

Kyselytutkimus puhelin- ja digihuijauksista ja Kilpi-sovelluksesta

2023



SISÄLLYSLUETTELO

Kyselyaineisto ja toteutus.....	3
Tulosten tulkinta.....	4
1. Oletko saanut viime aikoina... (%).....	5
2. Oletko joutunut huijatuksi tällaisessa tilanteessa? (%).....	6
3. Jos kyllä, millainen tilanne se oli?	7
4. Mitä näistä pelkää? (%).....	8
5. Mitä näistä pelkää? Sukupuolen mukaan, (%)	9
6. Milloin olet viimeksi saanut häiritsevän myyntipuhelun, huijauspuhelun tai viestin/sähköpostin? (%).....	10
7. Mikä ärsyttää sinua eniten puhelinmyynnissä tai huijauksissa?	11
8. Paljonko olisit valmis maksamaan vuodessa siitä, että saisit estettyä puhelinmyynnin, häiritsevät tekstiviestit ja sähköpostit? (%)	12
9. Olisitko kiinnostunut hankkimaan sellaisen palvelun, joka estää huijauspuhelut, -viestit ja -sähköpostit? (%)..	12
10. Millaisia kokemuksia sinulla on häiritsevistä soitoista tai viesteistä?	13–14

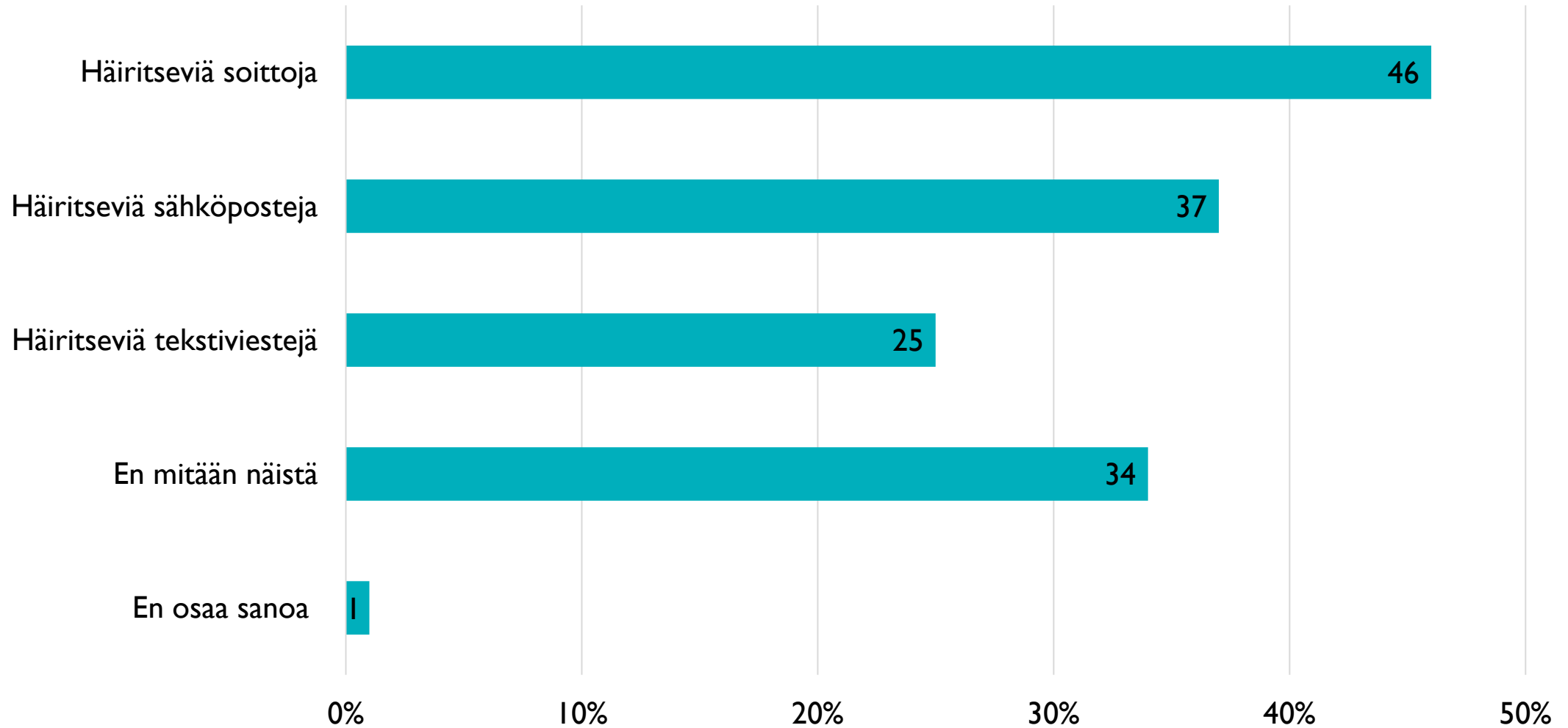
KYSELYAINEISTO JA TOTEUTUS

- Tämän tutkimuksen on toteuttanut E2 Tutkimus Oy Telemarkkinointikielto.fi:n toimeksiannosta.
- Suomalaisten asenteita kartoittavan kyselytutkimuksen aineisto kerättiin Dynatan internetpaneelissa, joka edustaa 16 vuotta täyttäneitä suomalaisia. Kysely tehtiin elokuun kahdella ensimmäisellä viikolla 2023, ja siihen vastasi tuhat suomalaista.
