



前言

數位經濟時代，消費者在通訊傳播市場使用行為，猶如匯流所需活水，牽動通傳產業的商業經營、科技發展，並已逐漸擴展到其他產業，而通傳產業的發展與國家整體經濟走向，更是緊密難分。

此次調查主要參酌英國通訊傳播主管機關Ofcom，長年調查消費者在通訊傳播市場之使用行為及其趨勢，規劃通訊市場、廣電市場、寬頻使用及匯流發展等市場調查與分析。

通訊市場調查廣泛針對匯流時代下消費者通訊應用之使用情況及行為進行調查，以客觀數據掌握消費者通訊行為偏好，透過調查結果可進一步瞭解我國通訊市場發展現況，以及作為研擬相關法規與政策之參考。

- 調查名稱：108年通訊市場調查
- 調查對象：16歲及以上之民眾
- 調查方式：面訪調查
- 調查時間：108年6月1日至7月31日
- 樣本規模：1,115份有效樣本
- 抽樣誤差：在95%信心水準下，抽樣誤差 $\pm 3\%$



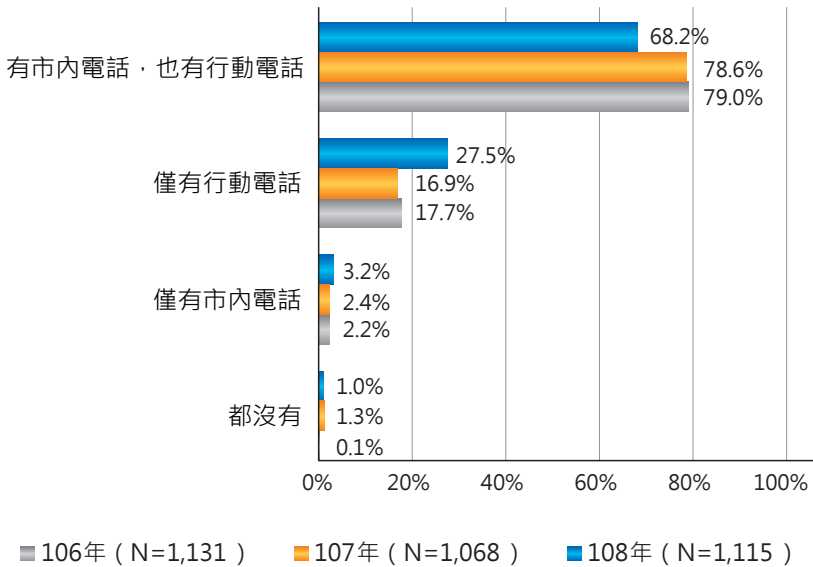


108年通訊市場調查

唯手機族比例增加

我國16歲以上民眾的家戶電話使用情形以同時使用市內電話和行動電話為主，但108年占比（68.2%）較前兩年下降，而僅使用行動電話的比例則自107年的16.9%成長至108年的27.5%。

