

TAMPEREEN YLIOPISTO  
Oikeustieteiden laitos

# IKÄÄNTYVÄT VAKUUTUSKULUTTAJAT JA VAKUUTUSPALVELUIDEN TULEVAISUUS

Vakuutustiede  
Pro gradu -tutkielma  
Heinäkuu 2007  
Ohjaaja: Jaana Norio-Timonen  
Hanna Salo

## TIIVISTELMÄ

Tampereen yliopisto	Oikeustieteiden laitos, vakuutustiede
Tekijä:	SALO, HANNA
Tutkielman nimi:	Ikääntyvät vakuutuskuluttajat ja vakuutuspalveluiden tulevaisuus
Pro gradu -tutkielma:	81 sivua, 6 liitesivua
Aika:	Heinäkuu 2007
Avainsanat:	väestön ikääntyminen, kuluttajakäyttäytyminen, vakuutuspalvelut

---

Väestön ikääntyminen tuo uusia haasteita myös vakuutusyhtiöille. Aiemmin ikääntyneihin kuluttajiin ei ole juuri kiinnitetty huomiota. Eliniän piteneminen ja eläkeikäisten pidempään jatkuva aktiivivaihe saattaa kuitenkin muuttaa tilannetta. Tässä tutkimuksessa selvitetään, millaisia ikääntyvät ovat kuluttajina ja erityisesti vakuutusyhtiön asiakkaina. Tutkimuksen toisena tavoitteena on selvittää, millaista vakuutustarjontaa on markkinoilla ikääntyville tällä hetkellä ja millaisia arvioita on esitetty tulevaisuudesta. Tutkimuksessa käytetään sekä kvalitatiivisia että kvantitatiivisia tutkimusmenetelmiä. Tutkimuksen empiirisen osuuden muodostaa postitse tehty kysely ikääntyville vakuutusyhtiön asiakkaille. Kysely lähetettiin 1200 Vahinkovakuutusosakeyhtiö Pohjolan asiakasrekisteristä poimitulle henkilölle. Tutkimukseen osallistui vuosina 1947 ja 1932 syntyneitä Pohjolan etuja perusasiakkaita.

Kuluttajien luokitteluun eli segmentointiin käytetään tiettyjä kuluttajaan liittyviä perusteita. Demografinen segmentointi on paljolti käytettyä, vaikka ikä yksin ei vaikuta kuluttajakäyttäytymiseen. Jaotteluissa on käytetty numeraalisen iän lisäksi erilaisia elämäkokemuksiin liittyviä tekijöitä. Tulevaisuudessa ikääntyvillä on varallisuutta, ja oletettavaa on, että he jatkavat oppimiaan kulutusmalleja ikääntyessäänkin.

Ikääntyvien kuluttajien ennakoidaan tulevaisuudessa olevan ahkeria palvelujen käyttäjiä ja suosivan vapaa-aikaan ja hyvinvointiin liittyviä tuotteita ja palveluita. Kyselyn vastaajat pitivät vakuutuspalveluissa tärkeinä asiakaspalvelun saatavuutta ja vakuutuksia koskevan informaation selkeyttä. Muita tärkeinä pidettyjä kehityskohteita olivat henkilökunnan kouluttaminen toimimaan ikääntyneiden kanssa ja apu erilaisten lomakkeiden kanssa. Vakuutus tuotteiden ominaisuuksissa vastaajat pitivät tärkeänä neuvontapalveluita vahinkotilanteissa ja laajaa turvaa.

Suomalaisilla vakuutusmarkkinoilla ei juuri ole tarjolla ikääntyville suunnattuja tuotteita. Hoitovakuutusta suunniteltiin 2000-luvun alussa, mutta vakuutusyhtiöt eivät ole ottaneet sitä mukaan tarjontaansa. Näin ollen ainoa markkinoilla oleva tuote, joka on tarkoitettu varsinaisesti ikääntymiseen varautumiseen, on vapaaehtoinen eläkevakuutus. Mahdollisuuksia vakuutusyhtiöillä on kuitenkin toimialan tai yhteistyön laajentamiseen. Toteuttamiskelpoisimpina vaihtoehtoina tässä tutkimuksessa nähdään ratkaisut, joiden palvelurakenteet eivät ole liian raskaita. Jo olemassa olevia tuotteita ja palvelujärjestelmiä käyttämällä saatettaisiin saada aikaan uudenlaisia vakuutusratkaisuja.

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	4
1.1 Aiheenvalinnan taustaa .....	4
1.2 Tutkimuksen tavoite.....	5
1.3 Tutkimuksen rajaukset .....	6
1.4 Keskeiset käsitteet.....	7
1.5 Tutkimusmenetelmät .....	8
2 IKÄÄNTYVÄT KULUTTAJAT .....	9
2.1 Kuluttajien luokittelu .....	9
2.2 Väestön ikääntymisen vaikutus kulutukseen .....	11
2.2.1 Ikääntyvät kuluttajat nyt ja tulevaisuudessa.....	11
2.2.2 Erilaisia tapoja luokitella ikääntyviä kuluttajia.....	15
2.3 Ikääntyvien tulotaso ja varallisuus .....	17
2.4 Ikääntyvien kulutustaso .....	19
2.5 Ikääntyvät kuluttajat ja vakuutus- ja rahoitusala.....	21
3 VAKUUTUSPALVELUT IKÄÄNTYVILLE .....	25
3.1 Ikä vastuunvalinnassa ja riskiluokittelussa .....	25
3.2 Nykyinen vakuutustarjonta ja ikääntyvät asiakkaat.....	28
3.3 Vapaaehtoinen eläkevakuutus.....	30
3.4 Hoitovakuutus .....	32
3.4.1 Hoitovakuutuksesta tehdyt selvitykset ja suunnitelmat .....	32
3.4.2 Hoitovakuutus tuotteena .....	33
4 ARVIOITA TULEVAISUUDEN VANHUSPALVELUISTA .....	35
4.1 Sosiaali- ja terveysalan tulevaisuudennäkymiä.....	36
4.2 Muiden alojen palvelut.....	38
4.3 Lainsäädännön vakuutusyhtiön liiketoiminnalle asettamat rajoitukset .....	41
4.4 Kuluttajat ja vakuutuspalvelut .....	44
5 IKÄÄNTYNEIDEN TOIMINTAKYKY JA KIINNOSTUS VAKUUTUSPALVELUITA KOHTAAN.....	47
5.1 Aineiston keruu ja käsittely .....	47
5.2 Päivittäisen toimintakyvyn mittaaminen.....	48
5.3 Tutkimuksen kohderyhmä.....	50
5.4 Tutkimuksen tulokset.....	53
5.4.1 Vastaaajien vakuutusturva nyt ja viiden vuoden kuluttua .....	53
5.4.2 Elämäntilanteen arviointi .....	57
5.4.3 Ikääntyminen ja toimintakyvyn muutokset.....	60
5.4.4 Vastaaajien kiinnostus vakuutuspalveluita kohtaan .....	62
5.4.5 Yhteenveto kyselyn tuloksista .....	69
5.5 Tutkimuksen luotettavuus ja validiteetti .....	71
6 PÄÄTELMÄT .....	72
LÄHTEET.....	76
LIITE 1: Kyselylomake .....	82

# 1 JOHDANTO

## 1.1 Aiheenvalinnan taustaa

Suomalaisessa yhteiskunnassa käynnissä oleva väestön ikärakenteen muutos ja väestön ikääntyminen tuovat uusia haasteita myös vakuutusyhtiöille. Suurten ikäluokkien tullessa eläkeikään ikääntyneiden osuus vakuutusyhtiöiden asiakkaista kasvaa. Tällä hetkellä 65 vuotta täyttäneitä on koko väestöstä noin 16 %<sup>1</sup>, kun vuonna 2040 65 vuotta täyttäneiden osuus väestöstä tulee olemaan noin 25 %<sup>2</sup>. Täten myös entistä suurempi osa suomalaisten vakuutusyhtiöiden asiakkaista tulee olemaan ikääntyviä.

Aiemmin ikääntyneihin kuluttajina ei ole kiinnitetty huomiota, koska heidän on perinteisesti katsottu olevan heikosti ostovoimaisia ja jo syrjässä yhteiskunnasta. Eläkeläisten ostovoima on kuitenkin yli 80 % palkansaaajien ostovoimasta, ja ikääntynyt väestö hallitsee suurinta osaa pitkäaikaistalutuksista ja sijoituksista<sup>3</sup>. Yhden hengen ja lapsettomien parien talouksissa yli 65-vuotiaiden kulutusmenot ovat olleet vuosina 2001–2002 noin 70 % alle 65-vuotiaiden kulutusmenoista<sup>4</sup>. Kaikki ikääntyvät eivät kuitenkaan ole samanlaisia. Ikääntyvät jakaantuvat erilaisiin osaryhmiin, joiden käyttäytymistavat ja asenteet vaihtelevat. Paitsi henkisissä ominaisuuksissa, ikääntymisen oletetaan korostavan yksilöllisyyttä myös varallisuuden suhteen.<sup>5</sup>

Ikääntyneet muodostavat siis tulevaisuudessa merkittävän, mutta epäyhtenäisen kuluttajaryhmän. Uudistuva markkinatilanne vaatii myös uusien tuotteiden ja palveluiden kehittämistä. Ikääntyneiden palvelutarpeet lisääntyvät muun muassa palveluiden, matkustamisen, liikunnan ja kulttuurin aloilla. Myös erilaisten hyvinvointipalvelujen kysynnän arvellaan lisääntyvän ja palvelusektorin ylipäättään kasvavan.<sup>6</sup> Myös ikääntyminen sinänsä, ilman varallisuuden tai tottumusten vaikutusta, vaikuttaa palvelutarpeeseen elämäntilanteiden muuttumisen vuoksi.

Vakuutusosalalla ikääntyneiden vähäinen merkitys asiakkaina johtuu osaltaan ikääntymisen mukanaan tuoman fyysisen rappeutumisen vaikutuksesta. Jotta ikääntyneiden vakuuttaminen olisi kan-

<sup>1</sup> Tilastokeskus: Väkiluku vuodenvaihteessa 5 236 600 <<http://www.tilastokeskus.fi/til/vaerak/index.html>>.

<sup>2</sup> Tilastokeskus: Väestöennuste iän ja sukupuolen mukaan 2004–2040 <<http://statfin.stat.fi/statweb/catnewfi/Enika.asp>>.

<sup>3</sup> Lampikoski & Lampikoski 2000, 83.

<sup>4</sup> Tilastokeskus: Kotitalouden kulutusmenot elinvaiheen mukaan 1985–2002

<[http://statfin.stat.fi/statweb/start.asp?LA=fi&DM=SLFI&lp=catalog&clg=kotitalouksien\\_varallisuus](http://statfin.stat.fi/statweb/start.asp?LA=fi&DM=SLFI&lp=catalog&clg=kotitalouksien_varallisuus)>.

<sup>5</sup> Lampikoski & Lampikoski 2000, 83–84.

<sup>6</sup> Hyvä yhteiskunta kaikenikäisille 2004, 23.

nattavaa vakuutusyhtiölle, täytyisi vakuutusmaksuja nostaa hyvin korkeiksi. Toisaalta ikääntyvän vakuutustarve muuttuu, ja taloudessa ei ole enää tarvetta esimerkiksi lasten vakuutuksille. Ikääntyneille suunnattuja vakuutuksia ei ole paljon, eikä ikääntyneiden vakuutusturva useinkaan ole kattava. Helena Tuorilan tutkimuksessa, jossa haastateltiin 15:tä yli 65–91-vuotiaasta henkilöä vakuutuspalvelujen käyttäjänä, havaittiin, että ikääntyvillä oli usein vain perusvakuutuksia, kuten kotivakuutus tai autovakuutus. Kolmasosalla, eli viidellä haastatellulla, ei ollut ollenkaan vakuutuksia<sup>7</sup>.

Tulevaisuuden ikääntyvät todennäköisesti säilyttävät suuren osan nykyisten suurten ikäluokkien kulutustottumuksista. Ennen sotia, eli vuosina 1920–1939, syntyneiden ikäluokkaa voidaan kuvata sodan ja pulan sukupolveksi ja sotien jälkeen, eli vuosina 1940–1949, syntyneitä suuren murroksen sukupolveksi.<sup>8</sup> Tällä hetkellä eläkkeellä oleva väestö on elänyt nuoruutensa ennen toista maailmansotaa. Lähivuosina eläköityvä väestö on sen sijaan elänyt nuoruutensa toisen maailmansodan jälkeen. Tämä vaikuttaa tulevien ikäihmisten kulutustottumusten erilaisuuteen nykyisiin vanhempiin ikäluokkiin verrattuna.<sup>9</sup>

Eliniän pidentyminen ja eläkeikäisten pidempään jatkuva aktiivivaihe kasvattaa potentiaalisten kulluttajien joukkoa. Tälle kasvavalle joukolle tulisi myös vakuutusyhtiöillä olla tarjontaa. Olemassa saattaa olla toimintoja, joiden vakuuttaminen olisi kannattavaa liiketoimintaa vakuutusyhtiölle ja jotka toisaalta tarjoaisivat ikääntyville merkittävää turvaa ikääntymisen haasteissa. Ikääntyvien muuttuviin vakuutustarpeisiin vastaaminen jatkaa monessa tapauksessa jo pitkään kestänyttä asiakassuhdetta tai saattaa jopa tuoda yhtiöön uutta asiakaskantaa. Siksi vakuutusyhtiöiden on kehitettävä keinoja vastata ikääntyvän väestön jo olemassa oleviin, mutta ikääntymisen myötä muuttuviin tarpeisiin.

## 1.2 Tutkimuksen tavoite

Tutkimuksen tavoitteena on muodostaa käsitys ikääntyvän asiakkaan ja vakuutusyhtiön suhteesta. Tätä suhdetta tarkastellaan tässä tutkimuksessa sekä asiakkaan kysynnän että yhtiön tarjonnan kannalta. Tutkimuksen tarkoituksena on syvällisen yksityiskohtien tarkastelun sijaan muodostaa laaja-alainen käsitys tästä aiemmin vähän tutkitusta ilmiöstä ja siihen liittyvistä tulevaisuuden odotuksista. Tutkimuksen ensimmäinen tavoite on selvittää, millaisia ikääntyvät ovat vakuutusyhtiön asiak-

---

<sup>7</sup> Tuorila 2001, 60.

<sup>8</sup> Lampikoski & Lampikoski 2000, 84–85.

<sup>9</sup> Lindqvist 2005, 105.

kaina. Tätä pohditaan tutkimalla sitä, millaisia kuluttajia ikääntyvät ovat ja miten heitä luokitellaan ja miten heitä kuluttajina kuvaillaan. Tutkimuksen empiirisessä osuudessa selvitetään kyselyn avulla sitä, millaiset asiat ikääntyviä vakuutusyhtiön palveluissa ja tuotteissa kiinnostavat.

Ikääntyvän asiakkaan ja vakuutusyhtiön suhdetta vakuutusyhtiön näkökulmasta tarkastellaan tutkimuksen toisen tavoitteen kautta. Tavoitteena on selvittää, millaista vakuutustarjontaa iäkkäille on markkinoilla tällä hetkellä ja mikä on ikääntyville suunnattujen vakuutuspalveluiden tulevaisuus. Tulevaisuutta kartoitetaan tarkastelemalla sitä, millaisia arvioita on esitetty siitä, mitä vanhuspalvelujen tuotannossa tulee lähivuosina tapahtumaan ja millainen toiminta on vakuutusyhtiölle mahdollista.

Tutkimusongelmat ovat siis:

- Millainen on ikääntyvä kuluttaja vakuutusyhtiön asiakkaana?
- Millainen on ikääntyville suunnattujen vakuutuspalveluiden nykyhetki ja tulevaisuus?

Tutkimusraportissani toinen luku vastaa pääosin ensimmäiseen tutkimusongelmaan. Toista tutkimusongelmaa käsitellään luvuissa kolme ja neljä, joista ensimmäisessä tarkastellaan nykyisillä vakuutusmarkkinoilla tarjolla olevia tuotteita sekä tutustutaan hoitovakuutus suunnitelmiin. Luvussa neljä selvitetään sitä, millaisia ennusteita on tehty ikääntyvien palvelutarpeista tulevaisuudessa. Koska lainsäädäntö asettaa kuitenkin rajoituksia vakuutusyhtiöiden liiketoiminnalle, näihin rajoituksiin perehdytään myös luvussa neljä. Luvun neljä lopussa tehdään yhteenvetoa tutkimuksen teoreettisesta osuudesta eli luvuista kaksi, kolme ja neljä. Luvussa viisi esitellään tutkimuksen empiiristä osuutta ja sen tuloksia. Tässä luvussa palataan ensimmäiseen tutkimusongelmaan ja selvitetään sitä, millaisia ikääntyvät ovat vakuutusyhtiön asiakkaina, miten ikääntyminen vaikuttaa henkilön elämäntilanteeseen ja toimintakykyyn ja mikä ikääntyviä kuluttajia kiinnostaa. Lopuksi luvussa kuusi tehdään johtopäätökset.

### **1.3 Tutkimuksen rajaukset**

Tässä tutkimuksessa tarkastelua ei rajata tiettyihin vakuutustuotteisiin tai tuoteryhmiin. Tutkimuksessa ei keskitytä mihinkään vakuutuslajiin yksityiskohtaisesti, vaan tarkoituksena on tutkia ikääntyvien vakuutusturvaa kokonaisuutena. Tämän vuoksi tutkimuksessa käsitellään toisaalta sekä vakuutustuotteiden ominaisuuksia että myös esimerkiksi vakuutuspalveluiden ominaisuuksia. Tutki-

muksen tarkoituksena ei ole vertailla nykyistä vakuustarjontaa kattavasti kaikkien eri vakuutus-  
senantajien osalta, vaan tarkastella tilannetta esimerkkien kautta. Tarkoituksena ei siis ole esimer-  
kiksi vertailla kattavasti eri yhtiöiden henkilövakuutus tuotteiden ikärajojen välisiä eroja, vaan esi-  
merkkejä käyttäen tutkia sitä, minkälaisia ikärajoja tuotteissa yleisesti on.

Tutkimuksen lähdeaineistona on käytetty paljon myös vakuutusalan ulkopuolelta peräisin olevaa  
kirjallisuutta. Tämä johtuu siitä, että tutkimuksen aihealuetta, väestön ikääntymisen vaikutusta va-  
kuutusyhtiöihin ei ole paljon tutkittu. Materiaalia ei siis ole paljoa juuri vakuutusosalta saatavilla.  
Muiden palvelualojen tulevaisuudennäkymistä esitetyt ennusteet voivat kuitenkin vaikuttaa myös  
vakuutusalaan, joko uusien palvelutuotantojärjestelmien rakentumisen kautta tai asiakkaiden kulut-  
tajakäyttäytymisen kautta. Kerätessä aineistoa hyvin erilaisista lähteistä, voi vaikeuksia ilmetä  
samojen käsitteiden saadessa eri lähteissä erilaisia merkityksiä. Tämä on kuitenkin otettu huomioon  
tutkimusraporttia kirjoitettaessa.

## **1.4 Keskeiset käsitteet**

Tutkimuksen keskeisempiä käsitteitä ovat ikääntyvä ja ikääntynyt ihminen. Näillä käsitteillä ei tässä  
tutkimuksessa tarkoiteta mitään tiettyä ikäluokkaa, vaan ikääntyvillä tarkoitetaan lähinnä suuria  
ikäluokkia eli 1940-luvun lopulla ja 1950-luvun alussa syntyneitä. Ikääntyvällä tarkoitetaan siis  
eläkeikää lähestyvää tai jo eläkkeelle siirtynyttä henkilöä, joka kuitenkin elää vielä aktiivivaihetta.  
Jo ikääntyneellä henkilöllä ei myöskään tarkoiteta tietyn numeerisen iän saavuttanutta henkilöä,  
vaan henkilöä, joka on jo käynyt läpi ikääntymiseen aiheuttamia muutoksia elämässään ja saattaa jo  
tarvita erilaisia palveluja päivittäisestä elämästä selviytymiseen. Tutkimuksen empiirisen osuuden  
kohderyhmät, vuosina 1947 ja 1932 syntyneet, eli vuonna 2007 60 ja 75 vuotta täyttävät, ovat näin  
ollen tämän hetkisen ikääntyvän väestön nuorimmasta ja vanhimmasta päästä.

Tutkimuksen toinen keskeisin käsite on vakuutuspalvelu. Vakuutuspalveluilla tarkoitetaan tässä  
tutkimuksessa yksittäisiä vakuutus tuotteita laajempia kokonaisuuksia. Vakuutuspalvelut sisältävät  
sekä itse vakuutus tuotteen ehtoineen että myös koko vakuutusyhtiön palveluprosessin. Vakuutus-  
palveluilla tarkoitetaan siis jo tarjolla olevia vakuutus tuotteita sekä uusia, vielä kehittämättömiä  
konsepteja, jotka mahdollisesti sisältävät erilaista yhteistyötä eri tahojen kanssa. Palvelulla ei tässä  
tutkimuksessa tarkoiteta mitään yksittäistä asiakas- tai korvauspalvelutilannetta. Kuitenkin vakuu-  
tuspalvelun käsitteellä tarkoitetaan tässä sitä, mitä vakuutusyhtiö asiakkaalle tuottaa.

## 1.5 Tutkimusmenetelmät

Tutkimuksessa käytetään sekä kvalitatiivisia että kvantitatiivisia tutkimusmenetelmiä. Tutkimuksen teoreettinen osuus on laadulliselle tutkimukselle tyypillinen; tutkimusraportin alkuosaan sijoitettavassa teoreettisessa osuudessa pyritään kuvaamaan ikääntyviä kuluttajina sekä ymmärtämään yleisesti sitä, miten väestön ikääntyminen vaikuttaa kulutukseen<sup>10</sup>. Tutkimuksen empiirinen osuus taas pyrkii löytämään tilastollisesti yleistettäviä seikkoja ikääntyvien vakuutuskuluttajien käyttäytymisestä ja vakuutustarpeesta. Tällainen tilastollisten yleistettävyyksien etsiminen on ominaista kvantitatiivisille tutkimusmenetelmille.<sup>11</sup>

Tutkimus noudattaa kvalitatiivisista tutkimusmenetelmätyypeistä säännönmukaisuuksia etsivää. Koska tutkimuksen aihealue on suhteellisen vähän tutkittu tässä muodossa, eli ikääntymisen ja vakuutuskuluttamisen yhteyttä käsitellessä, on tutkimuksen tarkoituksena toisaalta sekä löytää tähän yhteyteen vaikuttavia elementtejä että näiden elementtien välisiä yhteyksiä.<sup>12</sup> Tällainen ilmiön mahdollisimman kokonaisvaltainen kuvaaminen on luonteelta kvalitatiiviselle tutkimukselle ominaista.

Tutkimuksen laadullinen osuus perustuu erilaisiin dokumentteihin noudattaen näin yhtä laadullisen tutkimuksen päämenetelmää, haastattelujen tai erilaisten narratiivisten aineistojen sijaan<sup>13</sup>. Tämä menetelmä valikoituu tähän tutkimukseen tutkimuksen aiheen myötä, tarkoituksena on teoreettisessa osuudessa selvittää tosiasiallisia vaikutussuhteita eikä esimerkiksi tulkita ihmisten havaintoja. Teoreettisen osuuden lähteenä käytetään julkisia, institutionaalisia lähteitä. Yksityisluontoisia tai henkilökohtaisia lähteitä ei tässä tutkimuksessa käytetä.<sup>14</sup> Tutkimuksessa ei käytetä kirjallisia lähteitä tutkimuskohteena vaan informaation lähteenä, antamassa tietoa tutkittavasta ilmiöstä<sup>15</sup>.

Tutkimuksen tutkimusongelmiin ei kuitenkaan vastaa yksin teoreettinen aineisto, vaan empiirinen aineisto täydentää tutkimuksen teoreettista tarkastelua. Empiirisen osuuden tiedonkeruumenetelmä on survey- eli lomaketutkimus. Tutkimukseen osallistuvat henkilöt on saatu otannalla tietyillä kriteereillä tietyistä perusjoukosta. Kyselyn aineisto käsitellään pääasiassa tilastollisin menetelmin.<sup>16</sup>

---

<sup>10</sup> Tuomi & Sarajärvi 2003, 87.

<sup>11</sup> Tuomi & Sarajärvi 2003, 87.

<sup>12</sup> Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 161–162.

<sup>13</sup> Koskinen, Alasuutari & Peltonen 2005, 45.

<sup>14</sup> Koskinen & al. 2005, 133.

<sup>15</sup> Koskinen & al. 2005, 148.

<sup>16</sup> Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 136.



## 2 IKÄÄNTYVÄT KULUTTAJAT

Kuluttajia voidaan kuvailla ja luokitella moniin erilaisiin inhimillisiin piirteisiin perustuen. Tässä luvussa tarkastellaan sitä, millaisia piirteitä luokittelujen perusteena käytetään. Tarve tunnistaa kuluttajaominaisuuksia kasvaa tulevaisuudessa erityisesti koskien ikääntyvän väestön merkitystä kuluttajina. Ikääntyvien kuluttajaominaisuuksista on esitetty erilaisia arvioita, joita myös esitetään tässä luvussa. Joitain arvioita on esitetty myös väestön ikääntymisen vaikutuksesta kulutukseen koskien erityisesti rahoitus- ja vakuutusala.

### 2.1 Kuluttajien luokittelu

Ihmisten käyttäytymiseen kuluttajina vaikuttavat erilaiset kulttuuriset, sosiaaliset, henkilökohtaiset ja psykologiset tekijät. Näiden tekijöiden yhdistelmä on vaikea hallita ja tärkeintä on yrittää ymmärtää, miten ne vaikuttavat toisiinsa ja miten ne vaikuttavat ostokäyttäytymiseen.<sup>17</sup> Kuluttajien käyttäytymiseen vaikuttavia sosiaalisia tekijöitä ovat henkilön viiteryhmät, perhe, sosiaaliset roolit ja statukset. Viiteryhmien kanssa henkilö on joko suorassa tai epäsuorassa kontaktissa. Viiteryhmät altistavat henkilön uusille elämäntyylyille ja käyttäytymismalleille. Viiteryhmät, myös ne, joihin henkilö ei kuulu, vaikuttavat asenteisiin ja minäkuvaan.<sup>18</sup>

Kuluttajakäyttäytymiseen vaikuttavia henkilökohtaisia tekijöitä ovat henkilön ikä ja elämänvaihe, ammatillinen ja taloudellinen asema, persoonallisuus ja minäkuva sekä elämäntyyli ja arvot. Eri ikäkausina ja eri elämänvaiheissa kulutetaan erilaisia tuotteita. Kuluttamiseen vaikuttavat perhe-elämän vaihe ja samassa taloudessa asuvien henkilöiden ikä, sukupuoli ja lukumäärä. Erilaisissa elämän käännekohdissa tapahtuvat muutokset vaikuttavat myös kuluttajakäyttäytymiseen.<sup>19</sup>

Kuluttajien välisiä eroavaisuuksia selvitetään luokittelemalla kuluttajia erilaisiin alaryhmiin. Markkinoiden segmentointi tarkoittaa juuri tätä luokittelua. Segmentointi on kehittynyt markkinoinnin alalla viimeisen 30 vuoden aikana. Markkinoiden segmentoinnin perusajatuksena on jakaa asiakkaat tai mahdolliset asiakkaat pienempiin ryhmiin, joissa kuluttajilla on samankaltaisia tarpeita. Näin markkinoita voidaan hallita paremmin ja asiakasryhmien tarpeet voidaan tyydyttää paremmin. Tä-

---

<sup>17</sup> Wilson & Gilligan 2005, 174.

<sup>18</sup> Kotler 2006, 176–180.

<sup>19</sup> Kotler 2006, 180–181.

mä on tarpeen siksi, että harva tuote on sellainen, joka kiinnostaisi kaikkia kuluttajia. Tämän vuoksi markkinoijat jakavat kuluttajia toisaalta heille ominaisten piirteiden perusteella ja toisaalta heidän tarpeidensa perusteella ja sovittavat sitten joko markkinoinnin tai tuotteen haluttua ryhmää kiinnostavaksi.<sup>20</sup>

Alkuaan segmentoinnilla tarkoitettiin yrityksen tärkeimmän asiakasryhmän määrittelemistä kaikkien yrityksen asiakkaiden joukosta. Ajan myötä segmentoinnin merkitys ja keinot ovat muuttuneet. Alussa lähtökohtana oli tuote, ja segmentoinnilla etsittiin tuotteelle hyvä kohderyhmä. Nykyisin lähtökohtana on potentiaalisten asiakkaiden joukko, jota pyritään jaottelemaan ja jonka kullekin segmentille kehitetään yrityksessä oma tarjonta.<sup>21</sup> Segmentin käsitteeseen liittyy siis vahvasti tavoitellun ja halutun asiakkaan leima. Käsitteet asiakas ja segmentti on siis erotettava; segmentillä tarkoitetaan sitä ryhmää, joka asiakkaaksi halutaan, asiakas puolestaan saattaa asioida yrityksen kanssa vaikka ei kuulukaan segmenttiin.<sup>22</sup>

Markkinoita voidaan segmentoida useilla eri tavoilla. Segmentoinnissa voidaan erottaa kaksi päätyyppiä, etukäteen ja jälkikäteen tapahtuva segmentointi. Etukäteisessä segmentoinnissa markkinoija päättää etukäteen, millaisin perustein segmentointi tehdään. Tyypillisesti tällaisessa tapauksessa segmentoinnin perusteina voivat olla käyttäjyyden laatu, demografiset tekijät tai psykologinen kuluttajien profilointi. Jälkikäteinen segmentointi sen sijaan tehdään markkinoiden tutkimisen jälkeen, jolloin tutkimustiedon pohjalta päätetään, miten markkinat olisi paras segmentoida.<sup>23</sup> Markkinoiden segmentoinnissa yleisimmin käytettyjä jakoperusteita ovat maantieteelliset, väestötieteelliset, eli esimerkiksi ikään, sukupuoleen tai ammattiin liittyvät, käyttäytymiseen liittyvät, eli esimerkiksi asenteisiin, tietämykseen tai hyödyn saamiseen liittyvät, ja psykograafiset tekijät, eli esimerkiksi persoonallisuuteen tai elämäntyyliin liittyvät tekijät<sup>24</sup>.

Segmentin tulee olla yritykselle läheinen niin maantieteellisesti kuin henkisestikin. Segmentin tulee olla yrityksen kokoon suhteutettuna sopivan kokoinen ja segmentillä tulee olla myös riittävä tuotto-potentiaali. Yrityksen tulee sovittaa segmentti toimintaansa myös siten, että kyseisen segmentin suurin kiinnostuksen kohde on se, jossa yritys on parhaimmillaan. Segmentin kehitysvaiheen tulee olla sellainen, että paitsi tuotteen osuus markkinoilla, myös segmentin koko tai tarkoitus tulisi olla

---

<sup>20</sup> Wilson & Gilligan 2005, 318–319.

<sup>21</sup> Rope 2003, 156–157.

<sup>22</sup> Rope 2003, 158–159.

<sup>23</sup> Wilson & Gilligan 2005, 324.

<sup>24</sup> Wilson & Gilligan 2005, 328–329.

kasvamaan päin. Myös kilpailijoiden määrä ja vahvuus yrityksen tavoittelemalla segmentillä pitää huomioida. Segmentti saattaa olla myös niin vaikeasti ja kalliisti tavoitettavissa, ettei sen tavoittelemisen kannata. Segmentoinnin riskeistä suurin on hajauttamattomuus, eli se, että keskitytään liiaksi yhteen segmenttiin. Eri segmenttien tulee sopia yhteen myös toistensa kanssa. Yrityksen johdon pitää myös kokea segmentin olevan yritykselle ja itselleen sopiva ja kiinnostava.<sup>25</sup>

Väestötieteellinen segmentointi on segmentointiperusteista kenties käytetyintä. Tällöin segmentoinnin perusteina voidaan käyttää kuluttajien ikää, sukupuolta, koulutusta, ammattia, uskontoa, rotua, kansallisuutta, perheen kokoa tai perheen elinvaihetta. Demografisen segmentoinnin etuina ovat markkinoita koskevan tiedon helppo saatavuus ja laaja kattavuus, helppo käytettävyys ja se seikka, että ostokäyttäytyminen todella riippuu edellä mainituista tekijöistä. Viime vuosina on paneuduttu demografisten tekijöiden käytön tehostamiseen ja tämän tuloksena on kehitetty entistä tarkempia ja jalostuneempia luokituksia.<sup>26</sup>

## **2.2 Väestön ikääntymisen vaikutus kulutukseen**

### **2.2.1 Ikääntyvät kuluttajat nyt ja tulevaisuudessa**

Suurten ikäluokkien tullessa eläkeikään vuoden 2010 tienoilla odotetaan syntyvän uusi eläkeläissukupolvi, joka on varakkaampi ja terveempi kuin edeltävät sukupolvet. Valtaosa eläkeläisten kulutuksesta muodostuu erilaisista palveluista, ja siksi arvellaan, että suurten ikäluokkien ikääntyminen loisi kysyntää uusille, erityisesti ikääntyville suunnatuille palveluille.<sup>27</sup> Vuonna 2030 ikääntyvien visioidaan olevan aktiivisia ja ajassa mukana. Teknologian käyttö ei tuota vaikeuksia ja vuoden 2030 ikääntyvät matkustavat ja harrastavat paljon. Ikääntyvien ennustetaan muuttavan palvelujen läheisyyteen. Ulkomaille muuttaminen kokonaan tai osaksi vuotta lisääntyy myös. Ikääntyvät vaikuttavat myös heitä ympäröivään yhteiskuntaan erilaisin keinoin ja huolehtivat eduistaan.<sup>28</sup>

Ennen 1980-lukua yli 50-vuotiaisiin ei juurikaan kiinnitetty mitään huomioita kuluttajina. Tästä on seurannut niin ikääntyvien kuluttajakäyttäytymisen tutkimuksen puuttuminen kuin ikääntyville suunnatun tarjonnankin puute. 1980-luvulla sekä markkinoijat että väestötieteilijät tulivat tietoisiksi

---

<sup>25</sup> Rope 2003, 160–163.

<sup>26</sup> Wilson & Gilligan 2005, 328–329.

<sup>27</sup> Kiander, Riihelä & Sullström 2004, 104.

<sup>28</sup> Sonkin, Petäkoski-Hult, Rönkä & Södergård 1999, 25.

ikäntyvän väestön suuresta koosta ja varallisuudesta. Nämä havainnot saivat tilaa myös julkisuudessa ja markkinoijat alkoivat osoittaa entistä suurempaa kiinnostusta ikääntyviä kohtaan. Koska kohderyhmä oli markkinoijille uusi ja tuntematon, saatettiin ikääntyvät kuvata yhtenä äkäisten, eristäytyneiden ja sairaalloisen vanhusten joukkona, joka halusi seurustella vain muiden kaltaistensa kanssa.<sup>29</sup>

1990-luvulta tähän päivään on ollut havaittavissa kaksi kehityssuuntaa ikääntyville suunnattujen tuotteiden markkinoinnissa. Yhä suurempi määrä yrityksiä kehittää markkinointistrategioita tavoitukseen ikääntyvät kuluttajat. Yritysten markkinointiin on syntynyt omia ikääntyviin kuluttajiin keskittyviä osastoja. Toiseksi on lisääntynyt ikääntyviä tavoittelevien tuotteiden ja viestinnän suunnittelu. Tämän syynä ovat olleet toisaalta aiemmat virheet markkinoinnissa ja toisaalta ikääntyneiden kuluttajien monimuotoisuuden havaitseminen. Markkinoijilla on käytettävissään myös entistä enemmän luotettavaa tietoa ikääntyvistä kuluttajista. Silti suuri määrä yrityksiä ei kuitenkaan vielä kään kohdista markkinointiaan ikääntyviin kuluttajiin tai ei tiedä kuinka markkinoida tuotteitaan tälle ryhmälle.<sup>30</sup>

Myös Wilson ja Gilligan näkevät, että edelleen ikääntyvät kuluttajat jätetään turhan vähälle huomiolle. Ikääntyviä pidetään edelleen passiivisina kuluttajina. Epäilemättä yksi suurimmista virheistä, jonka markkinoijat ovat tehneet, on yli 50-vuotiaiden pitäminen yhtenä suurena massana. Yli 50-vuotiailla on aikaa ja varallisuutta kulutukseen käytettäväksi, toisin kuin noin 30–40-vuotiailla, joilla on tyypillisesti paljon velkaa ja pieniä lapsia. Paitsi että ikääntyvien määrä ja kokonaisvarallisuus kasvavat, ovat suuret ikäluokat myös hyvin erilaisia kuluttajia kuin edelliset ikääntyneiden ikäluokat. Suuret ikäluokat ovat tottuneet olemaan vaativampia ja he ovat ensimmäinen ikäluokka, joka on kasvanut niukkuusyhteiskunnan sijaan vauraaseen yhteiskuntaan, jossa kuluttaja on markkinoijien toimesta nostettu jalustalle. Suuret ikäluokat ovat tottuneet siihen, että yritykset tekevät kaikkensa toteuttaakseen heidän mielihalunsa.<sup>31</sup>

Ikääntyneiden kuluttajakäyttäytymisestä on tehty muutamia yleisiä havaintoja. Ikääntyvät kuluttavat nuorempia enemmän ylellisyystuotteisiin ja -palveluihin ja arvostavat ostosten teossa mukavuutta ja kätevyyttä. Ikääntyvät suosivat hyvämaineisia, perinteisiä ostopaikkoja ja suosivat yhtä ostopaikka usean sijaan. Ikääntyvät valitsevat tuotteita laadun ja merkin perusteella ja ovat nuorempia ku-

---

<sup>29</sup> Moschis 2003, 517–518.

