

# Kuluttajien taloudellinen osaaminen 2000-luvulla



Liisa Peura-Kapanen  
Anu Raijas



KESKUSTELUALOITTEITA 38 • 2009

# **KULUTTAJIEN TALOUDELLINEN OSAAMINEN 2000-luvulla**

Liisa Peura-Kapanen • Anu Raijas



Kuluttajatutkimuskeskus, keskustelualoitteita 38 • 2009

**Kuluttajien taloudellinen osaaminen 2000-luvulla**  
Liisa Peura-Kapanen, Anu Raijas

Julkaisija / Utgivare / Publisher  
Kuluttajatutkimuskeskus  
Kaikukatu 3, 00530 Helsinki  
PL 5, 00531 Helsinki  
Puh. 010 605 9000  
Faksi (09) 876 4374  
[www.kuluttajatutkimuskeskus.fi](http://www.kuluttajatutkimuskeskus.fi)

Kannen kuva: [istockphoto.com/](http://istockphoto.com/)

# SISÄLLYS

1	KULUTTAJIEN TALOUDELLINEN TOIMINTAYMPÄRISTÖ 2000-LUVULLA.....	1
2	MITÄ TALOUDELLINEN OSAAMINEN ON?.....	3
3	TALOUDELLISTA OSAAMISTA KOSKEVA TUTKIMUS 2000-LUVULLA.....	6
3.1	Taloudenhallinta yleisesti.....	6
3.2	Taloutta uhkaavien riskien tuntemus ja hallinta.....	7
3.3	Taloudellinen tietämys ja käsitykset .....	8
3.4	Luoton käyttö, maksuvaikeudet ja velkaantuminen .....	8
3.5	Riskiryhmä nuoret.....	10
4	TULEVAISUUDEN HAASTEITA TUTKIMUKSELLE .....	12
	LÄHTEET .....	14



# 1 KULUTTAJIEN TALOUDELLINEN TOIMINTAYMPÄRISTÖ 2000-LUVULLA

Kuluvaa vuosikymmentä on leimannut voimakas talouden kasvu sekä vuoden 2008 lopulla finanssikriisistä alkanut taantuma. Talouden ja markkinoiden kehitys on vaikuttanut merkittävästi kotitalouksien taloudellisiin toimintaedellytyksiin. Lomautusten ja irtisanomisten johdosta Suomessa oli maaliskuussa 2009 yli neljännesmiljoona työtöntä työnhakijaa; työttömyysaste oli tuolloin 8,3 prosenttia (TEM, Työllisyyskatsaus 4/2009). Toukokuun 2009 kuluttajabarometrin (Tilastokeskus 2009) mukaan kuluttajien luottamus talouteen oli vahvistunut selvästi. Kuluttajien odotukset Suomen taloudesta olivat kohonneet pitkästä ajasta. Myös arviot työttömyyskehityksestä kohenivat, vaikka ne pysyivätkin synkkinä. Monet työlliset kokivat toukokuussa uhkaa työttömyyden kohdentumisesta itselleen. Toisaalta kuluttajat arvioivat säästämismahdollisuudet hyväksi ja oma talous näytti valoisalta. Toukokuussa ajankohtaa pidettiin aiempaa otollisempaa varsinkin erilaisten kestotavaroiden hankkimiselle ja myös lainanotolle. (Tilastokeskus 2009.)

Kuluttajat ovat velkaantuneet 2000-luvulla huomattavasti. Vuonna 2008 velkaantumistaso nousi uuteen ennätykseen, 103 prosenttiin käytettävissä olevista tuloista (VM, Taloudellinen katsaus, kevät 2009). Asuntokunnista 58 prosentilla oli tuolloin velkaa (Tilastokeskus, Velkaantumistilasto 2008). Myös velkaantumisen luonne on muuttunut: asuntoluotot ovat kasvaneet määrältään ja lainaajat pidentyneet. Keskimääräinen asuntolaina esimerkiksi lapsiperheillä on yli 100 000 euroa ja laina-aika 19 vuotta. (Finanssialan Keskusliitto, FKL 2009a). Vuonna 2005 alkanut korkojen nousu kääntyi laskuun kesällä 2008. Finanssikriisin johdosta pankkien varainhankinnan kustannukset ovat nousseet ja ne näkyvät kotitalouksille kasvaneina lainamarginaaleina. (Suomen Pankki, Rahoitusmarkkinaraportti 1/2009). Osa kotitalouksista on ottanut niin suuren velkataakan, että sen kanssa joudutaan ongelmiin, jos oma toimeentulo ratkaisevasti heikkenee. Esimerkiksi Rahoitustarkastus

(2008) on ennakoanut maksuvaikeuksien kasvua ja asuntoluottokannan laadun heikkenemistä.

Kuluttajien ylivelkaantuminen on kuitenkin ollut pitkälti seurausta kulutusluottojen tarjonnan ja kysynnän kasvusta. Kulutusluottojen tarjonta ulottuu pankkien tarjoamista vakuudellisista vaihtoehtoista puhelimitse saataviin pikavippeihin. Kauppojen keskusliikkeiden ja yksittäisten kauppojen korttiluottojen saatavuus on helppoa ostostenteon yhteydessä; niitä usein jopa kuluttajille tyrkytetään. Kulutusluottojen korkohaitari on laaja: vakuudettomien kulutusluottojen todelliset vuosikorot vaihtelivat vuonna 2008 jopa 7 ja 30 prosentin välillä (FKL 2009b). Lisäksi korttien käyttömaksut voivat olla kuluttajalle useita satoja euroja vuodessa, jos kuluttajilla on yhtä aikaa useita kortteja käytössä. Uusi ilmiö kulutusluotto-markkinoilla ovat muutama vuosi sitten yleistyneet pikavipit. Niitä tarjosi vuonna 2008 noin 50 yritystä. Pikavippejä otetaan vuosittain yli miljoona kappaletta ja niiden korko- ja muut kulut ovat keskimäärin 24 prosenttia myönnetyn lainan suuruudesta. (Kannas 2008.)

Velkaantumisen vaikutuksia on lieventänyt kotitalouksien lisääntynyt varallisuus 2000-luvulla. Valtaosa varallisuudesta, noin 70 prosenttia, on kiinni asunnoissa, joita usein on hankittu velkarahalla. Asuntovarallisuuden arvoa on laskenut asuntojen hintojen kääntyminen laskuun (Suomen Pankki, Rahoitusmarkkinaraportti 1/2009). Rahoitusvarallisuutta suomalaisilla on säästö- ja sijoitustileillä, rahastoissa, osakkeissa sekä eläkevaikutuksissa. Vuonna 2008 myös rahoitusvarallisuuden arvo kääntyi laskuun (FKL 2009). Yleisen sijoitusmarkkinoiden epävarmuuden ja osakkeiden arvon laskun seurauksena kuluttajien käyttäytyminen sijoitusmarkkinoilla on muuttunut. Kuluttajat ovat muun muassa siirtäneet rahaa lyhyen koron rahastoista määräaikaisille tileille. Taantuma on lisännyt yleisesti kuluttajien säästämishalukkuutta.

Varallisuuden hallinnassa tarvittavat taidot ja osaaminen ovat monille suomalaisille uusi asia. Varallisuuden kasvattaminen on haastavaa, kun

uusia, entistä monimutkaisempia sijoitusinstrumentteja on tullut rahoitusmarkkinoille. Kuluttajille sijoittamista koskevat päätökset usein vaikeita, ja kuluttajien mielenkiinto ja taidot tehdä sijoituspäätöksiä vaihtelevat (Sunikka ja Peura-Kapanen 2008). Myös pankkien sijoitusneuvojen osaamistaso vaihtelee (Järvinen ja Lehtinen 2008). Kuluttajien käyttäytymistä on selitetty sijoitusmarkkinoita tutkivan behavioural finance -taloustieteen ilmiöinä, kuten ylikuottavaisuutena (overconfidence) ja henkisenä kirjanpitona (mental accounts). Tosin vuoden 2008 lopulla tullut osakekurssien lasku tuli yllättäen myös sijoitusneuvonnan ammattilaisille. Mikäli varallisuuden kasvattaminen on tehty lainarahalla, seuraukset ovat voineet olla tuhoisat. Tilanne on huolestuttava myös niillä kuluttajilla, joita varallisuuden arvon lasku koskettaa tilanteessa, jossa varallisuutta pitäisi realisoida.

Varallisuus ja velat ovat jakaantuneet epätasaisesti. Lähes puolella kotitalouksista, lähinnä eläkeläisillä, ei ole ollenkaan velkaa, kun taas nuorilla perheillä velkaa on tuloihin nähden runsaasti. Myös varallisuus on jakautunut epätasaisesti. Niiden talouksien määrä, joilla on paljon velkaa, mutta vähän varallisuutta, on kasvanut viime vuosina. (VM, Taloudellinen katsaus, kevät 2009). Uusi ilmiö suomalaisessa yhteiskunnassa on ollut taloudellinen eriarvoistuminen: vaurastuneiden talouksien rinnalle on muodostunut huomattava joukko pienituloisia ja toimeentulo-ongelmista kärsiviä (Raijas ym. 2009).

Taloudellinen toimintaympäristö monimutkaistuu jatkuvasti. Tällöin kuluttajilta vaaditaan taloudellisen osaamisen jatkuvaa päivitystä, ja heidät velvoitetaan ottamaan itse selvää taloudellisista sitoumuksistaan. Kuluttajilla on aiempaa suurempi vastuu taloudellisten asioidensa hoitamisesta. Lisäksi kuluttajilta edellytetään taidollista ja tiedollista pääomaa varustautua erilaisiin riskeihin,

myös sellaisiin, jotka aiemmin nähtiin hyvinvointivaltion tehtäväksi.