家戶電話使用情形



Base：所有受訪者

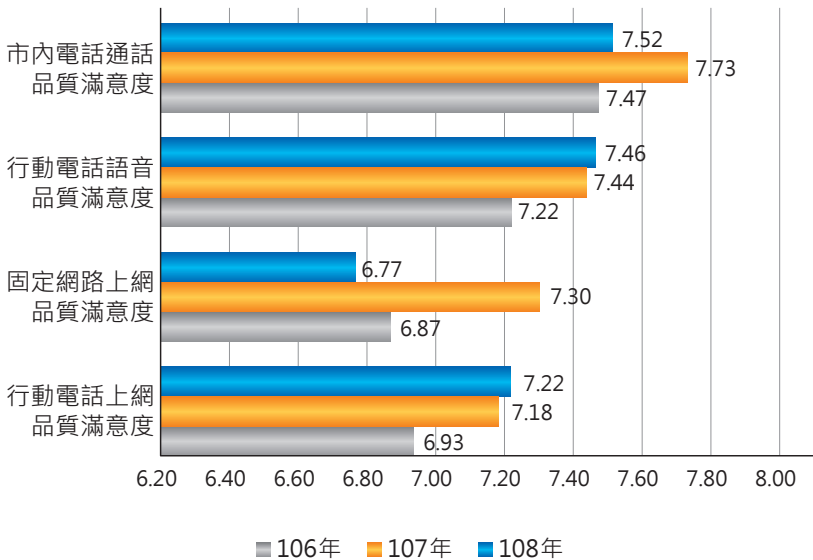
註：106年不知道0.7%、拒答0.3%；107年不知道0.7%、拒答0.1%



行動電話品質漸獲肯定，市話、固網上網滿意度出現下降

我國16歲以上民眾對市內電話服務的滿意度高於行動電話、固定網路服務，但行動電話語音品質滿意度和上網品質滿意度有逐年提升的趨勢，而108年市內電話通話品質滿意度和固定網路上網品質滿意度皆較107年下降。

市內電話、行動電話和上網滿意度比較



市內電話通話品質滿意度Base：有使用市內電話者（106年N=895、107年N=865、108年N=796）

行動電話語音品質滿意度Base：有使用行動電話且手機資費方案有語音服務者（106年N=934、107年N=892、108年N=943）

固定網路上網品質滿意度Base：家中有固定網路者（106年N=772、107年N=702、108年N=655）

行動電話上網品質滿意度Base：有使用行動電話，且手機資費方案可上網者（106年N=899、107年N=838、108年N=930）

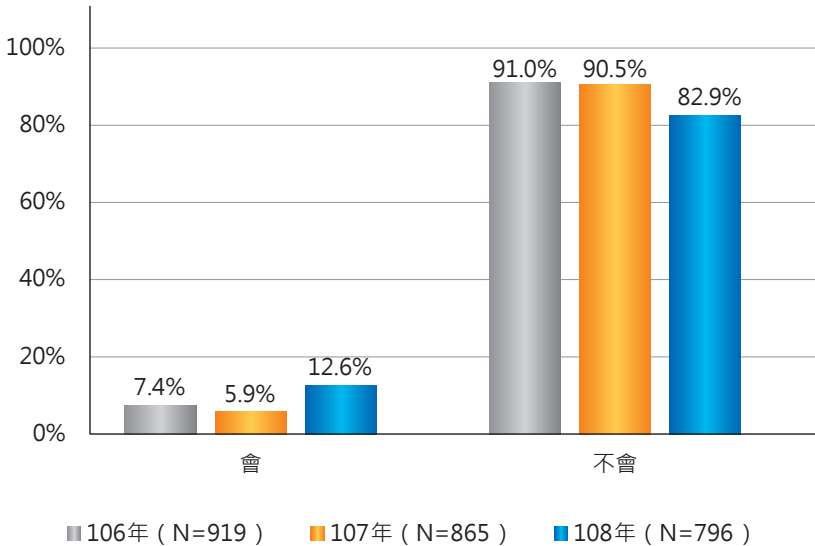


108年通訊市場調查

市內電話漸被行動電話取代

詢問我國16歲以上民眾家中有使用市內電話者，未來12個月內打算取消市內電話服務之可能性，108年有12.6%表示會取消（合計一定會、非常有可能、有可能），占比較前兩年提升，首度超過一成。

