國家通訊傳播委員會
National Communications Commission



113 通訊市場調查結果摘要

通訊開步走．匯流新紀元

前言

在數位匯流快速變化的時代下，消費者在通訊傳播市場之使用行為日益重要，對於通傳產業經營模式，帶動科技發展，更擴展至其他產業領域，於國家整體經濟之趨勢更是密不可分。

本調查參酌英國通訊傳播主管機關 Ofcom 關於通訊傳播市場消費者使用行為調查架構，搭配國內通傳產業發展現況，規劃通訊市場及傳播市場等 2 類產業調查，希冀透過具廣度、深度之調查與分析，客觀獲取消費者於通傳市場行為之偏好意向，同時掌握市場發展趨勢，提供調查與分析結果作為研擬相關法規與政策之參考。

今（113）年度調查摘要係綜整 106 至 109 年、112 年至 113 年相同問卷題項進行跨年度分析，並摘錄 113 年所新增之重要題項；110 年因疫情影響暫停調查一次，故無調查數據；111 年採電話訪查法，惟調查方法與歷年有所不同，故 111 年調查數據不宜直接與歷年數據進行比較，爰以註解形式補充說明之。

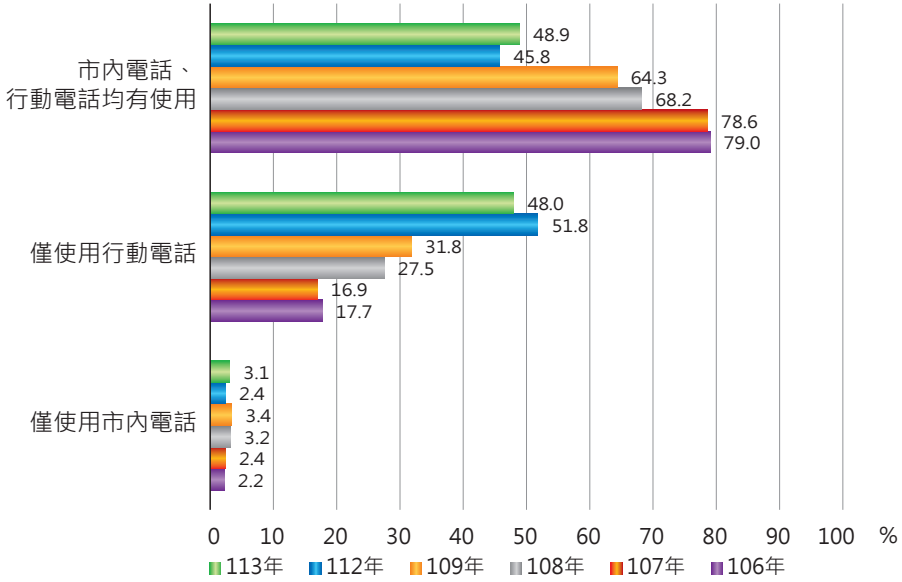
- 調查名稱：113 年通訊市場調查
- 調查對象：我國 16 歲及以上民眾（民國 97 年 12 月 31 日以前出生）
- 調查方式：面訪調查
- 調查時間：113 年 3 月 18 日至 5 月 4 日
- 樣本規模：1,145 份有效樣本（不包含金馬地區）
- 抽樣誤差：95% 的信賴水準下，抽樣誤差不超過 ±3%



民眾住處中均有使用市內電話及行動電話仍為主流

關於我國 16 歲以上民眾住處電話使用情形，「市內電話、行動電話均有使用者」比例自 106 年的 79%，逐年下降至 112 年的 45.8%，後於 113 年微幅上升至 48.9%，超越「僅使用行動電話者」。而「僅使用行動電話者」占比則從 106 年的 17.7%，逐年成長至 112 年的 51.8%，於 113 年微幅下降至 48%。「僅使用市內電話者」則於 113 年微幅上升至 3.1%。