<sup>30</sup> Moschis 2003, 518.

<sup>31</sup> Wilson & Gilligan 2005, 144–145.

luttajia vähemmän hintatietoisia. Ikääntyvät arvostavat henkilökohtaista palvelua ja erityispalveluita, kuten pysäköinti- ja paketoitipalveluita. Ikääntyvät pitävät ostosten tekemistä sosiaalisena tapahtumana.<sup>32</sup>

Helena Tuorilan tutkimuksessa yli 65-vuotiaiden havaittiin käyttävän pääasiassa lähikaupan palveluja. Marketeissa käymistä vähensivät pitkät välimatkat ja kulkemisen vaikeus. Ikääntyvät olivat tyytyväisiä käyttämänsä kaupan palveluihin ja tuotevalikoimaan. Myös kauppojen hintatasoon haastateltavat olivat tyytyväisiä. Tuorila toteaa haastattelujen perusteella ikääntyvien käyttävän vähemmän erikoisempia elintarvikkeita. Itsepalveluun kaupoissa ikääntyvät olivat sopeutuneet, mutta arvostivat kuitenkin henkilökohtaista palvelua. Ikääntyvät kokivat päivittäistavaroiden hankintaan liittyvän myös sosiaalista toimintaa. Tietyissä paikoissa kokoonnuttiin ja retket marketteihin olivat vaihtelua päivärutiineihin, melkeinpä huviretkiä.<sup>33</sup>

Ikääntyvillä nähdään tulevaisuudessa olevan varallisuutta, halua ja tottumusta palvelujen käyttöön. Palveluyritykset kehittävät jatkossa myös ikäihmisille suunnattuja palveluja, ja esimerkkinä näistä voidaan mainita hyvinvointi- ja elämyspalvelut. Ikääntyvät haluavat laadukasta palvelua, ja nimenomaan henkilökohtaista palvelua. Yksilöllisyyden nähdään kasvavan palvelutapahtumassa. Näin ollen palveluvalikoimia tulee kehittää, mutta myös asiakaspalveluhenkilöstön palveluasenne nousee korostuneeseen asemaan.<sup>34</sup>

Tulevaisuuden eläkkeelle siirtyvät kuluttajat kuvataan varakkaina, aktiivisina, palveluja käyttävinä kuluttajina. Ikääntyviä kiinnostavat erityisesti vapaa-aikaan liittyvät hyödykkeet, esimerkiksi matkailuun liittyvät tuotteet ja palvelut, sekä perheeseen liittyvät hyödykkeet.<sup>35</sup> Perinteinen käsitys ikääntyneiden konservatiivisista asenteista ja teknologian vierastamisesta voidaan selittää ennen sotia syntyneiden ikäluokkien kokemilla kriiseillä, sodilla ja lamakausilla. Kuitenkin myös sotien jälkeen syntyneet ikäluokat ovat käyneet läpi sekä taloudellisen että teknisen murroksen. Erityisesti taloudellinen kasvu ja huomattavasti lisääntynyt ostovoima ovat mahdollistaneet näille sotien jälkeen syntyneille ikäluokille ennenkuulumatonta vaurautta.<sup>36</sup>

---

<sup>32</sup> Moschis 2003, 520–521.

<sup>33</sup> Tuorila 2001, 39–42.

<sup>34</sup> Palvelut 2020 – osaaminen kansainvälisessä palveluyhteiskunnassa 2006, 12.

<sup>35</sup> Lampikoski & Lampikoski 2000, 93.

<sup>36</sup> Lampikoski & Lampikoski 2000, 84–85.

Kotiin tuotetut huolto-, hoito- ja hoivapalvelut ovat kysytyjä ikääntyneiden halutessa asua mahdollisimman pitkään kotona. Tuorilan tutkimuksessa ikääntyvät selviytyivät kodinhoidosta huomattavan itsenäisesti. Muutamat haastateltavista saivat kotiapua julkiselta taholta ja yksi käytti yksityisiä palveluja. Kotityöapua otettaisiin vastaan entistä useamminkin, sillä esimerkiksi sukulaisia ei haluta vaivata liian usein. Yksityisiä palveluja käyttävä haastateltu oli tyytyväinen saamansa kotiavun määrään ja laatuun, koska hän voi itse päättää, millaisia palveluja ostaa. Sukulaiset kävivät jonkin verran tekemässä raskaimpia kotitöitä niiden haastateltujen luona, jotka eivät saaneet kotiapua muulta. Haastatellut pitivät kotiapupalveluluita kalliina ja halusivat selvittää itse siihen asti kunnes saisivat julkiselta taholta maksutonta kotiapua. Asenne kotipalvelujen käyttämistä kohtaan oli kuitenkin yleisesti positiivinen. Myös kotiapupalveluihin liittyy sosiaalinen luonne, sillä on olemassa paljon yksinäisiä ikääntyviä.<sup>37</sup>

Kotona teetettyyn työhön vaikuttaa myös veroetu kotitaloustyöstä. Kotitalousvähennyksen käyttämisestä ei Tuorilan tutkimuksessa mainita, mutta koska vähennyksen enimmäismäärä on noussut Tuorilan tutkimuksen ajoista, voidaan olettaa, että kotitalousvähennys on lisännyt halukkuutta käyttää kotiapua. Kotitalousvähennys-tutkimuksen mukaan kotitalousvähennyksen käyttö on lisääntynyt vuosien 2001 ja 2004 välillä siten, että vuonna 2001 kotitalousvähennystä käytti 2,8 % talouksista ja vuonna 2004 6,6 %. Myös kotitaloutta kohti käytetyn vähennyksen määrä on kasvanut vuoden 2001 502 eurosta vuoden 2004 714 euroon taloutta kohti. Vähennyksellä ostettuja palveluita kotitalouden ovat arvioineet vuonna 2001 ostaneensa 1430 eurolla ja vuonna 2004 2930 eurolla vuodessa taloutta kohti.<sup>38</sup> Toisaalta voidaan miettiä, kokevatko ikääntyneet kotitalousvähennyksen käytön helpoksi. Kotitaloustyön verovähennystä on kuitenkin jo laajennettu niin, että omaiset voivat vähentää iäkkäälle henkilölle suunnatun kotitaloustyön kustannukset omassa verotuksessaan. Kotitalousvähennyksen käyttämiselle voi kuitenkin olla esteenä esimerkiksi se, että ikääntynyt saa niin pientä eläkettä, että kotitalousvähennystä ei voi tehdä siitä. Tällöin saattaa syntyä tilanne, jossa pientä eläkettä saava maksaa kotitaloustyöstä lopulta enemmän kuin suurta eläkettä saava.<sup>39</sup>

Tulevaisuuden vanhusten ennakoidaan olevan tottuneita ja halukkaita tietotekniikan käyttäjiä, joten sähköisiä palveluja voidaan myös kehittää ikääntyneille.<sup>40</sup> Tuorilan tutkimuksessa ikääntyvillä havaittiin kuitenkin olevan vielä kielteinen asenne tietotekniikkaan. Enemmistö Tuorilan haastattele-

---

<sup>37</sup> Tuorila 2001, 31–33.

<sup>38</sup> Niilola & Valtakari 2006, 76.

<sup>39</sup> Hyvinvointi 2015 -ohjelma 2007, 43.

<sup>40</sup> Palvelut 2020 – osaaminen kansainvälisessä palveluyhteiskunnassa 2006, 12.

mista henkilöistä ei ollut käyttänyt Internetiä. Internetin käyttö tuntui ikääntyvistä vaikealta tai se ei muusta syystä kiinnostanut tai Internetin ei koettu tarjoavan mitään uutta. Tuorila havaitsi tutkimuksessaan, että tottumattomuus tietotekniikkaan pitää kynnyksen käytön aloittamiseen korkeana. Muutamat haastatelluista olivat kokeilleet Internetin käyttöä ja muutamat käyttivät säännöllisesti. Käyttöä hankaloitti heikentynyt näkö ja toisaalta kiinnostusta internetin käyttöön vähensivät myös haastateltavien käytettävissä olevien tietokoneiden estot. Ikääntyvät olivat kuitenkin yksimielisiä siitä, että internetin rooli tulee tulevaisuudessa kasvamaan. Ikääntyvät eivät kuitenkaan osanneet nimetä sellaisia palveluja, joita tulevaisuudessa Internetin välityksellä voisi saada, johtuen siitä että he eivät tunteneet olemassa oleviakaan palveluita.<sup>41</sup>

Vaikka ennusteet tulevasta kuluttajakäyttäytymisestä ovatkin epävarmoja, arvellaan kuitenkin nuoruudesta peräisin olevien kulutustottumusten vaikuttavan myös iän lisääntyessä. Haasteena nähdään se, osaavatko ja haluavatko ikääntyvät käyttää palveluja, kuten ennustetaan. Ikääntyvillä on muitakin vaihtoehtoisia tapoja kuluttaa varallisuutta kuin palvelujen ostaminen, esimerkiksi perheenjäsenten tukeminen tai varallisuuden säästäminen saattavat houkuttaa ikääntyviä enemmän.<sup>42</sup>

Ikääntyvien kulutushalukkuuteen vaikuttaa myös riskeihin varautumisen halukkuus ja halukkuus jättää perintöjä jälkipolville, mutta näiden tekijöiden merkitys voi tulevaisuudessa muuttua. Eläkeläiset ovat perinteisesti olleet hyvin säästäväisiä. Tämän voi nähdä liittyvän elämäntapaan ja tottumuksiin, jotka on opittu jo aiemmissa elämänvaiheissa. 1950–1960-luvuilla syntyneet ja sitä nuoremmat ikäluokat ovat eläneet kulutusyhteiskunnassa, ja he voivat muuttaa totuttua vanhempien ikäluokkien kulutuskäyttäytymistä.<sup>43</sup>

### **2.2.2 Erilaisia tapoja luokitella ikääntyviä kuluttajia**

Vaikka numeraalinen ikä on todennäköisesti yleisin ja helpoin tapa segmentoida ikääntyviä kuluttajia, se on todennäköisesti myös tehottomin. Ikääntyneen käyttäytymisen taustalla vaikuttavat erilaiset tarpeet ja elämäntyyli, joihin taas vaikuttavat elinkaaren aikana läpikäytyt olosuhteet. Ihmiset, jotka ovat ikääntyneinä samankaltaisissa olosuhteissa, käyttäytyvät todennäköisesti samoin, numeraalisesta iästä riippumatta.<sup>44</sup>

---

<sup>41</sup> Tuorila 2001, 87–89.

<sup>42</sup> Palvelut 2020 – osaaminen kansainvälisessä palveluyhteiskunnassa 2006, 13.

<sup>43</sup> Kiander, Riihelä & Sullström 2004, 108–109.

<sup>44</sup> Moschis 2003, 521.

Pelkästään numeraalinen ikä ei siis selitä ostokäyttäytymistä. Yli 50-vuotiaissa on monenlaisia ihmisiä, joilla on hyvin erilaisia taustoja. Kuluttajien luokittelussa on siirrytty hakemaan demografisten tekijöiden sijaan psykograafisia, sosiaalisia ja kulttuurisia tekijöitä. Arvo- ja asennemaailma on tekijä, jonka mukaan markkinoijat hakevat sopivia kohderyhmiä. Ihmisen tarpeet ja toiveet määrittelevät sen, millainen kuluttaja hän on ja minkälaisia tuotteita ja palveluja hän valitsee.<sup>45</sup> Segmentointi ikääntyneiden ikäryhmän sisällä nähdään siis entistä tarpeellisemmaksi. Ikääntyneitä on hyvin erilaisia, ja heille tulee tarjota erilaistuneita palveluja.<sup>46</sup> Myös Lampikoski & Lampikoski näkevät tulevaisuuden ikääntyneet heterogeenisenä ryhmänä. He jakavat tulevat ikääntyneet "nuoriin", "varttuneisiin" ja "iäkkäisiin" eläkeläisiin. Nämä ryhmät erottavat toisistaan fyysiset ominaisuudet, esimerkiksi näkö- ja liikkumiskyky.<sup>47</sup>

Lähinnä tätä jaottelua on ikäihmisten jako senioreihin ja vanhuksiin, jolloin senioreilla tarkoitetaan aktiivisia ja hyvinvoivia yleensä alle 80-vuotiaita henkilöitä ja vanhuksilla yli 80-vuotiaita, jo apua tarvitsevia huonokuntoisempia iäkkäitä. Seniorit voidaan jakaa nuorempiin, 65–74-vuotiaisiin, ja vanhempiin, yli 75-vuotiaisiin senioreihin.<sup>48</sup>

Barrie Gunter kertoo Richen<sup>49</sup> ikääntyvien kuluttajien jaottelusta, jossa iäkkäät jaetaan kolmeen ryhmään, "nuoriin vanhoihin" (65–74-vuotiaat), "vanhoihin" (75–84-vuotiaat) ja "vanhoihin vanhoihin" (yli 85-vuotiaat). Näistä ikäryhmistä "nuoret vanhat" ovat kannattavin markkinoinnin kohderyhmä erilaisille tavaroille ja palveluille, sillä heillä katsotaan olevan sekä terveyttä että varallisuutta, kun taas "vanhat vanhat" todennäköisimmin tarvitsevat erilaisia asumis- ja terveystalveta. ja.<sup>50</sup> Brittiläinen ikääntyviin keskittynyt mainostoimisto Millennium Direct taas jakaa ikääntyvät neljään luokkaan siten, että 50–59-vuotiaat ovat "kukoistajia", 60–69-vuotiaat ovat "senioreja", yli 70-vuotiaat "iäkkäitä" ja yli 80-vuotiaat ovat "selviytyjiä"<sup>51</sup>.

Moschis jakaa ikääntyvät kuluttajat elinolosuhteiden mukaan neljään ryhmään. Nämä ovat "terveet erakot", "sairaalloiset ja seuralliset", "rainnaiset erakot" ja "terveet hemmottelijat". "Terveet erakot" ovat kokeneet elämässään jotain, joka on saanut heidät eristäytymään, mutta he ovat pahoillaan eris-

<sup>45</sup> Pulkkinen 2003, 66–69.

<sup>46</sup> Palvelut 2020 – osaaminen kansainvälisessä palveluyhteiskunnassa 2006, 12.

<sup>47</sup> Lampikoski & Lampikoski 2000, 84–85.

<sup>48</sup> Sonkin, Petäkoski-Hult, Rönkä & Södergård 1999, 1, 7.

<sup>49</sup> Riche 1986.

<sup>50</sup> Gunter 1998, 22.

<sup>51</sup> Millennium Direct: Mature market Segmenting. <<http://www.millenniumdirect.co.uk/content~id~36.asp>>.



täytyneisyydestään ja siitä, että heidän odotetaan käyttäytyvän kuten vanhat ihmiset tyypillisesti. "Sairaalloiset ja seuralliset" taas ovat säilyttäneet positiivisen elämänasenteensa huolimatta vastoinkäymisistä. He tunnustavat ikänsä tuomat rajoitteet, mutta haluavat silti saada ilon irti elämästä. "Raihnaiset erakot" ovat kokeneet elämässään eniten muutoksia, jotka ovat vaikuttaneet sekä fysiologisesti että psykososiaalisesti. Tällaisia muutoksia ovat olleet esimerkiksi eläkkeelle jääminen, leskeksi jääminen tai krooniset sairaudet. Sairaudet ja muut vastoinkäymiset ovat saaneet nämä ikääntyneet eristäytymään. "Terveet hemmottelijat" ovat kokeneet näitä muutoksia vähiten ja muistuttavat kulutustavoiltaan eniten nuorempia ikäluokkia.<sup>52</sup>

Amerikkalaisessa kuluttajatutkimuksessa vuodelta 1987 käytettiin ikääntyneiden kuluttajien segmentoinnin pohjana elämäntyyplejä. Tutkimuksessa löydettiin kaksi ikääntyneiden kuluttajien pääryhmää, jotka kumpikin jakautuivat kahteen alaryhmään. Ensimmäinen pääryhmä, "riippumattomat", olivat itsenäisempiä ja seurallisempia verrattuna toiseen pääryhmään, "suostuteltavissa oleviin". "Riippumattomien" ryhmästä löytyi "yhdistävästi sopeutuvia", jotka olivat ryhmän sisällä itsevarmempia, konservatiivisempia ja arvostivat enemmän varakkuutta ja "erottavasti sopeutuvia", joilla oli ensimmäisen alaryhmän kanssa samankaltaisia mielipiteitä, mutta he olivat vähemmän sosiaalisia ja vähemmän varakkaita. "Suostuteltavissa olevat" jakautuivat "passiivisesti riippuvaisiin", jotka olivat alistuneita elämäänsä, jossa heitä nujerrettiin mutta heillä ei myöskään ollut halua puolustaa itseään ja "puolusteleviin rajoittajiin", jotka olivat sosiaalisia, hakivat hyväksyntää ja joilla oli myös varallisuutta toteuttaa halujaan.<sup>53</sup>

Tässä tutkimuksessa erityisen mielenkiinnon kohteena olevaa ikäryhmää kuvaillaan siis numeraalisen iän perusteella "nuoriksi" eläkeläisiksi tai senioreiksi. Nämä aktiiviset nuoremmat eläkeläiset soveltuvat kohdesegmentiksi myös vakuutusosalalle, koska vakuutusosalalla segmentointi perustuu tavallisimmin ikään tai ikäkauteen<sup>54</sup>. Näille aktiivisesti eläville jo eläkkeelle siirtyneille kuluttajille ei kuitenkaan tällä hetkellä ole vakuutusosalalla tarjontaa.

## 2.3 Ikääntyvien tulotaso ja varallisuus

Kotitaloudet saavuttavat tyypillisesti suurimman varallisuutensa eläkeiän koittaessa. Yleensä suomalaisilla kotitalouksilla varallisuus tarkoittaa oman asunnon ja mahdollisesti kesämökin omista-

<sup>52</sup> Moschis 2003, 521–522.

<sup>53</sup> Day, Davis, Dove & French 1987, 23–27.

<sup>54</sup> Antila, Erwe, Lohi & Salminen 2005, 388.

mista. Finanssivarallisuutta suomalaisilla kotitalouksilla yleensä on vähän.<sup>55</sup> Jaettaessa kaikki kotitaloudet tulojen ja varallisuuden mukaan viiteen lukumäärältään yhtä suureen ryhmään tulojen ja varallisuuden suuruuden mukaan ylimpään tulo- ja varallisuusviidennekseen kuuluu eniten 45–54-vuotiaita. Tyypillisimmin 65–74-vuotiaat kuuluvat toiseksi tai kolmanneksi ylimpään luokkaan. Säylän mukaan suuntana on ikääntyvien vähenevä kuuluminen alimpiin varallisuusluokkiin ja lisääntyvä kuuluminen keskimmäisiin varallisuusluokkiin.<sup>56</sup>

Asuntovarallisuutta omistaa noin 80 % talouksista, joiden viitehenkilön eli eniten ansaitsevan ikä on 35 ja 64 vuoden välillä. Asuntovarallisuus säilyy yleensä vanhuuteen asti. Kakkos- tai sijoitusasuntoja kotitaloudet omistavat eniten ikäluokassa 55–64 vuotta, jossa noin 17 prosentilla on kakkos- tai sijoitusasuntoja. Tätä vanhemmissakin ikäryhmissä kakkos- tai sijoitusasuntoja on edelleen noin kymmenellä prosentilla kotitalouksista. Kakkos- ja sijoitusasuntojen määrä lisääntyi yleisesti 1990-luvun lopulla ja lisääntymistä tapahtui eniten yli 55-vuotiaiden ikäluokissa.<sup>57</sup> Vuonna 1998 jaoteltaessa kotitaloudet sosioekonomisen aseman mukaan eläkeläisten varallisuus koostui keskimääräisesti enemmän asuntovarallisuudesta kuin kaikilla kotitalouksilla. Varallisuusryhmät, joissa eläkeläistalouksilla oli varallisuutta keskimäärin enemmän kuin kotitalouksilla, olivat sijoitusasunnot, vapaaajan asunnot ja talletukset.<sup>58</sup>

Talouksissa, jossa viitehenkilö on 55–64-vuotias eläkeläinen, oli toimeentulo 1990-luvulla selvästi parempaa kuin muilla kotitalouksilla, kun taas 2000-luvulla ryhmän toimeentulo on ollut lähellä muiden eläkeläistalouksien keskimääräistä tulotasoa. Rantalan mukaan tämän tulokehityksen taustalla ovat olleet muun muassa varhaiseläkkeelle valikoituneiden henkilöiden erilaiset tulotasot. 2000-luvun alun tulotason heikentyminen tässä ikäryhmässä muihin eläkeläisikäryhmiin nähden on aiheutunut osaltaan 1990-luvulla tehdyistä varhaiseläkkeiden tason heikennyksistä. Myös varhaiseläkkeiden piiriin pääsyn ikärajoja on muutettu useaan kertaan.<sup>59</sup>

1960-luvulla perustettu työeläkejärjestelmä on tällä hetkellä saavuttanut tilanteen, jossa yhä useampi nykyinen eläkeläinen on oikeutettu täysimääräiseen työeläkkeeseen. Tämä lisää myös ikääntyvien tulotason nousua aiempiin ikäluokkiin nähden. Vaikka ikääntyvien parantuvan tulotason odote-

---

<sup>55</sup> Kiander, Riihelä & Sullström 2004, 105.

<sup>56</sup> Säylä 2005, 101.

<sup>57</sup> Säylä 2005, 93–95.

<sup>58</sup> Tilastokeskus: Kotitalouksien keskimääräinen varallisuus sosioekonomisen aseman mukaan.

<[http://statfin.stat.fi/statweb/start.asp?LA=fi&DM=SLFI&lp=catalog&clg=tulo\\_\\_ja\\_varallisuustilasto](http://statfin.stat.fi/statweb/start.asp?LA=fi&DM=SLFI&lp=catalog&clg=tulo__ja_varallisuustilasto)>.

<sup>59</sup> Rantala 2006, 97.

taan lisäävän myös kulutusta, kokonaiskulutuksen kasvun odotetaan kuitenkin vähentyvän työikäisten määrän vähenemisen vuoksi.<sup>60</sup>

Käytettävissä olevat tulot ovat suurimmillaan talouksissa, jossa talouden viitehenkilö on 40–49-vuotias. 30 ja 60 ikävuoden välillä talouden käytettävissä olevat tulot ovat melko samansuuruiset. Käytettävissä olevien tulojen määrä alkaa laskea 60 ikävuoden jälkeen työelämästä poistumisen takia. 1990-luvun aikana 65 vuotta täyttäneiden talouksissa tulotaso parantui, koska pelkän kansaneläkkeen varassa olevien talouksien osuus on koko ajan vähentynyt. Eläkeläistalouksien tulorakenne vaihtelee paljon. Vain kansaneläkettä saavissa talouksissa ei välttämättä ole lainkaan työeläkkeeseen oikeuttavaa työhistoriaa takana, kun taas samanikäisten henkilöiden talouksissa saattaa olla suuria pääomatuloja saavia.<sup>61</sup>

## 2.4 Ikääntyvien kulutustaso

Kulutussyksikköä<sup>62</sup> kohden menot ovat suurimmillaan 55–64-vuotiaiden talouksissa ja pienimmillään yli 75-vuotiaiden talouksissa, muut ikäryhmät asettuvat näiden välille. Tulot kulutussyksikköä kohden ovat suurimmillaan 55–59-vuotiaiden talouksissa. 65 vuotta täyttäneiden talouksissa tulotaso laskee nopeammin kuin kulutustaso.<sup>63</sup>

Kotitalouksien kulutusmenojen rakenteen muutosta vuodesta 1985 tarkastellaan joidenkin kulutusmenoryhmien osalta taulukossa 1. Eräissä kulutusmenoryhmissä osuus kokonaiskulutuksesta on pysynyt melko muuttumattomana, kuten esimerkiksi alkoholijuomien ja tupakan ryhmissä, joiden osuus kotitalouksien kokonaiskulutuksesta on pysynyt 3 prosentin tasolla. Samoin terveyteen liittyvien menojen osuus kokonaiskulutuksesta on pysynyt 3 ja 4 prosentin välillä. Koulutusmenojen osuus on ollut tasaisesti muutamia prosentin kymmenyksiä. Suhteellisesti eniten on kasvanut tietoliikennemenojen osuus. Asumisen ja energian kulutusmenojen osuus on puolestaan kasvanut useimpia prosenttiyksiköjä noin 20 prosentista 29 prosenttiin. Elintarvikkeiden ja vaatekustojen osuus on vähentynyt.<sup>64</sup>

---

<sup>60</sup> Kiander, Riihelä & Sullström 2004, 104.

<sup>61</sup> Lindqvist 2005, 105–107.

<sup>62</sup> Lasketaan talouden henkilöiden lukumäärän mukaan, ottaen huomioon se, että suuressa perheessä perheenjäsentä kohti laskettu menotarve on pienempi kuin pienessä taloudessa, asuntokunnan jäsenten painoarvon mukaan. Lähde: Tilastokeskus: Käsitteet ja Määritelmät: Kulutussyksikkö <<http://www.stat.fi/meta/kas/kulutussyks.html>>.

<sup>63</sup> Lindqvist 2005, 107–108.

<sup>64</sup> Tilastokeskus: Kotitalouksien kulutusmenojen määrä ja rakenne. <[http://www.stat.fi/tk/el/kulutustutkimus/kulutust\\_t2\\_1.html](http://www.stat.fi/tk/el/kulutustutkimus/kulutust_t2_1.html)>.

Taulukko 1 Kulutusmenojen rakenne Suomessa. Eräitä kulutusmenoryhmiä.<sup>65</sup>

Kulutusmenoryhmä (osuudet prosentteina koko kulutuksesta)	1985	1990	1994– 1996	1998	2001– 2002
Elintarvikkeet ja alkoholittomat juomat	19,9	16,4	15,7	14,0	13,2
Vaatteet ja jalkineet	6,5	6,0	4,4	4,6	3,4
Asuminen ja energia	20,2	22,6	28,1	28,1	28,7
Kodin kalusteet, koneet ja tarvikkeet	6,4	5,3	4,5	4,7	4,9
Liikenne	13,5	13,2	12,4	13,7	14,7
Tietoliikenne	1,5	1,5	2,1	2,8	3,7
Kulttuuri ja vapaa-aika	10,5	11,1	10,3	10,4	9,9
Hotellit, kahvilat ja ravintolat	5,0	4,7	4,2	4,1	4,5
Muut tavarat ja palvelut	10,6	12,5	11,1	10,8	10,4

Tarkasteltaessa kotitalouksien kulutusmenojen rakennetta kotitalouden viitehenkilön iän mukaan vuosina 2001–2002 tietyissä kulutusryhmissä on nähtävissä huomattavia muutoksia kotitalouden viitehenkilön iän muuttuessa. Taulukosta 2 nähdään, että kaikkein iäkkäimpien ryhmässä eli yli 75-vuotiailla asumisen ja energian osuus kulutuksesta on yli 40 %, kun osuus on nuoremmilla ikäryhmillä 20–30 %. Iän lisääntyessä siis muun kulutuksen osuus vähenee, selvimmin tämä on huomattavissa vapaa-aikaan, vaatetukseen ja liikenteeseen liittyvien menojen kohdalla. Myös terveyteen liittyvien menojen osuus kasvaa, samoin kuin elintarvikkeidenkin osuus. Kulutusrakenne muuttuu huomattavasti jo 65 ikävuoden jälkeen.<sup>66</sup>

Taulukko 2 Kotitalouksien kulutusmenot viitehenkilön iän mukaan, 2001–2002. Kulutuksen rakenne eräissä kulutusmenoryhmissä.<sup>67</sup>

Kulutusmenoryhmä (osuudet prosentteina kokonaiskulutuksesta)	Ikä						
	Alle 25	25–34	35–44	45–54	55–64	65–74	75+
Elintarvikkeet ja alkoholittomat juomat	11,5	11,4	13,3	13,1	13,3	16,0	15,6

<sup>65</sup> Tilastokeskus: Kotitalouksien kulutusmenojen määrä ja rakenne.

<[http://www.stat.fi/tk/el/kulutustutkimus/kulutust\\_t2\\_1.html](http://www.stat.fi/tk/el/kulutustutkimus/kulutust_t2_1.html)>.

<sup>66</sup> Tilastokeskus: Kotitalouksien kulutusmenot viitehenkilön iän mukaan, 2001–2002. Kulutuksen rakenne.

<[http://www.stat.fi/tk/el/kulutustutkimus/kulutust\\_t3\\_1.html](http://www.stat.fi/tk/el/kulutustutkimus/kulutust_t3_1.html)>.

<sup>67</sup> Tilastokeskus: Kotitalouksien kulutusmenot viitehenkilön iän mukaan, 2001–2002. Kulutuksen rakenne.

<[http://www.stat.fi/tk/el/kulutustutkimus/kulutust\\_t3\\_1.html](http://www.stat.fi/tk/el/kulutustutkimus/kulutust_t3_1.html)>.

Alkoholijuomat ja tupakka	3,3	2,4	3,0	3,2	3,3	2,2	1,1
Vaatteet ja jalkineet	4,0	3,9	4,2	3,5	2,8	2,0	1,8
Asuminen ja energia	26,3	24,7	26,1	26,8	30,9	37,0	43,5
Terveys	1,9	2,0	2,4	3,2	4,3	6,7	9,5
Liikenne	14,4	17,1	15,5	16,5	14,6	8,3	4,8
Tietoliikenne	5,9	3,9	3,8	3,7	3,1	3,0	2,8
Kulttuuri ja vapaa-aika	11,4	10,2	9,9	10,3	9,5	9,0	7,8
Hotellit, kahvilat ja ravintolat	8,0	6,5	5,0	4,3	3,5	2,6	1,2
Muut tavarat ja palvelut	8,2	12,2	11,9	10,4	9,5	7,8	7,6

Hyödykkeiden kestävyys mukaisessa jaottelussa<sup>68</sup> palveluiden kuluttamisen osuus kaikesta kuluttamisesta on 50 ikävuoden kohdalla vähäisimmillään, ja väestön ikääntyessä osuus lisääntyy. Palvelujen osuus on budjettiosuudeltaan suurin, 50–60 %. Kertatavaroiden on toiseksi suurin, noin 30 %.<sup>69</sup> Palvelujen euromääräinen kulutus on suurimmillaan noin 55-vuotiaana<sup>70</sup>. Riihelän mukaan väestön ikääntyminen vähentää kokonaiskulutusta kuitenkin sen mukaan, miten ikääntyvien tulotaso kehittyy. Väestön ikääntymisen vaikutuksesta kulutuksen rakenteeseen tiedetään kuitenkin varsin vähän.<sup>71</sup>

## 2.5 Ikääntyvät kuluttajat ja vakuutus- ja rahoitusala

Vakuutusalan työntekijät kuvaavat nykyajan vakuutuskuluttajan olevan yleensä valveutunut ja oikeutensa tietävä. Kuluttaja osaa vaatia palvelua ja myös arvostaa saamaansa palvelua. Kuluttajat saattavat olla toisissa vakuutuksiin liittyvissä asioissa hyvin asiantuntevia ja toisissa taas hyvin tietämättömiä. Vaihtelua asiakkaan tietämyksessä siis esiintyy mutta joka tapauksessa vakuutuskuluttajan kuvataan olevan nykypäivänä vakuutusasioistaan hyvin kiinnostunut.<sup>72</sup>

Helena Tuorilan haastattelemat 15 yli 65-vuotiasta käyttivät vakuutuspalveluja vähän. Ikääntyvillä oli vain perusvakuutuksia tai ei ollenkaan vakuutuksia. Vakuutuksia oli irtisanottu, koska niiden oli

<sup>68</sup> Kestotavarat, puolikestävät, kertatavarat ja palvelut.

<sup>69</sup> Riihelä 2006, 39.

<sup>70</sup> Riihelä 2006, 40.

<sup>71</sup> Riihelä 2006, 4.

<sup>72</sup> Alakuijala 2003, 49.

katsottu olevan hyödyttömiä. Myös korkea ikä esti joiden vakuutusten saamisen. Ikääntyvät arvioivat omaisuutensa rahallisen arvon vähäiseksi tai omaisuuden laadun sellaiseksi, ettei sitä halua kukaan varastaa. Ikääntyvät olivat keskittäneet vakuutuksensa yhteen yhtiöön eivätkä olleet juuri vaihtaneet vakuutusyhtiötä tai kilpailuttaneet vakuutusyhtiötä edeltävinä vuosina. Vakuutusyhtiön palvelut olivat haastateltujen mielestä kunnossa, koska erityistä kehitettävää ei löytynyt. Henkilökohtainen palvelu oli myös vakuutusasioita hoidettaessa tärkeää ikääntyville. Henkilökohtaisesti asioitaessa epäselvät asiat voitiin selvittää heti virkailijalta kysymällä. Neuvonnan tarve koettiin vakuutuspalveluissa suureksi.<sup>73</sup>

Helena Tuorilan haastattelemat ikääntyvät kokivat pankkipalveluja käytettäessä ensisijaisen tärkeäksi henkilökohtaisen palvelun. Henkilökohtainen palvelu koettiin luotettavammaksi kuin automaatin kanssa asioiminen, joka taas oli ikääntyvien mielestä hankalaa esimerkiksi heikentyneen näön vuoksi. Kukaan Tuorilan haastattelemista 15 henkilöstä ei käyttänyt Internetiä pankkiasioiden hoitamiseen. Pankin palvelumaksuja ikääntyvät pitivät kalliina, mutta tämä ei johtanut itsepalvelun lisääntymiseen vaan ikääntyvät maksoivat laskuja suoraan maksun saajalle aina kun se oli mahdollista. Täysin henkilökohtaisen palvelun varassa haastatellut eivät olleet, vaan muutamat haastatelluista olivat opetelleet käyttämään automaatteja rahan nostoon ja laskujen maksuun. Pankkipalvelujen kehittämisehdotukset tutkimuksessa liittyivät henkilökunnan lisäämiseen ja konttoriverkoston kasvattamiseen.<sup>74</sup>

Koska ikääntyvät kuluttajat jäävät eläkkeelle aiemmin ja elävät pidempään, arvioidaan heillä olevan tarvetta hallinnoida omaisuutta huolellisesti, joka taas luo kysyntää rahoituspalveluille. Kyetäkseen parhaiten palvelemaan tätä ikäryhmää, on rahoituspalveluiden tuottajien tunnistettava ikääntyvien kuluttajien erityistarpeet. Näitä tarpeita ymmärtääkseen on tutkittava ikääntymisen kulkua ja ikääntymisen aiheuttamia fysiologisia ja psykososiaalisia muutoksia.<sup>75</sup> Fysikaalisiin muutoksiin, esimerkiksi näön heikkenemiseen, varautuminen on rahoituspalvelujen tuottajista riippuvaa. Sen sijaan ikääntymisen aiheuttamat psykososiaaliset muutokset, esimerkiksi muutokset henkilön asenteissa ja persoonallisuudessa, ovat vaikeammin hallittavissa. Ikääntyvät kuluttajat rinnastavat itsensä noin 15 vuotta nuorempiin kuluttajiin. Kuitenkin markkinoinnissa usein sorrutaan esittämään ikääntyvät

---

<sup>73</sup> Tuorila 2001, 60–61.

<sup>74</sup> Tuorila 2001, 48–50.