未來12個月內打算取消市內電話服務的可能性



Base：有使用市內電話者

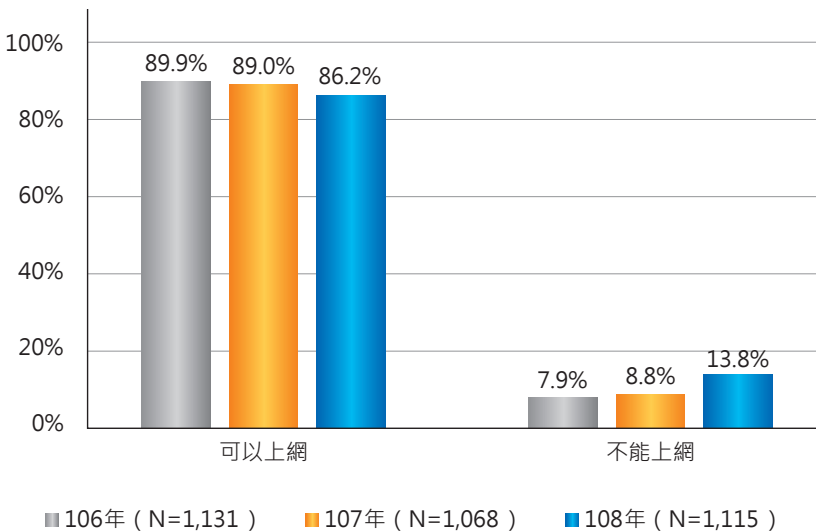
註：106年不知道1.5%、拒答0.1%；107年不知道3.4%、拒答0.2%；108年不知道4.4%



家中可上網比例下降

108年我國16歲以上民眾可以在家中上網（不論使用固網或行網）的比例為86.2%，較前兩年略為下降。

家中可不可以上網



Base：所有受訪者

註：106年不知道1.9%、拒答0.3%；107年不知道1.9%、拒答0.4%

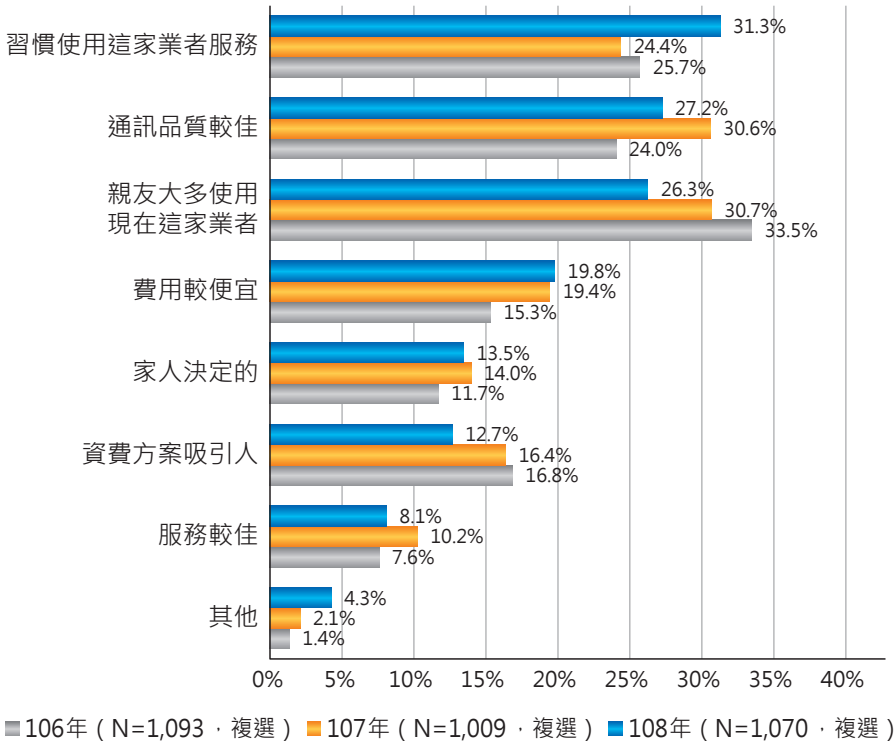


108年通訊市場調查

習慣使用特定業者服務成為選擇業者之主因

我國16歲以上民眾選擇行動電話業者的原因，108年有超過3成（31.3%）表示習慣使用這家業者服務，比例較前兩年提升；而次之的通訊品質較佳（27.2%）、親友大多使用現在這家業者（26.3%）占比則較107年下降。

