



國家通訊傳播委員會  
National Communications Commission



# 111 通訊市場調查結果摘要

通訊開步走·匯流新紀元



# 前言

數位經濟時代，消費者在通訊傳播市場之使用行為快速轉變，牽動通傳產業的商業經營模式、科技發展，乃至其他產業領域，與國家整體經濟走向更是緊密難分。

本調查主要參酌英國通訊傳播主管機關 Ofcom 消費者通訊傳播市場使用行為架構，並配合國內通傳產業發展現況，將過往「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，且因 COVID-19 疫情影響，111 年度調查由歷年的面訪調查改為電話訪查。希冀透過以具有廣度、深度之調查，客觀獲取消費者於通傳市場行為偏好意向、掌握發展動態，同時提供調查結果作為相關法規與政策研擬參考。

然而因本年度問卷設計與研究方法與歷年有所不同，111 年調查數據不適宜直接與歷年數據進行比較，故跨年度比較部分僅以宏觀角度觀察整體趨勢變化，以供參考。

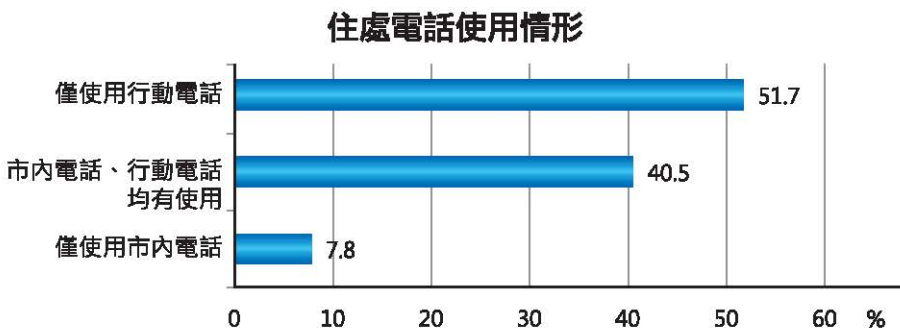
- 調查名稱：111 年通訊市場調查
- 調查對象：我國 16 歲及以上民眾（民國 95 年 12 月 31 日以前出生）
- 調查方式：電話訪查
- 調查時間：111 年 3 月 14 日至 4 月 24 日
- 樣本規模：1,369 份有效樣本
- 抽樣誤差：95% 的信賴水準下，抽樣誤差不超過  $\pm 3\%$



## 逾5成民眾於住處中僅使用行動電話

### ◆111 年度現況

我國民眾在住處的電話使用情形以僅使用行動電話為主，比例高達 51.7%。住處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%。



Base : N=1,309 · 單選

### ◆跨年度比較

比較 106 年至 111 年趨勢變化<sup>1</sup>，106 至 109 年間，民眾在住處的電話使用情形以同時使用市內電話與行動電話為多數，但比例逐年下降，自 106 年的 79% 減少至 109 年的 64.3%；僅使用行動電話者占比自 106 年的 17.7% 上升至 109 年的 31.8%，僅使用市內電話者比例自 106 年的 2.2% 微幅上升至 109 年的 3.4%。宏觀分析 111 年與歷年調查結果，民眾在住處主要的電話使用情形，從同時使用市內與行動電話轉變為僅使用行動電話，僅使用市內電話者為數最少。

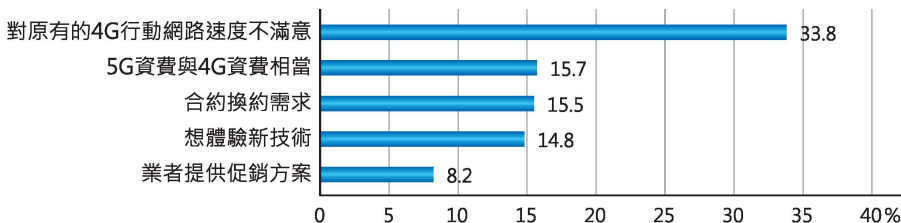
1 110 年度通訊傳播市場調查因 COVID-19 疫情影響暫停一次，故無調查數據。

