

Kuluttajakysely digitaalisesta laskutuksesta

Syksy 2024



Tutkimuksen toteutus



WWW.GO-ON.FI

Tutkimuksen toteutus

Tiedonkeruu toteutettiin valtakunnallisesti edustavalla otannalla, jossa näyte kiintiöitiin alueen, sukupuolen ja iän mukaan valtakunnallisesti edustavaksi. Tiedonkeruu suoritettiin sähköisenä kyselynä 1.–8. marraskuuta 2024.



Tutkimuksen tavoite

Tutkimuksessa selvitettiin mm. laskutustapojen tunnettuutta, käyttöä ja mieluisuutta, sekä sähköisen laskunmaksun käytön esteitä.



Kohderyhmä

Kohderyhmänä oli Suomen 18 –vuotta täyttänyt väestö. Poiminta kiintiöitiin alueen, sukupuolen ja iän mukaan valtakunnallisesti edustavaksi.



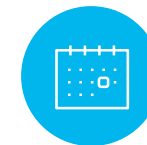
Tiedonkeruumenetelmä

Tutkimuksen tiedonkeruu toteutettiin web-kyselynä. Kohderyhmämäärityksen mukainen satunnaispoiminta tehtiin CPX-verkoston (Cint Panel Exchange) suomalaisista web-kuluttajatutkimus-paneeleista.



Vastaajamäärä

N=1044



Tiedonkeruu aika

1.-8.11.2024

Liitteet:

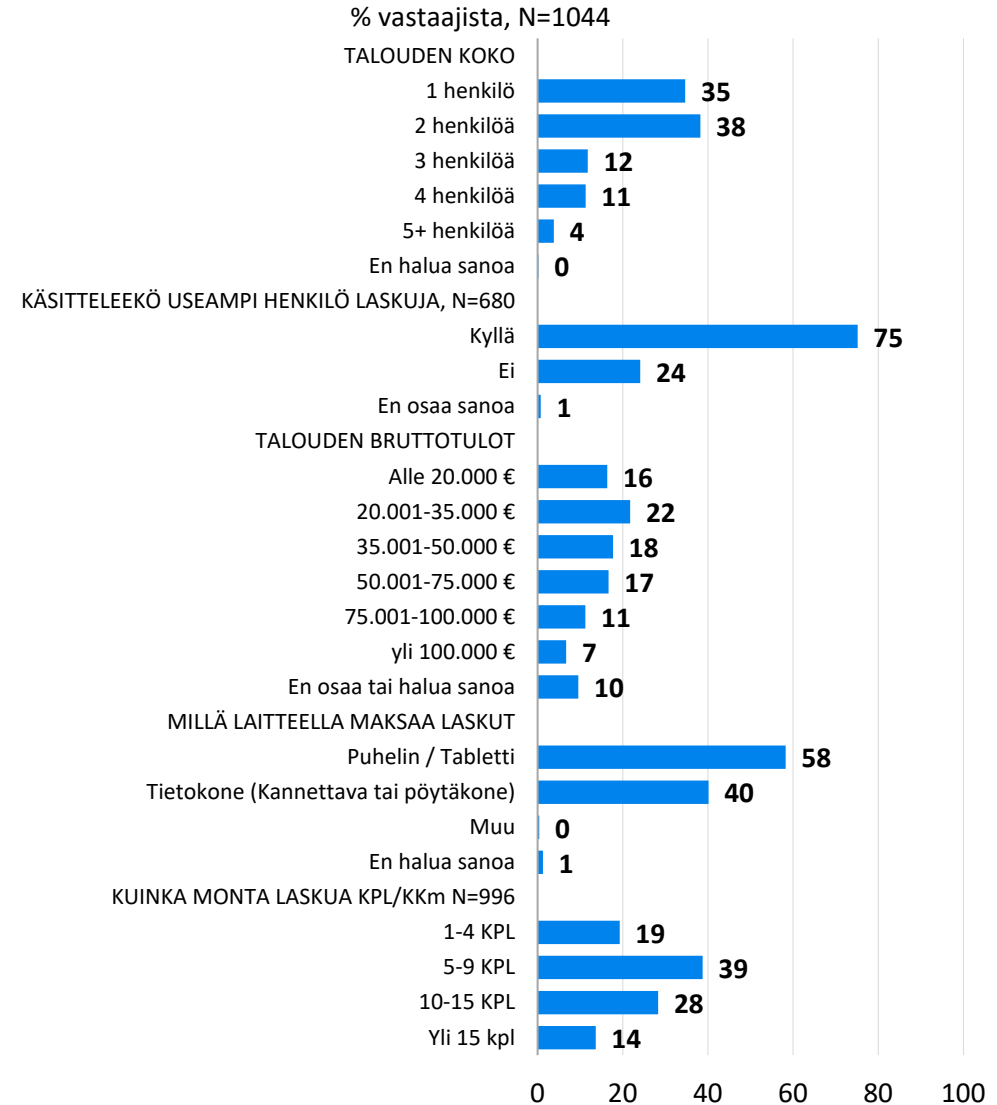
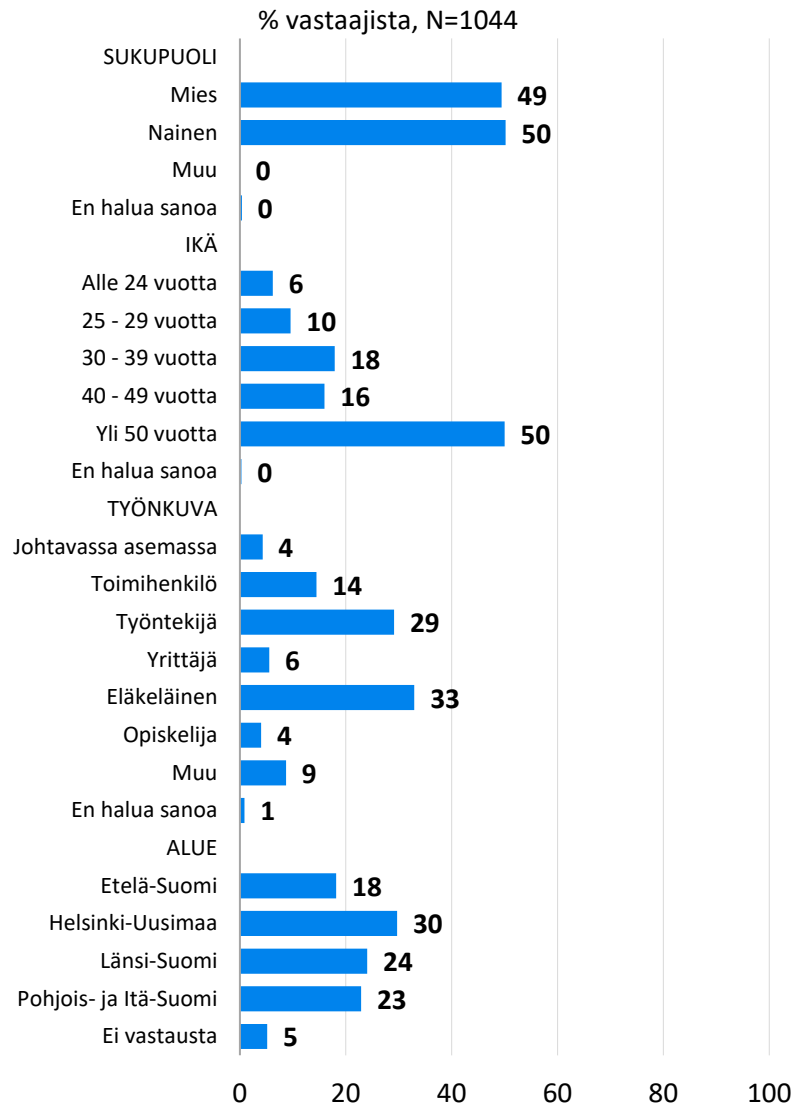


Avoimet



Taulukointi

Vastaajarakenne edustaa suomalaisia 18 vuotta täyttäneitä sukupuolen, iän ja asuinalueen mukaan