行動電話業者的選用原因



Base：有使用行動電話，且知道由哪家業者提供服務者

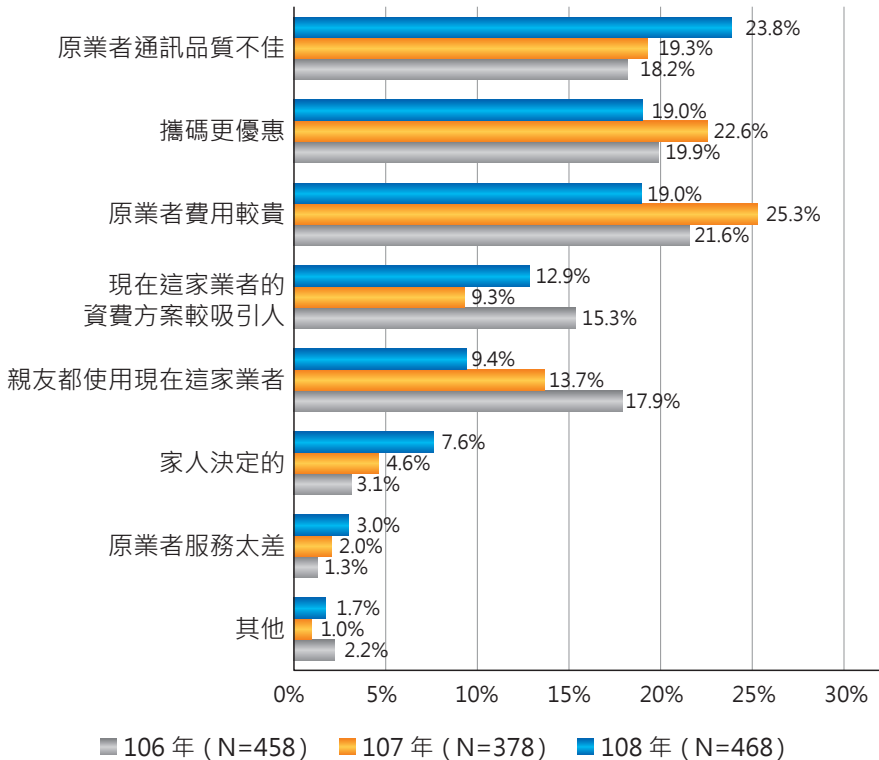
註：106年不知道2.1%、拒答0.3%；107年不知道1.8%、拒答0.3%；108年不知道1.4%



通訊品質為更換行動電話業者主因

我國16歲以上有更換過行動電話業者之民眾，108年更換的主要原因以原業者通訊品質不佳（23.8%）所佔比例最高，其次為攜碼更優惠（19%）、原業者費用較貴（19%）。

