



**PAIKALLISVOIMA**

## **Kyselytutkimus sähkösovimusten puhelinmyynnistä**

Graafinen yhteenveto 12.6.2020

**YouGov<sup>®</sup>**

## Kyselytutkimus sähkösovimusten puhelinmyynnistä

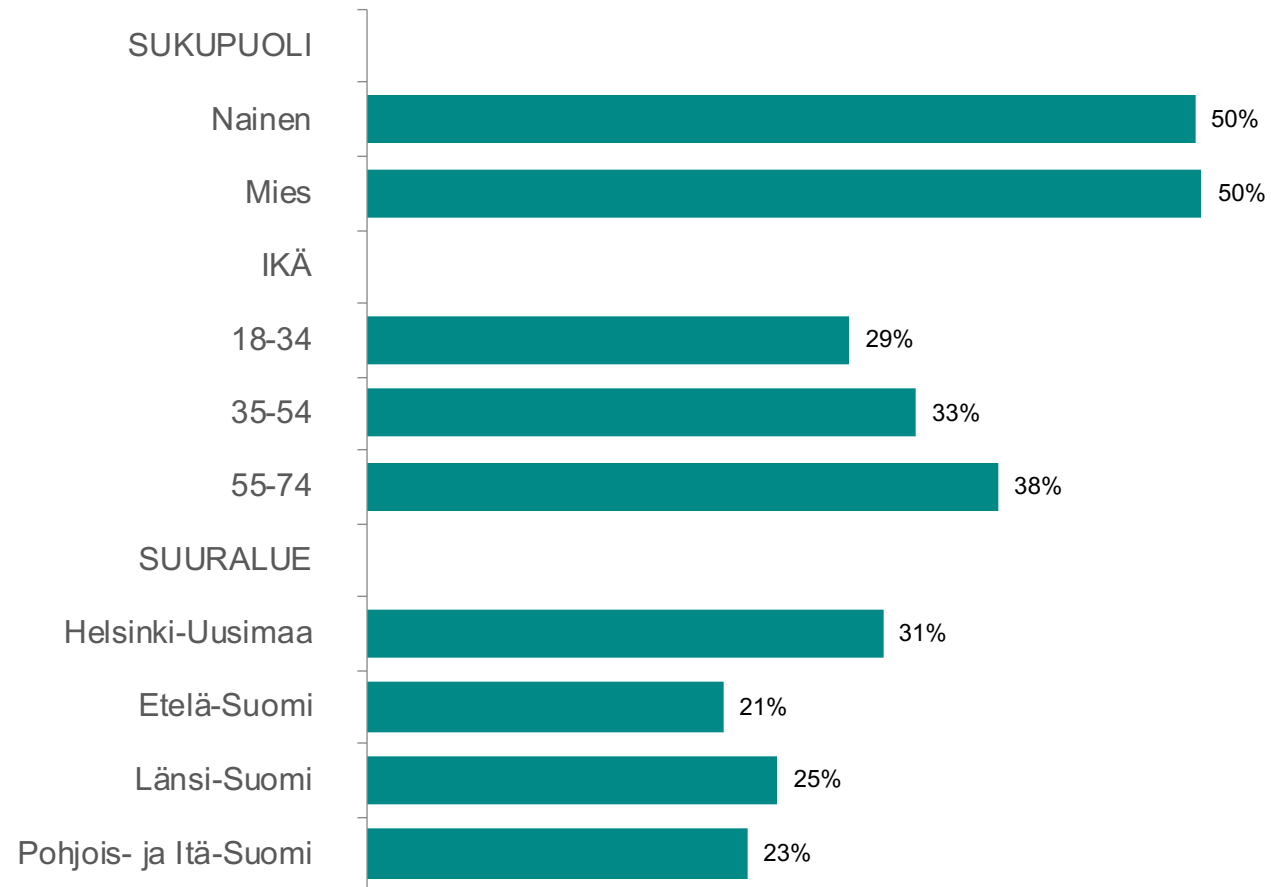


### Johdanto

- ✓ **YouGov Finland** on toteuttanut tämän kyselytutkimuksen **Paikallisvoima ry:n** toimeksiannosta. (Tämä tieto pyydetään kertomaan tuloksia mahdollisesti julkistettaessa).
- Kompaktin kyselyn tavoitteena oli selvittää miten suuri osa suomalaisista on joutunut viimeisen 12 kuukauden aikana epäasiallisen sähkösovimusten puhelinmyynnin kohteeksi, kenen taholta ja miksi puhelinmyynti koettiin epäasialliseksi.*
- ✓ Kyselytutkimuksen tiedot kerättiin sähköisenä kyselynä 8.6 – 11.6.2020 välisenä aikana YouGovin kuluttajapaneelissa.
