



國家通訊傳播委員會
National Communications Commission



109 通訊市場調查

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。

本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。

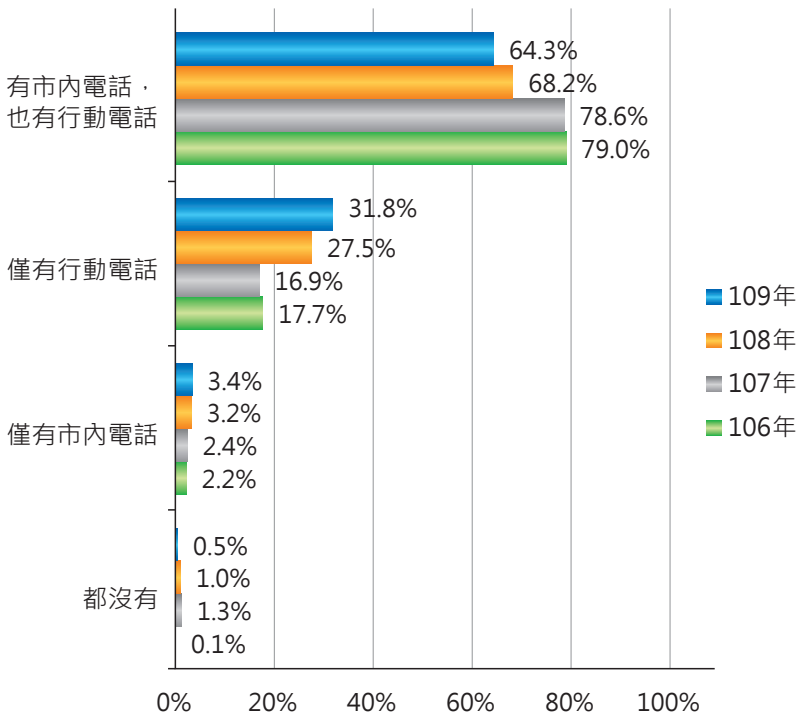
- 調查名稱：109年通訊市場調查
- 調查對象：16歲及以上民眾（民國93年12月31日以前出生）
- 調查方式：面訪調查
- 調查時間：109年4月15日至6月5日
- 樣本規模：1,103份有效樣本
- 抽樣誤差：在95%信心水準下，抽樣誤差 $\pm 3\%$



● 僅使用行動電話者突破3成

關於我國家戶電話使用情形，多數民眾皆以均有使用市內電話和行動電話為主，但比例自106年的79%逐年下降至109年的64.3%；反之，僅使用行動電話者占比自106年的17.7%上升至109年的31.8%，已突破3成。

106-109年家戶電話使用情形



Base：106年N=1,131；107年N=1,068；108年N=1,115；109年N=1,103（所有受訪者）

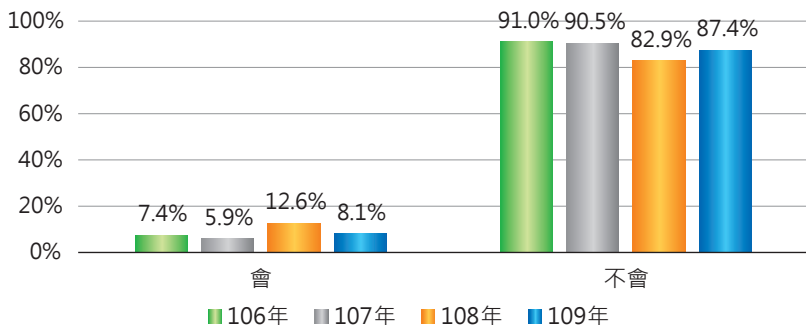
註：106年不知道0.7%、拒答0.3%；107年不知道0.7%、拒答0.1%



● 家中有訂閱市內電話者大多不考慮取消該服務

目前我國家中有訂閱市內電話的民眾，多數未來12個月內皆不考慮取消該服務，打算取消的比例除108年達12.6%外，106、107和109年占比皆不到1成。若有考慮取消市內電話服務者，打算取消的原因連續4年皆以「以行動電話取代即可」居冠，且其占比自106年的68.2%逐年上升至109年的85.9%。