更換最常使用行動電話業者的主要原因



Base：有使用行動電話、知道由哪家業者提供服務且換過業者
 註：106年不知道0.3%、拒答0.3%；107年不知道2.2%；108年不知道3.6%

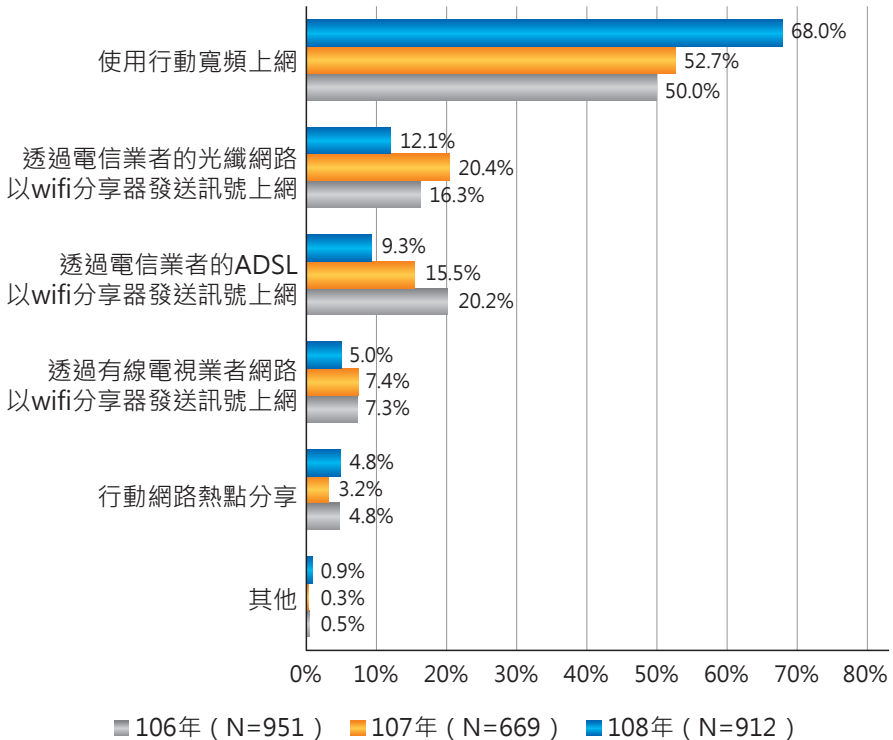


108年通訊市場調查

在家最常使用行動寬頻上網

我國16歲以上民眾在家最常使用的上網方式以行動寬頻上網為主，且占比自106年的50%逐年提升至108年的68%，而最常透過固定網路上網的比例，則大幅下降至26.4%（合計透過光纖網路、ADSL、有線電視業者網路）。

在家最常使用的上網方式



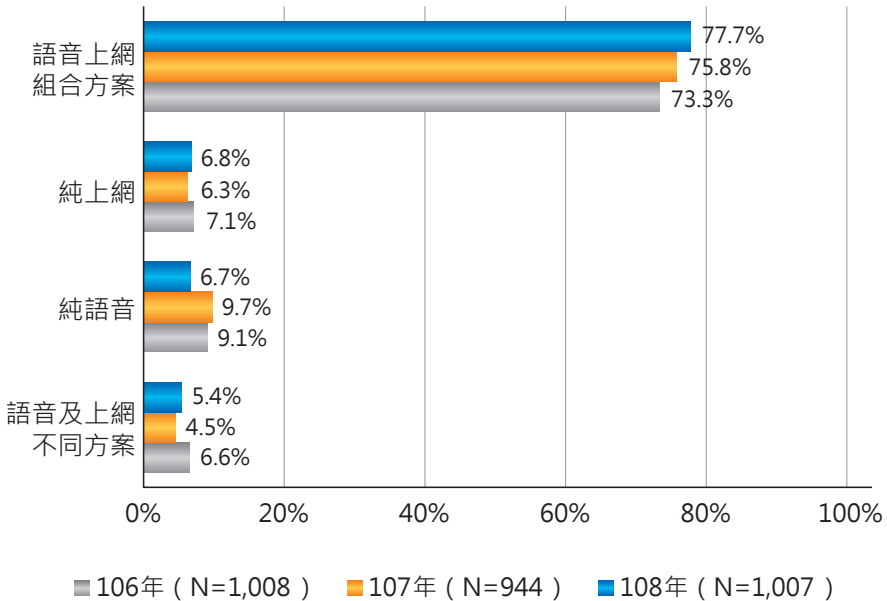
Base：家中有固定網路，且知道使用何種上網方式者
註：106年不知道1%；107年不知道0.5%



語音上網組合資費方案為首選

我國16歲以上民眾最常使用的手機資費方案以月租型為主，達9成以上，其中又以語音上網組合方案所占比例最高，自106年的73.3%提升至108年的77.7%，其餘方案占比則皆不到10%。