- Aineisto painotettiin iän, sukupuolen ja asuinpaikan mukaan väestötilastoja vastaavaksi. Virhemarginaali on noin kolme prosenttiyksikköä suuntaansa.
- E2 Tutkimus Oy on yhteiskunnallisen tiedon tuottamiseen erikoistunut yritys, joka toimii osana riippumatonta E2 Tutkimus -tutkimuslaitosta.

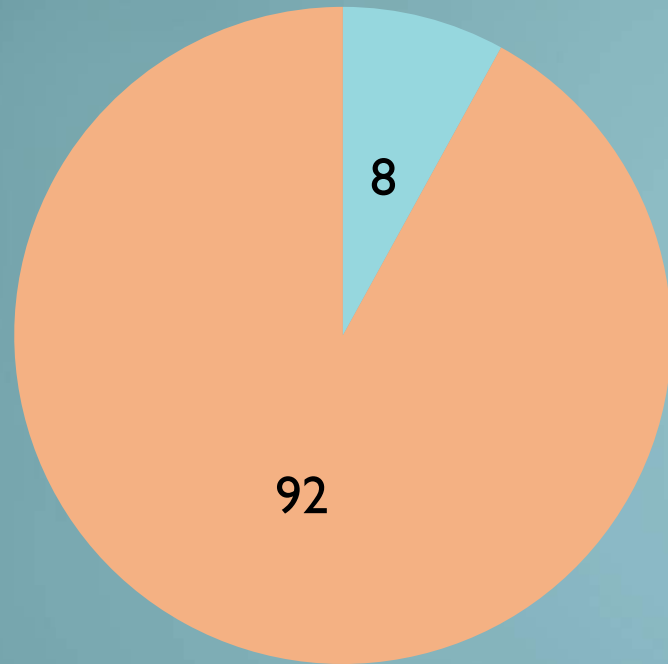
Päätulokset

- Lähes puolet suomalaisista on saanut viime aikoina häiritseviä puhelinsoittoja. Häiritseviä sähköpostiviestejä on saanut yli kolmannes ja häiritseviä tekstiviestejä joka neljäs.
- 8 prosenttia kertoo joutuneensa huijatuksi, tai pikemminkin huijausyrityksen kohteeksi. Vain pieni osa huijausyrityksistä onnistuu, mutta jo häiritsevien yhteydenottojen suuri määrä koetaan haitalliseksi.
- Eniten suomalaiset pelkäävät tietojenkalasteluviestejä sekä pankkien ja viranomaisten nimissä lähetettyjä huijausviestejä.

I. Oletko saanut viime aikoina... (%)



2. Oletko joutunut huijatuksi tällaisessa tilanteessa? (%)



■ Kyllä ■ En



3. Jos kyllä, millainen tilanne se oli?

”Ilmoitetaan paketista, jota en ole hakenut tai että tietokoneeni tallennustila on täynnä, en avaa tällaisia sähköposteja.”

”Automaatti soitti eikä siis kuunnellut, mitä vastasin.”

”Soitetaan samasta paikasta moneen otteeseen myydäkseen jotain ja tähän yritetään sillä, että ensin kerrotaan jostain ilmaisesta näytteestä, joka sitten velvoittaa ostotilaukseen.”