Kuluttajien edellytetään seuraavan ja ymmärtävän kansantaloudessa ja markkinoilla tapahtuvia muutoksia sillä tarkkuudella, että he kykenisivät tarvittaessa reagoimaan niihin omassa talouksaan. Talouden hallinnan merkitys korostuu erityisesti kansantalouden taantumassa. Monessa taloudessa taantuma tai lama on merkinnyt vähintään kulutuksen sopeuttamista ja uudelleenarviointia, usein myös asuntolainojen uudelleen järjestelyjä ja pahimmassa tapauksessa kulutusluoton ottamista taloutta paikkaamaan. Useimmat kotitaloudet osavat sopeuttaa oman taloutensa siten, että ne selviytyvät talouden laskusuhdanteissa. ETLAn kyselyn (Ali-Yrkkö ym. 2008) mukaan neljä kymmenestä taloudesta on tinkinyt kulutuksestaan meneillään olevan taluskriisin takia. Joillakin oman talouden sopeuttaminen ei syystä tai toisesta onnistu. Tämä voi johtua esimerkiksi siitä, että etukäteen hankittuja taloudellisia puskureita ei ole ollut käytettävissä tai menojen pienentäminen epäonnistuu. Joka viides talous ei esimerkiksi oman käsityksensä mukaan pysty säästämään tulevan vuoden aikana (Tilastokeskus, Kuluttajabarometri 5/2009). Tänä päivänä kotitalouksien taloudellinen ja sosiaalinen tukiverkosto on hyvin heikko, mikä tekee kotitalouksista hyvin haavoittuvaisia.

Tässä keskustelualoitteessa luomme katsauksen talouden hallintaa tai taloudellista osaamista koskevaan tutkimukseen 2000-luvulla sekä arvioimme tutkimusten perusteella, miten hyvin tutkimukset kuvaavat kuluttajien taloudellista osaamista ja kuluttajien valmiuksia selvitä taloudellisissa ongelmissa. Aluksi, luvussa 2, avaamme aihealueen käsitteitä talouden hallinta ja taloudellinen kyvykyys. Luvussa 3 käydään läpi aihealueeseen liittyviä tutkimuksia keskittyen uusimpiin tutkimuksiin ja selvityksiin. Lopuksi arvioimme, minkälaisia katvealueita tutkimuksessa tällä aihealueella on ja miten talouden hallinnan tutkimusta tulisi suunnata.

## 2 MITÄ TALOUDELLINEN OSAAMINEN ON?

Tarkastelemme tässä raportissa kuluttajien taloudellista osaamista kahden käsitteen, talouden hallinta ja taloudellinen kyvykkyys, avulla.

Kuluttajien ja kotitalouksien taloudellista käyttäytymistä ja mukautumista yhteiskunnassa tapahtuviin taloutta koskeviin muutoksiin on kuvattu talouden hallinnalla. Yleisessä kielenkäytössä talouden hallinnalla ymmärretään tulojen ja menojen hallintaa, taloudellisista velvoitteista huolehtimista ja välttymistä ylivelkaantumiselta. Talouden hallinta sisältää siten päivittäiset raha-asiat, säästämisen ja sijoittamisen sekä lainanoton. Toisinaan tutkimuksissa puhutaan talouden hallinnasta kuitenkin määrittelemättä tarkemmin, mitä hallinta pitää sisällään. Taloudellista hallintaa ei voida erottaa yleisestä elämänhallinnasta.

Kuluttajien talouden hallintaa on lähestytty ns. management-ajattelun viitekehystä (kts. Peura-Kapanen 2005). Talouden ja erityisesti rahatalouden hallinta on kuluttajien kykyä ja taitoa toimia taloudessaan siten, että pystyy saavuttamaan taloudelliset päämääränsä. Ajattelun perustana on näkemys kuluttajasta rationaalisenä toimijana, jonka taloudelliset päätökset perustuvat ongelman tai päämäärien tunnistamiseen, arvojen selkiyttämiseen, voimavarojen määrittelyyn sekä itse päätöksen suunnitteluun ja toteuttamiseen. Tavoitteen saavutettua prosessia ja lopputulosta arvioidaan. Useat tutkimukset (mm. Lehtinen 2001, Peura-Kapanen 2005) osoittavat, että käytännössä kuluttajien talouden hallinta ei kuitenkaan toteudu yllä kuvatulla tavalla. Talouden hallinta tapahtuu kuluttajilla useimmiten maalaisjärjellä ja arki ajattelulla.

Koska taloudelliset resurssit ovat rajalliset, niiden kohdentamista joudutaan suunnittelemaan. Hallintaan liittyy keskeisesti tietoisuus taloudellisten resurssien määrästä. Niiden tiedostamattomuudesta voi seurata ongelmia, jotka saattavat ilmetä esimerkiksi stressinä, tyytymättömyytenä tai ylivelkaantumisena. (Raijas 2005.) Kotitalouden taloudellista tilannetta voidaan arvioida muun muassa seuraavilla tavoilla (ks. Hallman 1991, 213–216):

- Mitkä ovat kotitalouden menot suhteessa käytettävissä oleviin tuloihin? Kuinka hyvin tulot riittävät kattamaan menot?
- Kuinka pitkän ajan kotitalous kykenisi suoriutumaan menoistaan, jos tulot yhtäkkiä romahtaisivat esimerkiksi sairauden tai työttömyyden kohdatessa?
- Kuinka suuri osuus kotitalouden käytettävissä olevista tuloista menee kulutusluottojen takaisinmaksuun ja korkoihin?
- Mikä on kotitalouden velkaantuneisuus?
  - Mikä on lainalyhennysten ja korkojen osuus kotitalouden käytettävissä olevista tuloista vuodessa?
  - Kuinka suuret ovat velat suhteessa kotitalouden käytettävissä oleviin tuloihin vuodessa?
- Mikä on kotitalouden säästöjen osuus käytettävissä olevista tuloista vuodessa?
- Kuinka paljon kotitaloudella on varallisuutta suhteessa velkoihin?

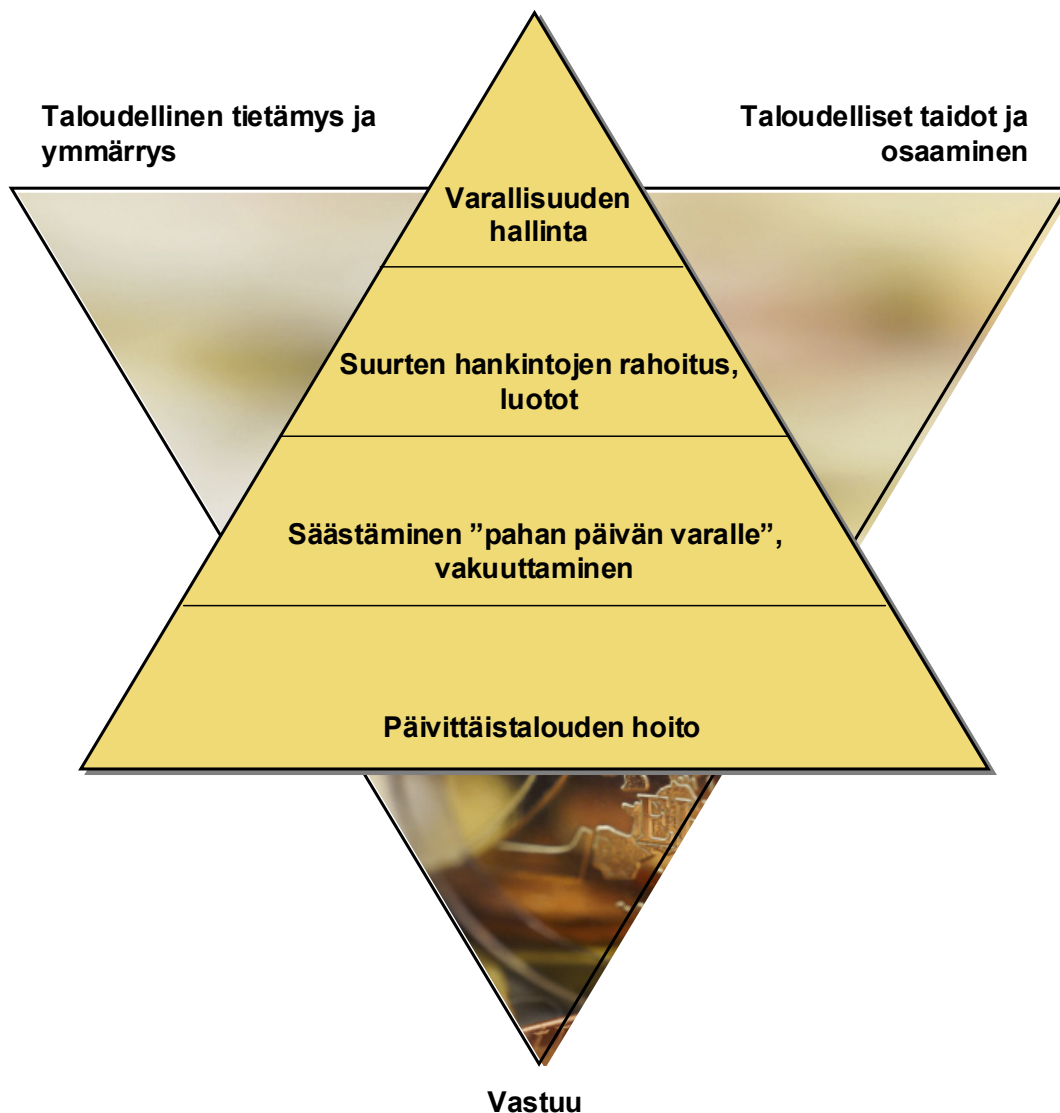
Taloudellinen kyvykkyys -termiä, englanniksi financial capability, on käytetty suomalaisissa tutkimuksissa varsin vähän. Yksinkertaisesti sillä tarkoitetaan kuluttajan kykyä arvioida ja hallita taloutaan voidakseen tehdä rationaalisia päätöksiä, joilla voidaan saavuttaa elämän päämäärät ja taloudellinen hyvinvointi. Kyvykkyyteen liittyy henkisten, sosiaalisten ja materiaalien resurssien tiedostaminen ja hyödyntäminen. Taloudellinen kyvykkyys edellyttää tiettyjen omaa taloutta koskevien perusasioiden tietämystä ja ymmärrystä. Keskeisimmässä roolissa tässä ovat finanssipalvelut, niiden käyttö ja ylipäätänsä kaikki ne mahdollisuudet, joita kuluttajalla on käytettävissään talouden hallintaa koskevissa kysymyksissä ja ongelmissa. Tietämyksen ja ymmärryksen lisäksi taloudelliseen kyvykkyyteen tarvitaan myös erilaisia taitoja ja osaamista suunnitella taloutta ja hyödyntää parhaimmalla mahdollisella tavalla finanssimarkkinoilla olevia palveluita. Tiedot ja taidot yhdistyvät konkreettisesti kuluttajan kyvykkyudessa etsiä ja hyödyntää taloutta koskevaa informaatiota. Kyvykkyyteen liittyy