<sup>75</sup> Kennett, Moschis & Bellenger 1995, 62.

stereotyyppinä, jolloin ikääntyvät eivät tunnista itseään. Kuluttajan todellisen minäkuvan sivuuttaminen markkinoinnissa karkottaa asiakkaat.<sup>76</sup>

Tärkeää markkinoidessa vakuutus tuotteita ikääntyville kuluttajille on välttää negatiivista myyntiä, eli pelottelua ja epämiellyttäviin tulevaisuudenkuviin viittaamista. Uhkakuvilla pelottelu saa kuluttajat puolustuskannalle. Ikääntyvälle kuluttajalle on materiaalisia seikkoja tärkeämpää henkinen hyvinvointi. Markkinoidun tuotteen positiiviset vaikutukset ikääntyvän elämään ovat tärkeämpiä kuin tuotteen hinta.<sup>77</sup>

Kennettin & al. tutkimus sisälsi 16 erilaista markkinointistrategiaa, joiden kohteena ovat ikääntyvät kuluttajat. Tutkimuksessa selvitettiin sitä, kuinka yleisesti vastaanottajien organisaatioissa nämä strategiat olivat käytössä. Kysely postitettiin 2000 vastaanottajalle, jotka olivat työskennelleet tuotteiden ja palvelujen markkinoinnin johdossa ja jotka olivat ilmaisseet aiemmin kiinnostusta ikääntyvien kuluttajien markkinoita kohtaan. 495 vastaajasta 127 työskenteli rahoitus alalla. 16 strategiaa valikoitui analysoitaviksi 12 strategiaa, jotka sopivat yleisesti kaikille tutkimuksen aloille.<sup>78</sup>

Nämä kaksitoista olivat seuraavat:

- Avun tarjoaminen lomakkeiden täyttämässä
- Erityisesti ikääntyviin vetoavien tuotteiden kehittäminen
- Seniorijäsenyyksien tai -alennusohjelmien tarjoaminen
- Informaation tekeminen helpommin luettavaksi tai ymmärrettäväksi
- Henkilöstön kouluttaminen vastaanottavaisemmaksi
- Vanhemman henkilöstön palkkaaminen
- Strategioiden kehittäminen ikääntyvien alaryhmille
- Vanhempien edustajien käyttäminen
- Erityisten tukipalveluiden tarjoaminen
- Ikääntyville sopivien toimitilojen käyttäminen
- Ikääntyvien nuorempien sukulaisten tavoittelemine
- Sisustuksen, valaistuksen, sommittelujen jne. muuttaminen<sup>79</sup>

---

<sup>76</sup> Kennett & al. 1995, 63–64.

<sup>77</sup> Eichelbaum 2000, 32.

<sup>78</sup> Kennett & al. 1995, 64–65.

<sup>79</sup> Kennett & al. 1995, 65.

Yllä mainitut ovat järjestyksessä rahoitusalan käytetyimmistä vähiten käytetyimpään. Muilla aloilla keskimäärin käytetyimpiä olivat informaation tekeminen helpommin ymmärrettäväksi, henkilökunnan kouluttaminen ja avun tarjoaminen lomakkeiden täyttämässä, tässä järjestyksessä. Tutkimuksessa selvitettiin myös, kuinka tärkeänä vastaajat pitivät näitä strategioita ikääntyvien kuluttajien tavoittamisessa. Tärkeimmiksi nousivat rahoitusallalla henkilökunnan kouluttaminen, avun tarjoaminen lomakkeiden täyttämässä sekä ikääntyviin vetoavien tuotteiden kehittäminen.<sup>80</sup>

Tutkimuksessa havaittiin, että rahoitusallalla oli määrällisesti muita aloja vähemmän ikääntyviin kohdistuvia markkinointistrategioita käytössä. Erilaisten markkinointistrategioiden tärkeys oli tosin tunnustettu, mutta toimeenpano ei ollut yhtä aktiivista.<sup>81</sup> Suurimmat erot tärkeinä pidetyissä strategioissa ja organisaatiossa käytössä olevissa strategioissa olivat toimitilojen sopiminen ikääntyville, strategioiden kehittäminen ikääntyvien alaryhmille ja sisustuksen ja valaistuksen muuttaminen<sup>82</sup>.

Artikkelissa todetaan, että rahoituspalvelujen markkinoijat eivät ole toteuttaneet tehokkaasti niitä strategioita, jotka auttavat tavoittamaan ikääntyvät kuluttajat. Rahoituspalveluala näyttää tutkimuksen perusteella olevan jäljessä muista aloista niin fysiologisten kuin psykososiaalistenkin muutosten tuomien tarpeiden huomioidussa. Erityistä huomiota kirjoittajien mukaan tarvitaan informaation helpommaksi tekemisessä. Parannuksia tulisi tehdä myös henkilöstön kouluttamisessa toimimaan ikääntyvien asiakkaiden kanssa.<sup>83</sup>

Rahoitusala näyttää pitävän arvossa vanhempien edustajien käyttöä, mutta artikkelissa todetaan, että päinvastaisesta on todisteita ja tämän strategian käyttöä tulisikin harkita tarkoin. Rahoitusalan kehittämiskohteina mainitaan myös tukipalveluiden kehittäminen, esimerkiksi kotikäyntien tai kuljetuspalveluiden tarjoamisen muodossa. Ikääntyvät kuluttajat voisi tavoittaa paremmin myös siirtämällä konttoreita paikkoihin, joissa ne ovat helposti ikääntyvien saatavilla. Pääpaino rahoituspalvelujen tuottajien toiminnassa tulisi kuitenkin artikkelin mukaan keskittää kahteen painopisteeseen, henkilöstön kouluttamiseen sekä ikääntyvien segmentointiin ryhmän sisällä. Henkilöstöä tulisi perehdyttää itse ikääntymisprosessiin sekä siihen, miten iäkkäitä voidaan parhaiten palvella. Ikääntyvien segmentointi taas auttaa kehittämään erilaisia toimintatapoja eri alaryhmiä kohtaan. Erityisen tärke-

---

<sup>80</sup> Kennett & al. 1995, 66.

<sup>81</sup> Kennett & al. 1995, 67–68.

<sup>82</sup> Kennett & al. 1995, 67.

<sup>83</sup> Kennett & al. 1995, 71.



ää on ymmärtää, että näitä alaryhmiä on olemassa. Lopuksi artikkelissa todetaan, että ikääntyviin kohdistuvan markkinoinnin ala on vähän tutkittu ja vaatii jatkotutkimusta.<sup>84</sup>

### 3 VAKUUTUSPALVELUT IKÄÄNTYVILLE

Kotimaisilla vakuutusmarkkinoilla henkilön ikää käytetään vakuutuksen myöntämisessä, sen hinnoittelussa ja voimassaolossa. Tässä luvussa esitellään iän merkitystä vakuutusyhtiöiden vastuunvalinnassa ja luodaan esimerkinomainen katsaus myös muutamiiin markkinoilla oleviin vakuutustuotteisiin ja niiden ikärajoihin. Markkinoilla ei ole paljon erityisesti ikääntyville suunnattuja vahinkovakuutustuotteita. Vapaaehtoiset eläkevakuutukset ovat ainoita vanhuuteen varautumiseen tarkoitettuja vakuutustuotteita tällä hetkellä. 2000-luvun alkupuolella esitettiin suunnitelmia hoivavakuutuksesta, jota kuitenkin ei ole vielä tähän mennessä tuotu markkinoille.

#### 3.1 Ikä vastuunvalinnassa ja riskiluokittelussa

Vapaaehtoisissa vakuutuksissa tehdään riskinarviointia, jota lakisääteisissä vakuutuksissa ei voida tehdä. Myöskään eläke- ja säästö- ja sijoitusvakuutuksissa ei tehdä juuri vastuunvalintaa, sillä vakuutusyhtiön riski on pieni. Vastuunvalinnalla on kaksi päätarkoitusta: estää haitallinen valikoituminen vakuutettujen joukossa ja pitää vakuutusmaksut ja -vastuut oikein suhteutettuina niiden vakuutettujen kesken, joilla on riski on suurempi ja niiden, joilla riski on pienempi.<sup>85</sup>

Ilman vastuunvalintaa haitallinen valikoituminen aiheuttaisi kierteen, jossa vakuutettujen joukkoon etsiytyisi henkilöitä, joille riskin toteutuminen olisi hyvin todennäköistä. Kun riski sitten toteutuisi useammin, jouduttaisi vakuutuksen maksuja nostamaan ja ne vakuutetut, joille riskin toteutuminen on vähemmän todennäköistä, luopuisivat hanakammin vakuutuksistaan ja vakuutettujen joukko olisi näin entistä riskialttiimpaa. Toisaalta riskin pysyminen oikeassa suhteessa suuririskisempien ja pieniriskisempien vakuutettujen kesken on tärkeää, jotta sellainen vakuutettu, jolla on huomattavasti suurempi todennäköisyys riskin toteutumiseen, ei saisi vakuutuksesta samanlaista etua samalla hinnalla kuin sellainen vakuutettu, jolla todennäköisyys riskin toteutumiseen on pienempi. Vastuunvalinnalla ei ole tarkoitus rajata kokonaan vakuutettujen joukosta pois niitä, joiden terveys on huonon-

---

<sup>84</sup> Kennett & al. 1995, 71–72.

<sup>85</sup> Antila, Erwe, Lohi & Salminen 2005, 256–257.

tunut tai muu riskialttius kasvanut, vaan vakuuttaa heidätkin niin, että vakuutusmaksut ja -ehdot ovat kaikkiin vakuutettuihin nähden oikeat.<sup>86</sup>

Esimerkiksi tapaturmavakuutuksissa vastuunvalinta on lievempää kuin esimerkiksi henki- tai sairauskuluvakuutuksissa. Tietyissä vakuutusmuodoissa, kuten esimerkiksi jonkin liiton jäsenyyteen perustuvissa vakuutuksissa tai lyhytaikaisissa yleisötapahtumia koskevilla vakuutuksilla, ei ole minkäänlaista vastuunvalintaa. Tämä perustuu vakuutettujen suureen määrään; suurten lukujen lain mukaan riski tasaantuu vakuutettujen joukon ollessa suuri.<sup>87</sup> Vakuutusyhtiö voi sisällyttää itse vakuutustuotteisiin myös vastuunvalintaan liittyviä seikkoja: yhtiö voi määritellä korvattavat vahinkotapahtumat tai asettaa vakuutusehtoihin vastuunrajoituksia parhaaksi katsomallaan tavalla<sup>88</sup>.

Riskin toteutumisen todennäköisyyteen vaikuttavat tekijät eivät kuitenkaan välttämättä ole samoja tekijöitä, joiden mukaan riskien luokittelu tariffiluokkiin tehdään. Luokitteluun vaikuttavien tekijöiden täytyy olla luotettavasti tunnistettavissa ja mitattavissa.<sup>89</sup> Tehokkaiden riskitekijöiden käyttö takaa haitallisen valikoitumisen vähenemisen, kun epätäydellistä informaatiota ei esiinny eivätkä asiakkaat näin ollen saa epäoikeudenmukaista etua vakuutuksenantajaan nähden<sup>90</sup>. Esimerkiksi henkilövakuutuksissa riskin toteutumisen todennäköisyyteen vaikuttavat henkilön ikä, terveydentila ja sukupuoli. Joitain tekijöitä, jotka voisivat olla olennaisia vastuunvalinnassa, ei tällä hetkellä käytetä suomalaisissa henkilövakuutuksissa vaikean toteutuksen vuoksi. Tällaisia ovat esimerkiksi vakuutetun alkoholinkäyttö ja tupakointi.<sup>91</sup> Liikennevakuutusten hinnoittelussa esimerkiksi Saksassa käytetään riskitekijöinä kuljettajan iän lisäksi muun muassa auton ikää, ajettua määrää, omistajan ammattia, autotallin omistamista tai asiakassuhteen pituutta. Muutamilla yrityksillä vakuutusmaksuun vaikuttavat myös muun muassa käyty turvallisen ajon koulutus sekä auton vähäinen polttoaineen kulutus.<sup>92</sup>

Ikää voidaan tarkastella sekä numeerisena lukuna että toiminnallisena tilana. Jälkimmäinen tarkastelutapa vaatii kuitenkin syvällistä perehtymistä, joten käytettäessä ikää riskiluokittelussa päädytään yleensä tarkastelemaan vain numeerista ikää, sillä tämä tarkastelutapa on käytännöllisempi arvioita-

---

<sup>86</sup> Antila ym. 2005, 257.

<sup>87</sup> Antila ym. 2005, 184–187.

<sup>88</sup> Antila ym. 2005, 258.

<sup>89</sup> Booth ym. 1999, 277.

<sup>90</sup> Schwartze, Reimund & Wein 2005, 176–177.

<sup>91</sup> Antila ym. 2005, 264–265.

<sup>92</sup> Schwartze, Reimund & Wein 2005, 182.

essa suuria joukkoja.<sup>93</sup> Iän käyttöä riskiluokittelussa ja vastuunvalinnassa pidetään joissain maissa, esimerkiksi Kanadan ja USA:n joissain osavaltioissa, syrjivänä ja siitä syystä se on kielletty<sup>94</sup>. Iän käyttäminen riskiluokittelun tekijänä nähdään syrjivämpänä autovakuutuksissa kuin henki- ja sairausluku- vakuutuksissa. Kuitenkaan ikää ei voida kokonaan poistaa riskiluokittelusta ilman vaikutuksia markkinoihin ja ilman moraalisen riskin kasvamista. Parhaat keinot vähentää iän merkitystä riskiluokittelun tekijänä saattavat tulla vakuutusalan ulkopuolelta, esimerkiksi ajo-opetuksen parantamisen kautta saavutettu liikenneturvallisuuden paraneminen.<sup>95</sup>

Esimerkiksi autovakuutuksissa, joissa auton omistajan ikää käytetään riskiluokittelussa, nuoret ja vanhat autoilijat kuuluvat yleensä korkeimpaan maksuluokkaan. Nuorien, vasta vähän aikaa autoilleiden, ja vanhojen, jo pitkään autoilleiden, riskitekijöissä on kuitenkin eroa. Nuorten autoilijoiden riskiherkkyyttä lisää kokemuksen puute ja suurempi riskinotto. Ikääntyvien autoilijoiden riskiä liikenteessä lisäävät iän myötä lisääntyvät ongelmat aisteissa, ajattelussa ja motorisissa kyvyissä. Esimerkiksi näön tarkkuus vähenee ja näkökenttä kapenee, muisti heikkenee ja aistihavaintojen käsittely hidastuu ja motoriset kyvyt ja voima vähenevät.<sup>96</sup>

Ikää ei kuitenkaan käytetä kaikissa vakuutuksissa riskiluokittelussa. Esimerkiksi omaisuusvakuutuksissa, kuten koti-irtaimiston vakuutuksessa, ei vakuutuksenottajan ikää käytetä riskiä määriteltäessä. Tähän on syynä joko se, että vakuutuksenottajan iällä ja vahinkoherkkyydelle ei omaisuusvakuutuksissa ole yhteyttä, tai se, että vahinkotilastoja ei ole saatavilla tai niitä ei ole haluttu käyttää.

Vaihtoehtoisina tapoina ikään perustuvalla riskiluokittelulla on esitetty muun muassa autovakuutuksia koskien ajovuosiin perustuvaa järjestelmää, jossa korkeamman maksun maksaisivat ne, joilla ajokortti on ollut vain vähän aikaa ja ne, joilla ajovuosia on kertynyt jo hyvin paljon.<sup>97</sup> Iän käyttämisen vaihtoehtona riskiluokittelussa nähdään myös luokittelun perustuminen aiempaan vahinkohistoriaan. Tällaisen bonusjärjestelmän käyttäminen nähdään perusteltuna, jos menneisyyden perusteella voidaan luotettavasti ennustaa tulevaisuutta. Bonusjärjestelmä jakaa riskiä pidemmälle ajalle mutta olettaa myös, että vakuutetun vahinkoalttius ei muutu ajan myötä. Bonusjärjestelmä antaa myös vakuutuksenantajalle tilaisuuden muokata vakuutusmaksua riskiä vastaavaksi vahingon jäl-

---

<sup>93</sup> Kelly & Nielson 2006, 213.

<sup>94</sup> Kelly & Nielson 2006, 223–224.

<sup>95</sup> Kelly & Nielson 2006, 230.

<sup>96</sup> Kelly & Nielson 2006, 214–215.

<sup>97</sup> Kelly & Nielson 2006, 224–226.

keen.<sup>98</sup> Muita iän käyttämisen korvaavia riskiluokitteluita ovat esimerkiksi ajetut kilometrit, jonka käytännön ongelmia ovat ajettujen kilometrien raportointi vakuutusyhtiölle, järjestelmän kustannukset ja puuttuva aikaisempi kokemus tällaisesta järjestelmästä<sup>99</sup>.

### 3.2 Nykyinen vakuutustarjonta ja ikääntyvät asiakkaat

Tässä luvussa esitellään nykyisiä vakuutustuotteita ja iän merkitystä niissä. Nykyisillä vakuutusmarkkinoilla iällä on suuri merkitys henkilövakuutuksissa. Muutamien vakuutusyhtiöiden tapaturma-, sairauskulu- ja jatkuvista matkustajavakuutuksista on taulukossa kolme esitetty vakuutuksien myöntö- ja voimassaoloajat. Esimerkkeiksi on yhtiöiden tarjonnasta poimittu tapaturmavakuutuksia, joiden voimassaoloa ei ole rajattu työ- tai vapaa-aikaan. Tapaturmavakuutusten korvauslajeista mukaan on poimittu tapaturman aiheuttamien hoitokulujen korvaus, samoin myös matkustajavakuutuksen korvauslajeista taulukossa ikäraajat esitetään vain hoitokulujen osalta. Muihin vakuutusten myöntämisperusteisiin ei tässä puututa, mutta mainittakoon että yleisesti henkilövakuutusten myöntäminen edellyttää terveys selvityksen tekemistä ja sitä, että vakuutettu asuu vakituisesti Suomessa. Joissain yhtiöissä saatetaan myös vaatia esimerkiksi kotivakuutuksen voimassaoloa samassa yhtiössä henkilövakuutusten myöntämiseksi.

Taulukko 3 Esimerkkejä tapaturma- ja sairauskuluvakuutusten ikärajoista.

Vakuutusyhtiö	Vakuutustuote	Myöntöikä	Vakuutuksen päättymisikä
Fennia <sup>100</sup>	Tapaturmavakuutus	19–69	70
	Sairausturva-vakuutus	17–60	65
If <sup>101</sup>	If Henkilövakuutus Turva tapaturman aiheuttamien hoitokulujen varalta	2 kk–69	75
	If Henkilövakuutus Turva hoitokulujen varalta (sekä tapaturma että sairaus)	15–59	65
Pohjola <sup>102</sup>	Tapaturmavakuutus	7 vrk–79 v	80
	Hoitokuluvakuutus	15–59	65

<sup>98</sup> Kelly & Nielson 2006, 226–227.

<sup>99</sup> Kelly & Nielson 2006, 227–228.

<sup>100</sup> Fenniaturvaa aikuisten henkilövakuutukset 2007, 4.

<sup>101</sup> If Henkilövakuutus vakuutusopas 2007, 8.

<sup>102</sup> Pohjola Mittaturva Kodin ja perheen vakuutukset 2007, 9.

Tapiola	Täysajan tapaturmavakuutus <sup>103</sup>	15–67	70 (80)
	Sairauskuluvakuutus <sup>104</sup>	15–64	65
	Eläkeikäisen täysajan tapaturmavakuutus <sup>105</sup>	60–75	80
Turva <sup>106</sup>	Täysajan Turva	15–69	70 <sup>107</sup>
	Sairauskuluvakuutus	15–59	60 <sup>108</sup>
Pohjantähti <sup>109</sup>	Tapaturma hoitokulut	7 vrk–70	75
	Sairaus hoitokulut	7 vrk–59	65
Lähivakuutus <sup>110</sup>	Yksityistapaturmavakuutus	18–67	75
	Aikuisturva hoitokulut <sup>111</sup>	17–59	65

Taulukosta kolme nähdään, että sairauskuluvakuutus päättyy yleisesti 65 vuoden iässä. Tapaturmavakuutuksen päättymisiässä sen sijaan on enemmän vaihtelua; päättymisikä vaihtelee 70 ja 80 ikävuoden välillä. Tapaturmavakuutuksen päättymisikään voi vaikuttaa myös se, onko vakuutetulla muita vakuutuksia samassa yhtiössä. Näin on tapaturmavakuutuksen kohdalla Tapiolassa, jossa koti- ja maatilavakuutusasiakkaille tapaturmavakuutus on voimassa 80-vuotiaaksi<sup>112</sup>.

Ainoa esimerkkiyhtiöiden valikoimassa oleva erityisesti ikääntyvien tuote on Tapiolan Seniorivakuutus. Se myönnetään terveydentilan perusteella 60–75-vuotiaille ja on voimassa 80 ikävuoteen asti. Seniorivakuutus on täysajan tapaturmavakuutus ja korvaa tapaturman aiheuttamat hoitokulut ja tapaturman aiheuttaman kuoleman tai pysyvän haitan. Korvaustasoja on valittavissa kolme kiinteää vaihtoehtoa, joissa kaikissa on kaikki kolme korvauslajia.<sup>113</sup>

<sup>103</sup> Tapiola Yksityistapaturma tuoteseloste 2007, 2.

<sup>104</sup> Tapiola Sairauskuluvakuutus tuoteseloste 2007, 1.

<sup>105</sup> Tapiola Yksityistapaturma tuoteseloste 2007, 2.

<sup>106</sup> Turva Henkilövakuutukset tuoteseloste 2006, 4.

<sup>107</sup> Turva: Tapaturmavakuutus.

<<http://www.turva.fi/turva/Yksityisasiakkaat/Vakuutukset/Henkilo/Tapaturma/Tapaturmavakuutus.htm>>.

<sup>108</sup> Turva: Sairauskuluvakuutus.

<<http://www.turva.fi/turva/Yksityisasiakkaat/Vakuutukset/Henkilo/Sairaus/Aikuiset.htm>>.

<sup>109</sup> Pohjantähti Pohjantähtiturva kodille tuoteseloste 2007, 7.

<sup>110</sup> Lähivakuutus Yksityistapaturmavakuutus tuoteseloste 2004, 2–3.

<sup>111</sup> Lähivakuutus Aikuisturva Aikuisen sairauskulu- ja tapaturmavakuutus 2004, 2–3.

<sup>112</sup> Tapiola: Yksityistapaturmavakuutus.

<[http://www.tapiola.fi/www/yksityisasiakkaat/Vakuutukset/Henkilot/Tapaturma-+ja+sairauskuluvakuutukset/Yksityistapaturmavakuutus/tapaturma\\_esittely.htm](http://www.tapiola.fi/www/yksityisasiakkaat/Vakuutukset/Henkilot/Tapaturma-+ja+sairauskuluvakuutukset/Yksityistapaturmavakuutus/tapaturma_esittely.htm)>.

<sup>113</sup> Tapiola Eläkeläisille oma vakuutus 2006.

Matkustajavakuutusten kohdalla henkilövakuutuksen päättymisensä sitominen muuhun vakuutusturvaan on yleisempää. Esimerkiksi Lähivakuutuksessa, Pohjolassa ja Tapiolassa jatkuva matkustajavakuutus on voimassa pidempään, jos vakuutetulla on muita vakuutuksia samasta yhtiöstä. Taulukossa neljä ovat viiden esimerkkiyhtiön ikäraajat. Pohjolassa vakuutus on voimassa pidempään, jos samassa vakuutus sopimuksessa on koti-irtaimiston vakuutus<sup>114</sup>. Tapiolassa pidemmän voimassaolon ehtona on kotivakuutus<sup>115</sup> ja Lähivakuutuksessa asiakkaat, joilla on koti- tai maatilavakuutus, voivat 68–75-vuotiaana hakea terveys selvityksen perusteella myönnettävää matkustajavakuutusta, joka on voimassa 85 ikävuoteen asti<sup>116</sup>.

Taulukko 4 Esimerkkejä jatkuvien matkustajavakuutusten ikärajoista.

Vakuutusyhtiö	Vakuutustuote	Myöntöikä	Vakuutuksen päättymisikä
If <sup>117</sup>	Matkustajaturva	0–70	75
Lähivakuutus <sup>118</sup>	Jatkuva matkavakuutus	0–68 (68-75)	70 (85)
Pohjantähti <sup>119</sup>	matkustaminen hoitokulut	7 vrk–70	75
Pohjola <sup>120</sup>	Matkustajavakuutus hoitokorvaus	0–69	70 (75)
Tapiola <sup>121</sup>	Matkustajavakuutus	0–68	70 (85)

### 3.3 Vapaaehtoinen eläkevakuutus

Yksilöllinen vapaaehtoinen eläkevakuutus (jäljempänä eläkevakuutus) on tällä hetkellä ainoa varsinainen vanhuuden varalle tarkoitettu vakuutus. Esimerkiksi säästö- ja sijoitusvakuutukset eivät ole ikään sidottuja, mutta eläkevakuutus yleensä on. Eläkevakuutukseen maksetaan ennen eläkkeelle siirtymistä vakuutuspääomaa, joka maksetaan vakuutuksenottajalle takaisin yleensä eläkeiän koittaessa kuukausittaisena eläkkeenä joko niin, että eläkevakuutus mahdollistaa aikaisemman eläkkeelle jäämisen tai niin, että eläkevakuutus täydentää lakisääteistä vakuutusturvaa. Myös näiden kahden eri mallin yhdistäminen on mahdollista.<sup>122</sup> Eläkevakuutus ei kuitenkaan siis ole varsinaisesti ikääntyville – jo eläkeiässä oleville tai sitä lähellä oleville – suunnattu tuote vaan päinvastoin eläkeva-

<sup>114</sup> Pohjola Mittaturva Kodin ja perheen vakuutukset 2007, 9.

<sup>115</sup> Tapiola Matkustajavakuutus tuoteseloste 2007, 2.

<sup>116</sup> Lähivakuutus Jatkuva Matkavakuutus tuoteseloste 2004, 3.

<sup>117</sup> If: Matkustajavakuutus. <<http://www.if.fi/web/fi/private.nsf/noframes/78E0E1A911C6EB4FC1256CA8003C076E>>.

<sup>118</sup> Lähivakuutus Jatkuva Matkavakuutus tuoteseloste 2004, 2–3.

<sup>119</sup> Pohjantähtiturva kodille tuoteseloste 2007, 7.

<sup>120</sup> Pohjola Mittaturva Kodin ja perheen vakuutukset 2007, 9.

<sup>121</sup> Tapiola Matkustajavakuutus tuoteseloste 2007, 2.

<sup>122</sup> Antila ym. 2005, 124–125.

kuutuksesta pyritään saamaan suurempi hyöty ottamalla vakuutus jo nuorella iällä. Jäljempänä selostetussa hoivavakuutuksessa on taustalla sama ajatus ikääntymiseen varautumisesta jo nuoremmalla iällä.

Eläkevakuutuksen vakuutusturvan suuruus mitoitetaan joko oletetun eläkkeen nostotarpeen mukaan tai vakuutetun maksukyvyyn mukaan. Maksettavan eläkkeen määrää ennustetaan erilaisilla tuotto-odotusmalleilla. Aikaisemmin vakuutusmaksun suuruus sovittiin tietyksi kiinteäksi summaksi, josta ei ollut mahdollista joustaa. Nykyisin vakuutusmaksut ovat joustavampia ja vakuutusmaksujen suuruutta ja maksutiheyttä on mahdollista muuttaa. Maksettujen eläkevakuutusmaksujen tuotto määräytyy kahdella eri tavalla. Vakuutusmaksuille voidaan maksaa joko kiinteätä laskuperustekorkoa ja vuosittain määriteltävää lisähyvitystä tai vakuutusmaksut voidaan sijoittaa rahastoihin, jolloin vakuutus pääoma tuottaa rahastojen tuoton mukaan. Vakuutusmaksuja voidaan sijoittaa kummallakin tavalla ja tuottomuotoa voi vaihtaa.<sup>123</sup>

Eläkevakuutuksen eläkeikä on yleisimmin määritelty etukäteen, vakuutusta otettaessa. Tällä hetkellä verotuksellisista syistä jatkuvamaksuinen eläkevakuutus määritellään alkavaksi aikaisintaan 62-vuotiaana. Kertamaksuisen eläkevakuutuksen alkamisikä voi olla aikaisempikin.<sup>124</sup> Aika, jolta eläkettä maksetaan voi olla tietty etukäteen sovittu, vähintään kahden vuoden pituinen määräaikainen jakso, tai eläkkeelle jäämisestä vakuutetun kuolemaan asti jatkuva. Eläkkeen maksaminen päättyy aina vakuutetun kuolemaan. Sijoitussidonnaisessa vakuutuksessa rahaston loppuminen päättää vakuutuksen maksamisen.<sup>125</sup> Eläkevakuutuksiin liitetään usein riskihenkivakuutus kuoleman varalle. Henkivakuutuksen korvaussumma voi olla kertyneen vakuutussäästön suuruinen tai esimerkiksi tietty prosenttiosuus kertyneestä säästöstä.<sup>126</sup> Henkivakuutus voi olla voimassa myös eläkkeen maksamisen alettua<sup>127</sup>.

Eläkevakuutus on kasvattanut suosiotaan Suomessa viime vuosina tasaisesti. Vuonna 2005 voimaan tulleen lakimuutoksen on arveltu muuttaneen eläkevakuutuksen käyttötarkoitusta entisestä eläkkeelle jäämisen aikaistamisesta lakisääteisen eläketurvan parantamiseen. Tähän on vaikuttanut eläkevakuutuksen vakuutusmaksujen verovähennyksiin oikeuttavan minimieläkkeellejäämisiään nosto 60

---

<sup>123</sup> Antila ym. 2005, 126–128.

<sup>124</sup> Antila ym. 2005, 129.

<sup>125</sup> Antila ym. 2005, 130.

<sup>126</sup> Järvenoja & Saarinen 2001, 15.

<sup>127</sup> Antila ym. 2005, 133.

vuodesta 62 vuoteen sekä toisaalta myös julkinen keskustelu eläketurvan tasosta.<sup>128</sup> Vuonna 2003 julkaistun väitöstutkimuksen mukaan yleisin syy ottaa eläkevakuutus oli eläkeiän aikaistaminen eikä lisäeläketurvan hankkiminen<sup>129</sup>. Eläkevakuutuksia on ollut vuonna 2004 12 prosentilla kaikista kotitalouksista. Yleisintä eläkevakuutuksen hankkiminen on ollut talouksissa, joissa tulotaso on korkea. Sosioekonomisen aseman mukaan jaoteltuna eläkevakuutuksen on hankkinut tavallisimmin yrittäjä tai ylempi toimihenkilö.<sup>130</sup> Korkea tulotaso ja koulutustaso ovat yhteydessä eläkevakuutuksen hankkimiseen. Eläkevakuutus kiinnostaa näitä henkilöitä siksi, että pelkän lakisääteisen eläketurvan avulla ei pystytä säilyttämään totuttua elintasoa.<sup>131</sup>

### 3.4 Hoitovakuutus

#### 3.4.1 Hoitovakuutuksesta tehdyt selvitykset ja suunnitelmat

Ikääntyneiden pitkäaikaishoidon yhdeksi rahoitusmuodoksi kehitelty hoito- tai hoivavakuutus oli esillä vuosituhannen vaiheessa. Vuonna 1999 ilmestyi kaksi eri selvitystä vanhusten hoitovakuutuksesta. Suomen Vakuutusyhtiöiden Keskusliiton (nyk. Finanssialan Keskusliitto) selvityksessä pohditaan vanhusten asumis- ja hoitopalvelujen nykytilaa ja rahoitusta ja hoitopalvelujen tarjoamisen mahdollisuutta vakuutuksen kautta. Keskusliiton selvitykselle jatkoksi ilmestyi Anni Hellmanin raportti, joka esitteli yksityiskohtaisesti eurooppalaisten maiden hoitovakuutusratkaisuja ja sitä, millainen malli Suomeen voisi sopia.

Sosiaali- ja terveysministeriö asetti vuonna 2000 työryhmän selvittämään hoitovakuutuksen käyttöönottoa. Työryhmä päätyi ehdottamaan Suomessa käyttöön otettavaksi vapaaehtoista hoitovakuutusta, joka korvaisi yksityisiä pitkäaikaishoidon palveluja. Vakuutustapahtumana hoitovakuutuksessa olisi ryhmän ehdotuksen mukaan henkilön itsenäisen toimintakyvyn aleneminen vähintään kuuden kuukauden ajaksi. Hoitovakuutus olisi riskivakuutus, eikä sillä olisi vaikutusta mm. verotuksessa tai julkisten sosiaali- ja terveystalvelujen saamiseen.<sup>132</sup>

Hoitovakuutusta käsitteli myös Anne Hokkasen pro gradu -tutkielma vuodelta 2002. Hokkanen selvitti tutkielmassaan suomalaisten halukkuutta ottaa vapaaehtoinen hoivavakuutus. Hokkanen selvitti

---

<sup>128</sup> Ahonen & Moilanen 2007, 11–12.

<sup>129</sup> Korhonen 2003, 176–177.

<sup>130</sup> Ahonen & Moilanen 2007, 16.

<sup>131</sup> Korhonen 2003, 176–177.

<sup>132</sup> Hoitovakuutustyöryhmän muistio 2001, 66.



ti, mitkä tekijät vaikuttavat haastateltavien halukkuuteen ottaa hoivavakuutus, millaiset henkilöt ovat hoivavakuutuksesta kiinnostuneita ja millainen hoivavakuutus suomalaisia kiinnostaa. Hokkanen huomasi, että kiinnostusta hoivavakuutukseen lisäsi nykyinen vanhuspalveluiden tila sekä huoli vanhuspalveluiden tulevaisuudesta, odotukset inhimillisemmästä palvelusta, vanhuuden turvaaminen, oman elämän hallinta ja hoivavakuutuksen vakuutusmaksujen verovähennyskelpoisuus. Hoivavakuutuksesta olivat kiinnostuneita nuoret, noin 30-vuotiaat vastaajat, jotka ajattelivat että 10–15 vuoden päästä voisivat olla kiinnostuneita vakuutuksesta. Vastaajat pitivät hoivavakuutuksen ajatusta hyvänä, mutta kiinnostusta vähensi epäluottamus vakuutusyhtiöiden toimiin. Haastateltavia kiinnosti kuolemanvaraturvan liittäminen hoivavakuutukseen. Korvausten tulisi haastateltavien mukaan olla monipuolisempia kuin julkiset palvelut. Yksinkertainen tai vain tietyn turvan sisältävä hoivavakuutus kiinnosti myös vastaajia.<sup>133</sup>

### 3.4.2 Hoitovakuutus tuotteena

Suomen Vakuutusyhtiöiden Keskusliiton selvityksessä vuodelta 2001 pohditaan erityisesti hoitopalvelutarpeen vakuutuskelpoisuutta. Riskin vakuutuskelpoisuutta tarkastellaan neljän ehdon toteutumisen kautta. Päivittäisen toimintakyvyn alenemisen vakuuttamiskelpoisuuteen liittyy selvityksen mukaan ongelmia. Riskin ennustettavuus on karkeasti laskettavissa, mutta se voi tulevaisuudessa muuttua eliniän pitenemisen ja terveydenhuollon kehittymisen myötä. Tähän liittyy myös riskin ajallinen vakaus, eli toimintakyvyn menettämisen ajankohta, joka tosin ei selvityksen mukaan vaihtele paljon. Vakuutuksen edunsaajaan liittyy riippumattomuusongelma; edunsaaja voi vaikuttaa vakuutustapahtumaan syntyyn ja keston esimerkiksi hoitopalveluja tarjoavan tahon ollessa myös edunsaajana. Neljäs vakuuttamiskelpoisuuden ehto, eli riskin toteutumisen todennäköisyys on epäselvä, kaikki vakuutetut eivät menetä toimintakykyään, mutta silti pitkäaikaista hoitoa tarvitseva väestönosa saattaa olla liian suuri.<sup>134</sup>

Myös hoitovakuutuksen järjestämisen muotoa pohditaan SVK:n selvityksessä ja toteuttamiskelpoisimpana nähdään vapaaehtoinen julkisia palveluja täydentävä rahastoiva riskivakuutus. Puhdas riskivakuutus on ongelmallinen vakuutettujen valikoitumisen vuoksi sekä erityisesti jo ikääntyneiden vakuutuksenottajien maksutason korkeuden vuoksi. Säästövakuutuksessa ongelmana on vakuutus-tapahtuman sattumisen ajankohdan heikko ennustettavuus. Rahastoivassa riskivakuutuksessa riskin sijaan tasaantuu sekä vakuutetun elämänkaarelle että vuositasolla muiden vakuutettujen kesken.