”Pankkitunnusten kalastelua.”

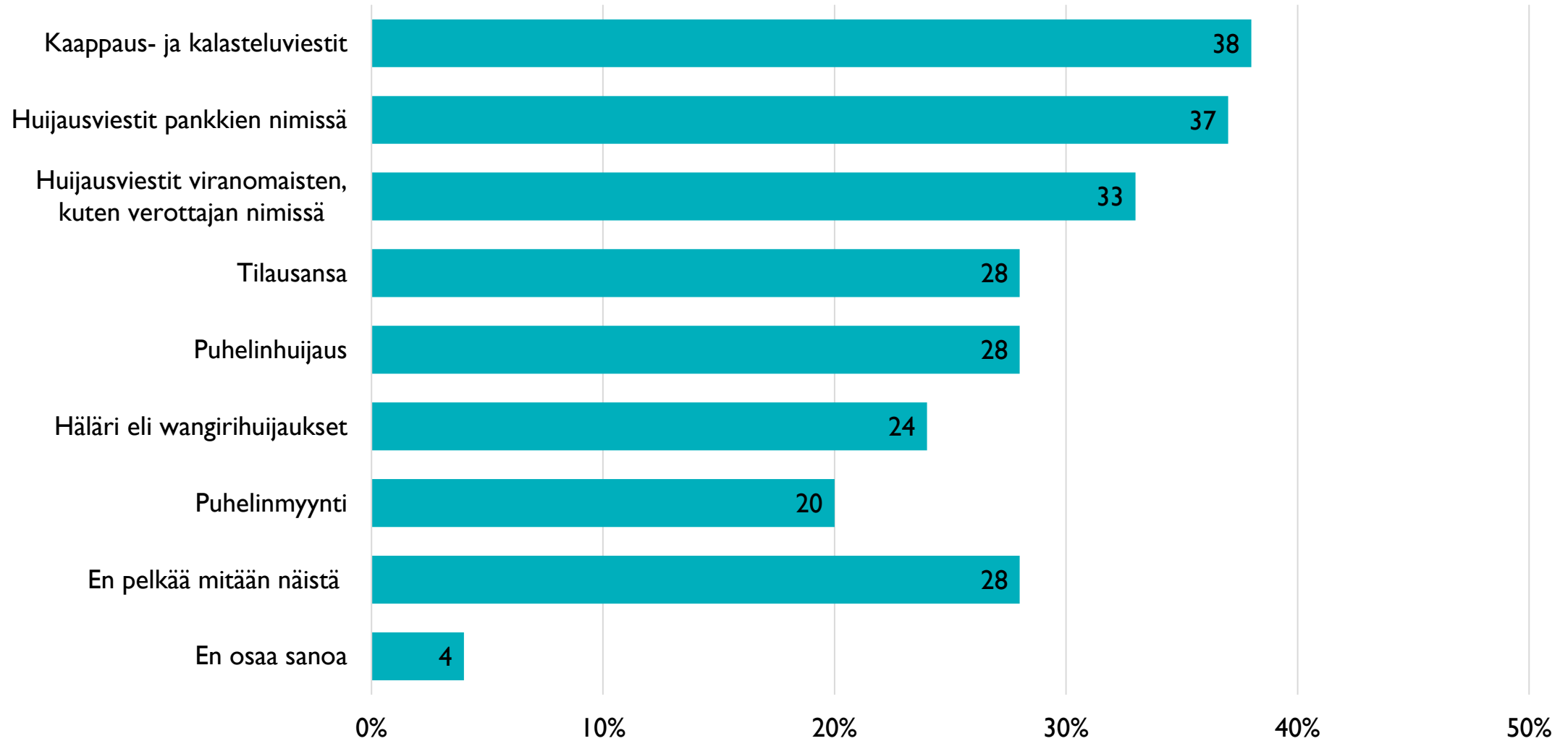
”Osaan mielestäni tunnistaa tämänkaltaiset huijaustilanteet hyvin ja onnistunut välttymään näiltä.”

”Huijaussähköposteja minulle muka saapuneesta lähetyksestä.”

”Häiritsevillä soitoilla tarkoitan myyntipuheluja, joita tulee samasta numerosta useita samana päivänä.”

