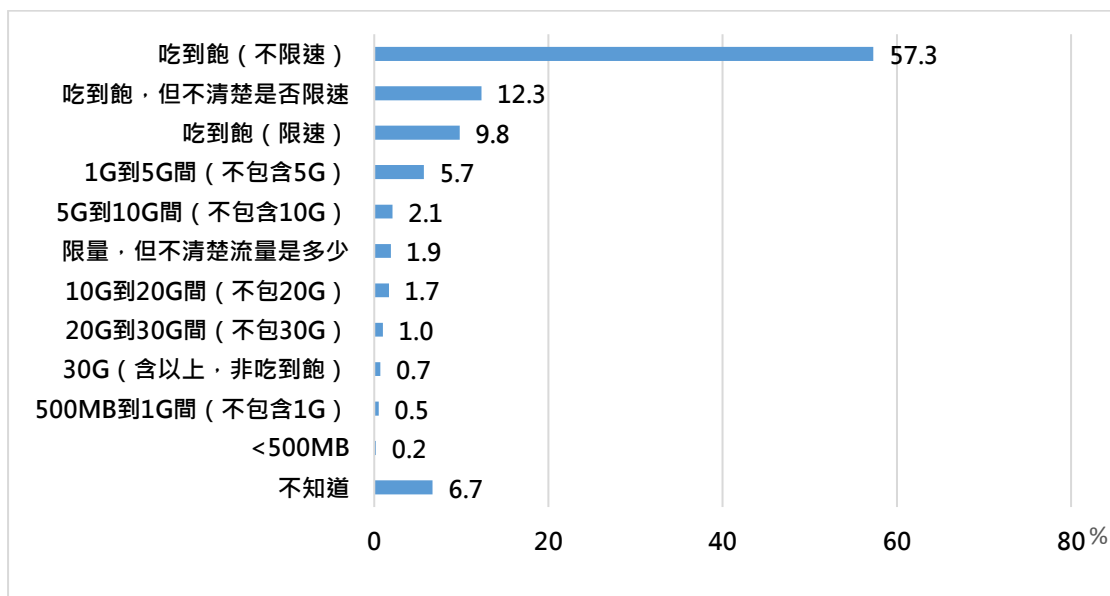
依個人平均月收入區分，民眾每月行動電話帳單平均費用，大致隨個人平均月收入遞增，其中又以 6 萬元以上收入者的 831 元最高，1 萬-未滿 2 萬元收入者（519 元）最低。

四、 使用手機情形

（一） 行動上網流量方案 Q21

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾採用的行動上網流量方案以吃到飽（合計不限速、限速與不清楚是否限速，以下同）為主，占 79.4%，其中以不限速吃到飽（57.3%）的占比最高，超過 5 成，其次為不清楚是否限速的吃到飽（12.3%）、限速吃到飽（9.8%）；若採非吃到飽方案，則以 1G 到 5G 間（不包含 5G）（5.7%）流量方案占比最高（圖 16）。



Base：N=1,106，單選（有使用手機，且有在上網者）

圖 16 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，超過7成，且以不限速吃到飽占比最高，其中高屏澎地區的59.5%最高，宜花東地區的55.5%最低。若採非吃到飽方案，則以1G到5G間流量方案占比最高，其中又以雲嘉南地區7.3%最高，北北基地區3.3%最低。

(2) 基本差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾採用的行動上網流量方案，於性別達顯著差異。

依性別區分，男性(83.8%)及女性(74.9%)採用的行動上網流量方案皆以吃到飽為主，且以不限速吃到飽為多數，分別占61.8%、52.9%。若採非吃到飽方案，則男性(4.4%)與女性(7.1%)皆以1G到5G間流量方案占比最高。

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，除了56-65歲(64.6%)及66歲及以上(62.8%)之外，皆超過8成以上，並以不限速吃到飽的占比最高，其中26-35歲的72.1%比例最高，66歲及以上32%比例最低。若採非吃到飽方案，則各年齡層皆以1G到5G間流量方案占比最高，且56-65歲(10.7%)及66歲及以上(8.7%)的採用比例明顯高於其他年齡層。

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多數，超過7成，並以不限速吃到飽為主，其中又以未婚者(66.2%)比例最高、已離婚/分居者(48.1%)比例最低。若採非吃到飽方案，則各婚姻狀況皆以1G到5G間流量方案占比最高，且已離婚/分居者(11.2%)比例明顯高於未婚者(5.4%)及已婚者(5.7%)。配偶去世者則因樣本數過少不予分析。

(二) 行動電話語音品質滿意度 Q22

1. 整體分析

我國16歲以上民眾最常使用的行動電話語音品質滿意度平均為7.79分(1分表示非常不滿意，10分表示非常滿意)(N=1,238，有使用手機者)。

2. 比較分析

(1) 區域差異分析

依居住地區區分，各地區民眾行動電話語音品質平均滿意度皆介於 7-8 分之間，其中又以桃竹苗地區的 7.97 分最高，宜花東地區的 7.49 分最低（表 13）。

表 13 行動電話語音品質滿意度（區域別）

居住地區	平均分數
北北基	7.92
桃竹苗	7.97
中彰投	7.56
雲嘉南	7.71
高屏澎	7.69
宜花東	7.49
總平均	7.79

資料來源：本研究彙整。

(2) 基本差異分析

單因子變異數分析結果顯示，民眾行動電話語音品質滿意度，於婚姻狀況達顯著差異。

依性別區分，男性的行動電話語音品質滿意度平均為 7.74 分，女性則為 7.83 分。

依年齡區分，各年齡層的行動電話語音品質滿意度平均皆高於 7 分，其中又以 16-25 歲的 8.04 分最高，46-55 歲的 7.53 分最低。

依婚姻狀況區分，民眾行動電話語音品質滿意度，以已離婚/分居者的 8.17 分最高，配偶去世者的 6.61 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，民眾行動電話語音品質滿意度，於教育程度、職業、個人平均月收入達顯著差異。

依教育程度區分，各教育程度民眾行動電話語音品質滿意度皆高於 7 分，其中又以碩士以上程度者的 8.05 分最高，小學以下程度者的 7.07 分最低。

依職業區分，民眾行動電話語音品質滿意度，以不動產業的 8.73 分最高，其次分別為藝術、娛樂及休閒服務業（8.54 分）、支援服務業（8.38 分）、學生（8.2 分）；而最低者依序分別為在找尋工作或等待恢復工作者的 6.77 分、其他服務業的 7.55 分、公共行政及國防/強制性社會安全的 7.56 分、退休的 7.61 分。

依個人平均月收入區分，民眾行動電話語音品質滿意度，以 3 萬-未滿 4 萬元收入者的 8.08 分最高，4 萬-未滿 5 萬元收入者的 7.31 分最低。

(三) 4G 行動電話網路傳輸速度滿意度 Q23

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾的 4G 行動電話網路傳輸速度滿意度平均為 7.09 分（1 分表示非常不滿意，10 分表示非常滿意）（N=790，有使用手機，且有在上網，但沒有從 4G 轉換到 5G 服務者）。

2. 比較分析

(1) 區域差異分析

依居住地區區分，民眾 4G 行動電話網路傳輸速度滿意度，除中彰投地區（6.86 分）、高屏澎地區（6.94 分）未達 7 分之外，其餘地區 4G 行動電話網路傳輸速度滿意度平均皆高於 7 分，其中又以宜花東地區的 7.28 分最高（表 14）。

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	7.23
桃竹苗	7.09
中彰投	6.86
雲嘉南	7.12
高屏澎	6.94
宜花東	7.28
總平均	7.09

資料來源：本研究彙整。

(2) 基本差異分析

單因子變異數分析結果顯示，民眾 4G 行動電話網路傳輸速度滿意度，於性別、婚姻狀況達顯著差異。

依性別區分，男性的 4G 行動電話網路傳輸速度滿意度平均為 6.91 分，低於女性的 7.24 分。

依年齡區分，除了 56-65 歲（6.86 分）及 66 歲及以上（6.61 分）的 4G 行動電話網路傳輸速度滿意度未達 7 分外，其餘年齡層平均滿意度皆高於 7 分，其中又以 46-55 歲的 7.28 分最高。

依婚姻狀況區分，民眾 4G 行動電話網路傳輸速度滿意度，以未婚者的 7.28 分最高，已婚者的 6.96 分最低。另外，配偶去世者則因樣本數過少不予分析。

(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 4G 行動電話網路傳輸速度滿意度，於教育程度達顯著差異。

依教育程度區分，民眾 4G 行動電話網路傳輸速度滿意度，除小學以下程度者 (6.07 分) 及高中職程度者 (6.85 分) 之外，其他教育程度皆介於 7-8 分之間，其中又以專科程度者的 7.26 分最高。

(四) 4G 行動電話網路涵蓋率滿意度 Q24

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾的 4G 行動電話網路涵蓋率滿意度平均為 7.13 分 (1 分表示非常不滿意，10 分表示非常滿意) (N=790，有使用手機，且有在上網，但沒有從 4G 轉換到 5G 服務者)。

2. 比較分析

(1) 區域差異分析

依居住地區區分，民眾 4G 行動電話網路涵蓋率滿意度，除中彰投地區 (6.83 分)、宜花東地區 (6.59 分) 未達 7 分之外，其餘地區 4G 行動電話網路涵蓋率滿意度平均皆高於 7 分，其中又以北北基地區的 7.29 分最高 (表 15)。

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	7.29
桃竹苗	7.27
中彰投	6.83
雲嘉南	7.23
高屏澎	7.03
宜花東	6.59
總平均	7.13

資料來源：本研究彙整。

(2) 基本差異分析

單因子變異數分析結果顯示，民眾 4G 行動電話網路涵蓋率滿意度，於年齡達顯著差異。

依性別區分，男性的 4G 行動電話網路涵蓋率滿意度平均為 7.16 分，高於女性的 7.1 分。

依年齡區分，除了 26-35 歲（6.97 分）、66 歲及以上（6.61 分）之外，其餘年齡層的 4G 行動電話網路涵蓋率滿意度平均皆高於 7 分，其中又以 16-25 歲的 7.43 分最高。

依婚姻狀況區分，所有婚姻狀況的 4G 行動電話網路涵蓋率滿意度平均皆高於 7 分，其中又以未婚者的 7.28 分最高，已婚者的 7.04 分最低。另外，配偶去世者則因樣本數過少不予分析。

(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 4G 行動電話網路涵蓋率滿意度，於教育程度、職業達顯著差異。

依教育程度區分，民眾 4G 行動電話網路涵蓋率滿意度，除小學以下程度者（5.74 分）明顯低於其他教育程度之外，其他教育程度皆介於 6-8 分之間，其中又以國中或初中程度者的 7.34 分最高。

依職業區分，民眾 4G 行動電話網路涵蓋率滿意度，以醫療保健及社會工作服務業的 7.55 分最高，其次分別為學生的 7.53 分、製造業的 7.5 分、運輸及倉儲業的 7.49 分；而最低者依序分別為批發及零售業的 6.27 分、公共行政及國防/強制性社會安全的 6.69 分、營建工程業的 6.7 分、退休的 6.78 分。

(五) 5G 行動電話網路傳輸速度滿意度 Q25

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾的 5G 行動電話網路傳輸速度滿意度平均為 7.13 分（1 分表示非常不滿意，10 分表示非常滿意）（N=299，有使用手機，且有在上網，並有從 4G 轉換到 5G 服務者）。

2. 比較分析

(1) 區域差異分析

依居住地區區分，民眾 5G 行動電話網路傳輸速度滿意度，除高屏澎地區（6.64 分）之外，其他地區的 5G 行動電話網路傳輸速度滿意度平均皆高於 7 分，其中又以北北基地區的 7.32 分最高（表 16）。

表 16 5G 行動電話網路傳輸速度滿意度（區域別）

居住地區	平均分數
北北基	7.32
桃竹苗	7.17
中彰投	7.31
雲嘉南	7.04
高屏澎	6.64
宜花東	7.06
總平均	7.13

資料來源：本研究彙整。

(2) 基本差異分析

單因子變異數分析結果顯示，民眾 5G 行動電話網路傳輸速度滿意度，於年齡達顯著差異。

依性別區分，男性的 5G 行動電話網路傳輸速度滿意度平均為 6.98 分，低於女性的 7.31 分。

依年齡區分，除了 16-25 歲（6.69 分）及 46-55 歲（6.44 分）之外，其他年齡層的 5G 行動電話網路傳輸速度滿意度平均皆高於 7 分，其中又以 26-35 歲的 7.52 分最高。

依婚姻狀況區分，民眾 5G 行動電話網路傳輸速度滿意度，以已婚者的 7.2 分最高，已離婚/分居者的 6.94 分最低。另外，配偶去世者則因樣本數過少不予分析。

(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 5G 行動電話網路傳輸速度滿意度，於居住狀況達顯著差異。

依居住狀況區分，租屋者的 5G 行動電話網路傳輸速度滿意度為 7.32 分，高於自有房屋者的 7.1 分。

(六) 5G 行動電話網路涵蓋率滿意度 Q26

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾的 5G 行動電話網路涵蓋率滿意度平均為 6.74 分（1 分表示非常不滿意，10 分表示非常滿意）（N=299，有使用手機，且有在上網，並有從 4G 轉換到 5G 服務者）。

2. 比較分析

(1) 區域差異分析

依居住地區區分，民眾 5G 行動電話網路涵蓋率滿意度，以北北基地區及桃竹苗地區的 6.8 分最高，宜花東地區的 6.28 分最低（表 17）。

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	6.80
桃竹苗	6.80
中彰投	6.76
雲嘉南	6.77
高屏澎	6.57
宜花東	6.28
總平均	6.74

資料來源：本研究彙整。

(2) 基本差異分析

單因子變異數分析結果顯示，民眾 5G 行動電話網路涵蓋率滿意度，於性別達顯著差異。

依性別區分，男性的 5G 行動電話網路涵蓋率滿意度平均為 6.35 分，明顯低於女性的 7.23 分。

依年齡區分，民眾 5G 行動電話網路涵蓋率滿意度，以 66 歲及以上的 7.32 分最高，46-55 歲的 6.02 分最低。

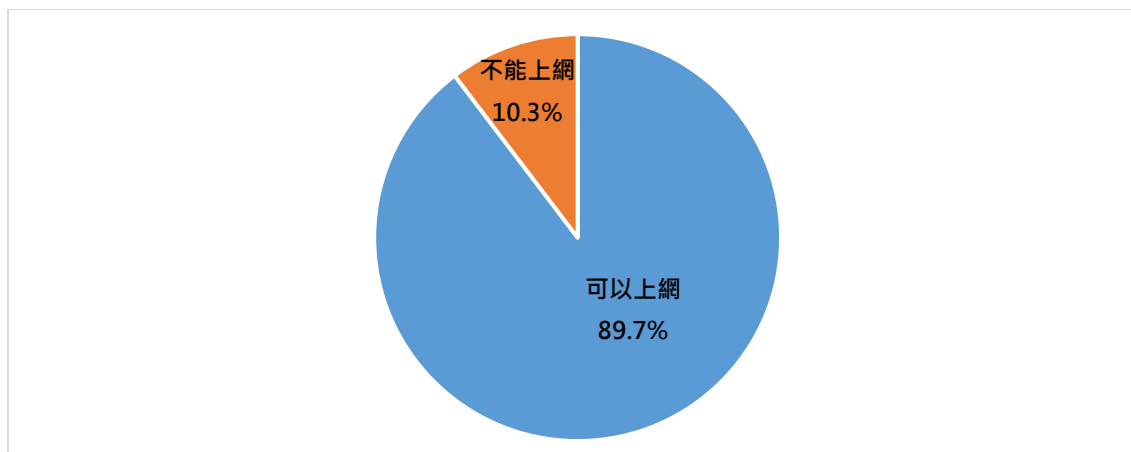
依婚姻狀況區分，民眾 5G 行動電話網路涵蓋率滿意度，以未婚者的 6.87 分最高，已離婚/分居者的 6.19 分最低。配偶去世者則因樣本數過少不予分析。

五、 固定寬頻網路使用情形

(一) 住處上網普及率 Q27

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾住處可以上網(含固定網路和行動網路)的比例達 89.7%，遠高於不能上網的 10.3% (圖 17)。



Base：N=1,309，單選

圖 17 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，民眾住處可不可以上網，於居住地區達顯著差異。

交叉分析發現，各地區住處皆以可以上網的比例較高，其中又以桃竹苗地區的 93.5%最高、北北基地區的 92.1%次之，皆高於 9 成，高屏澎地區 (85.1%) 最低。

(2) 基本差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾住處可不可以上網，於年齡達顯著差異。

依性別區分，男性 (90.6%) 和女性 (88.7%) 皆以住處可以上網為多數。

依年齡區分，各年齡層住處皆以可以上網為主，56-65 歲 (88.9%) 及 66 歲及以上 (61.8%) 民眾住處可以上網的比例明顯低於 55 歲以下民眾 (高於 9 成)，其中又以 36-45 歲 (99.3%) 比例最高。

依婚姻狀況區分，除配偶去世者 (50.7%) 以住處不可以上網為多數之外，其他各婚姻狀況住處皆以可以上網為主，其中又以未婚者 (96.1%) 比例最高，

已婚者（87.3%）最低。

（3）社會經濟身分差異分析

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

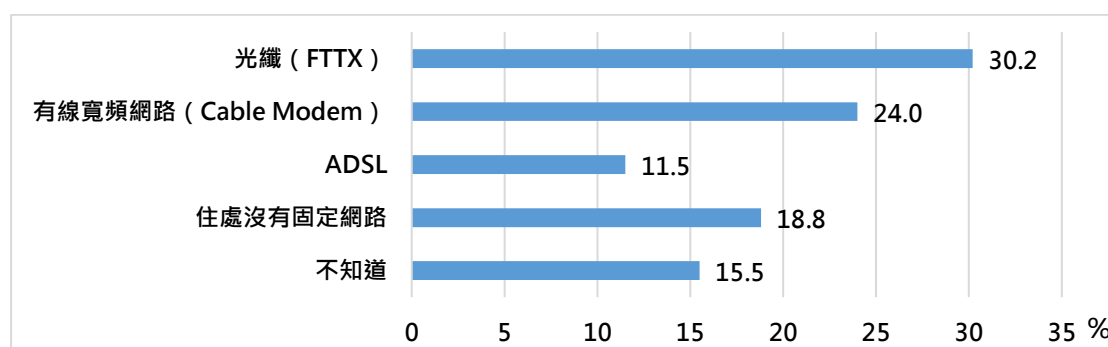
依教育程度區分，民眾住處可以上網的比例隨教育程度呈遞增，除了小學以下程度者（59.5%）以住處不可以上網為多數之外，其他教育程度皆以住處可以上網為主，又除了國中或初中程度者（84.8%）之外，住處可以上網的比例皆在9成以上，其中以碩士以上程度者（99.3%）占比最高。

依個人平均月收入區分，各收入水準住處皆以可以上網為主，且占比大致隨收入水準呈遞增，未滿2萬元收入者住處可以上網的比例明顯低於2萬元以上收入者（高於9成）。其中，以6萬元以上收入者（98.4%）比例最高，未滿1萬元收入者（59.7%）最低。

（二）住處固網服務使用情形 Q28

1. 整體分析

我國16歲以上民眾住處固網服務使用情形，以有使用固網服務為多數（65.8%），且所使用的固網服務以光纖（FTTX）為主，占30.2%，有線寬頻網路（Cable Modem）（24%）次之，ADSL（11.5%）最少；住處沒有固定網路服務的比例則為18.8%（圖18）。



Base: N=1,174，單選（住處可以上網者）

圖 18 住處固網服務使用情形

2. 比較分析

(1) 區域差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾住處固網服務使用情形，於居住地區達顯著差異。

交叉分析發現，各地區民眾住處皆以有使用固網服務為多數（6 成以上），且除了桃竹苗地區所使用的固網服務以有線寬頻網路（30.2%）比例最高之外，其他地區皆以光纖為主，其中又以宜花東地區（34.2%）比例最高，北北基地區（30%）最低。

(2) 基本差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾住處固網服務使用情形，於性別、年齡達顯著差異。

依性別區分，男性（70.4%）和女性（61.1%）住處皆以有使用固網服務為主，且所使用的固網服務皆以光纖比例最高，分別占 35%與 25.5%。

依年齡區分，各年齡層民眾住處皆以有使用固網服務為多數，除了 16-25 歲（55.6%）及 66 歲及以上（47.6%）民眾比例明顯較低之外，其他年齡層皆占 7 成左右，且 66 歲及以上民眾不知道（38.2%）住處是否有使用固網服務比例明顯較高。各年齡層所使用的固網服務，除了 56-65 歲（30.1%）以有線寬頻網路為主之外，其他各年齡層皆以光纖為主，其中又以 36-45 歲（35.7%）比例最高，66 歲及以上（20.5%）最低。

依婚姻狀況區分，除了配偶去世者（59.9%）不知道住處是否有使用固網服務比例明顯較高之外，其他各婚姻狀況民眾住處皆以有使用固網服務為多數，占 6 成以上。各婚姻狀況民眾住處所使用的固網服務，未婚者（31.4%）、已婚者（30.7%）以光纖占比最高，已離婚/分居者（49.9%）、配偶去世者（23.7%）則以有線寬頻網路為主。

(3) 社會經濟身分差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾住處固網服務使用情形，於教育程度、個人平均月收入達顯著差異。

依教育程度區分，所有教育程度民眾住處皆以有使用固網服務為多數，除了小學以下程度者（39.4%）、高中職程度者（59.4%）之外，皆在 6 成以上；另外，小學以下程度者（39.3%）不知道住處是否有使用固網服務比例明顯較高。各教育程度民眾住處所使用的固網服務，小學以下程度者（14.7%）與國中或初中程度者（36.1%）以有線寬頻網路為多數，其他教育程度則以光纖為主，其中又以

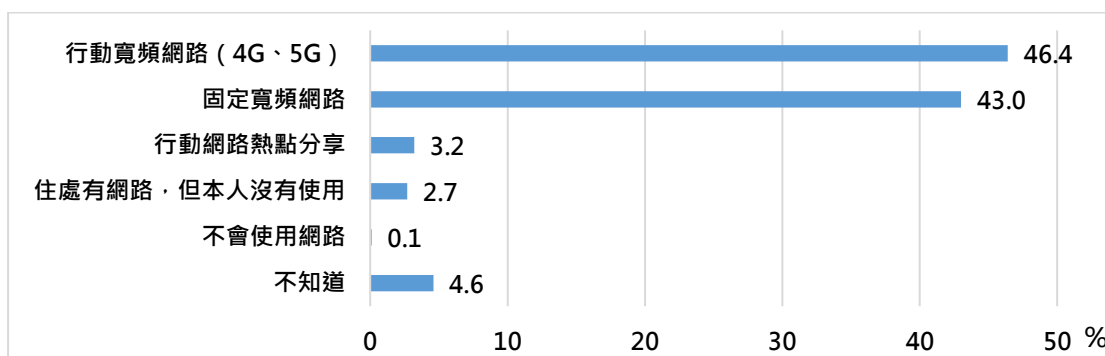
專科程度者（37.1%）比例最高，高中職程度者（27.7%）最低。

依個人平均月收入區分，所有收入水準民眾住處皆以有使用固網服務為多數，且大致隨收入水準遞增，2 萬元以上收入者的比例明顯較高（6 成以上），未滿 2 萬元收入者不知道住處是否有使用固網服務比例也明顯較高。各收入水準民眾住處所使用的固網服務，除未滿 1 萬元收入者（23.9%）以有線寬頻網路為多數之外，皆以光纖為主，其中又以 6 萬元以上收入者（37.5%）比例最高，無收入者（24.7%）最低。

（三）住處最常使用的上網方式 Q29

1. 整體分析

我國行動寬頻服務普及，民眾於住處上網方式除了固定寬頻網路服務之外，還包括行動寬頻網路、行動網路熱點分享等。本次調查結果顯示，我國 16 歲以上民眾於住處最常使用的上網方式以行動寬頻網路（4G、5G）（46.4%）占比最高，其次為固定寬頻網路（43%）及行動網路熱點分享（3.2%）（圖 19）。



Base: N=1,174，單選（住處可以上網者）

圖 19 住處最常使用的上網方式

2. 比較分析

（1）區域差異分析

交叉分析發現，民眾於住處最常使用的上網方式，除了北北基地區（45.1%）與桃竹苗地區（47.9%）以固定寬頻網路為多數之外，其他各地區皆以行動寬頻網路為主，其中又以高屏澎地區（53.2%）比例最高，雲嘉南地區（46%）最低。

(2) 基本差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾住處固網服務使用情形，於性別、年齡達顯著差異。