106-113 年住處電話使用情形



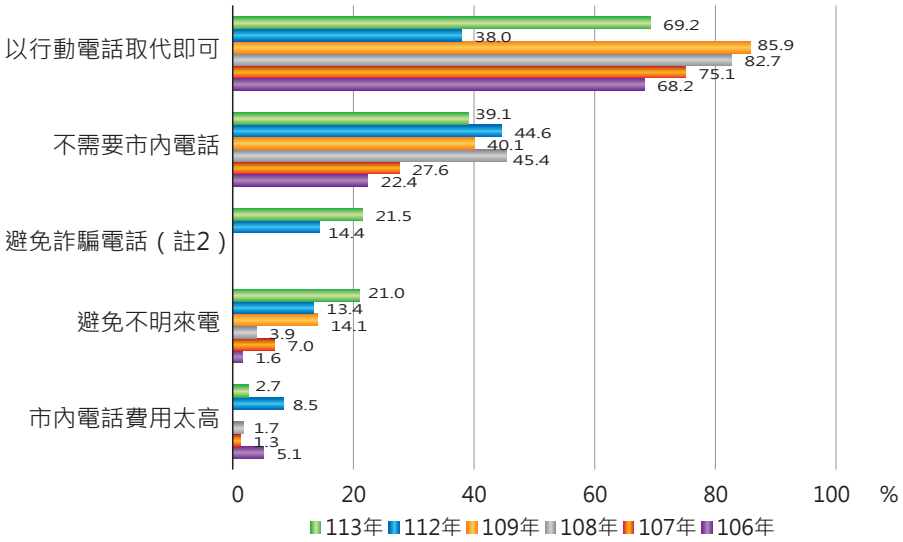
Base：106 年 N=1,131；107 年 N=1,068；108 年 N=1,115；109 年 N=1,103；112 年 N=1,053；113 年 N=1,145（單選，所有受訪者）。

註 1：106 年不知道 0.7%、拒答 0.3%；107 年不知道 0.7%、拒答 0.1%。
註 2：110 年因疫情影響暫停調查，故無數據。
註 3：111 年調查採電話訪查，因調查方法不同，無法與歷年面訪調查進行數據比較。

多數民眾不會取消市內電話；以行動電話取代為取消主因

我國 16 歲以上民眾未來一年內取消住處市內電話的可能性，多數民眾表示不會取消，比例自 106 年的 91% 微幅減少至 113 年的 87.6%。進一步分析未來一年內打算取消住處市內電話服務的原因，「以行動電話取代即可」雖自 109 年的 85.9% 大幅下降至 112 年的 38%，但於 113 年成長至 69.2%，仍為取消主因；而「不需要市內電話」比例自 106 年的 22.4% 成長至 113 年的 39.1%；「避免詐騙電話」比例則自 112 年的 14.4% 上升至 113 年的 21.5%。

106-113 年未來一年內打算取消住處市內電話服務的原因（前五名）



Base：106 年 N=68；107 年 N=51；108 年 N=100；109 年 N=60；112 年 N=43；113 年 N=33（複選，有使用市內電話，且未來一年內打算取消者）。

註 1：106 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%；112 年不知道 3.9%；113 年不知道 0%。

