

Kuluttajien maksutottumukset euroalueella – SPACE-tutkimus

Tiivistelmä

Euroopan keskuspankki (EKP) teki vuonna 2019 tutkimuksen, jossa kartoitettiin kuluttajien maksutottumuksia euroalueella (Study on the payment attitudes of consumers in the euro area, SPACE). Tässä raportissa käydään läpi SPACE-tutkimuksen tärkeimpiä tuloksia ja verrataan niitä EKP:n vuonna 2016 toteuttamaan SUCH-tutkimukseen, joka koski kotitalouksien käteisrahan käyttöä euroalueella (Study on the Use of Cash by Households, Esselink ja Hernández 2017).

SPACE-tutkimuksessa selvitettiin, miten kuluttajat euroalueen eri maissa ja euroalueella kokonaisuutena käyttävät käteistä ja muita maksuvälineitä. Siinä tarkasteltiin maksuja fyysisissä myyntipisteissä, yksityishenkilöiden välisiä maksuja ja etämaksuja (esim. verkko-, puhelin- ja postimyynti, laskut ja toistuvat maksut). Lisäksi tutkittiin, millaiset tekijät vaikuttavat maksutapoihin ja -tottumuksiin. Kuluttajilta kysyttiin, mitä maksutapoja he suosivat, millaisia maksuvälineitä heillä on käytettävissään ja millä niistä voi maksaa useimmissa paikoissa.

SPACE-tutkimuksen tiedot ovat pääosin vuodelta 2019. Ajanjaksolla vuoden 2019 maaliskuun puolivälistä joulukuun puoliväliin 41 155 kuluttajaa 17:stä euroalueen maasta kirjasi ylös yhden päivän aikana suorittamansa maksut. Lisäksi analyysissä käytettiin mahdollisuuksien mukaan Saksan ja Alankomaiden kansallisissa tutkimuksissa koottuja maksupäiväkirjoja. Saksan tutkimukseen osallistui 2 061 kuluttajaa vuonna 2017 (ks. Saksan keskuspankki 2018) ja Alankomaiden tutkimukseen 22 103 kuluttajaa vuonna 2019 (ks. Alankomaiden keskuspankki 2020). Saksalaisten maksupäiväkirjat olivat siis vuodelta 2017, mutta Saksan keskuspankki keräsi lisäksi kyselytietoja vuonna 2019 EKP:n tutkimuksen yhteydessä (ks. kehikko 1).

SPACE-tutkimuksen keskeiset tulokset: maksut myyntipisteissä ja yksityishenkilöiden välillä

- Myyntipisteissä ja yksityishenkilöiden välisissä maksuissa käytetään edelleen pääasiassa käteisrahaa. Näistä maksuista 73 % maksettiin käteisellä ja 27 % muilla maksuvälineillä.
- Muista maksuvälineistä yleisimpiä olivat kortit (24 %).
- Käteismaksujen osuus maksujen kokonaisarvosta oli 48 % ja korttitapahtumien 41 %.
- Aiemmassa SUCH-tutkimuksessa 79 % maksuista maksettiin käteisellä ja 19 % kortilla.¹
- Korttimaksuista 38 % suoritettiin lähimaksuina.
- Euroalueen kansalaiset suorittivat päivittäin keskimäärin 1,6 maksua myyntipisteissä tai yksityishenkilöiden välillä, ja maksujen keskiarvo oli 25 euroa 60 senttiä.

¹ SUCH-tutkimuksessa ei ollut mukana yksityishenkilöiden välisiä maksuja, mutta verkkomaksut otettiin huomioon.

- Niistä 48 % liittyi päivittäistavaraostoksiin lähikaupoissa, marketeissa ja toreilla ja 19 % suoritettiin ravintoloissa, baareissa, kahviloissa ja hotelleissa.

SPACE-tutkimuksen keskeiset tulokset: etämaksut (ilman Saksaa, sillä Saksasta ei ollut saatavilla vertailukelpoisia tietoja)

- Verkko-ostoksista 96 % maksettiin ilman käteistä (käteisellä 4 %).² Korttimaksujen osuus oli 49 %, sähköisten maksutapojen 27 % ja tilisiirtojen 10 %.
- Euroalueen kansalaiset tekivät päivittäin keskimäärin 0,16 verkko-, puhelin- tai postimyyntiostosta, joiden keskisumma oli 66 euroa 90 senttiä.
- Laskuista 89 % maksettiin ilman käteistä (käteisellä 11 %). Suoraveloitusten osuus oli 41 % ja tilisiirtojen 20 %.
- Viikon aikana keskimääräinen kuluttaja maksoi euroalueella yhden laskun (tarkkaan ottaen 0,93 laskua).

Kyselytutkimuksessa maksaminen ilman käteistä oli kuluttajien mieleen, mutta käytännössä käteistä käytettiin erittäin paljon. Lähes puolet (49 %) vastaajista ilmoitti maksavansa mieluiten ilman käteistä eli esimerkiksi kortilla (vuoden 2016 SUCH-tutkimuksessa osuus oli 43 %). Käteistä piti mieluisimpana vaihtoehtona 27 % (32 % vuonna 2016), ja 24 % piti molempia vaihtoehtoja yhtä hyvinä. Vastaajista 55 % piti kysyttäessä tärkeänä tai erittäin tärkeänä sitä, että käteismaksaminen pysyy yhtenä vaihtoehtona myös tulevaisuudessa.