依性別區分，男性（46.4%）於住處最常使用的上網方式以固定寬頻網路占比最高，女性（49.4%）則以行動寬頻網路為主。

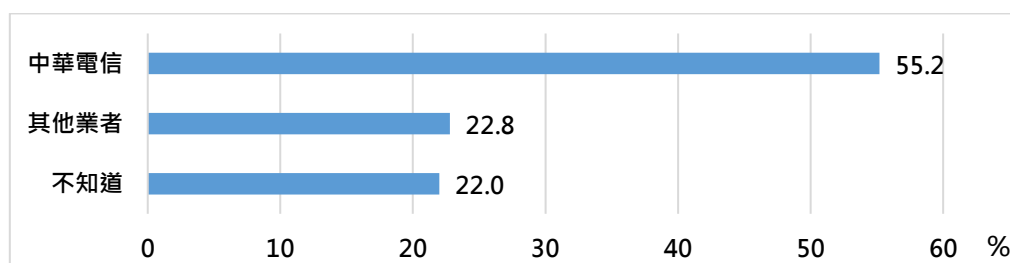
依年齡區分，民眾於住處最常使用的上網方式，除了 26-35 歲（47.6%）及 56-65 歲（47.2%）以固定寬頻網路為多數之外，其他年齡層皆以行動寬頻網路為主，其中又以 36-45 歲（50%）比例最高，66 歲及以上（42.9%）最低。

依婚姻狀況區分，民眾於住處最常使用的上網方式，未婚者（47.3%）、已離婚/分居者（50.9%）以固定寬頻網路占比最高，已婚者（48.7%）以行動寬頻網路占比最高，配偶去世者（43.2%）則以住處有網路，但本人沒使用占比最高。

(四) 住處使用的固網寬頻上網服務業者 Q30

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾於住處使用的固網寬頻上網服務業者，以中華電信（55.2%）占比最高，其他業者加總共占 22.8%，不知道由哪家業者提供固網寬頻上網服務的民眾則占 22%（圖 20）。



Base: N= 953，單選（住處有固定寬頻網路者）

圖 20 住處使用的固網寬頻上網服務業者

2. 比較分析

(1) 區域差異分析

交叉分析發現，各地區於住處使用的固網寬頻上網服務業者，皆以中華電信占比最高，其中又以雲嘉南地區的 67.1% 最高，北北基地區的 48% 最低。此外，宜花東地區使用台灣大寬頻（12.6%）的比例相較其他地區高。

(2) 基本差異分析

依性別區分，男性（57.7%）和女性（52.6%）於住處使用的固網寬頻上網服

務業者皆以中華電信為主。

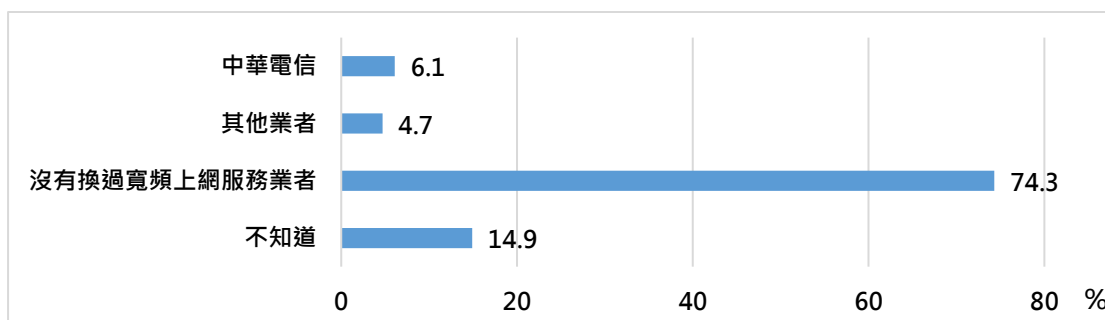
依年齡區分，各年齡層於住處使用的固網寬頻上網服務業者，皆以中華電信為多數，其中又以 26-35 歲（61.4%）比例最高，16-25 歲（46.7%）最低。另外，16-25 歲（39.5%）及 66 歲及以上（40.1%）不知道由哪家業者提供固網寬頻上網服務的比例明顯高於其他年齡層。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況於住處使用的固網寬頻上網服務業者，皆以中華電信占比最高，其中又以已婚者的 57.1% 最高，配偶去世者的 12.8% 最低。此外，配偶去世者（70.9%）不知道由哪家業者提供固網寬頻上網服務的比例明顯高於其他婚姻狀況。

（五）住處更換固網寬頻上網服務業者情形與原因 Q31Q32

1. 整體分析

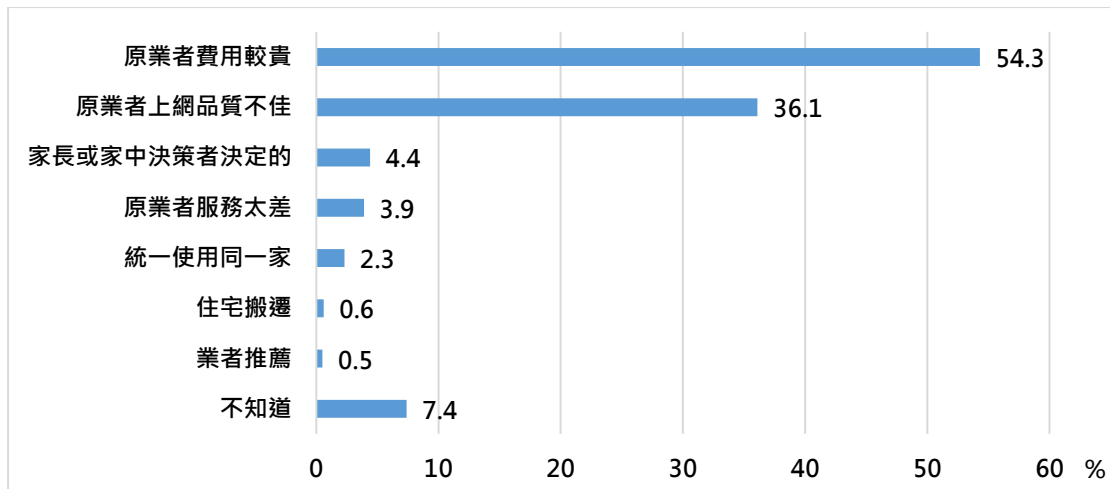
我國 16 歲以上民眾住處更換固網寬頻上網服務業者情形，以沒有換過寬頻上網服務業者（74.3%）為多數；有更換過者，原業者以中華電信（6.1%）比例最高，其他業者合計僅占 4.7%（圖 21）。



Base: N=953，單選（住處有固定寬頻網路者）

圖 21 住處更換固網寬頻上網服務業者情形

而民眾住處更換固網寬頻上網服務業者的原因，以原業者費用較貴（54.3%）占比最高，其次為原業者上網品質不佳（36.1%）（圖 22）。



Base: N=104，複選（住處更換過固網寬頻上網服務業者）

圖 22 住處更換固網寬頻上網服務業者的原因

2. 比較分析

（1）區域差異分析

交叉分析發現，各地區住處更換固網寬頻上網服務業者情形，皆以沒有更換過固網寬頻上網服務業者為多數，其中又以雲嘉南地區（79.1%）比例最高，桃竹苗地區（69%）比例最低；有更換過者，各地區原業者皆以中華電信為主，其中桃竹苗地區（7.1%）占比最高，高屏澎地區（3.3%）占比最低。各地區民眾更換固網寬頻上網服務業者的原因，北北基地區（69.9%）、桃竹苗地區（50.5%）、雲嘉南地區（63.9%）以原業者費用較貴為多數，中彰投地區（64.4%）、高屏澎地區（63.5%）則以原業者上網品質不佳為主。而宜花東地區因樣本數過少不予分析。

（2）基本差異分析

依性別區分，男性（75.4%）與女性（73.1%）皆以沒有更換過固網寬頻上網服務業者為主；有更換過者，原業者同樣皆以中華電信比例最高，分別占 5.8%、6.4%。民眾更換固網寬頻上網服務業者的原因，男性（50%）與女性（59%）更換固網寬頻上網服務業者的原因皆以原業者費用較貴比例最高。

依年齡區分，所有年齡層皆以沒有更換過固網寬頻上網服務業者的比例最高，其中又以 46-55 歲的 78.2% 最高，66 歲及以上的 67% 最低；有更換過者，除了 16-25 歲原業者以台灣大寬頻（1%）為主、66 歲及以上原業者以凱擘大寬頻（2.3%）為主之外，其他年齡層原業者皆以中華電信占比最高，其中又以 56-65

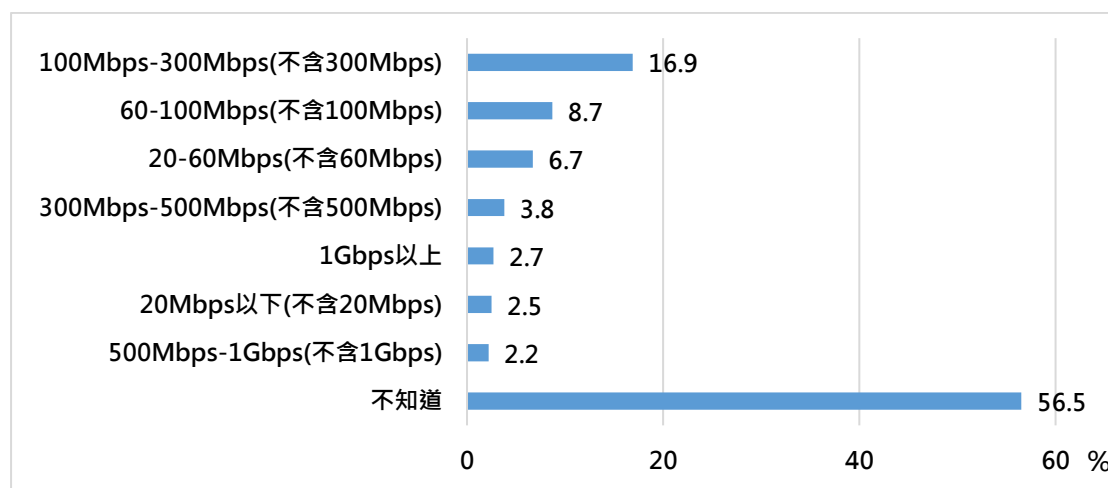
歲（9.5%）比例最高。民眾更換固網寬頻上網服務業者的原因，除 66 歲及以上（40.2%）以原業者上網品質不佳為多數之外，其他年齡層皆以原業者費用較貴比例最高，其中又以 56-65 歲（72.8%）最高、26-35 歲（47.8%）最低。16-25 歲因樣本數過少不予分析。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況皆以沒有更換過固網寬頻上網服務業者為多數，其中又以已婚者（75%）比例最高，配偶去世者（47.4%）比例最低，且配偶去世者不知道（41.2%）是否更換過固網寬頻上網服務業者、或更換前原業者的比例明顯高於其他婚姻狀況；有更換過者，各婚姻狀況原業者皆以中華電信為主，其中又以已離婚/分居（8.1%）占比最高，配偶去世（4.7%）最低。未婚者（46.8%）和已婚者（58.3%）更換固網寬頻上網服務業者的原因皆以原業者費用較貴為主。已離婚/分居者、配偶去世者則因樣本數過少不予分析。

（六）住處固網速率 Q33

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾住處申裝的固網（下載）速率以 100Mbps-300Mbps（不含 300Mbps）比例最高，占 16.9%，其次為 60-100Mbps（不含 100Mbps）的 8.7%；但有高達 56.5% 的民眾不知道住處固網速率是多少（圖 23）。



Base：N=953，單選（住處有固定寬頻網路者）

圖 23 住處申裝的固網（下載）速率

2. 比較分析

(1) 區域差異分析

交叉分析發現，住處申裝的固網速率，各地區皆以不知道的比例最高，其中又以高屏澎地區的 65.2% 最高，桃竹苗地區的 47.9% 最低。知道住處申裝的固網速率者，除宜花東地區 (8.7%) 以 1Gbps 以上為多數外，其他地區皆以 100Mbps-300Mbps (不含 300Mbps) 比例最高，其中又以桃竹苗地區的 20.9% 最高，高屏澎地區的 9.8% 最低。

(2) 基本差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾住處申裝的固網速率，於性別達顯著差異。

依性別區分，男性 (47.6%) 和女性 (65.4%) 皆以不知道家中申裝的固網速率為何占比最高。知道住處申裝的固網速率者，男性 (18.2%) 和女性 (15.5%) 皆以 100Mbps-300Mbps (不含 300Mbps) 比例最高。

依年齡區分，所有年齡層皆以不知道住處申裝的固網速率為主，其中又以 66 歲及以上 (84.8%) 比例最高，36-45 歲 (46.1%) 最低。知道住處申裝的固網速率者，除 66 歲及以上者之外，各年齡層皆以 100Mbps-300Mbps (不含 300Mbps) 為多數，其中又以 36-45 歲 (24%) 比例最高，56-65 歲 (12.2%) 最低。

依婚姻狀況區分，關於住處申裝的固網速率，各婚姻狀況皆以不知道為多數，其中又以配偶去世者的 90.1% 比例最高，未婚者的 50.5% 最低。知道住處申裝的固網速率者，未婚者 (18.9%) 和已婚者 (16.5%) 皆以 100Mbps-300Mbps (不含 300Mbps) 為主，已離婚/分居者 (12.8%) 以 20-60Mbps (不含 60Mbps) 為多數，配偶去世者 (6.2%) 則以 60-100Mbps (不含 100Mbps) 的占比最高。

(七) 住處固定網路速度滿意度 Q34

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾對住處固定網路速度滿意度平均為 7.12 分 (1 分表示非常不滿意，10 分表示非常滿意) (N=953，住處有固定寬頻網路者)。

2. 比較分析

(1) 區域差異分析

依居住地區區分，民眾對住處固定網路速度滿意度，以北北基地區的 7.4 分最高、桃竹苗地區的 6.76 分最低（表 18）。

表 18 住處固定網路速度滿意度（區域別）

居住地區	平均分數
北北基	7.40
桃竹苗	6.76
中彰投	6.93
雲嘉南	7.02
高屏澎	7.33
宜花東	7.02
總平均	7.12

資料來源：本研究彙整。

(2) 基本差異分析

依性別區分，男性對住處固定網路速度滿意度平均為 7.15 分，略高於女性的 7.09 分。

依年齡區分，民眾對住處固定網路速度滿意度，除了 56-65 歲（6.99 分）及 66 歲及以上（6.92 分）之外，其他年齡層平均皆在 7 分以上，其中又以 16-25 歲的 7.28 分最高。

依婚姻狀況區分，民眾對住處固定網路速度滿意度，以配偶去世者的 7.56 分最高，已離婚/分居者的 6.3 分最低。

(八) 住處每月固網寬頻電信費用金額 Q35

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾住處每月固網寬頻電信費用平均為新臺幣（以下同）853 元（N=953，住處有固定寬頻網路者）。

2. 比較分析

(1) 區域差異分析

依居住地區區分，民眾住處每月固網寬頻電信平均費用以宜花東地區的 990 元最高，北北基地區的 787 元最低（表 19）。

表 19 住處每月固網寬頻電信費用（區域別）

單位：新臺幣（元）

居住地區	平均金額
北北基	787
桃竹苗	858
彰中投	871
雲嘉南	909
高屏澎	880
宜花東	990
總平均	853

資料來源：本研究彙整。

（2）基本差異分析

單因子變異數分析結果顯示，民眾住處每月固網寬頻電信費用金額，於性別達顯著差異。

依性別區分，男性住處每月固網寬頻電信平均費用為887元，高於女性的814元。

依年齡區分，民眾住處每月固網寬頻電信平均費用以 36-45 歲的 932 元最高，56-65 歲的 784 元最低。

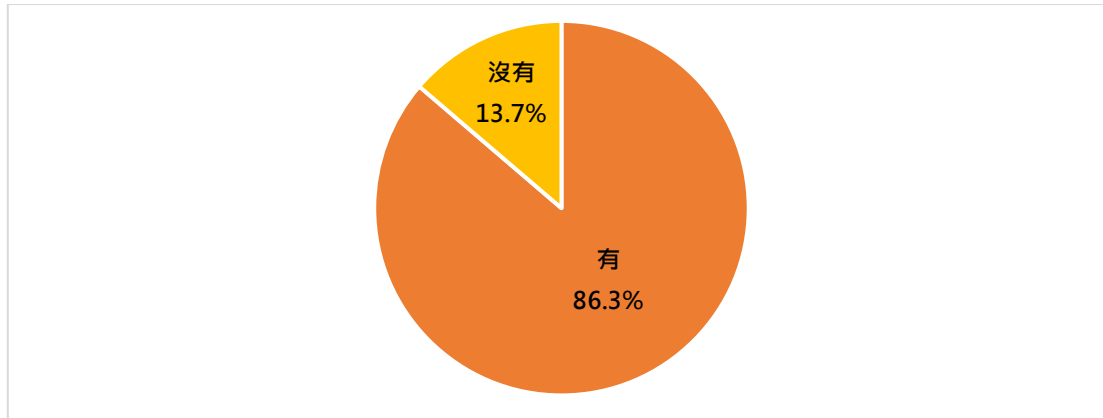
依婚姻狀況區分，民眾住處每月固網寬頻電信平均費用以未婚者的 905 元最高，配偶去世者的 760 元最低。

六、網路使用情形

（一）網路使用情形 Q36

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾的網路使用情形，有使用網路（包含使用社群媒體或即時通訊等）的比例為 86.3%，沒有使用網路的比例為 13.7%（圖 24）。



Base：N=1,309，單選

圖 24 網路使用情形

2. 比較分析

(1) 區域差異分析

交叉分析發現，民眾的網路使用情形，各地區皆以有使用網路為多數，其中又以桃竹苗地區（89.1%）比例最高，高屏澎地區（82.4%）最低。

(2) 基本差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾有沒有使用網路，於年齡達顯著差異。

依性別區分，男性有使用網路的比例為 88%，高低於女性的 84.6%。

依年齡區分，民眾的網路使用情形大致隨年齡呈遞減，除了 66 歲及以上（53.1%）以沒有使用網路為多數之外，其他年齡層皆以有使用網路為主，且除了 56-65 歲（86%）之外，比例皆達 9 成以上，其中又以 26-35 歲（99.2%）比例最高。

依婚姻狀況區分，除了配偶去世者（82.7%）以沒有使用網路為多數之外，其他婚姻狀況皆以有使用網路的比例較高，其中又以未婚者的 97.1% 最高，已婚者的 82% 最低。

(3) 社會經濟身分差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾有沒有使用網路，於教育程度、個人平均月收入達顯著差異。

依教育程度區分，除了小學以下程度者（75.4%）以沒有使用網路為多數之外，其餘教育程度皆以有使用網路為主，且比例隨教育程度遞增，其中又以碩士以上程度者（99.3%）最高，國中或初中程度者（74%）最低。

依個人平均月收入區分，各收入水準皆以有使用網路為多數，且未滿 2 萬元收入者有使用網路的比例明顯較低。其中，又以 4 萬-未滿 5 萬元收入者（98%）有使用網路的比例最高，未滿 1 萬元收入者（55.8%）的比例最低。

（二）網路使用總時數 Q37

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾平均一週使用網路的總時數為 36.53 小時（N=1,129，有使用網路者）。

2. 比較分析

（1）區域差異分析

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

交叉分析發現，除了宜花東地區（28.47 小時）之外，各地區平均一週使用網路的總時數皆高於 30 小時，其中又以北北基地區的 40.73 小時最高（表 20）。

表 20 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	40.73
桃竹苗	36.08
中彰投	32.86
雲嘉南	32.90
高屏澎	38.53
宜花東	28.47
總平均	36.53

資料來源：本研究彙整。

（2）基本差異分析

單因子變異數分析結果顯示，民眾平均一週使用網路的總時數，於年齡、婚姻狀況達顯著差異。

依性別區分，女性平均一週使用網路的總時數為 36.71 小時，略高於男性的 36.36 小時。

依年齡區分，民眾平均一週使用網路的總時數大致隨年齡遞減，除了 56-65 歲（19.41 小時）及 66 歲及以上（25.01 小時）之外，其他年齡層皆在 30 小時以

上，其中又以 16-25 歲（47.45 小時）最高，。

依婚姻狀況區分，民眾平均一週使用網路總時數，以未婚者的 44.42 小時最高，已婚者的 30.66 小時最低。另外，配偶去世者因樣本數過少不予分析。

（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、職業達顯著差異。

依居住狀況區分，租屋者（41.98 小時）平均一週使用網路的總時數高於自有房屋者（34.83 小時）。

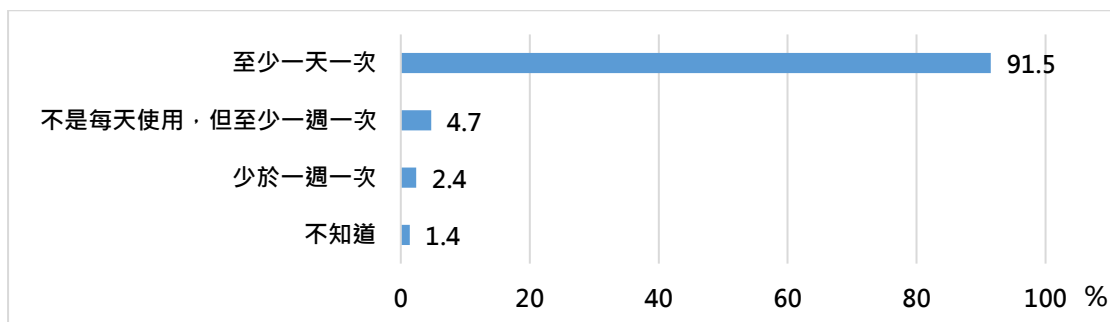
依教育程度區分，民眾平均一週使用網路的總時數隨教育程度遞增，其中以碩士以上程度者（42.74 小時）最高，小學以下程度者（14.76 小時）最低。

依職業區分，民眾平均一週使用網路的總時數，以藝術、娛樂及休閒服務業（66.14 小時）最高，其次為不動產業（62.35 小時）、教育業（48.31 小時）、學生（47.79 小時）；而最低者依序分別為農、林、漁、牧業（13.43 小時）、退休（18.43 小時）、家管（31.13 小時）、製造業（32.95 小時）。

（三）最近 3 個月內使用網路的頻率 Q38

1. 整體分析

隨著行動通訊與寬頻網路普及，我國 16 歲以上民眾最近 3 個月內使用網路的頻率（不論任何地點），以「至少一天一次」比例最高，達 91.5%，「不是每天使用，但至少一週一次」為 4.7%，「少於一週一次」為 2.4%（圖 25）。



Base: N=1,129，單選（有使用網路者）

圖 25 民眾最近 3 個月內使用網路的頻率

2. 比較分析

(1) 區域差異分析

交叉分析發現，民眾最近3個月內使用網路的頻率，各地區皆以「至少一天一次」的占比最高，其中又以北北基地區(93.8%)比例最高，宜花東地區(82.7%)最低。

(2) 基本差異分析

依性別區分，民眾最近3個月內使用網路的頻率，男性(92.4%)和女性(90.6%)皆以「至少一天一次」為主。

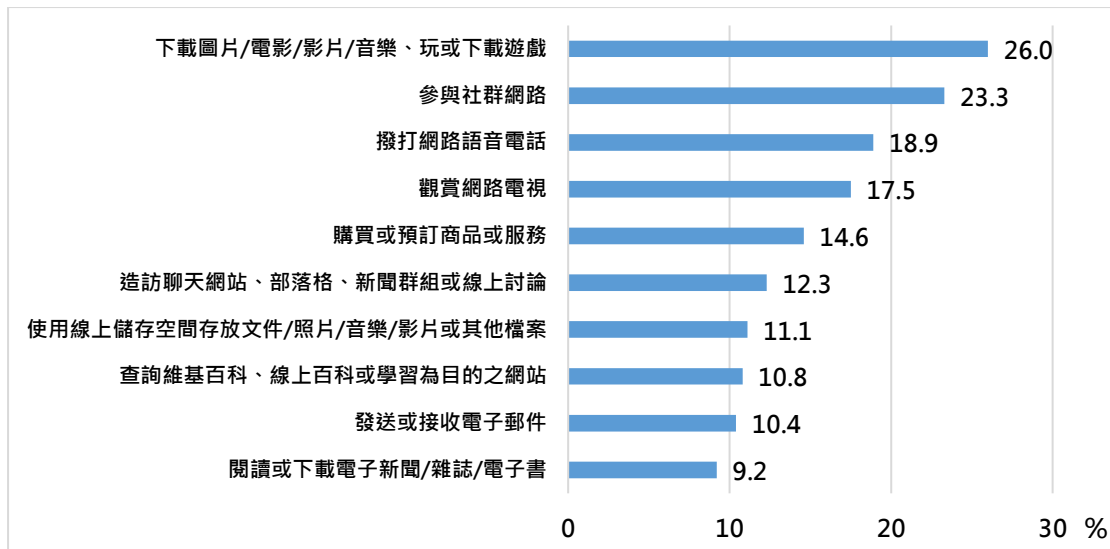
依年齡區分，民眾最近3個月內使用網路的頻率，各年齡層皆以「至少一天一次」為多數，其中又以26-35歲(98.5%)比例最高，56-65歲(79.7%)比例最低，56歲及以上民眾最近3個月內使用網路的頻率明顯低於55歲以下。