註 2：112 年新增選項「避免詐騙電話」，故無 106-109 年數據。

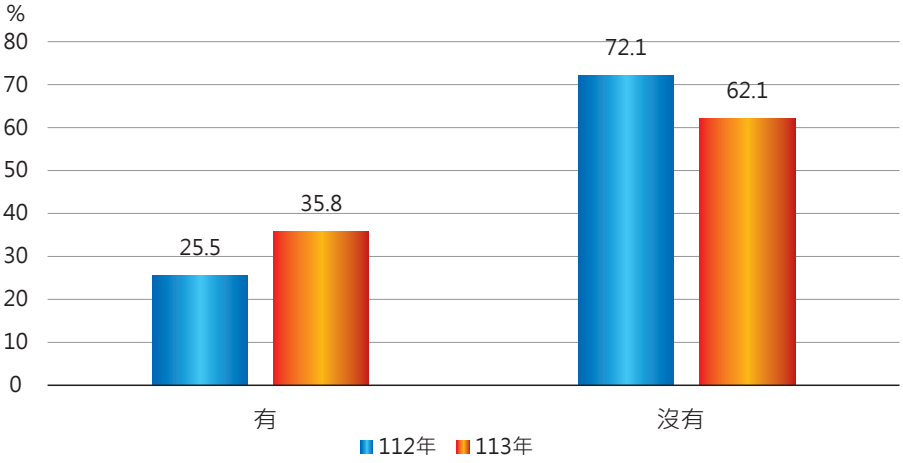
註 3：110 年因疫情影響暫停調查，故無數據。

註 4：111 年調查採電話訪查，因調查方法不同，無法與歷年面訪調查進行數據比較。

逾三成五之民眾已自4G轉換至5G服務

關於我國 16 歲以上民眾自 4G 轉換到 5G 服務情形，於 111 年新增題項調查。民眾「有」從 4G 轉換到 5G 服務比例自 112 年 25.5% 上升至 113 年 35.8%，未轉換比例則自 112 年 72.1% 下降至 113 年 62.1%。

112-113 年從 4G 轉換到 5G 服務情形



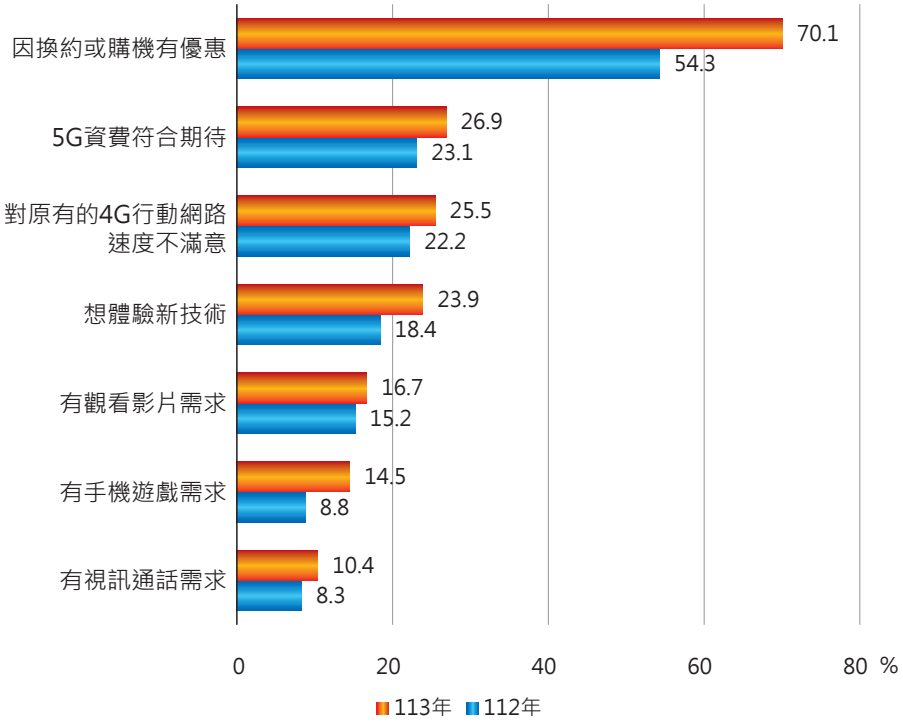
Base：112 年 N=1,037；113 年 N=1,129（單選，有使用手機者）。

註 1：112 年不知道 2.4%；113 年不知道 2.1%。
註 2：本題為 111 年新增題項，故無 106-109 年數據。
註 3：110 年因疫情影響暫停調查，故無數據。
註 4：111 年調查採電話訪查，因調查方法不同，無法與歷年面訪調查進行數據比較。

多數民眾轉換至5G服務主因係為換約或購機優惠

進一步調查民眾自 4G 轉換到 5G 服務之原因，於 112 年至 113 年，民眾轉換至 5G 的原因皆以「因換約或購機有優惠」為主，比例自 54.3% 上升至 70.1%，其次為「5G 資費符合期待」，比例自 112 年的 23.1% 上升至 26.9%。

