

Minna Onnela & Susanna Siltamäki

# **Talous- ja velkaneuvonnan toteutuminen talous- ja velkaneuvojien näkökulmasta tarkasteltuna**

Opinnäytetyö

Kevät 2020

SeAMK Liiketalous ja kulttuuri

Tradenomi (AMK), liiketalous

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Liiketoiminta ja kulttuuri

Tutkinto-ohjelma: Liiketalouden koulutusohjelma

Tekijä: Minna Onnela & Susanna Siltamäki

Työn nimi: Talous- ja velkaneuvonnan toteutuminen talous- ja velkaneuvojien näkökulmasta tarkasteltuna

Ohjaaja: Erkki Kytönen

Vuosi: 2020

Sivumäärä: 72

Liitteiden lukumäärä: 1

---

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, millaiseksi talous- ja velkaneuvojat kokevat talous- ja velkaneuvonnan, sekä velkaantuneiden tilanteen tällä hetkellä koko Suomessa. Opinnäytetyössä selvitetään, miten talous- ja velkaneuvonta toimii nykyään, miten asiakkaan asioita hoidetaan, millaisia asiakkaita talous- ja velkaneuvojat kohtaavat ja mitä ongelmia talous- ja velkaneuvojat kohtaavat työssään.

Opinnäytetyön teoria koostuu pääasiassa talousneuvonnasta, velkaneuvonnasta, velkaantumisesta, maksuhäiriöistä ja ulosotosta. Kirjallisuuden ja verkkojulkaisujen lisäksi teoria koostuu aiheeseen liittyvistä laeista ja keinoista, joiden avulla velkaantunut voi saada apua velkaongelmaansa. Ajankohtaisina asioina opinnäytetyössä käsiteltiin syyskuussa 2019 voimaan tullutta pikavippien korkokattoa ja Valtiovarainministeriön työryhmän ehdottamaa henkilön vuosituloihin sidottua velkakattoa.

Tutkimusmenetelmänä tässä opinnäytetyössä käytettiin määrällistä tutkimusmenetelmää. Tutkimus toteutettiin kyselytutkimuksena. Linkki kyselylomakkeeseen lähetettiin sähköpostitse Suomen kuuteen eri oikeusapu- ja edunvalvontapiiriin, joissa työskentelee talous- ja velkaneuvojia. Kysely toteutettiin marraskuussa 2019. Kyselyn tulokset analysoitiin kysymyksittäin.

Tutkimuksen tuloksista päätellen voidaan todeta, että talous- ja velkaneuvonta toteutuu melko hyvin Suomessa, mutta pitkät jonot aiheuttavat välillä ongelmia. Talous- ja velkaneuvonnan siirtyminen kunnilta oikeusaputoimistoihin toi haasteita muun muassa lisääntyneen byrokratian takia, mutta toisaalta taas tämä muutos toi asiakkaille vapauksia, koska he voivat nykyään valita toimiston, jossa haluavat asioida.

Avainsanat: velkaneuvonta, talousneuvonta, maksuhäiriöt, velkaantuminen

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## Thesis abstract

Faculty: School of Business and Culture

Degree programme: Business Management

Authors: Minna Onnela & Susanna Siltamäki

Title of thesis: Realization of financial and debt counselling from the financial and debt counsellor's point of view

Supervisor: Erkki Kytönen

Year: 2020

Number of pages: 72

Number of appendices: 1

---

The aim of the thesis was to find out financial and debt counsellors' views on financial and debt counselling and on the current situation of indebted people in the whole of Finland. The thesis studies how financial and debt counselling operates nowadays, how the customer's matters are taken care of, what kinds of customers financial advisers and debt counsellors have, and what problems financial advisers and debt counsellors meet in their work.

The theory of the thesis mainly consists of financial and debt counselling, running into debt, disruptions in payment, and recovery proceedings. In addition to literature and network publications, the theory consists of laws related to the subject and of means to help an indebted person with their debt problem. The interest rate ceiling for consumer credits, which had come into force in September 2019, and the debt roof proposed by the team of the Ministry of Finance bound to the person's annual income are dealt with as topical matters in the thesis.

The research method used was quantitative. The study was carried out using a questionnaire survey. A link to the questionnaire was sent by email to the six different State Legal Aid and Public Guardianship Districts in Finland, at which financial and debt counsellors work. The survey was carried out in November 2019.

Based on the results of the study, one can conclude that financial and debt counselling are realized quite well in Finland, but long queues sometimes cause problems. The transition of financial and debt counselling from the municipalities to the State Legal Aid Offices brought challenges because of increased bureaucracy, but, on the other hand, this change gave more freedom to customers, because they can nowadays choose the Office whose services they want to use.

Keywords: debt counselling, financial counselling, disruptions in payment, incurring of debts