<sup>133</sup> Hokkanen 2002, 82–89.

<sup>134</sup> Vanhusten hoito ja hoivavakuutus 1999, 24–25.

SVK:n selvityksessä kannatetaan hoitovakuutuksen vakuutusmaksujen verovähennyskelpoisuutta<sup>135</sup>. Sen sijaan sosiaali- ja terveysministeriön hoitovakuutustyöryhmä ei tue vakuutusmaksujen verovähennysoikeutta, koska eri tavoin rahoitettujen julkisten palvelujen yhteensovittaminen nähdään vaikeana ja monimutkaisena<sup>136</sup>. Tosin hoitovakuutustyöryhmän raportin täydentävässä lausumassa todetaan, että työryhmän esitysten jatkokäsittelyssä tulisi ottaa huomioon mahdollinen maksujen verovähennysoikeus, kun on enemmän tietoa vanhusten tarvitsemien palvelujen aiheuttamista vaikutuksista julkiselle taloudelle<sup>137</sup>. Anni Hellman jatkaa raportissaan vakuutusmaksujen verovähennysoikeudelle myönteistä linjaa, jopa niin että verovähennyksen saisi riippumatta siitä, maksaa ko vakuutusmaksuja itselleen tai esimerkiksi vanhemmilleen. Hellman perustelee verovähennysoikeutta julkisille hoitopalveluille koituvilla kustannussäästöillä.<sup>138</sup>

Edellä mainituista selvityksistä Hellman paneutuu tarkimmin hoitovakuutuksen yksityiskohtiin vakuutustuotteena. Hoitovakuutuksen vakuutustapahtuma määritellään yleensä päivittäisen toimintakyvyn heikentymisellä. Toimintakyky määritellään tietyillä päivittäisillä aktiviteeteilla (Activities of Daily Living eli ADL) tai orgaanisperäisen dementian syntymisen kautta.<sup>139</sup> Yleensä vakuutustapahtuma todetaan tilanteen ollessa pysyvä ja vakuutetun tila myös todennäköisesti jää todetunkaltaiseksi<sup>140</sup>.

Yleisin hoivavakuutusmuoto on Hellmanin mukaan yksilöllinen vakuutus ryhmävakuutuksen sijaan. Vakuutusmaksut määräytyvät vakuutuksen ottamisiän mukaan niin, että maksu tasataan vakuutetun elinkaarelle.<sup>141</sup> Yleensä vakuutuksen ottamisen hetkellä sitoudutaan myös tiettyyn korvauksenmaksamistapaan. Korvausvaihtoehtoja on useita: korvaus toteutuneiden kustannusten mukaan, kustannukset tiettyyn maksimisummaan tai tietyn ajanjakson päähän, korvaus palveluna, eläkkeenä tai kertasummana. Yleisintä on maksaa jokin näiden yhdistelmä, jossa vakuutustapahtuman satuttua maksetaan eläkkeen tai toteutuneiden kustannusten lisäksi jonkinlainen kertakorvaus.<sup>142</sup>

---

<sup>135</sup> Vanhusten hoito ja hoitovakuutus 1999, 42.

<sup>136</sup> Hoitovakuutustyöryhmän muistio 2001, 66.

<sup>137</sup> Hoitovakuutustyöryhmän muistio 2001, 68.

<sup>138</sup> Hellman 1999, 88.

<sup>139</sup> Hellman 1999, 31.

<sup>140</sup> Hellman 1999, 33.

<sup>141</sup> Hellman 1999, 35.

<sup>142</sup> Hellman 1999, 41–43.

Hoitovakuutukseen sisältyy myös yleensä jonkinlainen omavastuu tai omavastuu-aika, jonka aikana syntyneet kustannukset vakuutettu maksaa itse. Vakuutuksessa saattaa olla myös vakuutuksen ottamisen alusta lähtien odotusaika, jonka aikana syntyneitä vakuutustapahtumia ei korvata lainkaan. Odotusaika saattaa olla eri vakuutustapahtumille erilainen, esimerkiksi tapaturmille lyhyempi kuin dementialle.<sup>143</sup> Yleisimmin vanhusten hoivavakuutusta myydään Hellmanin mukaan itsenäisenä tuotteena, joskin sitä on liitetty myös henkivakuutukseen, työkyvyttömyysvakuutukseen, vapaaehtoiseen eläkevakuutukseen tai vakuutukseen vakavan sairauden varalta<sup>144</sup>.

Hellmanin mukaan Suomeen sopisi vakuutusmuoto, jossa korvattaisi toteutuneita kuluja tiettyyn maksimimäärään asti. Toisaalta hän näkisi myös eläkeuotoisen korvauksen mahdollisena. Suomessa Hellman näkee luontevana liittää hoitovakuutuksen vapaaehtoisen eläkevakuutuksen täydentäjäksi siten, että se tarvittaessa alentaisi eläkkeen maksamisikää. Tärkeitä olisivat korvauksena vakuutustapahtuman satuttua myös kodinparannustyöt, joiden avulla mahdollistettaisiin vanhusten asuminen mahdollisimman pitkään kotona. Konkreettinen ja henkilökohtainen neuvonta ja palvelu viipymättä olisivat Hellman mielestä myös tärkeitä hoitovakuutuksen elementtejä Suomen oloissa.<sup>145</sup>

Hoivavakuutusta ei ole kuitenkaan otettu käyttöön. Kuten SVK:n selvityksessä todetaan, hoitovakuutuksen olemassaolo saattaisi aiheuttaa tilanteita, joissa julkisia hoitopalveluita ollaan laajentamatta tai supistetaan siksi, että samat palvelut on mahdollista hankkia vakuutuksen kautta. Tämän vuoksi hoitovakuutuksen luominen on mahdollista vain poliittisten päätöksentekijöiden kanssa yhteistyössä.<sup>146</sup> Mahdollisesti poliitikkojen innottomuus tällaiseen hankkeeseen ja se, että suuret ikäluokat ovat jo tulossa eläkeikään, eivät ole saaneet suomalaisia vakuutusyhtiöitä innostumaan hoitovakuutuksesta.

#### **4 ARVIOITA TULEVAISUUDEN VANHUSPALVELUISTA**

Koska väestön ikääntymisen vaikutuksesta ei ole vielä kokemusta, ikääntymisen vaikutuksia niin yksityisiin kuin julkisiin palveluntarjoajiin voidaan vain arvioida. Tässä luvussa tarkastellaan arvioita sellaisilta aloilta, joihin väestön ikääntymisen arvellaan kirjallisuudessa vaikuttavan eniten.

---

<sup>143</sup> Hellman 1999, 43–44.

<sup>144</sup> Hellman 1999, 45–46.

<sup>145</sup> Hellman 1999, 94–95.

<sup>146</sup> Vanhusten hoito ja hoitovakuutus 1999, 25–26.

Näille aloille vakuutusyhtiöt kenties tulevaisuudessa laajentavat toimialaansa tai näiden alojen kanssa vakuutusyhtiöt ryhtyvät entistä kattavampaan yhteistyöhön. Lainsäädäntö asettaa vakuutusyhtiöiden liiketoiminnalle tiettyjä rajoituksia, jotka kuitenkin eivät oleellisesti sulje pois mahdollisuuksia kehittää liiketoimintaa tai yhteistyötä. Muiden palvelualojen kehitysnäkymät saattavat heijastua sinällään vakuutusalaan ja samankaltaisia odotuksia saatetaan kohdistaa myös vakuutuspalveluihin.

#### 4.1 Sosiaali- ja terveysalan tulevaisuudennäkymiä

Sosiaali- ja terveysala ovat ne alat, joihin ikääntymisen arvellaan vaikuttavan voimakkaimmin. Tulevaisuudessa sosiaaliala kohtaa ikääntymisen pääasiassa kahta kautta: toisaalta henkilökunnan ikääntymisen ja toisaalta asiakaskunnan ikääntymisen kautta. Alaan tulee kohdistumaan tehokkuusvaatimuksia kolmen tekijän johdosta: palvelutarpeen määrä kasvaa, asiakasvaatimusten taso nousee ja alalle tulee kansainvälistä kilpailua.<sup>147</sup>

Hyvinvointipalvelujen monituottajamalli (welfare mix) on tällä hetkellä yleinen monissa maissa, riippumatta maan yleisestä hyvinvointipalvelujen hallintajärjestelmästä. Hallintajärjestelmiä on kolmea päätyyppiä, liberaali hyvinvointipolitiikka, jota muun muassa USA:ssa toteutetaan, jossa julkisen vallan osuus hyvinvointipalvelujen tuottamisessa on pieni. Toinen päätyyppi, korporatiivinen malli, on vallalla läntisessä Euroopassa, jossa yksityisellä sektorilla on merkittävä asema. Kolmas, pohjoismainen hyvinvointimalli, perustuu julkisen vallan merkittävään asemaan palvelujen tuottajana. Kaikissa näistä malleista tietty osa hyvinvointipalveluista tuotetaan julkisen vallan toimesta ja tietty osa yksityisen sektorin toimesta.<sup>148</sup>

Hänninen näkee hyvinvointipalvelujen tilaaja–tuottaja-mallin yleistyvän tulevaisuudessa. Hännisen mukaan tilaaja–tuottaja-mallin käyttöönotto on tuloksellisen kilpailuttamisen perusedellytys. Kilpailuttaminen taas tuo sitä suuremmat edut, mitä suurempi neuvotteluvoima tilaajaorganisaatiolla on. Tämän vuoksi kuntien on perusteltua muodostaa yhteisiä tilaajaorganisaatioita. Palvelujen monituottajamalli on vielä kehittymässä ja tulee yleisemmäksi kilpailutusikäntöjen yleistyessä.<sup>149</sup>

<sup>147</sup> Palvelut 2020 – osaaminen kansainvälisessä palveluyhteiskunnassa 2006, 50.

<sup>148</sup> Hänninen 2005, 32–33.

<sup>149</sup> Hänninen 2005, 34.

Hänninen näkee, että tulevaisuudessa asiakkaalle voitaisiin tarjota useampia vaihtoehtoja, joista valita palveluntuottajansa<sup>150</sup>.

Hoitoon ja hoivaan liittyvien palvelujen kysyntä kasvaa. Arvioiden mukaan yli puolet 85 vuotta täyttäneistä tarvitsee terveys- ja sosiaalialoilta saatavia palveluita päivittäisissä toiminnoissaan. Terveys- ja sosiaalisektoreiden arvellaan lähentyvän kasvavien tehokkuus- ja tuottavuusvaatimusten myötä. Ennaltaehkäisevät ja ikääntyvien toimintakykyä ylläpitävät toimet tehostuvat. Terveysalaa tulee leimaamaan kustannusten nousu samaan aikaan kun kuntien maksukyky heikkenee.<sup>151</sup> Ympäristö- ja sosiaalialojen palvelujen tarve lisääntyy. Hoitotyön vastuullisuus ja vaatimustaso kasvavat. Toisaalta erilaisten uusien sosiaali- ja virkistyspalvelujen kysyntä kasvaa. Palveluita löytyy julkisista peruspalveluista itse rahoitettuihin virkistys- ja hyvinvointipalveluihin. Laitoshoitopaikkoihin ja palveluasuntoihin tulee myös lisää variaatioita.<sup>152</sup> Asiakkaiden oman rahoitusvastuun arvellaan yleisesti lisääntyvän ja asiakkaiden itse maksamia palveluja arvellaan kehitettävän liikunta-, kuntoutus- ja matkailupalveluihin. Ikääntyvät muodostavat selkeämmin muun muassa vaatimustasojen mukaisia asiakasryhmiä.<sup>153</sup>

Ikääntymisen seuraukset vaikuttavat laajasti yhteiskunnan tarjoamiin palveluihin. Hyvinvointipalvelujen tasainen tarjoaminen kaikille kansalaisille vaikeutuu väestön ikääntymisen ja maan sisäisen muuttoliikkeen yhteisvaikutuksen seurauksena. Hyvinvointipalvelujen tuottamisen haasteena tulee olemaan valtion tasolla aluerakenteen säilyminen ja hyvinvointipalvelujen saatavuuden ja laadun turvaaminen kaikilla alueilla.<sup>154</sup> Nähtävissä on kuitenkin myös suuntaus etäisyyden merkityksen vähenemisessä. Lääketieteen ja hoitoteknologian kehitys avaavat mahdollisuuksia järjestää palveluita enenevässä määrin sähköisesti. Esimerkiksi hätä- ja paikannuspalvelut, etäsairaanhoitoon liittyvät palvelut ja kotihoidon sähköiset välineet tehostavat onnistuneessa käytössä palvelusektorin toimintaa ja vähentävät työvoiman tarvetta sekä hillitsevät menojen kasvua. Juuri kotihoitoon ja elämän laatua parantaviin palveluihin nähdään yksityisten palveluntuottajien sekä palveluita tukevien teknologisten uudistusten vaikuttavan.<sup>155</sup>

---

<sup>150</sup> Hänninen 2005, 36.

<sup>151</sup> Palvelut 2020 – osaaminen kansainvälisessä palveluyhteiskunnassa 2006, 57.

<sup>152</sup> Palvelut 2020 – osaaminen kansainvälisessä palveluyhteiskunnassa 2006, 50.

<sup>153</sup> Palvelut 2020 – osaaminen kansainvälisessä palveluyhteiskunnassa 2006, 57.

<sup>154</sup> Väestön ikärakenteen muutos ja siihen varautuminen 2004, 102.

<sup>155</sup> Väestön ikärakenteen muutos ja siihen varautuminen 2004, 102–103.

Tulevaisuudessa vanhuspalveluiden tuotannon haasteena nähdään ikääntyvien elämän aktiivisuuden säilyttäminen. Aktiivisuuden säilyttämiseksi tulee huomioida elinikäisen opiskelun ja terveystarkailun mahdollistaminen. Myös sosiaalisten verkostojen ylläpito on muiden ongelmien ehkäisijänä tärkeässä asemassa. Yksin asuvien vanhusten määrän ennustetaan kasvavan, koska miesten ja naisten eliniän erotus on edelleen useita vuosia. Myöhemmässä ikääntymisen vaiheessa kasvaa kotihoito merkittävään rooliin. Kattavalla kotihoidolla voidaan vähentää pitkäaikaisen laitoshoidon tarvetta ja toisaalta myös ehkäistä vanhusten laitoshoidon joutumista. Kotihoitoon tulisi kohdentaa lisäresursseja ja kehittää uudenlaisia kotiin tuotettavia tukimuotoja.<sup>156</sup>

Monet eri tahot täydentävät jatkossa julkis palveluita. Sekä yritykset että perheet ja myös erilaiset järjestöt nähdään tulevaisuuden palveluntuottajina. Kansalaistoiminnan merkityksen arvellaan kasvavan. Yksin asuvien ikäihmisten yleistymisen vuoksi tulee tarpeelliseksi luoda yhteisöllisyyttä muulla kuin perinteisen perheyhteisön kautta.<sup>157</sup> Missään vauraassa maassa yksityinen sairausvakuutus ei ole kuitenkaan ainoa käytössä oleva järjestelmä, vaan terveydenhuoltojärjestelmän perusta on aina julkisin varoin rahoitettu. Siten yksityinen sairausvakuutus tarjoaa mahdollisuuden niille, joilla siihen on varaa, vaikuttaa julkisiin terveystoimiin. Maissa, joissa on rajalliset julkiset resurssit, yksityinen sairausvakuutus tarjoaa keinon kohdistaa julkiset terveyspalvelut vähävaraisemmalle väestölle.<sup>158</sup>

## 4.2 Muiden alojen palvelut

Tässä luvussa käsitellään muiden kuin sosiaali- ja terveysalojen palveluita koskevia ennustuksia. Esimerkiksi kaupan alalla ja kiinteistöpalvelualalla kohdataan ennusteiden mukaan väestön ikääntymisen aiheuttamia tarpeita palveluiden tarjonnan muutoksille. Sitran Suomi 2015 -ohjelman loppuraportissa Suomi nähdään jopa ikääntymiseen liittyvien tuotteiden ja palvelujen testilaboratoriona, koska Suomen väestö on yksi maailman nopeimmin vanhentuvista. Paitsi ikääntymiseen liittyvien teknisten apuvälineiden markkinoihin, huomiota olisi kiinnitettävä myös uudenlaisiin asumis- ja palvelukonsepteihin. Sitran raportissa kiinnitetään huomiota ikääntyvien mahdollisuuksiin asua riippumattomasti.<sup>159</sup>

---

<sup>156</sup> Hyvinvointi 2015 -ohjelma 2007, 39–42.

<sup>157</sup> Väestön ikärakenteen muutos ja siihen varautuminen 2004, 83–84.

<sup>158</sup> Sekhri & Savedoff 2005, 132.

<sup>159</sup> Piironen 2003, 72.

Myös Väestön ikärakenteen muutos ja siihen varautuminen -raportissa nähdään, että Suomessa saatetaan saavuttaa tulevaisuudessa etulyöntiasema seniorimarkkinoilla, koska Suomen väestö ikääntyy muita maita aiemmin. Raportissa mainitaan, että ikääntyvien entistä pidempään jatkuva toimintakyky ja arvojen ja elintapojen muutos aiheuttaa vaikeuksia kysynnän ennakointiin. Innovaatiotoimintaa ja uusia tuotteita ja palveluita tulisi kehittää voimakkaasti. Globaalisti Suomella on mahdollisuuksia kehittää tulevaisuuden tuotteita esimerkiksi bioteknologian ja geronteknologian aloilla sekä kehittämällä uudenlaisia hyvinvointiyhteiskunnan toimintoja ja organisointitapoja.<sup>160</sup>

Tietotekniikan avulla voidaan luoda uusia ikääntyneille suunnattuja palveluja. Mahdollisuuksia nähdään muun muassa puheen tunnistavissa tekniikoissa. Ikääntyminen asettaa tietotekniikalle tiettyjä vaatimuksia, näistä tärkeimpänä palvelujen ja laitteiden helppokäyttöisyys ja yhteensopivuus. Mahdollista on räätälöidä tuotteita myös yksilöllisiksi. Ikääntymisen aiheuttamaa poistumaa työelämästä saattaa olla mahdotonta korvata uusilla työntekijöillä, joten tietotekniikan avulla, digitalisoimalla ja verkkoon siirtämällä, korvataan työntekijöitä.<sup>161</sup>

Sähköinen viestintä saattaa lisääntyä väestön ikääntymisen myötä myös siksi että fyysinen liikkuminen vähenee ja turvaudutaan korvaaviin yhteydenpitomuotoihin. Sähköisen viestinnän käyttäjät haluavat verkkojen kattavuutta, tasapuolista hinnoittelua, laadukasta palvelua ja tuotetta sekä helppokäyttöisyyttä. Kaikenikäisten kansalaisten tietoyhteiskuntavalmiuksiin ja sähköisten viestintäkäytön helppouteen sekä tietosuojaa-asioihin halutaan kiinnittää huomioita.<sup>162</sup>

Kaupan alalla huomattavin ikääntymisestä johtuva ilmiö tulee olemaan kulutuksen rakenteen muuttuminen. Ikääntyvät tarvitsevat uusia palveluja ja heillä ennustetaan olevan halukkuutta ja varallisuutta käyttää näitä palveluja. Kaupan alallakin tulee huomioida ikääntyneen väestön heterogeenisyys; tarvitaan uudenlaisia jakelujärjestelmiä ja valikoimia. Valikoimiin vaikuttavat uudet ruokailutottumukset. Myös huolto-, asennus- ja ateriapalveluja tarvitaan entistä enemmän. Suurten kauppakeskusten sijaan arvellaan lähipalvelujen korostuvan. Yhtenä mahdollisuutena nähdään myös palvelutalojen sijoittaminen kauppakeskusten läheisyyteen, jolloin olisi mahdollisuus asioida kauppakeskuksissa sisäiteitse. Kauppakeskusten kehitys kulkee kohti monipuolisempia viihde- ja palvelukeskuksia.<sup>163</sup>

---

<sup>160</sup> Väestön ikärakenteen muutos ja siihen varautuminen 2004, 108.

<sup>161</sup> Palvelut 2020 – osaaminen kansainvälisessä palveluyhteiskunnassa, 16–17.

<sup>162</sup> Väestön ikärakenteen muutos ja siihen varautuminen 2004, 88.

<sup>163</sup> Palvelut 2020 – osaaminen kansainvälisessä palveluyhteiskunnassa 2006, 23–24.

Myös kiinteistöpalvelualalla ikääntyminen lisää palvelujen kysyntää. Paitsi määrällisesti enemmän, palvelujen pitäisi olla myös entistä monipuolisempia. Ikääntyminen muuttaa palveluita yksilöllisemmiksi. Koska ikääntyvät haluavat asua kotona pidempään, tarvitaan enemmän kotisiivouspalveluja laitossiivouspalvelujen osuuden pienentyessä. Myös kiinteistöt vanhenevat ja tämä luo tarvetta peruskorjauksille ja kiinteistöjen ylläpitotoimille. Peruskorjauksen painopisteen arvellaan siirtyvän kulttuurihistoriallisten tai kaupunkikuvan kannalta merkittävien rakennusten korjaukseen, sen sijaan uudempia peruskorjausta vaativia taloja puretaan ja uudisrakentaminen lisääntyy tätä kautta. Kiinteistöhuollon modernisoitumisen vuoksi alalla tarvitaan entistä enemmän teknistä erityisosaamista.<sup>164</sup>

Ikääntyvien itsenäistä selviytymistä päivittäisestä elämästä helpottavat asuntojen hyvä ja asianmukainen varustelutaso sekä turvallisuus, hissit ja muut kulkemista helpottavat ratkaisut ja palvelujen saavutettavuus. Jos ikääntyneen henkilön päivittäisestä elämästä puuttuu yksikin näistä tekijöistä, voi itsenäinen selviytyminen vaarantua. Yhteistyötä ja yhteisten tavoitteiden eteen toimimista edellytetään eri hallinnonaloilta niin valtion- kuin paikallisellakin tasolla.<sup>165</sup>

Majoitus- ja ravitsemusala näkee ikääntyvät tulevaisuudessa tärkeänä asiakaspotentiaalina. Vapaa-ajan matkustamisen ennustetaan lisääntyvän. Matkustamisen helppouden mainitaan kasvattavan ikääntyneiden matkustushalukkuutta, sen lisäksi että lisääntynyt varallisuus mahdollistaa matkustelun. Koska ikääntyvien kulutustottumusten arvellaan olevan yksilöllisiä, myös matkailu- ja ravitsemusosalalla edellytetään yrityksiltä räätälöidympiä tuotteita ja palveluita. Ravintolakäyntiin odotetaan sisältyvän myös kanssakäymistä ravintolan henkilökunnan kanssa sekä muita sosiaalisia kontakteja. Palvelun laadun ja elämyksellisyyden vaatimus muuttavat palvelurakennetta. Erilaiset ohjelma- ja hemmottelupalvelut lisääntyvät. Toisaalta väestön ikääntyminen lisää myös kohtuuhintaisen päivittäisten palvelujen, esim. lounasravintoloiden, tarvetta. Majoitus- ja ravitsemusosalalla ikääntyvien mainitaan olevan entistä tärkeämpi kohde markkinoinnissa ja mainonnassa. Asiakkaiden kanssa saman ikäisen henkilökunnan arvellaan olevan entistä arvokkaampi asia ikääntyville asiakkaille, koska henkilökunnan tulee olla lähellä palveleviaan asiakkaita niin arvomaailman suhteen kuin fyysisestikin. Kotimaan matkailun tuotekehityksen haastavat entistä pidemmät oleskelujaksot ulkomailla.<sup>166</sup>

<sup>164</sup> Palvelut 2020 – osaaminen kansainvälisessä palveluyhteiskunnassa 2006, 30–31.

<sup>165</sup> Väestön ikärakenteen muutos ja siihen varautuminen 2004, 87–88.

<sup>166</sup> Palvelut 2020 – osaaminen kansainvälisessä palveluyhteiskunnassa 2006, 38.



### 4.3 Lainsäädännön vakuutusyhtiön liiketoiminnalle asettamat rajoitukset

Edellä on esitetty erilaisia skenaarioita siitä, millaisia palveluita vanhentuva väestö tulevaisuudessa tarvitsee ja millaisista palveluista ikääntyvät kuluttajat voisivat olla kiinnostuneita. Suomen lainsäädäntö asettaa kuitenkin vakuutusyhtiöiden harjoittamalle liiketoiminnalle tiettyjä rajoituksia, joita käsitellään tässä luvussa. Vakuutusyhtiöiden harjoittamasta liiketoiminnasta säädetään vakuutusyhtiölaissa.

Vakuutusyhtiölain (jäljempänä lain) (1062/1979) 1 luvun 3 §:n mukaan vakuutusyhtiö ei saa harjoittaa muuta liikettä kuin vakuutusliikettä ja tähän vakuutusliikkeeseen liittyvää liitännäistoimintaa. Sallittu liitännäistoiminta esitetään lain 1 luvun 3a §:ssä, joka on tullut voimaan vuonna 2001.

*Vakuutusyhtiö saa pääasiallisen toimintansa ohella toimia muun kuin vakuutustoimintaa harjoittavan yrityksen edustajana sekä markkinoida ja myydä tällaisen yrityksen lukuun sen tarjoamia palveluja ja tuotteita asiakkaille, jos kyseinen yritys on:*

- 1) Euroopan talousalueella julkisen valvonnan alainen luottolaitos, sijoituspalveluyritys, rahastoyhtiö tai yhteissijoitusyritys;*
- 2) Euroopan talousalueella oleva muu kuin 1 kohdassa tarkoitettu rahoituslaitos;*
- 3) yritys, joka harjoittaa riskienhallintaan, vahingontarkastukseen, vahingontorjuntaan tai niihin rinnastettavaan toimintaan sisältyvien palvelujen tai tuotteiden tarjontaa; taikka*
- 4) yritys, jonka tarjoamat palvelut tai tuotteet liittyvät niihin vakuutus tuotteisiin, joita yhtiö myy joko omaan lukuunsa tai toisen vakuutusyrityksen edustajana.*

*Sen lisäksi, mitä 1 momentissa säädetään, vakuutusyhtiö voi sopia, että muukin kuin 1 momentissa tarkoitettu yritys voi käyttää vakuutusyhtiön organisaatiota ja jakelukanavia omien tuotteidensa tai palvelujensa markkinoinnissa, jos:*

- 1) yritys kuuluu vakuutusyhtiön kanssa samaan konserniin tai samaan taloudelliseen yhteenliittymään; tai*
- 2) yritys kuuluu vakuutusyhtiön kanssa sellaiseen taloudelliseen ryhmittymään, jonka kanssa yritys esiintyy yhtenäisesti markkinoilla ja jonka kanssa sillä on kiinteä taloudellinen yhteistyösuhde.*

Hallituksen esityksessä 206/2000 todetaan liitännäistoiminnan sallimisen tavoitteena olevan toisaalta laajentaa vakuutusyrityksille sallittua liiketoiminta-alaa ja toisaalta yhdenmukaistaa vakuutusyritysten ja luottolaitosten markkinointia ja sen valvontaa<sup>167</sup>.

---

<sup>167</sup> HE 206/2000 vp, 16.

Riskienhallintaan, vahingontarkastukseen, vahingontorjuntaan ja niihin rinnastettava toiminta nähdään hallituksen esityksessä liittyvän perinteisen vakuutustoiminnan ydinalueisiin. Liitännäistoiminnan tulisi hallituksen esityksen mukaan olla vakuutustoiminnan luonteeseen sopivaa. Toiminta ei saisi myöskään vaarantaa vakuutusyrityksen vakuutustoimintaa. Liitännäistoiminnasta olisi hallituksen esityksen mukaan laadittava myös toimintasuunnitelma, joka tulisi esittää Vakuutusvalvontaviraston hyväksyttäväksi<sup>168</sup>.

Hallituksen esityksen yksityiskohtaisissa perusteluissa selvennetään, että muun liiketoiminnan liittyminen vakuutusyhtiön harjoittamaan vakuutusliikkeeseen on ensimmäisen vahinkovakuutusdirektiivin 8 artiklan 1 kohdan b alakohdan ja ensimmäisen henkivakuutusdirektiivin 8 artiklan 1 kohdan b alakohdan mukainen edellytys. Perusteluissa todetaan edelleen, että laissa ei edellytettäisi että vakuutusyhtiön ja muun yrityksen tulisi kuulua samaan konserniin. Vakuutusyhtiö ei olisi sopimusosapuolena myydessään ja markkinoidessaan kuluttajille muun yrityksen tuotteita<sup>169</sup>.

Esimerkkinä tällaisesta toiminnasta mainitaan hallituksen esityksessä vakuutusyhtiön toimiminen hoitoalan yrityksen edustajana suunnitellun hoitovakuutuksen yhteydessä. Toisena esimerkkinä mainitaan kiinteistövälitysliikkeet, joiden palveluja vakuutusyhtiöt voisivat välittää vaikkapa kiinteistön arvon määrittämisen yhteydessä.<sup>170</sup> Hallituksen esityksessä ei myöskään rajata pois sitä, että esimerkiksi vahinkovakuutusyhtiö, joka välittää muun henkivakuutusyhtiön tuotteita, ei voisi myydä myös tämän henkivakuutusyhtiön tuotteisiin liittyviä palveluja<sup>171</sup>.

Hallituksen esityksessä perustellaan lain 1 luvun 3a §:n 2 momentissa mainittua muutakin kuin 1 momentissa mainittua yhteistyötä muun yrityksen kanssa esimerkiksi samaan konserniin kuuluvien yhtiöiden samojen markkinointikanavien ja organisaation käyttöä taloudellisuudella. Toiseksi myös samaan taloudelliseen ryhmittymään, jonka sisällä on kiinteä yhteistyösuhde, kuten esimerkiksi franchising-yrittäjillä, olisi mahdollisesta käyttää samoja markkinointikanavia. Myyntiin ei samoja kanavia kuitenkaan olisi mahdollista käyttää. Markkinointikanavien käytöstä mainitaan hallituksen esityksessä esimerkkinä vakuutusyhtiön kanssa samaan konserniin kuuluvan kiinteistövälitysyrityksen

---

<sup>168</sup> HE 206/2000 vp, 17.

<sup>169</sup> HE 206/2000 vp, 20.

<sup>170</sup> HE 206/2000 vp, 21–22.

<sup>171</sup> HE 206/2000 vp, 22.

franchising-yrittäjien välitettävänä olevien kohteiden esittely esimerkiksi vakuutusyhtiön konttoriloissa tai Internet-sivuilla.<sup>172</sup>

Lain 1 luvun 3a §:n 3 momentissa säädetään liitännäistoiminnan laajuudesta.

*Edellä 1 ja 2 momentissa tarkoitetun liitännäistoiminnan on oltava yhtiön harjoittaman vakuutustoiminnan luonteeseen sopivaa eikä se saa olla laajuudeltaan vakuutus-toimintaan nähden olennaisessa asemassa. Liitännäistoiminta ei saa vaarantaa yhtiön vakavaraisuutta eikä vakuutusten käsittämiä etuja.*

Hallituksen esityksessä todetaan, että liitännäistoiminnan laajuutta voitaisiin arvioida muun muassa sen mukaan, mikä on liitännäistoiminnan tuottojen suhde muuhun toimintaan. Yhtiöiden erilaisten kokojen ja toimialojen vuoksi olisi kuitenkin tärkeää arvioida jokainen tilanne erikseen, kokonaisuutena. Liitännäistoiminnan tulisi myös olla sellaista, että se ei vaarantaisi vakuutusyhtiön vakavaraisuutta tai vakuutusten käsittämiä etuja. Vakuutusten käsittämien etujen turvaaminen nähdään hallituksen esityksessä tärkeänä, ja tämä voisi vaarantua esimerkiksi sen johdosta että liitännäistuote aiheuttaisi ongelmia heikon laadun tai henkilökunnan osaamattomuuden vuoksi.<sup>173</sup>

Lain 14 a luvun 7 §, jossa säädetään kuluttajalle annettavista tiedoista, jotka koskevat vakuutusyhtiön markkinoimaa hyödykettä, tulisi hallituksen esityksen mukaan koskemaan myös vakuutusyhtiöiden liitännäistoimintaa<sup>174</sup>. Hallituksen esityksessä nähdään tärkeänä, että asiakas saa oikean kuvan vakuutusyhtiön roolista palvelun tai tuotteen myynnissä, koska vakuutusyhtiö ei harjoita kyseistä liiketoimintaa omaan lukuunsa. Tämän vuoksi vakuutusyhtiön pitäisi selkeästi ilmoittaa asiakkaalle, minkä yrityksen tuotteesta tai palvelusta on kysymys. Vakuutusyhtiön pitäisi myös ilmoittaa, että se ei harjoita toimintaa omaan lukuunsa eikä se ole osapuolena tuotteesta tai palvelusta syntyvästä sopimuksesta. Tämä ilmoitetaan lain 14 a luvun 8 §:ssä.<sup>175</sup>

Vuonna 2004 asetettiin Vakuutusyhtiölaki 2005 -työryhmä tehtävänäään laatia ehdotus uudesta vakuutusyhtiölaista. Uuden vakuutusyhtiölain tarve syntyi uudistuneen osakeyhtiölain myötä<sup>176</sup>. Vakuutusyhtiölaki 2005 -työryhmä jätti mietintönsä marraskuussa 2006 ja uuden vakuutusyhtiölain

---

<sup>172</sup> HE 206/2000 vp, 22.

<sup>173</sup> HE 206/2000 vp, 22–23.

<sup>174</sup> HE 206/2000 vp, 24.

<sup>175</sup> HE 206/2000 vp, 25.

<sup>176</sup> Vakuutusyhtiölaki 2005 -työryhmän mietintö 2006.

säättäminen on tällä hetkellä<sup>177</sup> lausuntokierroksella. Työryhmän mietinnön liitteenä on ehdotus uudaksi vakuutusyhtiölaiksi. Ehdotuksessa todetaan, että muun liiketoiminnan kuin vakuutusliiketoiminnan harjoittamiskielto on edelleen tarpeen vakuutettujen etujen turvaamiseksi. Ehdotuksen mukaan liitännäistoimintaa voitaisiin edelleen harjoittaa samoin kuin nyt voimassa olevan lain aikana. Vakuutusyhtiö voisi markkinoida ja myydä muuta kuin vakuutusliiketoimintaa harjoittavien yritysten tuotteita ja palveluita, joista ehdotuksessa esimerkkeinä mainitaan luottolaitos, sijoituspalveluyritys, rahastoyhtiö, yhteissijoitusyritys tai muu rahoituslaitos.<sup>178</sup> Lakiehdotuksessa liitännäistoinnasta aiemmin lain 1 luvun 3a §:ssä ollut säädös tulisi ehdotuksen mukaan 2 luvun 16 §:ksi, jossa säädettäisiin liitännäistoinnasta täysin vastaavasti kuin voimassaolevan lain 1 luvun 3a §:ssä<sup>179</sup>.

#### 4.4 Kuluttajat ja vakuutuspalvelut

Tässä luvussa tarkastellaan tutkimuksessa tähän asti esiin tulleita seikkoja ja pohditaan niiden suhdetta toisiinsa. Luvussa kaksi käsiteltiin ikääntyvien kuluttajien ominaisuuksia sekä yleisesti että vakuutusnäkökulmasta ja luvussa kolme ikääntyvien vakuutuspalveluita. Aiemmin luvussa neljä tarkasteltiin väestön ikääntymisen vaikutuksia eri aloilla sekä vakuutusyhtiöiden liiketoimintaa säätelevää lainsäädäntöä.

Ikääntyvät ovat tulevaisuudessa siis kuluttajina palveluja suosivia. Ikääntyvät ovat nuorempia kuluttajia laatumietoisempia ja uskollisempia ostospaikoille ja tuotemerkeille. Ikääntyviä kiinnostavat vapaa-aikaan liittyvät tuotteet ja palvelut. Hyvinvointi- ja elämyspalvelut ovat tulevaisuudessa kysytyjä. Ikä sinänsä ei kuitenkaan määrää ostokäyttäytymistä vaan kuluttajan käyttäytymiseen vaikuttavat myös monet persoonallisuuden ja elämäntilanteisiin liittyvät seikat. Kuitenkin markkinoita segmentoitaessa usein käytetään luokitteluperusteena kuluttajan ikää, koska tieto on luotettavaa ja helposti saatavaa.