月租型使用方案為何



Base：有使用行動電話，且使用月租型方案者

註：106年不知道3.7%、拒答0.2%；107年不知道3.6%、拒答0.1%；108年不知道3.5%

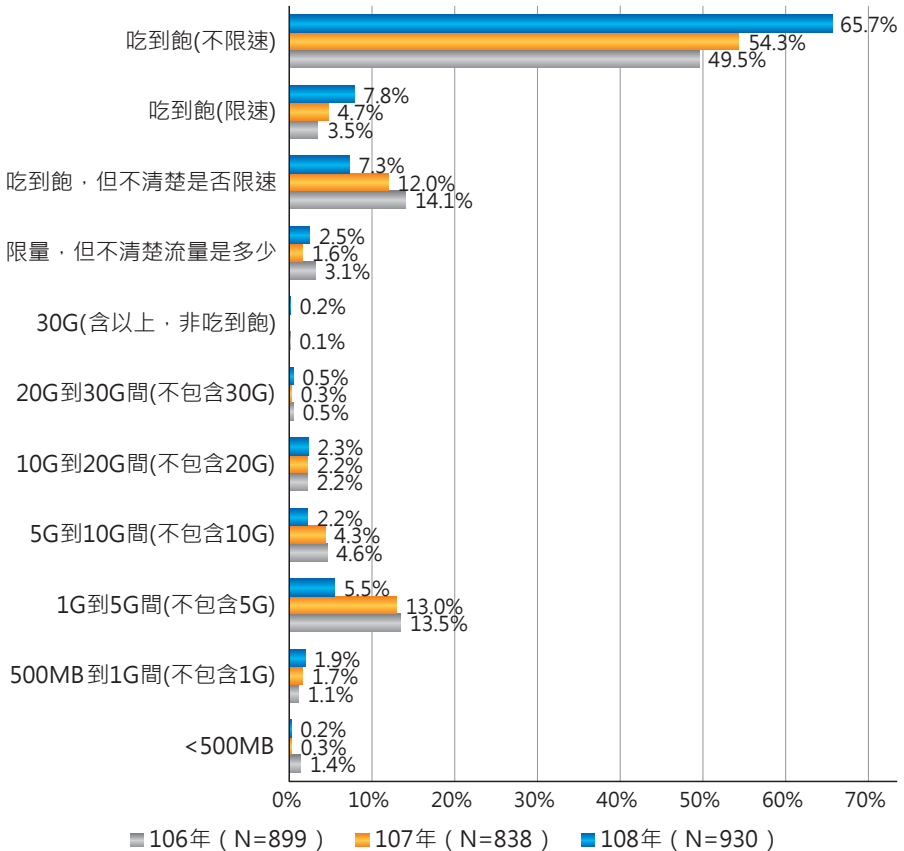


108年通訊市場調查

上網吃到飽最受歡迎

我國16歲以上民眾行動上網採用吃到飽方案的比例逐年增加，自106年的67.1%成長至108年的80.8%（合計不限速、限速、不清楚是否限速）。

行動上網流量方案



Base：有使用行動電話，且手機資費方案可上網者

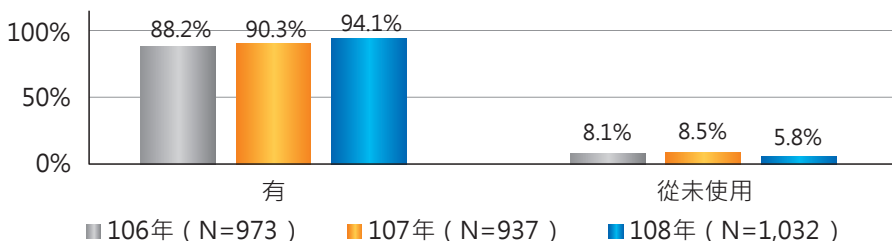
註：106年其他0.7%、不知道5.6%；107年不知道5.3%、拒答0.2%；108年不知道4%



網路語音通話LINE成主流

我國16歲以上民眾個人或家中成員知道網路可進行語音通話者中有使用過網路語音通話的比例，自106年的88.2%成長至108年的94.1%；使用過的網路電話服務則以LINE為主，占比高達9成5以上，其次為Facebook Messenger。