aina myös taloudellinen vastuu tekojen ja tehtyjen valintojen seurauksista. (Leskinen ja Raijas 2005.) Taloudellisella kyvykkyydellä voidaan ajatella olevan kaksi ulottuvuutta: laajuus ja syvyys. Kuvassa 1 esitetään taloudellisen osaamisen ulottuvuuksia ja käytäntöjä. Edellä mainitut ulottuvuudet on merkitty alla olevan kolmion kärkiin. Taloudenhallinnan käytännöt esitellään sisäkolmiossa. Alimpana tässä kolmiossa on päivittäisten talousasioiden hoito, kuten päivittäisten ostosten maksaminen. Seuraavana tasona on taloudellinen varautuminen riskien tai odottamattomien tapahtumien varalle. Kolmas taso kuvaa suurten hankintojen rahoitusta

joko etukäteissäästöillä tai luotoilla. Ylimpänä kolmiossa on varallisuuden hallinta, joka myös liittyy kolmion kaikkiin lohkoihin ja edellyttää monipuolista tietoa, taitoa ja osaamista sekä vastuuta.

Taloudellisen kyvykkyyden laajuus liittyy keskeisesti tietämykseen finanssimarkkinoiden palvelutarjonnan muodoista, käytöstä ja funktioista. Syvyys puolestaan liittyy henkilön osaamisen tasoon.

Kansainvälisissä tutkimuksissa taloudellisen kyvykkyyden objektiivisina mittareina on käytetty muun muassa kortilla maksamisen tai verkkopankin käytön osaamista. Myös lainojen, säästöjen ja



**Kuva 1. Taloudellisen osaamisen ulottuvuudet ja käytännöt.**

sijoitusten määrää on pidetty taloudellisen kyvykkyyden mittareina. Yksittäisissä tutkimuksissa on mitattu myös muita, taloudellisen kyvykkyyden osatekijöiksi ajateltuja tekijöitä, kuten tietämys finanssituotteista, omasta eläketasosta tai taloudellisista termeistä. On myös ajateltu, että tietyt henkilökohtaiset ja kotitalouden ominaisuudet selittävät taloudellista kyvykkyyttä: kyvykkyyden on ajateltu olevan korkeampaa hyvin koulutetuilla, hyvätulolisilla ja perheellisillä.

Olennaisempaa kuin objektiiviset mittarit olisi selvittää ihmisten omaa näkemystä kyvykkyydestään. Myös objektiivisten ja subjektiivisten mit-

tareiden suhdetta toisiinsa olisi tarpeen vertailla, sillä objektiivisesti mitattu korkea kyvykkyyks ei välttämättä tuo ihmiselle kyvykkyyden kokemusta. Mitä sitten kertoo taloudellisesta kyvykkyydestä kuluttajien lisääntyvät yhteydenotot kuluttajaviranomaisille, talous- ja velkaneuvojille, vakuutuslautakuntaan, arvopaperilautakuntaan tai vastaaviin tahoihin. Kertooko se kyvyttömyydestä hoitaa itse asioista vai tietämyksestä hyödyntää asiantuntijoita? Tämä mittari voisi olla yksi tapa tutkia rinnan objektiivisesti ja subjektiivisesti taloudellista kyvykkyyttä.

### 3 TALOUDELLISTA OSAAMISTA KOSKEVA TUTKIMUS 2000-LUVULLA

Olemme tätä keskustelualoitetta varten käyneet läpi Suomessa 2000-luvulla tehtyjä kuluttajien taloutta koskevia tutkimuksia ja selvityksiä sekä kuluttajien talouden hallintaa kuvaavia tilastoja. Aihealueen tutkimuksia on tehty eri tahoilla, lähinnä Kuluttajatutkimuskeskuksessa, Oikeuspoliittisessa tutkimuslaitoksessa, opinnäytteinä Helsingin yliopiston taloustieteen laitoksella kuluttajaekonomian oppiaineessa sekä lisäksi joissakin muissa yksittäisissä korkeakouluissa ja yliopistoissa. Näiden lisäksi myös muun muassa Finanssialan Keskusliitto sekä Rahoitustarkastus toteuttavat kuluttajien talouden hallintaa sivuavia selvityksiä.

Kokonaiskäsitystä kuluttajien taloudellisesta kyvykkyydestä tai talouden hallinnasta on vaikeaa muodostaa tutkimusten perusteella. Siksi kuluttajien talouden hallinnan arviointi tässä selvityksessä perustuukin lähinnä tutkimuksissa esiin nousseisiin yksittäisiin havaintoihin. Talouden hallintaa ei ole ensinnäkään missään tutkimuksessa selvitetty kokonaisuvaltaisesti. Vain joissakin velkaantumistutkimuksissa on kuluttajien talouden hoidon käytäntöjä ja ongelmia käsitelty laajasti, muun muassa tarkastelemalla sekä kulutusta että velkaantumista. Pääosin kuluttajien talouden hallintaa on tutkimuksissa lähestytty jonkin yksittäisen talouden hallinnan alueen, esimerkiksi luottojen käytön, säästämisen tai riskien tunnistamisen ja hallinnan näkökulmasta. Kansainvälisissä tutkimuksissa käytetyillä taloudellisen kyvykkyyden mittareilla, kuten kortilla maksaminen tai verkkopankin käyttö, suomalaiset ovat kyvykkäitä hoitamaan talouttaan. Valtaosa suomalaisista esimerkiksi käyttää verkkopankkia tottuneesti muun muassa laskujen maksamiseen: kuluttajista 79 prosenttia maksaa laskunsa internetin kautta (FKL 2009a).

Tutkimuksissa on pääosin tarkasteltu objektiivisesti, miten kuluttajat käyttäytyvät talouden hallintaan liittyvissä kysymyksissä. Subjektiivinen lähestymistapa, kuluttajien omat näkemykset taloudellisesta osaamisestaan ja kokemukset siitä, miten he selviytyvät talouden hoidosta, on ollut

esillä vain muutamissa velkaongelmiin keskittyneissä tutkimuksissa.

Monet edellä kuvaamamme ilmiöt ovat esiintyneet tehtyjen tutkimusten teemoissa. Näitä ovat esimerkiksi kulutusluottojen yleistymisen, pikavippien voimakas markkinointi sekä internetissä tapahtuva velaksi pelaaminen. Tutkimuksista ja selvityksistä suurin osa käsittelee luottojen käyttöä ja velkaantumista eri näkökulmista. Tutkimus on siten painottunut talouden hallinnan menettämisestä johtuvien ongelmien selvittämiseen ja niiden ratkaisemiseen. Kuluttajien taloudellista tietämystä tai talouden hoidon käytäntöjä on tutkittu melko vähän.

Jaottelemme tutkimukset seuraavassa viiteen eri teemaryhmään: yleisiin talouden hallintaa käsitteleviin, taloudellisia riskejä ja niiden hallintaa käsitteleviin, taloudellista tietämystä käsitteleviin, luottojen käyttöä ja velkaantumista koskeviin sekä erityisenä riskiryhmänä nuoriin ja nuoriin aikuisiin liittyviin tutkimuksiin.

#### 3.1 Taloudenhallinta yleisesti

Taloudenhallintaa koskevat tutkimukset ovat olleet luonteeltaan laadullisia ja määrällisiä. Laadullisten tutkimusten tulokset eivät ole yleistettävissä, mutta tutkimukset nostavat kuitenkin esille ilmiöitä ja erityisesti niiden taustalla vaikuttavia tekijöitä, joista tilastot tai kvantitatiiviset kyselytutkimukset eivät kerro. Kyselytutkimuksilla ja tilastoilla taloudenhallintaa on kuitenkin mahdollista arvioida joidenkin yksittäisten kriteerien perusteella sekä tehdä kansainvälisiä vertailuja suomalaisten käyttäytymisestä.

Kuluttajien taloudenhallintaa koskevat tutkimukset ovat käsitelleet säästämistä ja luotonkäyttöä (FKL 2009a), rahatalouden hoidon käytäntöjä ja suunnittelua (Peura-Kapanen 2005) sekä varallisuuden hankinnan motiiveja (Sunikka ja Peura-Kapanen 2008). Taloudenhallintaa on niin ikään lähestytty riskienhallinnan ja vakuuttamisen näkökulmista (Peura-Kapanen ja Järvinen 2006,

FKL 2008a, Mattinen ja Bedretdin 2008, Väinölä 2008).