Taloudellinen kasvu suomalaisessa yhteiskunnassa sotien jälkeen on luonut perustan nykyisten suurten ikäluokkien varallisuudelle. Suuret ikäluokat saavuttavat myös usein täysimääräisen työeläkkeen, jota ei ole ollut aikaisemmilla ikääntyneillä. Vaikka ikääntyvät ovat perinteisesti olleet

---

<sup>177</sup> Kesäkuussa 2007.

<sup>178</sup> Vakuutusyhtiölaki 2005 -työryhmän mietintö 2006.

<sup>179</sup> Vakuutusyhtiölaki 2005 -työryhmän mietintö 2006.

säästäväisiä ja halunneet jättää varallisuutta jälkipolville, nykyiset ikääntyvät ovat eläneet kulusyhteiskunnassa ja oletettavaa on, että he haluavat panostaa myös vanhempina vuosinaan itseensä.

Ikääntyviin kuluttajina kiinnitetään edelleen liian vähän huomiota, vaikka huomio onkin kasvanut. Tulevaisuuden ikääntyvät ovat hyvin erilaisia kuluttajia kuin aiemmat ikääntyvät. Ikääntyvät suosivat ylellisyystuotteita ja -palveluita ja erityispalveluita ja arvostavat ostosten teossa mukavuutta ja kätevyyttä. Ostosten tekeminen on ikääntyville sosiaalinen tapahtuma.

Varallisuutensa puolesta ikääntyvät ovat myös markkinoijia kiinnostavia. Ikääntyvät kuuluvat ylimpiin tuloryhmiin ennen eläkkeelle jäämistään, mutta yli 65-vuotiaiden keskuudessakin on tavallista kuulua ylimpiin tuloryhmiin. Ikääntyvät kuuluvat tulevaisuudessa todennäköisimmin keski- tai hyvätuloisiin tuloryhmiin. Ikääntyvillä on paljon asunovarallisuutta, joka yleensä säilyy kuolemaan asti.

Tarkasteltaessa ikääntyvien kulutusta huomattiin, että asuminen ja energia muodostivat suuren osan ikääntyvien kaikesta kulutuksesta. Myös terveyteen liittyvän kulutuksen osuus kasvoi iän lisääntyessä. Liikenteeseen liittyvän kulutuksen osuus taas pieneni 65 ikävuoden jälkeen. Asuminen ja energia muodostavat yli 65-vuotiaiden kulutuksesta valtaosan. Kulutus on vielä 2000-luvun alkupuolella muuttunut jo 65 ikävuoden jälkeen kaikkien vanhimpien ikäluokkien kaltaiseksi. Tulevaisuudessa näin ei kuitenkaan ehkä ole, vaan mahdollisesti nuorempien ikäluokkien kulutustottumukset säilyvät ikääntyessäkin entistä pidempään. Jos näin käy, kulutuksen rakenne koko väestön osalta muuttuu noudattamaan entistä enemmän keski-ikäisten ikäluokkien kulutusrakennetta, eli esimerkiksi liikenteen osuus kaikista kulutusmenoista kasvaa. Myös esimerkiksi tietoliikenne- ja kulttuurimenot kasvattaisivat näin ollen osuuttaan koko kulutuksesta.

Kirjallisuudessa korostetaan toisaalta ikääntyvien kuluttajien mieltymystä henkilökohtaiseen palveluun, toisaalta ennakoidaan esimerkiksi Internet-palveluiden käytön yleistyvän ikääntyvien keskuudessa. Saattaa kuitenkin olla, että tulevaisuudessa vahvimmin kasvavat juuri sähköiset palvelut, sillä tulevat ikääntyvät ovat nykyisiä ikääntyneitä tottuneempia tietokoneiden käyttäjiä. Tulevat ikääntyvät ovat oppineet työelämässä käyttämään sähköisiä palveluja eri tavalla kuin tämän hetken ikääntyneet.

Henkilökohtaista palvelua tullaan mahdollisesti siirtämään entistä enemmän vakuutusallakin muiden palvelujen, esimerkiksi vähittäiskaupan, yhteyteen. Tätä tukee ajatus siitä, että ikääntyviä kulut-

tajia halutaan tavoittaa paremmin siirtämällä palveluita lähemmäs heitä ja myös ennuste kauppakeskusten kehityksestä palveluiltaan entistä monipuolisemmiksi. Ikääntyessä vakuutusturva on perinteisesti pienentynyt. Toisaalta tämä johtuu iän tuomista rajoitteista esimerkiksi saavutettaessa henkilövakuutusten päättymisikä, toisaalta ikääntyvät ovat katsoneet vakuutuksien olevan tarpeettomia.

Suomalaisilla vakuutusmarkkinoilla ei juuri ole ikääntyville suunnattuja tuotteita. Hoitovakuutusta suunniteltiin 2000-luvun alussa, mutta vakuutusyhtiöt eivät ole ottaneet sitä mukaan tarjontaansa. Hoitovakuutuksesta esitettiin erilaisia muotoja ja toiset tahot kannattivat erilaisia muotoja esimerkiksi vakuutusmaksujen verovähennyksien suhteen. Hoitovakuutus olisi kattanut toimintakyvyn pysyvistä heikentymisestä aiheutuneita kuluja.<sup>180</sup>

Kiinnostusta hoitovakuutukseen lisäsivät nykyinen vanhuspalveluiden tila sekä huoli tulevaisuuden vanhuspalveluista, odotukset inhimillisemmästä palvelusta ja vanhuuden turvaaminen, oman elämän hallinta ja hoivavakuutuksen vakuutusmaksujen verovähennyskelpoisuus<sup>181</sup>. Nämä seikat kiinnostavat varmasti edelleen ikääntyviä. Koska hoitovakuutusta ei ole otettu käyttöön, ikääntyvät joutuvat etsimään muita tapoja varautua ikääntymiseen. Tällä hetkellä on mahdollista varautua ikääntymiseen vakuutuksen keinoin vapaaehtoisena eläkevakuutuksen avulla.

On selvää, että väestön ikääntyminen vaikuttaa eniten sosiaali- ja terveystalouteen. Kuitenkin koko väestön kattavan perusturvan arvellaan Suomessa säilyvän, vaikkakin asiakkaiden omaan rahoitukseen perustuvien palvelujen arvellaan lisääntyvän. Erilaisten toimintatapojen ja teknisten uudistusten kehittämisen arvellaan tehostavan sosiaali- ja terveysaloja. Tehostusta tavoitellaan myös todennäköisesti tilaaja–tuottaja-mallin yleistävällä käytöllä. Kotihoidon kehittämisellä voidaan vähentää laitoshoidon tarvetta.<sup>182</sup> Muutkin kotiin tuotetut hoito- ja hoivapalvelut ovat kysytyjä ikääntyneiden halutessa asua mahdollisimman pitkään kotona. Myös kotiapupalveluihin liittyy sosiaalinen luonne, kuten ostosten tekemiseenkin.

Hoivavakuutukseenkin liitettyä ajatusta pitkän kotona asumisen mahdollistamisesta korostetaan tulevien ikääntyvien kuluttajien toiveissa. Tuorilan tutkimuksessa kävi ilmi, että kotiapuun suhtaudutaan positiivisesti, sillä esimerkiksi sukulaisia ei haluta vaivata. Vaikka Tuorilan tutkimuksessa

---

<sup>180</sup> Ks. luku 3.4.

<sup>181</sup> Hokkanen 2002, 82–89.

<sup>182</sup> Ks. luku 4.1.

haastateltavat pitivät kotiapupalveluita kalliina, ei näin ole välttämättä enää eikä tulevaisuudessa.<sup>183</sup> Silti on muistettava, että kaikki ikääntyvät eivät kuitenkaan tulevaisuudessakaan ole varakkaita ja esimerkiksi paljon matkustelevia. Ennusteet ovat aina epävarmoja.

Ikääntymisen vaikutuksia tutkittiin kattavan kokonaiskuvan saamiseksi myös muilta aloilta, joille vakuutusyhtiöt voisivat tulevaisuudessa toimintaansa laajentaa tai tehdä markkinoinnissa ja myynnissä yhteistyötä. Vakuutusyhtiöitä koskeva lainsäädäntö mahdollistaa vakuutusyrityksen toimimisen muun kuin vakuutusliiketoimintaa harjoittavan yrityksen edustajana tietyillä edellytyksillä. Jos edustettavan yrityksen ala on muun muassa riskienhallintaan tai vahingontorjuntaa liittyvä tai edustettavan yrityksen tuotteet tai palvelut liittyvät vakuutusyhtiöön omiin tuotteisiin, vakuutusyhtiö saa toimia yrityksen edustajana ja myydä ja markkinoida sen palveluja. Vakuutusyhtiön jakelukanavia ja organisaatiota markkinoinnissa saa käyttää myös muu sellainen yritys, joka kuuluu vakuutusyhtiön kanssa samaan konserniin tai taloudelliseen yhteenliittymään. Liitännäistoiminnan tulee olla vakuutusliiketoiminnan luonteeseen sopivaa, laajuudeltaan ei olennaisessa asemassa vakuutustoimintaan nähden eikä liitännäistoiminta saa vaarantaa vakuutusyhtiön vakavaraisuutta eikä vakuutusten etuja.

## **5 IKÄÄNTYNEIDEN TOIMINTAKYKY JA KIINNOSTUS VAKUUTUSPALVELUITA KOHTAAN**

Tämän tutkimuksen empiirisessä osuudessa selvitettiin postitse tehdyn kyselyn avulla sitä, millaisia vaikeuksia ikääntyvillä on arkipäiväisessä elämässään ja toisaalta myös sitä, millaisia seikkoja ikääntyvät pitävät tärkeinä vakuutustuotteissa ja -palveluissa. Tuloksia voidaan käyttää antamaan suuntaa vakuutusyhtiöiden kehitystyöhön kehitettäessä uusia vakuutustuotteita ikääntyville.

### **5.1 Aineiston keruu ja käsittely**

Tutkimuksessa aineiston keruumenetelmä on postitse tapahtuva lomakekysely. Kysely lähetettiin neljästä eri ryhmästä koostuvalle otokselle huhtikuussa 2007. Kyselylomake oli kaikille ryhmille samanlainen. Kyselylomake on tutkielman liitteenä yksi. Kyselyssä haluttiin kerätä tietoja päivittäisistä toiminnoista selviytymisestä ja asenteista vakuutuspalveluihin mahdollisimman laajalta joukolta, jolloin postitse tehtävä kysely osoittautui järkevimmäksi vaihtoehdoksi. Lomakkeessa on

---

<sup>183</sup> Tuorila 2001, 31–33.

pääosin monivalintakysymyksiä, joista muutamissa on tarkentavia avoimia kysymyksiä. Mukana on myös kaksi täysin avointa kysymystä.

Kysymysten muuttujat olivat kysymyskohtaisia, koska lomakkeessa on monia erityyppisiä kysymyksiä. Muutamissa kysymyksissä on käytetty Likert-tyyppistä mielipidettä mittaavaa asteikkoa. Kyselylomakkeen rakentamisessa käytettiin pohjana päivittäistä toimintakykyä mittaavaa IADL-asteikkoa, jota kuvataan tarkemmin luvussa 5.2. Vastaajien suhtautumista vakuutuspalveluihin selvitettiin luvussa 2.5 esiteltyjen markkinointistrategioiden pohjalta.

Vastausten tilastollisessa analysoinnissa käytettiin Tixel-ohjelmaa. Kyselyn aineisto litteroitiin tilastollisen aineiston osalta Tixel-taulukoksi ja avointen kysymysten osalta vastausten alkuperäistä kirjoitussua noudattaen tekstinkäsittelyohjelmaan. Tutkimuksen tulokset esitetään luvussa 5.4. Aineiston analysointi tehtiin aihepiireittäin, jakautuen vakuutuspalveluihin suhtautumiseen ja päivittäisistä toiminnoista selviytymiseen. Pääosin aineisto analysoitiin yksiulotteisten jakaumien avulla. Avointen kysymysten vastaukset luokiteltiin ja vastauksia on otettu raporttiin mukaan kuvaamaan vastaajien mielipiteitä. Käsiteltävään aineistoon ei otettu mukaan niitä lomakkeita, jotka oli palautettu tyhjänä tai joiden vastaanottajaa ei ollut tavoitettu. Nämä lomakkeet, yhteensä 11 kappaletta, otetaan huomioon vastausprosenttia laskettaessa palautumattomina.

## 5.2 Päivittäisen toimintakyvyn mittaaminen

Kyselyssä selvitettiin ikääntymisen vaikutusta arkipäiväisiin toimintoihin. Tässä käytetään apuna ADL-pohjaisia (activities of daily living) mittareita. Toimintakykyä mittaavia testejä ja mittareita on paljon<sup>184</sup>. ADL-pohjaista mittaristoa käytetään tässä tutkimuksessa sen vuoksi, että se kohdistuu nimenomaan päivittäisiin toimintoihin, josta tässä tutkimuksessa ollaan erityisesti kiinnostuneita. Myös luvussa 3.4 esitellyissä hoivavakuutus suunnitelmissa ADL-mittariston suunniteltiin määrittämään vakuutustapahtuman syntymistä. Kysymyksien pohjana on käytetty erityisesti IADL-mittaristoa (instrumental activities of daily living). IADL-mittaristo ottaa huomioon myös toimintakyvyn sosiaalisen ja psyykkisen puolen<sup>185</sup>.

---

<sup>184</sup> Ks. esim. Heikkinen & Rantanen (toim.) 2003.

<sup>185</sup> Laukkanen 2003, 287.



ADL-mittaristo kehitettiin 1960-luvulla tutkimalla pitkäaikaissairaiden itsenäistä selviämistä eräistä päivittäisistä toiminnoista. Nämä toiminnot käsittivät peseytymisen, pukeutumisen, vessassa käymisen, liikkumiset, pidätyskyvyn ja syömisen. ADL mittaa henkilön selviytymistä luokittelemalla kussakin osa-alueessa henkilön itsenäisen selviytymisen tai avun tarvitsemisen asteen.<sup>186</sup> 1960-luvun lopulla kehitettiin ADL-mittaristosta pidemmälle viety versio IADL. Tässä mittaristossa on 8 osaluetta, joissa kussakin on 3–5 itsenäisen selviytymisen tasoa. Nämä 8 päivittäistä toimintoa ovat puhelimen käyttö, kaupassa käynti, ruuan valmistus, taloustyöt, pyykinpesu, liikkuminen, lääkkeitä huolehtiminen ja raha-asioista huolehtiminen. Kukin itsenäisen selviytymisen taso on pisteytetty ja henkilön toimintakyky määritellään näiden pisteiden summana.<sup>187</sup> Taulukossa viisi esitetään IADL-mittariston itsenäisen selviytymisen tasot.

Taulukko 5 IADL-mittariston asteikko.

Puhelimen käyttö	Käyttää puhelinta täysin itsenäisesti.
	Pystyy soittamaan tuttuihin numeroihin.
	Vastaa puhelimeen mutta ei itse soita.
	Ei käytä puhelinta ollenkaan.
Kaupassa käynti	Huolehtii ostoksilla käymisestä itsenäisesti.
	Huolehtii pienistä ostoksista itsenäisesti.
	Tarvitsee seuraa ostoksille.
	Ei tee ostoksia ollenkaan.
Ruuan valmistus	Suunnittelee ja valmistaa ateriat itsenäisesti.
	Valmistaa ateriat valmiiksi toimitetuista aineksista.
	Lämmittää valmiit ateriat.
	Ei valmista eikä lämmitä aterioita itse.
Taloustyöt	Hoitaa taloustyöt pääosin itsenäisesti.
	Hoitaa kevyet päivittäiset taloustyöt itse.
	Tarvitsee apua päivittäisissä taloustöissä.
	Tarvitsee apua kaikissa taloustöissä.
	Ei osallistu lainkaan taloustöihin.
Pyykin pesu	Hoitaa pyykin itsenäisesti.

<sup>186</sup> Katz, Ford, Moskowitz, Jackson & Jaffe 1963, 915.

<sup>187</sup> Lawton & Brody 1969, 181.

	Pesee itsenäisesti pientä pyykkiä.
	Ei hoida pyykkiä lainkaan itse.
Liikkuminen	Liikkuu itsenäisesti omalla tai julkisella kulkuneuvolla.
	Liikkuu itsenäisesti taksilla muttei muilla julkisilla kulkuneuvoilla.
	Liikkuu julkisilla kulkuneuvoilla avustettaessa.
	Liikkuu avustettaessa vain taksilla tai henkilöautolla.
	Ei liiku millään kulkuneuvoilla.
Lääkkeistä huolehtiminen	On itse vastuussa lääkkeiden ottamisesta ja annostelusta.
	Huolehtii itse valmiiksi annosteltujen lääkkeiden ottamisesta.
	Ei kykene huolehtimaan lääkityksestä lainkaan.
Raha-asioista huolehtiminen	Huolehtii kaikista raha-asioista itsenäisesti.
	Huolehtii itsenäisesti päivittäisistä raha-asioista.
	Ei kykene käsittelemään rahaa lainkaan.

### 5.3 Tutkimuksen kohderyhmä

Tutkimukseni kohderymänä olivat ikääntyvät vakuutusyhtiön asiakkaat. Kohderyhmä suunniteltiin yhteistyössä Vahinkovakuutusosakeyhtiö Pohjolan edustajien kanssa ja kohderyhmäksi valikoituivat kahden eri ikäluokan edustajat, jolloin pystyttäisi vertailemaan eroavaisuuksia vanhemman ja nuoremman ikäryhmän vastausten välillä. Kohderyhmäksi valikoituivat 60- ja 75-vuotiaat, eli vuonna 1947 ja vuonna 1932 syntyneet. Näillä kahdella ikäryhmällä arveltiin olevan riittävästi ikäeroa, jotta havaittaisiin iän lisääntymisen aiheuttamat muutokset vastauksissa.

Toisaalta haluttiin myös selvittää, olisiko vastauksissa eroa niiden välillä, jotka ovat keskittäneet vakuutuksiaan Pohjolaan ja niiden, jotka eivät ole. Henkilöistä, jotka ovat keskittäneet vakuutuksensa Pohjolaan, käytetään nimitystä etuasiakkaat ja henkilöistä, jotka eivät ole keskittäneet vakuutuksiaan Pohjolaan, käytetään nimitystä perusasiakkaat. Näitä nimityksiä käytetään Pohjolan asiakasrekisterin rekisteriselosteessa<sup>188</sup> ja selvyiden vuoksi sitä käytetään myös tässä tutkielmassa. Etuasiakkuus syntyy, kun taloudella, johon asiakas kuuluu, on vakuutuksia Pohjolassa ainakin kolmesta eri tuoteryhmästä. Nämä tuoteryhmät ovat koti- ja muut omaisuusvakuutukset, liikennevakuutuk-

<sup>188</sup> Pohjola: Asiakasrekisterin rekisteriseloste.  
<<http://www.pohjola.fi/NR/PAACustom/aaDisplayResource.asp?id=405314>>.

set, autovakuutukset, jatkuvat matkavakuutukset, hoitokulu- ja tapaturmavakuutukset ja henkivakuutukset Osuuspankin OP-bonusasiakkailla Pohjolan etuasiakkuuteen riittää vakuutuksia kahdesta eri tuoteryhmästä.<sup>189</sup>

Pohjolaan vakuutuksensa keskittäneitä ja ei-keskittäneitä haluttiin tutkia siksi, että asiakasrekisteristä poimittuna saataisiin melko luotettavasti eroteltua ne taloudet, joilla on Pohjolassa verrattain paljon ja verrattain vähän vakuutuksia. Toki se, että henkilö ei ole keskittänyt vakuutuksiaan Pohjolaan, ei tarkoita sitä, ettei hänellä saattaisi olla vakuutuksia jossain muussa yhtiöissä muista tuoteryhmistä. Siksi kyselylomakkeessa tiedustellaan myös, kuinka monessa eri yhtiöissä vastaajalla on vakuutuksia, ja paljonko vastaaja maksaa vuodessa vakuutusmaksuja yhteensä kaikkiin yhtiöihin.

Kyselyn kohderyhmäksi muodostui siis yhteensä neljän alaryhmän joukko, jossa 60- ja 75-vuotiaiden ryhmissä kummassakin on kaksi alaryhmää, Pohjolan etu- ja perusasiakkaat. Tutkimuksen perusjoukko oli siis Vahinkovakuutusyhtiö Pohjolan asiakkaat. Otokseksi määrättiin 300 henkilöä jokaisesta neljästä ryhmästä eli yhteensä 1200 henkilöä. Pohjolan asiakasrekisteristä poimittiin ne henkilöt, jotka oli merkitty taloutensa viitehenkilöiksi<sup>190</sup> ja jotka täyttivät sekä ehdon syntymävuodesta että asiakkuuden laadusta. Tämän jälkeen joukosta poimittiin satunnaisotannalla sellainen prosentuaalinen osuus, että kaikissa alaryhmissä oli vähintään 300 osoitetietoa. Näin syntyneen 1459 nimi- ja osoitetiedon joukosta suoritettiin vielä systemaattinen otanta kunkin ryhmän sisällä niin, että jokaiseen ryhmään valikoitui täsmälleen 300 henkilöä.

Ryhmässä yksi olivat vuonna 1932 syntyneet etuasiakkaat, ryhmässä kaksi vuonna 1947 syntyneet etuasiakkaat, ryhmässä kolme vuonna 1932 syntyneet perusasiakkaat ja ryhmässä neljä vuonna 1947 syntyneet perusasiakkaat. Kyselyn tutkimuksia analysoitaessa verrataan toisinaan myös vuonna 1932 syntyneiden ja 1947 syntyneiden vastauksia keskenään, jolloin ikäryhmistä käytetään nimityksiä nuorempi ikäryhmä, johon kuuluvat siis ryhmät kaksi ja neljä, ja vanhempi ikäryhmä, johon kuuluvat ryhmät yksi ja kolme. Vastaajat on numeroitu nelinumeroisilla luvuilla, joista ensimmäinen kertoo ryhmän numeron ja kolme viimeistä vastaajan järjestysluvun ryhmässä.

Vastauksia palautui 509 kappaletta, joten vastausprosentiksi muodostui 42,4 %. Tutkimuksen otoksesta miehiä oli 815 kappaletta (68 %) ja naisia 385 (32 %). Palautuneissa kyselyissä sukupuolensa

---

<sup>189</sup> Pohjola: Asiakasedut. <<http://www.pohjola.fi/YKY/Asiakasedut/default.htm>>.

<sup>190</sup> Jokaisesta taloudesta yksi henkilö, tavallisimmin se, joka vakuutusasioita hoitaa tai kenen nimiin vakuutussopimukset on tehty, on merkitty Pohjolan asiakasjärjestelmässä talouden viitehenkilöksi.

jätti ilmoittamatta 10 henkilöä, mutta sukupuolensa ilmoittaneista miehiä oli 339 kappaletta (66 % vastanneista) ja naisia 160 kappaletta (31 % vastanneista), joten vastaajien sukupuolijakauma vastaa hyvin otoksen alkuperäistä sukupuolijakaumaa. Koko väestöön verrattuna otoksen sukupuolijakauma käsittää suuremman osan miehiä. Tämä saattaa selittyä sillä, että otokseen poimittiin Pohjo-lan asiakasrekisteristä vain kunkin talouden viitehenkilöksi merkittyjä henkilöitä ja ilmeisesti vanhemman väestön keskuudessa vakuutukset on perinteisesti tehty miehen nimiin.

Kyselylomakkeen ensimmäisessä osassa kysyttiin vastaajilta taustatietoja liittyen sukupuoleen, asumiseen, koulutustasoon ja ammattiin sekä talouden tulotasoon ja vakuutusasioiden hoitajaan taloudessa. Vastaajista 84 % ilmoitti olevansa se henkilö, joka taloudessa pääasiassa hoitaa vakuutusasioita. 4 % (19 vastaajaa) ilmoitti hoitavansa vakuutusasioita yhdessä puolison kanssa. Vastaajista 12 kappaletta ei ilmoittanut, kuka taloudessa hoitaa vakuutusasioita.

Vuonna 2005 suomalaisista noin 63 % asui kaupunkimaisissa kunnissa, 17 % taajaan asutuissa kunnissa ja 20 % suomalaisista maaseutumaisissa kunnissa<sup>191</sup>. Kyselyyn vastanneiden kotikuntansa ilmoittaneista kotikunnista kaupunkimaisia oli 67 %, taajaan asuttuja 17 % ja maaseutumaisia kuntia 16 %. 7 % kaikista vastanneista ei ilmoittanut kotikuntaansa. Näin ollen kyselyyn vastanneet ilmoittivat kotikunnakseen kaupunkimaisen kunnan hieman useammin kuin koko väestössä keskimäärin, suhde kuitenkin pitää melko hyvin paikkansa.

Suurin osa vastaajista ilmoitti korkeimmaksi koulutustasokseen perus- tai keskiasteen. Yhteensä 72 % kaikista vastaajista ilmoitti näin. Korkeakoulututkinto oli 17 prosentilla kaikista vastaajista. Tohtorin tai lisensiaatin tutkinto oli 3 prosentilla ja koulutusasteensa jätti ilmoittamatta 2 % vastaajista. Tavallisin sosioekonominen asema kaikkien vastaajien joukossa oli eläkeläinen. Myös nuoremmassa ikäryhmässä tavallisin (23 % vastanneista) sosioekonominen asema oli eläkeläinen. 20 % nuoremman ikäryhmän vastaajista ilmoitti sosioekonomiseksi asemakseen ylemmän toimihenkilön ja 19 % työntekijän. Vanhemmasta ikäryhmästä 94 % ilmoitti sosioekonomiseksi asemakseen eläkeläisen.

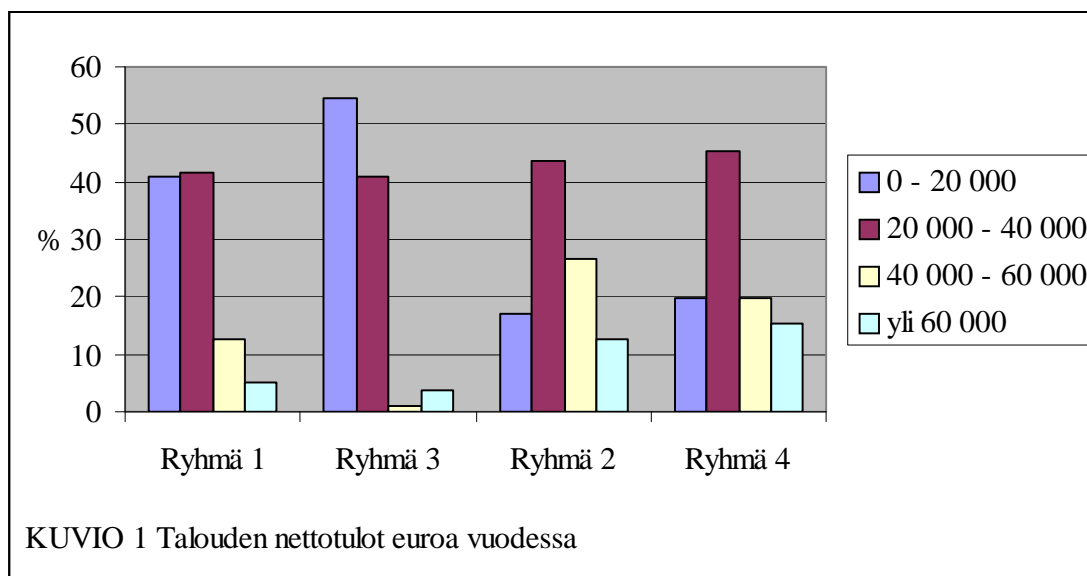
Asumismuodoista yleisin (50 % kaikista vastaajista) oli vastaajien joukossa omakoti- tai paritalo. Seuraavaksi yleisin oli kerrostalo 34 % osuudella. Vanhemmissa ikäryhmissä kerrostalossa asuminen oli jonkin verran tavallisempaa kuin nuoremmassa, jossa taas omakotitalossa asuminen oli ta-

---

<sup>191</sup> Tilastokeskus: Asuntokunnat alueittain 2005

<[http://statfin.stat.fi/statweb/start.asp?LA=fi&DM=SLFI&lp=catalog&clg=asuntokunnat\\_ja\\_asuinolot](http://statfin.stat.fi/statweb/start.asp?LA=fi&DM=SLFI&lp=catalog&clg=asuntokunnat_ja_asuinolot)>.

vallisempaa kuin vanhemmissa ikäryhmissä. 40 % vanhempien ikäryhmien vastaajista asui kerrostalossa, kun nuoremmilla vastaava luku oli 26 %. Vanhemmista omakoti- tai paritalossa asui 42 % ja nuoremmista 57 %. Perheasemaksi mainittiin yleisimmin avo- tai avioliitossa tai rekisteröidyssä parisuhteessa eläminen siten, että lapsia mainittiin olevan. Toiseksi yleisin vaihtoehto oli yksinasuminen. Kaikista vastaajista 41 % ilmoitti, että hänen taloutensa nettotulot olivat 20 000–40 000 euroa. Ryhmien välillä oli ikään liittyviä eroja tuloissa, ikääntyneemmät kuuluivat enimmäkseen kahteen alimpaan tuloluokkaan ja nuoremmat ikäryhmät kuuluivat useimmiten nettotuloluokkaan 20 000–40 000 euroa. Kuviossa yksi on nähtävissä myös ryhmän 3 ero ryhmään 1. Ryhmässä 3 oli todennäköisempää kuin ryhmässä 1 kuulua alimpaan tuloluokkaan ja ryhmän 1 jäseniä kuului myös tuloluokkaan 40 000–60 000 euroa vuodessa, kun ryhmän 3 jäseniä ei ollut tässä luokassa kuin yksi henkilö.

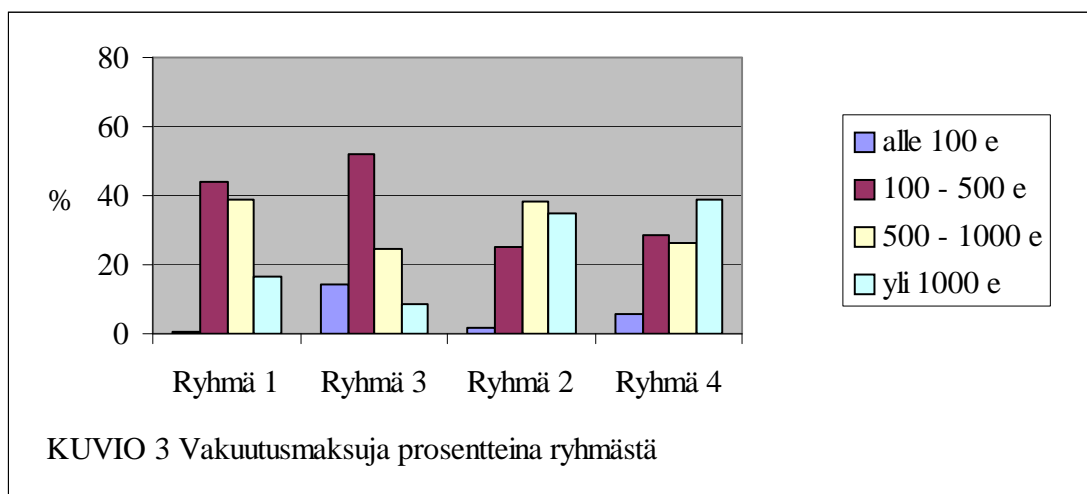
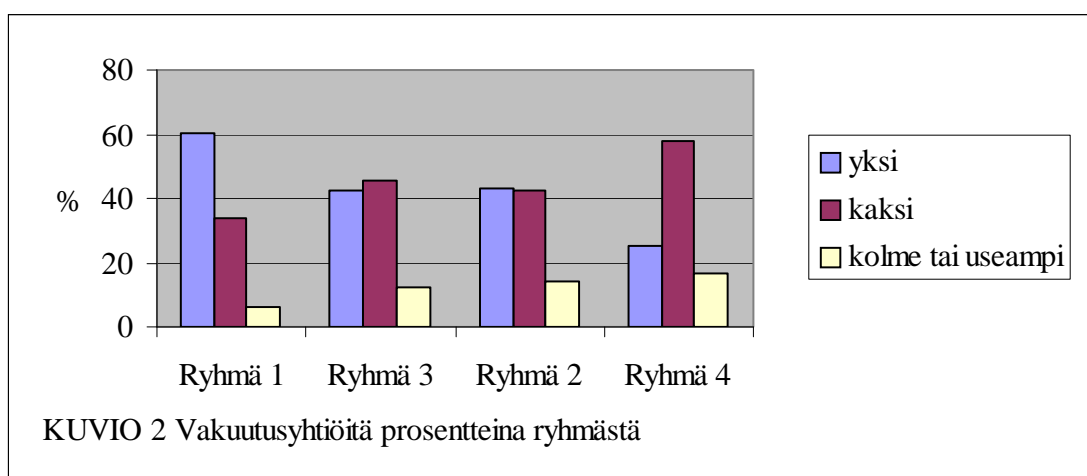


## 5.4 Tutkimuksen tulokset

### 5.4.1 Vastaajien vakuutusturva nyt ja viiden vuoden kuluttua

Kyselylomakkeen B-osiossa vastaajilta tiedusteltiin sitä, millainen vakuutusturva taloudessa on tällä hetkellä ja miten ja miksi vastaajat arvelevat tekevänsä muutoksia vakuutusturvaansa. Vakuutusturvan laajuutta tiedusteltiin tässä eri vakuutuslajien avulla, eli niin, kuinka monta erilaista vakuutus tuotetta taloudessa oli. Vakuutusturvan laajuutta tiedusteltiin myös vakuutusmaksujen määrän sekä talouden käyttämien vakuutusyhtiöiden määrän avulla.

Ryhmässä yksi 59 vastaajaa (43 %) maksoi vakuutusmaksuja 100–500 euroa vuodessa ja 52 vastaajaa (38 %) 500–1000 euroa. Yli 1000 euroa maksoi 22 vastaajaa (16 %). Vakuutuksia oli ryhmässä yksi 82 vastaajalla (60 %) yhdessä yhtiössä ja 46 vastaajalla (34 %) kahdessa yhtiössä. Ryhmässä kaksi 51 vastaajaa (38 %) maksoi 500–1000 euroa vakuutusmaksuja vuodessa ja 47 vastaajaa (35 %) yli 1000 euroa vuodessa. 34 vastaajaa (25 %) maksoi 100–500 euroa vuodessa. Ryhmässä kaksi oli 58 vastaajalla vakuutuksia yhdessä yhtiössä ja 57 vastaajalla kahdessa yhtiössä. Kuviossa kaksi nähdään ryhmittäin vakuutusyhtiöiden määrän yleisyys ryhmissä ja kuviossa kolme vakuutusmaksujen suuruuden yleisyys.



Ryhmässä kolme vakuutusmaksuja maksoi suurin osa vastaajista (61 henkilöä, 51 %) 100–500 euroa vuodessa. 29 vastaajaa (24 %) maksoi vakuutusmaksuja 500–1000 euroa vuodessa ja 17 vastaajaa (14 %) alle 100 euroa vuodessa. Vakuutusyhtiöitä tämän ryhmän henkilöillä oli keskimäärin enemmän; 53 vastaajaa (45 %) ilmoitti, että hänellä oli vakuutuksia kahdessa yhtiössä. 49 vastaajal-

la (41 %) oli vakuutuksia yhdessä yhtiössä ja 14 vastaajalla (12 %) kolmessa tai useammassa yhtiössä.

Ryhmässä neljä vakuutusmaksuja oli eniten yli 1000 euron luokassa, 46 vastaajaa (38 %). Seuraavaksi eniten oli henkilöitä maksuluokassa 100–500 euroa, 34 vastaajaa (29 %). 500–1000 euroa vuodessa maksoi vakuutusmaksuja 31 vastaajaa (26 %). Tässäkin ryhmässä vastaajalla oli vakuutuksia todennäköisimmin kahdessa yhtiössä, 69 vastaajaa (60 %) ilmoitti tilanteen olevan näin. 30 vastaajalla (25 %) oli vakuutuksia yhdessä yhtiössä. 20 vastaajalla (17 %) oli vakuutuksia kolmessa tai useammassa yhtiössä.