依婚姻狀況區分，民眾最近3個月內使用網路的頻率，各婚姻狀況皆以「至少一天一次」為多數，其中又以未婚者(95.7%)比例最高，已離婚/分居者比例最低(67.5%)，且已離婚/分居者「少於一週一次」的比例達27.5%，明顯高於其他婚姻狀況。配偶去世者因樣本數過少不予分析。

(四) 最近3個月內使用網路所從事的活動 Q39

1. 整體分析

我國16歲以上民眾最近3個月內使用網路所從事的活動，以「下載圖片/電影/影片/音樂、玩或下載遊戲」比例最高(26%)，其次分別為「參與社群網路」(23.3%)、「撥打網路語音電話」(18.9%)、「購買或預訂商品或服務」(14.6%)、「造訪聊天網站、部落格、新聞群組或線上討論」(12.3%)、「使用線上儲存空間存放文件/照片/音樂/影片或其他檔案」(11.1%)、「查詢維基百科、線上百科或學習為目的之網站」(10.8%)、「發送或接收電子郵件」(10.4%)等，其餘活動皆低於1成(圖26)。



Base: N=1,129，複選（有使用網路者）

圖 26 民眾最近 3 個月內使用網路所從事的活動（前十名）

2. 比較分析

（1）區域差異分析

依居住地區區分，民眾最近 3 個月內使用網路所從事的活動，除高屏澎地區（25.1%）以「參與社群網路」比例最高外，其他地區皆以「下載圖片/電影/影片/音樂、玩或下載遊戲」為最高。位列次高之活動，除高屏澎地區（20.7%）為「下載圖片/電影/影片/音樂、玩或下載遊戲」之外，其他地區皆為「參與社群網路」。位列第 3 名之活動，除中彰投地區（18.4%）為「購買或預訂商品或服務」、宜花東地區（16.2%）為「撥打網路語音電話」及「購買或預訂商品或服務」之外，其他地區皆為「撥打網路語音電話」。

（2）基本差異分析

依性別區分，男性及女性最近 3 個月內使用網路所從事的活動，比例最高前 2 名皆分別為「下載圖片/電影/影片/音樂、玩或下載遊戲」（男性為 27.1%；女性為 24.9%）、「參與社群網路」（男性為 22.7%；女性為 24%）。男性位列第 3 名之活動為「撥打網路語音電話」（19.3%），女性則為「購買或預訂商品或服務」（18.5%）。

依年齡區分，民眾最近 3 個月內使用網路所從事的活動，「下載圖片/電影/影片/音樂、玩或下載遊戲」比例大致隨年齡遞減，「撥打網路語音電話」比例則大致隨年齡遞增。16-25 歲（38.4%）、26-35 歲（33.1%）、36-45 歲（27.7%）皆以

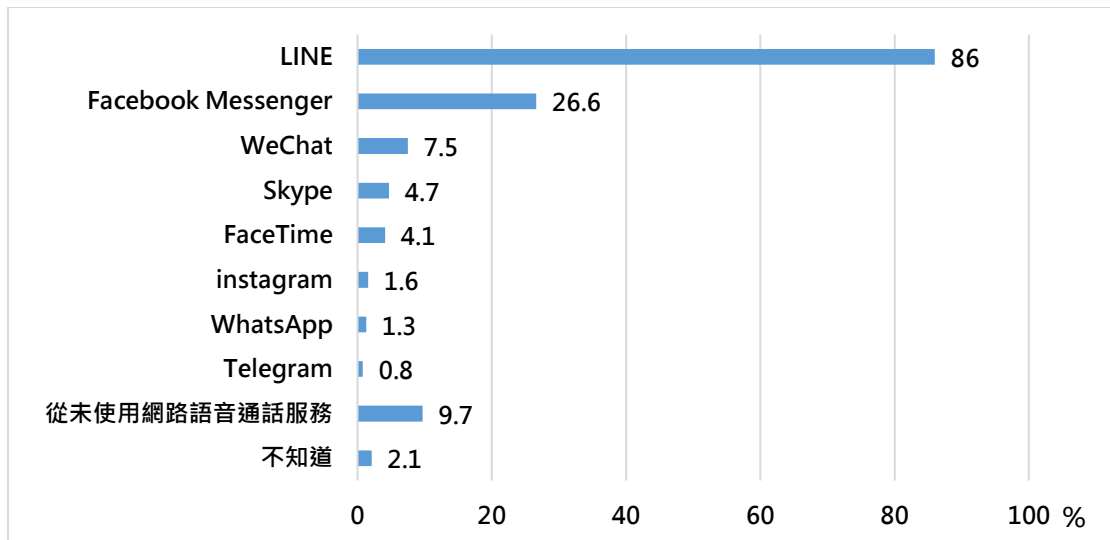
「下載圖片/電影/影片/音樂、玩或下載遊戲」比例最高，46-55 歲（26.7%）為「參與社群網路」，56-65 歲（24.4%）及 66 歲及以上（21.6%）皆為「撥打網路語音電話」。位列第 2 的活動，16-25 歲（23.8%）、26-35 歲（24.9%）、36-45 歲（23%）、56-65 歲（23.9%）皆為「參與社群網路」，46-55 歲（21.4%）為「下載圖片/電影/影片/音樂、玩或下載遊戲」，66 歲及以上（13.9%）則為「使用線上儲存空間存放文件/照片/音樂/影片或其他檔案」。26-35 歲（18.6%）、36-45 歲（18.6%）、46-55 歲（15%）皆以「撥打網路語音電話」位列第三，16-25 歲（20.8%）為「使用線上儲存空間存放文件/照片/音樂/影片或其他檔案」，56-65 歲（20%）為「下載圖片/電影/影片/音樂、玩或下載遊戲」，66 歲及以上（13%）則為「參與社群網路」。

依婚姻狀況區分，民眾最近 3 個月內使用網路所從事的活動，未婚者及已婚者比例前 3 名皆分別為「下載圖片/電影/影片/音樂、玩或下載遊戲」（未婚者為 34.3%；已婚者為 21.7%）、「參與社群網路」（未婚者為 26.5%；已婚者為 21%）及「撥打網路語音電話」（未婚者為 18.6%；已婚者為 18%）。已離婚/分居者比例前 3 名則為「撥打網路語音電話」（32.7%）、「參與社群網路」（26.9%）及「造訪聊天網站、部落格、新聞群組或線上討論」（23.5%）。配偶去世者因樣本數過少不予分析。

（五）曾使用過哪些網路語音通話服務 Q40

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾使用過的網路語音通話服務以 LINE 為主，比例達 86%，其次為 Facebook Messenger（26.6%），其他類型的網路語音通話服務比例則皆低於 10%，另有 9.7% 的民眾從未使用網路語音通話服務（圖 27）。



Base：N=1,129，複選（有使用網路者）

圖 27 民眾使用過的網路語音通話服務（前十名）

2. 比較分析

（1）區域差異分析

交叉分析發現，各地區民眾使用過的網路語音通話服務皆以 LINE 為多數，且比例皆超過 8 成，其中又以中彰投地區的 91.4% 最高，雲嘉南地區的 81% 最低；其次皆為 Facebook Messenger，比例約占 2-3 成。

（2）基本差異分析

依性別區分，男性（84.3%）和女性（87.6%）使用過的網路語音通話服務皆以 LINE 為主；其次皆為 Facebook Messenger，比例分別占 26.2%、27%。

依年齡區分，所有年齡層使用過的網路語音通話服務皆以 LINE 為主，其次皆為 Facebook Messenger，且比例大致隨年齡遞減。各年齡層民眾使用過 LINE 的比例以 26-35 歲（93.5%）占比最高，56-65 歲（76%）最低；使用過 Facebook Messenger 的比例以 16-25 歲（45.7%）最高，66 歲及以上（11.4%）最低。另外，從未使用網路語音通話服務的比例大致隨年齡增加呈遞增趨勢。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況使用過的網路語音通話服務皆以 LINE 為主，其次皆為 Facebook Messenger，其中又以未婚者（LINE 為 90.4%；Facebook Messenger 為 34.2%）比例最高，已離婚/分居者（LINE 為 71%；Facebook Messenger 為 11.3%）最低，且已離婚/分居者從未使用網路語音通話服務（29%）的比例明顯較高。配偶去世者因樣本數過少不予分析。

（六）網路電話通話時間 Q41

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾平均一週撥打網路電話的通話時間為 5.78 小時(N=996, 使用過網路語音通話服務者)。

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，除了桃竹苗地區（3.72 小時）平均一週撥打網路電話的通話時間明顯較低之外，其他各地區平均通話時間皆高於 5 小時，其中又以高屏澎地區的 7.19 小時最高（表 21）。

表 21 平均一週網路電話通話時間（區域別）

單位：小時

居住地區	平均通話時間
北北基	5.89
桃竹苗	3.72
中彰投	6.44
雲嘉南	6.13
高屏澎	7.19
宜花東	5.00
總平均	5.78

資料來源：本研究彙整。

（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，男性平均一週撥打網路電話的通話時間為 5.91 小時，高於女性的 5.65 小時。

依年齡區分，民眾平均一週撥打網路電話的通話時間，除了 46-55 歲（4.98 小時）及 56-65 歲（3.1 小時）之外，其他年齡層皆在 5 小時以上，其中又以 26-35 歲（7.35 小時）最高。

依婚姻狀況區分，民眾平均一週撥打網路電話的通話時間，以未婚者的 6.38 小時最高，已離婚/分居者的 4.71 小時最低。配偶去世者因樣本數過少不予分析。

(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，於居住狀況、教育程度、職業達顯著差異。

依居住狀況區分，租屋者（6.11 小時）平均一週撥打網路電話的通話時間高於自有房屋者（5.71 小時）。

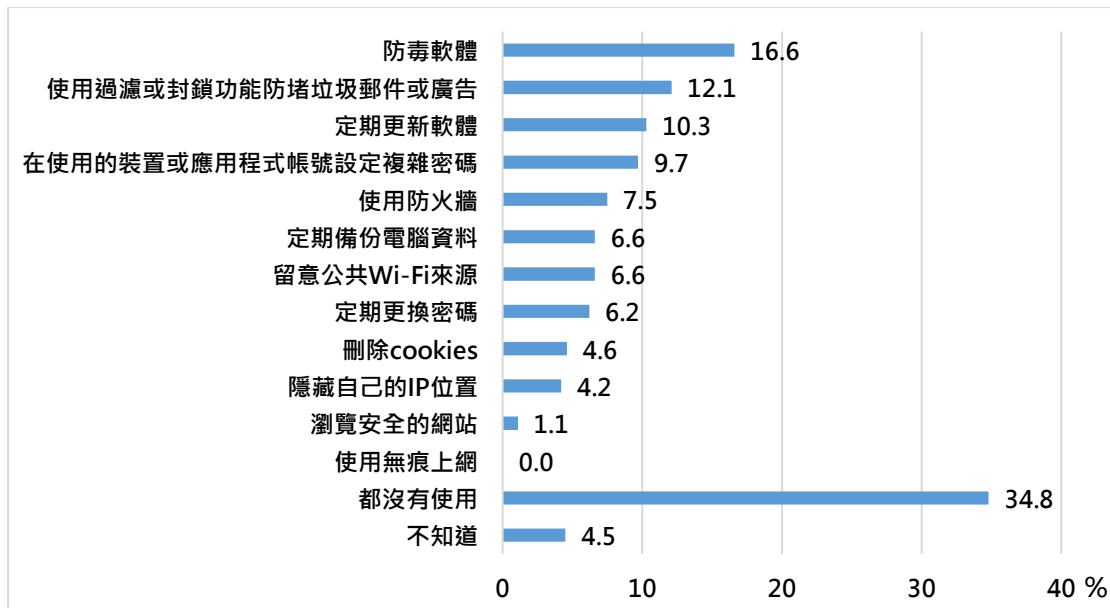
依教育程度區分，民眾平均一週撥打網路電話的通話時間，以大學程度者（6.95 小時）最高，國中或初中程度者（3.06 小時）最低。

依職業區分，民眾平均一週撥打網路電話的通話時間，以不動產業（10.86 小時）最高，其次為其他服務業（9.81 小時）、金融及保險業（8.59 小時）、住宿及餐飲業（7.74 小時）；而最低者依序分別為在找尋工作或等待恢復工作者（1.23 小時）、農、林、漁、牧業（2.33 小時）、運輸及倉儲業（2.77 小時）、藝術、娛樂及休閒服務業（2.97 小時）。

(七) 為保護上網安全所採取之措施 Q42

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾為保護上網安全所採取之措施，以使用防毒軟體（16.6%）的比例最高，其次為使用過濾或封鎖功能防堵垃圾郵件或廣告（12.1%）、定期更新軟體（10.3%）、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（9.7%），但有 34.8% 的民眾沒有使用任何措施來保護上網安全（圖 28）。



Base：N=1,129，複選（有使用網路者）

圖 28 採取哪些措施來保護上網安全

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，除中彰投地區（17.6%）以使用過濾或封鎖功能防堵垃圾郵件或廣告為多數、宜花東地區（17.9%）以定期更新軟體為多數之外，其他地區皆以防毒軟體為主，其中又以桃竹苗地區（22.3%）比例最高，北北基地區（14.5%）最低。

（2）基本差異分析

依性別區分，男性（18%）和女性（15.2%）為保護上網安全所採取之措施皆以使用防毒軟體為主，其次皆為使用過濾或封鎖功能防堵垃圾郵件或廣告（男性為 10.9%；女性為 13.3%）、定期更新軟體（男性為 9.9%；女性為 10.6%），而都沒有使用的比例男性及女性分別為 37.6%、32%。

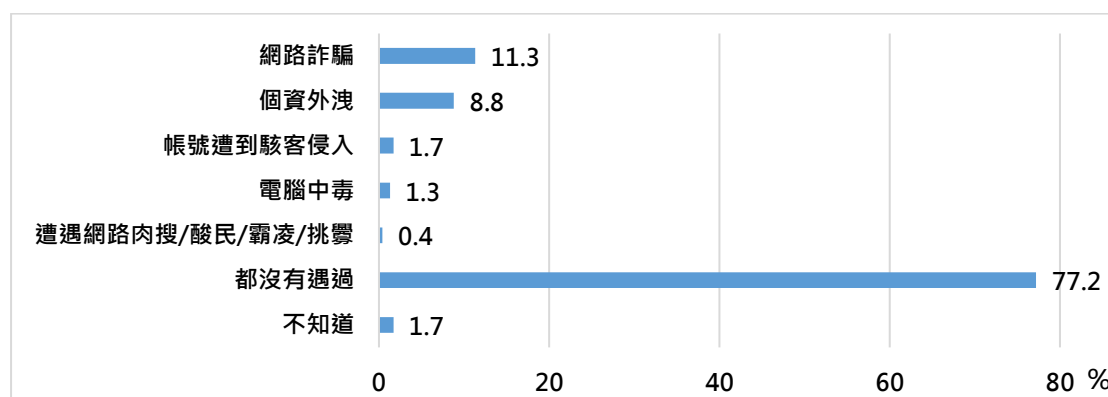
依年齡區分，民眾為保護上網安全所採取之措施，各年齡層皆以使用防毒軟體為主，其中又以46-55歲（18.4%）比例最高，56-65歲（11.3%）最低；次高措施方面，除56-65歲（7.7%）及66歲及以上（7.1%）為定期更新軟體之外，其他年齡層皆為使用過濾或封鎖功能防堵垃圾郵件或廣告，比例約在12%-16%之間。此外，民眾沒有使用任何措施來保護上網安全的比例大致隨年齡遞增，其中又以56-65歲（46.2%）比例最高，16-25歲（28.6%）最低。

依婚姻狀況區分，民眾為保護上網安全所採取之措施，未婚者（19.9%）和已婚者（14.9%）皆以使用防毒軟體為多數，已離婚/分居者（12.9%）則以定期更新軟體為主；次高措施方面，未婚者（14.6%）和已婚者（11.1%）皆為使用過濾或封鎖功能防堵垃圾郵件或廣告，已離婚/分居者（8.7%）則為使用防毒軟體；而都沒有使用的比例，則以已離婚/分居者（49.9%）明顯較高。配偶去世者因樣本數過少不予分析。

（八）過去 12 個月內曾遇到的網路狀況 Q43

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾在過去 12 個月內曾遇到的網路狀況，以都沒有遇過的比例最高，達 77.2%；有遇過者則以網路詐騙（11.3%）占比最高，個資外洩（8.8%）次之（圖 29）。



Base：N=1,129，複選（有使用網路者）

圖 29 過去 12 個月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 12 個月內曾遇到的網路狀況，以都沒有遇過的比例最高，其中又以雲嘉南地區（83.3%）比例最高，宜花東地區（68.9%）最低。有遇過者，除雲嘉南地區（8.5%）以個資外洩為多數之外，其他地區皆以網路詐騙為主，其中又以宜花東地區（16.5%）比例最高，桃竹苗地區（10%）最低。

（2）基本差異分析

依性別區分，男性（78.5%）和女性（75.8%）在過去 12 個月內皆以都沒有遇過任何網路狀況占比最高；有遇過者，男性以網路詐騙（12.7%）比例最高，

個資外洩（7.3%）次之，女性則以個資外洩（10.3%）比例最高，其次為網路詐騙（9.9%）。

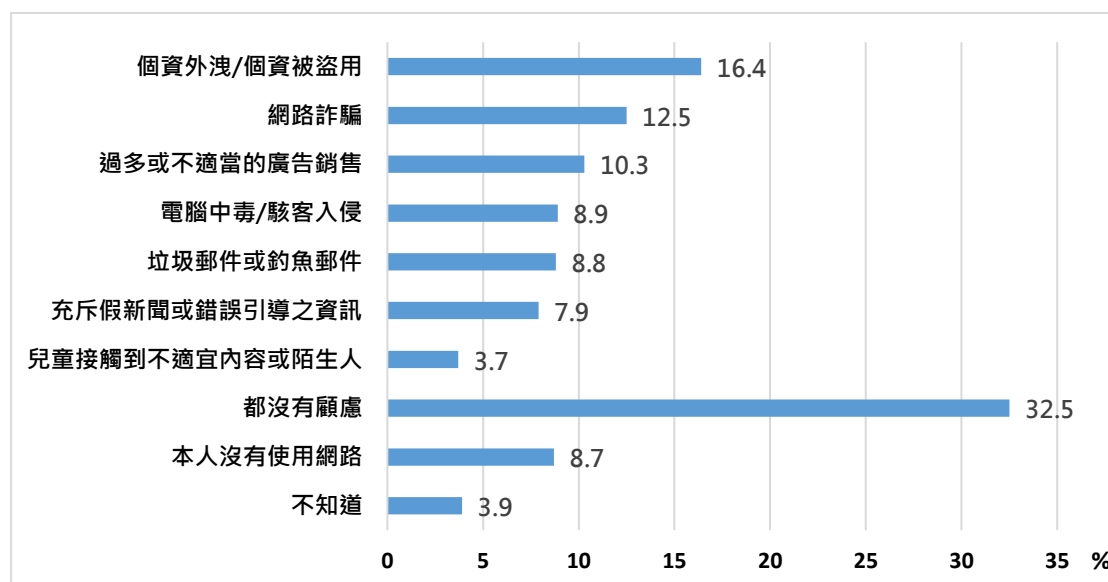
依年齡區分，民眾在過去 12 個月內曾遇到的網路狀況，各年齡層皆以都沒有遇過為主，且比例皆超過 7 成，其中又以 66 歲及以上（86.2%）最高，26-35 歲（71.7%）最低。有遇過者，除 16-25 歲（8.2%）和 26-35 歲（16.2%）以個資外洩為多數之外，其他各年齡層皆以網路詐騙為主，其中又以 36-45 歲（13.8%）比例最高，66 歲以上（7%）最低。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況在過去 12 個月內皆以都沒有遇過網路狀況為多數，且比例皆超過 7 成，其中又以已離婚/分居者（78.1%）最高，已婚者（77%）最低。有遇過者，未婚者（10.7%）、已離婚/分居者（17%）皆以個資外洩為主，已婚者（12.9%）以網路詐騙為主；配偶去世者則因樣本數過少不予分析。

（九） 使用網路的顧慮 Q44

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾對於使用網路的顧慮，以個資外洩/個資被盜用（16.4%）比例最高，其次分別為網路詐騙（12.5%）、過多或不適當的廣告銷售（10.3%）。另外，約有 32.5% 的民眾對於使用網路都沒有顧慮（圖 30）。



Base：N=1,309，複選

圖 30 使用網路的顧慮（前十名）

2. 比較分析

(1) 區域差異分析

交叉分析發現，民眾對於使用網路的顧慮，各地區皆以都沒有顧慮為多數，其中又以北北基地區（34.6%）比例最高，宜花東地區（27.1%）最低。有顧慮的部分，除桃竹苗地區（16.8%）及中彰投地區（12.9%）以網路詐騙為多數之外，其他地區皆以個資外洩/個資被盜用為主，其中又以北北基地區（19.9%）比例最高，宜花東地區（13.7%）最低。

(2) 基本差異分析

依性別區分，男性（35%）和女性（30.2%）對於使用網路皆以沒有顧慮的比例最高；而有顧慮的部分，男性以過多或不適當的廣告銷售（13.1%）為多數，網路詐騙（12.9%）及個資外洩/個資被盜用（12.9%）次之，女性則以個資外洩/個資被盜用（19.8%）為多數，其次為網路詐騙（12.2%）。

依年齡區分，各年齡層對於使用網路的顧慮皆以沒有顧慮的比例最高，其中又以 16-25 歲（41.7%）最高，56-65 歲（26.8%）最低。有顧慮的部分，16-25 歲（14.8%）以過多或不適當的廣告銷售為多數，26-35 歲（22.3%）、36-45 歲（18.9%）、46-55 歲（19.3%）皆以個資外洩/個資被盜用為主，56-65 歲（18.9%）和 66 歲及以上（9%）則以網路詐騙占比最高。另外，66 歲及以上沒有使用網路的比例（30%）明顯高於其他年齡層。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況對於使用網路皆以沒有顧慮為多數，其中又以已離婚/分居者（36%）比例最高，配偶去世者（19.8%）最低。有顧慮的部分，未婚者（18.1%）、已婚者（15.4%）、已離婚/分居者（24.1%）皆以個資外洩/個資被盜用為主，配偶去世者（8.1%）則以網路詐騙占比最高。另外，配偶去世者沒有使用網路的比例（51.1%）明顯高於其他婚姻狀況。

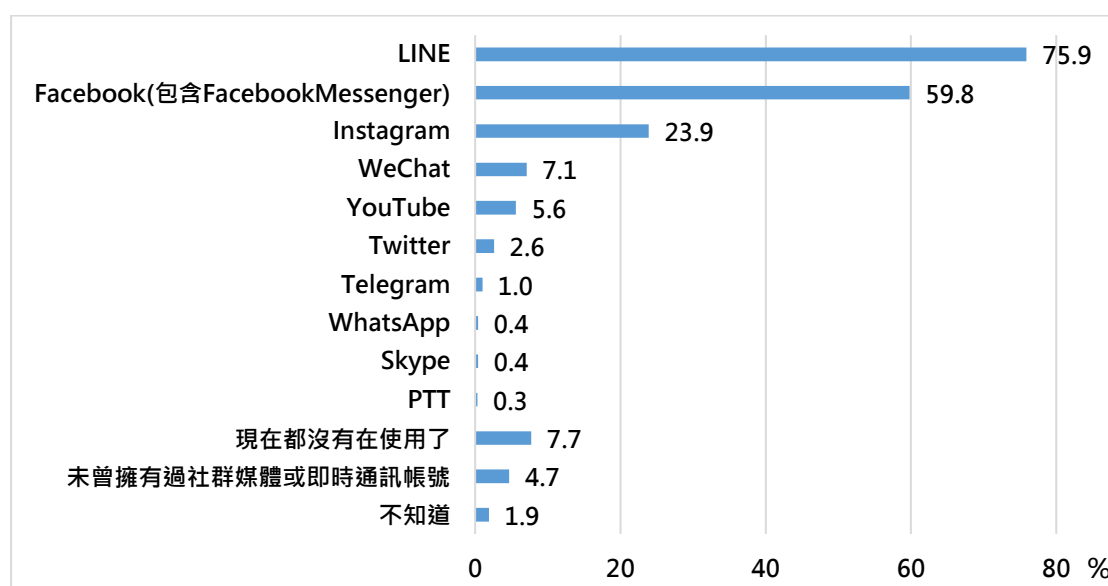
七、社群媒體使用行為與感受

(一) 仍在使用的社群媒體或即時通訊帳號 Q45

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾擁有仍在使用的社群媒體或即時通訊帳號，以 LINE 的比例最高，達 75.9%，其次為 Facebook（包含 Facebook Messenger）（59.8%）、