Finanssialan Keskusliiton teettämän kyselyn (FKL 2009a) mukaan kuluttajien enemmistöllä, 58 prosentilla, on säästöjä tai sijoituksia. Toukokuussa 2009 kaksi kolmesta kotitaloudesta kertoi säästävänsä ainakin ”hieman” (Tilastokeskus, kuluttajabarometri 5/2009). Yleisimmin kuluttajat ilmoittivat säästävänsä vararahastoksi tai ’pahan päivän varalle’. Tämänkaltaisen säästäminen on yleistynyt hieman taantuma-aikana. Myös tiettyyn tarkoitukseen tähtäävä tavoitesäästäminen ja sijoittaminen on yhä suositumpaa. Säästökohteita ovat olleet kestokulutustavaroiden hankinnat sekä asunnon hankinta, erityisesti nuorilla talouksilla (FKL 2009a). Varallisuuden hankinnan motiiveina on mainittu eläkkeelle pääsemiseen varautuminen, vanhuuden sairauksiin varautuminen, halu matkustella sekä omien lasten koulutuksen ja taloudellisen hyvinvoinnin tukeminen. Suomalaiset kuluttajat arvostavat sijoittamisessa turvallisuutta ja sijoituskohteen riskittömyyttä. Sen sijaan tuoton merkitys on vähäisempi. (FKL 2009a, Sunikka ja Peura-Kapanen 2008.)

Peura-Kapasen (2005) rahatalouden hallintaa koskevan, laadullisena toteutetun tutkimuksen keskeisiä havaintoja olivat taloudellisen suunnittelun lyhytjänteisyys: kuluttajille on tärkeää huolehtia päivittäisistä menoista, maksuista ja laskuista sekä luoton lyhennyksistä, toisin sanoen ’selviytyä seuraavaan palkkapäivään’. Talouden seurantaan ei haluta nähdä vaivaa. Perusteellinen talouden seuranta esimerkiksi kirjanpidolla tai budjetin avulla näyttäisi tämän tutkimuksen perusteella olevan harvinaista.

Osalla kuluttajista taloudellista liikkumavaraa ei kuitenkaan ole, vaan he elävät jatkuvasti ’kädestä suuhun’. Kuluttajabarometrin (Tilastokeskus 2009) mukaan toukokuussa 2009 reilu neljännes vastaajista kuvasi rahatilannettaan siten, että tulot vastaavat menoja sekä 6 prosenttia kertoi käyttävänsä säästöjä tai velkaantuvansa. Näin ollen joka kolmannella ei näyttäisi olevan puskureita selviytyä äkillisissä taloutta uhkaavissa kriiseissä. Eurobarometrin (2008) mukaan suomalaisista noin joka neljännellä oli vaikeuksia hoitaa laskunsa ajoissa. Maksuvaikeudet olivat lisääntyneet syksyn 2008 ja kevään 2008 välillä seitsemän prosenttiyksikköä. Olemme jättäneet köyhyystutkimukset tämän selvityksen ulkopuolelle, mutta monessa yhteydessä

on tuotu esiin köyhyyden merkittävä rooli kotitalouksien toimeentulossa.

### **3.2 Taloutta uhkaavien riskien tuntemus ja hallinta**

Taloutta uhkaavia riskejä ja niiden hallintaa koskevissa tutkimuksissa on tullut esille, että kuluttajat eivät aina joko tunnista talouttaan uhkaavia riskejä, eivät usko riskien koskevan itseään tai eivät muutoin katso olevan mitään tarvetta varautua riskeihin (esim. Peura-Kapanen ja Järvinen 2006). Talouden suunnittelu ja erityisesti riskeihin varautuminen ovat osalle talouksia vieraita eikä osa talouksista ole varautunut millään tavoin yllättävien tapahtumien tai menojen varalle. Riskeihin varautuminen kokonaisuutena voi olla puutteellista. Tuoreen kyselyn (FKL 2009a) mukaan 42 prosenttia talouksista ei esimerkiksi uskonut lamaan liittyvien ilmiöiden (tulojen lasku, työttömyys, lomautukset, sijoitusten arvon lasku tai asunnon arvon lasku) koskevan omaa taloutta. Suurimpina riskeinä omalla kohdalla pidetään useimmiten tapaturmaa tai pitkäaikaisairautta (FKL 2008a).

Kuluttajien taloudenhallinnan aukot liittyvät muun muassa henkilöriskeihin varautumiseen. Vakuutustutkimuksen (FKL 2008a) mukaan suomalaisilla on varsin heikosti henkilövakuutuksia. Kuluttajista noin 40 prosentilla on vapaaehtoinen henkivakuutus ja noin joka viidennellä vapaaehtoinen sairaus- tai sairauskuluvakuutus (FKL 2008a). Taustalla voi olla tiedon puute tai luottamus siihen, että riskit eivät omalla kohdalla toteudu. Henkivakuutuksen kohdalla kysymys voi olla myös taloudellinen, sillä monet kuluttajat pitävät vakuutuksia kalliina. Luottamus yhteiskunnan tukeen riskien toteutuessa voi niin ikään olla vahva eikä vakuutuksiin ole sen vuoksi turvauduttu (Peura-Kapanen ym. 2007).

Viime aikoina esiin nousseina uusina riskeinä kuluttajien taloudelle on mainittu kotitalouksien erittäin suuret asuntolainat. Asuntoluotollisilla velanhoidomenojen osuus on keskimäärin 28 prosenttia käytettävissä olevista tuloista (FKL 2009a), mutta tämä osuus kasvaa luoton koon kasvaessa ja on suurimmillaan juuri 29–39-vuotiailla, lapsiperheillä sekä ensiasunnon ostajilla. Noin viidesosalla suomalaisista asuntolainan lyhentäminen vie yli puolet nettotuloista (Mattinen ja Bedretdin 2008). Asuntolainaa omaavista 17 prosenttia näkee asuntolainaan liittyvän riskejä, jos työttömyys, lomau-

tukset, sairaus tai kuolema kohtaa omaa taloutta. Enemmistöllä asuntovelallisista on puskurina säästöjä tai sijoituksia. Lisäksi asuntoluotollisista 37 prosentilla on lainaturvakuutus (FKL 2009a). Väinölän (2008) tutkimuksen mukaan muun muassa nuoret perheet ovat suhtautuneet huolettomasti velalla asumiseen ja asuntolainan mukanaan tuomiin riskeihin.

Yhteenvetona edellä esitetyistä tutkimuksista ja selvityksistä voidaan todeta, että kuluttajien enemmistöllä oma talous on melko hyvin hallinnassa. Taloudellisia ongelmia ei ole, ja kuluttajat hoitavat vastuullisesti ja haluavat kontrolloida omaa talouttaan. Turvallisuuden tavoittelu ohjaa omaan talouteen liittyvää päätöksentekoa ja käyttäytymistä, kuten sijoittamista. Vaikka omaa taloutta ei seuratakaan järjestelmällisesti, kuluttajat pitävät tärkeänä hoitaa kunnolla päivittäistä taloutta ja velkoja. Talouden suunnitelmallisuutta osoittaa, että puskurin tai vararahaston merkitys yllättävien elämäntilanteiden varalle ymmärretään. Näkemys talouden kokonaisuudesta ja pitkäjänteinen suunnittelu taloudellisissa asioissa usein kuitenkin puuttuvat. Riskienhallintaa ei myöskään täysin tunnusteta tärkeäksi osaksi talouden hallintaa. On myös olemassa riskiryhmiä, joilta talouden puskurit puuttuvat kokonaan. Yhtenä riskiryhmänä nähdään esimerkiksi ne asuntoluotolliset, joilla ei ole taloudellista liikkumavaraa (Mattinen ja Bedretdin 2008).

### **3.3 Taloudellinen tietämys ja käsitykset**

Taloudellinen osaaminen tai kyvykkyys edellyttävät tiettyjen omaa taloutta koskevien perusasioiden tuntemusta, tietoa finanssipalveluista ja niiden käytöstä sekä niistä mahdollisuuksista, joita kuluttajalla on käytettävissään talouden hallintaa koskevissa kysymyksissä ja ongelmissa. Taloudellinen kyvykkyys liittyy siten myös kykyyn etsiä ja hyödyntää taloutta koskevaa informaatiota.

Perustiedot ja valmiudet oman talouden hoitamiseen sisältyvät jo peruskoulujen opetussuunnitelmiin. Kuluttajatietoa ei opeteta kouluissa omana oppiaineena, mutta kuluttajakasvatuksessa tulisi antaa tarvittavat tiedot muun muassa yksityistalouden hoidosta (mm. talouden suunnittelu ja seuranta, käytännön taloudenpito, lainaaminen, säästäminen ja taloudelliset ongelmat) sekä kuluttajan oikeuksista. Kuluttajavirastossa tehdyn selvityksen

(Mäntylä ja Kuoppa-aho 2008) mukaan oppikirjoissa kuluttaja-asioita kuitenkin käsitellään liian vähän. Tekijöiden mukaan oppikirjat eivät riitä vastaamaan opetussuunnitelman ja muuttuvan yhteiskunnan vaateisiin. Voidaan siis olettaa, että lasten ja nuorten koulussa saamat tiedot keskeisistä talouden hallinnan asioista ovat riittämättömät. Nuorisotutkimuksen (FKL 2008c) mukaan nuoret seuraavat lisäksi talousasioita varsin heikosti: yli kolmannes 15–28-vuotiaista ei seuraa talousasioita lainkaan ja vain joka kymmenes seuraa niitä säännöllisesti.

Kuluttajien taloudellista tietämystä on tutkimuksissa sivuttu satunnaisesti. Yleisiä johtopäätöksiä taloudellisen tiedon tasosta on niiden pohjalta vaikeaa saada. Kuluttajien näkemyksiä varallisuuden hankintaan liittyvässä tutkimuksessa (Sunikka ja Peura-Kapanen 2008) tuli esille, että kuluttajien eri sijoitusvaihtoehtojen ja -instrumenttien tuntemuksessa on eroja. Myös sijoitustuotteisiin liittyvät riskit ovat kuluttajien mukaan usein vaikeasti ymmärrettäviä. Talouden peruskäsitteiden tuntemus voi niin ikään olla huonoa. Kansainvälisen tutkimuksen (Zapera 2008) mukaan, yli puolet, 53 prosenttia, 18–19-vuotiaista suomalaisista nuorista ei tiedä koron käsitettä. Tutkimuksessa tuli myös esille, ettei myöskään heidän vanhemmistaan 44 prosenttia osannut määritellä korkoa oikein.