Yhteenvedona voidaan siis todeta, että niillä henkilöillä, jotka ovat keskittäneet vakuutuksensa Pohjolaan, on todennäköisimmin vakuutuksia vain yhdessä yhtiössä. Niillä, jotka eivät ole Pohjolan etuasiakkaita, on todennäköisimmin vakuutuksia kahdessa yhtiössä. Maksettujen vakuutusmaksujen määrä taas on sidoksissa henkilön ikään; kahden nuoremman ikäryhmän henkilöt yhteensä maksoivat vakuutusmaksuja todennäköisimmin yli 1000 euroa (93 vastaajaa, 61 %), kun taas kahden vanhemman ikäryhmän henkilöt yhteensä maksoivat todennäköisimmin (120 vastaajaa, 47 %) 100–500 euroa vuodessa vakuutusmaksuja.

Vakuutusturvan laajuus suhteessa tähän päivään arvioitiin yleensä yleisesti vähenemään päin. "Vakuutusturva nyt" -kohtaan vastanneista noin kolmannes jätti kokonaan vastaamatta kohtaan "vakuutusturva viiden vuoden kuluttua". Vähiten vastauksia antoivat sekä "vakuutusturva nyt" että "vakuutusturva viiden vuoden kuluttua" -kohtiin vastauksia ryhmän 3 edustajat. Heillä oli myös määrällisesti vähiten eri vakuutuslajeja. Ryhmien 1 ja 2 sekä 3 ja 4 eli etuasiakkaiden ja perusasiakkaiden välillä on tässä havaittavissa selkeä ero. Ryhmien 1 ja 2 vastauksista käy ilmi, että heillä on useampia vakuutuslajeja talouksissaan kuin ryhmien 3 ja 4 edustajilla. Samoin he myös arvelevat, että viiden vuoden kuluttua heillä tulee olemaan enemmän vakuutuksia kuin ryhmillä 3 ja 4.

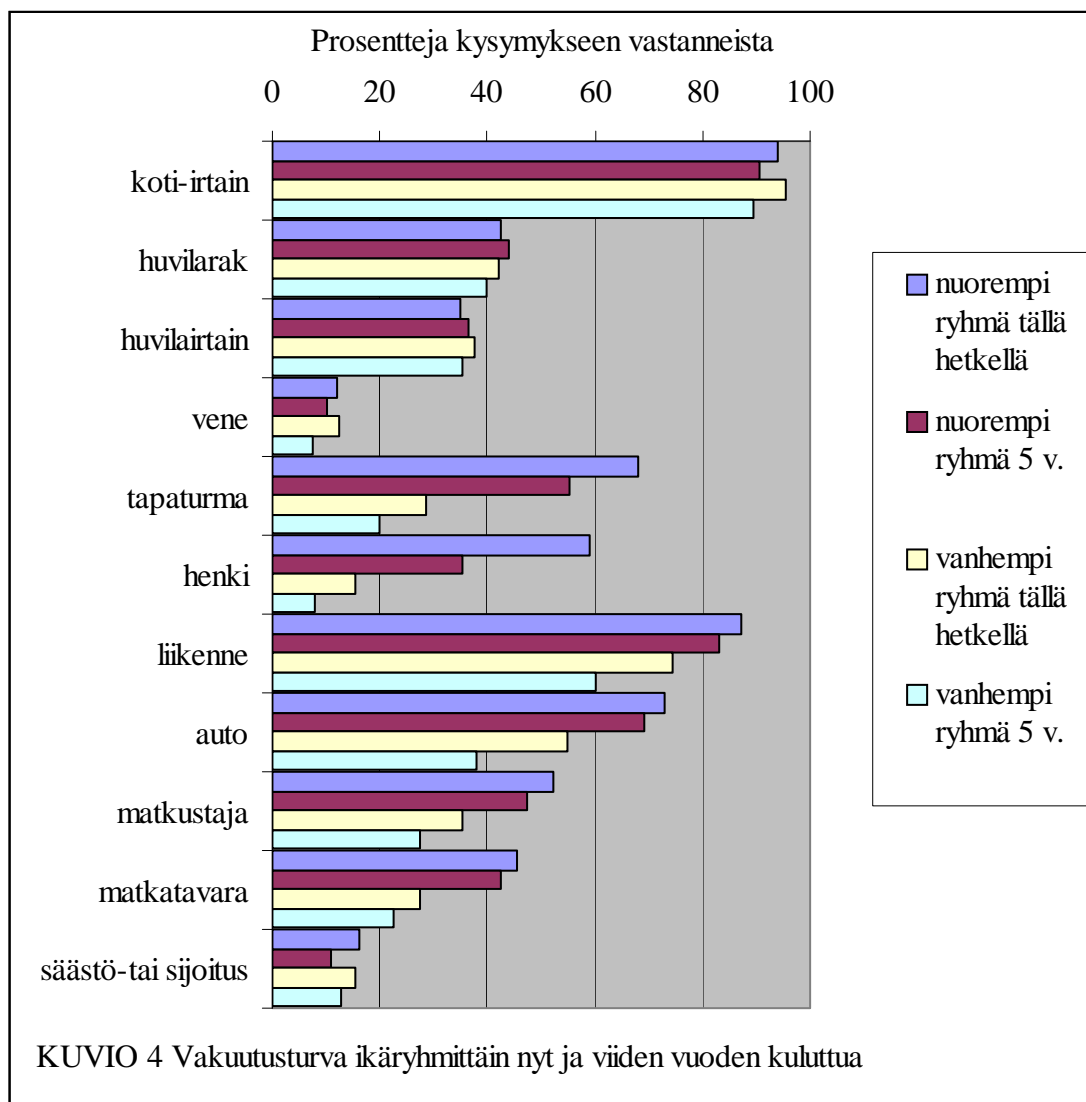
Niistä vastaajista, jotka olivat ilmoittaneet myös nykyisen vakuutusturvansa, aikoi 91 % sisällyttää vakuutusturvaansa viiden vuoden kuluttua koti-irtaimiston vakuutuksen. Toiseksi eniten nämä vastaajat arvelivat, että heillä on viiden vuoden kuluttua liikennevakuutuksia, 71 prosentilla vastaajista. Kolmanneksi eniten nykyisen vakuutusturvansa ilmoittaneet arvelivat omistavansa asuinrakennuksen vakuutuksen. Vakuutusturvan laajuus nyt ja arveltu laajuus viiden vuoden kuluttua näkyvät kuviossa neljä.

Vakuutusturvaan tehtävien muutoksien tai muutoksien tekemättömyyden syytä kysyttäessä yli puolet syitä ilmoittaneista kertoi nykyisen turvan olevan sopiva. Näin oli hieman useammin nuoremassa ikäryhmässä (60 % vastanneista) kuin vanhemmassa ikäryhmässä (52 % vastanneista). Vanhemmassa ikäryhmässä oli luonnollisesti nuorempaa ikäryhmää yleisempää vähentää vakuutusturvaa iän aiheuttamien rajoitusten vuoksi. Kuten vastaaja 1136 toteaa, "Ei yli 70-vuotias edes saa kuin nuo vakuutukset, jotka meillä jo on.". Muita vastaajien yleisesti ilmoittamia syitä vakuutusturvan vähentämiselle olivat vakuutustarpeen päättyminen tai vakuutusehtoihin tai -maksuihin liittyvät syyt. Näitä syitä vakuutusturvan vähentämiselle ilmoitti kumpaakin noin 10 prosenttia vastaajista. Vakuutustarpeen päättymistä vastauksissa selitettiin muun muassa asunnon vaihtamisella, kuten vastaaja 2019: "Omakotitalo muuttuu rivitaloksi (osake)". Vakuutusmaksuihin tai vakuutusehtoihin liittyvät syyt kuvastivat vastaajien kielteistä suhtautumista vakuutusyhtiöihin. Vastaaja 1089 ilmoittaa vähentävänsä vakuutusturvaa, koska "Vakuutuksen nousevat (maksut) mielivaltaisesti". Sekä vakuutusmaksuihin että vakuutusehtoihin on tyytymätön esimerkiksi vastaaja 2065: "Vakuutusmaksut turhan isoja. Korvausten saaminen 'huuhaata' ainakin irtaimiston osalta vuosivähennysten takia arvotonta roinaa!". Muita syitä vakuutusturvan muutoksille olivat esimerkiksi vakuutusten kilpailuttaminen tai asuinpaikkakunnan muutos.

Nuoremmassa ikäryhmässä kymmenen vastaajaa arveli vakuutusturvan tarpeen lisääntyvän tulevina vuosina. Vanhemmassa ikäryhmässä vain kaksi vastaajaa arveli samoin. Syiksi vakuutusturvan lisäämiseen ilmoitettiin esimerkiksi matkustelu, "-- Matka-matkustajavakuutuksia otamme tarpeen mukaan" (vastaaja 2080, tai omaisuuden lisääntyminen "mökki hankinnassa" (vastaaja 2005).

Muutamissa vakuutuslajeissa nuorempi ikäryhmä arvioi vakuutusturvansa pienemmäksi kuin mitä vakuutusturva todellisuudessa vanhemmassa ikäryhmässä on. Näin on koti-irtaimiston vakuutuksen sekä huvilairtaimiston ja venevakuutuksen kohdalla. Säästö- ja sijoitusvakuutukset ovat lähes yhtä suosittuja kummassakin ikäryhmässä, vaikka niitä arvioidaan kummassakin ikäryhmässä olevan viiden vuoden kuluttua vähemmän. Koti-irtaimiston vakuutus on perusvakuutus, joka säilyttää suosionsa myös vanhemmassa ikäryhmässä. Myös asuinrakennuksen vakuutus säilyy suurimmalla osalla vastaajista. Erot nuoremman ja vanhemman ikäryhmän välillä koskien vakuutusturvaa nyt ja viiden vuoden kuluttua näkyvät kuviosta neljä.



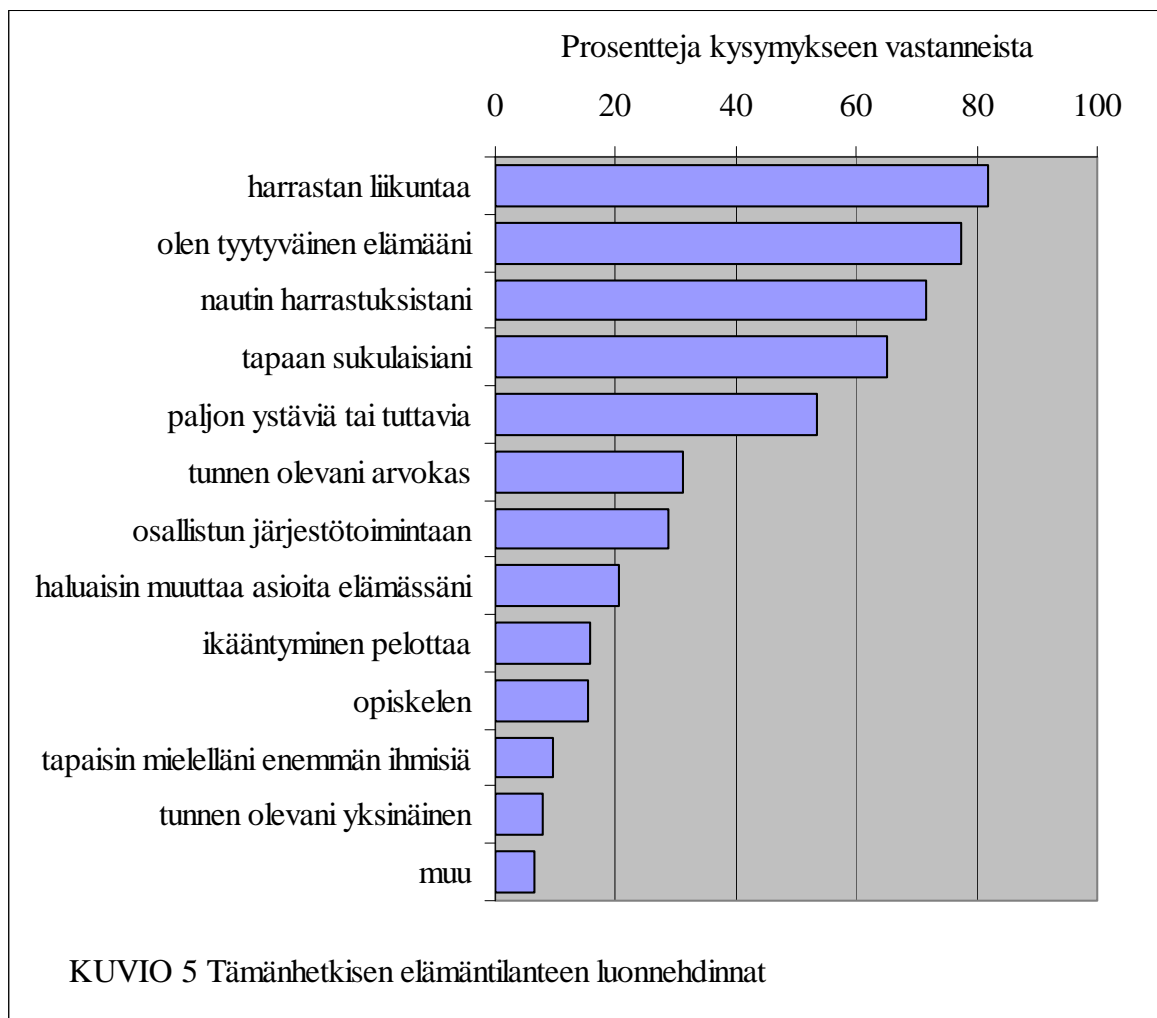


#### 5.4.2 Elämäntilanteen arviointi

Kyselyssä kartoitettiin myös ikääntyvien elämäntilannetta. Kysymykset 18–21 käsittelivät vastaajien elinympäristön turvallisuutta ja vastaajien omaa käsitystä terveydentilastaan, toimintakyvystään, mielialastaan ja taloudellisesta tilanteesta. Suurin osa vastauksista kertoi yleisesti positiivisesta asenteesta elämään.

Kysymyksen 21, "Mitkä seuraavista luonnehdinnoista kuvaavat tämänhetkistä elämäntilannettanne?", vastaukset ovat pääosin positiivisia. Yli 80 % vastanneista kertoi harrastavansa liikuntaa yksin tai ryhmässä ja 77 % mainitsi olevansa tyytyväinen elämäänsä. Tämä ei juuri vaihtelee eri vastaajaryhmien välissä. Sukulaisiaan tapaavat vanhemmat ikäryhmät (n. 70 %) useammin kuin nuoremmat

(n. 60 %). Ryhmän 1 jäsenillä oli hieman useammin paljon ystäviä tai tuttavvia. Nuoremmat ikäluokat ovat jonkin verran aktiivisempia opiskelemaan tai osallistumaan kursseille. Kuviossa viisi on esitettyinä kaikkien vastanneiden keskimääräiset vastaukset.



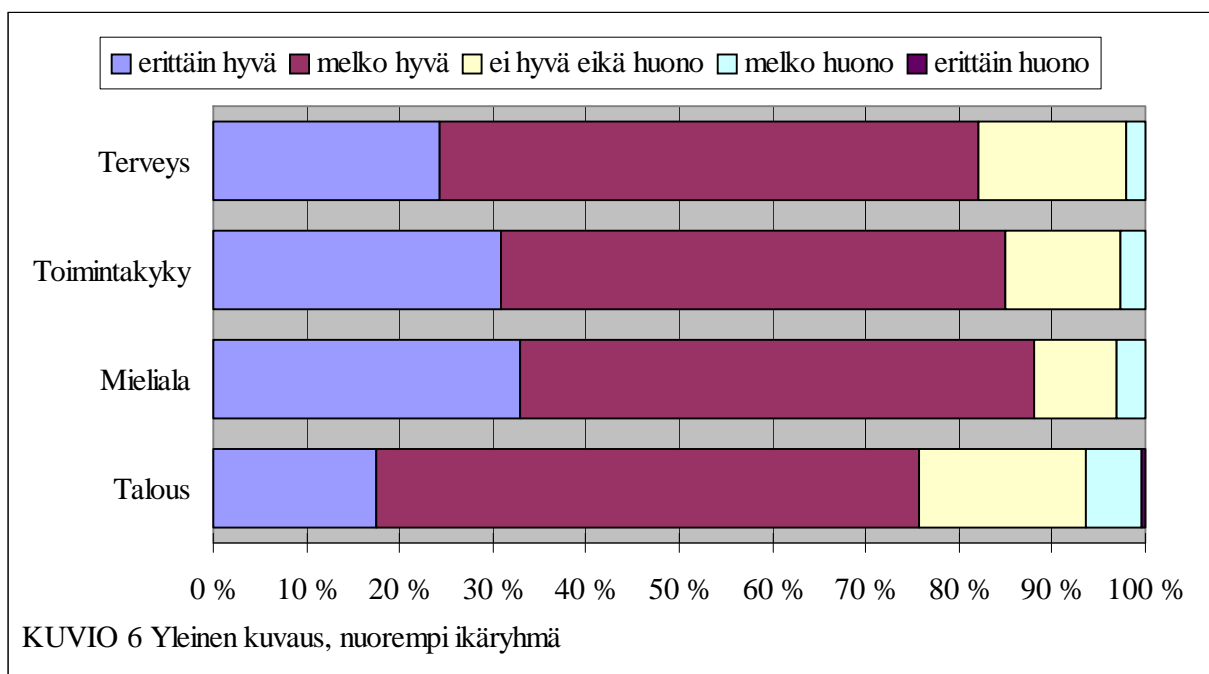
Sekä vanhemmassa että nuoremmassa ikäryhmässä vastaajat tunsivat asuinympäristönsä turvalliseksi. Yli 70 % vastaajista oli sitä mieltä, että heidän asuinhuoneistonsa tai -talonsa oli hyvin turvallinen. Lähes kaikki muut kokivat asuinhuoneistonsa tai -talonsa melko turvalliseksi. Samoin yli 60 % vastaajista koki kaupunginosan tai kylän, jossa he asuivat. Vajaa 50 % vastaajista koki kotikuntansa tai kotikaupunkinsa erittäin turvalliseksi ja hieman harvempi melko turvalliseksi. Muutamien yksittäisten vastaajien mielestä heidän kotikuntansa tai -kaupunkinsa oli melko turvaton.

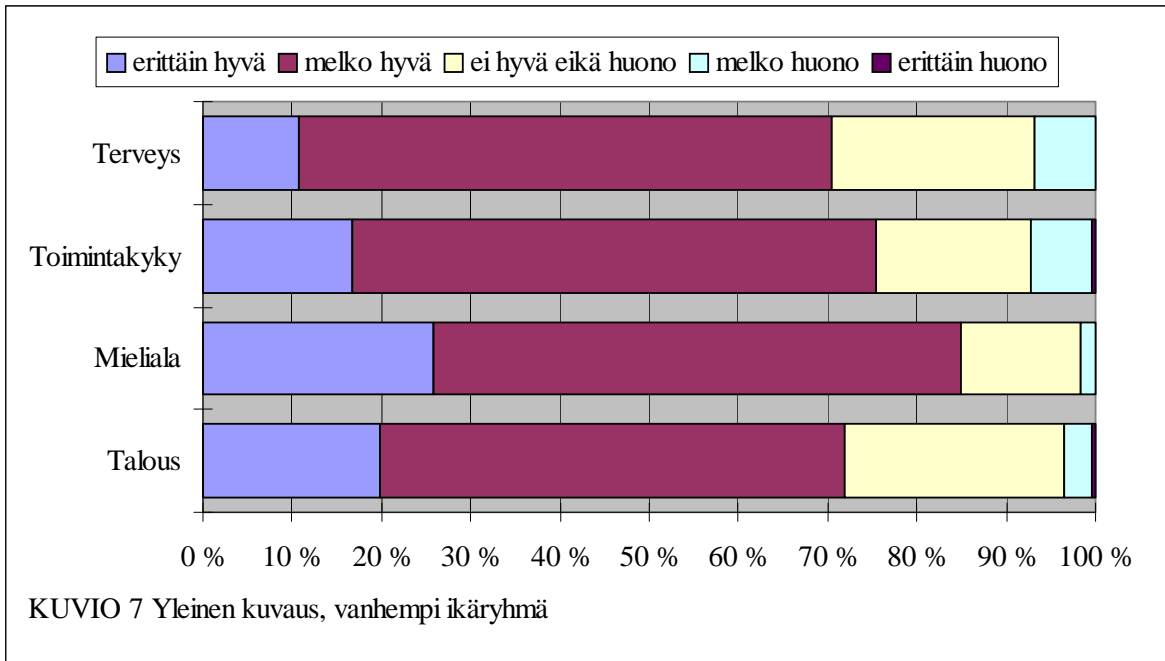
Kotitalouksien turvavälineistön yleisin laite oli palovaroitin, joka vanhemmassa ikäryhmässä 99 prosentilla vastanneista ja nuoremmassa ikäryhmässä 97 prosentilla.

Seuraavaksi yleisimpiä olivat

sammutuspeite ja vanhemmassa ikäryhmässä turvalukko ja nuoremmissa ikäluokassa jauhesammu-  
tin. Kaikkiaan vanhemmalla ikäryhmällä oli hieman enemmän turvalaitteita kodeissaan.

Kysyttäessä yleistä terveydentilaa, fyysistä toimintakykyä, yleistä mielialaa ja taloudellista tilan-  
ta vanhemmassa ikäryhmässä yleinen terveydentila arvioitiin erittäin hyväksi tai melko hyväksi 70  
prosentissa vastauksista. Nuoremmissa ikäryhmässä vastaava luku oli 82 %. Taloudellisen tilan-  
teensa nuoremmissa ikäryhmästä arvioi erittäin hyväksi tai melko hyväksi 76 % ja vanhemmasta  
ikäryhmästä 72 %. Ei hyväksi eikä huonoksi arvioi tilanteensa yleisesti enemmän vanhempi ikä-  
ryhmä. Kuviot kuusi ja seitsemän kertovat mielipiteiden jakaumat.





### 5.4.3 Ikääntyminen ja toimintakyvyn muutokset

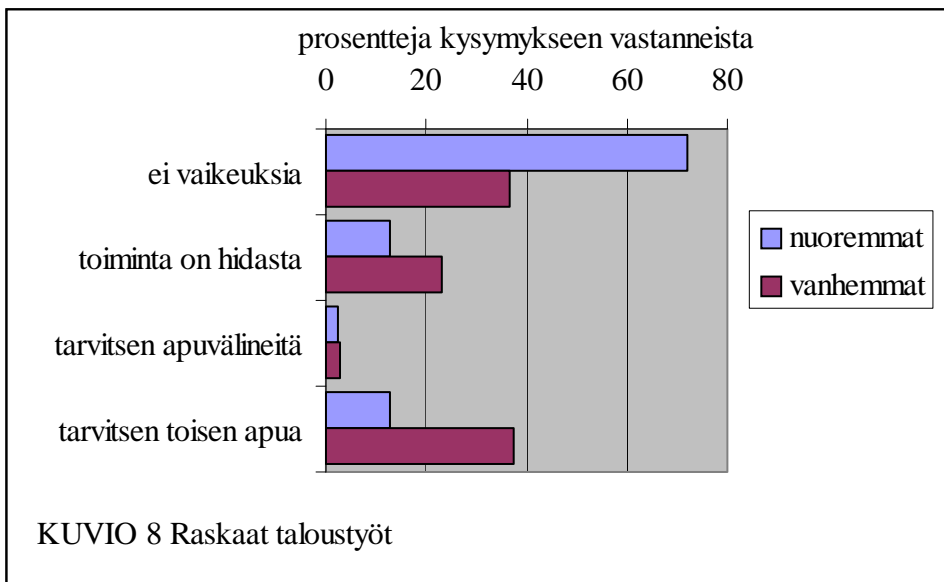
Kyselylomakkeen kysymykset 14.–17. koskivat ikääntymiseen varautumista ja ikääntymisen aiheuttamia muutoksia toimintakyvyssä. Kysyttäessä taloudellista varautumista vanhuuteen, 56 % vastanneista ilmoittaa, että ei ole varautunut taloudellisesti ikääntymiseen. Syyksi tähän ilmoitetaan yleisimmin, että lakisääteinen tai ansioihin perustuva eläke riittävät tai että ei ole ollut varaa. 44 % vastanneista, jotka ilmoittavat varautuneensa ikääntymiseen taloudellisesti, ilmoittavat varautumismuodoiksi yleisimmin säästöt ja vapaaehtoisesta eläkevakuutuksesta. Yhteensä 165 vastaajaa ilmoitti, että heillä on tai on ollut säästö- tai sijoitusvakuutuksia. Näistä noin kaksi kolmesta piti säästö- tai sijoitusvakuutusta hyvänä sijoituksena ja yksi kolmesta huonona. 310 vastaajasta, joilla ei ole tai ei ole ollut säästö- tai sijoitusvakuutusta, suurin osa ilmoittaa, että ei ole koskaan harkinnutkaan säästö- tai sijoitusvakuutuksen ottamista.

Nuoremmasta ikäryhmästä yhteensä 63 vastaajaa (24,9 %) on ilmoittanut, että kokee joitain päivittäisistä toiminnoista hankalina. 5 vuoden kuluttua arvelee 101 vastaajaa (39,9 %) kokevansa joitain päivittäisiä toimintoja hankalina. Vanhemmassa ikäryhmässä tällä hetkellä hankalana kokee päivittäisiä toimintoja 125 vastaajaa (48,8 %) ja 5 vuoden kuluttua arvelee 173 vastaajaa (67,6 %) kokevansa hankalana joitain päivittäisiä toimintoja.

Siihen, millaisia vaikeuksia vastaajilla on päivittäisissä toiminnoissa, tuli nuoremmalta ikäryhmältä pääosin "ei vaikeuksia" -vastauksia. Ainoastaan kohta "raskaat taloustyöt" toi vastauksia nuoremmaltakin ikäryhmältä. Yhteensä 225 vastaajaa nuoremmasta ja 185 vastaajaa vanhemmasta ikäryhmästä vastasi tähän kysymykseen.

Nuoremman ikäryhmän muista vastauksista "toiminta on hidasta" -kohtaan vastauksia tuli kussakin kohdassa 4–12 henkilöltä. Eniten toiminta on hidasta -vastauksia tuli kohtiin "julkisten kulkuneuvojen käyttäminen" ja "asiointi pankissa, postissa ym. virastoissa". "Tarvitsen apuvälineitä" ja "tarvitsen toisen apua" -vastaukset olivat nuoremmassa ikäryhmässä vain satunnaisia. Muita toimintoja, joissa nuoremman ikäryhmän henkilöt kokivat vaikeuksia, olivat "muisti on huonontunut" (toiminta on hidasta, vastaaja 2089) ja "tietokoneen käyttö ei inspiroi" (tarvitsen toisen apua, vastaaja 4024).

Sen sijaan vanhemmasta ikäryhmästä tuli enemmän vastauksia, joista kävi ilmi toiminnan vaikeutumisen. Kohta "raskaat taloustyöt" oli tässäkin ryhmässä se, jossa koettiin eniten vaikeuksia. Tähän kysymykseen vastasi 185 henkilöä (72 % vastanneista) ja heistä 68 ilmoitti, että ei koe vaikeuksia raskaista taloustöistä selviämisessä. 69 vastaajaa (37 %) ilmoitti, että tarvitsee toisen henkilön apua selviytyäkseen raskaista taloustöistä. 43 henkilöä vastasi "toiminta on hidasta". Kuviosta kahdeksan näkyvät nuoremman ja vanhemman ikäryhmän vastaukset kohtaan "raskaat taloustyöt".



Vanhemman ikäryhmän muissa vastauksissa on samoin havaittavissa säännönmukaisesti toiminnan vaikeutumista. Vanhemmassa ikäryhmässä eniten "toiminta on hidasta" vastauksia tuli raskaiden taloustöiden jälkeen kohdissa "liikkuminen polkupyörällä" (30 vastausta), "julkisten kulkuneuvojen

käyttäminen" (18 vastausta) ja "liikkuminen ulkona asioilla käydessä" (17 vastausta). Eniten "tarvitsen toisen henkilön apua" -vastauksia raskaiden taloustöiden jälkeen tuli kohdissa "liikkuminen omalla autolla" (10 vastausta), "ruuanlaitto" (9 vastausta) ja "julkisten kulkuneuvojen käyttäminen" (7 vastausta).

Eniten muutosta toimintakyvyssä tapahtui nuoremman ja vanhemman ikäryhmän välillä liikkumiseen liittyvissä toiminnoissa. Nuoremmasta ikäryhmästä liikkumiseen liittyviä toimintoja koki hankalaksi tällä hetkellä vain muutamia henkilöitä kuitakin toimintoja. Vanhemmassa ikäryhmässä liikkuminen koettiin hankalammaksi. Liikkuminen polkupyörällä ja liikkuminen ulkona asioilla olivat hankalimpia vanhemman ikäryhmän vastaajien mielestä tällä hetkellä. Viiden vuoden kuluttua vanhempi ikäryhmä arvioi hankalimmiksi toiminnoiksi liikkumisen omalla autolla tai polkupyörällä sekä liikkumisen ulkona asioilla. Sen sijaan nuorempi ikäryhmä ei arvellut vielä viiden vuoden kuluttua kokevansa liikkumista hankalaksi. Vastauksia nuoremmalta ikäryhmältä tuli viiden vuoden kuluttua liikkumiseen liittyviin kysymyksiin viidestä kymmeneen kuhunkin, kun vanhemmasta ikäryhmästä vastauksia tuli 30–50 kuhunkin. Julkisten kulkuneuvon käyttämistä koskevaan kysymykseen vastasivat vanhemman ja nuoremman ikäryhmän henkilöt lukumääräisesti lähes yhtä paljon. Nuoremman ikäryhmän edustajalta tuli vastauksia siis jonkin verran enemmän suhteessa vastaajien määrään.

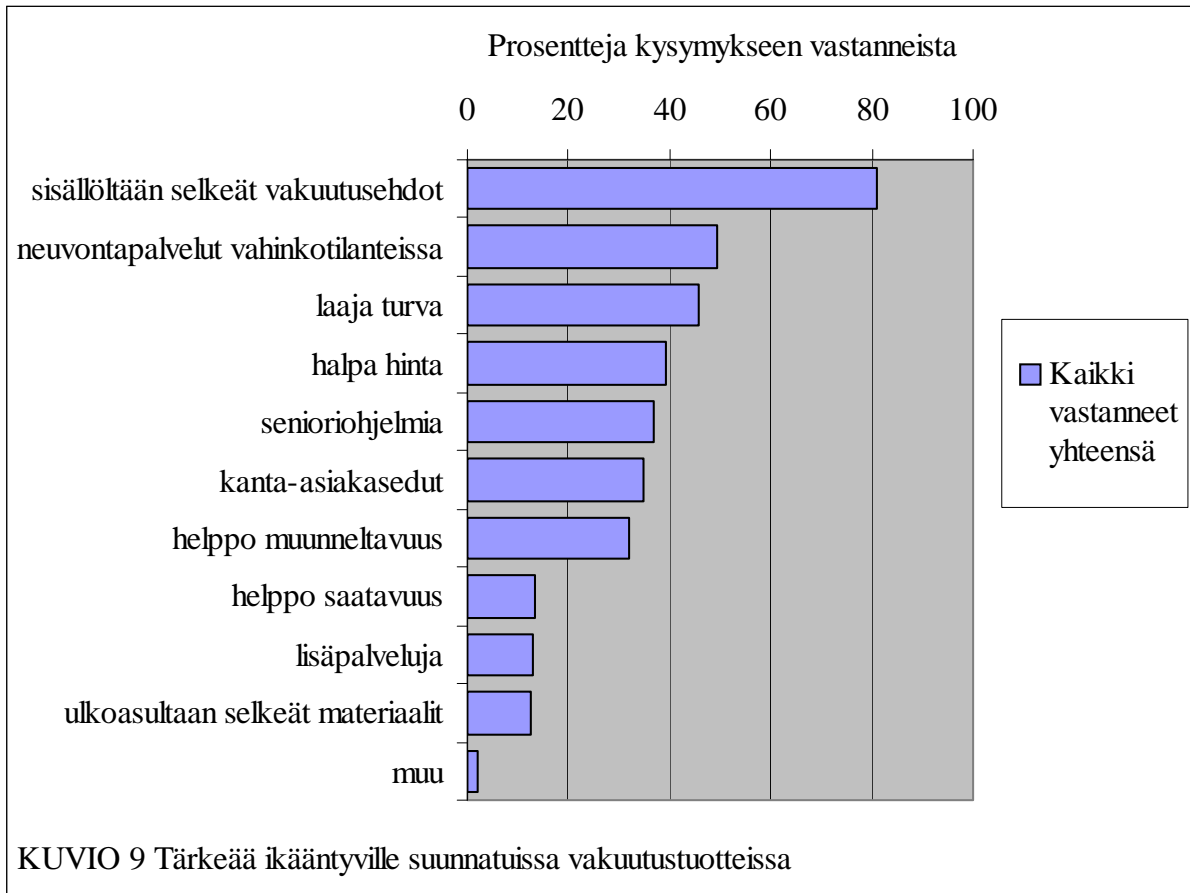
Kuitenkin suurin osa vastaajista arvioi oman toimintakykynsä melko hyväksi, koska nuorempien ikäryhmässä 95 % vastauksista oli kohdassa "ei vaikeuksia" ja vanhempien ikäryhmässä vastauksia oli 86 %. Kohdassa "toiminta on hidasta" oli nuorempien ikäryhmässä 4 % vastauksista ja vanhempien 8 %. Kohdassa "tarvitsen toisen henkilön apua" oli nuorempien ikäryhmässä 1 % vastauksista ja vanhempien 5 %.

#### **5.4.4 Vastaajien kiinnostus vakuutuspalveluita kohtaan**

Lomakkeen loppuosan kysymykset käsittelivät vakuutustuotteita ja -palveluita. Ensinnä tiedusteltiin, minkälaisia seikkoja vastaajat pitivät ikääntyville suunnatuissa vakuutustuotteissa ja palveluissa. Seuraava kysymys koski vakuutusyhtiön palvelujen kehittämistä. Myös vastaajien kiinnostusta vakuutustuotteiden kautta saatavia palveluja kohtaan nyt ja viiden vuoden kuluttua kysyttiin.

Kysymykseen 22 vakuutustuotteista on vastannut 492 henkilöä, joka on 97 % vastaajista. Kysymyksen 22, "Millaisia asioita pidätte tärkeinä vakuutustuotteissa, jotka olisi suunnattu 60–80-

vuotiaille?", suosituin vastaus oli "Sisällöltään selkeät vakuutusehdot", kuten kuviosta yhdeksän näkyy. Tätä kannatti 81 % vastaajista. Kysymyksessä pyydetään valitsemaan kolme tärkeintä seikkaa, mutta koska useat vastaajat olivat valinneet enemmän, on kaikki valitut vaihtoehdot otettu mukaan. Vastaajat olivat ryhmästä riippumatta enimmäkseen yksimielisiä, mutta muutamissa kohdin on havaittavissa mielipide-eroja eri ryhmien välillä.