Tutkimustulokset

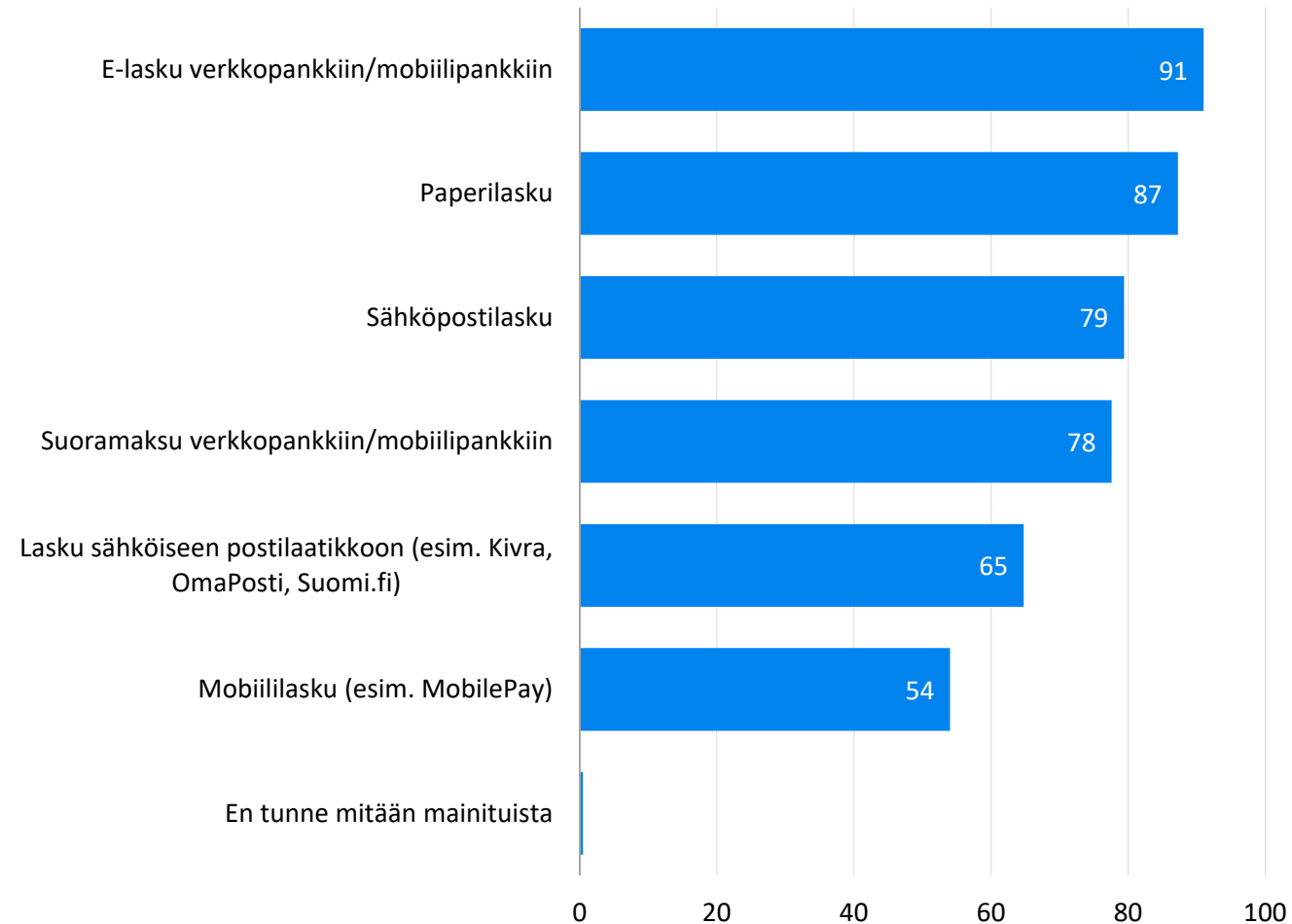


WWW.GO-ON.FI

E-lasku ja paperilasku tunnetuimmat – mobiililasku alle 50-vuotiaiden suosiossa

Mitä laskutustapoja tunnet?

% vastaajista, N=1044



Laskutustapojen tunteminen/taustatiedoittain

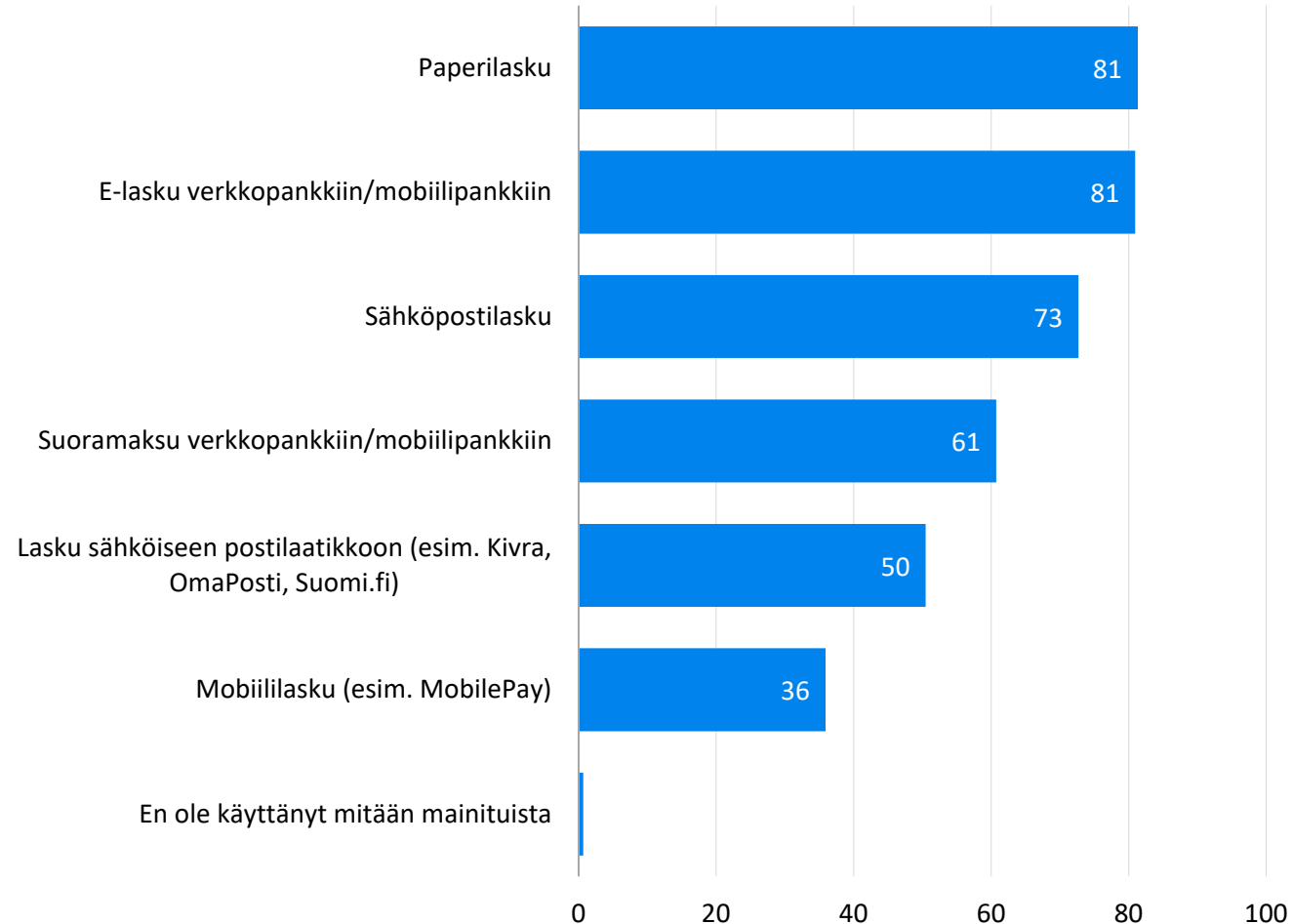
	Kaikki	Sukupuoli		Ikä					Alue			
		Kaikki	Mies	Nainen	Alle 24 vuotta	25 - 29 vuotta	30 - 39 vuotta	40 - 49 vuotta	Yli 50 vuotta	Etelä-Suomi	Helsinki-Uusimaa	Länsi-Suomi
	N= 1044	516	524	65	100	187	167	522	190	310	251	239
E-lasku verkkopankkiin/mobiilipankkiin	% 91	88	94	85	79	87	93	95	93	90	92	93
Paperilasku	% 87	84	91	60	65	78	92	97	88	85	87	94
Sähköpostilasku	% 79	75	84	54	53	70	86	89	80	78	82	85
Suoramaksu verkkopankkiin/mobiilipankkiin	% 78	78	78	68	76	78	74	80	77	80	75	81
Lasku sähköiseen postilaatikkoon (esim. Kivra, OmaPosti, Suomi.fi)	% 65	62	67	62	58	68	74	62	61	67	63	69
Mobiililasku (esim. MobilePay)	% 54	56	52	68	63	61	61	46	55	55	52	55
En tunne mitään mainituista	% 0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0

Liukuvärjäys on tehty riveittäin, jolloin vihreä väri kertoo missä taustaryhmässä ko. rivin arvo on korkein (vihreä) ja pienin (punainen)

E-lasku ja paperilasku käytetyimmät – mobiililasku suosiossa alle 40-vuotiailla

Mitä laskutustapoja olet käyttänyt?

% vastaajista, N=1044



Laskutustapojen käyttö/taustatiedoittain

	Kaikki	Sukupuoli		Ikä					Alue			
		Kaikki	Mies	Nainen	Alle 24 vuotta	25 - 29 vuotta	30 - 39 vuotta	40 - 49 vuotta	Yli 50 vuotta	Etelä-Suomi	Helsinki-Uusimaa	Länsi-Suomi
	N= 1044	516	524	65	100	187	167	522	190	310	251	239
Paperilasku	% 81	79	84	51	65	75	88	89	83	78	80	88
E-lasku verkkopankkiin/mobiilipankkiin	% 81	78	85	68	66	79	83	86	81	80	82	85
Sähköpostilasku	% 73	67	79	37	52	68	82	80	73	70	73	81
Suoramaksu verkkopankkiin/mobiilipankkiin	% 61	60	62	58	55	59	53	65	55	60	63	65
Lasku sähköiseen postilaatikkoon (esim. Kivra, OmaPosti, Suomi.fi)	% 50	49	52	48	50	56	55	48	47	51	51	55
Mobiililasku (esim. MobilePay)	% 36	37	35	55	51	47	38	26	34	39	33	36
En ole käyttänyt mitään mainituista	% 1	1	0	2	0	1	0	1	1	0	1	1

Liukuvärjäys on tehty riveittäin, jolloin vihreä väri kertoo missä taustaryhmässä ko. rivin arvo on korkein (vihreä) ja pienin (punainen)

Halukkuus siirtyä sähköisiin laskuihin kasvaa

E-laskun tuntemus ja käyttö

E-lasku on tunnetuin ja käytetyin digitaalinen laskutustapa: 91 % vastaajista tuntee sen, ja 81 % käyttää sitä. Käyttöaste on erityisen korkea naisten ja yli 40-vuotiaiden keskuudessa.

Paperilasku

Paperilasku on myös hyvin tunnettu (87 %) ja sitä käyttää 81 %. Sen käyttö on yleisempää naisten ja 40+ -vuotiaiden keskuudessa.

Sähköpostilasku

Sähköpostilaskun tuntee 79 % ja käyttää 73 % vastaajista. Tämä laskutustapa on suosittu niiden keskuudessa, jotka arvostavat paperilaskun korviketta, mutta eivät ole täysin siirtyneet automatisoituun e-laskuun.

Suoramaksu verkko- ja mobiilipankkiin

Suoramaksun tuntee 78 % suomalaisista, ja sitä käyttää 61 % vastaajista. Käyttö korostuu erityisesti yli 50-vuotiaiden keskuudessa.

Lasku sähköiseen postilaatikkoon

Laskun sähköiseen postilaatikkoon tuntee 65 % ja käyttää 50 % vastaajista. Tämä laskutustapa on suosittu 30–49-vuotiaiden keskuudessa.