- ✓ Tutkimuksen kohderyhmään kuuluvat 18-74 –vuotiaat suomalaiset. Lähtöotos muodostettiin ja lopullinen vastaajajoukko painotettiin suomalaista aikuisväestöä edustavaksi iän (18-74v.), sukupuolen ja asuinpaikan mukaan.
- ✓ Kokonaisvastaajamäärä on 1000.
- ✓ Kokonaistuloksissa (N=1000) keskimääräinen virhemarginaali on noin  $\pm 2,8\%$ -yksikköä suuntaansa (95%:n luottamustasolla).
- ✓ Erillisessä Excel-raportissa esitetään tulokset ristiintaulukoituna.
- Sales Questor Oy edustaa Suomessa YouGovin tutkimuspalveluja. Projektin vastuuhenkilönä Sales Questor Oy:ssä on toiminut Ville Haikola (p. 040 7722651).

# Kyselytutkimus sähkösovimusten puhelinmyynnistä – kesäkuu 2020

## Kohderyhmän rakenne



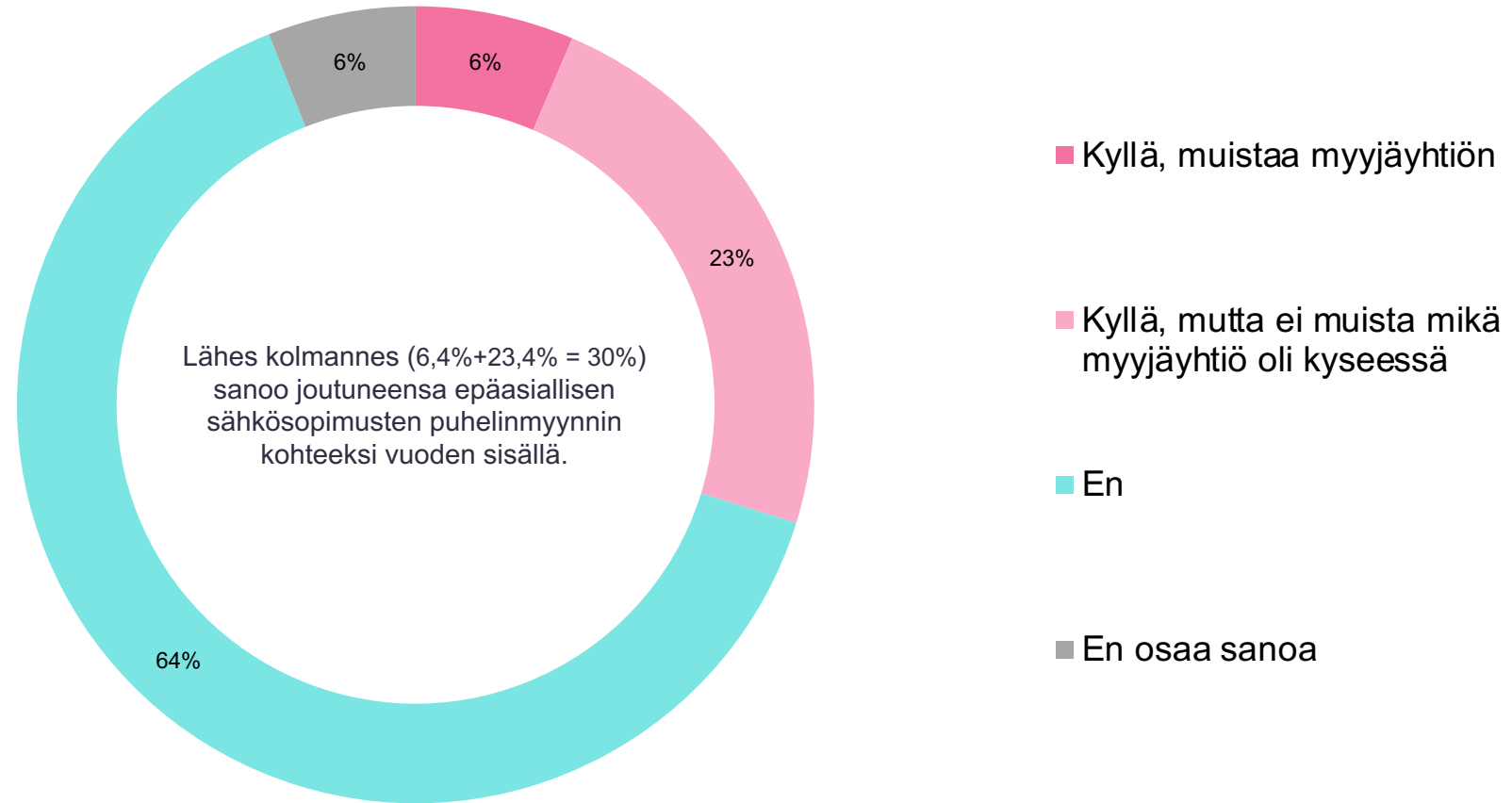
Edustava otos suomalaisesta aikuisväestöstä iän (18-74v.), sukupuolen ja asuinalueen mukaan.