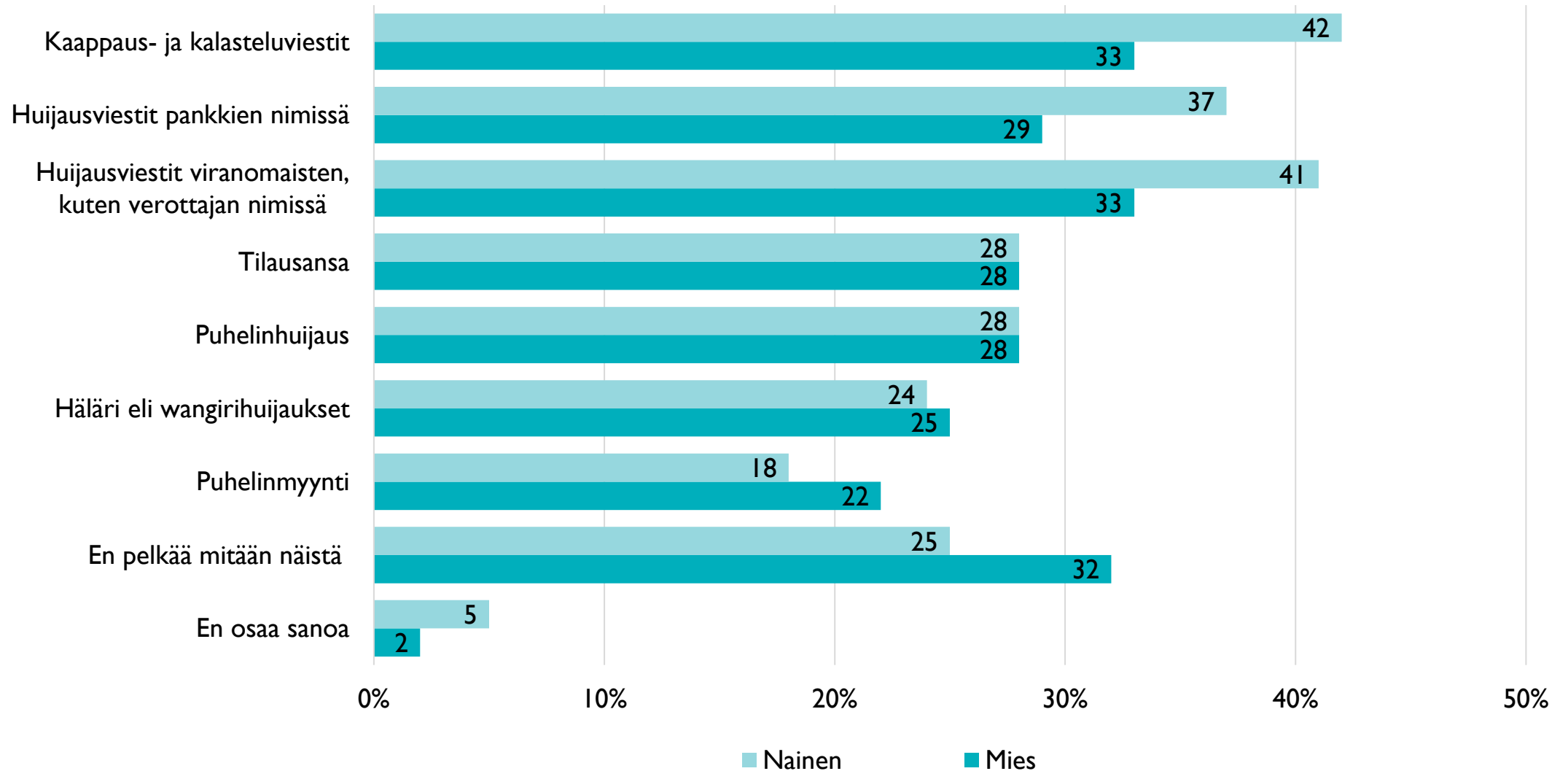
”Soittoja ulkomaisista numeroista.”