Taloudellista tietämystä voidaan mitata myös sillä, miten hyvin kuluttajat tuntevat eri viranomaisia ja osaavat kääntyä niiden puoleen taloutta koskevissa ongelmissa. Muun muassa Kuivalaisen tutkimuksessa (2007) tuli esiin, että tietämättömyys on eräs syy olla hakematta toimeentulotukea. Tutkijan arvion mukaan tukeen olisi oikeutettu kaksi kertaa enemmän kuin mitä on hakijoita. Syy tähän ei ole varmaankaan vain tietämättömyydessä; sosiaaliapuun turvautumisessa koetaan myös häpeää.

### **3.4 Luoton käyttö, maksuvaikeudet ja velkaantuminen**

Kuluttajien velkaantuminen on 2000-luvulla kasvanut ja saanut uusia muotoja. Velkaantumisaste eli velkojen suhde käytettävissä oleviin rahatuloihin on jo 103 prosenttia (Valtiovarainministeriö, Taloudellinen katsaus 1/2009), mutta on kuluttajaryhmiä, joilla se on 200 tai 300 prosenttia. Nopeasti kasvava velkaantuminen koskettaa eri tavalla esimerkiksi eri ikäisiä ja eri elinvaihetta eläviä kotitalouksia. Korkein velkaantumisaste, 183 prosent-

tia tuloista, on asuntokunnissa, joiden viitehenkilö on 25–34-vuotias. Useimmiten velallisia olivat asuntokunnat, joissa viitehenkilö on 25–44-vuotias; näistä velkaa on noin 80 prosentilla. (Tilastokeskus 2008, Velkaantumistilasto 2007.)

Kuluttajien taloudenhallinnan tutkimus on keskittynyt taloudenhallinnan menettämisen problematiikkaan: tutkimuksen painopiste on ollut velkaantumisolmiön tutkimisessa. Velkaantumista koskevissa tutkimuksissa painopiste on ollut viime vuosina kulutusluotoissa, muun muassa pikavippeissä. Velkaantumiseen johtaneita ja taustalla vaikuttavia tekijöitä on selvitetty 2000-luvulla varsin paljon. Tutkimus on lähinnä keskittynyt velkaongelmiin joutuneisiin kuluttajiin. Tutkimusten kohteena ovat olleet pikavippien käyttäjät ja käyttötavat (Kaartinen ja Lähteenmaa 2006), nuorten luottooperusteinen elämäntyyli ja maksuongelmat (Lehtinen ja Leskinen 2005), rahapeleillä velaksi pelaaminen (Lähteenmaa ja Strand 2008) sekä kulutusluotoilla velkaantuminen yleisesti (Piskonen 2008, Karvinen 2008, Matikainen ja Ranni 2007). Nuoret ovat siis tutkimuksen kohteena useassa tutkimuksessa, ja siksi heitä käsitellään erikseen luvussa 3.4. Talous- ja velkaneuvojille vuonna 2008 tehty kysely (Kuluttajavirasto 2008) valotti velkaantumisen taustalla olevia tekijöitä.

### ***Asuntoluotot kasvaneet, ongelmana kulutusluotot***

Vuonna 2009 asuntolainaa on 30 prosentilla kotitalouksista. Muutaman viime vuoden aikana asuntolainoille tyypillistä ovat olleet luottomäärien huomattava kasvu sekä takaisinmaksuaikojen pidentyminen. Asuntolainamäärät ovat olleet nousussa ja viimeisen kahden vuoden aikana otetuista asuntolainoista lähes puolet on ollut yli 100 000 euroa. Lainojen maksuajat ovat samoin pidentyneet, asuntolainan tyypillisin maksuaika parin viime vuoden aikana otetuissa lainoissa on 20 tai 25 vuotta (FKL 2009a).

Kulutusluottomarkkinoiden tyypillisiä piirteitä ovat viime vuosina olleet erilaisten korttiluottojen lisääntyminen sekä ns. pikavippien tulo markkinoille vuonna 2005. Kulutusluotoista on tullut kaikenikäisten käyttämä luottomuoto eri tyyppiin hankintoihin. Kulutusluottoa oli vuoden 2009 alussa 28 prosentilla väestöstä (FKL 2009a). Luottoa tarjotaan luontevana tapana maksaa ostokset. Ostaminen velaksi nähdään luonnollisena ja

hyväksyttynä; vaikka yksittäinen kulutusluotto voi olla määrällisesti pieni, useiden, jopa kymmenien luottojen kertyminen samalla henkilölle voi tehdä velkataakan ylitsepääsemättömäksi.

Matkapuhelimen tai internetin kautta äkilliseen rahatarpeeseen haettavat pikavipit ovat suuruudeltaan yleisimmin 100–200 euroa. Pikavipit ovat saaneet runsaasti huomiota mediassa lähinnä niiden korkeiden kulujen vuoksi: pikavippien todelliset vuosikorot voivat nousta jopa satoihin prosentteihin. Tutkimusten (mm. Kaartinen ja Lähteenmaa 2006) mukaan pikalainojen pääasiallisia käyttötarkoituksia ovat juhliminen, nautintoaineet ja ruoka. Niin ikään on tullut esille, että elämystä hakuista kulutusta pidetään usein yllä pikalainojen avulla. Pikalainoja käytetään myös laskujen maksamiseen. Erityisesti vähäosaisimmat ottavat pikavippejä päivittäisistä elinkustannuksista, kuten elintarvikkeiden hankinnasta tai vuokran maksusta, selviytyäkseen. Pikavippien käyttö kasautuu tutkimuksen mukaan työttömille, yksinhuoltajille ja huonotuloisille. Osalle heistä pikavipit ovat merkittävä talouden hallinnan ongelma. (Kaartinen ja Lähteenmaa 2006.)

Uutena velkaongelmana on noussut esiin internetissä velkarahalla pelaaminen. Lähteenmaan ja Strandin (2008) tutkimuksessa kävi ilmi, että kaikkia rahapelejä pelataan velaksi ja että osa pelaajista on vakavissa ongelmissa raha-asioidensa kanssa jatkuvan velkakierteen takia. Eniten internetissä pelaamiseen käytetään luottokorttia, mutta myös pikavippejä. (Lähteenmaa ja Strand 2008.) Tarkkaa tietoa ongelman yleisyydestä ei kuitenkaan ole.

Velkojen vuoksi taloudenhallinnan ongelmiin joutuneiden talouksien määrää voidaan arvioida eri mittareilla: vuonna 2005 noin viidenneskellä kotitalouksista oli ollut vähintään kerran laskuja myöhässä ja velallistalouksista noin 7 prosentilla oli vaikeuksia luoton lyhentämisessä. Maksuvaikeudet olivat muita yleisempiä pitkäaikaistyöttömällä ja muilla työelämän ulkopuolella olevilla, yhden huoltajan talouksilla, vuokra-asunnossa asuvilla, alle 25-vuotiailla ja alimpiin tuloluokkiin kuuluvilla (Mutttilainen ja Marie 2008). Toisin sanoen, velkaantumisen ongelmat johtuvat pitkälti kulutusluotoilla velkaantumisesta, eivät niinkään asuntolainoista. Asuntolainataloudet ja siis omistus-asunnossa asuvat ovat pääsääntöisesti vakavaraisia ja hyvätulaisia, eivätkä siksi ajaudu ongelmiin, vaikka lainaa olisi paljonkin. Tosin heilläkin jotkut odottamattomat muutokset elämässä (sairastumi-

nen, työttömyys, avioero) voivat ajaa taloudellisiin ongelmiin.

Maksuhäiriömerkinnät ovat myös lisääntyneet vuosittain hieman koko 2000-luvun. Vuoden 2008 lopussa maksuhäiriömerkintä oli noin 300 000 yksityishenkilöllä. Maksuhäiriömerkinnät ovat lisääntyneet erityisesti nuorilla. Ulosoton piirissä oli vuoden 2008 lopussa yli 40 000 alle 30-vuotiasta (Hänninen 2009). Ongelmat ovat olleet seurausta puhelin- ja postimyyntilaskujen sekä pikaluottojen maksamatta jättämisestä. Eniten maksuhäiriömerkintöjä on keski-ikäisillä, mutta ne ovat lisääntyneet nuorilla sekä eläkeikää lähestyvillä. (Rantala ja Tarkkala 2009). Pikaluottojen aiheuttamat velkomusasiat ovat lisääntyneet voimakkaasti vuodesta 2005 lähtien. Vuonna 2007 annettiin 22 000–23 000 velkomustuomiota, jotka kohdistuivat 8 000–9 000 henkilöön. Tutkijat pitävät mahdollisena, että pikaluottoihin liittyvät velkaongelmat kasaantuvat tietyille henkilöille, joilla on ylipäättään vaikeuksia hallita talouttaan. (Valkama ja Muttilainen 2008)

### *Velkaantumisen taustat*

Velkaantumisen taustalla löytyy useita tekijöitä (Rantala ja Tarkkala 2009). Yllättävät elämänmuutokset, kuten sairastuminen, työttömyys, avo- tai avioero voivat aiheuttaa velkaongelmia erityisesti luottoa lyhentäville kuluttajille. Monien kuluttajien on yhä vaikeampi selviytyä veloistaan oman taloudellisen tilanteen heikentyessä. Niin ikään elinkustannusten nousu ja köyhyyden lisääntyminen ovat johtaneet toimeentulo-ongelmiin. Esimerkiksi pääkaupunkiseudulla tilanteeseen vaikuttavat suuresti korkeat asumis- ja muunkin elämisen kustannukset.