SPACE-kyselyn tulosten perusteella käteisrahaa pidetään lompakossa muun muassa varovaisuussyistä (esimerkiksi siltä varalta, että sähköinen maksaminen ei olisi sähkökatkon tai kriisitilanteen vuoksi mahdollista) ja 34 prosentilla vastaajista oli käteistä joko kotona tai muussa turvallisessa paikassa.

SPACE-tutkimuksen perusteella kuluttajien maksutavoissa ja -tottumuksissa on merkittäviä eroja euroalueen maiden välillä. Myös eri väestöryhmien välillä on huomattavia eroja maksutottumuksissa. Kaikki maksutavat eivät ole aina käytettävissä, ja eri maksuvälineiden suosio saattaa riippua esimerkiksi kuluttajien tulotasosta, koulutuksesta tai ikäryhmästä. Vastaavanlaisia tuloksia on saatu myös vuoden 2016 SUCH-tutkimuksessa ja muissa maksutapakyselyissä eri teollisuusmaissa (ks. Bagnall et al. 2016; Arango-Arango et al. 2018).

Kuten kolmen vuoden takaisessa SUCH-tutkimuksessa, käteinen on edelleen yleisimmin käytetty maksuväline myyntipisteissä ja yksityishenkilöiden välisissä maksuissa, eli kuluttajien maksutottumukset muuttuvat varsin hitaasti. Käteismaksujen osuus päivittäistavaraostoksissa on pienentynyt kolmessa vuodessa 79 prosentista 73 prosenttiin, kun katsotaan maksutapahtumien kokonaismäärää.

Koronaviruspandemian myötä sähköisen maksamisen suosio vaikuttaa kuitenkin kasvavan nyt

² Käteismaksu verkko-ostoksista suoritettiin yleensä tavarun tai ruoka-annoksen noutamisen tai toimituksen yhteydessä.

nopeammin, kun tarkastellaan EKP:n teettämää kyselyä pandemian vaikutuksesta käteisen käyttöön. Kysely tehtiin heinäkuussa 2020 kaikissa euroalueen maissa. Vastaajista 40 % sanoi vähentäneensä käteisen käyttöä pandemian aikana, ja tästä joukosta 90 % aikoi jatkaa samaan tapaan (46 % varmasti ja 41 % todennäköisesti) kriisin jälkeen.

Kaikkein useimmin syyksi ilmoitettiin, että sähköisestä maksamisesta oli tullut pandemian aikana kätevempää. Esimerkiksi lähimaksurajaa nostettiin, eli maksupäätteet pysyivät maksun vahvistamista tunnusluvulla enää aiempaa suuremmissa maksuissa.

Kun käteisen käyttö vähenee, syntyy tarve seurata sen saatavuutta ja hyväksymistä maksuvälineenä. SPACE-tutkimuksen mukaan suuri enemmistö (89 %) vastaajista oli vuonna 2019 edelleen tyytyväinen käteisen saatavuuteen pankkiautomaateissa, pankeissa ja posteissa, mutta saatavuus ei ollut enää yhtä hyvä kuin vuonna 2016 (94 % vastaajista tyytyväisiä koko euroalueella). Käteisraha hyväksytään yhä useimmissa euroalueen myyntipisteissä, mutta joissakin maissa sitä ei enää hyväksytä yhtä kattavasti kuin aiemmin.

SPACE-tutkimuksella pystyttiin selvittämään yksityiskohtaisesti kuluttajien maksutapoja verkko- puhelin- ja postimyynnissä. Verkkokaupan merkitys vähittäismaksualalla on kasvanut. Vuonna 2019 lähes 7 % kaikista kauppapaikoissa (point of interaction, POI)³ suoritetuista maksuista oli verkkomaksuja. Verkkomaksujen osuus tapahtumien kokonaisarvosta oli 17 % vuonna 2019. Verkkomaksamisen merkitys vaihtelee kuitenkin suuresti euroalueen maiden välillä. Luxemburgissa verkkomaksutapahtumia oli keskimäärin 1,75 kuluttajaa kohden viikossa, Kyproksella vain 0,14. Verkkomaksuista suurin osa oli korttimaksuja. Toiseksi eniten käytettiin maksusovelluksia (esim. PayPal). Laskut maksettiin lähes aina suoraveloituksena tai tilisiirtoina, joskin muutamissa euroalueen maissa käteistä käytettiin yhä esimerkiksi peruspalvelujen maksamiseen. Esimerkiksi sairaanhoitokulut ja muut vastaavantyyppiset laskut maksettiin usein kortilla.

Tutkimuksen perusteella kuluttajat siis suosivat eri maksuvälineitä eri tyyppisissä ostoksissa.

³ Kauppapaikoissa suoritettaviin maksuihin luetaan maksut myyntipisteissä ja maksuissa yksityishenkilöiden välillä sekä verkkomaksut.