4. Mitä näistä pelkää? (%)

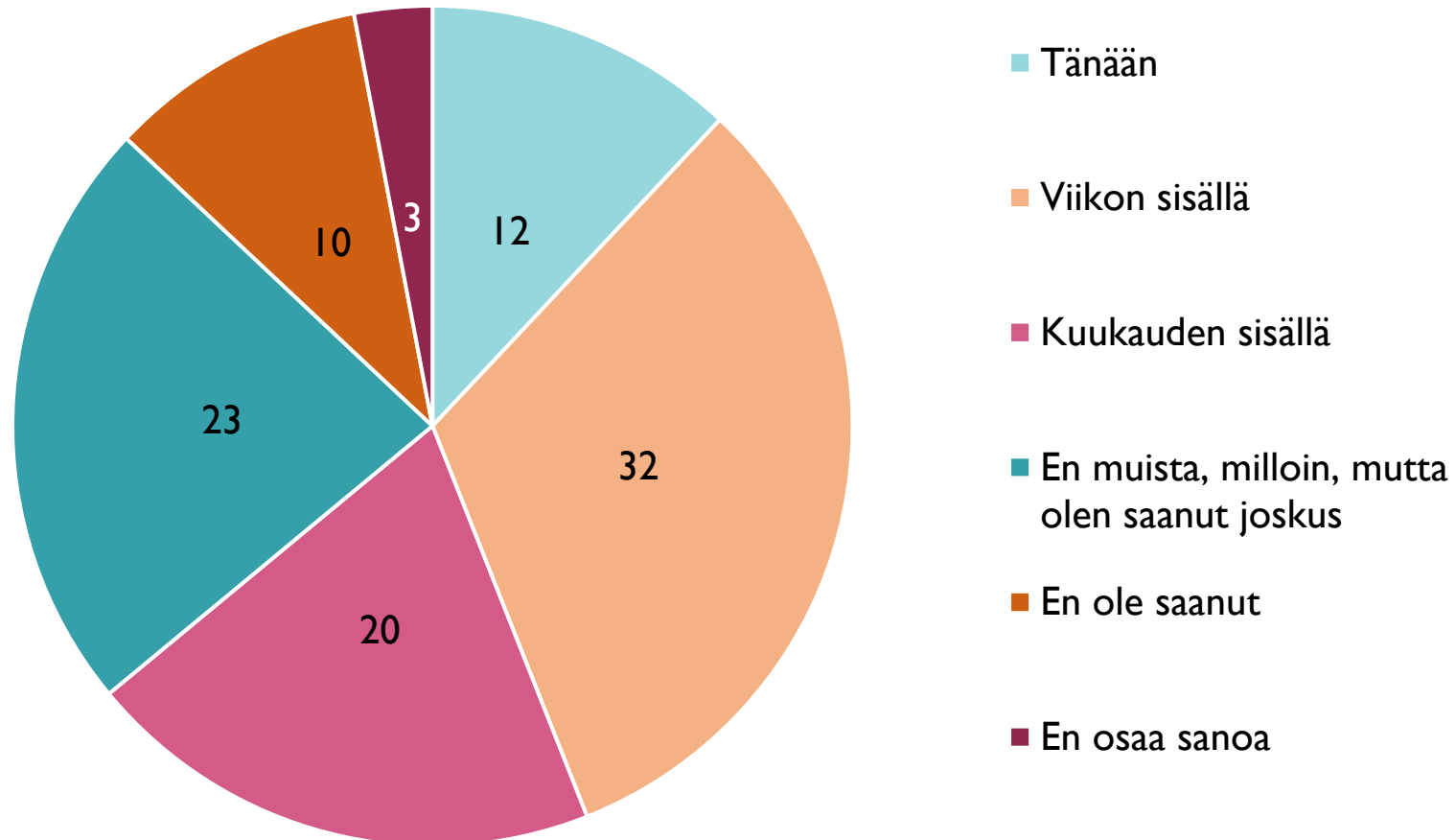


4. Mitä näistä pelkää? (%)

SUKUPUOLEN MUKAAN



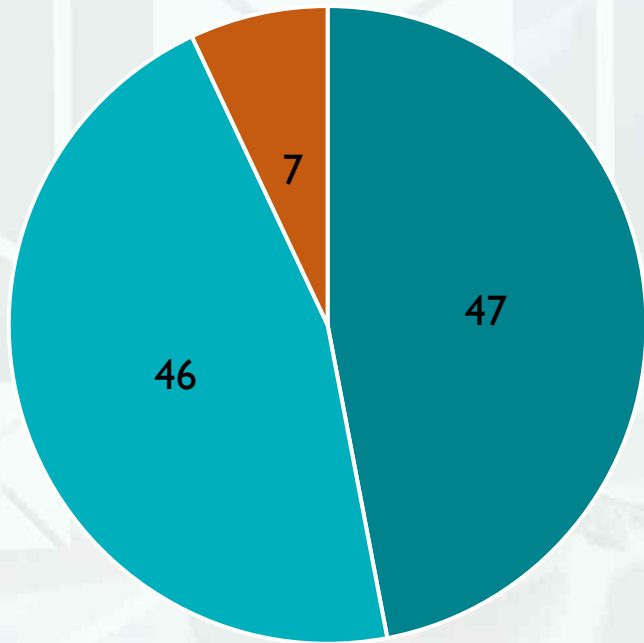
6. Milloin olet viimeksi saanut häiritsevän myyntipuhelun, huijauspuhelun tai viestin/sähköpostin? (%)