Instagram (23.9%) (圖 31)。



Base：N=1,129，複選（有使用網路者）

圖 31 擁有哪些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，各地區仍在使用的社群媒體或即時通訊帳號皆以 LINE 為主，其中雲嘉南地區（80.7%）比例最高，宜花東地區（68.4%）最低。另外，各地區皆以擁有 Facebook 帳號的比例次之，約占 5 成至 7 成。

（2）基本差異分析

依性別區分，男性（76.5%）和女性（75.4%）仍在使用的社群媒體或即時通訊帳號皆以 LINE 占比最高，其次為 Facebook，各占 60.5%和 59.1%。

依年齡區分，各年齡層仍在使用的社群媒體或即時通訊帳號，除 16-25 歲（76.3%）以 Facebook 為多數之外，其他年齡層皆以 LINE 為主，其中又以 46-55 歲（82.2%）比例最高，66 歲及以上（53.7%）最低。另外，各年齡層擁有仍在使用的 Facebook、LINE、Instagram、YouTube 和 Twitter 等帳號的比例皆大致隨年齡遞減；56-65 歲及 66 歲及以上民眾現在都沒有在使用以及未曾擁有過社群媒體或即時通訊帳號的比例也明顯高於其他年齡層。

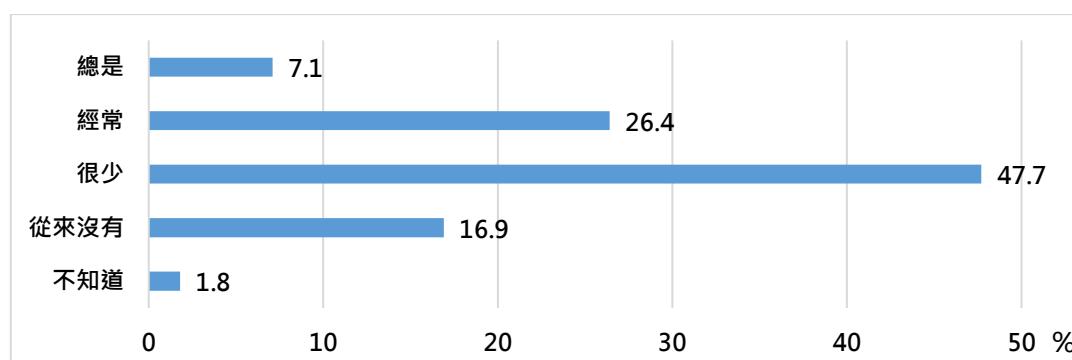
依婚姻狀況區分，各婚姻狀況仍在使用的社群媒體或即時通訊帳號皆以 LINE 為主，且比例皆達 6 成以上，其中未婚者（77.6%）比例最高，已離婚/分居者（60.9%）最低；而未婚者擁有仍在使用的 Facebook、Instagram 帳號的比例

皆明顯高於已婚者、已離婚/分居者。配偶去世者因樣本數過少不予分析。

（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 Q46

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾超過 8 成（81.2%）表示在過去 12 個月內，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），僅有 16.9% 表示從來沒有看到（圖 32）。



Base：N=968，單選（擁有仍在使用的社群媒體或即時通訊帳號者）

圖 32 過去 12 個月內在社群媒體或即時通訊看到令人反感或認為不適當內容的頻率

2. 比較分析

（1）區域差異分析

交叉分析發現，關於過去 12 個月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，其中又以宜花東地區的 63.7% 最高，中彰投地區的 43.8% 最低。

（2）基本差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾過去 12 個月內在社群媒體或即時通訊看到令人反感或認為不適當內容的頻率，於年齡達顯著差異。

依性別區分，男性（47.8%）和女性（47.7%）在過去 12 個月內皆以很少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為多數，但女性總是（7.3%）和經常（27.6%）看到的比例皆較男性（分別為 7% 和 25.2%）為高，而男性（17.4%）從來沒有看到的比例則高於女性（16.5%）。

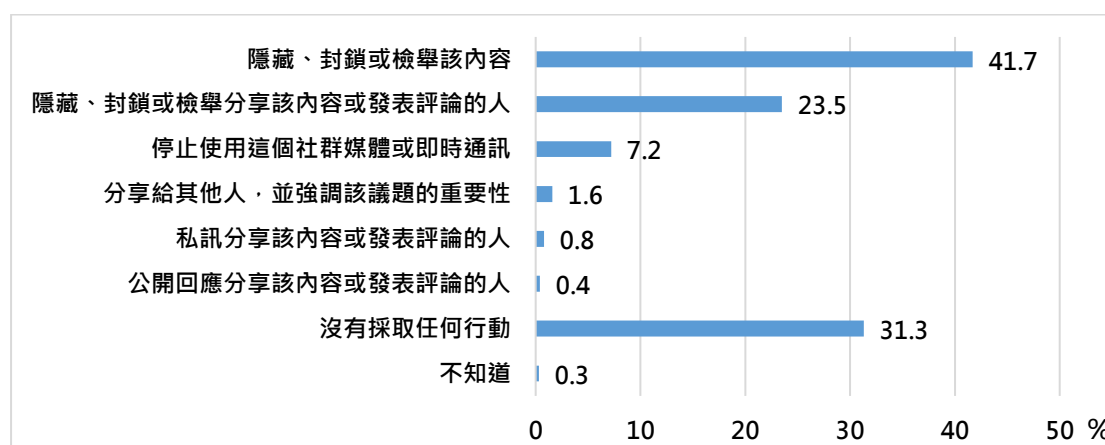
依年齡區分，過去 12 個月內在社群媒體或即時通訊看到令人反感或認為不適當內容的頻率，除了 66 歲及以上（31.3%）以從來沒有看到為多數之外，其他年齡層皆以很少看到為主，其中又以 16-25 歲的 62.5% 最高，46-55 歲的 43.4% 最低。

依婚姻狀況區分，過去 12 個月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主，其中又以未婚者（52.7%）比例最高，已婚者（43.9%）最低。配偶去世者因樣本數過少不予分析。

（三）看到令人反感或認為不適當內容後曾採取的行動 Q47

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾在看到令人反感或認為不適當的內容後曾採取的行動，以隱藏、封鎖或檢舉該內容（41.7%）為多數，其次為隱藏、封鎖或檢舉分享該內容或發表評論的人（23.5%）；另外，約有 31.3% 的民眾沒有採取任何行動（圖 33）。



Base：N=787，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 33 在看到令人反感或認為不適當的內容後曾採取的行動

2. 比較分析

（1）區域差異分析

交叉分析發現，民眾在看到令人反感或認為不適當的內容後曾採取的行動，除宜花東地區（36.8%）以沒有採取任何行動為多數、高屏澎地區以沒有採取任何行動（33.6%）和隱藏、封鎖或檢舉分享該內容或發表評論的人（33.5%）比例相近之外，其他地區皆以隱藏、封鎖或檢舉該內容為主，其中又以中彰投地區

(50%) 比例最高，北北基地區 (41.4%) 最低。

(2) 基本差異分析

依性別區分，男性 (41.6%) 和女性 (41.9%) 在看到令人反感或認為不適當的內容後曾採取的行動，皆以隱藏、封鎖或檢舉該內容為多數，隱藏、封鎖或檢舉分享該內容或發表評論的人次之，分別占 23.2%、23.9%；而男性 (33%) 沒有採取任何行動的比例高於女性 (29.7%)。

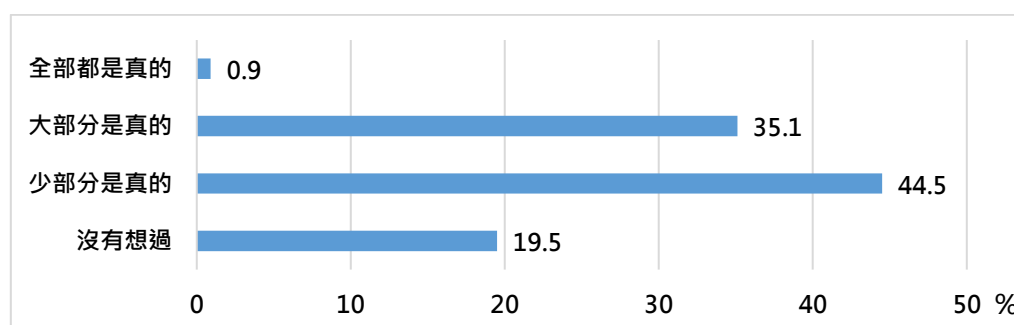
依年齡區分，民眾在看到令人反感或認為不適當的內容後曾採取的行動，除了 56-65 歲 (42.6%) 和 66 歲及以上 (41.5%) 以沒有採取任何行動為多數之外，其他年齡層皆以隱藏、封鎖或檢舉該內容為主，其中又以 16-25 歲 (47.7%) 和 46-55 歲 (47.7%) 比例最高，36-45 歲 (40.6%) 最低。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況在看到令人反感或認為不適當的內容後曾採取的行動，皆以隱藏、封鎖或檢舉該內容為多數，其中又以未婚者 (44.4%) 比例最高，已離婚/分居者 (39.3%) 最低。配偶去世者因樣本數過少不予分析。

(四) 社群媒體或即時通訊上訊息的真實程度 Q48

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾認為在社群媒體或即時通訊上所看到訊息的真實程度，以少部分是真的 (44.5%) 比例最高，其次為大部分是真的 (35.1%)；而有 19.5% 民眾沒有想過訊息的真實程度 (圖 34)。



Base：N=968，單選（擁有仍在使用的社群媒體或即時通訊帳號者）

圖 34 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

交叉分析發現，民眾認為在社群媒體或即時通訊上所看到訊息的真實程度，除高屏澎地區以少部分是真的（44%）和大部分是真的（44%）為多數之外，其他地區皆以少部分是真的為主，其中又以中彰投地區（51.3%）比例最高，桃竹苗地區（39.6%）最低。

(2) 基本差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾認為在社群媒體或即時通訊上所看到訊息的真實程度，於年齡達顯著差異。

依性別區分，男性（42.7%）和女性（46.4%）認為在社群媒體或即時通訊上所看到訊息的真實程度，皆以少部分是真的為多數，其次為大部分是真的，分別占 38.6%及 31.4%。

依年齡區分，民眾認為在社群媒體或即時通訊上所看到訊息的真實程度，除了 16-25 歲（46.4%）以大部分是真的為多數之外，其他年齡層皆以少部分是真的為主，其中又以 36-45 歲（47.9%）比例最高，56-65 歲（40.7%）最低。而沒有想過訊息真實程度的比例，隨年齡呈現遞增的現象。

依婚姻狀況區分，民眾認為在社群媒體或即時通訊上所看到訊息的真實程度，未婚者（44.1%）和已婚者（44.9%）皆以少部分是真的為多數，已離婚/分居者（43.6%）則以大部分是真的占比最高。配偶去世者因樣本數過少不予分析。

(3) 社會經濟身分差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾認為在社群媒體或即時通訊上所看到訊息的真實程度，於個人平均月收入達顯著差異。

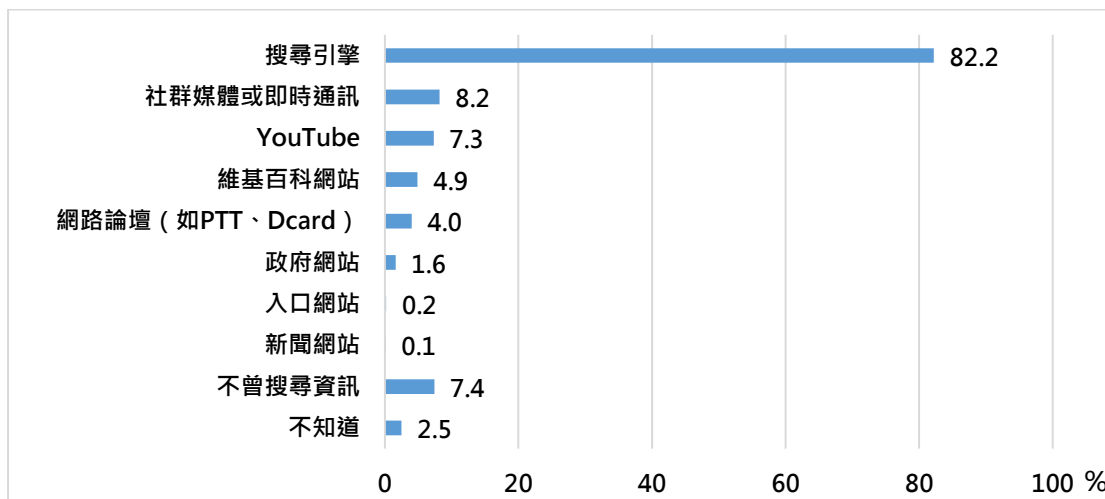
依個人平均月收入區分，各收入水準民眾認為在社群媒體或即時通訊上所看到訊息的真實程度，除了 1 萬-未滿 2 萬元收入者（41.9%）及 5 萬-未滿 6 萬元收入者（42.3%）以大部分是真的為多數、少部分是真的（1 萬-未滿 2 萬元收入者為 40.9%；5 萬-未滿 6 萬元收入者為 41.5%）次之，且兩者比例相差不大以外，其他收入水準皆以少部分是真的為主，其中又以 4 萬-未滿 5 萬元收入者（50.7%）比例最高，無收入者（32.6%）最低。

八、網路搜尋與資安行為

(一) 在網路上透過哪些方式獲取資訊 Q49

1. 整體分析

每當我國 16 歲以上民眾想在網路上搜尋資訊時，有超過 8 成 (82.2%) 會使用搜尋引擎來獲取資訊，其次為透過社群媒體或即時通訊 (8.2%)、YouTube (7.3%)。而有 7.4% 的民眾不曾在網路上搜尋資訊 (圖 35)。



Base：N=1,129，複選（有使用網路者）

圖 35 在網路上主要透過哪些方式來獲取資訊

2. 比較分析

(1) 區域差異分析

交叉分析發現，每當民眾想在網路上搜尋資訊時，各地區皆以透過搜尋引擎來獲取資訊為主，其中又以宜花東地區的 90.3% 比例最高，高屏澎地區的 76.7% 最低。

(2) 基本差異分析

依性別區分，每當民眾想在網路上搜尋資訊時，男性 (80.8%) 和女性 (83.7%) 皆以透過搜尋引擎來獲取資訊的比例最高，並分別以 YouTube (男性為 6%；女性為 8.6%) 和社群媒體或即時通訊 (男性為 8%；女性為 8.4%) 互為第二、三名。

依年齡區分，每當民眾想在網路上搜尋資訊時，各年齡層皆以透過搜尋引擎獲取資訊為多數，其中又以 16-25 歲的 93.2% 比例最高，66 歲及以上的 48.1% 最

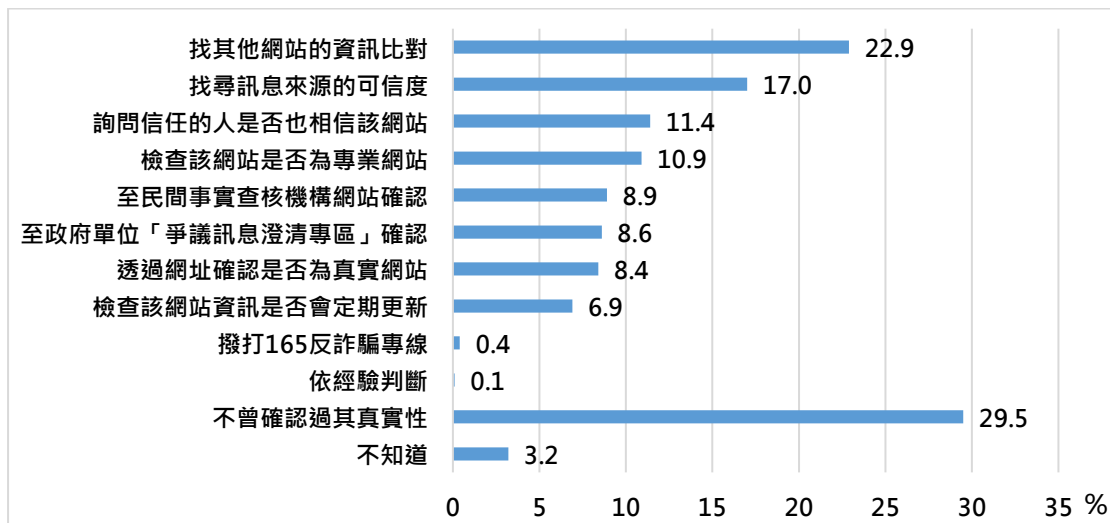
低。另外，透過維基百科網站和網路論壇（如 PTT、Dcard）獲取資訊的比例皆大致隨年齡呈遞減，而透過社群媒體或即時通訊、或者不曾在網路上搜尋資訊的比例，則大致隨年齡呈遞增。

依婚姻狀況區分，每當民眾想在網路上搜尋資訊時，各婚姻狀況皆以透過搜尋引擎獲取資訊為主，其中又以未婚者(89.5%)比例最高，已離婚/分居者(59.3%)最低。配偶去世者因樣本數過少不予分析。

（二）透過哪些方式確認網路資訊真實性 Q50

1. 整體分析

每當我國 16 歲以上民眾在網路上找到資訊時，用來確認其真實性的方式，以找其他網站的資訊比對（22.9%）占比最高，其次分別為找尋訊息來源的可信度（如作者名稱、連結原始資料來源等）（17%）、詢問信任的人是否也相信該網站（11.4%）、檢查該網站是否為專業網站（10.9%）；但有 29.5% 的民眾不曾確認過其真實性（圖 36）。



Base：N=1,017，複選（曾在網路搜尋資訊者）

圖 36 在網路上找到資訊時透過哪些方式確認其真實性

2. 比較分析

（1）區域差異分析

交叉分析發現，每當在網路上找到資訊時用來確認其真實性的方式，各地區皆以找其他網站的資訊比對為多數，其中又以雲嘉南地區（29%）占比最高，宜

花東地區（21.4%）最低。其次，除了雲嘉南地區（16%）、宜花東地區（16.8%）為檢查該網站是否為專業網站之外，其他地區皆為找尋訊息來源的可信度，其中又以桃竹苗地區（19.7%）比例最高，高屏澎地區（15.8%）最低。

（2）基本差異分析

依性別區分，每當在網路上找到資訊時用來確認其真實性的方式，男性（25.2%）和女性（20.7%）皆以找其他網站的資訊比對為多數，找尋訊息來源的可信度次之，皆占 17%。

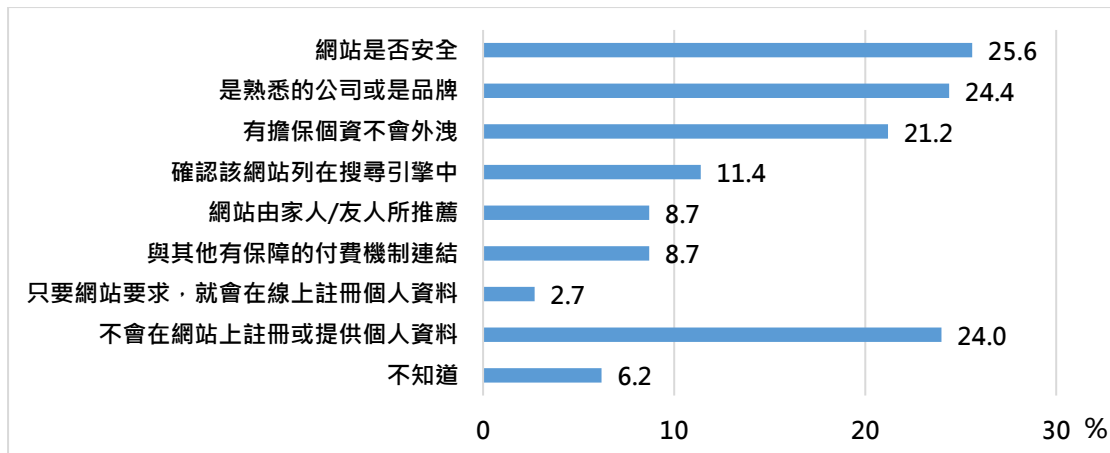
依年齡區分，每當在網路上找到資訊時用來確認其真實性的方式，除 16-25 歲（23.9%）以找尋訊息來源的可信度為多數、66 歲及以上（7.7%）以透過網址確認是否為真實網站為多數之外，其他年齡層皆以找其他網站的資訊比對為主，其中又以 26-35 歲（30.6%）比例最高，56-65 歲（16.8%）最低。此外，不曾確認過網路上資訊真實性的比例大致隨年齡呈遞增，其中 66 歲及以上（54.2%）占比更超過 5 成。

依婚姻狀況區分，每當在網路上找到資訊時用來確認其真實性的方式，除已離婚/分居者（20%）以詢問信任的人是否也相信該網站為多數之外，未婚者（26.6%）和已婚者（20.7%）皆以找其他網站的資訊比對為主。配偶去世者因樣本數過少不予分析。

（三）在網站註冊個人資訊前會考慮的事項 Q51

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（25.6%）為主，其次為是熟悉的公司或是品牌（24.4%）、有擔保個資不會外洩（21.1%）；而有 24% 的民眾不會在網站上註冊或提供個人資料，2.7% 的民眾只要網站要求，就會在線上註冊個人資料（圖 37）。



Base：N=1,129，複選（有使用網路者）

圖 37 在網站註冊個人資料前會考慮的事情

2. 比較分析

（1）區域差異分析

交叉分析發現，在網站註冊個人資料前，各地區會考慮的事情各異，北北基地區（25.3%）、桃竹苗地區（31.9%）、高屏澎地區（26%）皆以網站是否安全為多數，中彰投地區（28.7%）和宜花東地區（25.2%）以有擔保個資不會外洩占比最高，雲嘉南地區（23.4%）則以是熟悉的公司或是品牌為主。

（2）基本差異分析

依性別區分，在網站註冊個人資料前，男性會考慮的事情以是熟悉的公司或是品牌（26.7%）為多數，其次為網站是否安全（23.8%），女性則以網站是否安全（27.5%）為主，其次為有擔保個資不會外洩（23.5%）。

依年齡區分，在網站註冊個人資料前，民眾會考慮的事情，除 36-45 歲（34.5%）以是熟悉的公司或是品牌為多數之外，其他年齡層皆以網站是否安全為主，其中又以 26-35 歲（33.8%）比例最高，66 歲及以上（12.4%）最低；此外，民眾會考慮的各種事項比例皆大致隨年齡遞減，而不會在網站上註冊或提供個人資料的比例則隨年齡遞增。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況在網站註冊個人資料前，會考慮的事情皆以網站是否安全為多數，其中以未婚者（31.5%）比例最高，已離婚/分居者（17.7%）最低；其次則皆為是熟悉的公司或是品牌。此外，未婚者會考慮與其他有保障的付費機制連結（12.1%）及有擔保個資不會外洩（25.1%）的比例明顯較高，已離婚/分居者不會在網站上註冊或提供個人資料（44%）的比例明顯較高。

肆、通訊市場問卷調查專家焦點座談

一、專家焦點座談會目的與討論議題

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

一、會議時間：2022 年 7 月 26 日（二）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）：

臺北大學經濟學系郭文忠教授

清華大學科技法律研究所彭心儀教授

元智大學資訊傳播學系葉志良教授

臺灣通訊學會劉崇堅理事長

臺灣電信產業發展協會劉莉秋副秘書長

四、會議議程：

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

五、討論議題：

(一) 5G 基礎設施佈建與電信市場機制

自 109 年 6 月起，我國電信業者陸續推出 5G 服務，調查我國 16 歲以上民眾 4G 轉換至 5G 情形，111 年調查結果顯示超過 7 成(71.4%)受訪者沒有轉換，其原因以「目前使用的 4G 服務已足夠滿足需求」(60.5%)比例最高，其次認為「5G 技術尚未成熟」(16.9%)；而自 4G 轉換到 5G 服務的原因則以「對原有的 4G 行動網路速度不滿意」(33.8%)占比最高，其次為「5G 資費與 4G 資費相當」(15.7%)。而民眾對 4G 與 5G 的行動電話使用滿意度方面，在 4G 網路傳輸速度滿意度平均為 7.09 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 7.13 分；在 5G 網路傳輸速度滿意度平均為 7.13 分、網路涵蓋