Base (KAIKKI, 1000)

## Kyselytutkimus sähkösovimusten puhelinmyynnistä – kesäkuu 2020

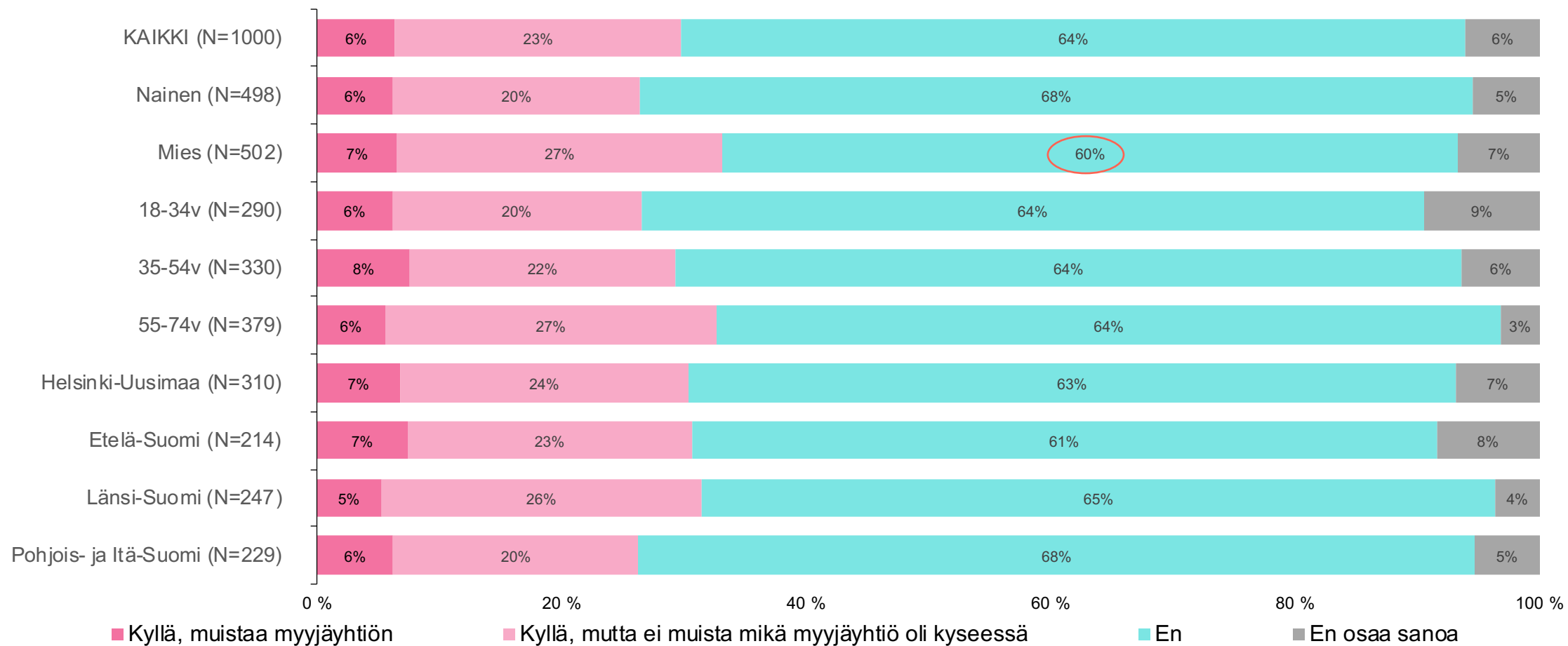
Oletko viimeisen 12 kuukauden aikana joutunut mielestäsi epäasiallisen sähkösovimusten puhelinmyynnin kohteeksi ja jos kyllä, minkä sähkön myyntiyhtiön taholta?