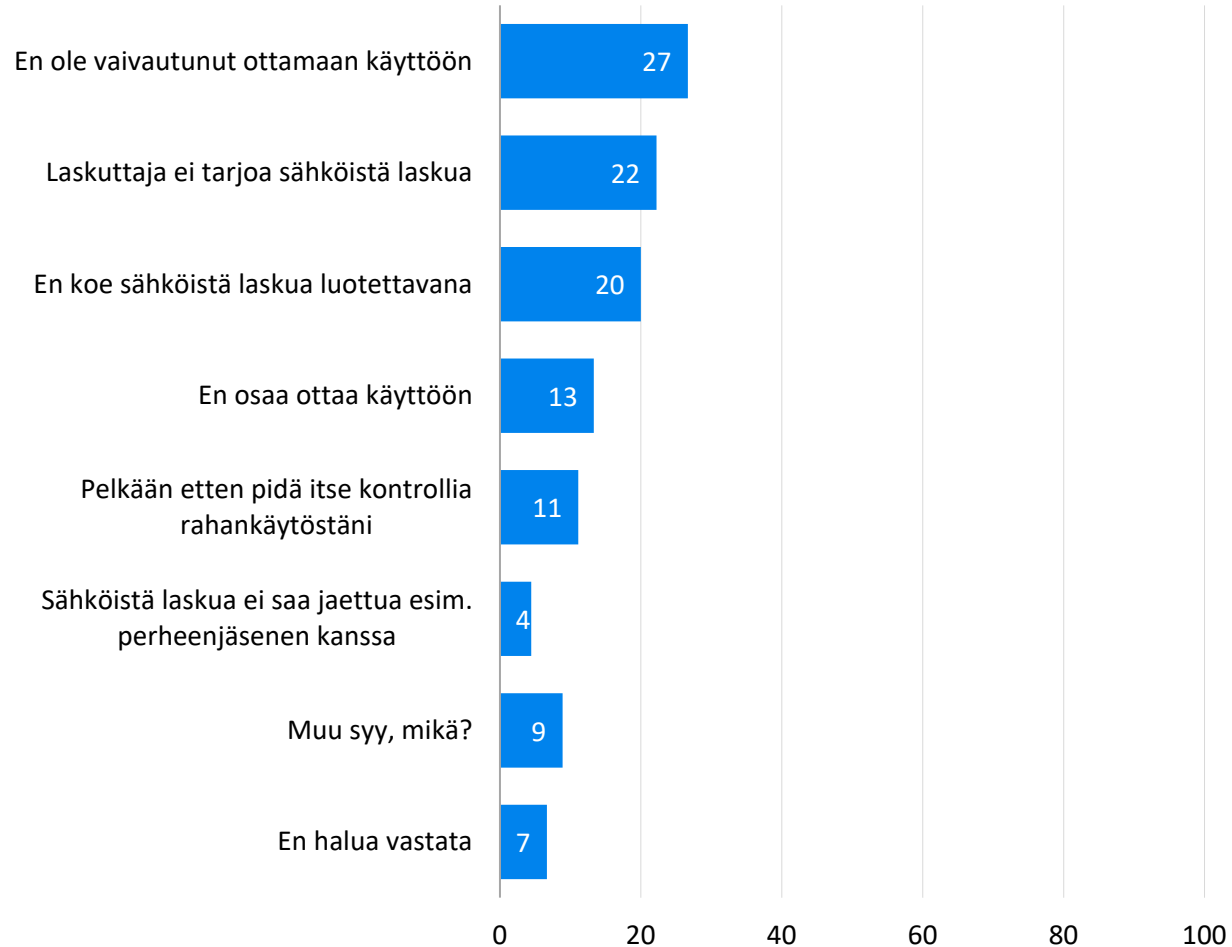
Mobiililasku

Mobiililaskun tuntee 54 % ja käyttää 36 % vastaajista. Sen käyttö korostuu nuoremmissa ikäryhmissä.

Sähköisen laskun vaivalloisuus ja luottamuspuola estävät käyttöä

Miksi et käytä sähköistä laskua?

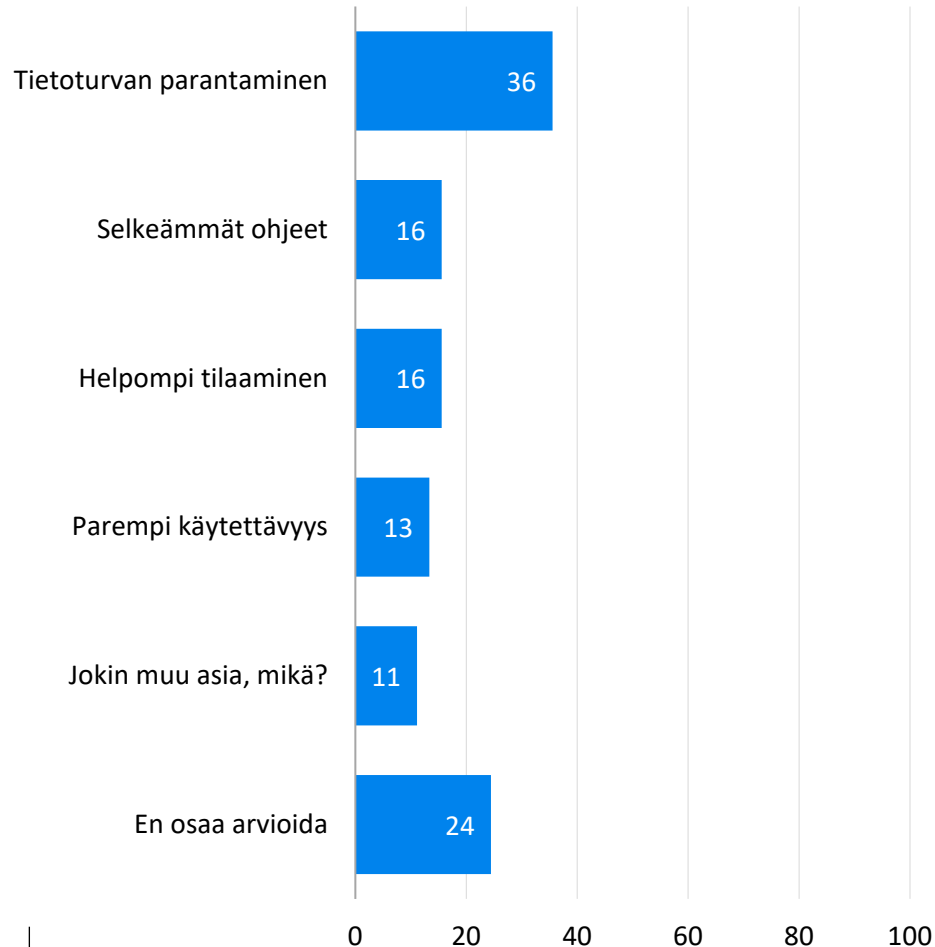
% vastaajista, jotka eivät olleet käyttäneet mitään sähköistä laskua, N=45



Tietoturva ja helppous avaimia sähköisen laskun käyttöönottoon

Mitä pitäisi tapahtua, että ottaisit sähköisen kuluttajalaskun (esim. e-lasku) käyttöön?

% vastaajista, jotka eivät olleet käyttäneet mitään sähköistä laskua, N=45



Muu, mikä – Poimintoja avoimista vastauksista:

- E-laskun tilaus ei onnistunut ensimmäisellä kerralla vaan jouduin tilamaan uudestaan
- En löytänyt tarvittavia tietoja maksun saajasta.
- Ensimmäiseen tilaukseen tarvitsee viitenumeron. Eli e laskua ei voi tilata ennen kuin eka lasku on tullut
- Helppo prosessi mutta epäselvät ohjeet
- Internet ongelma, oman oman koneen hitaus tai huono yhteys ja/tai vastaanottajan/laskuttajan järjestelmä ja internet ongelmat
- Kerran se ei vain alkanut toimia erään puhelinoperaattorinkohdalla, eikä laskuja sitten tullut sen enempää sinne kuin muuallekaan. Joutui vähän selvittämään.
- Kyseinen yritys ei ole listalla; tehty verkkopankkilasku, mutta paperinen tulee silti
- Lasku ei saapunut minulle
- Lasku ei ole tullut e-laskuna tilauksesta huolimatta
- Lasku mennyt niin sivuun ettei numeroita näy kokonaan
- Lasku tilattiin vaikeuksitta mutta sitä ei koskaan lähetetty
- Laskusta ei saatu useiden kuukausien yrittämisestä huolimatta toimimaan lainkaan
- laskuttaja kertoi ohjeen, mutta pankissa vaadittiin muutakin mitä laskuttaja ohjeisti
- Laskuttaja väitti tilauksen tapahtuvan verkkopankissa, pankki puolestaan väitti, että pitää olla yhteydessä laskuttajaan
- Laskuttajalla ei ollut tarjota e-laskua
- Laskuttajan numerot olivat liian pitkät
- Palvelu ei lähtenyt toimimaan
- Paperilasku tulee edelleen vaikka olen pyytänyt vain digitaalilaskun ja digitaalilaskuun on lisätty myös sama 5 euron paperilaskutuslisä
- Piti muistuttaa toimeksiantajaa eli kysellä perään.
- Sain väärää ja erilaista tietoa eri tahoilta e-laskun käyttöönotosta
- Tiedot olivat oikein, mutta tilaus ei onnistunut.
- Tilaaminen ei onnistunut vaikka syötti laskuttajan pyytämät tiedot.
- Tilasin E laskun, mutta se hävisi tiedoistani
- Tilasin e-laskun kahteenkin otteeseen mutta se ei koskaan alkanut tulla
- Tilasin laskun verkkopankkiin, mutta sitä ei tullut. Tilasin uudestaan, eikä vieläkään tullut. Vasta kolmannella yrityksellä sain e-laskun toimimaan. Kyseessä sähkölasku.
- Tilattu lasku ei tullut
- Tilattu lasku ei vaan tule verkkopankkiin
- Trafin eLasku kahdesta eri autosta ei onnistunut
- Vaikea löytää maksun saajaa loputtomista listoista, koska aakkostus epäselvää. Esim as.oy voi löytyä osoitteella tai isännöintitoimiston nimellä tms.
- vakuutusyhtiön & S-pankin joustamattomuus muka ylivoimaisten (ja heiltä vaadittavien) toimien johdosta
- Vastaanottajaa ei löytynyt
- Verottaja vaihtoi tilinumeroonsa, mutta ei ilmoittanut siitä asiakkaalle
- Visa-kortin perumisen yhteydessä uudelleen maksatukseen saaminen

Sähköisen kuluttajalaskun käyttämättömyyden syyt

Sähköisen laskutuksen käyttöönoton esteet

Vastaajista 27 % ei ole ottanut sähköistä laskutusta käyttöön, koska eivät ole pitäneet sitä tarpeeksi vaivattomana. Lisäksi 22 % ilmoitti, ettei heidän laskuttajansa tarjoa sähköistä vaihtoehtoa, ja 20 % kokee sähköisen laskutuksen epäluotettavaksi.