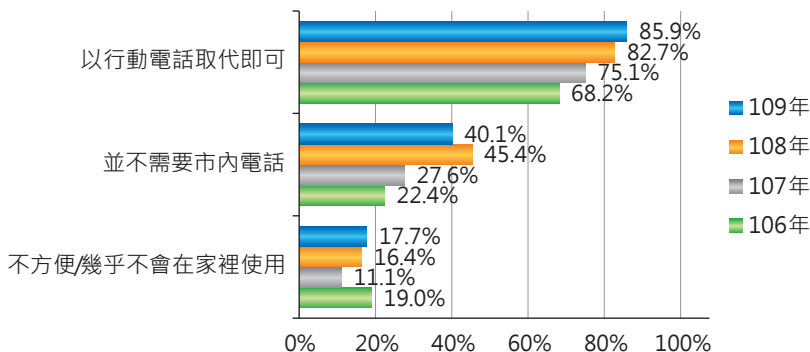
106-109年未來12個月內家中取消市內電話服務可能性



Base：106年N=919；107年N=865；108年N=796；109年N=747（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%；109年不知道4.5%

106-109年打算取消家中市內電話服務之原因（前三名）



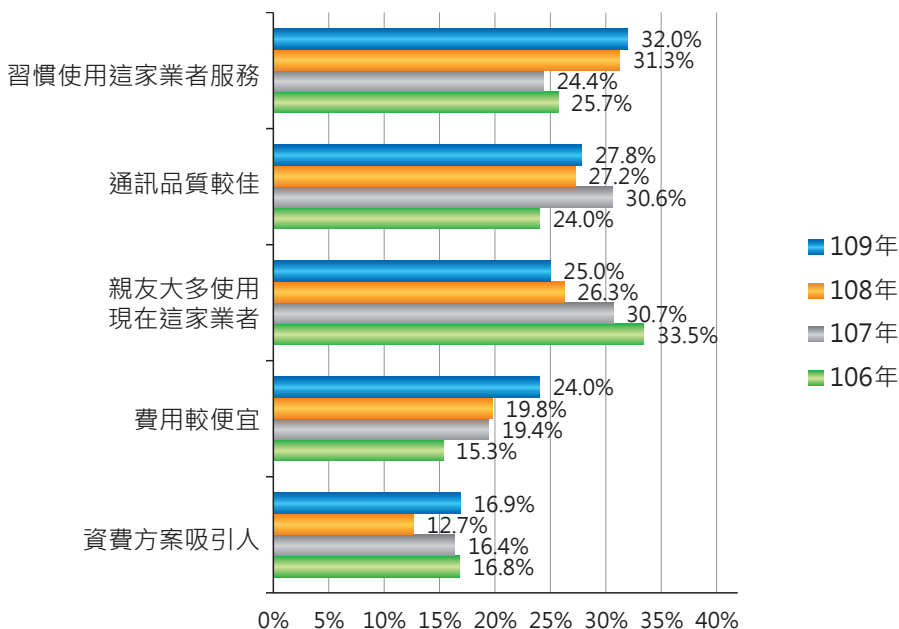
Base：106年N=68；107年N=51；108年N=100；109年N=60（複選；有使用市內電話者，且未來12個月打算取消者）

註：106年其他1%；107年其他1%、不知道2.6%；108年其他1.2%；109年其他6%

● 習慣仍為民眾選用行動電話業者最主要原因

關於我國16歲以上民眾選用目前使用之行動電話業者原因，106、107年原係以「親友大多使用這家業者」居冠，但其占比逐年下降，於108、109年改由「習慣使用這家業者服務」取代成為第一；「通訊品質較佳」則係自107年起皆位居第二。

106-109年選用目前使用之行動電話業者原因 (前五名)