Talous- ja velkaneuvojien mukaan (Kuluttajavirasto 2008) velkaantumisen on entistä selvemmin kysymys yli varojen kuluttamisesta sekä kyvyttömyydestä hoitaa omaa taloutta, huolimattomuudesta ja ajattelemattomuudesta. Piskosen (2008) tutkimus vahvistaa näkemystä, että kykenemättömyys suunnitella taloutta on vahvasti velkaantumisen taustalla. Velkaantuminen oli lähtenyt liikkeelle elämänmuutoksesta, johon kuluttajat eivät osanneet sopeuttaa omaa talouttaan; esimerkiksi tuloihin nähden oli kulutettu liikaa. Talous- ja velkaneuvojien mukaan velkaantumisen syinä ovat lisääntyneet holtiton elämäntyyli, taloudenhallinnan osaamattomuus tai motivaation puute.

Myös kuluttajien erilaiset riippuvuudet näkyvät velkaantumisen taustalla. Esimerkiksi ylikuluttava elämäntapa voi liittyä addiktiiviseen käyttäytymiseen, kuten rahapelaamiseen (Rantala ja Tarkkala 2009). Luottojen helppo saatavuus, huono oman talouden suunnittelukyky sekä yksilöiden halu toimia ja pärjätä itse tukevat velkaongelmien syntyä ja pitkittymistä. Velkaantuminen liittyy siten yhä näkyvämmiin elämänhallinnan menettämisen ongelmiin sekä puutteisiin taloudellisissa tiedoissa ja taidoissa. Kuluttajan velkaantumisoireiden taustalla on usein monta eri syytä. (Kuluttajavirasto 2008)

Kuluttajat ovat velkaantumisen suhteenkin polarisoituneet. Pankkilainat ovat usein pienituloisten saavuttamattomissa, ja siksi he joutuvat turvautumaan vakuudettomiin ja korkeakorkoisiin, luottoihin. Hyvin usein pienituloisimmat joutuvat rahoittamaan luotolla perustarpeiden tyydyttämistä, mikä kertoo sosiaaliturvan jälkeensä jääneisyydestä.

### **3.5 Riskiryhmä nuoret**

Tämän päivän nuorten tulevaisuudessa ei ole odotettavissa aikaisempien sukupolvien tapaista turvallista ja pitkää vakinaisen palkkatyön uraa. Työurat ovat katkonaisia, mikä tekee kaiken kaikkiaan heidän elämänsä taloudellisessa mielessä epävakaaaksi. Tällaisessa tilanteessa tarvitaan erityisesti muuttuvien olosuhteiden hallintaa, joustavuutta ja epävarmuuden sietokykyä. Kasvavana ryhmänä talous- ja velkaneuvonnan asiakaskunnassa ovatkin vähän koulutetut, alle 25-vuotiaat nuoret (Rantala ja Tarkkala 2009). Nuorten erityistilanne on pantu merkille, sillä heidän taloudenhallintaansa koskevia tutkimuksia vuosilta 2001–2009 on runsaasti.

Itsenäisesti asuvien nuorten taloudellinen asema ei ole parantunut 1990-luvun laman jälkeen. Tämän taustalla ovat olleet erityisesti sosiaaliturvan leikkaukset, opintolainan ja opintotuen muutokset sekä työttömyyskorvausten muutokset alle 25-vuotiailla. Nuorten todelliset taloudelliset olot eivät aina vastaa heidän henkilökohtaisia tuntemuksiaan taloudellisesta tilanteesta. Nuorten taloudelliseen tilanteeseen vaikuttavat oman talouden perustaminen lapsuuden kodista muutettaessa. Mitä vakiintuneempi elämäntilanne nuorella on, sitä tyytyväisempi hän on omaan taloudelliseen tilanteeseensa. Tyytyväisyyden kokemiseen ja oman sosiaalisen aseman arviointiin vaikuttavat paitsi yksilön viiteryhmän tilanne ja kehitys myös taloudelliset ja

sosiaaliset muutokset yhteiskunnassa. (Wilska ja Eresmaa 2002.)

Nuorilla talouden hallinnan kulmakiviä ovat kulutuksen nautinnollisen ulottuvuuden sopeuttaminen rajallisiin resursseihin. Nuorten kulutusta rajoittaa ainoastaan pakko. Nuorille rahatalous ja sen hoito merkitsevät itsenäistymistä ja irtaantumista lapsuudenkodista. Omassa taloudessa nuorten elintaso usein laskee, koska palkkatulot ovat alhaiset tai niitä ei ole lainkaan opiskelusta johdettu. (Peura-Kapanen 2005.) Nuorten rahataloutta kuvaa eläminen nykyhetkessä, elämästä nauttiminen ja pyrkimys riippumattomuuteen (Saari-nen 2001; Wilska 2002). Koska tulot ovat alhaiset, kaikki käytettävissä olevat tulot menevät kulutukseen, eikä säästäminen ole mahdollista. Nuorten rahatalous ei ole suunnitelmallista, vaan lyhytjänteistä, harkitsematonta, mutta kuitenkin tilanteen mukaan joustavaa (Peura-Kapanen 2005).

14–17-vuotiaiden koulukotinuorten kulutajuu-tta tutkineiden Aution ja Kujalan (2005) mukaan laitoksissa asuvien nuorten kulutus on suurimman osan aikaa hyvin kontrolloitua, koska mahdollisuudet käyttää rahaa ovat hyvin rajoitetut. Päästessään lomalle ulos laitoksesta kulutus nuorilla helposti 'ryöstäytyy käsistä'. Näiden nuorten perheissä tulonsaantikin on usein ollut epätavanomaista: toimeentulo on usein tullut ilman mitään ponnisteluja tai työpanoksia Kelasta ja sosiaalitoimistosta. Voidaan myös ajatella, että lai-

tosmaisissa oloissa eläminen vieraannuttaa todellisilta markkinoilta: nuoret eivät opi hallitsemaan talouttaan, koska eivät elä 'aidossa' taloudellisessa ympäristössä.

Nuorten ylivelkaantuminen on näkyvä ongelma yhteiskunnassamme. Pikavipit ovat tutkimusten mukaan riski erityisesti nuorten taloudessa. 20–28-vuotiaista nuorista 5 prosenttia on käyttänyt pikavippejä (FKL 2009b), mikä on suhteellisesti huomattavasti enemmän kuin muissa ikäryhmissä. Kaartisen ja Lähteenmaan (2008) mukaan suurimpana nuorten etenkin pikavippien ottoon liittyvänä ongelmana on taloudellisesti huono-osaisten köyhtyminen entisestään.

Lehtisen ja Leskisen (2005) tutkimuksen mukaan velkaantumisen suurin syy nuorten oman näkemyksen mukaan on ollut oma kulutuskäyttäytyminen ja elämäntapa. Maksuongelmia heille ovat aiheuttaneet liian suuret ja kontrolloimattomat menot, eivät tulot. Menoja ei siis osata sopeuttaa käytettävissä oleviin tuloihin. Tutkimukseen osallistuneista nuorista kenelläkään ei olisi ollut varaa luottoihin siinä määrin kuin he käyttivät luottoja. Tässä voi olla kyse myös luottoihin liittyvästä tietämättömydestä ja ymmärtämättömydestä. Rantalan ja Tarkkalan (2009) tutkimuksessa puhutaankin piilovelkaantumisesta, jolla kuvataan tilannetta, jossa kuluttajalle tulee luottoja ikään kuin annettuina, ellei hän osaa pontevasti niistä itse kieltäytyä.

## 4 TULEVAISUUDEN HAASTEITA TUTKIMUKSELLE

Tässä keskustelualoitteessa olemme tehneet katsauksen tutkimuksista ja selvityksistä, jotka liittyvät taloudenhallintaan ja taloudelliseen osaamiseen 2000-luvun Suomessa. Tässä loppuluvussa arvioimme, miten hyvin tutkimukset kuvaavat kuluttajien taloudellista osaamista ja kuluttajien valmiuksia selvittää taloudellisissa ongelmissa.

Tehtyjen tutkimusten ja selvitysten perusteella voidaan todeta, että valtaosa suomalaisista on taloudellisesti kyvykkäitä. Tätä tukevat erityisesti seuraavat havainnot:

- Kuluttajat hoitavat taloudellisia asioista yleisesti ottaen vastuullisesti, esimerkiksi laskujen maksu ajallaan on heille tärkeää.
- Enemmistö suomalaisista säästää pahan päivän varalle.
- Turvallisuus on riskinottoa tärkeämpää säästämässä ja sijoittamisessa.
- Suomalaiset käyttävät sähköisiä pankkipalveluja tottuneesti.

Aiempien tutkimusten ja selvitysten perusteella taloudellisessa kyvykkyudessa esiintyviä aukkoja on suomalaisilla muun muassa seuraavissa seikoissa:

- Kuluttajat eivät tunne riittävän hyvin uusia finanssipalveluja (esim. monet vakuutus- ja sijoitustuotteet) ja pitävät niitä monimutkaisina ja vaikeina. Niin ikään sijoitusmarkkinoiden lainalaisuuksia ei myöskään tunneta ja siksi toimitaan sijoittajina usein epärationaalisesti.
- Oman talouden seurannan työvälineitä (budjetti, kirjanpito) ei osata tai haluta käyttää, vaikka niiden hyödyt tunnustetaankin.
- Oman talouden pitkäjänteinen suunnittelu puuttuu hyvin usein tai se on satunnaista tai epäjohdonmukaista. Tämä näkyy esimerkiksi eläkeikaan tai taloudellisiin puskureihin varautumisessa. Olosuhteiden odottamatta muuttuessa todennäköisyys taloudellisille ongelmille kasvaa, jos varautumista ei ole tehty.