Tietoturvahuolen vaikutus

36 % vastaajista voisi harkita sähköisen laskutuksen käyttöönottamista, jos tietoturva parantuisi. Tietoturvaan liittyvät huolet ovat erityisen yleisiä vanhemmissa ikäryhmissä.

Avoimista vastauksista esiin nousseet edellytykset sähköiselle laskutukselle

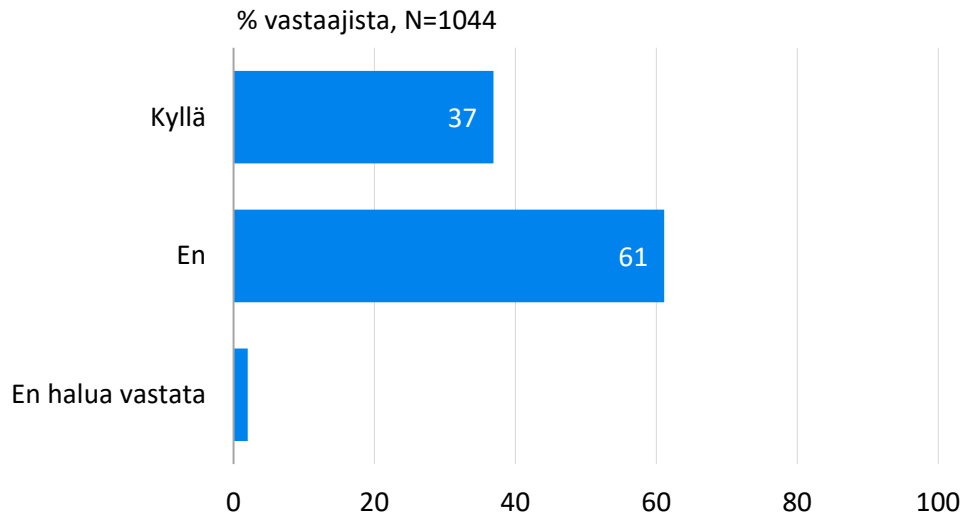
Monet vastaajat kertoivat, että tietoturvan parantaminen ja selkeämmät ohjeet rohkaisivat heitä käyttämään sähköistä laskutusta. Osalla vastaajista oli teknisiä haasteita, kuten yhteensopivuusongelmia laskuttajan ja verkkopankin välillä, mikä heikensi käyttömukavuutta.

➤ **Ratkaisuehdotuksia**

Yksinkertaistettu käyttöönottoprosessi ja kohdennettu viestintä tietoturvasta voisivat auttaa lisäämään sähköisen laskutuksen käyttöastetta.

Reilu kolmannes vastaajista on kokenut vaikeuksia tilatessa e-laskua. Vaikeuksia ovat kohdanneet erityisesti nuoremmat ikäryhmät.

Oletko koskaan kohdannut vaikeuksia yrittäessäsi tilata e-laskua?



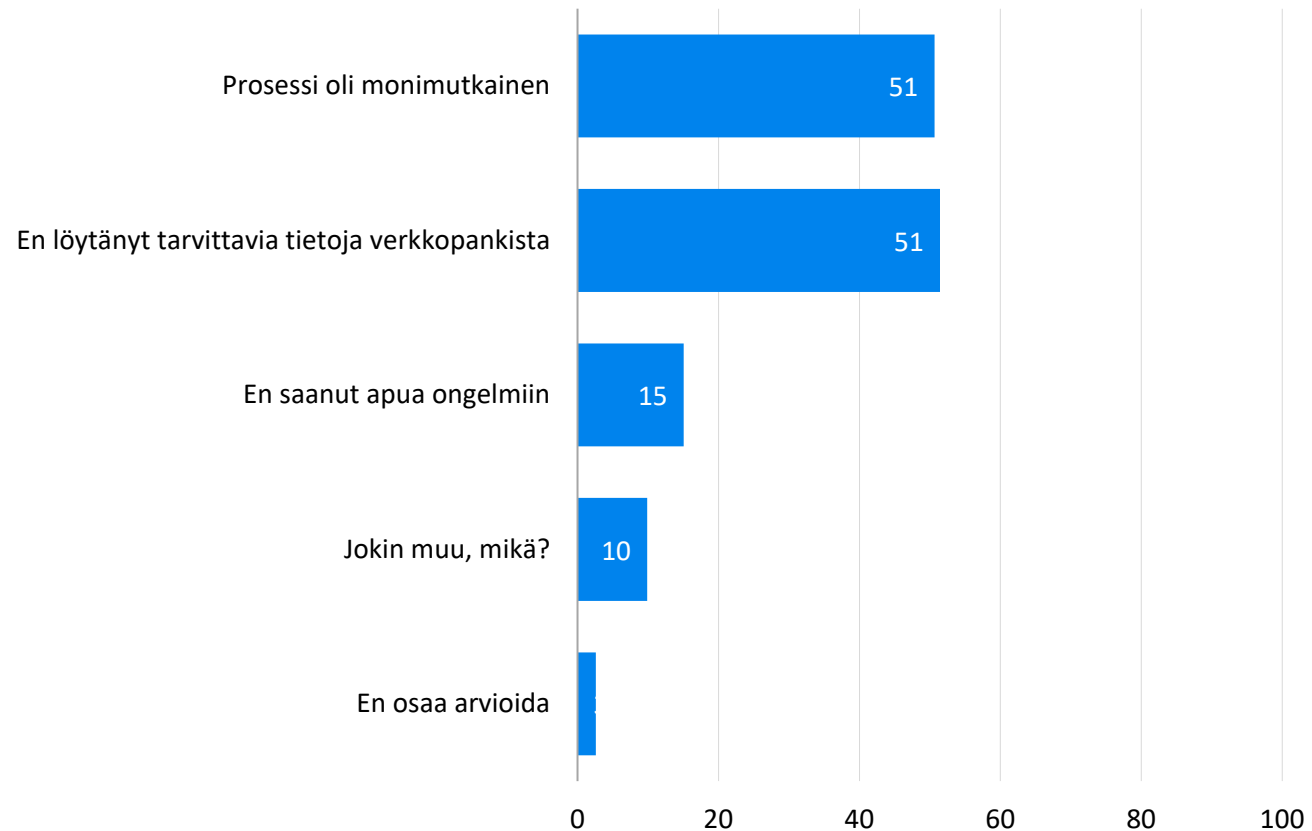
	Kaikki	Sukupuoli		Ikä					Alue			
		Kaikki	Mies	Nainen	Alle 24 vuotta	25 - 29 vuotta	30 - 39 vuotta	40 - 49 vuotta	Yli 50 vuotta	Etelä-Suomi	Helsinki-Uusimaa	Länsi-Suomi
N=	1044	516	524	65	100	187	167	522	190	310	251	239
Kyllä %	37	38	36	58	53	42	35	30	33	36	39	35

Liukuvärijäys on tehty riveittäin, jolloin vihreä väri kertoo missä taustaryhmässä ko. rivin arvo on korkein (vihreä) ja pienin (punainen)

E-laskun tilaamisen haasteet: monimutkaisuus ja tiedon puute

Jos olet kohdannut vaikeuksia, mitkä ovat olleet suurimmat haasteesi?

% vastaajista, jotka ovat kohdanneet vaikeuksia e-laskua tilatessa, N=385



Jos olet kohdannut vaikeuksia, mitkä ovat olleet suurimmat haasteesi/taustatiedoittain

	N=	Kaikki	Sukupuoli		Ikä					Alue			
		Kaikki	Mies	Nainen	Alle 24 vuotta	25 - 29 vuotta	30 - 39 vuotta	40 - 49 vuotta	Yli 50 vuotta	Etelä-Suomi	Helsinki-Uusimaa	Länsi-Suomi	Pohjois- ja Itä-Suomi
		385	194	188	38	53	78	58	157	62	113	99	83
Prosessi oli monimutkainen	%	51	55	47	66	62	47	47	46	56	58	44	42
En löytänyt tarvittavia tietoja verkkopankista	%	51	48	55	37	34	59	64	52	55	50	56	48
En saanut apua ongelmiin	%	15	17	13	11	15	17	7	18	18	13	15	12
Jokin muu, mikä?	%	10	7	13	5	2	6	9	16	11	8	7	18
En osaa arvioida	%	3	3	1	5	0	3	2	3	0	0	5	5

Liukuvärijäys on tehty riveittäin, jolloin vihreä väri kertoo missä taustaryhmässä ko. rivin arvo on korkein (vihreä) ja pienin (punainen)

Vaikeudet e-laskun tilaamisessa

Teknisten haasteiden vaikutus sähköisen laskutuksen käyttöönottoon

Haasteet liittyvät usein prosessin monimutkaisuuteen tai puutteellisiin tietoihin verkkopankissa. Erityisesti alle 30-vuotiaat ovat kokeneet prosessin monimutkaiseksi, 30-49-vuotiaillaan ollut haasteita löytää tarvittavia tietoja.

Avoimista vastauksista esiin nousseet vaikeudet sähköisen laskun tilaamisessa

Osa vastaajista koki vaikeuksia löytää tarvittavat laskuttajatiedot, ja joillakin laskun tilaaminen vaati useita yrityksiä ennen kuin se toimi oikein.