Base (KAIKKI, 1000)

# Kyselytutkimus sähkösovimusten puhelinmyynnistä – kesäkuu 2020

Oletko viimeisen 12 kuukauden aikana joutunut mielestäsi epäasiallisen sähkösovimusten puhelinmyynnin kohteeksi ja jos kyllä, minkä sähkön myyntiyhtiön taholta?



Base (KAIKKI)

## Kyselytutkimus sähkösovimusten puhelinmyynnistä – kesäkuu 2020

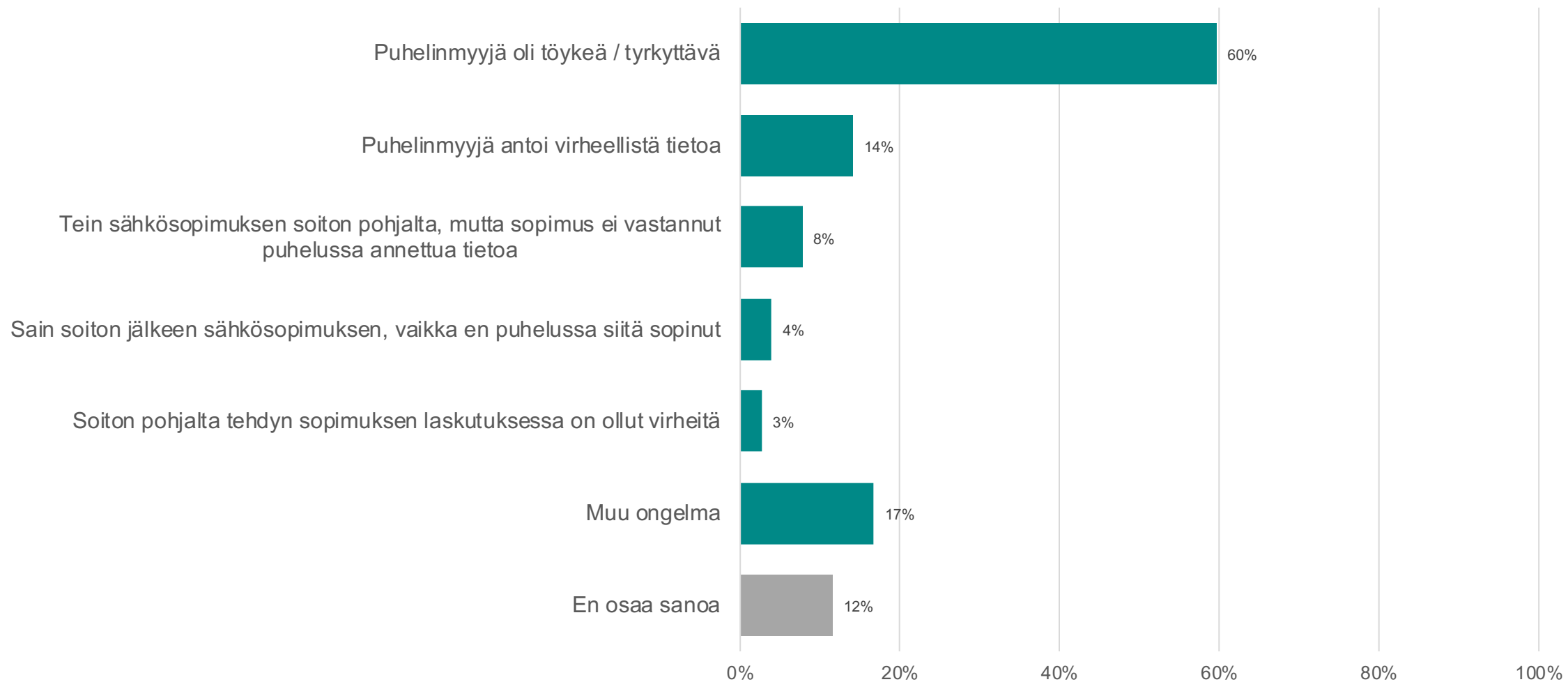
Oletko viimeisen 12 kuukauden aikana joutunut mielestäsi epäasiallisen sähkösovimusten puhelinmyynnin kohteeksi ja jos kyllä, minkä sähkön myyntiyhtiön taholta?