Base：106年N=1,093；107年N=1,009；108年N=1,070；109年N=1,045（複選；有使用行動電話，且知道由哪家業者提供服務者）

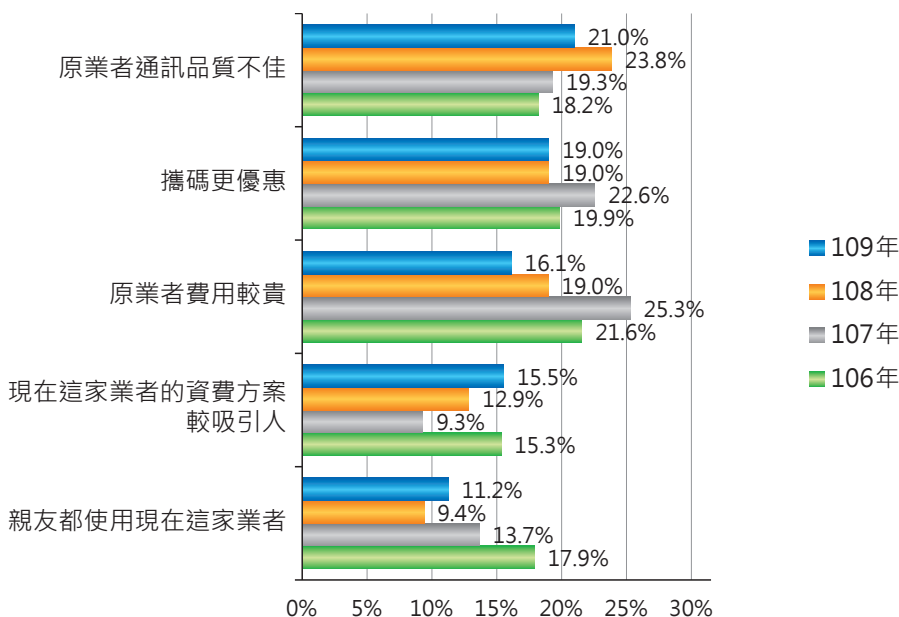
註：106年不知道2.1%、其他1.4%、拒答0.3%；107年其他2.1%、不知道1.8%、拒答0.3%；108年其他4.3%、不知道1.4%



● 通訊品質為民眾更換業者之最大考量

我國16歲以上民眾若有更換行動電話業者，更換之最主要原因，106、107年原係以「原業者費用較貴」占比最高，但比例自107年起逐年下降；而「原業者通訊品質不佳」占比自106年的18.2%逐年提升至108年的23.8%，取代「原業者費用較貴」居冠，且109年比例雖略微下降至21%，仍排名第一。

106-109年更換最常使用行動電話業者之最主要原因（前五名）



Base：106年N=458；107年N=378；108年N=468；109年N=446（複選；有使用智慧型手機或傳統手機，且知道由哪家業者提供服務者）

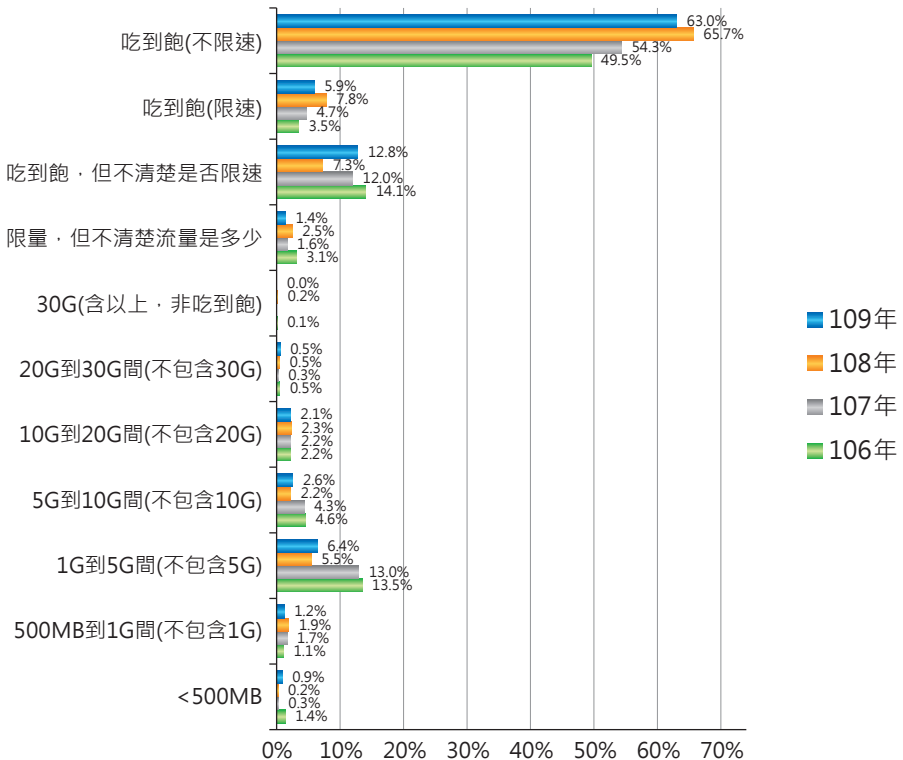
註：106年其他2.2%、不知道0.3%、拒答0.3%；107年其他1%、不知道2.2%；