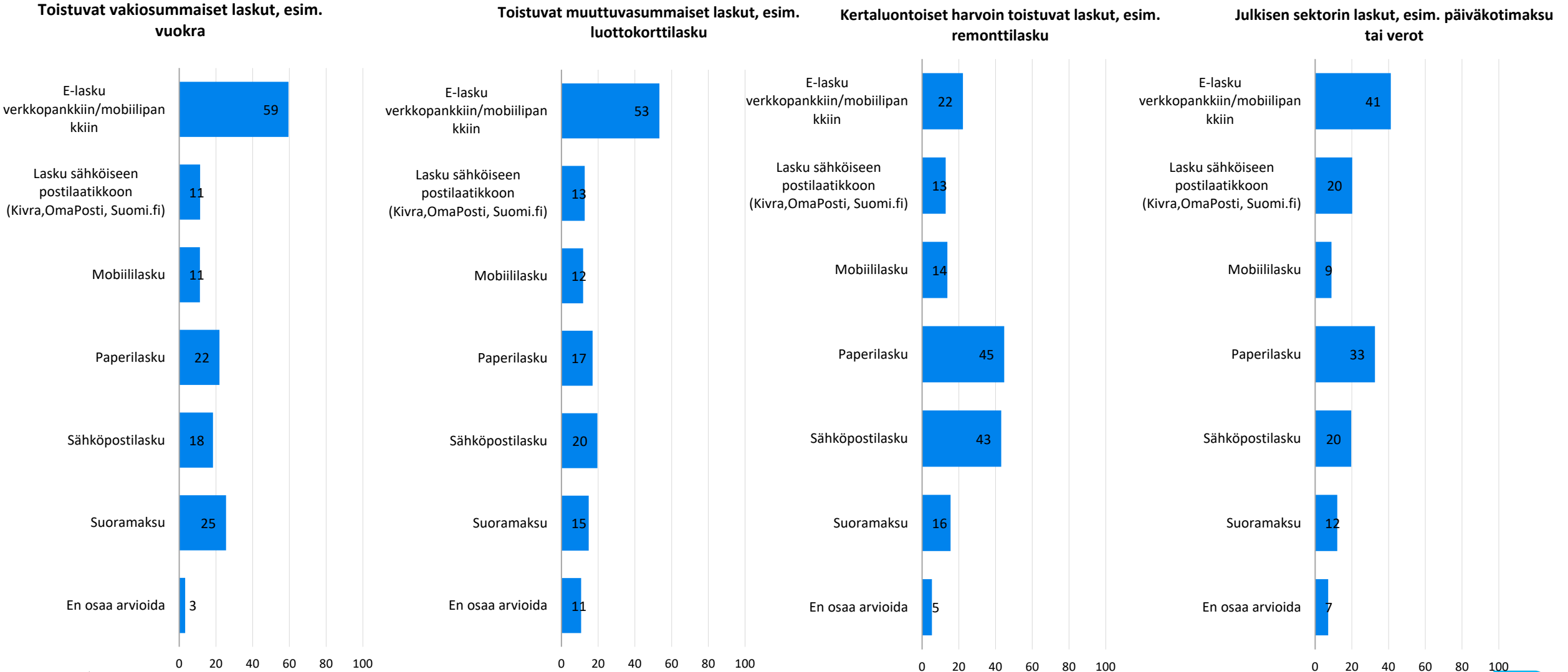
➤ ***Mahdollinen ratkaisu***

Prosessien yksinkertaistaminen voisi vähentää haasteita ja kannustaa sähköisen laskutuksen käyttöön.

E-lasku käytetyin toistuvissa ja julkisen sektorin laskuissa, paperi- ja sähköpostilasku kertaluontoisissa laskuissa

Mitä laskutapaa käytät seuraaviin laskutyyppeihin?

%, vastanneista, N=1044



Laskutapojen käyttö laskutyypeittäin/taustaryhmittäin

	Kaikki	Sukupuoli		Ikä					Alue				
		Mies	Nainen	Alle 24 vuotta	25 - 29 vuotta	30 - 39 vuotta	40 - 49 vuotta	Yli 50 vuotta	Etelä-Suomi	Helsinki-Uusimaa	Länsi-Suomi	Pohjois- ja Itä-Suomi	
Toistuvat vakiosummaiset laskut, esim. vuokra													
N=	1044	516	524	65	100	187	167	522	190	310	251	239	
E-lasku verkkopankkiin/mobiilipankkiin	% 59	58	61	57	50	59	57	62	58	59	61	61	
Lasku sähköiseen postilaatikkoon (Kivra,OmaPosti, Suomi.fi)	% 11	13	9	18	23	16	16	5	7	13	10	11	
Mobiililasku	% 11	13	10	25	29	18	9	5	8	14	9	8	
Paperilasku	% 22	22	22	23	27	24	32	17	19	22	24	20	
Sähköpostilasku	% 18	20	17	12	21	25	21	16	17	18	17	18	
Suoramaksu	% 25	23	28	17	22	34	25	25	26	26	23	28	
En osaa arvioida	% 3	3	4	5	4	1	3	4	4	2	4	2	

	Kaikki	Sukupuoli		Ikä					Alue			
		Mies	Nainen	Alle 24 vuotta	25 - 29 vuotta	30 - 39 vuotta	40 - 49 vuotta	Yli 50 vuotta	Etelä-Suomi	Helsinki-Uusimaa	Länsi-Suomi	Pohjois- ja Itä-Suomi
Toistuvat muuttuasummaiset laskut, esim. luottokorttilasku												
N=	1044	516	524	65	100	187	167	522	190	310	251	239
E-lasku verkkopankkiin/mobiilipankkiin	% 53	51	56	40	39	53	54	58	52	53	55	56
Lasku sähköiseen postilaatikkoon (Kivra,OmaPosti, Suomi.fi)	% 13	14	12	15	16	23	17	7	10	15	8	12
Mobiililasku	% 12	15	9	23	29	21	12	4	13	12	10	9
Paperilasku	% 17	18	16	22	22	22	20	13	21	14	14	16
Sähköpostilasku	% 20	22	18	17	20	23	23	17	21	19	18	19
Suoramaksu	% 15	14	15	9	12	16	14	16	10	16	14	17
En osaa arvioida	% 11	10	11	15	10	9	11	11	15	8	11	11

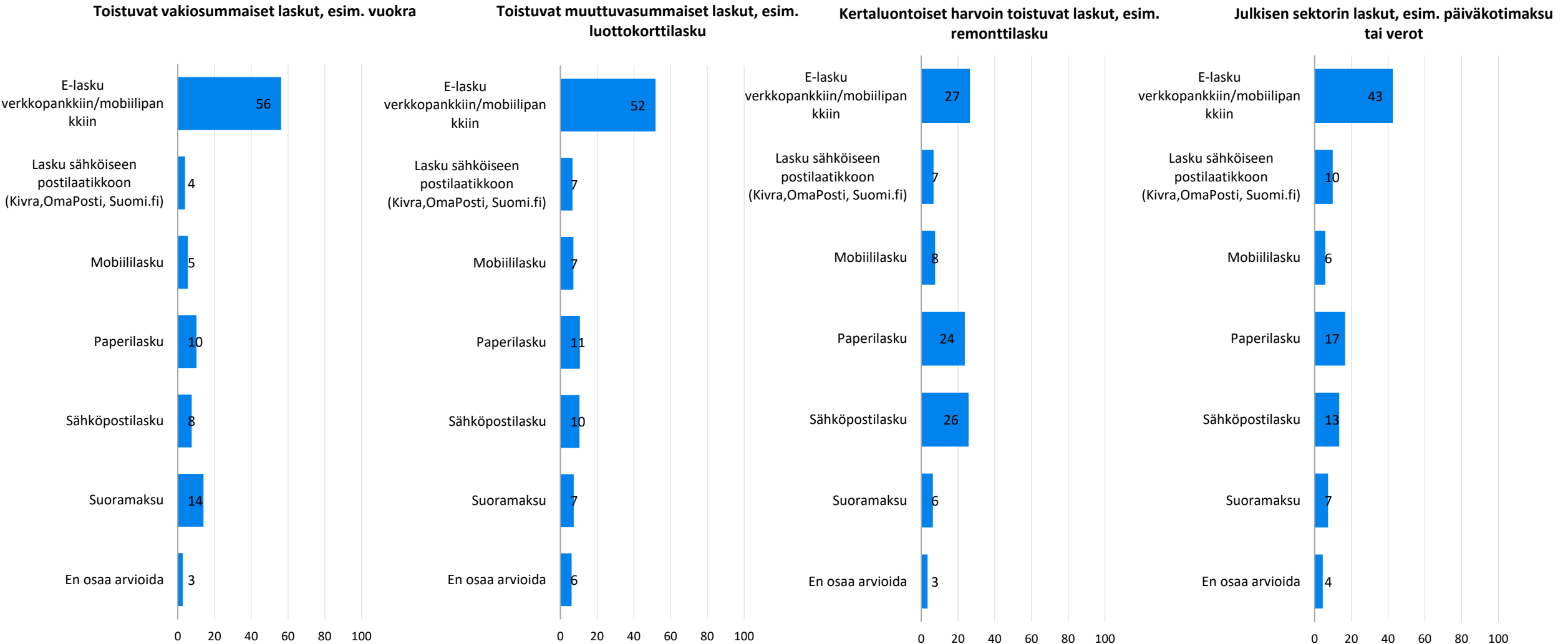
	Kaikki	Sukupuoli		Ikä					Alue			
		Mies	Nainen	Alle 24 vuotta	25 - 29 vuotta	30 - 39 vuotta	40 - 49 vuotta	Yli 50 vuotta	Etelä-Suomi	Helsinki-Uusimaa	Länsi-Suomi	Pohjois- ja Itä-Suomi
Kertaluontoiset harvoin toistuvat laskut, esim. remonttilasku												
N=	1044	516	524	65	100	187	167	522	190	310	251	239
E-lasku verkkopankkiin/mobiilipankkiin	% 22	23	21	29	25	29	23	18	25	23	19	22
Lasku sähköiseen postilaatikkoon (Kivra,OmaPosti, Suomi.fi)	% 13	15	11	11	21	20	14	9	8	14	14	11
Mobiililasku	% 14	17	10	28	26	24	14	6	11	14	14	12
Paperilasku	% 45	44	45	40	38	46	54	43	45	43	47	45
Sähköpostilasku	% 43	39	47	22	29	49	43	47	45	43	47	40
Suoramaksu	% 16	17	14	12	17	17	17	15	13	19	13	15
En osaa arvioida	% 5	6	5	8	4	4	4	6	6	4	5	6