- ✓ Kaikkiaan 30% (298 vastaajaa) sanoi joutuneensa epäasiallisen sähkösovimusten puhelinmyynnin kohteeksi. Heistä kuitenkin vain vähemmistö muisti mistä sähkönmyyntiyhtiöstä oli kyse. Vain viidennes, eli 64 vastaajaa 298:sta epäasiallisen puhelinmyynnin kohteeksi joutuneista muisti myyjäyhtiön. Alla on mainittu ne, jotka saivat vähintään kolme mainintaa.

✓ <b>Fortum</b>	<b>25 mainintaa</b>
✓ <b>Kotimaan Energia</b>	<b>11 mainintaa</b>
✓ <b>Helen</b>	<b>6 mainintaa</b>
✓ <b>Oomi</b>	<b>4 mainintaa</b>
✓ <b>Lumo</b>	<b>3 mainintaa</b>
✓ <b>Muu</b>	<b>15 mainintaa</b>

# Kyselytutkimus sähkösovimusten puhelinmyynnistä – kesäkuu 2020

## Millaisia ongelmia tässä sähkösovimuksen puhelinmyynnissä oli?



Base (Joutunut epäasiallisen sähkösovimusten puhelinmyynnin kohteeksi 12kk sisällä, 298)

# Kyselytutkimus sähkösovimusten puhelinmyynistä – kesäkuu 2020

## Millaisia ongelmia tässä sähkösovimuksen puhelinmyynissä oli?

	KAIKKI (N=298)	Nainen (N=131)	Mies (N=166)	18-34v (N=77)	35-54v (N=97)	55-74v (N=124)	Helsinki- Uusimaa (N=94)	Etelä-Suomi (N=66)	Länsi-Suomi (N=78)	Pohjois- ja Itä-Suomi (N=60)
Puhelinmyyjä oli työkeä / tyrkyttävä	60 %	55 %	63 %	49 %	59 %	67 %	68 %	57 %	53 %	58 %
Puhelinmyyjä antoi virheellistä tietoa	14 %	11 %	17 %	16 %	16 %	12 %	13 %	19 %	13 %	12 %
Tein sähkösovimuksen soiton pohjalta, mutta sovimus ei vastannut puhelussa annettua tietoa	8 %	10 %	6 %	20 %	4 %	3 %	4 %	12 %	8 %	8 %
Sain soiton jälkeen sähkösovimuksen, vaikka en puhelussa siitä sovinut	4 %	4 %	4 %	6 %	2 %	4 %	3 %	1 %	6 %	5 %
Soiton pohjalta tehdyn sovimuksen laskutuksessa on ollut virheitä	3 %	2 %	3 %	8 %	2 %	-	2 %	3 %	4 %	2 %
Muu ongelma	17 %	21 %	14 %	23 %	17 %	13 %	18 %	17 %	22 %	8 %
En osaa sanoa	12 %	13 %	10 %	10 %	15 %	10 %	9 %	11 %	12 %	17 %

Base (Joutunut epäasiallisen sähkösovimusten puhelinmyynin kohteeksi 12kk sisällä)



**The best panel,  
the best data,  
the best tools**

**YouGov<sup>®</sup>**



# Worldwide locations