112-113 年從 4G 轉換到 5G 服務的原因

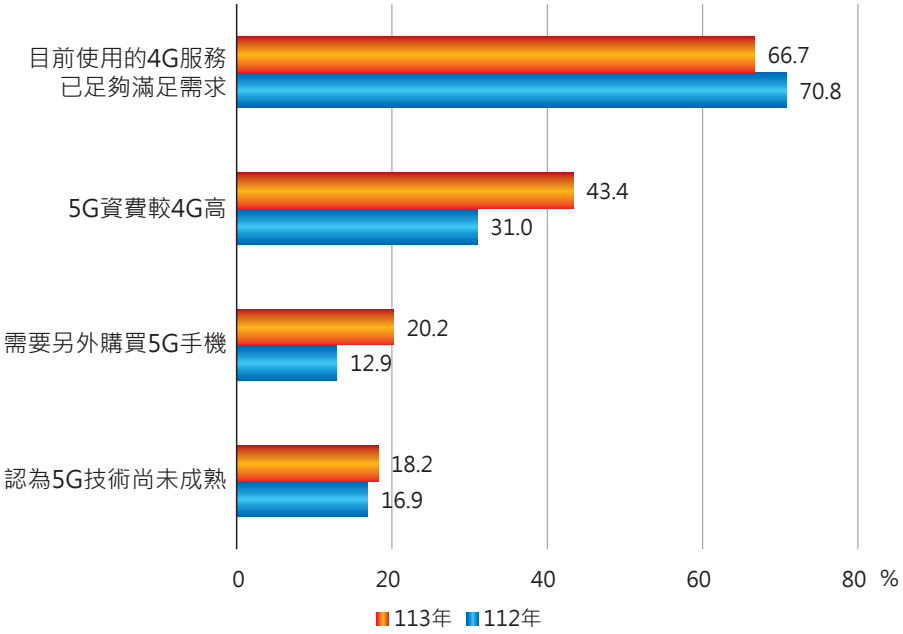


Base：112 年 N=264；113 年 N=404（複選，有使用手機，且有從 4G 轉換到 5G 服務者）。

註 1：112 年不知道 1.7%；113 年其他 1.3%、不知道 1.8%。
註 2：本題為 111 年新增題項，故無 106-109 年數據。
註 3：110 年因疫情影響暫停調查，故無數據。
註 4：111 年調查採電話訪查，因調查方法不同，無法與歷年面訪調查進行數據比較。

另一方面，民眾尚未自4G轉換到5G服務之原因，於112年至113年皆以「目前使用的4G服務已足夠滿足需求」為主要原因，但比例自112年的70.8%微幅下降至66.7%，其次為「5G資費較4G高」，比例自112年的31%上升至43.4%。

112-113年尚未從4G轉換到5G服務的原因



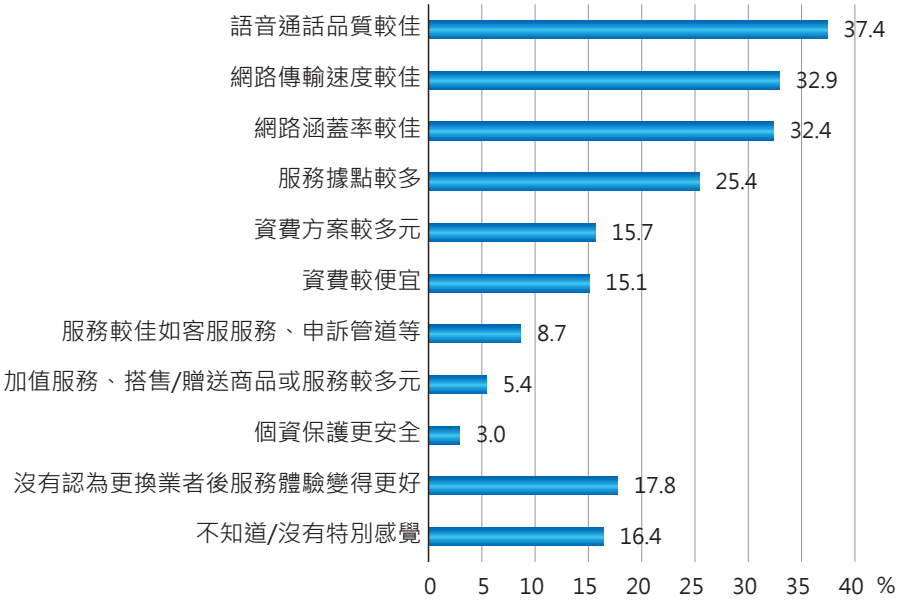
Base：112年N=748；113年N=702（複選，有使用手機，且尚未從4G轉換到5G服務者）。