108年其他1.7%、不知道3.6%；109年其他3.2%、不知道2.1%

吃到飽行動上網流量方案成首選

吃到飽的行動上網流量方案在我國蔚為流行，根據調查結果，我國16歲以上民眾採用吃到飽方案的比例，自106年的67.1%逐年上升至109年的81.7%（合計不限速、限速、不清楚是否限速），而採用限制流量方案者占比則自106年的26.5%逐年減少至109年的15.1%。

106-109年行動上網流量方案



Base：106年N=899；107年N=838；108年N=930；109年N=886（有使用行動電話，且手機資費方案可上網者）

註1：106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%；109年不知道3.1%

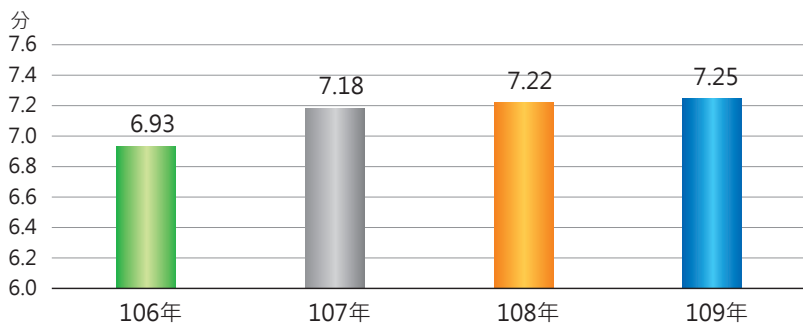
註2：圖中若有選項於特定年度未顯示數值，表示該年度未有受訪者填答該選項。



行動電話上網品質逐年提升

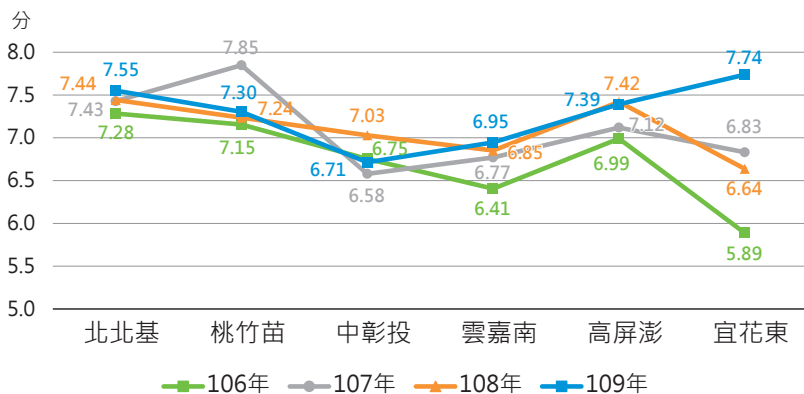
我國16歲以上民眾之行動電話上網品質滿意度，自106年的6.93分逐年上升至109年的7.25分。進一步觀察居住地區差異，可發現106-109年北北基、桃竹苗和高屏澎地區的行動電話上網品質滿意度皆相對較高，中彰投、雲嘉南和宜花東地區的滿意度則普遍較低，但宜花東地區滿意度於109年顯著提升至7.74分，超越其他地區居冠。