	Kaikki	Sukupuoli		Ikä					Alue			
		Mies	Nainen	Alle 24 vuotta	25 - 29 vuotta	30 - 39 vuotta	40 - 49 vuotta	Yli 50 vuotta	Etelä-Suomi	Helsinki-Uusimaa	Länsi-Suomi	Pohjois- ja Itä-Suomi
Julkisen sektorin laskut, esim. päiväkotimaksu tai verot												
N=	1044	516	524	65	100	187	167	522	190	310	251	239
E-lasku verkkopankkiin/mobiilipankkiin	% 41	41	42	29	31	42	38	46	41	43	39	43
Lasku sähköiseen postilaatikkoon (Kivra,OmaPosti, Suomi.fi)	% 20	20	20	31	26	27	22	15	18	21	20	19
Mobiililasku	% 9	11	6	14	27	15	7	3	9	8	8	6
Paperilasku	% 33	34	31	32	38	35	43	27	29	34	35	28
Sähköpostilasku	% 20	20	19	18	21	29	16	17	19	22	19	17
Suoramaksu	% 12	12	12	6	10	13	13	12	11	14	11	11
En osaa arvioida	% 7	7	7	11	3	6	10	7	6	6	7	8

E-lasku selkeästi mieluisin toistuviin ja julkisen sektorin laskuihin, se on myös pidetty vaihtoehto kertaluontoisissa laskuissa, yhdessä paperi- ja sähköpostilaskun kanssa.

Mitä laskutapaa mieluiten käyttäisit seuraavissa?

%, vastanneista, N=1044



Laskutapojen mieluisuus laskutyypeittäin/taustaryhmittäin

	Kaikki	Sukupuoli		Ikä					Alue				
		Kaikki	Mies	Nainen	Alle 24 vuotta	25 - 29 vuotta	30 - 39 vuotta	40 - 49 vuotta	Yli 50 vuotta	Etelä-Suomi	Helsinki-Uusimaa	Länsi-Suomi	Pohjois- ja Itä-Suomi
Toistuvat vakiosummaiset laskut, esim. vuokra													
N=	1044	516	524	65	100	187	167	522	190	310	251	239	
E-lasku verkkopankkiin/mobiilipankkiin	% 56	53	60	40	45	49	54	64	56	54	60	59	
Lasku sähköiseen postilaatikkoon (Kivra,OmaPosti, Suomi.fi)	% 4	5	2	11	12	3	3	2	3	6	2	3	
Mobiililasku	% 5	7	4	14	14	11	4	1	2	7	4	5	
Paperilasku	% 10	11	9	12	12	7	14	9	12	9	11	10	
Sähköpostilasku	% 8	8	7	6	7	10	7	7	10	7	8	5	
Suoramaksu	% 14	13	15	12	9	17	16	14	14	15	13	15	
En osaa arvioida	% 3	2	3	5	1	2	2	3	4	1	3	2	

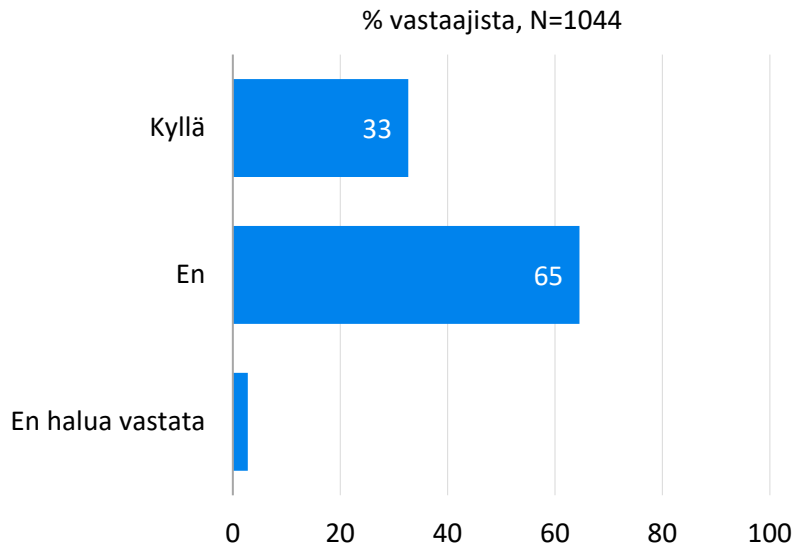
	Kaikki	Sukupuoli		Ikä					Alue			
		Kaikki	Mies	Nainen	Alle 24 vuotta	25 - 29 vuotta	30 - 39 vuotta	40 - 49 vuotta	Yli 50 vuotta	Etelä-Suomi	Helsinki-Uusimaa	Länsi-Suomi
Toistuvat muuttuvusummaiset laskut, esim. luottokorttilasku												
N=	1044	516	524	65	100	187	167	522	190	310	251	239
E-lasku verkkopankkiin/mobiilipankkiin	% 52	48	56	31	33	49	56	58	52	55	51	55
Lasku sähköiseen postilaatikkoon (Kivra,OmaPosti, Suomi.fi)	% 7	7	6	8	15	11	8	3	6	6	6	5
Mobiililasku	% 7	8	6	18	20	11	4	3	6	7	7	5
Paperilasku	% 11	12	10	20	11	10	12	9	13	9	10	10
Sähköpostilasku	% 10	11	10	6	10	13	8	11	10	10	12	11
Suoramaksu	% 7	8	7	8	8	5	7	8	5	8	7	9
En osaa arvioida	% 6	6	6	9	3	2	5	8	8	5	7	5

	Kaikki	Sukupuoli		Ikä					Alue			
		Kaikki	Mies	Nainen	Alle 24 vuotta	25 - 29 vuotta	30 - 39 vuotta	40 - 49 vuotta	Yli 50 vuotta	Etelä-Suomi	Helsinki-Uusimaa	Länsi-Suomi
Kertaluontoiset harvoin toistuvat laskut, esim. remonttilasku												
N=	1044	516	524	65	100	187	167	522	190	310	251	239
E-lasku verkkopankkiin/mobiilipankkiin	% 27	24	29	28	27	30	31	24	26	25	24	32
Lasku sähköiseen postilaatikkoon (Kivra,OmaPosti, Suomi.fi)	% 7	7	6	6	10	10	6	5	5	6	8	6
Mobiililasku	% 8	10	6	23	14	11	8	3	5	10	7	5
Paperilasku	% 24	24	23	23	22	22	23	25	26	22	23	24
Sähköpostilasku	% 26	24	27	11	17	21	24	32	27	25	31	23
Suoramaksu	% 6	7	6	3	9	4	5	7	7	9	4	5
En osaa arvioida	% 3	3	3	6	1	2	3	4	4	2	4	4

	Kaikki	Sukupuoli		Ikä					Alue			
		Kaikki	Mies	Nainen	Alle 24 vuotta	25 - 29 vuotta	30 - 39 vuotta	40 - 49 vuotta	Yli 50 vuotta	Etelä-Suomi	Helsinki-Uusimaa	Länsi-Suomi
Julkisen sektorin laskut, esim. päiväkotimaksu tai verot												
N=	1044	516	524	65	100	187	167	522	190	310	251	239
E-lasku verkkopankkiin/mobiilipankkiin	% 43	39	47	26	30	38	41	50	44	44	41	46
Lasku sähköiseen postilaatikkoon (Kivra,OmaPosti, Suomi.fi)	% 10	9	10	12	12	11	11	9	5	10	14	10
Mobiililasku	% 6	7	4	14	14	11	5	2	4	7	4	4
Paperilasku	% 17	20	13	22	23	14	20	14	21	15	16	16
Sähköpostilasku	% 13	14	13	11	11	17	10	14	15	12	14	13
Suoramaksu	% 7	7	8	9	9	5	7	7	7	9	6	6
En osaa arvioida	% 4	4	4	6	1	4	7	4	3	4	6	5

Laskun aihe vaikuttaa erityisesti alle 30-vuotiaiden laskutapaan

Vaikuttaako laskun aihe siihen, haluatko tilata sen sähköisenä laskuna vai jollain muulla tavalla?



Voit halutessasi kertoa miten laskun aihe vaikuttaa laskutusmuotoon kohdallasi?– Poimintoja avoimista vastauksista:

- Esim. Kelalle toimitettavat tositteet paperisena!
- Esim. autoremonttilasku on selkeämpi paperisena
- Energiayhtiöiden laskuissa voi olla eriteltyinä käytetyt kilowattitunnit, kun taas vesilaskuissa näkyy kuutiomäärä.
- Ei yksittäisiä kertamaksuja suoramaksuna. Haluan tarkastaa ne ennen maksua. Toistuvat maksut suoramaksuna.
- Muuten käytän e-laskua siten että itse hyväksyn/tarkistan laskun.
- Jos laskun oikeellisuus/aiheellisuus täytyy selvittää ja/tai riitauttaa, on hyvä olla konkreettinen (Paperi tai esim. sähköpostiliitteenä oleva) lasku
- Kertaluontoiset laskut on parasta saada sähköpostiin, jotta niiden tarkastus on helppoa, samoin mahdollinen reklamointi.
- Maksan mieluummin välttämättömät viralliset laskut paperilaskuina, koska koen ne turvallisemmiksi.
- Mikäli laskun maksettava määrä muuttuu laskutuskausittain, haluan sen sähköpostilaskuna, jolloin sen maksun muodostuminen käy tapahtumakohtaisesti ilmi.