率滿意度平均為 6.74 分。綜合結果可知民眾認為 5G 的網路傳輸速度優於 4G，但網路涵蓋率仍須再加強。

- **問題一：**政府與產業應如何著手加強 5G 佈建，同時提供符合民眾需求的多元方案？
- **問題二：**未來電信市場上從五大業者（中華電信、遠傳電信、臺灣大哥大、亞太電信、台灣之星）轉變成三家業者後，業者競合策略、資費、消費者權益等市場變化與政府因應作為？

(二) 固網寬頻市場與有線寬頻業者轉型策略

根據 111 年通訊市場調查結果，我國近 9 成（89.7%）的民眾可於住處上網，最常使用的上網方式以行動網路（46.4%）略高於固定寬頻網路（43%），民眾所選用的固網服務以光纖（FTTX）為主，占比為 30.2%，其次為有線寬頻網路（Cable Modem）與 ADSL，比例分別為 24%和 11.5%。依據調查結果，我國固網寬頻市場主要為 FTTX 和 Cable Modem 兩種技術，前者以中華電信為主，後者則以有線電視業者為主。

- **問題一：**在 5G 行動網路普及率逐漸提高、數位匯流的趨勢下，有線寬頻市場是否會遭受衝擊？
- **問題二：**有線寬頻業者之應對策略為何？亦或該採取何種做法將行網與固網潛在的互斥問題轉為互補角色？

(三) 線上不當內容監管措施

根據 111 年通訊市場調查結果，我國 16 歲以上的民眾超過 8 成（81.2%）在過去一年內曾在社群媒體或即時通訊上看到令人反感或不適當之內容，對於社群媒體或即時通訊的訊息真實程度，44.5%的民眾認為少部分是真的，35.1%認為大部分是真的，19.5%沒有想過訊息的真實程度。隨著網際網路逐漸成為人們獲取資訊的主要管道，國際上愈發關注線上不當內容、假訊息之監管，透過法治訂立達到網路治理手段。

我國通傳會於 111 年 6 月提出《數位中介服務法》草案，其係根據 110 年 12 月公布之《數位通訊傳播服務法》草案架構進行修正，目的為建立安全可信賴的數位網路環境。《數位中介服務法》草案以數位中介服務提供者為規範對象，針對連線服務、快速存取服務、資訊儲存服務、線上平臺服務分別課予不同程度的管制義務。對於網路上的違法內容，數位中介服務提供者須建立通知及回應機制，

以供任何人通報違法內容，若對用戶施以停權、移除其貼文時須說明原因並提供異議機制。主管機關如依調查認為有違反法律強制或禁止規定內容，得要求數位中介服務提供者對該資訊加註警語、向法院聲請資訊限制令。

■ **問題一：**為打擊網路不實資訊、不適當內容，《數位中介服務法》草案對數位中介服務提供者設置之問責機制、內容自律要求和資訊透明度義務，是否足以應對快速變遷的網路環境？

■ **問題二：**草案內容規範對象、範圍、治理框架以及監管手段可能面臨的反彈或問題為何？若需調整，如何調整？

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。

(一) 5G 基礎設施佈建與電信市場機制

專家學者 (按姓氏筆劃序)	重點摘要
郭教授文忠	<ul style="list-style-type: none"> ● 臺灣 5G 發展已是世界前三，消費者尚未感受到與 4G 明顯之差異，主要為應用端尚待發展中。未來真正要在消費端產生差別，得仰賴關鍵的娛樂或傳播應用模式有所突破。 ● 垂直應用亦需時間發展，並非所有企業都已體認到可透過垂直應用加強企業經營效率。 ● 4.8-4.9GHz 專網部分，實務上來說多數中小企業自己蓋電信網路往往不具效率，較佳的合作模式為與電信事業合作。 ● 電信市場轉為三大電信部分，國外有些案例採取電信業合併附款，包含電信服務品質涵蓋、5G 建設期程、偏鄉 5G 服務、客戶合理價格服務、既有客戶保有更好優惠等項目，這些承諾都有可能於未來被考慮列在我國電信合併之附款。
彭教授心儀	<ul style="list-style-type: none"> ● 以業者投資意願或投資報酬角度跟脈絡看待，加速佈建的關鍵在於資金。現在企業專網要開放，此政策方向影響 5G 業者新收入來源，因此投資意願要納入考量。若讓企業自行建置，通訊監察、備援義務和涵蓋率規範等其他義務是否完全比照電信業者亦須澄清。 ● 若在《資通安全管理法》架構下被指定為關鍵基礎

	<p>設施提供者，採核准制，NCC 須負責實地核查，並考量行政人力問題。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 美國許多參眾議員，以及歐盟《網路連結基礎設施法（Connectivity Infrastructure Act）》均要求大型線上平臺一定程度回饋電信業者，顯示國際皆面臨類似問題，值得持續關注動態發展。 ● 電信市場從五大業者變成三大業者情形，建議不要將宣告市場主導者作為選項，不要啟動認定市場主導者的裁量權。處理結合案的時候可以附加條款機制把消保權益納入，不要後續再啟動事前管制措施。
葉教授志良	<ul style="list-style-type: none"> ● 5G 網路佈建跟消費者需求呈正相關，根據調查結果，大部分消費者仰賴低價吃到飽型態，間接導致業者營收短缺，使網路佈建困難。政府應採取誘因式補貼，對於有進行 5G 相對應用開發的業者提供策略補助。 ● 電信業者數量五家變成三家，可不用過度擔憂，過去 2G 到 3G 的時候也有發生過這樣的變化，業者會考量到成本問題，尋求他們未來的方向。政府第一優先要處理的是市場要有競爭，公共利益相關的資源分配跟消費者權益亦須關注。
劉理事長崇堅	<ul style="list-style-type: none"> ● 為促進電信及相關產業持續投資及發展各種創新應用服務，建議政府建立多元且充足之輔導與獎勵機制，以及專責之單位，例如即將成立之數位發展部等，以利促進投資與創新應用發展。 ● 實體網路層業者的網路設備投資報酬率，遠不如軟體應用層之大型數位平臺的獲利率。然若大型數位平臺業者對於電信事業流量之分攤機制問題不能有效處理，平臺業者仍如現況，無須負擔對應之成本，則頻率資源與網路建設將成為大頻寬應用之共有財（common goods），形成無效率之資源浪費。建議政府主管機關應該正視並提出對應之解決方案，以維繫投資意願與創新誘因，有利我國電信產業之良性發展，得以持續佈建更優質之 5G 網路。 ● 目前國內行動通信市場，業者各依不同需求推出各種資費方案供用戶選擇，電信多元方案實已存在，所應思考者為，如何於塑造一個更公平合理，且充分貫徹使用者付費的產業環境，讓電信業者得以持續開發更多價廉物美之多元數位服務，方為消費者

	<p>之長期利益。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 從社會福利極大化觀點來看，電信產業具有「網路互連」的特性，廠商數減少，社會福利反而增加，3家應為我國電信業者之最適規模。 ● 觀察各國現況，由於虛擬網路業者（Mobile virtual network operator, MVNO）等水平競爭者存在，加以創新服務不斷出現，業者皆積極提出有效方案參與競爭，並未出現以協商方式限制競爭，而損及消費者權益之案例。 ● 我國現行電信市場監理原則雖然都逐步朝降低管制強度方向進行，但在維持競爭、合理資費、頻率資源利用等項目，仍然採取「高度管制」的架構；主管機關既定的發照政策及頻譜政策在形成過程中，也充分考量過數量不低於3家之情境，各該政策落實實施結果仍可有效通過對結合及合併案處分為必要附款，消除不競爭之弊害同時提速促進電信資源之有效利用。
劉副秘書長莉秋	<ul style="list-style-type: none"> ● 從國際觀點來看，5G從來不是像4G一樣以高涵蓋率概念去做探討，5G的時代是一個異質網路整合的概念，會因應特性做不同應用。5G是個迷思，尤其是消費者會認為5G優於4G，但對業者來說5G不一定優於4G，他們其實是不同的技術，依照不同的特性會產生不同的服務樣態。 ● 對於固網市場傷害最大的其實是4G，主要是因為4G綿密度高，重點政策指導時間長，市場資費太低，導致削價競爭。未來電信市場做整併後，在異質網路的情形下很難再產生低價，固網業者可因此殺出一條血路。

(二) 固網寬頻市場與有線寬頻業者轉型策略

專家學者 (按姓氏筆劃序)	重點摘要
郭教授文忠	<ul style="list-style-type: none"> ● 固網跟行網彼此既是替代也是互補，目前還不會發生全面性行網大幅取代固網的現象。行網或固網加值服務仍還處萌芽階段，但隨著技術發展，相關應用終究會逐漸茁壯。 ● 若從網路中立性角度來看，固網、行網皆存有笨水管問題，這是過去大家認為網路內容服務提供者可

	<p>免費使用網路傳輸、提供服務之普遍習慣所造成，現今歐美國家讓內容業者適當負擔行動或寬頻建設之趨勢是有好處的。</p>
彭教授心儀	<ul style="list-style-type: none"> ● 5G 沒有低價吃到飽，且共享傳輸量有限制，這對固網替代性沒有太大影響，主要疑慮在於 4G。 ● 政府未來不要強制 5G 資費降價，不要介入加速降價，若 5G 資費再降，對光纖服務替代性會有影響。
葉教授志良	<ul style="list-style-type: none"> ● 行動寬頻市場跟固網市場有先天上的不同，《有線廣播電視法》給予有線寬頻 1/3 的市場限制，造就有線寬頻跟電信的寬頻市場在競爭上有立足點的不同，但現在兩者行銷策略逐漸趨於一致。 ● 有線電視競爭對象不是同業，而是電信業。但異質網路之間未來不只有競爭，也有合作，未來有線電視市場要走出去，除考量到有線寬頻的量能外，可能要跟行網或是區域 Wi-Fi 合作。
劉理事長崇堅	<ul style="list-style-type: none"> ● 目前市場上家用寬頻連網技術仍以光纖及 Cable 為主流。然而 5G FWA 能利用既有之 5G 基礎設施，佈建更快，成本更低，易於突破佈建固網寬頻之地理限制，於偏遠或鄉村地區都更容易拓展應用。 ● 近年 FWA 也開始扮演競爭者角色的情況下，有線寬頻技術及速率亦有長足進展，且與行網彼此間採網綁銷售（bundle services）以搶占市場或降低損失已是常見之商業策略。 ● 行網與固網之間原本既已存在「互斥（水平競爭）」又「互補（垂直互補）」的「相輔相成」的競合關係。就互補性而言，於戶外之通訊服務，除衛星通訊外，大概只能以行網提供，惟即便是衛星或行網，也還是需要固網所提供之骨幹網路（backhaul）來連接機房。至於室內，用戶會視其對於頻寬之大小、穩定性、速率不同需求，而選擇行網或固網。然而行網服務仍有其侷限性，就深層室內（deep indoor）、電梯、地下室等區域仍有收訊不佳的問題，此時仍需藉助固網透過 wi-fi 來提供訊號。 ● 近年因應 AI、大數據、物聯網及垂直應用服務之興起，固網所提供之寬頻服務較行網穩定，可依企業需求提供客製化或整合性之網路建置、維運、優化等相關服務，實可為有線寬頻業者思考的營運方向。
劉副秘書長莉秋	<ul style="list-style-type: none"> ● 行網與固網差異性多，本身即存有一定程度的功能

	<p>取代性。固網有更多的速率穩定性與品質，行網因其物理技術，會隨著地形地物較不穩定，這兩個技術特性應該會產生市場區隔，但目前為止卻沒有看見區隔，原因為主管機關非常著力於行網的穩定性與速率，使得行網通訊品質被要求到與固網相異不大。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 固網的建設困難度和提供服務的難度本來就比行網高，但固網市場連動有線電視產業，與內容業者具有命運共同體的優勢，使其未來產品可朝向固網通訊加內容的服務，也就是加入 OTT 或是加值內容，可以做為在未來市場上與行網做互補存在的思考方向。
--	---

(三) 線上不當內容監管措施

專家學者 (按姓氏筆劃序)	重點摘要
郭教授文忠	<ul style="list-style-type: none"> ● 隨著人們越來越依賴網路的生活，合理應對網路社會課予跟真實世界一定之相當責任與義務。網路世界跟真實世界一樣需要各主管機關去掌管監理。 ● 目前數位平臺不受監理下可隨意蒐集使用者個人資訊與硬塞廣告，應讓使用者有拒絕接收廣告與拒絕被蒐集無直接相關資訊之選擇。 ● 資安、兒少保護都是國際上認為基本需要的要求。 ● 《數位中介服務法》部分概念值得參考，但如何落實以及不要有疑慮，於法律訂定上仍有一段路要走。
彭教授心儀	<ul style="list-style-type: none"> ● 與歐盟的《數位服務法 (Digital Services Act)》相比，《數位中介服務法》的公權力色彩重非常多，整體關鍵還是須回到自律跟公權力的平衡、兩難。 ● 《數位中介服務法》的其一參考法來源是歐盟的《歐盟電子通訊法典 (European Electronic Communications Code, EECC)》，EECC 比較像我們以前的匯流法，未來《數位中介服務法》跟《電信管理法》會不會產生扞格或衝突，標註、通保義務會不會跟《通訊保障及監察法》下的電信業者違法監聽有本質衝突，皆值得思考。
葉教授志良	<ul style="list-style-type: none"> ● 《數位中介服務法》總說明提到很多自律問題，但也可看到其中幾項條文有政府直接涉入的痕跡。草案把權責平均分配給其他行政機關，根據作用法、

	<p>行政介入，或由法院判斷。草案規定行政機關向法院申請資訊限制令裁定之前可加註警語，若目的事業主管機關有作用法，加註警語當然沒問題，如果主管機關的作用法裡面沒有賦予加註警語的事情，只是透過《數位中介服務法》草案的空泛授權，顯然讓行政機關判定言論妥當與否是有討論的空間。從憲法上保障言論自由的角度來看，時常會議論究竟政府該不該介入言論本身，當介入商業或仇恨言論等低價值言論，也要考量法律是否有明確授權，或制定出符合一定比例原則的措施。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 《數位中介服務法》草案最大的問題在於業者的自律還有專責機關的關連性。一旦把 iWIN 這樣的自律組織透過政府力量把它法人化或公法人化，就很難說它是純粹的業者自律措施。共管機構成立的可行性基礎在於自律，如何讓業者間有共識形成一個共管機構與主管機關合作仍有討論空間。
劉理事長崇堅	<ul style="list-style-type: none"> ● 《數位中介服務法》草案值得思考之議題包括中國的熱門平臺如「抖音」、「小紅書」能否被管到？歐美大型數位平臺若不願被管且不在意使用者數量不多的臺灣市場而選擇退出臺灣？不實訊息認定機制如何運作？如何判斷屬於個人意見還是不實訊息，中間仍似有灰色地帶。 ● 第 55 條第 2 項規定，「各該法規主管機關得命連線服務提供者、電信事業或設置公眾電信網路者拒絕該數位中介服務提供者電信服務之請求及通信傳遞」，而非法院即能有此「斷網」權力，似有賦予各該法規主管機關擴權之虞。是否仍應以法院之處分始得要求電信業者進行斷網之處置。 ● 草案第九章「專責機構」創立基金高達新臺幣 25 億元，其設置之必要性、職能發揮等議題，亦已引發相當多之關注。 ● 《數位中介服務法》草案觀之，係首次納入歐盟剛通過之《數位服務法》，似相當程度移植國外之規範內容，其妥適性及與我國國情及通傳產業發展現況之符合程度，以及上述諸多爭議性議題，仍需要進一步探討。
劉副秘書長莉秋	<ul style="list-style-type: none"> ● 根據調查結果，有近 5 成的民眾已對內化為內容的廣告產生安適感，社群媒體透過窺視消費者喜好，

	<p>去客製化民眾觀看的內容，使消費者搞不清楚看到的是社群訊息或廣告訊息。在傳統媒體上，廣告與內容是被法規強制區分的，但社群並沒有，這也是為什麼傳統媒體廣告流失量這麼大，約有 7 成流向網路社群的原因。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 至於數位中介服務法，我認為這是通傳會最聰明的一次法規草擬內容，在其無法判斷虛假消息真偽，但各界皆要求其負責的情形下，將責任分工給各目的主管機關，若各目的主管機關可以透過民意機關取得民意授權即可有作為。
--	--

(四) 其他建議及補充

專家學者	重點摘要
郭教授文忠	<ul style="list-style-type: none"> ● 未來可考慮增加垂直應用調查，可針對前瞻基礎建設補助案做追蹤，提供結果給主管機關了解垂直應用情況。

伍、結論與綜合建議

一、結論

依據 111 年通訊市場調查結果，我國 16 歲以上民眾在住處的電話使用情形超過 5 成(51.7%)僅使用行動電話，同時使用市內電話與行動電話比例占 40.5%，僅使用市內電話的比例為 7.8%，然而仍在市內電話的民眾多數不會取消(92.5%)。

行動電話使用行為方面，我國民眾每月行動電話帳單平均費用為新臺幣 728 元，可使用手機上網的比例達 84.5%，上網流量方案以吃到飽(79.4%)，而有使用過網路語音通話服務的比例超過 9 成(92.3%)，其中以使用 LINE(86%)為大宗，平均一週撥打網路電話的通話時間為 5.78 小時，高於平均一週撥打行動電話的 1.87 小時。

自 109 年 6 月起，我國電信業者陸續推出 5G 服務，調查我國民眾 4G 轉換至 5G 情形，超過 7 成(71.4%)沒有轉換，尚未從 4G 轉換到 5G 服務的原因以「目前使用的 4G 服務已足夠滿足需求」(60.5%)比例最高，其次認為「5G 技術尚未成熟」(16.9%)；而自 4G 轉換到 5G 服務的原因則以「對原有的 4G 行動網路速度不滿意」(33.8%)占比最高，其次為「5G 資費與 4G 資費相當」(15.7%)。進一步詢問民眾對 4G 與 5G 的行動電話使用滿意度，民眾對 4G 網路傳輸速度滿意度平均為 7.09 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 7.13 分；對 5G 網路傳輸速度滿意度平均為 7.13 分、網路涵蓋率滿意度平均為 6.74 分。比較結果顯示，民眾認為 5G 的網路傳輸速度優於 4G，但網路涵蓋率仍須再加強。

我國近 9 成(89.7%)的民眾可於住處上網，最常使用的上網方式以行動網路(46.4%)略高於固定寬頻網路(43%)。民眾所選用的固網服務以光纖(FTTX)為主，占比為 30.2%，其次為有線寬頻網路(Cable Modem)與 ADSL，比例分別為 24%和 11.5%。

在網路使用情形方面，民眾平均一週使用網路的總時數為 36.53 小時，超過 7 成(77.2%)表示在過去 12 個月都沒有遇過網路狀況，有遇過者則以網路詐騙(11.3%)和個資外洩(8.8%)比例較多，該結果同時反應在民眾對於使用網路

時的顧慮，以個資外洩/個資被盜用（16.4%），以及網路詐騙（12.5%）占比較高。而在網站上註冊個人資訊時，民眾以「考慮網站是否安全」（25.6%），「是否為熟悉的公司或品牌」（24.4%）為主要評估標準。在網路上獲取資訊之管道與確認資訊真實性方面，超過 8 成（82.2%）的民眾使用搜尋引擎獲取資訊，並以「找其他網站的資訊比對」（22.9%）、「找尋訊息來源的可信度」（17%）等方式確認資訊真偽，但有近 3 成（29.5%）的民眾表示不曾確認過網路資訊真實性，且依據年齡層分析，不曾確認的比例隨年齡增加呈遞增趨勢。

進一步詢問網路上的社群媒體使用情形，我國超過 7 成 5（75.9%）的民眾有使用 LINE，其次為 Facebook（59.8%）和 Instagram（23.9%）。對於在社群媒體或即時通訊上所看到的訊息真實程度，多數民眾（44.5%）認為少部分是真的，35.1%認為大部分是真的，19.5%的民眾沒有想過訊息的真實程度。另外，超過 8 成（81.2%）的民眾表示在過去 12 個月內在社群媒體或即時通訊上看到令人反感或不適當之內容，其隨後採取的行動以「隱藏、封鎖或檢舉該內容」（41.7%）為多數，其次為「隱藏、封鎖或檢舉分享該內容或發表評論的人」（23.5%），而有 31.3%的民眾沒有採取任何行動。

二、 綜合建議

本章節彙整調查結果、國際趨勢與專家焦點座談意見，提出具體建議如下。

（一） 重視網路成本分攤議題，以支持電信業者持續佈建 5G

隨著數位匯流時代不斷向前演進，過往的活動型態全面展開數位轉換，線上與線下生活交互融合，網際網路不再只是撥打網路電話或收發電子郵件等基本通訊服務的媒介。根據調查結果，民眾近 3 個月內使用網路從事之活動，比例最高的為「下載圖片/電影/影片/音樂、玩或下載遊戲」（26%），其次是「參與社群網路」（23.3%），顯示民眾對數位應用服務需求高，而驟升的網路頻寬需求開始對提供網路服務的電信業者產生壓力。為解決流量需求、舒緩壅塞的網路頻寬，電信業者投入更多額外建設成本，但當網路應用層因持續上漲的服務需求獲取龐大收益時，提供網路傳輸的電信業者卻沒有得到適當的分潤，實體網路層業者的網路設備投資報酬率，遠不如數位平臺業者在軟體應用的獲利率。若網路佈建的承重負擔干擾電信業者收支平衡，將降低業者於 5G 基礎建設的投資意願，影響

佈建效率與民眾網路使用感受度。

觀察上述網路成本與分攤問題，不論是固定網路或行動網路皆存有「笨水管」的情形，意即網路業者只在使用者裝置與網際網路之間提供網路傳輸服務，無法限制藉由網路媒介發展的數位應用服務。且當社會普遍認為網路內容或其他應用服務提供者可免費使用網路傳輸，無須負擔對應成本，則頻率資源與網路建設將成為大頻寬應用之共有財，形成無效率的資源浪費。觀察國際主要國家對於網路成本分攤議題態度，歐盟擬提出《網路連結基礎設施法(Connectivity Infrastructure Act)》，要求 Google、Meta (Facebook) 及 Netflix 等大型科技公司支付網路成本予電信業者，為 5G 佈建成本做出貢獻。另外，美國聯邦通信委員會 (Federal Communications Commission, FCC) 也向美國國會發表聲明，表示美國電信用戶目前支付的電信費用中約有 30% 投入普及服務基金 (Universal Service Fund, USF)，部分經費分配於 5G 發展，或補貼高成本建設地區的電話服務，可以此概念向大型科技公司收取費用成立基金，支付美國行動寬頻佈建成本。韓國方面，2020 年提出之《電信事業法 (전기통신사업법)》修正案擬要求大型內容提供者支付電信業者網路使用費，舒緩電信業額外的建設支出。然而截至 2022 年 4 月，包括 6 項與網路使用費相關的修正案，因韓國朝野意見分歧故暫停立法程序，擬由主管機關辦理公聽會，召集利益相關者及專家審查細節。

綜觀國際網路使用費發展趨勢與作為，為支持我國電信業者持續拓展 5G 佈建，建議政府正視網路成本分攤議題，可針對我國電信產業與網路應用服務生態進行調查評估，效仿美國作法成立基金，並依網路服務及內容提供業者的網路使用流量或收益，針對不同層級之企業徵收相異比例之網路使用費，並透過基金模式合理分配於網路基礎建設，以適度分攤電信業者基礎設施建置成本，維繫業者投資意願與創新誘因，促進我國電信產業良性發展，得以持續佈建更優質的 5G 網路。

(二) 信任市場機制，藉由良性競爭帶出電信多元方案

自我國 5G 服務推出後，行動通訊 ARPU 開始微幅回升，電信市場逐漸脫離過往 4G 削價競爭的惡性環境，民眾亦可依需求選擇不同資費合約，電信多元方案實已存在。我國政府除持續維持公平的資源分配，重視公共利益與消費者權益外，下一步所應思考的方向，應為塑造一個更公平合理，且充分貫徹使用者付費的產業環境，同時避免不必要的市場價格介入，透過自由的市場機制讓業者自行尋求適性發展。

109 年 12 月，我國電信業者台灣大哥大與台灣之星簽署合併契約，遠傳電信與亞太電信於 110 年 2 月發布合併消息，面對未來電信市場上兩項可能的合併案，通傳會召開聽證會，並關注電信事業合併後的資源合理分配、產業發展、用戶權益、市場競爭以及國家安全等五大面向問題，公平會則著重業者之間的議價力與聯合行為。建議我國相關監理機關採取電信業合併附款措施，將電信服務品質涵蓋、5G 建設期程、偏鄉 5G 服務、既有客戶權益保障等項目列入附款承諾，希冀電信業者合併達到規模經濟、促進整體產業發展同時，亦不可罔顧消費者權益。