106-109年行動電話上網品質滿意度



Base：106年N=899；107年N=838；108年N=930；109年N=886（有使用智慧型手機或傳統手機，且手機資費方案可上網者）

106-109年行動電話上網品質滿意度之居住地區比較

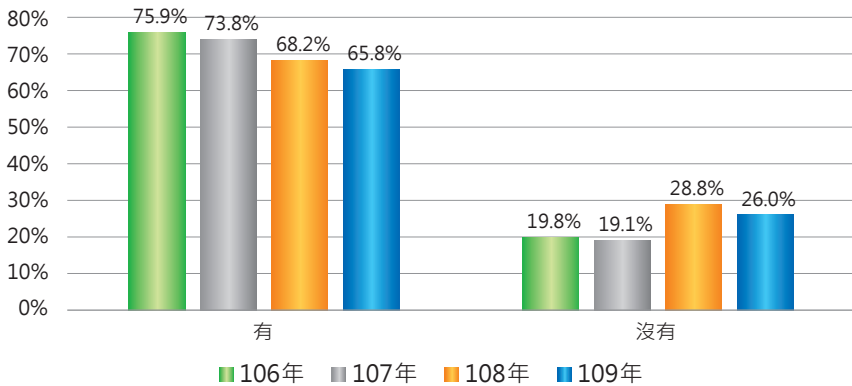


Base：106年N=899；107年N=838；108年N=930；109年N=886

● 家中有固網比例逐年下降

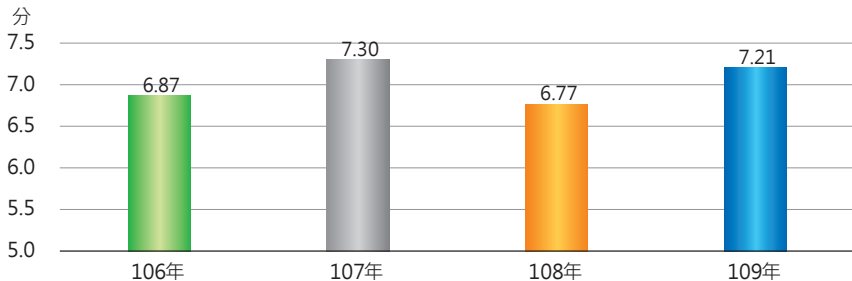
我國16歲以上民眾多數家中皆有固定網路，但比例自106年的75.9%逐年下降至109年的65.8%。而民眾家中固網使用品質滿意度，於106-109年間呈現波動趨勢，自106年的6.87分提升至107年的7.3分後，於108年下降至6.77分，並於109年再度提升至7.21分。

106-109年家中有沒有固定網路



Base：106年N=1,017；107年N=950；108年N=961；109年N=980（家中可以上網者）
註：106年不知道4%、拒答0.4%；107年不知道6.8%、拒答0.3%；108年不知道3%；
109年不知道8.2%