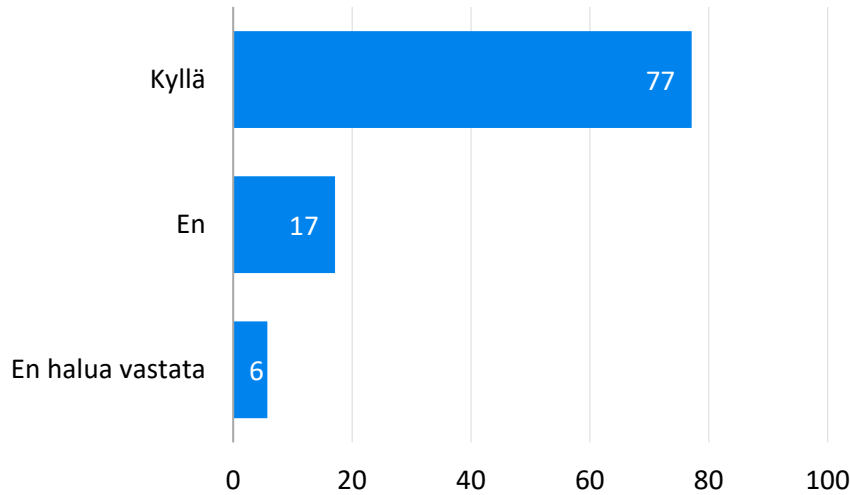
	Kaikki	Sukupuoli		Ikä					Alue			
		Kaikki	Mies	Nainen	Alle 24 vuotta	25 - 29 vuotta	30 - 39 vuotta	40 - 49 vuotta	Yli 50 vuotta	Etelä-Suomi	Helsinki-Uusimaa	Länsi-Suomi
N=	1044	516	524	65	100	187	167	522	190	310	251	239
Kyllä	% 33	32	33	40	42	26	28	34	32	35	29	33

Liukuvärjäys on tehty riveittäin, jolloin vihreä väri kertoo missä taustaryhmässä ko. rivin arvo on korkein (vihreä) ja pienin (punainen)

77 % haluaa laskut sähköisesti – suosituin nuoremmilla ikäryhmillä

Jos voisit vastaanottaa kaikki laskusi suoraan haluamaasi sähköiseen palveluun riippumatta lähettäjästä, haluaisitko tehdä niin?

% vastaajista, N=1044



Mitä laskuja et haluaisi ja miksi? - Poimintoja avoimista vastauksista:

- En luota pankin ja sähköpostin ulkopuoliseen, erilliseen sähköiseen palveluun.
- Esim. Remonttilaskut haluan säilyttää paperisena ja jotkut muut.
- Kertaluontoinen lasku koska monesti se pitää huolella tarkistaa ja jopa reklamoida
- Sähköinen palvelu on haavoittuva, jos joku asia menee pieleen tai esim tulee palvelunestohyökkäys
- Verolaskut saisi tulla suoraan sähköpostiin ilman, että niitä tarvii kaivella jostain vero.fi:stä. Tappaavat muuten viivästymään.
- Paperitaltiointeja on helpompi käsitellä. Ikä ja vuosikymmenten tottumus vaikuttaa olevan ratkaiseva tekijä.
- Harvoin toistuvat laskut, joita haluan tarkastella paperilaskuna ja maksaa sitten verkkopankissa.
- En halua mitään sähköisenä, vain jos ei muuta vaihtoehtoa ole.

	Kaikki	Sukupuoli		Ikä					Alue			Pohjois- ja Itä-Suomi
		Mies	Nainen	Alle 24 vuotta	25 - 29 vuotta	30 - 39 vuotta	40 - 49 vuotta	Yli 50 vuotta	Etelä-Suomi	Helsinki-Uusimaa	Länsi-Suomi	
N=	1044	516	524	65	100	187	167	522	190	310	251	239
Kyllä	% 77	79	76	85	95	87	81	69	72	75	80	80

Liukuvärjäys on tehty riveittäin, jolloin vihreä väri kertoo missä taustaryhmässä ko. rivin arvo on korkein (vihreä) ja pienin (punainen)

Laskut, jotka halutaan sähköisinä/sanapilvi



Sanapilvi luotu yleisimmin toistetuista avoimista vastauksista

Laskun aiheen vaikutus laskutavan valintaan

Toistuvat vakiosummaiset laskut

E-lasku on yleisin tapa maksaa toistuvia vakiosummaisia laskuja, kuten vuokraa ja lainanlyhennyksiä, ja sitä käyttää 59 % vastaajista. Tämä trendi näkyy kaikissa ikäryhmissä ja korostuu erityisesti johtavassa asemassa työskentelevien keskuudessa. E-lasku on myös mieluisin vaihtoehto (56 %), erityisesti naisten ja yli 50-vuotiaiden keskuudessa.

Toistuvat muuttuvsummaiset laskut

Yli puolet vastaajista (53 %) maksaa toistuvat muuttuvsummaiset laskut e-laskuna, ja se on myös mieluisin maksutapa (52 %), erityisesti vanhempien ikäryhmien keskuudessa.

Kertaluontoiset, harvoin toistuvat laskut

Kertaluontoiset laskut maksetaan usein paperi- tai sähköpostilaskuna, mutta mieluiten nämäkin laskut vastaanotettaisiin e-laskuna verkko- tai mobiilipankkiin (27 %).

Julkisen sektorin laskut

Julkisen sektorin laskut maksetaan useimmiten e-laskuna verkkopankissa tai mobiilipankissa, tai vaihtoehtoisesti paperilaskuna, mutta niitä haluttaisiin mieluiten maksaa e-laskuna (43 %).

Halukkuus vastaanottaa kaikki laskut sähköisesti

Peräti 77 % vastaajista olisi valmis ottamaan kaikki laskunsa sähköisinä riippumatta lähettäjästä. Alle 30-vuotiaat ja opiskelijat ovat erityisen halukkaita siirtymään sähköisiin laskuihin, kun taas vanhemmissa ikäryhmissä epäluulo uutta teknologiaa kohtaan on yleisempää.

Avoimista vastauksista poimittua:

- **Laskun aiheen vaikutus laskutustavan valintaan:** Suurissa kertaluontoisissa laskuissa, kuten remonttikustannuksissa, vastaajat suosivat paperilaskuja, koska niiden tarkistaminen on helpompaa. Toistuvissa laskuissa e-lasku on kuitenkin useimmiten ensisijainen valinta.
- **Halukkuus ottaa sähköiset laskut käyttöön eri laskutyypeissä:** Moni vastaaja olisi valmis vastaanottamaan esimerkiksi sähkölaskut, vuokrat ja muut toistuvat maksut sähköisesti. Erityisesti suoratoistopalveluiden, puhelinlaskujen ja vakuutusten kohdalla sähköinen muoto koetaan käteväksi.
- **Laskut, joita ei haluta sähköisinä:** Tietyissä tilanteissa, kuten kertaluontoisissa isoissa laskuissa, vastaajat suosivat paperilaskuja varmistaakseen laskun oikeellisuuden ennen maksua. Lisäksi paperilaskut koetaan turvallisemmiksi virallisiin maksuihin, kuten veroihin ja vakuutuksiin.

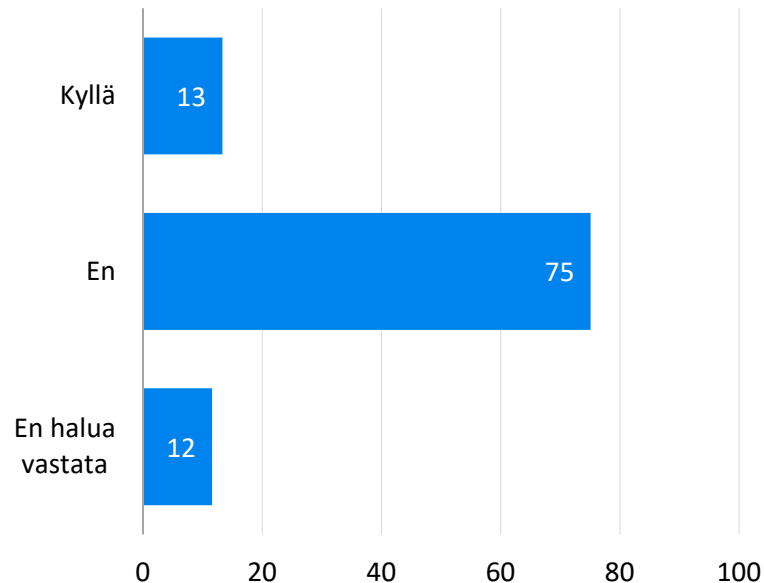
➤ *Mahdollinen ratkaisu:*

Voisiko e-laskuihin lisätä lisäominaisuuksia, kuten helppo tallennus ja tarkistus?

Suurin osa ei kaipaa lisää tietoa maksutavoista – alle 30-vuotiaat poikkeus

Kaipaatko lisää tietoa eri laskujen maksutavoista?

% vastaajista, N=1044



Millaista tietoa kaipaat? – Poimintoja avoimista vastauksista:

- E-laskusta ja sen käytöstä
- Haluaisin enemmän tietoa erivaihtoehtojen eduista.
- Jos laskutuksessa tapahtuu virhe tai tulee lasku, jonka kanssa ei ole mitään tekemistä - sellaista on tapahtunut - mistä saa apua ?
- Miten maksutavat eroavat toisistaan, sekä kuinka turvallisia ne ovat.
- MobilePayn käyttötavat on jääneet hiukan epäselviksi.
- Miten esimerkiksi Suomi.fi:n kautta maksetaan lasku
- Voisinko muuttaa kaikki laskut digitaalisiksi e-laskuiksi jotka tulevat suoraan mobiilipankkiin ja verkkopankkiin
- Tietoa sähköisten laskujen ja mobiililaskujen luotettavuudesta.
- Mitkä tavat edellyttävät lisäkustannuksia?
- Olisi hyödyllistä saada lisätietoa uusista digitaalisista maksutavoista, kuten mobiilimaksuista ja erilaisista sähköisistä laskutuksista, esimerkiksi niiden turvallisuudesta ja mahdollisista kustannuksista.