參考文獻

洪永泰、俞振華、高世垣，2017。數位時代下地方民意探索之挑戰與回應。

<http://www.tcef.org.tw/layout/exfile/file/researchcenter/methodology/report/106report.pdf#page=31&zoom=100,92,508>

附件一 通訊市場調查問卷

【開場白】

您好，我是台經院的訪問員，我們接受通傳會（NCC）全國通訊傳播市場調查的委託工作，想請教您一些問題。我們透過系統隨機亂數撥號進行抽樣，訪問時間預計 10-15 分鐘。所有訪問資料都會保密，不會洩漏給他人。請問您是否有意願接受我們的訪問？

查證電話：國家通訊傳播委員會

(02) 3343-8154 溫小姐

台灣經濟研究院

(02) 2586-5000 分機 134 劉小姐

（系統設定紀錄項目）

訪問日期	訪問開始時間	訪問結束時間	訪員編號
111 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

【市內電話服務】

【所有受訪者】

Q3. 請問您在住處的電話使用情形？（單選）

- （01）僅使用市內電話【續問Q4】
- （02）僅使用行動電話【跳問Q9】
- （03）市內電話、行動電話均有使用【續問Q4】

【Q3 選（01）、（03）者】

Q4. 請問您住處每月市內電話帳單總共約多少錢？

- （94）約新台幣_____元（請直接填寫金額）
- （96）不知道
- （98）拒答

【Q3 選（01）、（03）者】

Q5. 請問您平均一週撥打市內電話的通話時間？

- （94）約_____小時（0~168小時）
- （96）不知道
- （98）拒答

【Q3 選（01）、（03）者】

Q6. 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
- （98）拒答

【Q3 選（01）、（03）者】

Q7. 請問在未來12個月內您住處取消市內電話服務的可能性？（單選）

- （01）一定會 （02）非常有可能 （03）有可能
- （04）不太可能 （05）非常不可能 （06）一定不會
- （96）不知道

【Q7 選 (01) ~ (03) 者】

Q8. 請問在未來12個月內，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
- (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) 不想被聯絡上
- (06) 與人分租，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

【行動電話服務】

【所有受訪者】

Q9. 請問您有沒有使用手機（含智慧型及非智慧型手機）？若有，是否有使用上網功能（包含使用社群媒體等）？（單選）

- (01) 有，且有在上網
- (02) 有，但沒有上網
- (03) 沒有使用手機

【Q9 選 (01)、(02) 者】

Q10. 請問您平均一週撥打行動電話的通話時間？

- (94) 約_____小時（0~168小時）
- (96) 不知道
- (98) 拒答

【Q9 選 (01) 者】

Q11. 請問您是否有從4G轉換到5G服務？（單選）

- (01) 是
- (02) 否
- (96) 不知道

【Q11 選 (01) 者】

Q12. 請問您轉換5G服務的原因？（複選）

- (01) 對原有的4G行動網路速度不滿意
- (02) 有手機遊戲需求
- (03) 有觀看影片需求
- (04) 有視訊通話需求
- (05) 想體驗新技術
- (06) 5G資費與4G資費相當
- (94) 其他_____（訪員請記錄）
- (96) 不知道

【Q11 選 (02) 者】

Q13. 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）
- (94) 其他_____（訪員請記錄）
- (96) 不知道

【Q9 選 (01) 者】

Q14. 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

【Q9 選 (01)、(02) 者】

Q15. 請問您最常使用的是由哪一家行動電話業者所提供的手機門號？(單選)

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

【Q15 選 (01) ~ (05) 與 (94) 者】

Q16. 請問您使用這家行動電話業者的原因有哪些？(複選)

- (01) 通訊品質較佳 (如傳輸速度較快、服務涵蓋率較高等)
- (02) 費用較便宜
- (03) 服務較佳
- (04) 資費方案吸引人 (如包含網內互打免費、免費線上音樂／影音串流等其他加值服務)
- (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
- (94) 其他_____ (訪員請記錄)
- (96) 不知道

【Q15 選 (01) ~ (05) 與 (94) 者】

Q17. 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
- (94) 其他_____ (訪員請記錄)
- (96) 不知道

【Q17 選 (01) ~ (05)、(94) 者】

Q18. 請問您更換最常使用的行動電話業者的最主要原因是什麼？(單選)

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

【手機申辦及資費情形】

【Q9 選 (01)、(02) 者】

Q19. 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
- (02) 月租型
- (03) 兩者同時使用
- (96) 不知道

【Q19 選 (02)、(03) 者】

Q20. 請問您每月行動電話帳單約多少錢？

- (94) 約新台幣_____元 (直接填答費用)
- (96) 不知道
- (98) 拒答

【使用手機情形】

【Q9 選 (01) 者】

Q21. 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

【Q9 選 (01)、(02) 者】

Q22. 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 (98) 拒答

【Q11 選 (02) 者】

Q23. 您對目前最常用的4G行動電話網路傳輸速度（整體上網速度感受，不論上傳或下載）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 (98) 拒答

【Q11 選 (02) 者】

Q24. 您對目前最常用的4G行動電話網路涵蓋率（所到之處是否有網路）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 （98）拒答

【Q11 選 (01) 者】

Q25. 您對目前最常用的5G行動電話網路傳輸速度（整體上網速度感受，不論上傳或下載）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 （98）拒答

【Q11 選 (01) 者】

Q26. 您對目前最常用的5G行動電話網路涵蓋率（所到之處是否有網路）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 （98）拒答

【固定寬頻網路使用情形】

【所有受訪者】

Q27. 請問您在住處可不可以上網（含固定網路和行動網路）？（單選）

（01）可以上網 （02）不能上網【跳答Q36】

【Q27 選 (01) 者】

Q28. 請問您住處是使用哪種固網服務？（單選）

（01）ADSL

（02）光纖（FTTX）

（03）有線寬頻網路（Cable Modem）

（90）住處沒有固定網路

（94）其他_____（訪員請記錄）

（96）不知道

【Q27 選 (01) 者】

Q29. 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) 行動網路熱點分享
- (03) 固定寬頻網路
- (94) 其他_____ (訪員請記錄)
- (96) 不知道

【Q28 選 (01) ~ (03)、(96) 者】

Q30. 您住處使用的固網寬頻上網服務為哪個業者提供？(單選)

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

【Q28 選 (01) ~ (03)、(96) 者】

**Q31. 您住處有沒有換過固網寬頻上網服務業者？若有，前一家業者為？
(單選)**

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

【Q31 選 (01) ~ (14)、(94) 者】

Q32. 承上題，若您住處有換過固網寬頻上網服務業者，更換的原因有哪些？（複選）

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

【Q28 選 (01) ~ (03)、(96) 者】

Q33. 請問您住處申裝的固網速率是多少？（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

【Q28 選 (01) ~ (03)、(96) 者】

Q34. 您對目前使用的固定網路速度滿意度？ 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
- (98) 拒答

【Q28 選 (01) ~ (03) 、 (96) 者】

Q35. 您住處每月固網寬頻電信費用約多少錢？

- (94) 新台幣_____元 (請直接填寫金額)
- (96) 不知道
- (98) 拒答

【網路使用情形】

【所有受訪者】

Q36. 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

【Q36 選 (01) 者】

Q37. 請問您平均一週使用網路的總時數？

- (94) _____小時 (訪員自行填寫1~168小時)
- (96) 不知道

【Q36 選 (01) 者】

Q38. 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

【Q36 選 (01) 者】

Q39. 請問您最近3個月內有使用網路從事哪些活動? (複選)

- (01) 發送或接收電子郵件
- (02) 撥打網路語音電話

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

【Q36 選 (01) 者】

Q40. 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
- (90) 從未使用網路語音通話服務
- (94) 其他_____（訪員請記錄）
- (96) 不知道

【Q40 選 (01) ~ (08)、(94) 者】

Q41. 請問您平均一週撥打網路電話的通話時間？

- (94) 約_____小時（0~168小時）
- (96) 不知道
- (98) 拒答

【Q36選 (01) 者】

Q42. 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

【Q36選(01)者】

Q43. 請問您在過去12個月內曾遇到哪些狀況？(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】

Q44. 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
- (90) 都沒有顧慮
- (94) 其他_____ (訪員請紀錄)
- (96) 不知道

【社群媒體使用行為與感受】

【Q36選（01）者】

Q45. 請問您擁有哪些仍在使用的社群媒體或即時通訊帳號？（複選）

- (01) Facebook (包含Facebook Messenger)
- (02) LINE
- (03) Instagram
- (04) YouTube
- (05) Twitter
- (06) SnapChat
- (07) LinkedIn
- (08) Pinterest
- (09) Tumblr
- (10) WhatsApp
- (11) WeChat
- (12) Juiker
- (13) Telegram
- (90) 現在都沒有在使用了
- (91) 未曾擁有過社群媒體或即時通訊帳號
- (94) 其他_____ (訪員請紀錄)
- (96) 不知道

【Q45選（01）～（14）、（94）者】

Q46. 請問在過去12個月內，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
- (96) 不知道

【Q46選（01）～（03）者】

Q47. 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、封鎖或檢舉該內容
- (02) 隱藏、封鎖或檢舉分享該內容或發表評論的人
- (03) 公開回應分享該內容或發表評論的人
- (04) 分享給其他人，並強調該議題的重要性

- (05) 私訊分享該內容或發表評論的人
- (06) 停止使用這個社群媒體或即時通訊
- (90) 沒有採取任何行動
- (94) 其他_____ (訪員請紀錄)
- (96) 不知道

【Q45選(01)～(14)、(94)者】

Q48. 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
- (04) 沒有想過

【網路搜尋與資安行為】

【Q36選(01)者】

Q49. 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

【Q49選 (01) ~ (06)、(94) 者】

Q50. 每當您在網路上找到資訊時，您曾透過哪些方式確認其真實性？（複選）

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

【Q36選 (01) 者】

Q51. 現今許多網站要求您註冊個人資訊（包含電子郵件、地址、電話號碼、生日及出生地等），在您註冊前會考慮哪些事情？（複選）

- (01) 網站是否安全
- (02) 是熟悉的公司或是品牌
- (03) 與其他有保障的付費機制連結
- (04) 有擔保個資不會外洩
- (05) 網站由家人/友人所推薦
- (06) 確認該網站列在搜尋引擎中
- (90) 不會在網站上註冊或提供個人資料
- (91) 只要網站要求，就會在線上註冊個人資料
- (94) 其他_____（訪員請紀錄）
- (96) 不知道

【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

S5. 請問您的教育程度是？

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

S6. 請問您的行業是？

- (01) 農、林、漁、牧業 (02) 礦業及土石採取業
- (03) 製造業 (04) 電力及燃氣供應業
- (05) 用水供應及污染整治業 (06) 營建工程業
- (07) 批發及零售業 (08) 運輸及倉儲業
- (09) 住宿及餐飲業
- (10) 出版、影音製作、傳播及資通訊服務
- (11) 金融及保險業 (12) 不動產業
- (13) 專業、科學及技術服務業 (14) 支援服務業
- (15) 教育業
- (16) 公共行政及國防/強制性社會安全
- (17) 醫療保健及社會工作服務業
- (18) 藝術、娛樂及休閒服務業
- (19) 其他服務業 (20) 家管
- (21) 學生 (22) 退休

(23) 在找尋工作或等待恢復工作者

(94) 其他_____

(96) 不知道

(98) 拒答

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

(01) 無收入

(02) 未滿1萬元

(03) 1萬-未滿2萬元

(04) 2萬-未滿3萬元

(05) 3萬-未滿4萬元

(06) 4萬-未滿5萬元

(07) 5萬-未滿6萬元

(08) 6萬-未滿7萬元

(09) 7萬-未滿8萬元

(10) 8萬-未滿9萬元

(11) 9萬-未滿10萬元

(12) 10萬-未滿11萬元

(13) 11萬-未滿12萬元

(14) 12萬-未滿13萬元

(15) 13萬-未滿14萬元

(16) 14萬-未滿15萬元

(17) 15萬-未滿16萬元

(18) 16萬-未滿17萬元

(19) 17萬-未滿18萬元

(20) 18萬-未滿19萬元

(21) 19萬-未滿20萬元

(22) 20萬-未滿30萬元

(23) 30萬元及以上

(96) 不知道

(98) 拒答

S8. 請問您住處中的設備擁有情形？（若有則在該選項前面打勾，並填上數量）

打勾	題號	設備名稱	數量	打勾	題號	設備名稱	數量
	13-1	傳統手機(非智慧型手機)			13-2	智慧型手機	
	13-3	平板設備			13-4	桌上型電腦	
	13-5	筆記型電腦					

(96) 不知道【結束訪問】

附件二 金馬地區通訊市場調查結果

壹、問卷設計

金馬地區問卷同臺灣本島（含澎湖）地區通訊市場、傳播市場兩類問卷之設計大綱。

貳、調查對象與方式

一、調查範圍

本次調查以金門縣及連江縣為主要的訪問區域。

二、調查對象

本次調查以年齡在 16 歲及以上（民國 95 年 12 月 31 日以前出生）的民眾為調查對象。

三、抽樣方法

金馬地區抽樣方法同臺灣本島（含澎湖），採市話與手機雙底冊電話調查。

四、樣本配置

附表 1 金馬地區調查地點每類問卷訪問樣本數配置計畫表

調查地點	每類問卷預計樣本配置
金門縣	30
連江縣	30

資料來源：本研究彙整。

五、調查時間

自民國 111 年 3 月 14 日至 4 月 24 日，下午 14:00 至 17:30、晚上 18:00 至 21:30 進行電話訪問，偏遠地區則視民眾生活作息調整調查時間至 21:00 結束，避免影響民眾作息。此外，為確保不同屬性的民眾（如不同上班時間、不同生活習慣等）皆能被訪問到，例假日（星期六、日）的下午及晚上時段也安排進行訪問。

附表 2 金馬地區正式樣本執行狀況

調查地點	預計完成樣本配置	實際訪問完成數
金門縣	30	30
連江縣	30	30

資料來源：本研究彙整。

參、調查執行情形

在調查方法上，以電話調查方式進行，並採分層比例隨機抽樣法。

肆、樣本基本結構

金馬地區調查樣本基本結構如附表 3 所示。

附表 3 金馬地區樣本基本結構

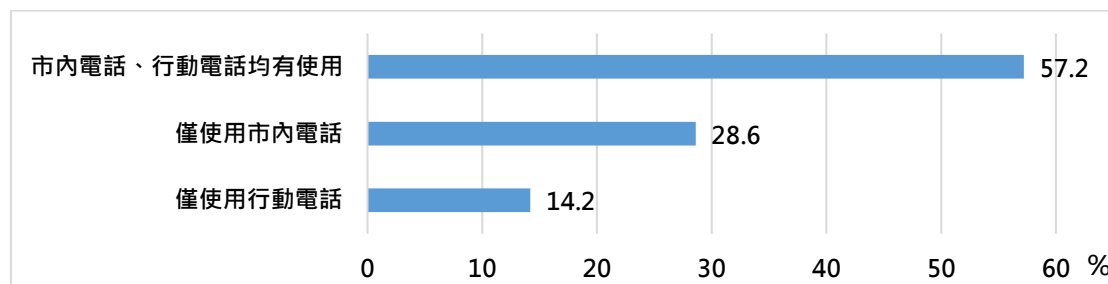
類別	加權前		加權後	
	樣本數	百分比	樣本數	百分比
性別				
男	25	41.7%	30	50.3%
女	35	58.3%	30	49.7%
年齡				
16-25 歲	4	6.7%	8	13.8%
26-35 歲	12	20.0%	11	17.6%
36-45 歲	6	10.0%	10	15.9%
46-55 歲	11	18.3%	10	17.5%
56-65 歲	19	31.7%	12	19.8%
66 歲及以上	8	13.3%	9	15.3%
教育程度				
不識字	4	6.7%	4	6.3%
小學	4	6.7%	5	8.6%
國中或初中	6	10.0%	3	4.7%
高中職（含五專前三年）	15	25.0%	12	20.3%
專科	7	11.7%	6	9.6%
大學	19	31.7%	20	32.7%
碩士（及以上）	5	8.3%	11	17.7%

資料來源：本研究彙整。

伍、通訊市場調查執行結果

一、市內電話使用情形

金馬地區 16 歲以上民眾的住處電話使用情形，以市內電話、行動電話均有使用為多數，占 57.2%，其次為僅使用市內電話（28.6%），僅使用行動電話的比例則為 14.2%（附圖 1）。



Base：N=60

附圖 1 金馬地區住處電話使用情形

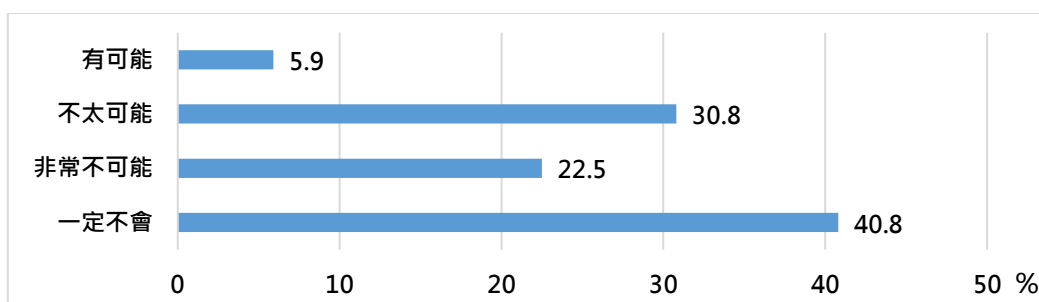
民眾住處每月市內電話帳單金額，平均為新臺幣 526 元（N=51，有使用市內電話者）；平均一週撥打市內電話的通話時間為 0.77 小時（N=51，有使用市內電話者）。

二、市內電話通話品質滿意度

金馬地區 16 歲以上民眾對市內電話通話品質的滿意度平均為 7.57 分（1 分表示非常不滿意，10 分表示非常滿意）（N=51，有使用市內電話者）。

三、住處有市內電話民眾，未來 12 個月內住處取消市內電話服務的可能性

關於金馬地區 16 歲以上民眾，未來 12 個月內有可能會取消住處市內電話服務的比例為 5.9%，遠低於不會取消市內電話的比例 94.1%（合計一定不會、非常不可能與不太可能）（附圖 2）。

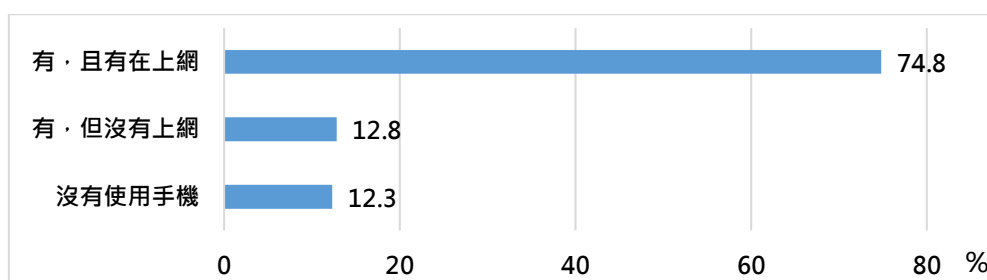


Base: N=51, 單選 (有使用市內電話者)

附圖 2 金馬地區未來 12 個月內住處取消市內電話服務可能性

四、 手機使用與上網功能使用情形

金馬地區 16 歲以上民眾手機使用 (含智慧型及傳統手機) 與上網功能使用 (包含使用社群媒體等) 情形, 以有使用手機且有在上網的比例最高, 達 74.8%; 其次為有使用手機但沒有上網, 占 12.8%; 沒有使用手機的比例最低, 占 12.3% (附圖 3)。



Base : N=60

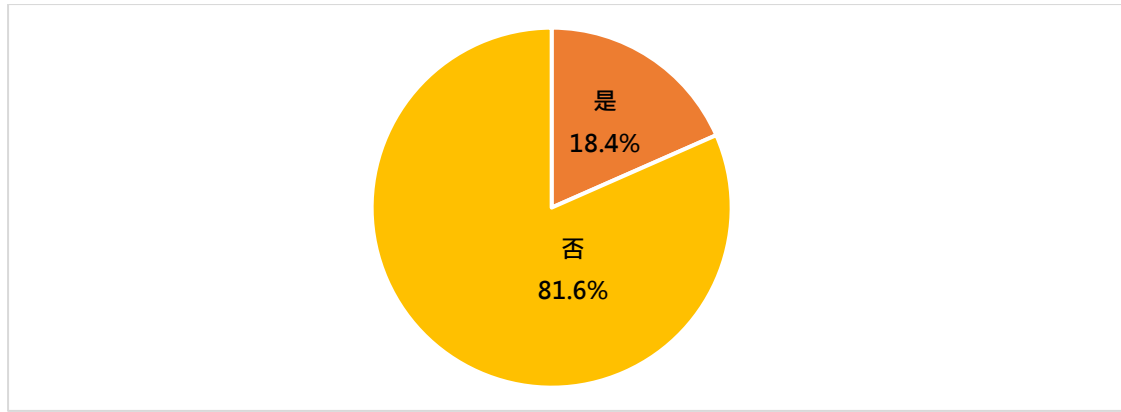
附圖 3 金馬地區手機使用與上網功能使用情形

五、 行動電話通話時間

金馬地區 16 歲以上民眾, 平均一週撥打行動電話的通話時間為 2.25 小時 (N=53, 有使用手機者)。

六、 4G 轉換至 5G 服務情形

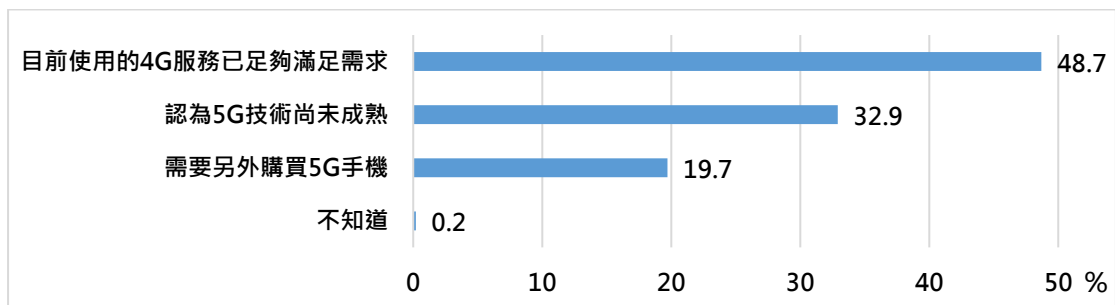
關於金馬地區 16 歲以上民眾由 4G 轉換至 5G 服務情形, 沒有轉換的占比為 81.6%, 而有轉換的占比為 18.4% (附圖 4)。



Base：N=45，單選（有使用手機，且有在上網者）

附圖 4 金馬地區民眾從 4G 轉換到 5G 服務情形

民眾尚未從 4G 轉換到 5G 服務的原因，以目前使用的 4G 服務已足夠滿足需求（48.7%）為最多，其次為認為 5G 技術尚未成熟（32.9%），最低者為需要另外購買 5G 手機（現有的手機不支援 5G 服務）（19.7%）（附圖 5）。

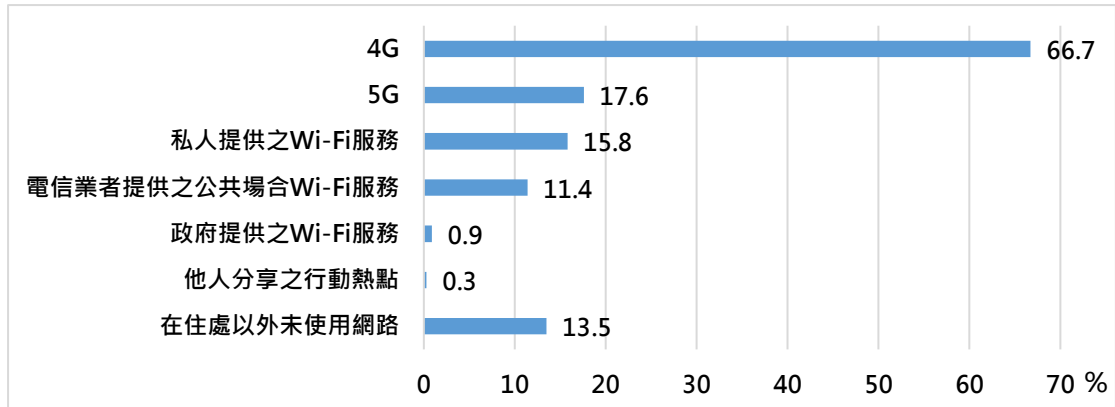


Base：N=37，複選（有使用手機，且有在上網，但沒有從 4G 轉換到 5G 服務者）

附圖 5 金馬地區民眾尚未從 4G 轉換到 5G 服務的原因

七、 在住處以外使用的行動上網服務

關於金馬地區 16 歲以上民眾在住處以外使用的行動上網服務，以 4G 的 66.7% 最高，其次分別為 5G（17.6%）、私人提供之 Wi-Fi 服務（如店家、辦公室）（15.8%）、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）（11.4%）；在住處以外未使用網路的比例則有 13.5%（附圖 6）。