106-109年家中固網使用品質滿意度



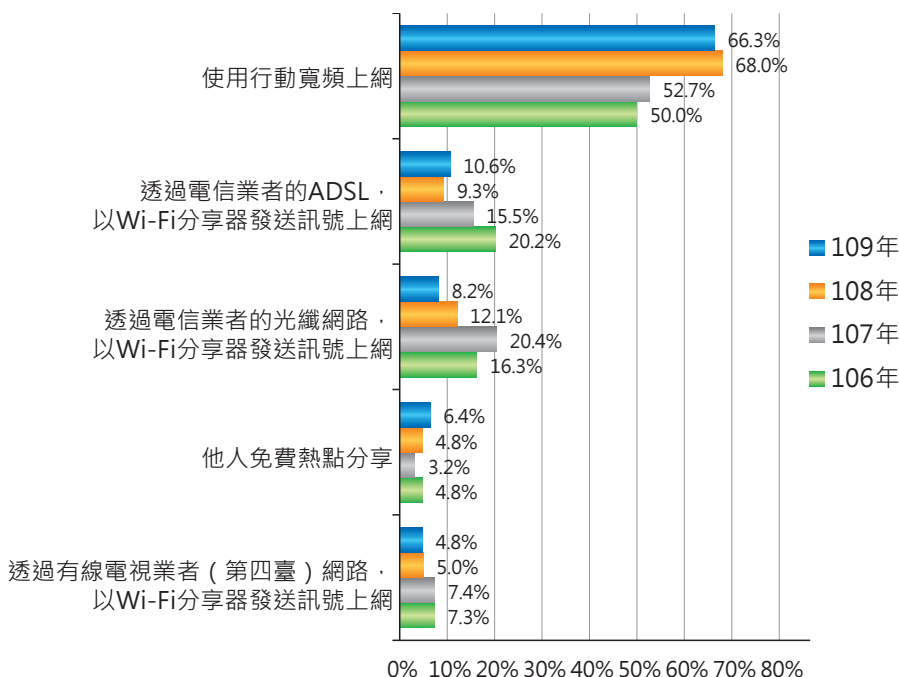
Base：106年N=772；107年N=702；108年N=655；109年N=645（家中有固定網路者）



● 在家最常使用4G行動寬頻上網

關於我國16歲以上民眾在家最常使用之上網方式，超過半數皆係使用行動寬頻上網，且比例自106年的50%上升至109年的66.3%；而民眾最常透過電信業者或有線電視業者的固網，以Wi-Fi分享器發送訊號上網的比例自108年出現較明顯下降。

106-109年在家最常使用之上網方式



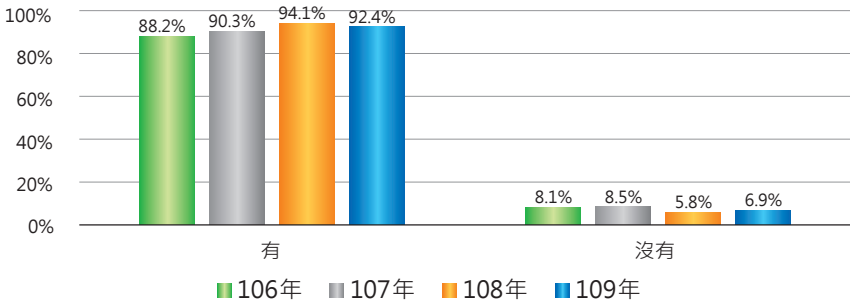
Base：106年N=951；107年N=669；108年N=912；109年N=940（家中有固定網路，且知道使用何種上網方式者）

註：106年其他0.5%、不知道1%；107年其他0.3%、不知道0.5%；108年其他0.9%；109年其他0.7%、不知道2.9%

● 網路語音通話蔚為流行

我國16歲以上民眾個人或家中成員大部分皆有使用過網路進行語音通話，比例自106年的88.2%上升至109年的92.4%。另詢問有使用過網路進行語音通話的民眾，所使用的服務為何，連續4年皆以LINE居冠，且占比皆超過9成5，其次為Facebook Messenger。

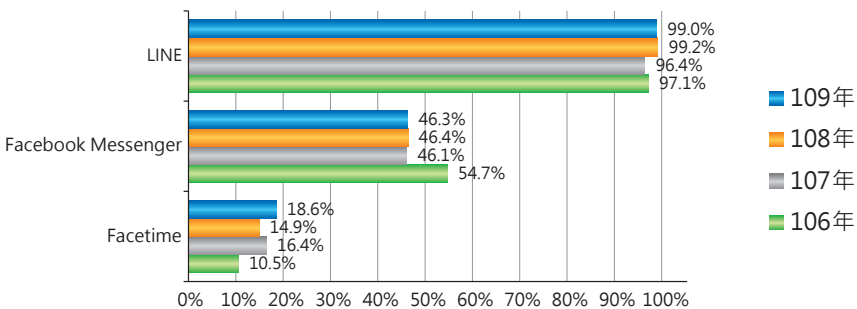
106-109年民眾個人或家中成員有沒有使用過網路進行語音通話



Base：106年N=973；107年N=937；108年N=1,032；109年N=1,024（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%；109年不知道0.7%