7. Mikä ärsyttää sinua eniten puhelinmyynissä tai huijauksissa? (%)

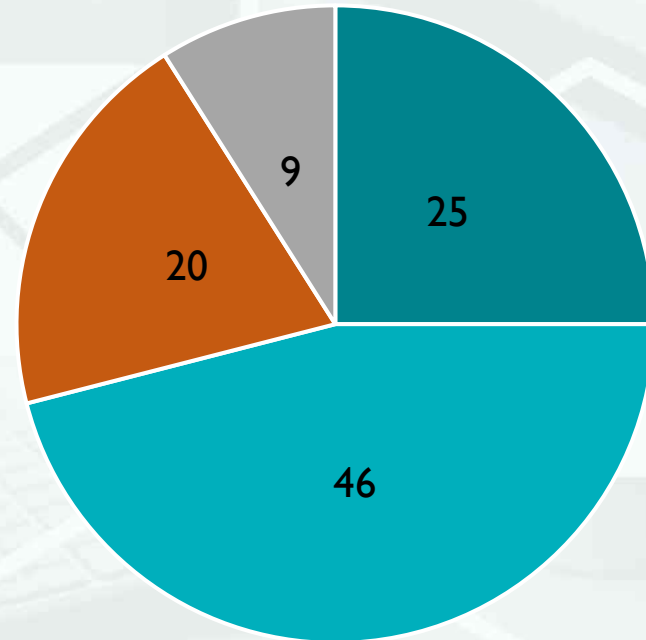


8. Paljonko olisit valmis maksamaan vuodessa siitä, että saisit estettyä puhelinmyynnin, häiritsevät tekstiviestit ja sähköpostit? (%)



■ 0 euroa ■ Alle 10 euroa ■ Yli 10 euroa

9. Olisitko kiinnostunut hankkimaan sellaisen palvelun, joka estää huijauspuhelut, -viestit ja -sähköpostit? (%)



■ Kyllä ■ Ehkä ■ En ■ En osaa sanoa

10. Millaisia kokemuksia sinulla on häiritsevistä soitoista tai viesteistä?



”Puhelinmyyjät soittelee ja huijarit laittelevat sähköposteja, joissa kalastellaan verkkopankkitunnuksia.”

”Liian sinnikkäät puhelinmyyjät.”

”Määrä tuntuu kasvavan ja myyjät ovat röyhkeitä koittaessaan jatkaa myyntiä vaikka tuotteelle ei olisi tarvetta.”

”Ei pääse eroon, vaikka sanoo, ettei ole kiinnostunut ja on itse lopulta röyhkeästi suljettava puhelin.”

”Määrällisesti niitä on paljon, mutta huijausyritykset ovat olleet toistaiseksi helppo tunnistaa.”

”Ne ärsyttävät ja pelottavat, että tuliko vastattua jotain sellaista, että esim. lasku tulee perässä.”

10. Millaisia kokemuksia sinulla on häiritsevistä soitoista tai viesteistä?

”Niitä tulee paljon ja kun estät numeron niin sama puhelu tai viesti tulee uudestaan eri numerosta.”

”Ne häiritsevät, kun odotan tärkeää puhelua.”

”Ei uskota puhetta, kun kieltäytyy tilaamasta.”

”Niissä yritetään kalastella tietoja tai huijata rahaa.”

”Jatkuva tyrkyttäminen ärsyttää, vaikka ilmoitan heti, ettei asia kiinnosta.”



KIITOS!

KERROMME MIELELLÄMME LISÄÄ.



YHTEYSHENKILÖ

Juho Rahkonen, YTT
Johtaja (myynti ja asiakkuudet)
E2 Tutkimus

050 375 9008
juho.rahkonen@e2.fi