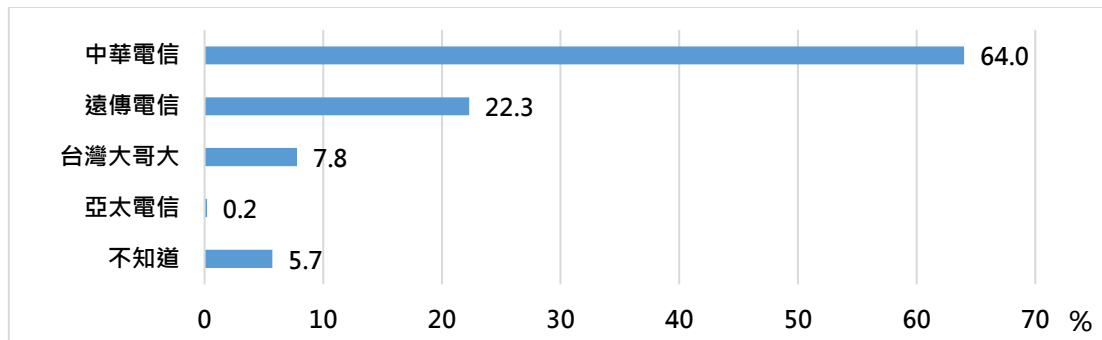


Base: N=45，複選（有使用手機，且有在上網者）

附圖 6 金馬地區民眾在住處以外使用的行動上網服務

八、最常使用的門號所屬電信業者

關於金馬地區16歲以上民眾最常使用的門號所屬電信業者，以中華電信（64%）比例最高，其次為遠傳電信（22.3%）與台灣大哥大（7.8%），共有將近9成5的民眾最常使用的手機門號由此三家業者所提供（附圖7）。

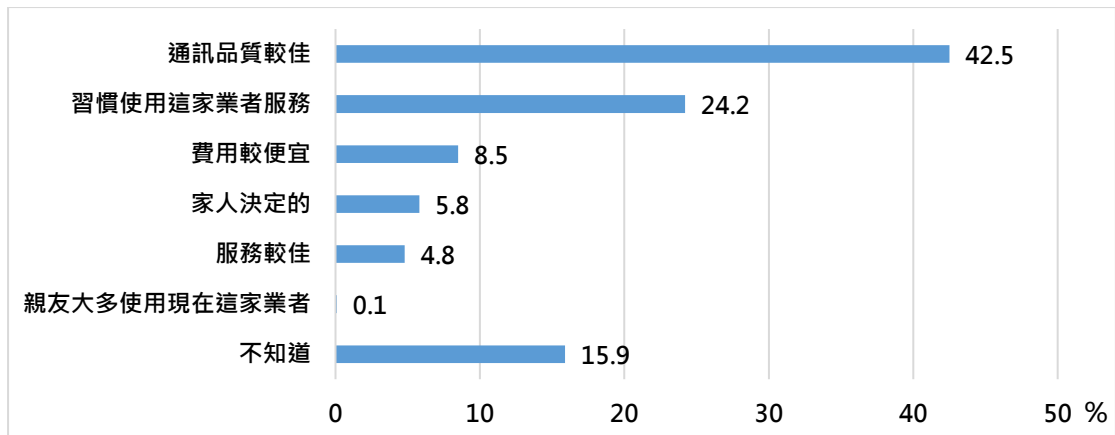


Base：N=53，單選（有使用手機者）

附圖 7 金馬地區民眾最常使用的門號所屬電信業者

九、行動電話業者的選用原因

關於金馬地區 16 歲以上民眾選用特定行動電話業者（最常使用門號）的原因，以通訊品質較佳（42.5%）占比最高，其次為習慣使用這家業者服務（24.2%）、費用較便宜（8.5%）（附圖 8）。

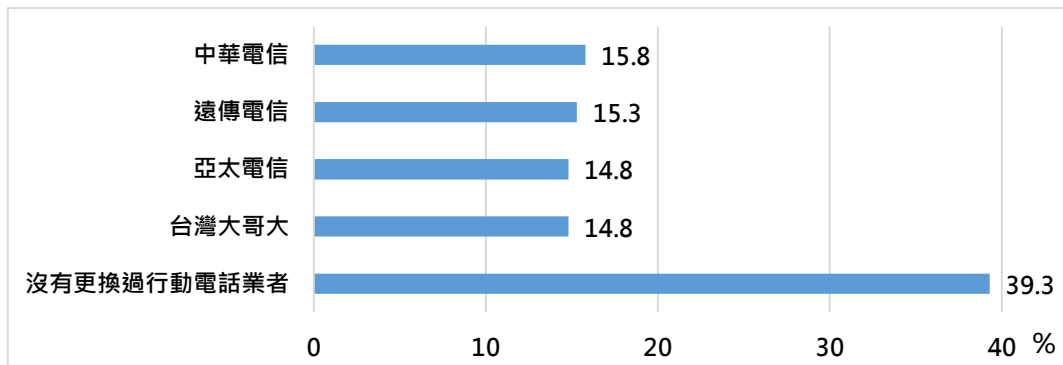


Base：N=50，複選（有使用手機，且知道由哪家業者提供服務者）

附圖 8 金馬地區行動電話業者的選用原因

十、更換最常使用的行動電話業者情形與原因

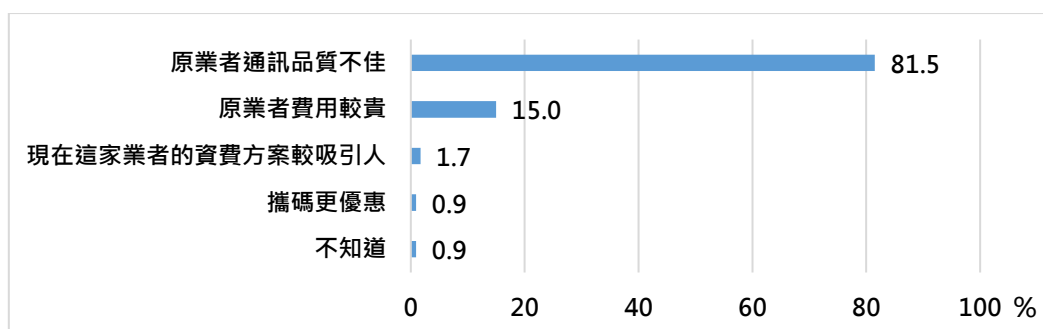
在是否有換過最常使用的行動電話業者方面，金馬地區 16 歲以上民眾以沒有更換過行動電話業者比例最高，占 39.3%；若有換過，原業者為中華電信的比例最高（15.8%），其次為遠傳電信（15.3%）、台灣大哥大（14.8%）與亞太電信（14.8%）（附圖 9）。



Base: N=50，單選（有使用手機，且知道由哪家業者提供服務者）

附圖 9 金馬地區更換最常使用的行動電話業者

民眾更換最常使用行動電話業者的最主要原因，以原業者通訊品質不佳（81.5%）占比最高，其次分別為原業者費用較貴（15%）、現在這家業者的資費方案較吸引人（1.7%）、攜碼更優惠（0.9%）（附圖 10）。

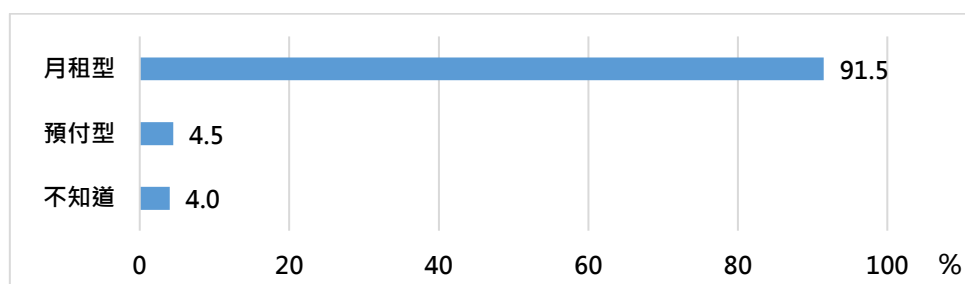


Base：N=30，單選（有使用手機，知道由哪家業者提供服務，且有更換過最常使用的行動電話業者）

附圖 10 金馬地區更換最常使用行動電話業者的最主要原因

十一、最常使用的手機資費方案

金馬地區 16 歲以上民眾最常使用的手機資費方案以月租型（91.5%）為主，其次為預付型方案，占 4.5%（附圖 11）。



Base：N=53，單選（有使用手機者）

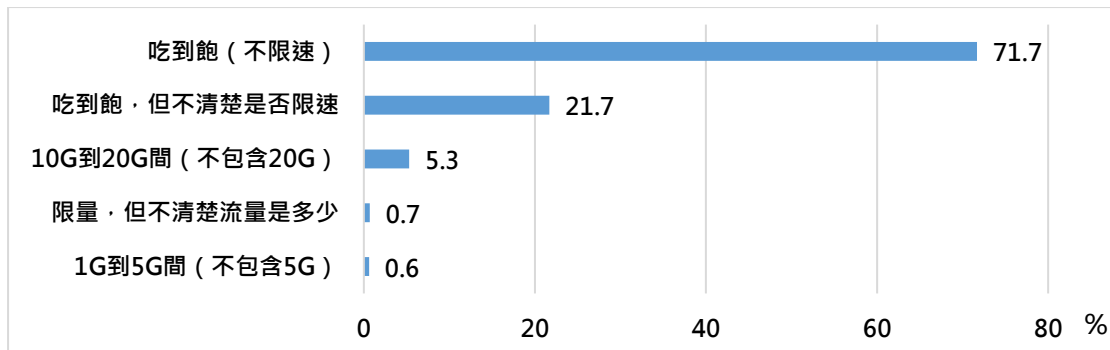
附圖 11 金馬地區最常使用的手機資費方案

十二、每月行動電話帳單費用

金馬地區 16 歲以上民眾每月行動電話帳單平均費用為新臺幣 925 元（N=48，有使用手機，且有使用月租型方案者）。

十三、行動上網流量方案

金馬地區 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）為主，占 93.4%，其中以不限速吃到飽（71.7%）占比最高，超過 7 成，其次為不清楚是否限速的吃到飽（21.7%）；若採非吃到飽方案，則以 10G 到 20G 間（不包含 20G）（5.3%）流量方案占比最高（附圖 12）。



Base：N=45，單選（有使用手機，且有在上網者）

附圖 12 金馬地區行動上網流量方案

十四、行動電話語音品質滿意度

金馬地區 16 歲以上民眾最常使用的行動電話語音品質滿意度平均為 7.5 分（1 分表示非常不滿意，10 分表示非常滿意）（N=53，有使用手機者）。

十五、4G 行動電話網路傳輸速度滿意度

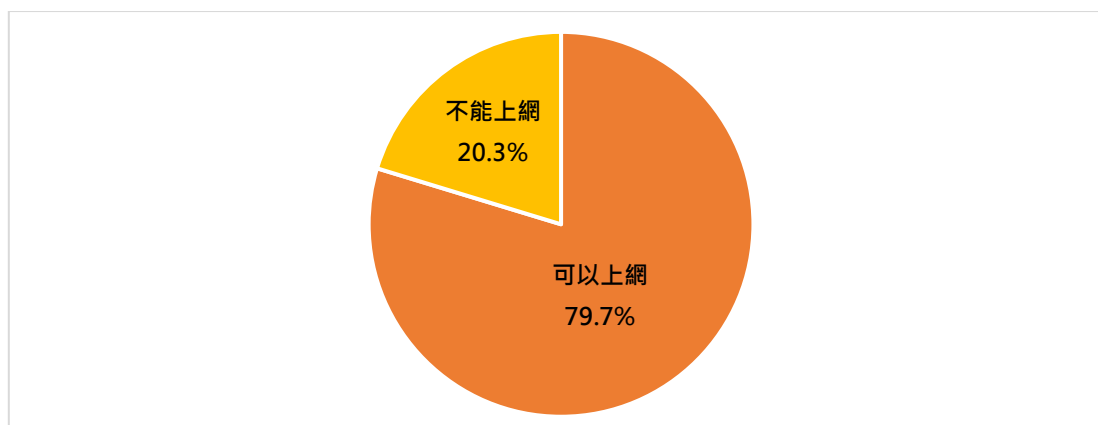
金馬地區 16 歲以上民眾的 4G 行動電話網路傳輸速度滿意度平均為 7.72 分（1 分表示非常不滿意，10 分表示非常滿意）（N=37，有使用手機，且有在上網，但沒有從 4G 轉換到 5G 服務者）。

十六、4G 行動電話網路涵蓋率滿意度

金馬地區 16 歲以上民眾的 4G 行動電話網路涵蓋率滿意度平均為 7.68 分（1 分表示非常不滿意，10 分表示非常滿意）（N=37，有使用手機，且有在上網，但沒有從 4G 轉換到 5G 服務者）。

十七、住處上網普及率

金馬地區 16 歲以上民眾住處可以上網（含固定網路和行動網路）的比例達 79.7%，遠高於不能上網的 20.3%（附圖 13）。

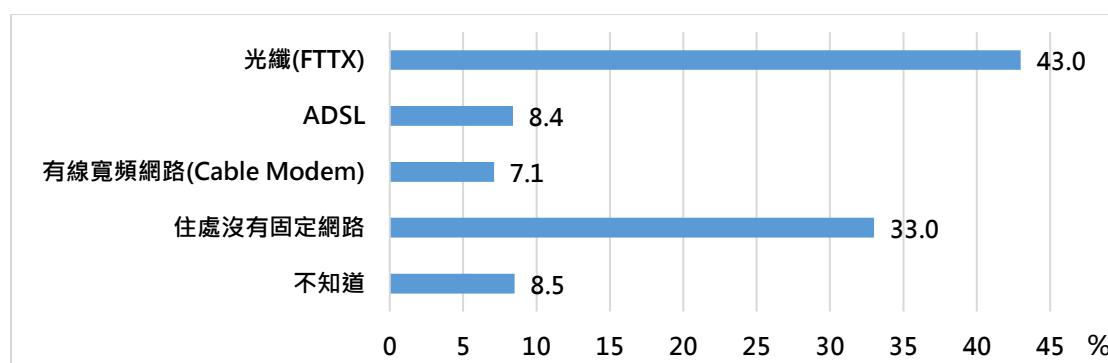


Base：N=60，單選

附圖 13 金馬地區住處上網情形

十八、住處固網服務使用情形

關於金馬地區16歲以上民眾住處固網服務使用情形，以有使用固網服務為多數（58.5%），且所使用的固網服務以光纖（FTTX）為主（43%），ADSL（8.4%）次之，有線寬頻網路（Cable Modem）（7.1%）最少；住處沒有固定網路服務的比例則為33%（附圖14）。

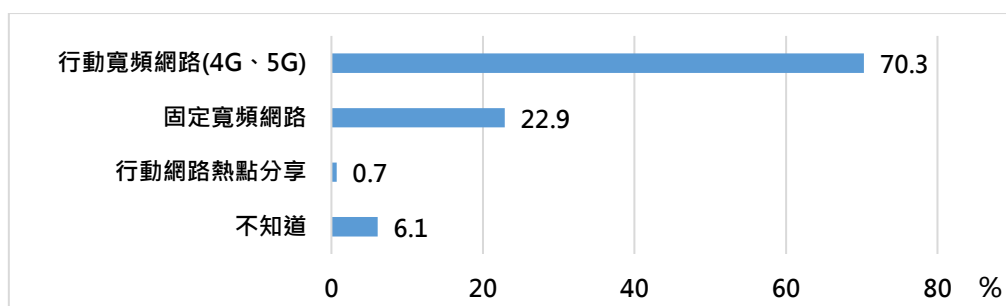


Base: N=48，單選（住處可以上網者）

附圖 14 金馬地區住處固網服務使用情形

十九、住處最常使用的上網方式

關於金馬地區 16 歲以上民眾於住處最常使用的上網方式，以行動寬頻網路（4G、5G）占比最高，達 70.3%，其次為固定寬頻網路（22.9%）及行動網路熱點分享（0.7%）（附圖 15）。

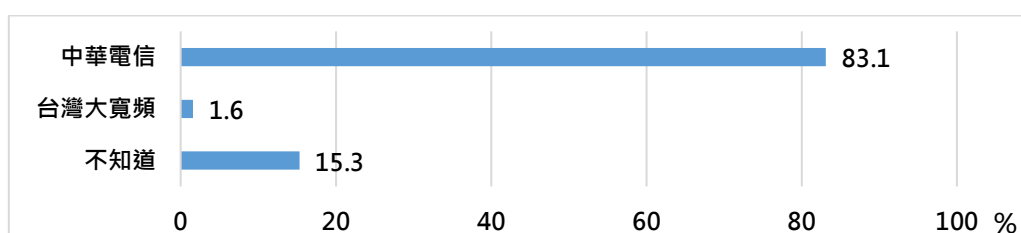


Base: N=48，單選（住處可以上網者）

附圖 15 金馬地區住處最常使用的上網方式

二十、住處使用的固網寬頻上網服務業者

關於金馬地區 16 歲以上民眾住處使用的固網寬頻上網服務業者，以中華電信（83.1%）占比最高，台灣大寬頻占 1.6% 次之，不知道由哪家業者提供固網寬頻上網服務的民眾則占 15.3%（附圖 16）。

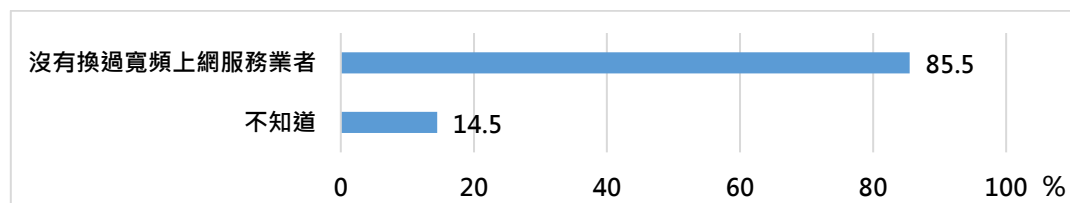


Base: N= 32，單選（住處有固定寬頻網路者）

附圖 16 金馬地區住處使用的固網寬頻上網服務業者

二十一、住處更換固網寬頻上網服務業者情形

關於金馬地區 16 歲以上民眾住處更換固網寬頻上網服務業者情形，以沒有換過寬頻上網服務業者（85.5%）為多數；而不知道是否有更換過、或更換前原業者的民眾占 14.5%（附圖 17）。

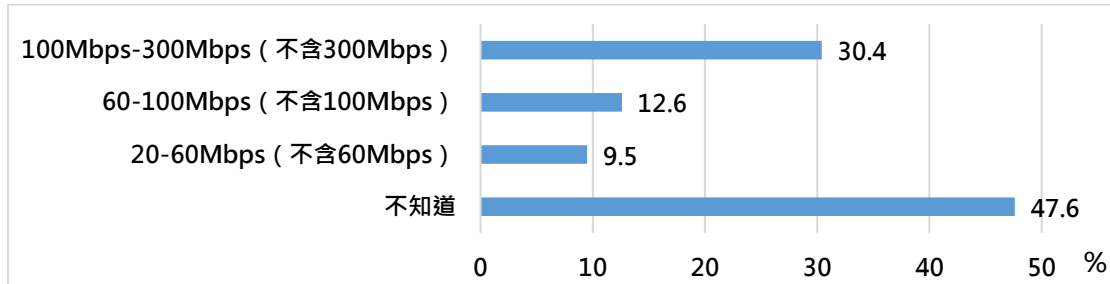


Base: N=32，單選（住處有固定寬頻網路者）

附圖 17 金馬地區住處更換固網寬頻上網服務業者情形

二十二、住處固網速率

金馬地區 16 歲以上民眾住處申裝的固網（下載）速率以 100Mbps-300Mbps（不含 300Mbps）比例最高，占 30.4%，其次為 60-100Mbps（不含 100Mbps）的 12.6%；但有高達 47.6%的民眾不知道住處固網速率是多少（附圖 18）。



Base：N=32，單選（住處有固定寬頻網路者）

附圖 18 金馬地區住處申裝的固網（下載）速率

二十三、住處固定網路速度滿意度

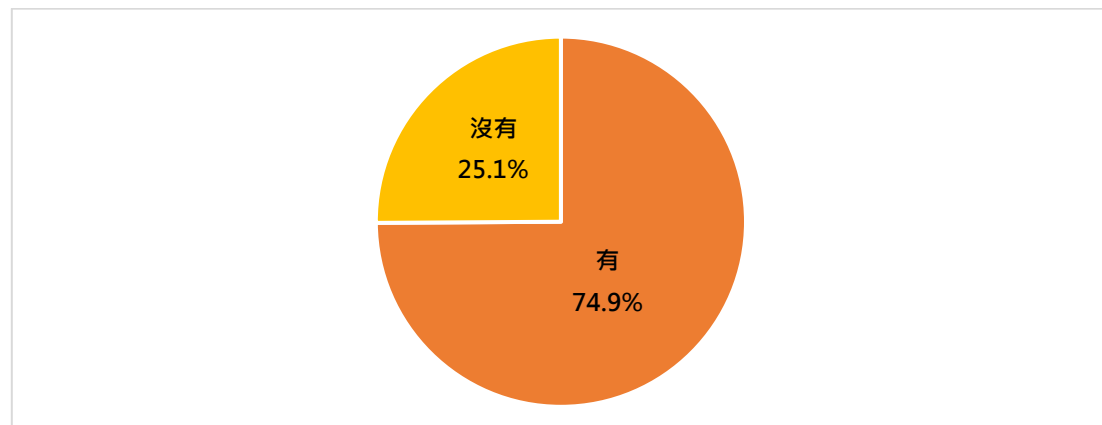
金馬地區 16 歲以上民眾對住處固定網路速度滿意度平均為 7.36 分（1 分表示非常不滿意，10 分表示非常滿意）（N=32，住處有固定寬頻網路者）。

二十四、住處每月固網寬頻電信費用金額

金馬地區 16 歲以上民眾住處每月固網寬頻電信費用平均為新臺幣 995 元（N=32，住處有固定寬頻網路者）。

二十五、網路使用情形

關於金馬地區 16 歲以上民眾的網路使用情形，有使用網路（包含使用社群媒體或即時通訊等）的比例為 74.9%，沒有使用網路的比例為 25.1%（附圖 19）。



Base：N=60，單選

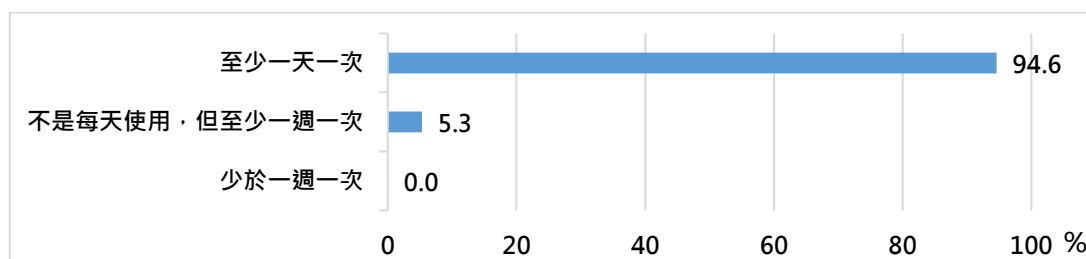
附圖 19 金馬地區網路使用情形

二十六、網路使用總時數

金馬地區 16 歲以上民眾平均一週使用網路的總時數為 34.49 小時 (N=45, 有使用網路者)。

二十七、最近 3 個月內使用網路的頻率

關於金馬地區 16 歲以上民眾最近 3 個月內使用網路的頻率(不論任何地點), 以「至少一天一次」比例最高, 達 94.6%, 其次為「不是每天使用, 但至少一週一次」, 占 5.3% (附圖 20)。