## 逾7成民眾未自4G轉換至5G，認為4G服務已滿足需求

### ◆111年度現況

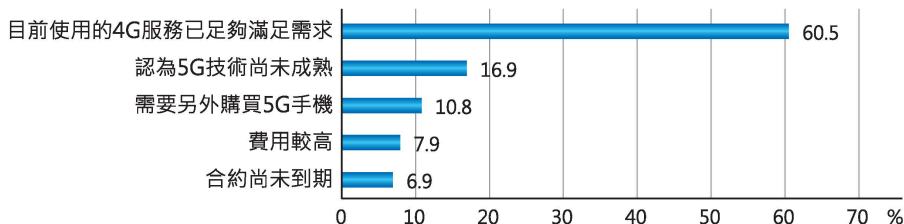
民眾由 4G 轉換至 5G 服務情形，超過 7 成（71.4%）沒有轉換，有轉換的比例占 27%。進一步詢問民眾從 4G 轉換到 5G 服務的原因，以「對原有的 4G 行動網路速度不滿意」（33.8%）為主，其次為「5G 資費與 4G 資費相當」（15.7%）、「合約換約需求」（15.5%）。而民眾尚未從 4G 轉換到 5G 服務的原因，則以「目前使用的 4G 服務已足夠滿足需求」（60.5%）占比最高，其次為「認為 5G 技術尚未成熟」（16.9%）。

### 民眾從 4G 轉換到 5G 服務的原因（前五名）



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）

### 民眾尚未從 4G 轉換到 5G 服務的原因（前五名）



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）

### ◆跨年度比較

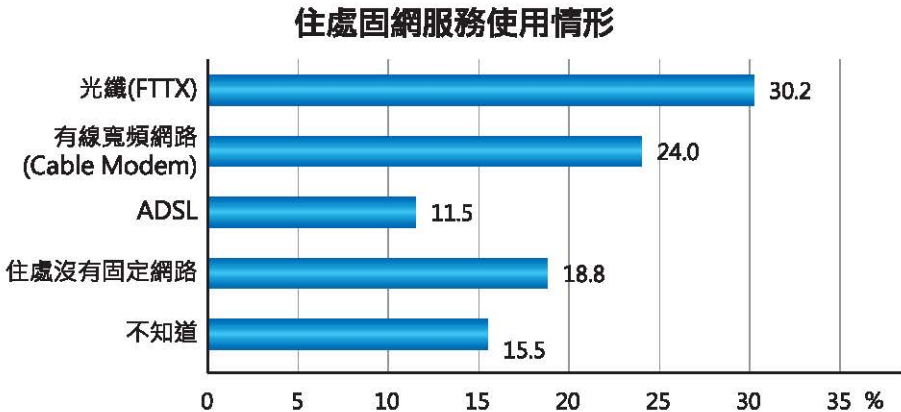
本題組為今年度新增題項，故無法進行跨年度比較。



## 光纖為民眾住處最主要固網服務技術

### ◆111 年度現況

關於民眾住處固網服務使用情形，以有使用固網服務為多數（65.7%），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 占 11.5% 最少；住處沒有固定網路服務的比例則為 18.8%。



Base : N=1,174，單選（住處可以上網者）

### ◆跨年度比較

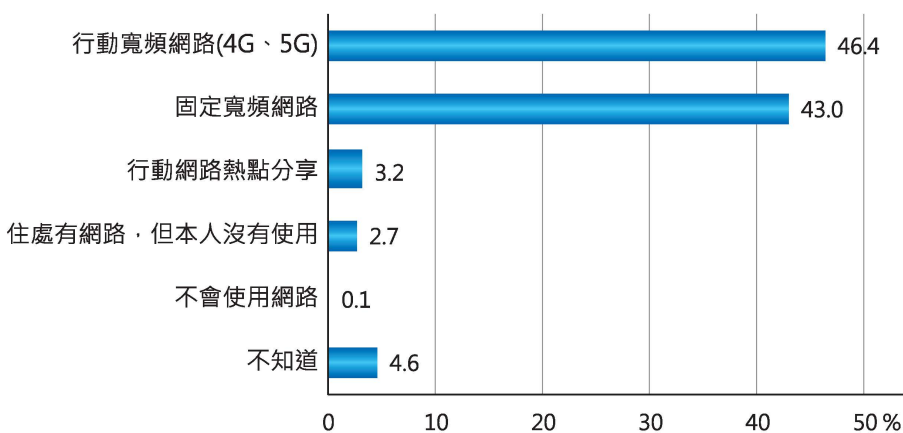
比較 106 至 111 年調查結果，106 至 109 年間，民眾住處所使用的固網服務以光纖（FTTX）、ADSL 為主，有線寬頻網路（Cable modem）位居第三，隨著我國固網技術升級，業者進行服務汰換，ADSL 使用比例於 111 年低於光纖及有線寬頻網路。