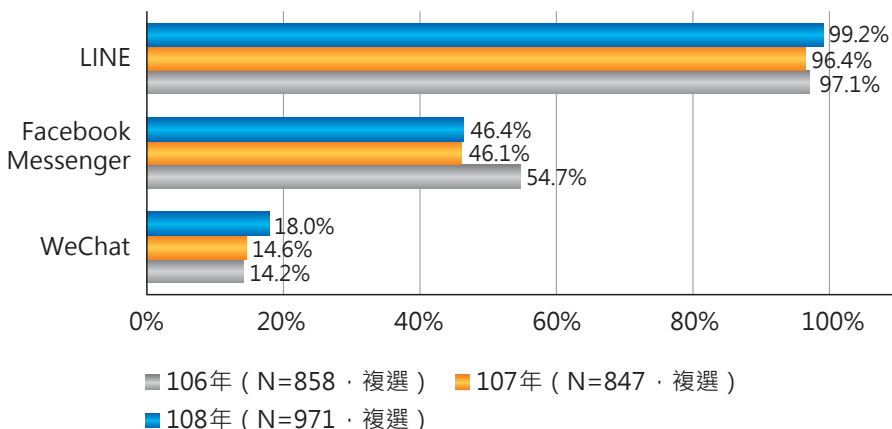
受訪者或家中成員有沒有使用過網路進行語音通話



Base：知道網路可進行語音通話者

註：106年不知道3.6%、拒答0.1%；107年不知道1.2%；108年不知道0.2%。

受訪者或家人有使用過哪些網路電話服務（前三名）



Base：受訪者或家中成員有使用過網路語音通話者

註：106年不知道0.1%、拒答0.2%；107年不知道0.6%；108年不知道0.3%。

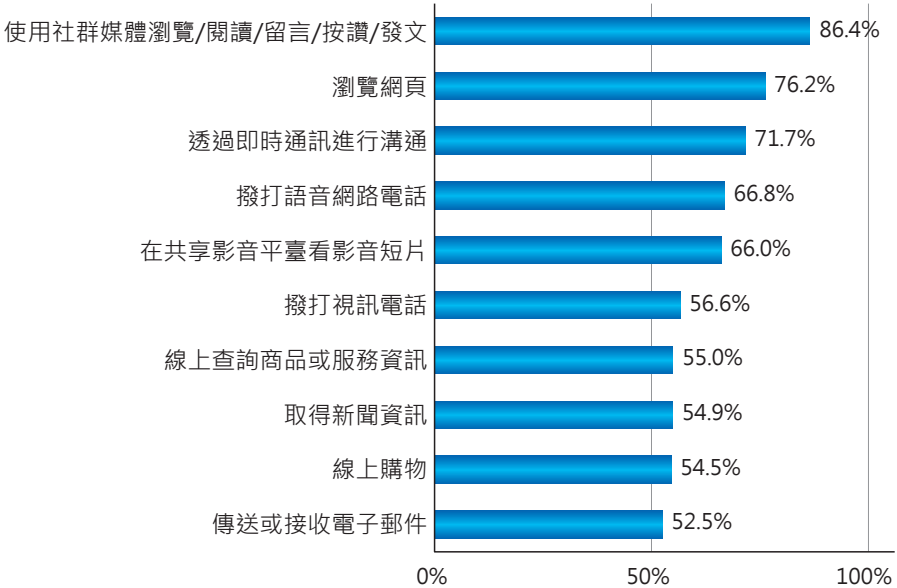


108年通訊市場調查

手機連網最愛使用社群媒體

108年我國16歲以上民眾使用手機連網從事的活動，以使用社群媒體瀏覽/閱讀/留言/按讚/發文所占比例最高，達86.4%，瀏覽網頁（76.2%）、透過即時通訊進行溝通（71.7%）比例亦達7成以上。

108年民眾使用手機連網從事的活動



Base：主要使用手機為智慧型手機者（N=1,017）

註1：此題係將「民眾使用手機連網從事的查詢活動」、「民眾使用手機連網從事的社交或溝通活動」、「民眾以手機連網使用的網路服務」、「民眾以手機連網從事的行為」四題之選項重新排序

註2：「民眾使用手機連網從事的查詢活動」不知道0.8%、「民眾使用手機連網從事的社交或溝通活動」不知道0.4%、「民眾以手機連網使用的網路服務」不知道1.9%、「民眾以手機連網從事的行為」不知道0.6%



www.ncc.gov.tw



國家通訊傳播委員會
National Communications Commission