註1：112年其他1.1%、不知道1.9%；113年其他1%、不知道1.2%。
註2：本題為111年新增題項，故無106-109年數據。
註3：110年因疫情影響暫停調查，故無數據。
註4：111年調查採電話訪查，因調查方法不同，無法與歷年面訪調查進行數據比較。

電信合併新三雄後，多數民眾認為服務體驗維持原有品質

於 113 年新增題項，調查我國 16 歲以上民眾原為台灣之星 / 亞太電信用戶轉換到台灣大哥大 / 遠傳電信後服務體驗情形，認為變得更佳的服務項目，以「語音通話品質較佳」（37.4%）比例最高，其次為「網路傳輸速度較佳」（32.9%）。

113 年更換行動電話業者後變得更佳的服務項目

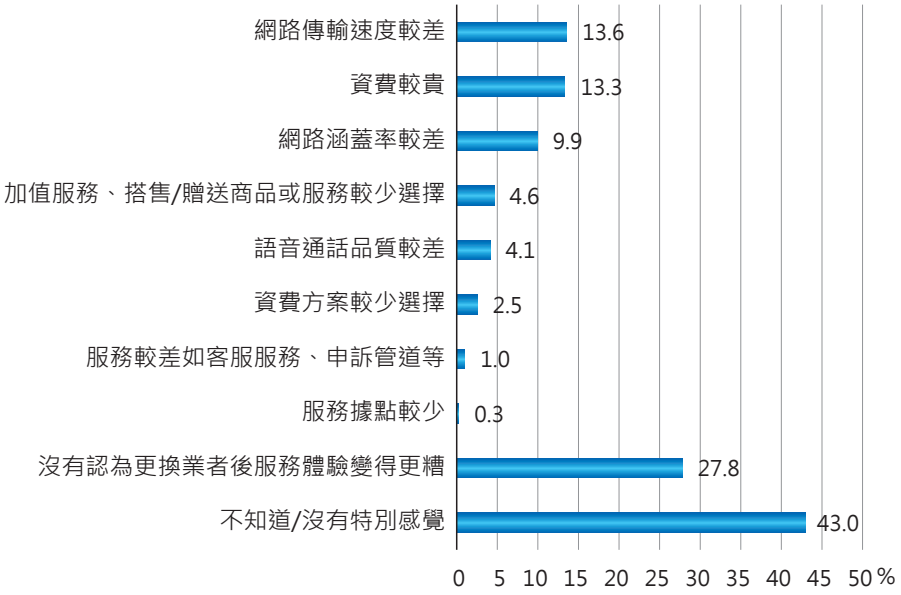


Base: N=87（複選，有使用手機、知道由哪家業者提供服務，且因台灣之星或亞太電信併入台灣大哥大或遠傳電信而轉換業者）。

註 1：本題為 113 年新增題項，故無 106-109 年、111-112 年數據。
註 2：110 年因疫情影響暫停調查，故無數據。

認為變得更糟的服務項目，多數民眾表示不知道或沒有特別感覺（43%），其次為「沒有認為更換業者後服務體驗變得更糟」（27.8%），其中認為服務項目可再加強者，以「網路傳輸速度較差」（13.6%）比例最高。

113 年更換行動電話業者後變得更糟的服務項目



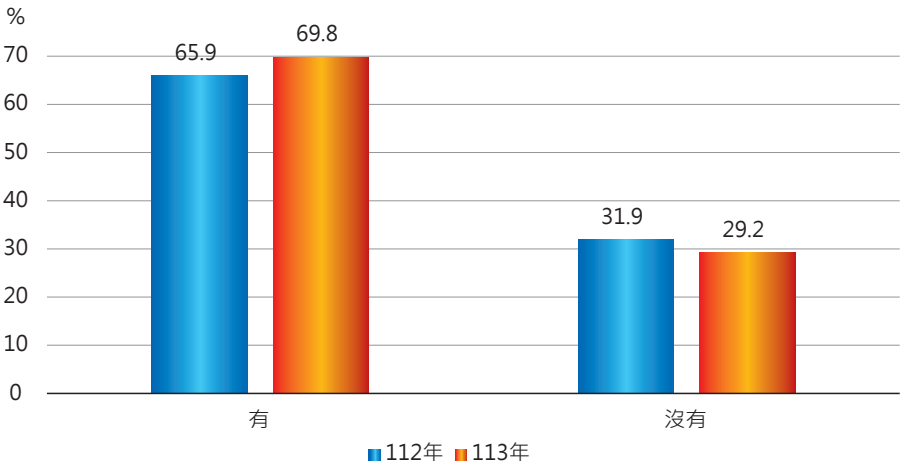
Base: N=87（複選，有使用手機、知道由哪家業者提供服務，且因台灣之星或亞太電信併入台灣大哥大或遠傳電信而轉換業者）。