## ■ 民眾於住處仍以行動寬頻上網比例最高

### ◆ 111 年度現況

進一步詢問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%）。

#### 住處最常使用的上網方式



Base：N=1,174，單選（住處可以上網者）

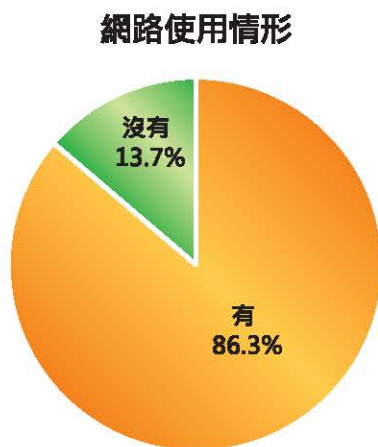
### ◆ 跨年度比較

民眾在家最常使用之上網方式，自 106 至 111 年，皆以使用行動寬頻上網比例最高。

## ■ 我國民眾網路使用率高達86.3%

### ◆ 111 年度現況

關於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）的比例高達 86.3%，沒有使用網路的比例為 13.7%。



Base : N=1,309 · 單選

### ◆ 跨年度比較

本題為 107 年新增題項，故僅分析 107 至 111 年趨勢變化。我國民眾有使用網路的比例歷年皆超過 8 成（107 年：86.2%；108 年：88.9%；109 年：89%；111 年：86.3%）。

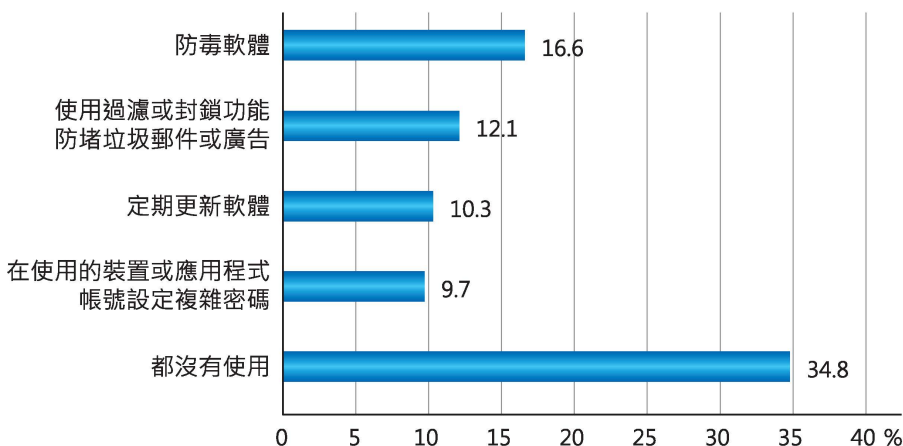


## 逾3成民眾沒有使用任何措施保護上網安全

### ◆111 年度現況

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%），但有超過 3 成（34.8%）的民眾沒有使用任何措施來保護上網安全。

### 採取哪些措施來保護上網安全（前五名）



Base : N=1,129 · 複選 (有使用網路者)

### ◆跨年度比較

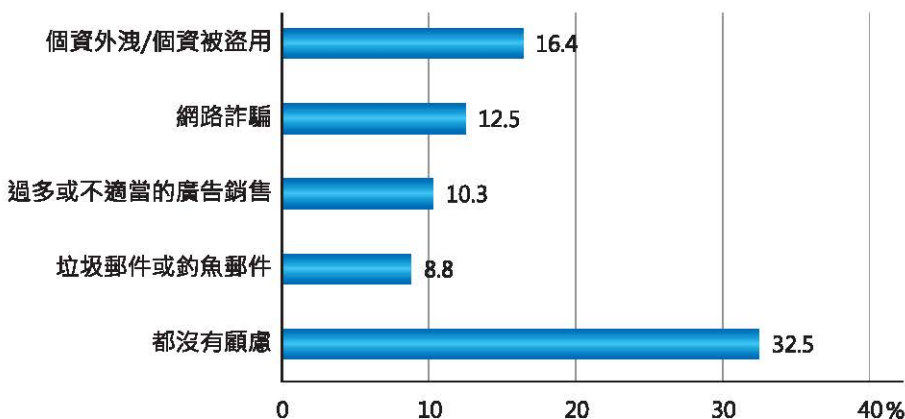
比較 106 至 111 年趨勢變化，民眾為保護上網安全所採取之措施歷年皆以防毒軟體為主。106 至 109 年以使用防火牆位居第二，111 年則為使用過濾或封鎖功能防堵垃圾郵件或廣告。