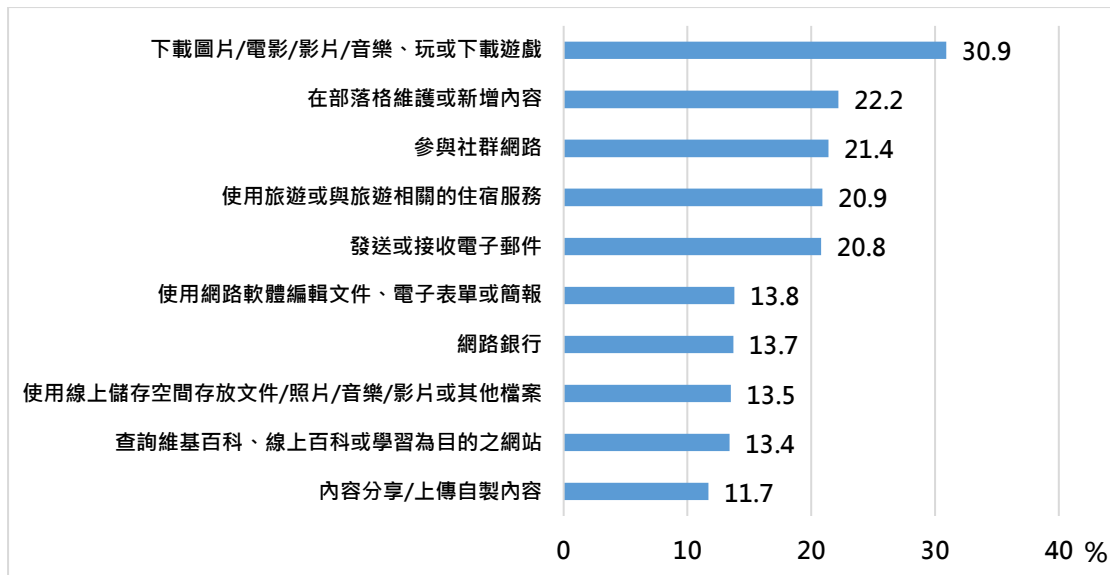


Base: N=45, 單選 (有使用網路者)

附圖 20 金馬地區民眾最近 3 個月內使用網路的頻率

二十八、最近 3 個月內使用網路所從事的活動

關於金馬地區 16 歲以上民眾最近 3 個月內使用網路所從事的活動, 以「下載圖片/電影/影片/音樂、玩或下載遊戲」比例最高 (30.9%), 其次分別為「在部落格維護或新增內容」(22.2%)、「參與社群網路」(21.4%)、「使用旅遊或與旅遊相關的住宿服務」(20.9%)、「發送或接收電子郵件」(20.8%) 等, 其餘活動皆低於 2 成 (附圖 21)。

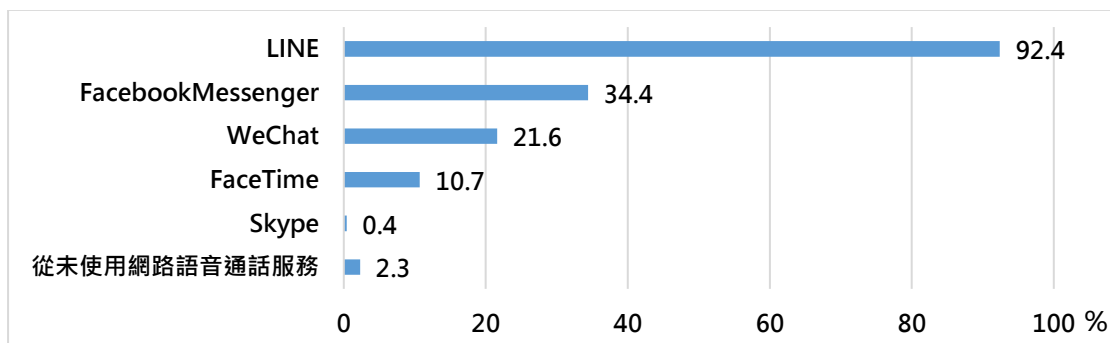


Base: N=45, 複選 (有使用網路者)

附圖 21 金馬地區民眾最近 3 個月內使用網路所從事的活動 (前十名)

二十九、曾使用過哪些網路語音通話服務

金馬地區 16 歲以上民眾使用過的網路語音通話服務以 LINE 為主，比例達 92.4%，其次為 Facebook Messenger (34.4%)、WeChat (21.6%)；而有 2.3% 的民眾從未使用網路語音通話服務 (附圖 22)。



Base: N=45, 複選 (有使用網路者)

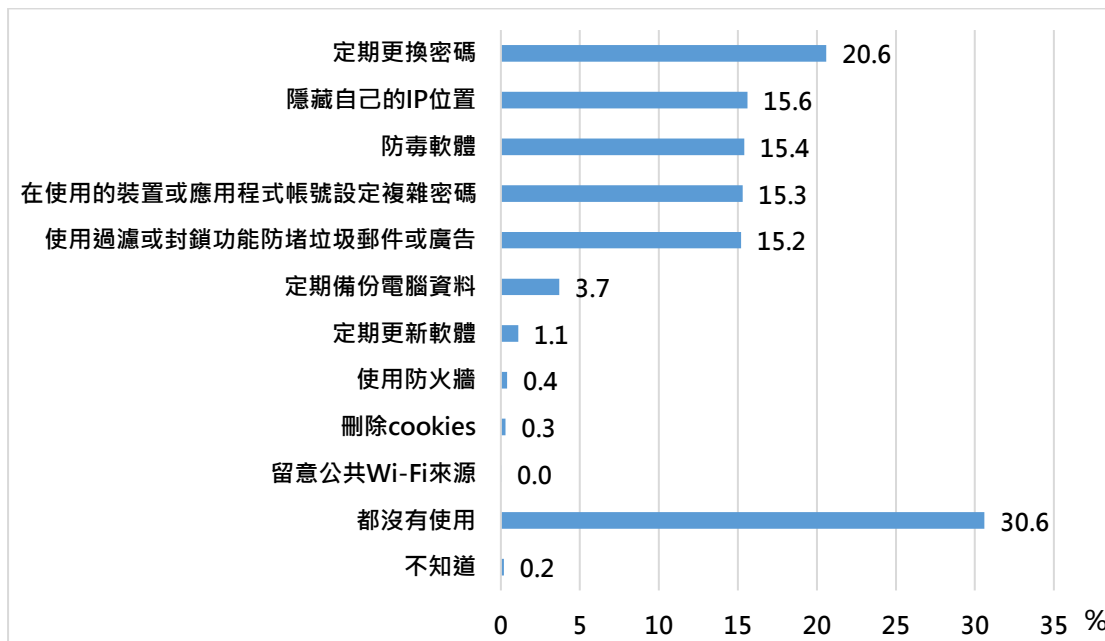
附圖 22 金馬地區民眾使用過的網路語音通話服務

三十、網路電話通話時間

金馬地區 16 歲以上民眾平均一週撥打網路電話的通話時間為 6.58 小時 (N=44, 使用過網路語音通話服務者)。

三十一、為保護上網安全所採取之措施

關於金馬地區 16 歲以上民眾為保護上網安全所採取之措施，以定期更換密碼（20.6%）的比例最高，其次為隱藏自己的 IP 位置（15.6%）、使用防毒軟體（15.4%）、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（15.3%）、使用過濾或封鎖功能防堵垃圾郵件或廣告（15.2%），但有 30.6% 的民眾沒有使用任何措施來保護上網安全（附圖 23）。

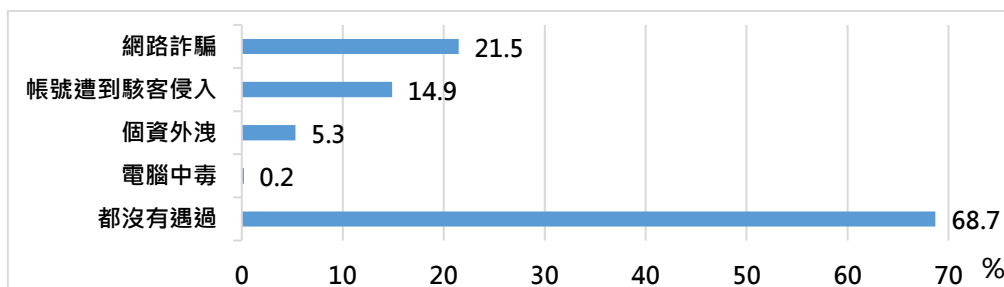


Base：N=45，複選（有使用網路者）

附圖 23 金馬地區民眾採取哪些措施來保護上網安全

三十二、過去 12 個月內曾遇到的網路狀況

關於金馬地區 16 歲以上民眾在過去 12 個月內曾遇到的網路狀況，以都沒有遇過的比列最高，達 68.7%；有遇過者以網路詐騙（21.5%）占比最高，帳號遭到駭客侵入（14.9%）次之（附圖 24）。

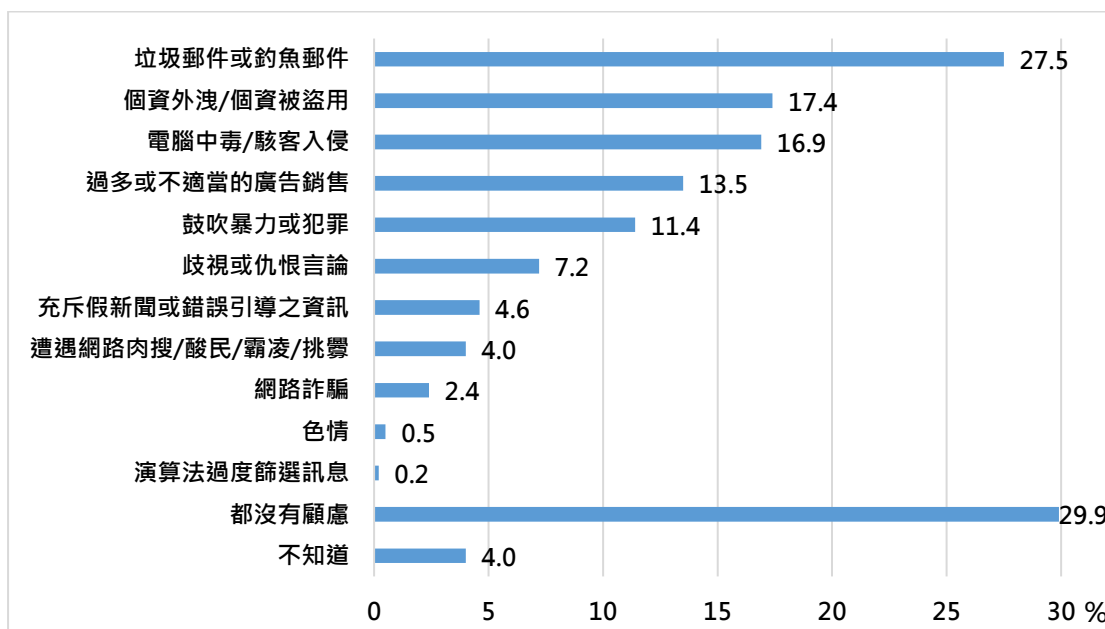


Base：N=45，複選（有使用網路者）

附圖 24 金馬地區民眾過去 12 個月內曾遇到的網路狀況

三十三、使用網路的顧慮

關於金馬地區 16 歲以上民眾對於使用網路的顧慮，以垃圾郵件或釣魚郵件（27.5%）比例最高，其次分別為個資外洩/個資被盜用（17.4%）、電腦中毒/駭客入侵（16.9%）。另外，約有 29.9% 的民眾對於使用網路都沒有顧慮（附圖 25）。

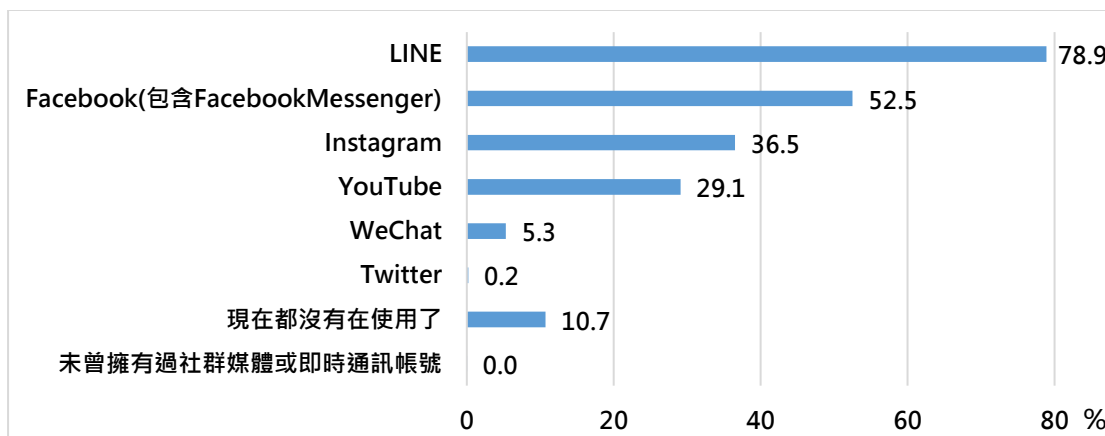


Base：N=60，複選

附圖 25 金馬地區民眾使用網路的顧慮

三十四、仍在使用的社群媒體或即時通訊帳號

關於金馬地區 16 歲以上民眾擁有仍在使用的社群媒體或即時通訊帳號，以 LINE 的比例最高，達 78.9%，其次為 Facebook（包含 Facebook Messenger）（52.5%）、Instagram（36.5%）、YouTube（29.1%）（附圖 26）。

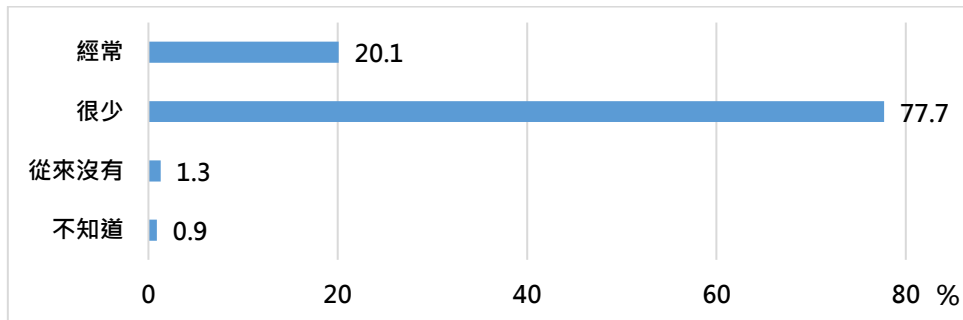


Base：N=45，複選（有使用網路者）

附圖 26 金馬地區民眾擁有哪些仍在使用的社群媒體或即時通訊帳號

三十五、 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

金馬地區 16 歲以上民眾超過 9 成 5（97.8%）表示在過去 12 個月內，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），僅有 1.3% 表示從來沒有看到（附圖 27）。

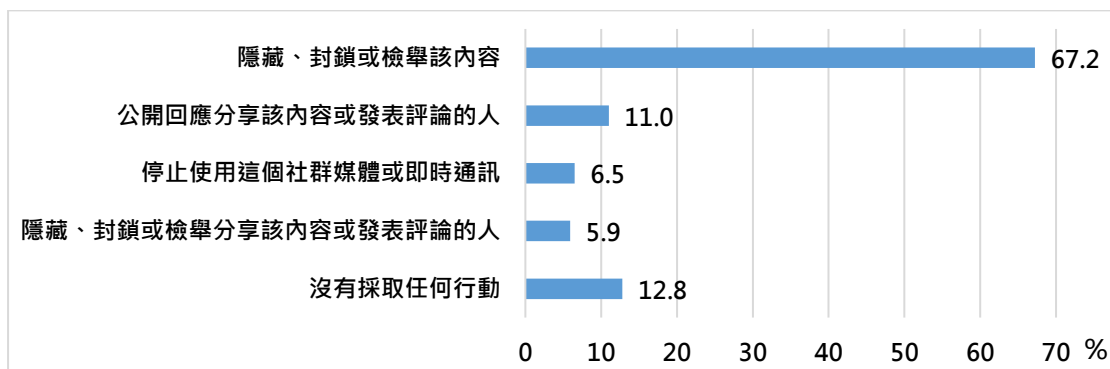


Base：N=40，單選（擁有仍在使用的社群媒體或即時通訊帳號者）

附圖 27 金馬地區民眾過去 12 個月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

三十六、 看到令人反感或認為不適當內容後曾採取的行動

關於金馬地區 16 歲以上民眾在看到令人反感或認為不適當的內容後曾採取的行動，以隱藏、封鎖或檢舉該內容（67.2%）為多數，其次為公開回應分享該內容或發表評論的人（11%）；另外，約有 12.8% 的民眾沒有採取任何行動（附圖 28）。

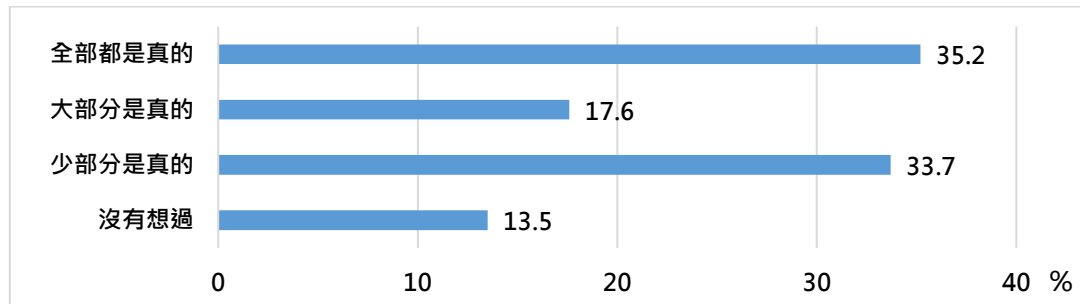


Base：N=39，複選（有在社群媒體或即時通訊看到令人反感或認為不適當內容者）

附圖 28 金馬地區民眾在看到令人反感或認為不適當的內容後曾採取的行動

三十七、社群媒體或即時通訊上訊息的真實程度

關於金馬地區 16 歲以上民眾認為在社群媒體或即時通訊上所看到訊息的真實程度，以全部都是真的（35.2%）比例最高，其次為少部分是真的（33.7%）；而有 13.5% 的民眾沒有想過訊息的真實程度（附圖 29）。

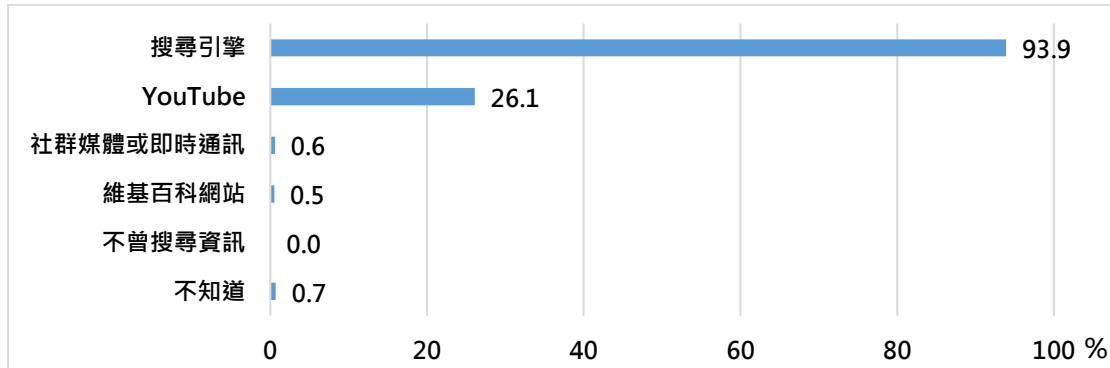


Base：N=40，單選（擁有仍在使用的社群媒體或即時通訊帳號者）

附圖 29 金馬地區民眾認為在社群媒體或即時通訊上所看到訊息的真實程度

三十八、在網路上透過哪些方式獲取資訊

每當金馬地區 16 歲以上民眾想在網路上搜尋資訊時，有超過 9 成（93.9%）會使用搜尋引擎來獲取資訊，其次為透過 YouTube（26.1%）（附圖 30）。

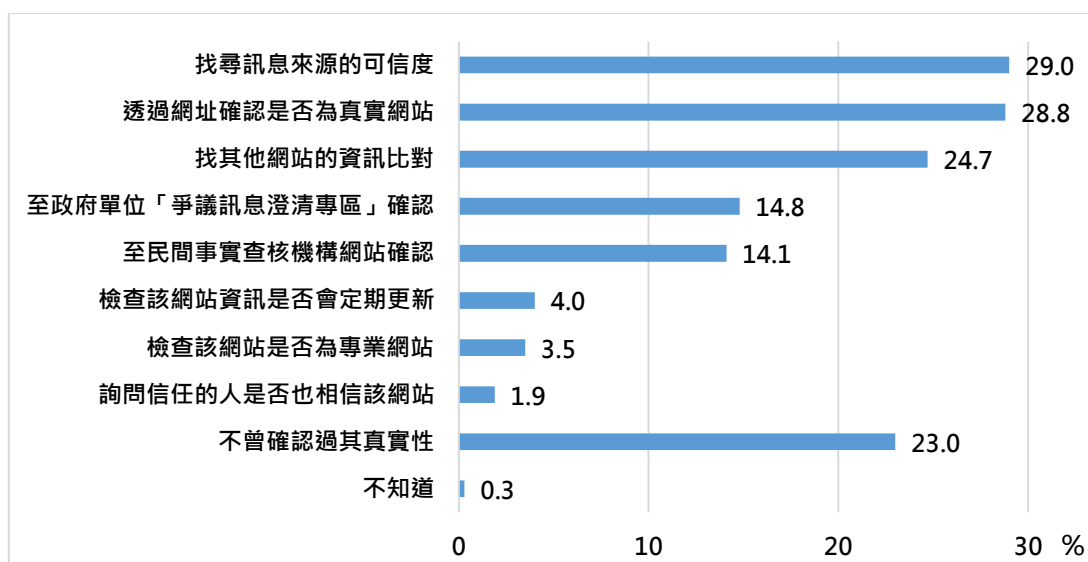


Base：N=45，複選（有使用網路者）

附圖 30 金馬地區民眾在網路上主要透過哪些方式來獲取資訊

三十九、透過哪些方式確認網路資訊真實性

每當金馬地區 16 歲以上民眾在網路上找到資訊時，用來確認其真實性的方式，以找尋訊息來源的可信度（如作者名稱、連結原始資料來源等）（29%）占比最高，其次分別為透過網址確認是否為真實網站（28.8%）、找其他網站的資訊比對（24.7%）；而有 23% 的民眾不曾確認過其真實性（附圖 31）。

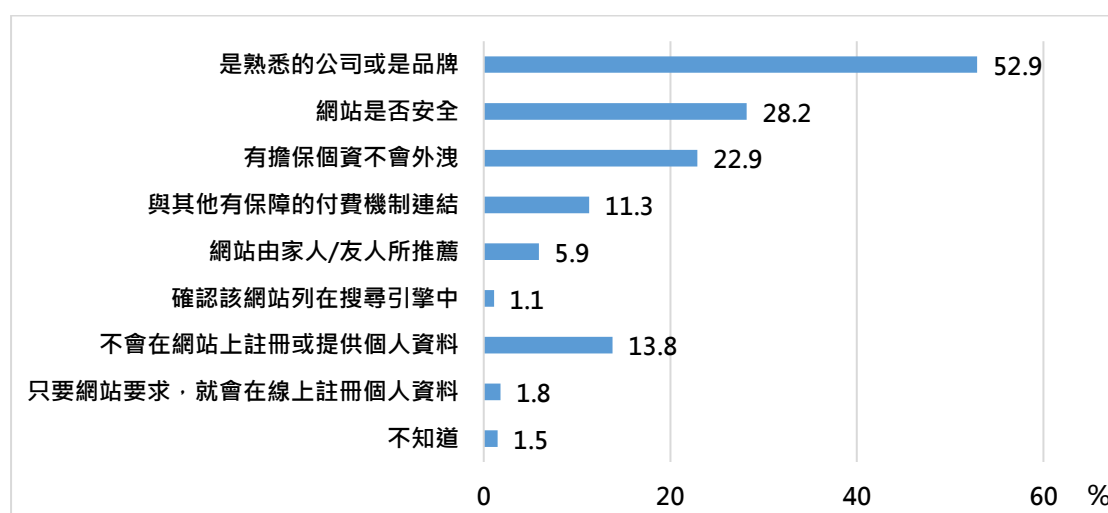


Base：N=45，複選（曾在網路搜尋資訊者）

附圖 31 金馬地區民眾在網路上找到資訊時透過哪些方式確認其真實性

四十、 在網站註冊個人資訊前會考慮的事項

金馬地區 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，會考慮的事情以是熟悉的公司或是品牌（52.9%）為主，其次為網站是否安全（28.2%）、有擔保個資不會外洩（22.9%）；而有 13.8% 的民眾不會在網站上註冊或提供個人資料，1.8% 的民眾只要網站要求，就會在線上註冊個人資料（附圖 32）。



Base：N=45，複選（有使用網路者）

附圖 32 金馬地區民眾在網站註冊個人資訊前會考慮的事情