註 1：本題為 113 年新增題項，故無 106-109 年、111-112 年數據。
註 2：110 年因疫情影響暫停調查，故無數據。

民眾遇過疑似電信網路詐騙之比例略升

112 年新增題項調查我國民眾遭遇疑似電話詐騙或網路詐騙情形，比例自 112 年的 65.9% 上升至 113 年的 69.8%，113 年僅 29.2% 沒有遇過。

112-113 年遭遇疑似電信網路詐騙情形



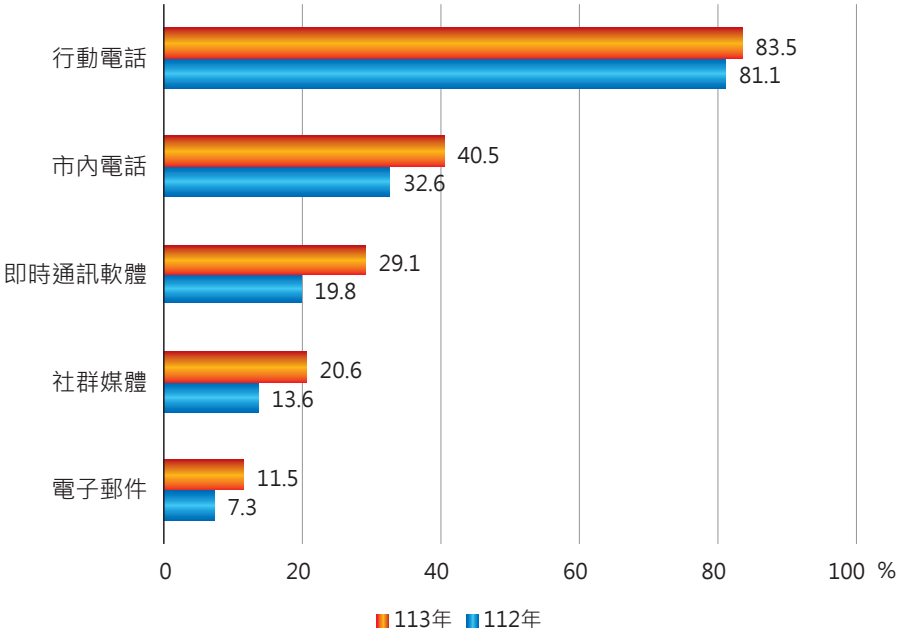
Base：112 年 N=1,053；113 年 N=1,145（單選，所有受訪者）。

註 1：112 年不知道 2.1%；113 年不知道 1.0%。
註 2：本題為 112 年新增題項，故無 106-109 年、111 年數據。
註 3：110 年因疫情影響暫停調查，故無數據。

行動電話為接收詐騙之主要媒介或管道

112 年新增題項，調查有遇過電話詐騙或網路詐騙者，係透過「行動電話」接收到詐騙為主，比例自 112 年的 81.1% 提升至 113 年的 83.5%，其次則為「市內電話」，比例自 112 年的 32.6% 上升至 113 年的 40.5%，「即時通訊軟體」及「社群媒體」占比亦有上升趨勢。

112-113 年接收到詐騙的管道（前五名）



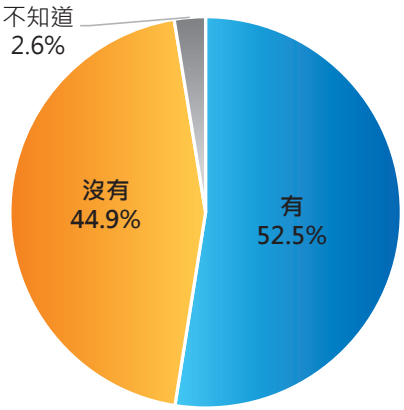
Base：112 年 N=694；113 年 N=799（複選，有遇過電話詐騙或網路詐騙者）。