## ■ 個資外洩與網路詐騙為網路使用顧慮之最

### ◆ 111 年度現況

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。

使用網路的顧慮 (前五名)



Base : N=1,309 · 複選

### ◆ 跨年度比較

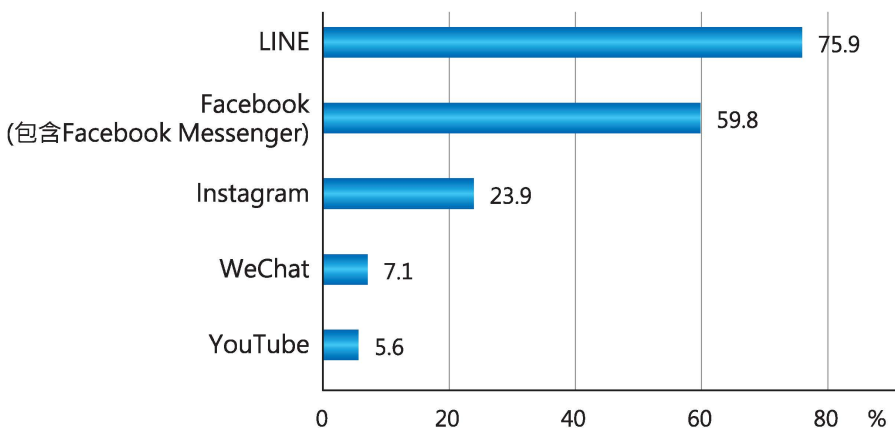
分析 106 至 111 年民眾網路使用顧慮原因，歷年民眾使用網路顧慮皆以個資外洩比例最高，其次為網路詐騙。

## LINE 使用率逾7成5，連年穩坐第一

### ◆111 年度現況

我國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%）。

### 民眾擁有哪些仍在使用的社群媒體或即時通訊帳號（前五名）



Base : N=1,129 · 複選 (有使用網路者)

### ◆跨年度比較

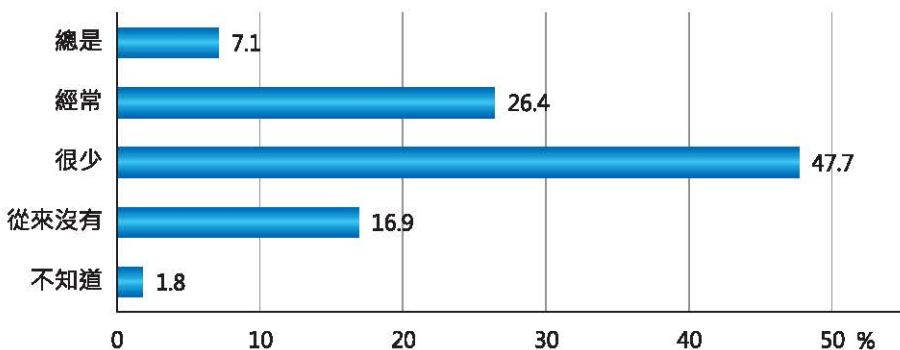
分析 106 至 111 年趨勢變化，民眾擁有仍在使用的社群媒體或即時通訊帳號，皆以 LINE 比例最高，其次為 Facebook（包含 Facebook Messenger），第三為 Instagram。

## 社群媒體或即時通訊令人反感、不適當之內容呈增加趨勢

### ◆111 年度現況

關於民眾過去 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，超過 8 成 (81.2%) 的民眾表示有看到令人反感、不適當之內容 (合計總是、經常和很少)，僅有 16.9% 表示從來沒有看到。

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



Base : N=968 · 單選 (擁有仍在使用的社群媒體或即時通訊帳號者)