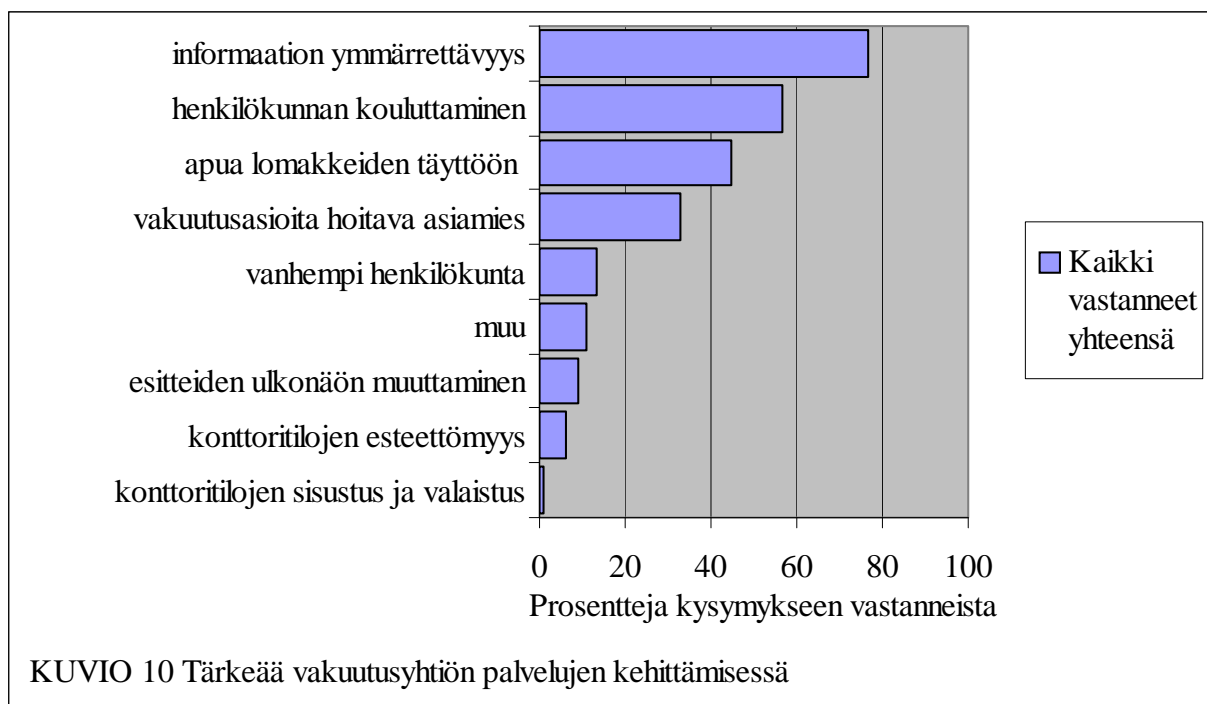
Vaihtoehto "Laaja turva" kiinnosti vähiten ryhmää 3, jossa sen valitsi tärkeimpien seikkojen joukkoon vain 31 % vastanneista. Muissa ryhmissä se oli valittu yli 50 prosentissa vastauksista. Ryhmässä kolme laajan turvan sijaan tärkeämmäksi nähtiin seniori- ja kanta-asiakasohjelmat sekä halpa hinta. Vakuutusten asiakaskohtaisen muunneltavuuden helppous kiinnosti nuorempia ikäryhmiä selvästi enemmän kuin vanhempia. Ryhmässä 2 40 % vastaajista oli valinnut tämän kohdan, samoin kuin ryhmässä 4, jossa 44 % vastaajista oli valinnut tämän. Sen sijaan ryhmässä 1 kohdan oli valinnut vain 21 % vastanneista ja ryhmässä 3 24 % vastaajista. Yleisin yhdistelmä vastauksissa oli selkeät vakuutusehdot, laaja turva ja neuvontapalvelut vahinkotilanteissa. Tämän yhdistelmän oli valinnut 31 vastaajaa (6 % kysymykseen vastanneista).

Kysymyksessä oli myös kohta "muu, mikä", johon vastauksia tuli muutamia. Ryhmästä yksi tähän kohtaan vastattiin "Luotettavuus pitkällä aikavälillä" (vastaaja 1112) ja "Vanhenemisen vaivat eivät vakuuttaen poistu" (vastaaja 1113). Ryhmässä kaksi vastattiin "Rehellisyys vak. myyjiltä. Ei vain rahastus." (vastaaja 2033) ja "Vahingottomuus pitäisi näkyä myös maksuissa" (vastaaja 2128). Samankaltainen mielipide on myös vastaajalla 3105; "bonusta ns. rauhallisille, raittiille, vain riskittömiä urheilulajeja harrastaville.". Vastaaja 4014 vastaa "kunnon korvaukset, eikä niuhotusta" ja vastaaja 4041 "suunniteltu paketti".

Kysymys 23, "Miten vakuutusyhtiön palveluja tulisi mielestänne kehittää? Valitkaa kolme tärkeintä.", innosti 441 vastaajaa (87 %) antamaan mielipiteensä. Yleisesti vastaajien mielestä oli tärkeintä saada vakuutuksia koskeva informaatio ymmärrettäväksi. 339 vastaajaa (77 % vastanneista) oli tätä mieltä. Seuraavaksi tärkein seikka vakuutusyhtiön palvelujen kehittämisessä oli henkilökunnan kouluttaminen toimimaan ikääntyneiden asiakkaiden kanssa. Tämän vaihtoehdon valitsi 249 vastaajaa, eli 56 % vastanneista. Kolmanneksi tärkein seikka yleisesti oli apu lomakkeiden täyttämiseen. 198 vastaajaa, eli 45 % vastanneista oli sitä mieltä, että vakuutusyhtiön asiakaspalvelusta tulisi saada enemmän apua erilaisten lomakkeiden ja ilmoitusten täyttämiseen. Muiden vastausvaihtoehtojen kiinnostavuus käy ilmi kuviosta kymmenen.

Yleisin yhdistelmä vastauksissa oli juuri näiden kolmen seikan yhdistelmä, eli apu lomakkeiden täytössä, informaation tekeminen helpommin ymmärrettäväksi ja henkilökunnan kouluttaminen toimimaan ikääntyneiden kanssa. Tämän yhdistelmän valitsi 71 vastaajaa (16 %). Eroja eri ryhmien välillä ei tämän kysymyksen kohdalla juuri ollut, palvelun kehittämiskohteiden tärkeysjärjestys oli kaikissa ryhmissä sama. Ryhmä 3 oli erityisen vähän kiinnostunut esitteiden ja vakuutusehtojen ulkonäön muuttamisesta; tässä ryhmässä tämä kehittämiskohde sai kannatusta vain 2 prosentilta, kun muissa ryhmissä tätä oli pitänyt tärkeänä noin 10 prosenttia vastaajista. Ryhmässä 3 oli tähän kysymykseen vastannut prosentuaalisesti vähiten vastaajista, 79 %, kun nuorempien vastaajien ryhmissä tähän kysymykseen vastasi yli 90 % vastaajista.





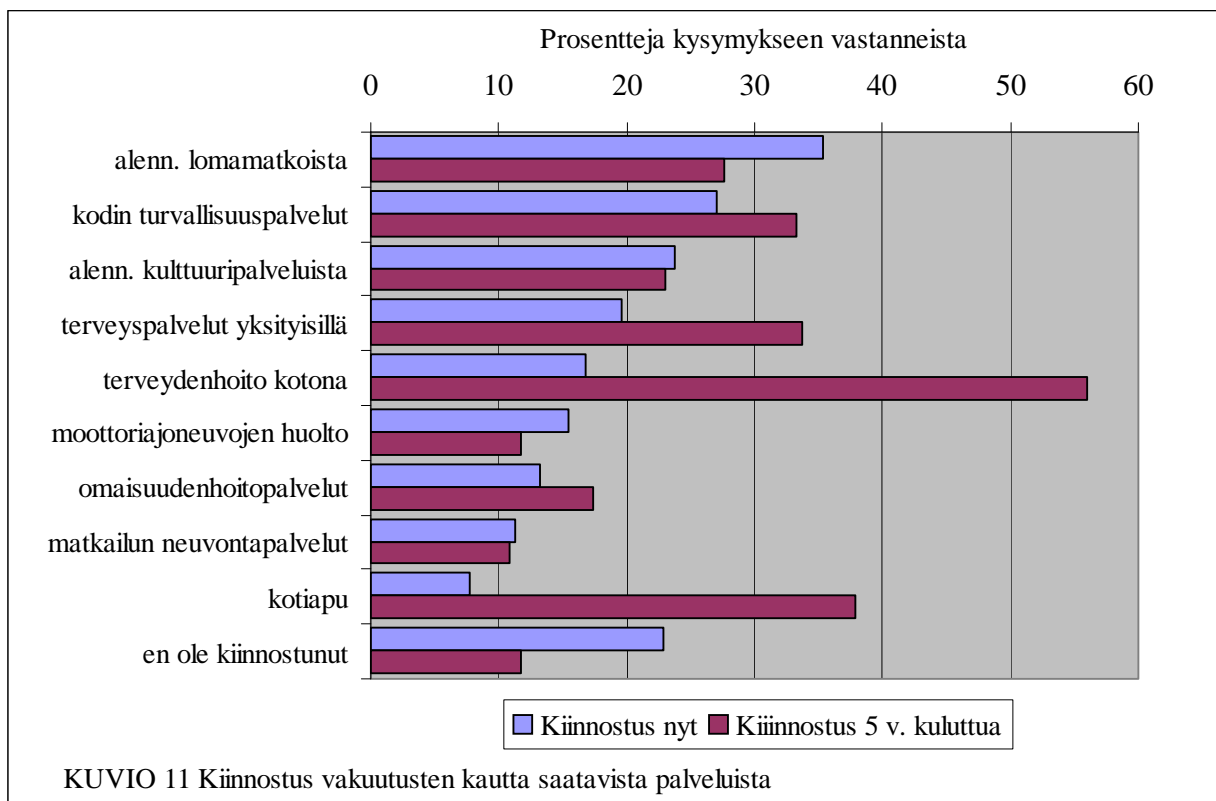
Muita kehittämiskohteita vakuutusyhtiöiden palveluissa mainitsi 11 % kysymykseen vastanneista. Tässä kysymyksessä siis "muu, mikä?" -vaihtoehtoon oli yleisemmin vastattu kuin edellisessä kysymyksessä. Vastaukset tähän kohtaan liittyivät monesti asiakaspalveluun. Vastaja 1037 haluaa "lisää palvelevaa henkilökuntaa" ja vastaaja 2008 "Ammattitaitoisempaa henkilökuntaa". Palvelun nopeutta ja vaivattomuutta arvostetaan; vastaaja 2017 kaipaava "Käsittelyyn nopeutta" ja vastaajan 1094 mielestä pitäisi saada "Yhteyden saanti helpommaksi". Vastaajan 2042 mielestä tärkeää olisi "hyvät puhelinpalvelut / kotikäynnit / tarvittaessa" ja vastaaja 2105 ilmoittaa: "puhelinpalvelu nopeammaksi, joutuu liian kauan odottamaan". Myös korvauspalveluja koskevia kehitysehdotuksia saatiin: "Vahingon sattuessa asiantuntevaa neuvontaa" (vastaaja 4056).

Vastaaja 4084 pyytää "lisää konttoreita", kuten myös vastaaja 4111, joka toteaa, että "palvelukonttorit kaukana". Vastaaja 4078 ilmoittaa, että tärkeää on "henkilökohtaisten palvelujen helppo saataavuus". Samoilla linjoilla on vastaaja 4102: "keskustelu henkilökohtaisesti, ei puhelin, netti". Tähän kysymykseen tuli myös Internetin käyttöä koskevia vastauksia, kuten esimerkiksi vastaajan 2108: "Lomakkeita 'netistä!'" ja vastaajan 2070: "kaikki tarjoomat nettiin". "Hyvä ja selkeä nettipalvelu" on tärkeä myös vastaajan 4047 mielestä.

Vakuutusasioiden selkeyttäminen korostuu myös tässä kysymyksessä, kuten vastaajan 2060 vastauksesta käy ilmi: "vakuutuskokonaisuus selkeämmäksi!". Vastaaja 4089 kaipaava myös selkeyttä:

"yksinkertainen selvitys siitä, mitä vakuutus kattaa". Myös kilpailuttaminen mietityttää: "vakuutus-ten vertailu helpommaksi, kilpailuttamista varten" (vastaaja 4006). "laskutus selkeämmäksi", pyytää vastaaja 4036. Vastaaja 4048 sanoo: "asiat kerrottava selkokielellä".

Kysymys 24 käsitteli sitä, millaisista vakuutuksien kautta saatavista palveluista vastaajat olisivat kiinnostuneita nyt ja millaisista palveluista he arvelevat olevansa kiinnostuneita viiden vuoden kuluttua. Kohtaan "kiinnostus nyt" vastasi 311 vastaajaa (61 %) ja kohtaan "kiinnostus viiden vuoden kuluttua" 427 vastaajaa (84 %). Tähän kysymykseen vastanneista 23 % ilmoitti, että ei ole nyt kiinnostunut kysymyksessä mainituista palveluista ja 12 % ilmoitti, että ei ole kiinnostunut näistä palveluista viiden vuoden kuluttua. Kaikkien vastaajien joukossa yhteensä eniten kiinnostivat nyt alennukset lomamatkojen hinnasta (35 % vastanneista) ja viiden vuoden kuluttua kotona tapahtuva terveydenhoito (56 % vastanneista). Kuviosta 11 näkyy kaikkien vastanneiden kiinnostus.



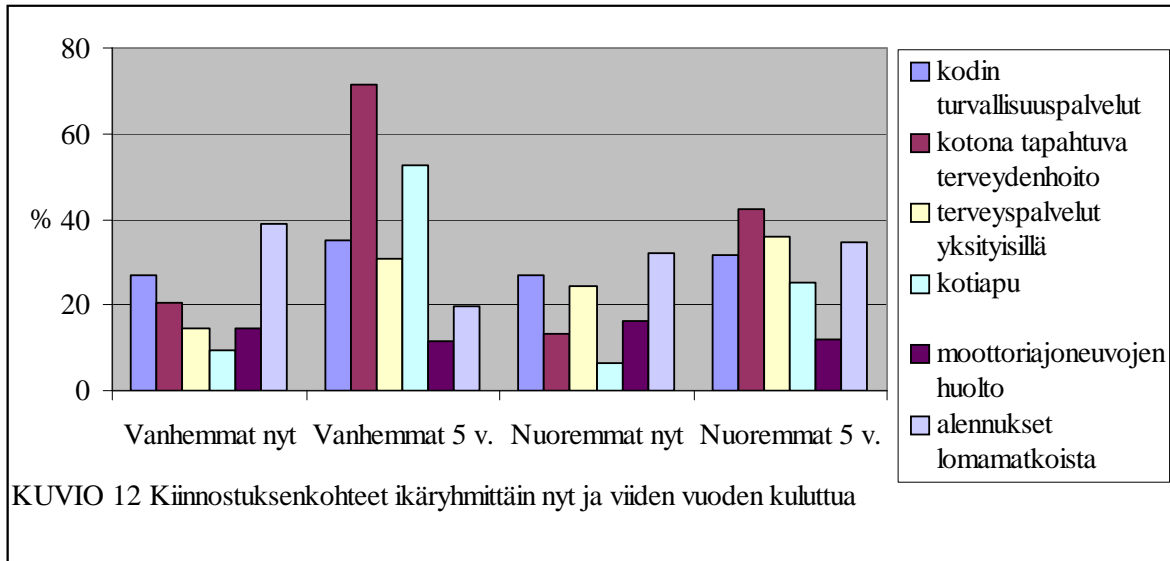
Kaikissa ryhmissä eniten kiinnostivat alennukset lomamatkojen hinnasta. Ryhmässä 1 kiinnostus oli suurinta suhteessa ryhmän kokoon, 45 % ryhmään kuuluvista oli kiinnostunut tästä. Ryhmässä 1 oli myös vähiten "en ole kiinnostunut em. palveluista" -vastauksia. Ryhmässä vastauksia kertyi "kiinnostus nyt" -kohtaan 80 henkilöltä (58 % vastanneista) ja "kiinnostus viiden vuoden kuluttua" -kohtaan 111 henkilöltä (81 % vastanneista). Ryhmän 1 vastaajat olivat toiseksi eniten kiinnostuneita

tällä hetkellä alennuksista kulttuuripalvelujen hinnoissa (29 % vastanneista) ja kolmanneksi eniten kotona tapahtuvasta terveydenhoidosta (28 % vastanneista). Viiden vuoden kuluttua ryhmän 1 selvästi kiinnostavin palvelu oli kotona tapahtuva terveydenhoito, josta oli kiinnostunut 71 % vastaajista. Toiseksi eniten kiinnosti kotiapu päivittäisiin askareisiin (58 % vastaajista) ja kolmanneksi eniten terveystalot yksityisillä palveluntarjoajilla (36 % vastaajista). Kotona tapahtuva terveydenhoito oli kaikissa ryhmissä kiinnostavin palvelu viiden vuoden kuluttua.

Ryhmän kolme kiinnostus tällä hetkellä oli ryhmän yksi kaltaista, mutta vähäisempää. Vanhemman ikäryhmän perusasiakkaiden kiinnostus oli viiden vuoden kuluttua samoissa asioissa kuin ryhmän yksi, kotona tapahtuva terveydenhoito kiinnosti eniten ja kotiapu toiseksi eniten. Kolmanneksi eniten ryhmä 3 oli kiinnostunut kodin turvallisuuspalveluista.

Nuoremmassa ikäryhmässä eniten kiinnostivat tällä hetkellä alennukset lomamatkojen hinnasta ja kodin turvallisuuspalvelut. Viiden vuoden kuluttua nuorempi ikäryhmä arveli edelleen kiinnostavan alennusten lomamatkojen hinnasta sekä kotona tapahtuvan terveydenhuollon. Kiinnostus kotona tapahtuvaan terveydenhuoltoon oli kuitenkin huomattavasti vähäisempää kuin vanhemmassa ikäryhmässä. Nuoremman ikäryhmän sisällä etuasiakkaiden ja perusasiakkaiden välillä ei ollut suuria eroja kiinnostuksen kohteissa tällä hetkellä. Etuasiakkaat olivat vastanneet kysymykseen jonkin verran aktiivisemmin kuin perusasiakkaat. Kiinnostuksessa viiden vuoden kuluttua etuasiakkaiden ja perusasiakkaiden välillä eroa ilmeni etuasiakkaiden suurempana kiinnostuksena kodin turvallisuuspalveluita ja matkailuun liittyviä palveluita kohtaan. Perusasiakkaat arvelivat olevansa viiden vuoden päästä olevansa kiinnostuneempia terveydenhuoltoon liittyvistä palveluista. Myös kiinnostukseen viiden vuoden kuluttua etuasiakkaat vastasivat aktiivisemmin kuin perusasiakkaat.

Kodin turvallisuuspalvelut kiinnostivat tasaisesti noin 30 prosenttia sekä vanhemmasta että nuoremmasta ikäryhmästä sekä tällä hetkellä että viiden vuoden kuluttua. Myös omaisuudenhoidopalvelut kiinnostivat vanhempaa ja nuorempaa ikäryhmää tasaisesti viiden vuoden kuluttua hieman enemmän kuin nyt. Matkailun neuvontapalvelut kiinnostivat enemmän nuorempaa ikäryhmää (noin 7%) kuin vanhempaa ikäryhmää (noin 15%). Alennukset lomamatkoista kiinnostivat kaikissa ryhmissä noin kolmasosaa vastanneista sekä nyt että viiden vuoden kuluttua. Kuviossa 12 näkyvät erot joidenkin kiinnostuksen kohteiden osalta vanhemman ja nuoremman ikäryhmän välillä nyt ja viiden vuoden kuluttua. Muita kiinnostavia palveluita vastaajat eivät juuri ilmoittaneet.



Kyselyn lopuksi tiedusteltiin vastaamisen vaikeutta ja pyydettiin kommentteja liittyen kyselyn aihealueisiin. 93 % kaikista vastaajista piti kyselyyn vastaamista helppona tai sopivana. Kommentteja viimeiseen avoimeen kysymykseen antoi yhteensä 117 vastaajaa. Vastaukset luokiteltiin liittyväksi vakuutusehtoihin, vakuutusmaksuihin, vakuutuksiin yleensä, vahinkoihin tai korvauksiin, palveluun tai kyselyyn itseensä. Suurin osa tähän kysymykseen annetuista vastauksista, 38 %, liittyi vakuutuksiin yleisesti. Toiseksi eniten annettiin kyselyyn liittyvää palautetta ja kolmanneksi eniten kommentoitiin vakuutusehtoihin liittyviä asioita. Vastauksista suurin osa oli kehitysehdotuksia ja ilmaisivat seikkoja, joita vastaajat halusivat vakuutusyhtiön palveluissa parantaa. Aihealueet olivat samoja kuin kysymyksessä 23, eli vakuutuksiin kaivattiin selkeyttä ja yksiselitteisyyttä. Vastaaja 2007 haluaa "mahdollisimman kattavia ja asiakkaan parasta katsovia vakuutusehtoja". Vakuutusmaksuista mainitsevat vastaajat ovat, kuten vastaaja 2015, sitä mieltä että vakuutusmaksut ovat liian korkeita: "Vakuutusmaksut alas, helpotuksia eläkeläisille".

Ikääntymiseen liittyviä vastauksia joukossa on myös muutamia: "Vakuutusyhtiöillä on suuri haaste kehittää palveluja vastaamaan ikääntyvän asiakaskunnan tarpeita, koska heidän hallussa on huomattava osa Suomen kansallisvarallisuudesta." (vastaaja 2101) ja "Toivoisin että vakuutukset eivät katkeaisi tietyssä iässä" (vastaaja 3010). "Erilaisia henk.koht. vakuutuksia pitäisi vanhenevankin saada vaikka korotettuun hintaan, iän perusteella ei vakuutuksia pitäisi irtisanoa.", toteaa vastaaja 3083. Vastaaja 2100 sanoo: "Yli 65 vuotiaiden vakuutuksia kehitettävä".

Vastausten joukossa on muutamia hyvin tunnepitoisia vastauksia: "En pidä vakuutuksista enkä vakuutusyhtiöistä minulla on vain välttämättömät vakuutukset", kertoo vastaaja 4018 ja vastaaja 2099 sanoo: "Pidän vakuutusten myymistä ns. negatiivisena myyntinä: pelottelua, uhkauksia, jossittelua. Kauppaamishetkellä se on IF, korvaushetkellä vahva PERHAPS". Muutama vastaaja ilmoittaa kuitenkin myös olevansa tyytyväinen nykyisiin vakuutusyhtiön tarjoamiin palveluihin, kuten esimerkiksi vastaaja 1073: "Olen tyytyväinen Pohjolan asiakaspalveluihin".

#### **5.4.5 Yhteenveto kyselyn tuloksista**

Kyselyn tavoitteena oli siis toisaalta selvittää ikääntyvien toimintakyvyn muutoksia sekä toisaalta kiinnostusta vakuutuspalveluihin. Postikysely lähetettiin 1200 vastaanottajalle ja vastauksia palautui 42,4 %, jota voidaan pitää hyvänä palautusprosenttina postitse tehdyille kyselyille. Kysely tehtiin neljälle ryhmälle, vuosina 1932 ja 1947 syntyneille Pohjolan etu- ja perusasiakkaille. Suurin osa vastanneista oli taloudessa se henkilö, joka huolehtii vakuutusasioista.

Ensinnä selvitettiin talouden nykyistä vakuutusturvaa ja vakuutusturvan arveltua laajuutta viiden vuoden kuluttua. Pohjolan etuasiakkaiden ja perusasiakkaiden välillä oli huomattavissa ero vakuutusturvan laajuuden kohdalla. Etuasiakkailta oli vakuutusyhtiöstä riippumatta enemmän vakuutuslajeja taloudessaan kuin perusasiakkailta. Näin tilanteen arveltiin myös jatkuvan. Vakuutusmaksuja maksoivat kaikkiin vakuutusyhtiöihin yhteensä enemmän nuoremmat ikäryhmät kuin vanhemmat ikäryhmät. Vastaajat arvelivat säilyttävänsä taloudessaan viiden vuoden päähän useimmiten perusvakuutuksia, kuten koti-irtaimiston vakuutuksen tai liikennevakuutuksen. Kumpikin ikäryhmä arveli vähentävänsä vakuutusturvaa kaikissa muissa vakuutuslajeissa paitsi nuorempi ikäryhmä huvilarakennusten ja huvilairtaimiston vakuutusten kohdalla. Hieman yli puolet vastaajista totesi, että muutoksia ei tarvitse tehdä, koska nykyinen vakuutusturva on sopiva.

Vastaajien asenne elämään oli iästä riippumatta pääasiassa positiivinen. Elinympäristö koettiin turvalliseksi. Terveystila ja toimintakyky koettiin nuoremmassa ikäryhmässä jonkin verran paremmaksi, mutta yleinen mieliala oli kummassakin ikäryhmässä hyvä. Vanhempi ikäryhmä koki taloudellisen tilanteensa jonkin verran enemmän erittäin hyväksi, mutta myös enemmän vanhemmasta ikäryhmästä tuli vastauksia kohtaan "ei hyvä eikä huono". Yli puolet vastanneista ilmoitti, että ei ole varautunut ikääntymiseen taloudellisesti. Myöskään suurimmalla osalla vastaajista ei ollut koskaan ollut säästö- tai sijoitusvakuutuksia eivätkä he olleet harkinneet sellaisen ottamista.

Toimintakyvyn muutokset eivät kyselyssä näkyneet juuri muualla kuin raskaiden taloustöiden kohdalla. Tällä hetkellä nuoremmasta ikäryhmästä noin neljäsosa koki jonkinlaisia hankaluuksia päivittäisissä toiminnoissa, kun vastaava luku vanhemmassa ikäryhmässä oli noin puolet. Muita hankaluuksia aiheuttavia toimintoja olivat nuoremmassa ikäryhmässä julkisten kulkuneuvojen käyttäminen ja asiointi virastoissa, vanhemmassa ikäryhmässä eritasoista apua kaivattiin liikkumisessa, julkisten kulkuneuvojen käyttämisessä ja ruuanlaitossa. Kaikkiaan toimintakyky arvioitiin kummassakin ikäryhmässä melko hyväksi.

Ikääntyville suunnatuissa vakuutuspalveluissa ensiarvoisen tärkeänä nähtiin selkeät vakuutusehdot. Vakuutuksia koskevan informaation saaminen ymmärrettävämmäksi oli tärkeysjärjestyksessä ensimmäisenä myös vakuutusyhtiöiden palvelujen kehittämistä koskevassa kysymyksessä. Yleisesti vastaajien mielestä tärkeää ikääntyvien vakuutustuotteissa olivat neuvontapalvelut vahinkotilanteissa ja laaja turva. Ryhmä kolme teki tähän poikkeuksen, sen mielestä laajaa turvaa tärkeämpää oli halpa hinta. Vakuutusten asiakaskohtainen muunneltavuus kiinnosti enemmän nuorempaa ikäryhmää kuin vanhempaa.

Vakuutusyhtiön palvelujen kehittämisessä oli informaation ymmärrettävyyden lisäksi tärkeää vastaajien mielestä se, että henkilökunta osaa toimia ikääntyvien asiakkaiden kanssa. Apua kaivattiin myös erilaisten lomakkeiden täyttämässä. Tässä kysymyksessä ei ollut suuria eroavaisuuksia vastauksissa eri ryhmien välillä. Sen sijaan mielenkiintoista oli se, että tähän kysymykseen tuli useita vastauksia kohtaan "muu, mikä?". Vastauksista useimmat koskivat asiakaspalvelua niin konttoreissa kuin muutenkin. Huomattavaa oli, että nuorempi ikäryhmä kaipasi toisaalta sekä henkilökohtaista palvelua että palveluja Internetiin. Internetin käyttöä koskevia vastauksia ei tullut vanhemmalta ikäryhmältä lainkaan.

Vastaajien kiinnostus vakuutuspalvelujen kautta saatavista palveluista oli tällä hetkellä suurinta koskien alennuksia lomamatkojen hinnoista. Viiden vuoden kuluttua vastaajat arvelivat eniten kiinnostavan kotona tapahtuvan terveydenhoidon. Alennukset lomamatkojen hinnoista kiinnostivat sekä nuorempaa että vanhempaa ikäryhmää. Viiden vuoden kuluttua oli ehdottomasti kiinnostavin palvelu vanhemmalle ikäryhmälle kotona tapahtuva terveydenhoito. Nuorempi ikäryhmä oli tämän ohella kiinnostunut edelleen alennuksista lomamatkojen hinnoista sekä terveyspalveluista yksityisillä palveluntarjoajilla. Kodin turvallisuuspalvelut kiinnostivat tasaisesti nyt ja viiden vuoden kuluttua noin kolmasosaa vastaajista.

## 5.5 Tutkimuksen luotettavuus ja validiteetti

Postitse tapahtuvan kyselyn etuina voidaan pitää laajan aineiston saamista tehokkaasti. Kyselyn tekemiseen liittyy kuitenkin myös heikkouksia. Aineistoa saatetaan pitää pinnallisena ja tutkimuksen tuloksia teoreettisesti vähämerkityksikkäinä. Ongelmia myös aiheuttaa vastaajien suhtautuminen kyselyyn. Ei voida tietää, onko vastaukset annettu rehellisesti ja harkiten. Myöskään se ei ole varmaa, kuka postikyselyyn vastaa. Tässä kyselyssä kyselylomakkeen mukana lähetetyssä saatekirjeessä tähdennettiin tämän vuoksi, että kyselyyn vastaisi juuri se henkilö, jolle kysely on osoitettu. Kysymyksien ja vastausvaihtoehtojen suhteen voi tulla myös väärinymmärryksiä. Kyselyn vastaajat eivät myöskään välttämättä ole kovin perehtyneitä kyselyn aiheisiin.<sup>192</sup>

Tässä kyselyssä oli huomattavissa jonkin verran sitä, että vastaaja ei ollut perehtynyt asiaan. Tämä ilmeni esimerkiksi selvästi vastaajan 1046 kommentista "En tunne olevani mikään asiantuntija vakuutusasioissa". Kuten luvussa 2.5 todettiin, kuluttajat saattavat olla vakuutusasioissa toisissa asioissa hyvin asiantuntevia ja toisissa hyvin asiaan perehtymättömiä. Kysymyksissä saattoi myös jonkin verran olla epäselvyyttä, esimerkiksi kysyttäessä sitä, mitä päivittäisistä toiminnoista vastaajat pitävät hankalina, vastaajat ovat voineet ilmoittaa kokevansa hankalana toimia, joita heidän ei ole mahdollista tehdä muista kuin heistä itsestään riippuvista syistä. Tämä on mahdollista esimerkiksi kohdan "julkisten kulkuneuvojen käyttäminen" kohdalla. Vastaaja on voinut ilmoittaa, että kokee hankalana julkisten kulkuneuvojen käyttämisen, jos hän esimerkiksi asuu kaukana bussireiteistä tai rautatieasemista.

Myöskään eroa yksityisen, henkilön itsensä itselleen hankkiman turvan ja lakisääteisen tai työn kautta tulevan turvan eroa ei ollut tarpeeksi korostettu kysyttäessä vakuutusturvan laajuutta ja taloudellista varautumista ikääntymiseen. Vastaajat saattoivat ymmärtää kysymyksen koskevan myös esimerkiksi työnantajan työntekijöille ottamaa vapaaehtoista eläkevakuutusta. Tämä saattoi luoda mielikuvaa liian suuresta joukosta niistä, joilla on vapaaehtoinen eläkevakuutus. Kyselyn tekoajan kohta keväällä vaikutti oletettavasti vastauksiin jonkin verran. Esimerkiksi liikkautta koskevia vastauksia ei juuri tullut, mikä varmasti olisi talviaikaan ollut toisin.

Kyselytutkimuksen ongelmiin kuuluva mahdollinen kato ei sen sijaan tässä tutkimuksessa heikennä kyselyn luotettavuutta. Postitse lähetettävän kyselyn vastausprosentti on yleensä parhaimmillaan

---

<sup>192</sup> Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 190.

30–40 prosenttia<sup>193</sup>, tässä tutkimuksessa vastausprosentti nousi 42,4 prosenttiin, joten tuloksien voi odottaa olevan yleistettäviä. Tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa tulee ottaa huomioon että laadullisessa tutkimuksessa tutkija suodattaa tietoa aina jonkin verran omien kokemusien lävitse. Näin on sen vuoksi että tutkimusasetelma on peräisin tutkijalta ja tutkija joutuu myös tulkitsemaan tutkimuksen tulokset. Vaikka tässä tutkimuksessa tutkimusasetelma on lähtöisin tutkimuksen tekijän omasta mielenkiinnosta asiaa kohtaan ja sikäli lisää tutkimukseen sitoutumista, on mahdollista, ettei tutkimuksen aineisto ole yksin tutkijan keräämänä ja analysoimana kattavimmalla mahdollisella tavalla analysoitu. Tutkimuksen aineiston keruu ja analysointi niin teoreettisen kuin empiirisenkin osuuden kohdalta on pyritty tekemään mahdollisimman tarkasti ja tutkimustehtävän kannalta parhaalla mahdollisella tavalla.<sup>194</sup>

## 6 PÄÄTELMÄT

Tutkimuksen ensimmäisenä tavoitteena oli selvittää, millaisia kuluttajia ikääntyvät ovat vakuutusyhtiön asiakkaina. Tutkimuksen toinen tavoite oli selvittää, millaista ikääntyville suunnattua vakuustarjontaa on markkinoilla tällä hetkellä ja millaisia arvioita on esitetty tulevaisuutta koskien. Ensimmäistä tutkimusongelmaa lähestyttiin tutkimalla sitä, miten ikääntyviä on aiemmassa tutkimuksessa kuvattu kuluttajina. Leimaavaksi nousi palvelujen tärkeys ikääntyville kuluttajille.

Henkilökohtainen palvelu on ollut aiemmin ikääntyville tärkeää, mutta tulevaisuudessa saattavat esimerkiksi Internetin kautta tarjottavat palvelut lisääntyä. Kirjallisuudessa, samoin kuin kyselyn nuoremman ikäryhmän kohdalla, ilmeni ikääntyvien kahtia jakautuva suhtautuminen Internetin käyttöön. Toiset kuluttajat haluavat enemmän henkilökohtaista palvelua, toiset haluavat saada entistä enemmän palveluita Internetistä. Sähköisten palvelujen käyttö lisääntyy varmasti tulevaisuudessa, mutta luultavasti henkilökohtainen palvelukin säilyy arvossaan ja esimerkiksi palvelukonttoreita pyritään mahdollisesti siirtämään paikkoihin, joissa ihmiset muutenkin asioivat. Aina on kuitenkin olemassa sellaisia henkilöitä, jotka haluavat asioida henkilökohtaisesti. Perusasioiden kunnossa pitäminen on vakuutuspalveluissa tärkeää. Asiakaspalvelun pitää olla helposti tavoitettavissa ja vakuutuksia koskeva informaatio kaipa ikääntyvien mielestä selventämistä. Ikääntyvät pitävät siis asioinnin helppoutta ja selkeyttä tärkeänä.

---

<sup>193</sup> Hirsjärvi & al. 2007, 191.

<sup>194</sup> Tuomi & Sarajärvi 2002, 133–138.



Ikääntyviä kuluttajia kiinnostavat vapaa-aikaan ja hyvinvointiin liittyvät tuotteet ja palvelut. Ikääntyvillä ennustetaan myös tulevaisuudessa olevan varallisuutta; todennäköisimmin tulevaisuuden ikääntyvät kuuluvat keski- ja hyvätuloisiin. Ikääntyvien arvellaan jatkavan oppimiaan kulutustottumuksia myös vanhemmalla iällä. Kotiin tuotetut palvelut kiinnostavat tulevaisuuden ikääntyneitä. Kyselyssä tuli esiin, että vakuutusten kautta saatava kotona tapahtuva terveydenhoito ja kotiapu päivittäisiin askareisiin kiinnostavat kuluttajia. Kotitaloustyöstä tehtävän verovähennyksen kehittäminen tukisi tätä kehitystä. Kiinnostus kotona tapahtuviin palveluihin oli vanhemmassa ikäryhmässä suurempaa kuin nuoremmassa ikäryhmässä.

Toiseen, vakuutuspalvelujen tarjontaa koskevaan, tutkimuskysymykseen vastauksia haettiin sekä vakuutusosalta että vakuutusalan ulkopuolelta. Ikää käytetään vakuutustoiminnassa sekä markkinoinnissa että vastuunvalinnassa. Olemassa olevilta vakuutusmarkkinoilta ei löytynyt juurikaan ikääntyville suunnattuja vakuutustuotteita: vain yhdestä yhtiöstä löytyi senioreiden tapaturmavakuutus. Ikääntymiseen varautumiseen on olemassa markkinoilla vapaaehtoinen eläkevakuutus.

Tulevaisuudessa vakuutusyhtiöt voisivat kuitenkin harjoittaa nykyistä laajempaa yhteistyötä eri alojen kanssa. Lainsäädäntö antaa tähän mahdollisuuden. Hoitovakuutuksen toteutumattomuus herättää kuitenkin epäilyksen siitä, tuleeko lähivuosina vakuutuspalveluissa tapahtumaan minkäänlaisia muutoksia väestön ikääntymisen johdosta. Vaikka Suomessa markkinat ovat suhteellisen pienet, voisivat toteutua sellaiset muutokset, joissa ei tarvita julkisen vallan ja yksityisten markkinoiden yhteistyötä siinä mitassa kuin se olisi hoitovakuutuksen kohdalla ollut tarpeen. Ratkaisut, jotka tarvitsevat liian raskaita palvelurakenteita, eivät oletettavasti toimisi tulevaisuudessakaan. Sen sijaan jo olemassa olevia yksityisiä palveluja käyttämällä saatettaisiin saada aikaan uudenlaisia vakuutusratkaisuja turvaamaan ikääntyneiden tulevaisuutta. Vakuutusyhtiöiden kumppanuussuhteet esimerkiksi hoitolaitosten kanssa mahdollistavat tulevaisuudessa uudenlaisten vakuutuspalvelujen kehittämisen.