註 1：112 年不知道 0.3%；113 年不知道 0.1%。
註 2：本題為 112 年新增題項，故無 106-109 年、111 年數據。
註 3：110 年因疫情影響暫停調查，故無數據。

逾五成民眾有使用過人工智慧（AI）服務

113 年新增題項，調查我國民眾人工智慧（AI）服務（例如智慧導航、生物辨識解鎖、聊天機器人、語音輸入打字、語言翻譯、ChatGPT、AI 生成圖片）使用情形，結果顯示超過半數民眾（52.5%）有使用過人工智慧（AI）服務，未使用過比例為 44.9%。

113 年人工智慧服務使用情形



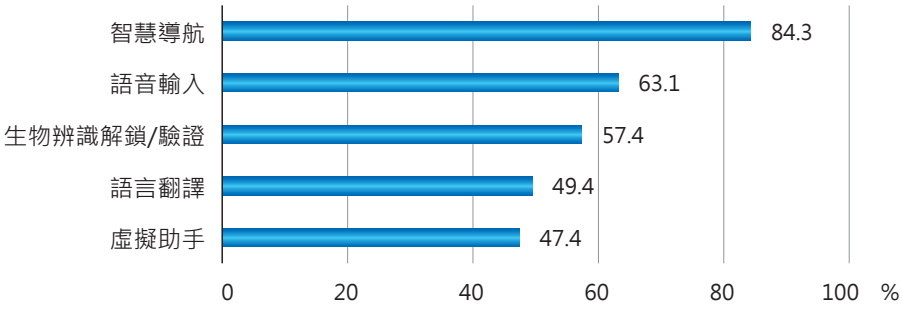
Base：N=1,145（單選，所有受訪者）。

註 1：本題為 113 年新增題項，故無 106-109 年、111-112 年數據。
註 2：110 年因疫情影響暫停調查，故無數據。

民眾使用人工智慧（AI）服務主要為智慧導航

113 年新增題項，進一步詢問民眾於日常生活面使用過的人工智慧（AI）服務，以「智慧導航」（84.3%）為主，其次為「語音輸入」（63.1%）、「生物辨識解鎖 / 驗證」（57.4%）；於工作面，使用過的服務同樣以「智慧導航」（55.2%）比例最高，「生物辨識解鎖 / 驗證」（34.4%）和「語音輸入」（34.3%）亦排名前三。

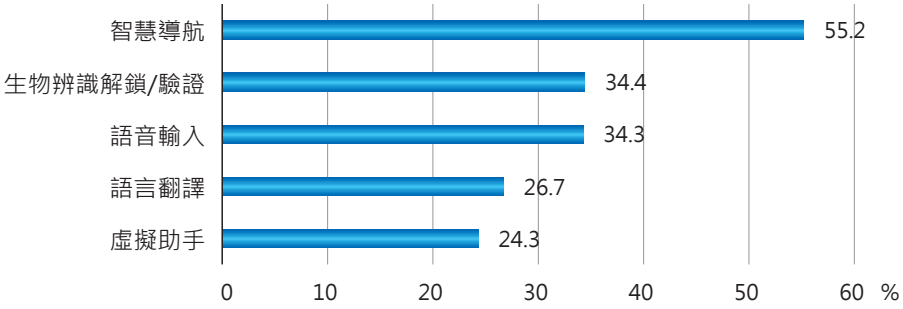
113 年民眾日常生活面使用過的人工智慧服務（前五名）



Base：N=601（複選，有使用過人工智慧服務使用者）。

註 1：本題為 113 年新增題項，故無 106-109 年、111-112 年數據。
註 2：110 年因疫情影響暫停調查，故無數據。

113 年民眾工作面使用過的人工智慧服務（前五名）



Base：N=601（複選，有使用過人工智慧服務使用者）。

註 1：本題為 113 年新增題項，故無 106-109 年、111-112 年數據。
註 2：110 年因疫情影響暫停調查，故無數據。

www.ncc.gov.tw

國家通訊傳播委員會
National Communications Commission