### ◆跨年度比較

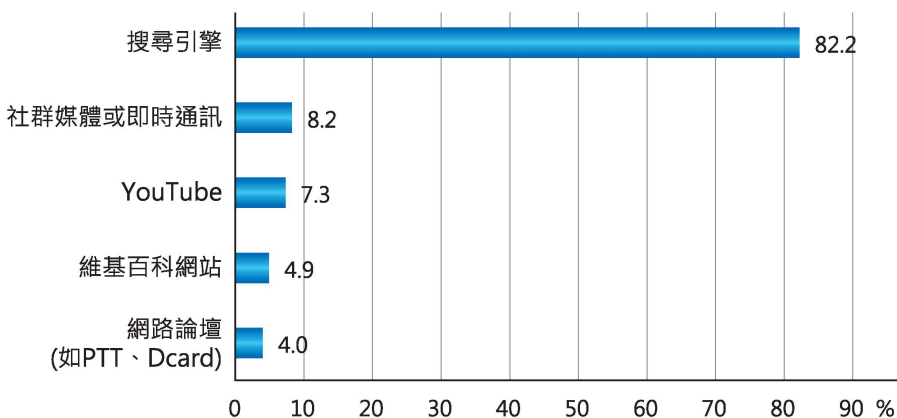
比較 106 至 111 年趨勢變化，民眾過去 12 個月內在社群媒體或即時通訊看到令人反感或認為不適當內容的頻率，106 至 107 年以「沒有」比例最高，108 至 111 年則以「很少」比例最多，顯示社群媒體或即時通訊上出現令人反感或認為不適當之內容有增加趨勢。

## 搜尋引擎為最主要網路資訊獲取管道

### ◆111 年度現況

我國民眾在網路上搜尋資訊時，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% )。

### 在網路上主要透過哪些方式來獲取資訊 (前五名)



Base : N=1,129 · 複選 ( 有使用網路者 )

### ◆跨年度比較

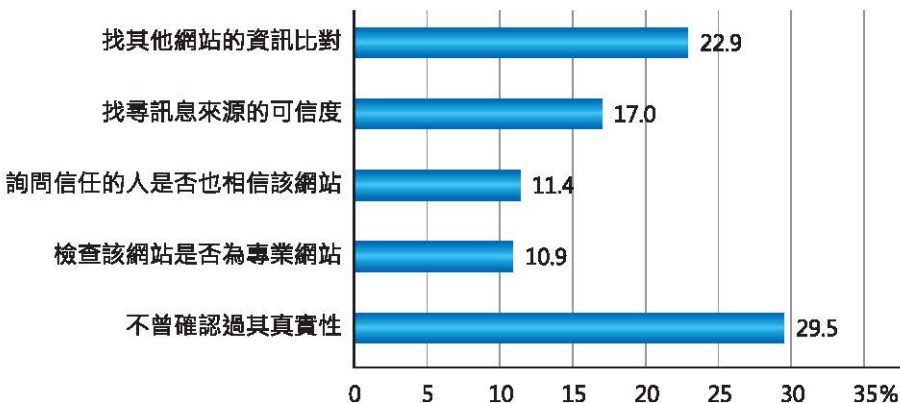
綜觀比較 106 至 111 年調查結果，民眾在網路上主要獲取資訊的管道皆為搜尋引擎，除 107 年的 76.4% 以外，其他年份占比皆超過 8 成 ( 106 年：81.4%；108 年：83.3%；109 年：84.1%；111 年：82.2% )。

## 近3成民眾查找網路資料時不會確認其真實性

### ◆111 年度現況

我國民眾在網路上查找資訊時，確認其真實性之方式，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%)；但有 29.5% 的民眾不曾確認過其真實性。

### 在網路上找到資訊時透過哪些方式確認其真實性(前五名)



Base : N=1,017 · 複選 (曾在網路搜尋資訊者)

### ◆跨年度比較

整體比較 106 至 111 年趨勢變化，民眾在網路上找到資訊時確認其真實性方法，106、108 與 109 年以「找其他網站的資訊比對」位居第一，107 以及 111 年則以「不曾確認過其真實性」占比最高。顯示我國民眾會確認資訊真實性以及不會確認的族群比例差距小，會確認者以查找其他網站內容進行雙重查證。







[www.ncc.gov.tw](http://www.ncc.gov.tw)



國家通訊傳播委員會  
National Communications Commission