	Kaikki	Sukuoli		Ikä					Alue			Pohjois- ja Itä-Suomi
		Mies	Nainen	Alle 24 vuotta	25 - 29 vuotta	30 - 39 vuotta	40 - 49 vuotta	Yli 50 vuotta	Etelä-Suomi	Helsinki-Uusimaa	Länsi-Suomi	
N=	1044	516	524	65	100	187	167	522	190	310	251	239
Kyllä	% 13	16	11	23	22	12	11	12	12	17	12	10

Liukuvärijäys on tehty riveittäin, jolloin vihreä väri kertoo missä taustaryhmässä ko. rivin arvo on korkein (vihreä) ja pienin (punainen)

Lisätiedon tarve

Tietotarpeet eri ikäryhmissä

Vanhemmat ikäryhmät pitävät erityisen tärkeänä saada lisätietoa tietoturvasta ja digitaalisten maksutapojen turvallisuudesta. Nuoremmat vastaajat taas kaipaavat tietoa mobiilimaksuista ja uusista digitaalisista laskutustavoista.

Avoimista vastauksista poimittua

Vastaajat halusivat lisätietoa eri maksutapojen turvallisuudesta ja hyödyistä. Esimerkiksi tietoturva, maksutapojen erot ja mahdolliset kustannukset kiinnostivat monia. Nuoremmat vastaajat olivat erityisesti kiinnostuneita oppimaan mobiililaskujen käytöstä ja niiden turvallisuudesta.

➤ ***Mahdollinen ratkaisu***

Voisiko eri ikäryhmille suunnattu, räätälöity viestintä vastata paremmin heidän tarpeisiinsa?

Yhteenveto avoimista kysymyksistä

Sähköisen laskutuksen käyttöönoton edellytykset

Monet vastaajat mainitsivat, että tietoturvan parantaminen ja selkeämmät ohjeet voisivat kannustaa heitä ottamaan sähköisen laskutuksen käyttöön. Joillakin vastaajilla oli myös teknisiä haasteita, kuten yhteensopimattomuus laskuttajan ja verkkopankin välillä, mikä vähensi käyttömukavuutta.

Vaikeudet sähköisen laskun tilaamisessa

Suurimmat haasteet liittyivät verkkopankin monimutkaisuuteen ja puuttuviin tietoihin. Joillakin vastaajilla oli myös ongelmia löytää tarvittavat laskuttajatiedot tai he joutuivat toistuvasti tilaamaan e-laskun, ennen kuin se toimi oikein.

Laskun aiheen vaikutus laskutustavan valintaan

Vastaajat kertoivat, että suurissa, kertaluontoisissa laskuissa, kuten remonttikustannuksissa, he suosivat paperilaskuja, koska niiden tarkistaminen on helpompaa. Toistuvissa laskuissa e-lasku on useimmiten ensisijainen valinta.

Laskut, joita ei haluta sähköisinä

Paperilaskut olivat suosittuja tietyissä tilanteissa, kuten kertaluontoisissa isoissa laskuissa, joissa halutaan varmistaa oikeellisuus ennen maksua. Lisäksi jotkut vastaajat kokevat paperilaskut turvallisemmiksi virallisiin maksuihin, kuten veroihin ja vakuutuksiin.

Halukkuus ottaa sähköiset laskut käyttöön eri laskutyypeissä

Moni vastaaja olisi valmis vastaanottamaan sähkölaskut, vuokralaskut ja toistuvat maksut sähköisesti, jos rajoitteita ei olisi. Erityisesti suoratoistopalvelut, puhelinlaskut ja vakuutukset ovat sellaisia, jotka vastaajat kokevat helppoina ja sopivina sähköiseen muotoon.

Kaivattu lisätieto

Vastaajat halusivat tietoa eri maksutapojen turvallisuudesta ja eduista. Esimerkiksi tietoturva, maksutapojen erot ja mahdolliset kustannukset kiinnostivat vastaajia. Nuorempien keskuudessa oli myös kiinnostusta oppia mobiililaskujen käytöstä ja niiden turvallisuudesta.

Keskeiset havainnot tutkimustuloksista

Laskutustapojen tuntemus ja käyttö

- E-lasku oli tunnetuin ja käytetyin laskutustapa, ja sen tunsivat 91 % vastaajista, 81 % myös käytti sitä. E-lasku oli erityisen suosittu naisten ja yli 40-vuotiaiden keskuudessa.
- Paperilasku oli myös laajalti tunnettu (87 %) ja käytetty (81 %). Paperilaskun käyttö painottui naisilla ja yli 40-vuotiailla.
- Sähköpostilasku oli tuttu 79 % vastaajista, ja 73 % käytti sitä. Sähköpostilaskun käyttö painottui naisiin ja yli 40-vuotiaisiin.
- Suoramaksu verkko- ja mobiilipankkiin oli tunnettu 78 %, ja sitä käytti 61 % vastaajista. Käyttö oli yleisempää yli 50-vuotiaiden keskuudessa.
- Laskun sähköiseen postilaatikkoon tunsivat 65 % vastaajista ja sitä käytti 50 %. Tämä laskutapa oli erityisen yleinen 30–49-vuotiaiden keskuudessa.
- Mobiililaskun tunsivat 54 % vastaajista, ja sitä käytti 36 %. Mobiililaskujen käyttö painottui nuorempiin ikäryhmiin.

Sähköisen laskituksen käyttöönoton esteet

- Keskeiset esteet sähköisen laskituksen käyttöönotolle olivat sen vaivalloisuus (27 %), laskuttajien tarjoamien vaihtoehtojen puute (22 %) ja epäluottamus tietoturvaan (20 %).
- Tietoturvaluon vaikutus: 36 % vastaajista olisi valmiita siirtymään sähköiseen laskutukseen, jos tietoturvaa parannettaisiin. Tietoturvaan liittyvät huolet olivat erityisen yleisiä vanhemmissa ikäryhmissä, jotka myös kokevat prosessin monimutkaiseksi.

Teknisten haasteiden vaikutus käyttöönottoon

- Haasteet liittyivät usein prosessin monimutkaisuuteen ja puutteellisiin tietoihin verkkopankissa. Vanhemmat vastaajat kohtasivat teknisiä haasteita useammin kuin nuoremmat, mikä voi heijastaa eroja digitaalisten taitojen tasossa eri ikäryhmien välillä.
- Avoimista vastauksista selvisi, että monet kokivat haasteita e-laskun tilaamisessa, kuten vaikeuksia löytää laskuttajatiedot tai joutumista tilaamaan e-lasku useaan kertaan ennen kuin se toimi oikein.

Laskutustapojen mieluisuus ja käyttötottumukset

- Toistuvat vakiosummaiset laskut: E-lasku oli suosituin vaihtoehto (59 % käyttää), erityisesti naisten ja yli 50-vuotiaiden keskuudessa.
- Toistuvat muuttuvusummaiset laskut: Yli puolet (53 %) maksaa nämä laskut e-laskuna. E-lasku on mieluisin tapa, erityisesti vanhemmissa ikäryhmissä.
- Kertaluontoiset, harvoin toistuvat laskut: Nämä maksetaan usein paperi- tai sähköpostilaskuna, ja paperilasku oli suosituin erityisesti 40–49-vuotiaiden keskuudessa. Kuitenkin 27 % vastaajista toivoisi e-laskua myös näihin.
- Julkisen sektorin laskut: Yleisimmin maksetaan e-laskuna tai paperilaskuna, mutta 43 % vastaajista haluaisi mieluiten e-laskun verkkopankkiin tai mobiilipankkiin.

Laskutustavan valinta laskun aiheen mukaan

- Suurissa kertaluontoisissa laskuissa (esim. remontit) vastaajat suosivat paperilaskua, koska se koetaan helpommaksi tarkistaa ennen maksua.
- Toistuvissa laskuissa, kuten palveluissa tai vuokrassa, e-lasku on useimmiten ensisijainen valinta.

Halukkuus vastaanottaa kaikki laskut sähköisinä

- 77 % vastaajista olisi valmis vastaanottamaan kaikki laskut sähköisesti riippumatta lähettäjistä. Nuoremmat ikäryhmät olivat erityisen halukkaita siirtymään sähköiseen laskutukseen, kun taas vanhemmissa ikäryhmissä oli enemmän epäluuloa uutta teknologiaa kohtaan.

Tietotarpeet ja viestintä eri ryhmille

- Vanhemmat ikäryhmät arvostivat erityisesti tietoa tietoturvasta ja digitaalisten maksutapojen turvallisuudesta.
- Nuoremmat vastaajat olivat kiinnostuneempia mobiilimaksuista ja uusista digitaalisista laskutustavoista.
- Avoimista vastauksista selvisi, että monet toivoivat selkeää tietoa eri maksutapojen turvallisuudesta, eduista ja kustannuksista. Eri ikäryhmille räätälöity viestintä voisi olla tehokasta vastaamaan erilaisiin tarpeisiin.

Johtopäätökset ja suositukset

Tutkimuksen perusteella sähköisten laskutustapojen käyttöaste on korkea, mutta tietoturvaan liittyvät epäilykset ja käyttöönoton monimutkaisuus ovat keskeisiä esteitä laajemmalle omaksumiselle.

Käyttöönoton sujuvoittaminen: Käyttöönoton yksinkertaistaminen ja selkeät ohjeet voisivat lisätä sähköisen laskutuksen käyttöä. Esimerkiksi laskutustapojen valinnan helpottaminen ja sujuva yhteensopivuus verkkopankkien kanssa ovat tärkeitä parannuskohteita.

Räätälöity viestintä: Viestinnän kohdentaminen eri ikäryhmille auttaisi vastaamaan eri kuluttajaryhmien tarpeisiin ja huolenaiheisiin, mikä voisi edistää sähköisten laskutustapojen laajempaa hyväksyntää.

Tietoturvan viestintä: Kohdennettu tietoturvaviestintä voi lieventää epäluuloja sähköistä laskutusta kohtaan, erityisesti vanhempien ikäryhmien parissa.



Tutkimuksesta Feedback Oy:ssa vastasivat:

Katri Åberg, Asiakkuusjohtaja

katri.aberg@go-on.fi

+358 44 239 7924

Esa Vastamäki, Projektipäällikkö

esa.vastamaki@go-on.fi

+358 44 723 3715



WWW.GO-ON.FI