106-109年民眾個人或家中成員有使用過哪些網路通話服務（前三名）



Base：106年N=858；107年N=847；108年N=971；109年N=946（個人或家中成員有使用過網路語音通話者）

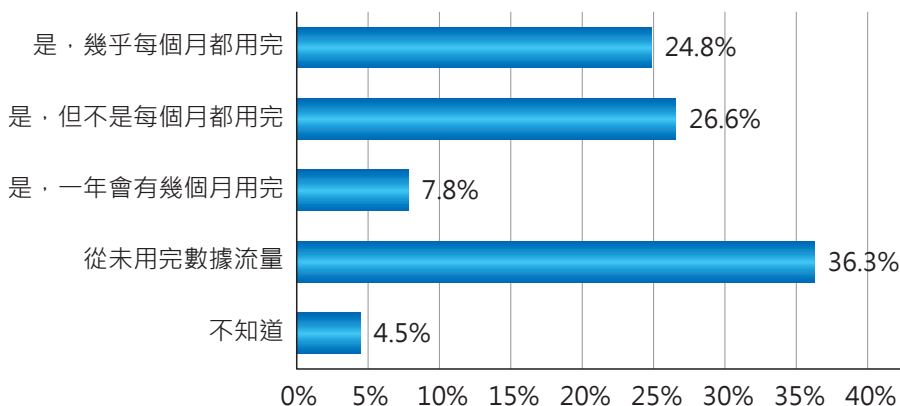
註：106年其他0.5%、不知道0.1%、拒答0.2%；107年其他0.1%、不知道0.6%；108年其他0.2%、不知道0.3%；109年其他0.2%、不知道0.2%



多數行動上網限量方案用戶未用罄數據流量

109年我國16歲以上民眾有使用手機者，行動上網採用限量方案之比例為15.1%，詢問其是否曾使用完手機的數據流量，以「從未用完數據流量」的36.3%占比最高，其次為「是，但不是每個月都用完」的26.6%，幾乎每個月都用完者則占24.8%。

109年是否曾使用完手機的數據流量

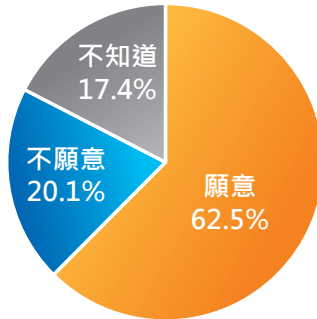


Base：N=134，單選（有使用智慧型手機或傳統手機，且手機行動上網為限量方案者）

● 民眾從4G轉換到5G服務意願高

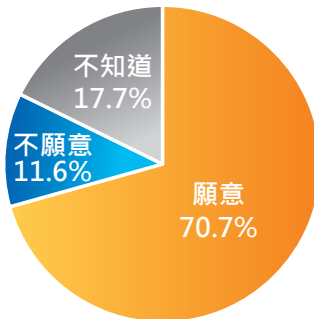
109年我國16歲以上民眾超過6成（62.5%）表示推出5G方案後，願意從4G轉換到5G服務；另因5G網路建置成本高昂，進一步詢問民眾若5G資費較4G高，其轉換服務之意願，仍有達7成（70.7%）表示願意轉換，可見民眾對5G網路期待之深。

109年民眾從4G轉換到5G服務的意願



Base：N=898，複選
(手機資費方案可上網者)

109年若未來我國5G資費較4G高，民眾從4G轉換到5G服務的意願



Base：N=561，複選
(願意從4G轉換到5G服務者)



www.ncc.gov.tw



國家通訊傳播委員會
National Communications Commission