Aihepiiristä tehtyjen velkaantumista koskevien tutkimusten pohjalta nousee keskeisimmin esiin seuraavia asioita, joilla on merkittävä rooli myös talouden hallinnassa ja taloudellisessa osaamisessa:

- Kulutusluotoilla velkaantuneiden nuorten talouden hallinnan ongelmista on tutkimuksella saatu monipuolinen kuva. Tutkimus on paljastanut talouden hallinnan ongelmien yleistymisen ja moninaistumisen.
- Talouden suunnittelu on yleisesti hyvin lyhytjänteistä tai se puuttuu kokonaan. Valmiudet talouden suunnitteluun puuttuvat usein.
- Ongelmavelkaantuminen ei johdu vain yhdestä tekijästä, vaan sen taustalla on useita syitä. Ongelmiin ajaututaan yllättävissä elämänmuutoksissa, erilaisissa riippuvuuksissa ja ajattelelmattomassa kulutuksessa.
- Velkaongelmia on syntynyt suhteellisesti enemmän heikoimmassa taloudellisessa asemassa olevien talouksissa. Heillä esiintyy runsaasti tietämättömyyttä taloudellisten sitoumusten syistä ja seurauksista. Usein taloudelliset ongelmat näissä perheissä kasautuvat: jos perheessä on vaikeuksia taloudenpidossa, on niitä usein myös kulutuksessa, ja päinvastoin.
- Riskiryhmiä (Rantala ja Tarkkala 2009) ovat kulutusluotoilla ja pikavipeillä velkaantuneet, vuokaravelkaantuneet, tiukalle taloutensa vetäneet asuntovelalliset, tulevaisuudessa pelkän kansaneläkkeen varassa elävät eläkeläiset.
- Taloudellisten puskurien puuttuessa suuret asuntolainat voivat aiheuttaa ongelmia kuluttajien maksukyvyille.
- Ongelmavelkaantumisen taustalla on yleisesti talouden ja koko elämänhallinnan vaikeudet. Näissä tapauksissa ilmenee elämäntapavelkaantumista, jossa ruokamenoja ja päivittäistä kulutusta toteutetaan luotolla ja luottojen maksamiseen otetaan uutta velkaa.

- Myös liiallinen optimismi paremmasta tulevaisuudesta voi johtaa ongelmiin, jos optimistinen tulevaisuus ei toteudukaan.
- Ongelmiin joutuneiden, taloudenhallintapalveluja tarvitsevien ja käyttävien kuluttajien moninaisuus: eri ikä- ja tuloryhmiä sekä erilaisia elämäntilanteita.

Taloudellisen osaamisen objektiivisessa mittamisessa on päätetty etukäteen, että tietyt tekijät vaikuttavat taloudelliseen osaamiseen. Näin varmaan osin onkin, mutta samat tekijät eivät 'toimi' samalla tavalla eri henkilöillä. Lisähaastetta tähän tarjoaa koko ajan muuttuva taloudellinen ympäristö, jonka muutoksia jopa asiantuntijoiden on nykyisin vaikea ennustaa. Olennaisempaa kuin objektiiviset mittarit olisi selvittää ihmisten omaa näkemystä kyvykkyydestään. Myös objektiivisten ja subjektiivisten mittareiden suhdetta toisiinsa olisi tarpeen vertailla, sillä se toisi tarkempaa ja ajantasaisempaa tietoa objektiivisten mittareiden hyvydestä.

Aihepiiristä tehtyjen kuluttajien talouden hallintaa ja taloudellista kyvykkyyttä koskevien tutkimuksen ja selvitysten perusteella kuva suomalaisten kuluttajien taloudellisesta osaamisesta on pirstaloitunut. Kuluttajien talous on suuri kokonaisuus, jossa on useita, toistensa kanssa vuorovaiikutuksessa olevia osia ja eritasoisia päätöksentekoa alueita. Kokonaisvaltainen tutkimus ilmiöstä puuttuu. Lisäksi tutkimus on keskittynyt ongelmiin, mikä osaltaan on kohdentanut tutkimusta tiettyyn suuntaan.

Kotimaista tutkimustietoa siitä, miten hyvin kuluttajat ymmärtävät finanssitalouden peruskäsitteitä (korko, annuiteetti, sijoitusrahasto jne.), ei ole olemassa. Tietoa kuluttajien talouslukutaidosta tarvitaan eri tahoilla, sillä tutkimus on osoittanut, että asiakas ja palveluntarjoaja puhuvat usein 'eri kieltä' (ks. Dahlberg ym. 2009). Myös tutkimustietoa kuluttajien suhtautumisesta rahaan ja sen käyttöön eri muodoissaan tarvitaan. Kysyntää on myös tutkimustiedolle, jossa voitaisiin verrata kuluttajien käsityksiä taloudellisista faktoista heidän todelliseen tietämykseen tai jopa käyttäytymiseen.

Talouden hallinnan ja taloudellisen osaamisen edistäminen on tärkeää kaikille kuluttajaryhmille, ja erityisesti taloudellisesti epävarmoissa olosuh-

teissa. Odottamattomat tapahtumat niin kansantaloudessa kuin omassa taloudessa voivat kohdata ketä tahansa, ja tuolloin tarvitaan työvälineitä, jotta elämä ei romahtaisi. Talous on keskeinen osa ihmisten hyvinvointia. Useissa tutkimuksissa (esim. Layard 2005, 63) hyvinvoinnin on katsottu muodostuvan kokonaisuudesta, johon vaikuttavat läheiset perhesuhteet, taloudellinen turvallisuus, työ, yhteisöllisyys ja ystävät, terveys sekä henkilökohtainen vapaus ja arvot. On kuitenkin muistettava, että taloudellinen hyvinvointi on välttämätön, mutta ei riittävä osa hyvinvointia.

Koska taloudellinen suunnittelu koetaan ikäväksi ja sen tuottamaan hyötyä on vaikea nähdä, kuluttajat tarvitsevat työkaluja, jotka motivoivat heitä suunnittelemaan talouttaan pitkällä tähtäimellä ja auttavat heitä näkemään talouden eri osa-alueiden välisen vuorovaikutuksen. Tarvitaan nykyistä syvällisempää tietoa erilaisten kuluttajaryhmien kulutuskäyttäytymisestä, ja siitä, mikä merkitys luotoilla heidän elämässään on.

Lisätutkimusta tarvitaan taloudellisten suhdanteiden vaikutuksesta kuluttajien elämään sekä kulutusyhteiskunnan asettamista vaatimuksista kuluttajille. Koska taloudellinen ympäristö muuttuu jatkuvasti, tulee olla selvillä siitä, millaisia tietoja ja taitoja erilaiset kuluttajat tarvitsevat taloutensa hallintaan. Kulutusyhteiskunnan edetessä välttämättömäksi koettujen tavaroiden ja palveluiden määrä kuluttajan elämässä lisääntyy jatkuvasti. Tämän ilmiön ymmärtämiseen tarvitaan lisää tutkimuksellista tietoa. Siihen liittyen olisi myös tutkittava kulutuksen roolia erilaisilla kuluttajaryhmillä. Myös ongelmavelkaantumiseen johtaneita syitä tulee tutkia tarkemmin.

Kotitalouden taloudellisten resurssien hallinta on olennainen osa kotitalouden toimintaa. Tärkeää on ymmärtää kaikki ne erilaiset olosuhteet ja tilanteet, jossa resursseja käytetään. Vaikka joitakin raameja ja toimintaohjeita talouden hallinnasta voidaan kotitalouksille antaa, täytyy aina muistaa kotitalouksien erilaisuus: mikä käytäntö sopii yhdelle, ei ehkä käy ollenkaan jollekin toiselle. Ei ole olemassa yhtä ainoaa toimintatapaa, joka tuottaisi korkeimman mahdollisen hyvinvoinnin kaikille kotitalouksille ja sen jäsenille.