Kokonaan uusien tuotteiden kehittämisen sijaan vakuutusyhtiöiden voisi olla kannattavampaa kehittää jo olemassa olevia tuotteita, esimerkiksi sairauskuluvakuutuksia, kattamaan uudenlaisia riskejä, esimerkiksi kotiin tuotettuja terveydenhoitopalveluita pitkiä parantumisjaksoja vaativien tapaturmien jälkeen. Tällöin voitaisiin yhdistää hoivavakuutustuotteesta elementtejä jo olemassa oleviin vakuutuksiin niin, että vakuutustapahtuma olisi selkeästi määriteltävissä ja palvelut tuottaisivat yksityiset palveluntarjoajat. Näin ollen ei tarvittaisi laajamittaisia sosiaali- ja veroetuksien yhteensovittamista.

tamisia. Tämä edellyttäisi kuitenkin muun muassa sitä, että vakuutusyhtiöillä olisi käytettävissään palveluntarjoajat näihin uusiin tuoteratkaisuihin.

Nuorempia ikääntyviä kiinnostavia alennuksia lomamatkojen hinnoista voisi samaan tapaan liittää matkavakuutuksiin. Kun ottaa matkavakuutuksen, saa lomamatkan hinnasta alennuksen. Tämä saattaisi houkutella entistä useamman ottamaan matkustaja- ja matkatavaravakuutuksen matkansa turvaksi. Kodin turvallisuuspalveluista, esimerkiksi hälytinja järjestelmästä, voisi saada alennusta myös tietyn koti- tai henkilövakuutustuotteen otettuaan.

Kysely osoitti, että koti-irtaimiston ja asuinrakennuksen vakuutukset ovat perusvakuutuksia, joiden suosio ei ikääntymisen myötä juurikaan laske. Näissä omaisuusvakuutuksissa iän käyttöä markkinoinnissa voisi siis lisätä ja muodostaa esimerkiksi jonkinlaisia vakuutuspaketteja ikääntyville, kuten nyt on nuorisolle tarjolla. Vakuutuspaketeissa pitäisi kuitenkin säilyttää hyvä asiakaskohtainen muunneltavuus, jota nuorempi ikäryhmä piti kyselyssäkin tärkeänä. Toisaalta vakuutusten paketointi voisi mahdollistaa myös yksinkertaisen ja helppotajuisen peruspaketin muodostamisen.

On oletettavaa, että sairauskuluvakuutusten voimassaolo- ja myöntökärajot tullaan nostamaan eliniän pidentyessä. Samoin tapaturmavakuutusten ikärajoja oletettavasti nostetaan niissä yhtiöissä, joissa ikärajat ovat muita alempia. Yhden yhtiön esimerkkiä seurataan tulevaisuudessa mahdollisesti muissa yhtiöissä ja kehitetään erityisiä seniorivakuutuksia. Myös ikääntyvien lisääntyvä matkailu ja pidemmät matkailujaksot aiheuttavat jatkuviin matkustajavakuutuksiin ikärajojen korotuspaineita.

Kyselyssä havaittiin, että 60- ja 75-vuotiaiden vastaajien välillä ei ollut suurta eroa toimintakyvyssä tai suhtautumisessa elämään. Toki raskaimmat työt olivat vaikeampia vanhemmalle ikäryhmälle, mutta silti suurin osa ilmoitti selviytyvänsä arkipäiväisestä elämästään ilman vaikeuksia. Näyttäisi kuitenkin siltä, että ikääntyvillä on kiinnostusta esimerkiksi yksityisten palveluntarjoajien tuottamiin kotiapu- ja kotiterveydenhuoltopalveluihin. Laitoshoidon määrää halutaan vähentää tukemalla kotona asumista. Ikääntyvät eivät halua vaivata sukulaisiaan, vaan ostavat mieluummin tarvitsemiin palveluita. Kyselyssä kävi ilmi, että sekä vanhempi että nuorempi ikäryhmä arveli olevansa kiinnostunut viiden vuoden kuluttua kotona tapahtuvasta terveydenhoidosta. Tulevaisuudessa uusi vakuutusmarkkinoinnin kohderyhmä voisivat olla 65–75-vuotiaat, joille tarjottaisiin myöhemmällä iällä, esimerkiksi 80 ikävuoden jälkeen turvaa antavia vakuutuksia.

Jatkotutkimuksen aiheita tässä ikääntyvän asiakkaan ja vakuutusyhtiön suhteessa varmasti riittää. Koska tässä tutkimuksessa pyrittiin kuvaamaan ilmiötä laajasti, ei erityisten osa-alueiden tarkkaan kuvaamiseen ollut mahdollisuutta. Esimerkiksi ikääntyvien kiinnostusta koskien hoivavakuutuksen elementtien liittämistä sairauskulu- tai tapaturmavakuutuksiin kannattaisi varmasti selvittää lisää. Jatkotutkimukseen olisi aihetta senkin vuoksi että suuret ikäluokat alkavat olla jo lähivuosina eläköitymässä. Väestön ikääntyminen on jo tapahtumassa, kaikkia sen vaikutuksia ei vain vielä tunnetta.

## LÄHTEET

- Ahonen, Kati & Moilanen, Lauri 2007. Kotitalouksien eläkesäästäminen, tulot ja varallisuus. Eläketurvakeskuksen keskustelualoitteita 2007:1. Helsinki: Eläketurvakeskus. Saatavissa osoitteesta <<http://www.etk.fi/Binary.aspx?Section=42845&Item=59249>> 23.7.2007.
- Alakuijala, Päivi 2003. Millainen on nykyajan vakuutuskuluttaja? Vakuutussanomien 7/2003, 49.
- Antila, V.-A., Erwe, O., Lohi, I. & Salminen, J. 2005. Vapaaehtoinen henkilövakuutus. 4. painos. Helsinki: Suomen vakuutusalan koulutus ja kustannus Oy.
- Booth, P., Chadburn R., Coopers, D. Haberman, S. & James, D. 1999. Modern Actuarial Theory and Practice. Boca Raton: Chapman & Hall /CRC.
- Day, E., Davis, B., Dove, R. & French W. 1987. Reaching the senior citizen market(s). Journal of Advertising Research Vol 27 Issue 6 Dec 87/Jan88, 23–30.
- Eichelbaum, Ellen 2000. Intimidation Selling: How It Hurts Your Sale. National Underwriter Life & Health/Financial Services Edition. Vol 104 Issue 46, 32.
- Gunter, Barrie 1998. Understanding the Older Consumer The Grey Market. Oxon: Routledge.
- HE 206/2000 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi vakuutusyhtiölain muuttamiseksi ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi.
- Heikkinen E. & Rantanen T. (toim.) 2003. Gerontologia. Helsinki: Duodecim.
- Hellman, Anni 1999. Hoitovakuutus ja vanhuspalvelut Suomalaisia suuntaviivoja ja eurooppalaisia ratkaisuja. Helsinki: Aktuaaritoiminnan kehittämissektori.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara P. 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Hoitovakuutustyöryhmän muistio 2001. Sosiaali- ja terveysministeriön työryhmämuistioita 2001:7. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Hokkanen, Anne 2002. Omaehtoinen varautuminen vanhuspalveluissa vapaaehtoisen hoivavakuutuksen avulla. Kauppätieteiden laitos. Tampereen yliopisto. Pro gradu -tutkielma.
- Hyvinvointi 2015 -ohjelma sosiaalialan pitkän aikavälin tavoitteita 2007. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2007:3. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Saatavissa osoitteesta <<http://www.stm.fi/Resource.phx/publishing/store/2007/02/ak1171526287050/passthru.pdf>> 14.3.2007.
- Hyvä yhteiskunta kaikenikäisille 2004. Valtioneuvoston tulevaisuusselonteko väestökehityksestä, väestöpolitiikasta ja ikärakenteen muutokseen varautumisesta. Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 27/2004. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia. Saatavissa osoitteesta <<http://www.vnk.fi/julkaisukansio/2004/j27-28-34-hyva-yhteiskunta-kaikenikaisille/pdf/fi.pdf>> 30.7.2007.

- Hänninen, Esko 2005. Welfare Mix tulevaisuuden palveluntuotannossa. Teoksessa Vuorekoski, L., Wiman, R. & Sinkkonen M. (toim.) 2005. Signaaleja Stakesin tulevaisuusraportti 2005. Aiheita 1/2005. Helsinki: Stakes.
- Järvenoja, Markku & Saarinen Mauri 2001. Vapaaehtoinen eläkevakuutus. Helsinki: Edita Oy.
- Katz, S., Ford, A., Moskowitz, R., Jackson B. & Jaffe, M 1963. Studies on Illness in the Aged The Index of ADL: A Standardized Measure of Biological and Psychosocial Function. The Journal of the American Medical Association Vol 185, No 12, 914–919.
- Kelly, Mary & Nielson, Norma 2006. Age as a Variable in Insurance Pricing and Risk Classification. The Geneva Papers Vol 31 Issue 2, 212–232.
- Kennett, P., Moschis, G. & Bellenger, D. Marketing financial services to mature consumers 1995. Journal of Services Marketing Vol 9 No. 2, 62–72.
- Kiander, J., Riihelä, M. & Sullström R. 2004. Ikääntyneiden kulutuskäyttäytyminen: Miten tulevaisuuden eläkeläiset kuluttavat?. Teoksessa Ikääntyminen voimavarana Tulevaisuusse-lonteon liiteraportti 5. Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 33/2004. Helsinki: Val-tioneuvoston kanslia, 104–111. Saatavissa osoitteesta  
<<http://www.vnk.fi/julkaisukansio/2004/j33-ikaeaentyminen-voimavarana/pdf/fi.pdf>>  
14.3.2007.
- Korhonen, Marko 2003. Yksilöllinen eläkevakuuttaminen eläketurvan täydentäjänä. Kuopion yli-opisto. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalitalouden laitos. Väitöskirja.
- Koskinen, I., Alasuutari P. & Peltonen T. 2005. Laadulliset menetelmät kauppatieteissä. Tampere: Osuuskunta Vastapaino.
- Kotler, Philip 2006. Marketing management. 12. painos. Upper Saddle River: Pearson Prentice Hall.
- Lampikoski, K. & Lampikoski T. 2000. Kuluttajavisiot näköaloja kuluttajakäyttäytymisen tulevai-suuteen. Porvoo: WSOY.
- Lawton, M. P. & Brody, E. 1969. Assessment of Older People: Self-Maintaining and Instrumental Activities of Daily Living. The Gerontologist. Vol 9 No. 3, 179–186.
- Laukkanen Pia 2003. Päivittäisistä toiminnoista selviytymistä arvioivat haastattelu- ja kyselytutki-mukset. Teoksessa Heikkinen, E. & Rantanen, T. (toim.) 2003. Gerontologia. Tampe-re: Kustannus Oy Duodecim, 287–300.
- Lindqvist, Markku 2005. Tulot ja kulutusmahdollisuudet. Teoksessa Myrskylä, Pekka (toim.) 2005. Tallella ikä eletty... Ikääntyminen tilastoissa. Helsinki: Tilastokeskus, 103–112.
- Moschis, George P. 2003. Marketing to older adults: an updated overview of present knowledge and practice. Journal of Consumer Marketing Vol 20 No 6, 516–525.

- Niilola, K. & Valtakari M 2006. Kotitalousvähennys. Kotitalousvähennys kotipalvelumarkkinoiden luojana ja työllisyyden lisääjänä. Työpoliittinen tutkimus 310. Helsinki: Työministeriö. Saatavissa osoitteesta <[http://www.mol.fi/mol/fi/99\\_pdf/fi/06\\_tyoministerio/06\\_julkaisut/06\\_tutkimus/tpt310.pdf](http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/06_tutkimus/tpt310.pdf)> 14.3.2007.
- Palvelut 2020 – osaaminen kansainvälisessä palveluyhteiskunnassa 2006. Helsinki: Elinkeinoelämän keskusliitto. Saatavissa osoitteesta <[http://www.ek.fi/ek\\_suomeksi/ajankohtaista/tutkimukset\\_ja\\_julkaisut/ek\\_julkaisuarkisto/2006/18\\_10\\_2006\\_Palvelut2020\\_loppuraportti.pdf](http://www.ek.fi/ek_suomeksi/ajankohtaista/tutkimukset_ja_julkaisut/ek_julkaisuarkisto/2006/18_10_2006_Palvelut2020_loppuraportti.pdf)> 18.6.2007.
- Piironen, Päivi 2003. Innovatiivinen ja uudistuva Suomi. Teoksessa Allén, Tuovi (toim.) 2003. Askelmerkit tulevaisuuteen Suomi 2015 -ohjelman loppuraportti. Sitran raportteja 34. Helsinki: Sitra.
- Pulkkinen, Sirpa 2003. Mielipaikka markkinoilla. Porvoo: WSOY.
- Rantala, Juha 2006. Eläkeläiskotitalouksien toimeentulo. Teoksessa Uusitalo, Hannu (toim.) 2006 Eläkkeet ja eläkeläisten toimeentulo Eläketurvakeskuksen raportteja 2/2006 saatavissa osoitteesta <[http://www.etk.fi/Dynagen\\_attachments/Att27914/27914.pdf](http://www.etk.fi/Dynagen_attachments/Att27914/27914.pdf)> 22.1.2007.
- Riche, M. F. 1986. Retirement's lifestyle pioneers. *American demographics*, 8, 42–56.
- Riihelä, Marja 2006. Kotitalouksien kulutus ja säästäminen: ikäprofiilien ja kohorttien kuvaus. VATT-keskustelualoitteita 386. Helsinki: Valtion taloudellinen tutkimuskeskus.
- Rope, Timo 2003. Johdon markkinointiratkaisut – strateginen markkinointi. Helsinki: Werner Söderström Osakeyhtiö.
- Schwartz, R. & Wein, T. 2005. Is the Market Classification of Risk Always Efficient? - Evidence from German Third Party Motor Insurance. *German Risk and Insurance Review*, 172–202. Saatavissa osoitteesta [http://www.risk-insurance.de/aufsätze/216/Schwarze\\_Wein.pdf/](http://www.risk-insurance.de/aufsätze/216/Schwarze_Wein.pdf/).
- Sekhri, Neelam & Savedoff William 2005. Private health insurance: implications for developing countries. *Bulletin of the World Health Organization* Vol 83 Issue 2, 127–134.
- Sonkin, L., Petäkoski-Hult, T., Rönkä, K. & Södergård H. 1999. Seniori 2000 Ikääntyvä Suomi uudelle vuositukselle. Helsinki: Suomen itsenäisyyden juhlarahasto Sitra.
- Säylä, Markku 2005. Varallisuus. Teoksessa Myrskylä, Pekka (toim.) 2005. Tallella ikä eletty... Ikääntyminen tilastoissa. Helsinki: Tilastokeskus, 89–102.
- Tuomi, Jouni & Sarajarvi, Anneli 2003. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Tuorila, Helena 2001. Lapsiperheet ja ikääntyvät palvelujen käyttäjinä. Kuluttajatutkimuskeskuksen julkaisuja 6/2001. Helsinki: Kuluttajatutkimuskeskus.
- Vakuutusyhtiölaki 2005 -työryhmän mietintö 2006. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2006:70. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Saatavissa osoitteesta

<<http://www.stm.fi/Resource.phx/publishing/store/2006/12/aa1165915237324/passthru.pdf>> 16.6.2007.

Vanhusten hoito ja hoivavakuutus Vakuutuksen hyödyntäminen vanhusten pitkäaikaishoidon järjestämisessä 1999. Helsinki: Suomen Vakuutusyhtiöiden keskusliitto.

Väestön ikärakenteen muutos ja siihen varautuminen Tulevaisuusselonteon liiteraportti 1 2004. Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 29/2004. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia. Saatavissa osoitteesta <<http://www.vnk.fi/julkaisukansio/2004/j29-vaestoen-ikaerakenteen-muutos-ja-siihen-varautuminen/pdf/fi.pdf>> 14.3.2007.

Wilson, Richard M. S. & Gilligan, Colin 2005. Strategic Marketing Management Planning, implementation and control. 3<sup>rd</sup> edition. Oxford: Elsevier Butterworth-Heinemann.

### *Vakuutusyhtiöiden tuoteselosteet*

Fenniaturvan aikuisten henkilövakuutukset 2007. Saatavissa osoitteesta

<<http://lomakkeet.fennia.fi/lomakepalvelu/servlet/fi.efennia.lomakepalvelu.LomakeHandler?open=286&contentType=application/pdf&url=5D1CD54A55138596680B94C3DA214EF9&sessTransfer=t4dgrd451s1n2355yy014xbu>> 16.6.2007.

If Henkilövakuutus vakuutusopas 2007. Saatavissa osoitteesta

<[http://www.if.fi/web/fi/private.nsf/templates/5F0B01FA8FB16B9AC125706C0028CC53/\\$FILE/59448\\_20051575.pdf](http://www.if.fi/web/fi/private.nsf/templates/5F0B01FA8FB16B9AC125706C0028CC53/$FILE/59448_20051575.pdf)> 16.6.2007.

Lähivakuutus Aikuisturva Aikuisen sairauskulu- ja tapaturmavakuutus 2004. Saatavissa osoitteesta

<[http://www.lahivakuutus.fi/Lahivakuutus/lahivakuutusweb.nsf/images/Aikusturva\\_vakuutus%20ts.pdf/\\$FILE/Aikusturva\\_vakuutus%20ts.pdf](http://www.lahivakuutus.fi/Lahivakuutus/lahivakuutusweb.nsf/images/Aikusturva_vakuutus%20ts.pdf/$FILE/Aikusturva_vakuutus%20ts.pdf)> 16.6.2007.

Lähivakuutus Jatkuva Matkavakuutus tuoteseloste 2004. Saatavissa osoitteesta

>[http://www.lahivakuutus.fi/Lahivakuutus/lahivakuutusweb.nsf/images/LV3205.pdf/\\$FILE/LV3205.pdf](http://www.lahivakuutus.fi/Lahivakuutus/lahivakuutusweb.nsf/images/LV3205.pdf/$FILE/LV3205.pdf)> 16.6.2007.

Lähivakuutus Yksityistapaturmavakuutus tuoteseloste 2004. Saatavissa osoitteesta

<[http://www.lahivakuutus.fi/Lahivakuutus/lahivakuutusweb.nsf/images/Tuoteseloste%20Yksityistapaturmavakuutus.pdf/\\$FILE/Tuoteseloste%20Yksityistapaturmavakuutus.pdf](http://www.lahivakuutus.fi/Lahivakuutus/lahivakuutusweb.nsf/images/Tuoteseloste%20Yksityistapaturmavakuutus.pdf/$FILE/Tuoteseloste%20Yksityistapaturmavakuutus.pdf)> 16.6.2007.

Pohjantähti Pohjantähtiturva kodille tuoteseloste 2007. Saatavissa osoitteesta

<[http://www.pohjantahti.fi/julkaisut/PTturva\\_kodille\\_tuoteseloste.pdf](http://www.pohjantahti.fi/julkaisut/PTturva_kodille_tuoteseloste.pdf)> 16.6.2007.

Pohjola Mittaturva Kodin ja perheen vakuutukset 2007. Saatavissa osoitteesta

<<http://www.pohjola.fi/NR/rdonlyres/esfssxet2rifwzzytmshdpr4id7kjgyjs5h4dzabhzjttuyyp75j7obpn2o45op5efjqqrzoafhvkjwfozu4thtw4xg/1011021.pdf>> 16.6.2007.

Tapiola Eläkeläisille oma vakuutus. Seniori - eläkeikäisen yksilöllinen täysajan tapaturmavakuutus. 2007.

Tapiola Matkustajavakuutus tuoteseloste 2007. Saatavissa osoitteesta

<<http://www.tapiola.fi/NR/rdonlyres/D665448B-4E30-4535-AFB8-B21CC384B9F0/0/MatkustajavakuutustuoteselosteO59061.pdf>> 16.6.2007.

Tapiola Sairauskuluvakuutus tuoteseloste 2007. Saatavissa osoitteesta

<<http://www.tapiola.fi/NR/rdonlyres/A33A7ADD-D574-4E05-8DDA-433C1B4ADEE7/0/Sairauskuluvakuutusyksityishenkilöilletuoteseloste2007.pdf>> 16.6.2007.

Tapiola Yksityistapaturmavakuutus tuoteseloste 2007. Saatavissa osoitteesta

<<http://www.tapiola.fi/NR/rdonlyres/27E373CB-DFE1-4021-A5EE-BF6B9F36C294/0/YksityistapaturmatuoteselosteryhtiO56064.pdf>> 16.6.2007.

Turva Henkilövakuutukset tuoteseloste 2006. Saatavissa osoitteesta

<<http://www.turva.fi/NR/rdonlyres/F8ECCED4-6056-4717-99C3-ECB88F19418F/0/Henkilovakuutustuoteseloste.pdf>> 16.6.2007.

*WWW-sivut*

If Matkustajaturva

<<http://www.if.fi/web/fi/private.nsf/noframes/78E0E1A911C6EB4FC1256CA8003C076E>> 16.6.2007.

Kuntatiedon keskus Kunnat.net: Hyvinvointikunta

<[http://www.kunnat.net/k\\_perussivu.asp?path=1;29;353;70088;113253](http://www.kunnat.net/k_perussivu.asp?path=1;29;353;70088;113253)> 21.6.2007.

Millennium Direct: Mature market Segmenting.

<<http://www.millenniumdirect.co.uk/content~id~36.asp>> 19.6.2007.

Pohjola Asiakasedut <<http://www.pohjola.fi/YKY/Asiakasedut/default.htm>> 16.6.2007.

Pohjola Asiakasrekisterin rekisteriseloste

<<http://www.pohjola.fi/NR/PAACustom/aaDisplayResource.asp?id=405314>> 18.6.2007.

Tapiola Yksityistapaturmavakuutus

<[http://www.tapiola.fi/www/yksityisasiakkaat/Vakuutukset/Henkilot/Tapaturma-+ja+sairauskuluvakuutukset/Yksityistapaturmavakuutus/tapaturma\\_esittely.htm](http://www.tapiola.fi/www/yksityisasiakkaat/Vakuutukset/Henkilot/Tapaturma-+ja+sairauskuluvakuutukset/Yksityistapaturmavakuutus/tapaturma_esittely.htm)> 16.6.2007.

Tilastokeskus: Asuntokunnat alueittain 2005.

<[http://statfin.stat.fi/statweb/start.asp?LA=fi&DM=SLFI&lp=catalog&cldg=asuntokunnat\\_ja\\_asuinolot](http://statfin.stat.fi/statweb/start.asp?LA=fi&DM=SLFI&lp=catalog&cldg=asuntokunnat_ja_asuinolot)> 19.6.2007.



- Tilastokeskus: Kotitalouden kulutusmenot elinvaiheen mukaan 1985–2002  
<[http://statfin.stat.fi/statweb/start.asp?LA=fi&DM=SLFI&lp=catalog&clg=kotitalouksen\\_varallisuus](http://statfin.stat.fi/statweb/start.asp?LA=fi&DM=SLFI&lp=catalog&clg=kotitalouksen_varallisuus)> 16.6.2007.
- Tilastokeskus: Kotitalouksien keskimääräinen varallisuus sosioekonomisen aseman mukaan.  
<[http://statfin.stat.fi/statweb/start.asp?LA=fi&DM=SLFI&lp=catalog&clg=tulo\\_\\_ja\\_varallisuustilasto](http://statfin.stat.fi/statweb/start.asp?LA=fi&DM=SLFI&lp=catalog&clg=tulo__ja_varallisuustilasto)> 14.3.2007.
- Tilastokeskus: Kotitalouksien kulutusmenojen määrä ja rakenne.  
<[http://www.stat.fi/tk/el/kulutustutkimus/kulutust\\_t2\\_1.html](http://www.stat.fi/tk/el/kulutustutkimus/kulutust_t2_1.html)> 16.6.2007.
- Tilastokeskus: Kotitalouksien kulutusmenot viitehenkilön iän mukaan, 2001–2002. Kulutuksen rakenne. <[http://www.stat.fi/tk/el/kulutustutkimus/kulutust\\_t3\\_1.html](http://www.stat.fi/tk/el/kulutustutkimus/kulutust_t3_1.html)> 16.6.2007.
- Tilastokeskus: Käsitteet ja Määritelmät Kulutusyksikkö  
<<http://www.stat.fi/meta/kas/kulutusyks.html>> 16.1.2007.
- Tilastokeskus: Väestöennuste iän ja sukupuolen mukaan 2004–2040  
<<http://statfin.stat.fi/statweb/catnewfi/Enika.asp>> 14.3.2007.
- Tilastokeskus: Väkiluku vuodenvaihteessa 5 236 600.  
<<http://www.tilastokeskus.fi/til/vaerak/index.html>> 14.3.2007.
- Turva Sairausvakuutus  
<<http://www.turva.fi/turva/Yksityisasiakkaat/Vakuutukset/Henkilo/Sairaus/Aikuiset.htm>> 16.6.2007.
- Turva Tapaturmavakuutus  
<<http://www.turva.fi/turva/Yksityisasiakkaat/Vakuutukset/Henkilo/Tapaturma/Tapaturmavakuutus.htm>> 16.6.2007.

# LIITE 1: Kyselylomake

## A. Taloutenne taustatiedot

1. Mikä on asuinkuntanne? \_\_\_\_\_
2. Asutteko  taajama-alueella  haja-asutusalueella
3. Oletteko  mies  nainen
4. Mikä on koulutustasonne?  
 perusaste (kansakoulu, oppikoulu, peruskoulu)  
 keskitason tutkinto (ammattilinen, opistotason)  
 ylioppilas  
 alempi korkeakoulututkinto  
 ylempi korkeakoulututkinto  
 lisensiaatin tai tohtorin tutkinto
5. Mikä on perheasemanne?  
 avo- tai avioliitossa tai rek. parisuhteessa, ei lapsia  
 avo- tai avioliitossa tai rek. parisuhteessa, on lapsia  
 ei puolisoa, on lapsia  
 ei puolisoa, asun yksin  
 ei puolisoa, asun jonkun muun kanssa  
 muu, mikä? \_\_\_\_\_

## KYSELYLOMAKE

Palautattehan 30.4.2007 mennessä oheisessa palautuskuoressa.

Kiitos!

## B. Taloutenne vakuutusturva

6. Mikä on asumismuutonne?

- kerrostalo  
 rivitalo  
 omakotitalo tai paritalo  
 palvelutalo tai vanhainkoti  
 muu

7. Mikä on sosioekonominen asemanne?

- yrittäjä  
 ylempi toimihenkilö  
 alempi toimihenkilö  
 työntekijä  
 eläkeläinen  
 muu, mikä? \_\_\_\_\_

8. Ovatko taloutenne henkilöiden yhteenlasketut nettotulot

- 0–20 000 euroa vuodessa  
 20 000–40 000 euroa vuodessa  
 40 000–60 000 euroa vuodessa  
 yli 60 000 euroa vuodessa

9. Kuka taloudessanne pääasiassa hoitaa vakuutusasioita?

- Te itse  
 puolisonne  
 samassa taloudessa asuva lapsenne  
 joku muu, kuka? \_\_\_\_\_

10. Valitkaa seuraavista vakuutuslajeista ne, jotka taloudessanne on tällä hetkellä (ensimmäinen sarakke) ja ne vakuutuslajit, joita arvellette taloudessanne olevan viiden vuoden kuluttua (toinen sarakke). Merkitkää rastihamalla (X).

nyt	5 v. kuluttua	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	asuinrakennuksen vakuutus
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	koti-irtaimiston vakuutus
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	huvilarakennuksen vakuutus
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	huviliirtaimiston vakuutus
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	metsävakuutus
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	vene vakuutus
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	tapaturmavakuutus
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	sairauskuluvakuutus
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	henkivakuutus
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	lakisääteinen moottoriajoneuvon liikennevakuutus
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	vapaaehtoinen moottoriajoneuvon vakuutus
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	matkustajavakuutus
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	matkatavaravakuutus
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	vapaaehtoinen eläkevakuutus
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	säästö- tai sijoitusvakuutus
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	muu, mikä?
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	muu, mikä?

11. Minkä vuoksi arvelette muuttavanne vakuutusurvaanne? Jos ette arvele tekevänne muutoksia, minkä vuoksi ette?

---

---

---

---

---

---

12. Kuinka paljon taloutenne maksaa vuodessa yhteensä vakuutusmaksuja, kaikista vakuutuksista kaikkiin vakuutusyhtiöihin yhteensä?

- alle 100 euroa  
 100–500 euroa  
 500–1000 euroa  
 yli 1000 euroa

13. Kuinka monessa eri vakuutusyhtiössä Teillä on tällä hetkellä vakuutuksia?

- yhdessä  
 kahdessa  
 kolmessa tai useammassa

### C. Ikääntyminen

14. Oletteko varautunut taloudellisesti ikääntymiseen vapaaehtoisten järjestelyiden avulla? (esim. eläkevakuutus, säästöt, sijoitusasunto)

- En, miksi?

---

---

Kyllä, miten?

---

---

15. Onko Teillä omia säästö- tai sijoitusvakuutuksia? (ei siis esim. lapsille tai lapsenlapsille hankittuja)?

- Kyllä on tai on ollut
- Ovatko säästö- tai sijoitusvakuutukset olleet mielestänne
    - hyvä sijoitus
    - huono sijoitus
  - Ei ole eikä ole aiemminkaan ollut
    - Oletteko koskaan harkinnut säästö- tai sijoitusvakuutuksen ottamista?
    - kyllä olen, mutta en ole ottanut sellaista koska \_\_\_\_\_
    - en ole harkinnut

16. Mitkä näistä päivittäisistä toiminnoista koette tällä hetkellä hankalina? Entä mitä näistä toiminnoista arvelette pitävänne hankalana viiden vuoden kuluttua? Valitkaa rasittamalla kaikki sopivat vaihtoehdot.

nyt	5 v. kuluttua
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

liikkuminen omalla autolla tai esim. mopolla

liikkuminen polkupyörällä

<input type="checkbox"/>	liikkuminen ulkona kotiympäristössä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	liikkuminen kotona sisällä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	julkisten kulkuneuvojen käyttäminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	asiointi pankissa, postissa ym. virastoissa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	asiointi kaupassa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	raskaat taloustyöt (esim. remontointi)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	kevyet taloustyöt (esim. tiskaus)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	ruuanlaitto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	lääkkeiden annostelu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	muu, mikä?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	muu, mikä?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

18. Kuinka turvalliseksi koette asuinympäristönne? Valitkaa sopivin vaihtoehto jokaiselta riviltä rastittamalla.

	hyvin turvallinen	melko turvallinen	en osaa sanoa	melko turvaton	hyvin turvaton
asuinhuoneistonne tai -talonne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
kaupunginosa tai kylä, jossa asutte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
kotikuntanne tai kotikaupunkinne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<input type="checkbox"/>	liikkuminen ulkona asioilla käydessä	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	liikkuminen ulkona kotiympäristössä	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	liikkuminen kotona sisällä	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	julkisten kulkuneuvojen käyttäminen	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	asiointi pankissa, postissa ym. virastoissa	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	asiointi kaupassa	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	raskaat taloustyöt (esim. remontointi)	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	kevyet taloustyöt (esim. tiskaus)	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	ruuanlaitto	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	lääkkeiden annostelu	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	muu, mikä?	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	muu, mikä?	<input type="checkbox"/>

17. Millaisia vaikeuksia Teillä on tällä hetkellä edellä mainituissa päivittäisissä toiminnoissa? Rastittakaa sopivin vaihtoehto jokaiselta riviltä.

	ei vaikeuksia	toiminta on hidasta	tarvitsen apuvälineitä	tarvitsen toisen henkilön apua
liikkuminen omalla autolla tai esim. mopolla	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
liikkuminen polkupyörällä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
liikkuminen ulkona asioilla käydessä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

19. Millaisia turvavälineitä Teillä on kodissanne tällä hetkellä käytössä? Valitkaa rastittamalla kaikki taloudessanne olevat.

- palovaroin  
 sammutuspeite  
 jauhesammutin  
 lämpö- tai savuhälytin  
 sprinklerijärjestelmä  
 turvaranneke (turvapuhelin)  
 turvalesi (ajastimella varustettu)  
 lääkemuistuttaja  
 murtohälytin  
 varmuusketju  
 turvalukko  
 kassakaappi  
 muita, mitä? \_\_\_\_\_

20. Miten kuvaisitte alla olevia seikkoja asteikolla hyvästä huonoon? Valitkaa sopivin jokaiselta riviltä rastittamalla.

	erittäin hyvä	melko hyvä	ei hyvä eikä huono	melko huono	erittäin huono
yleinen terveydentilanne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
fyysinen toimintakykyne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
mielialanne yleensä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
taloudellinen tilanteenne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

21. Mitkä seuraavista luonnehdinnoista kuvaavat tämänhetkistä elämäntilannettanne? Valitkaa kaikki mielestänne sopivat kohdat.

- harrastan liikuntaa yksin tai ryhmässä  
 osallistun aktiivisesti järjestö- tai yhdistystoimintaan  
 osallistun esim. kansalaisopiston kursseille tai opiskelen avoimessa yliopistossa  
 minulla on paljon ystäviä tai tuttavvia  
 nautin harrastuksistani  
 tapaan säännöllisesti sukulaisiani  
 tunnen usein olevani yksinäinen  
 tapaisin mielelläni enemmän ihmisiä  
 tunnen olevani arvokas  
 olen tyytyväinen elämäni  
 haluaisin muuttaa joiain asioita elämässäni  
 en ole tyytyväinen elämäni  
 ikääntyminen pelottaa minua  
 muu, mikä? \_\_\_\_\_

#### D. Vakuutukset nyt ja tulevaisuudessa

22. Millaisia asioita pidätte tärkeinä vakuutus tuotteissa, jotka olisi suunnattu 60–80-vuotiaille? Valitkaa kolme tärkeintä.

- sisällöltään selkeät vakuutusehdot  
 lisäpalveluja tavallisiin vakuutuksiin verrattuna  
 laaja turva  
 neuvontapalvelut vahinkotilanteissa  
 halpa hinta  
 ulkoasultaan selkeät oheismateriaalit  
 kanta-asiakasedut

- vakuutusten helppo saatavuus  
 vakuutusten helppo muunneltavuus asiakaskohtaisesti  
 seniorijäsenyys tai -alennusohjelmia  
 muu, mikä? \_\_\_\_\_

23. Miten vakuutusyhtiön palveluja tulisi mielestänne kehittää?  
Valitkaa kolme tärkeintä.

- asiakaspalvelusta tulisi saada enemmän apua erilaisten lomakkeiden ja ilmoitusten täyttämiseen  
 asiakaspalveluun tulisi palkata vanhempaa henkilökuntaa  
 vakuutuksia koskeva informaatio tulisi tehdä helpommin ymmärrettäväksi  
 henkilökuntaa tulisi kouluttaa toimimaan erityisesti ikääntyneiden asiakkaiden kanssa  
 konttoritiloja tulisi muokata esteettömimmiksi  
 konttoritilojen sisustusta ja valaistusta tulisi muuttaa esitteiden ja vakuutusehtojen ulkonäköä tulisi muuttaa  
 asiamiehen (esim. nuoremman sukulaisen) mahdollisuus hoitaa ikääntyneen asiakkaan vakuutusasioita tulisi tehdä helpommaksi  
 muu, mikä? \_\_\_\_\_

24. Millaisista vakuutusten kautta saatavista palveluista olisitte kiinnostunut tällä hetkellä ja millaisista arvellette olevanne kiinnostunut 5 vuoden kuluttua? Valitkaa kolme kiinnostavinta.

	5 v. kuluttua
nyt	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> kodin turvallisuuspalvelut
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> kotona tapahtuva terveydenhoito

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	terveyspalvelut yksityisillä palveluntarjoajilla
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	kotiapu päivittäisiin askareisiin
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	moottorijoneuvojen huolto ja varaosat
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	matkailuun liittyvät neuvontapalvelut
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	omaisuudenhoitopalvelut
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	alennukset lomamatkojen hinnasta
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	alennukset kulttuuripalvelujen hinnasta
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	muu, mikä?
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	muu, mikä?
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	en ole kiinnostunut em. palveluista

25. Millaisena piditte tähän kyselyyn vastaamista? Valitkaa parhaiten sopiva.

- helppona  
 sopivana  
 vaikeana

26. Kommentteja, mielipiteitä tai ehdotuksia tämän kyselyn aihealueisiin liittyen vakuutusyhtiön kehitystyöhön?

---



---



---



---



---