## LÄHTEET

- Ali-Yrkkö J, Kotiranta A, Nikulainen T, Pajarinen M, Rouvinen P (2008) Kuluttajat ja yrittäjät rahoitusmarkkinakriisissä – reaktioita ja näkemyksiä tulevasta. ETLA. Keskustelu-aloitteita nro 1158.
- Autio M, Kujala J (2005) Koulukotinuorten kuluttajuus – marginaalia ja valtavirtaa. Teoksessa Autio M, Paju P (toim.) Kuluttava nuoruus? Nuorten elinolot -vuosikirja 2005. Nuorisotutkimusverkosto. Nuorisosaian neuvottelukunta. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus, 102–111.
- Dahlberg T, Koskinen L, Raijas A (2009) Kokonaisvarallisuuden innovatiivisen hallintakonseptin kehittäminen piensijoittajille (VINHA). Tutkimushankkeen loppuraportti. Kuluttajatutkimuskeskus. Työselosteita ja esitelmää 119/2009.
- Eurobarometri (2008) Kansalaismielipide Euroopan Unionissa. Syksy 2008. Internetissä: [http://ec.europa.eu/public\\_opinion/archives/eb/eb70/eb70\\_fi\\_nat.pdf](http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/eb/eb70/eb70_fi_nat.pdf)
- Finanssialan Keskusliitto (2009a) Säästäminen ja luotonkäyttö. Kevät 2009. Internetissä: [www.fkl.fi/Julkaisut ja tilastot/Julkaisut/Kotitalouksien säästäminen ja luotonkäyttö 2009 -tutkimusraportti](http://www.fkl.fi/Julkaisut_ja_tilastot/Julkaisut/Kotitalouksien_saastaminen_ja_luotonkayttö_2009_tutkimusraportti).
- Finanssialan Keskusliitto (2009b) Kulutusluotoselvitys. Internetissä: [www.fkl.fi/Julkaisut ja tilastot/Julkaisut/Kulutusluotoselvitys – tammikuu 2009](http://www.fkl.fi/Julkaisut_ja_tilastot/Julkaisut/Kulutusluotoselvitys_tammikuu_2009).
- Finanssialan Keskusliitto (2008a) Vakuutus tutkimus 2008. Internetissä: [www.fkl.fi/Julkaisut ja tilastot/Julkaisut/Vakuutus tutkimus 2008](http://www.fkl.fi/Julkaisut_ja_tilastot/Julkaisut/Vakuutus_tutkimus_2008)
- Finanssialan Keskusliitto (2008b) Nuorisotutkimus, kevät 2008. Internetissä: [www.fkl.fi/Julkaisut ja tilastot/Julkaisut/Nuorisotutkimus 2008](http://www.fkl.fi/Julkaisut_ja_tilastot/Julkaisut/Nuorisotutkimus_2008)
- Hallman H (1991) Kodin talouden avaintieto. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hänninen J (2009) Nuorten merkinnät maksuhäiriöistä kääntyivät kovaan kasvuun. Helsingin Sanomat 20.4.2009.
- Järvinen R, Lehtinen A-R (2008) Piensijoittaja haamuostoksilla – sijoitussuositukset mysteereitä. Kuluttajatutkimuskeskus. Työselosteita ja esitelmää 115/2008.
- Kaartinen R (2008) ”Lyödäänkö vetoa että pystyn lopettamaan pelaamisen”.... Rahapeleillä velkaantuneiden ongelmapelaajien arkinen järkeily. Helsingin yliopisto, Kuluttajaekonomian pro gradu -tutkielma.
- Kaartinen R, Lähteenmaa J (2006) Miten ja mihin nuoret käyttävät pikavippejä ja muita kulutusluottoja. KTM. Rahoitetut tutkimukset 10/2006.
- Kannas O (2008) Yli miljoona pikavippiä vuodessa. Tieto ja Trendit 4–5/2008. Tilastokeskus.
- Karvinen S (2008) Ylivelkaantumisesta uuteen alkuun - tutkimus talous- ja velkaneuvonnassa velkojaan järjestelleistä ylivelkaantuneista. Helsingin yliopisto, Kuluttajaekonomian pro gradu -tutkielma.
- Kuivalainen S (2007) Toimeentulotuen alikäytön laajuus ja merkitys. Yhteiskuntapolitiikka 72 (1).
- Kuluttajavirasto (2008) Velkaantumisen taustat. Kysely talous- ja velkaneuvojille.
- Layard R (2005) Happiness: lessons from a new science. London: Allen Lane.
- Lehtinen A-R, Leskinen J (2005) Young Consumers' Credit Based Lifestyles and Payment Problems. TemaNord 2005:512. Copenhagen: Nordic Council of Ministers.
- Lehtinen H (2001) Rahatalouden suunnittelu ja hallinta lapsiperheissä. Tilastokeskus. Katsauksia 2001:1. Helsinki.
- Leskinen, J, Raijas A (2005) Consumer Financial Capability – A life cycle approach. In European Credit Research Institute (ed.) Consumer Financial Capability: Empowering European Consumers, 8–23. Internetissä: <http://www.ecri.be.2006>.
- Lähteenmaa J, Strand T (2008) Pelin jälkeen: velkaa vai voittoja? Tutkimus velan ottamisesta rahapeleihin, erityistarkastelussa nettipokeri ja pikavippaaminen. Stakesin raportteja 25/2008.

- Matikainen T, Ranni M (2007) Kulutusluotoilla velkakierteeseen. Jyväskylän seudun talous- ja velkaneuvonnan asiakkaiden kokemuksia ylivelkaantumisesta. Unpublished Thesis, Jyväskylän ammattikorkeakoulu, Jyväskylä.
- Mattinen O, Bedretdin T (2008) Kotitalousluottokysely 2008. Rahoitustarkastus. Internetissä: [www.rahoitustarkastus.fi/NR/rdonlyres/01124A97-4162-4308-B5AC-8C3AC154C10C/0/Kotitalousluottokysely\\_031208\\_yhteenvedo.pdf](http://www.rahoitustarkastus.fi/NR/rdonlyres/01124A97-4162-4308-B5AC-8C3AC154C10C/0/Kotitalousluottokysely_031208_yhteenvedo.pdf), luettu 7.5.2009.
- Muttillainen V, Marie R (2008) Kotitalouksien maksuvaikeudet 2002–2005. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen tutkimustiedonantoja 81.
- Mäntylä T, Kuoppa-aho E (2008) Kuluttajataitoja opitaan liian myöhään ja liian vähän. Selvitys oppikirjojen sisältämästä kuluttajatiedosta. Kuluttajaviraston julkaisusarja 4/2008.
- Peura-Kapanen L, Nenonen S, Järvinen R, Kivistö-Rahnasto J (2007) Kuluttajien arkipäivän riskit ja turvallisuus. Kuluttajatutkimuskeskus. Julkaisuja 8/2007.
- Peura-Kapanen L, Järvinen R (2006) Kuluttajien käsityksiä riskeistä, niiden hallinnasta ja sähköisestä vakuuttamisesta. Kuluttajatutkimuskeskus. Julkaisuja 7/2006.
- Peura-Kapanen L (2005) Kuluttajien rahatalouden hallinta. KTM, Rahoitetut tutkimukset 1/2005.
- Piskonen E (2008) Helppoilla luotoilla umpikujan – tutkimus kulutusluotoilla ylivelkaantuneista Takuu-Säätiön asiakkaista. Helsingin yliopisto, Kuluttajaekonomian pro gradu –tutkielma.
- Rahoitustarkastus (2009) Toimintakertomus 2008.
- Raijas A, Lehtinen A-R, Varjonen J (2009) Lasten ja nuorten syrjäytymisvaara toimeentulon ja kulutuksen näkökulmasta. Kuluttajatutkimuskeskus. Keskustelualoitteita 37/2009.
- Raijas A (2005) Kotitalouden voimavarat ja niiden hallinta. Teoksessa Heinonen V, Raijas A, Hyvönen K, Leskinen J, Litmala M, Pantzar M, Römer-Paakkanen T, Timonen P Kuluttajaekonomia. Kotitalous ja kulutus. Porvoo: WSOY. 69–100
- Rantala K, Tarkkala H (2009) Kotitalouksien velkaongelmien nykytila ja kehitys. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen tutkimustiedonantoja 90.
- Saarinen H (2001) Nuoruus ja hulluus, vanhuus ja viisaus? Tutkimus nuorten kulutuskäyttäytymisestä ja velkaantumisesta. Stakes, Raportteja 261. Helsinki.
- Sunikka A, Peura-Kapanen L (2008) Kuluttajien varallisuuden hallinta – vertaileva tutkimus kuluttajien ja palveluntarjoajien näkemyksistä. Kuluttajatutkimuskeskus. Julkaisuja 1/2008.
- Suomen Pankki (2009) Rahoitusmarkkinaraportti 1/2009. Internetissä: [www.suomenpankki.fi/fi/julkaisut/selvitykset\\_ja\\_raportit/rahoitusmarkkinaraportit/2009/rahoitusmarkkinaraportti\\_1\\_2009.htm](http://www.suomenpankki.fi/fi/julkaisut/selvitykset_ja_raportit/rahoitusmarkkinaraportit/2009/rahoitusmarkkinaraportti_1_2009.htm)
- TEM (2009) Työllisyyskatsaus, huhtikuu 2009. Internetissä: [www.tem.fi/index.phtml?C=91472&product\\_id=185&s=2613](http://www.tem.fi/index.phtml?C=91472&product_id=185&s=2613).
- Tilastokeskus (2009) Kuluttajilla myönteiset odotukset Suomen taloudesta toukokuussa. Internetissä: [http://www.tilastokeskus.fi/til/kbar/2009/05/kbar\\_2009\\_05\\_2009-05-27\\_tie\\_001.html](http://www.tilastokeskus.fi/til/kbar/2009/05/kbar_2009_05_2009-05-27_tie_001.html)
- Tilastokeskus (2008) Velkaantumistilasto 2007. Tulot ja kulutus 2008.
- Valkama E, Muttillainen V (2008) Maksuvaikeudet pikaluottomarkkinoilla. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen tutkimustiedonantoja 86.
- VM (2009) Taloudellinen katsaus. Kevät 2009. Taloudelliset ja talouspoliittiset katsaukset 16a/2009. Internetissä: [/www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/01\\_julkaisut/02\\_taloudelliset\\_katsaukset/20090326Taloud/Taloudellinen\\_katsaus\\_%2b\\_kannet\\_NETTI.pdf](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/02_taloudelliset_katsaukset/20090326Taloud/Taloudellinen_katsaus_%2b_kannet_NETTI.pdf)
- Väinölä L (2008) Asuntovelallisten lapsiperheiden riskikokemukset ja talouden hallinta. Helsingin yliopisto, Kuluttajaekonomian pro gradu -tutkielma.
- Wilkska T-A (2002) Laiteniilot ja perässähihtäjät. Nuorten kulutustyyli ja teknologiasuuntautuminen. Teoksessa Autio M, Eresmaa I, Heinonen V, Koljonen V, Paju P, Wilkska T-A (toim.) Pakko riittää. Näkökulmia nuorten maksuhäiriöihin ja kulutukseen. Nuorisotutkimusverkosto. Julkaisuja 24. Helsinki.
- Wilkska T-A, Eresmaa I (2002) Nuorten subjektiivinen kokeminen – arjen realismia vai tulevaisuuden kuvitelmia? Teoksessa Autio M, Eresmaa I, Heinonen V, Koljonen V, Paju P, Wilkska T-A. (toim.) Pakko riittää. Näkökulmia nuorten maksuhäiriöihin ja kulutukseen. Nuorisotutkimusverkosto. Julkaisuja 24. Helsinki.
- Zapera (2008) Market Research Study on Financial Literacy with 18–19 years old and their parents. Internetissä: [www.northernbank.co.uk/en-gb/About-the-bank/CR/Society/financial\\_literacy/research/Documents/18-19\\_survey.pdf](http://www.northernbank.co.uk/en-gb/About-the-bank/CR/Society/financial_literacy/research/Documents/18-19_survey.pdf), luettu 20.5.2009.







Kaikukatu 3, 00530 Helsinki  
PL 5, 00531 Helsinki  
Puh. 010 605 9000  
Faksi (09) 876 4374  
[www.kuluttajatutkimuskeskus.fi](http://www.kuluttajatutkimuskeskus.fi)