## SISÄLTÖ

|                                                                                                         |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Opinnäytetyön tiivistelmä.....                                                                          | 2  |
| Thesis abstract.....                                                                                    | 3  |
| SISÄLTÖ.....                                                                                            | 4  |
| Kuva-, kuvio- ja taulukkoluettelo.....                                                                  | 6  |
| 1 JOHDANTO.....                                                                                         | 7  |
| 1.1 Taustaa.....                                                                                        | 7  |
| 1.2 Aikaisempia tutkimuksia.....                                                                        | 7  |
| 1.3 Opinnäytetyön tavoitteet ja rakenne.....                                                            | 9  |
| 2 VELKAANTUMINEN, MAKSUHÄIRIÖT JA ULOSOTTO.....                                                         | 10 |
| 2.1 Velkaantuminen.....                                                                                 | 10 |
| 2.1.1 Suomalaisten erilaisia velkalajeja.....                                                           | 12 |
| 2.1.2 Työryhmän ehdotus kotitalouksien velkakatosta.....                                                | 13 |
| 2.1.3 Korkokatto ja positiivinen luottorekisteri.....                                                   | 14 |
| 2.2 Maksuhäiriöt.....                                                                                   | 14 |
| 2.2.1 Takuusäätiön takauksesta ja yksityishenkilön velkajärjestelystä tulevat maksuhäiriömerkinnät..... | 16 |
| 2.2.2 Käräjäoikeuden ja ulosoton ilmoittamat maksuhäiriömerkinnät.....                                  | 17 |
| 2.2.3 Vaikutukset luottotietoihin.....                                                                  | 18 |
| 2.3 Aiheeseen liittyvät lait.....                                                                       | 20 |
| 2.3.1 Laki talous- ja velkaneuvonnasta ja laki valtion oikeusapu- ja edunvalvontapiireistä.....         | 20 |
| 2.3.2 Laki velan vanhentumisesta.....                                                                   | 21 |
| 2.4 Mistä apua velkaantumiseen?.....                                                                    | 22 |
| 2.4.1 Sopiminen velkojan kanssa.....                                                                    | 23 |
| 2.4.2 Velkojen yhdistäminen.....                                                                        | 24 |
| 2.4.3 Takuusäätiö.....                                                                                  | 24 |
| 2.4.4 Sosiaalinen luotto.....                                                                           | 26 |
| 2.4.5 Suomen evankelisluterilaisen kirkon apu.....                                                      | 27 |
| 2.5 Yksityishenkilön velkajärjestely.....                                                               | 28 |
| 2.6 Ulosotto ja sen eteneminen.....                                                                     | 32 |

|          |                                                                              |           |
|----------|------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.6.1    | Ulosotto.....                                                                | 32        |
| 2.6.2    | Ulosottoasian eteneminen.....                                                | 35        |
| <b>3</b> | <b>TALOUS- JA VELKANEUVONTA .....</b>                                        | <b>39</b> |
| 3.1      | Organisaatio.....                                                            | 39        |
| 3.2      | Talous- ja velkaneuvonnan toiminta.....                                      | 40        |
| 3.3      | Talous- ja velkaneuvonta yrittäjille ja yrityksille .....                    | 41        |
| 3.4      | Talous- ja velkaneuvonta muissa Pohjoismaissa .....                          | 41        |
| 3.5      | Hallituksen esitys talous- ja velkaneuvonnan rahoituksesta.....              | 42        |
| <b>4</b> | <b>SELVITYS TALOUS- JA VELKANEUVONNAN<br/>NYKYTILANTEESTA SUOMESSA .....</b> | <b>44</b> |
| 4.1      | Tutkittavista teemoista .....                                                | 44        |
| 4.2      | Tutkimusmenetelmä- ja aineisto.....                                          | 44        |
| 4.3      | Kyselytutkimuksen tulokset .....                                             | 46        |
| 4.4      | Johtopäätökset.....                                                          | 59        |
| <b>5</b> | <b>YHTEENVETO.....</b>                                                       | <b>62</b> |
|          | <b>LÄHTEET .....</b>                                                         | <b>64</b> |
|          | <b>LIITTEET .....</b>                                                        | <b>71</b> |

## Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo

|                                                                                                     |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Kuvio 1. Velkaantumisen syitä. ....                                                                 | 11 |
| Kuvio 2. Asuntokuntien keskimääräiset velat henkilöä kohden velkalajeittain vuosina 2002–2018. .... | 13 |
| Kuvio 3. Perinnän vaiheet. ....                                                                     | 15 |
| Kuvio 4. Vapaaehtoiset velkajärjestelyt. ....                                                       | 23 |
| Kuvio 5. Velkalinjan soittoyritykset ja neuvontapuhelut Takuusäätiölle vuosina 2014–2017. ....      | 26 |
| Kuvio 6. Velkajärjestelyhakemuksen eteneminen. ....                                                 | 30 |
| Kuvio 7. Yksityishenkilöiden velkajärjestelyhakemukset Suomessa vuosina 2010–2019. ....             | 32 |
| Kuvio 8. Ulosottovelallisten lukumäärä vuosina 2013–2018. ....                                      | 33 |
| Kuvio 9. Ulosottovelan määrä vuosina 2013–2018. ....                                                | 34 |
| Kuvio 10. Ulosottoasian eteneminen. ....                                                            | 36 |
| Kuvio 11. Kyselyyn vastanneiden lukumäärät oikeusapu- ja edunvalvontapiireittäin. ....              | 46 |
| Kuvio 12. Ylivelkaantumisen ehkäisykeinoja. ....                                                    | 57 |
| <br>                                                                                                |    |
| Taulukko 1. Ulosottovelalliset Etelä-Pohjanmaan ulosottovirastossa vuosina 2017–2018. ....          | 35 |
| Taulukko 2. Palkan ulosmittaus. ....                                                                | 37 |
| Taulukko 3. Arvioidut ja tavoitteelliset talous- ja velkaneuvonnan luvut. ....                      | 43 |

# 1 JOHDANTO

## 1.1 Taustaa

Opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa talous- ja velkaneuvonnan nykytilaa ja mahdollisuuksia sen kehittämiseksi. Nykytilanteen selvittämiseksi kartoitettiin kyselytutkimuksen avulla talous- ja velkaneuvojien kokemuksia sekä heidän näkemyksiään velkaantuneiden tilanteesta Suomessa. Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, millaiseksi talous- ja velkaneuvojat kokevat talous- ja velkaneuvonnan sekä velkaantuneiden tilanteen tällä hetkellä koko Suomessa. Yksityishenkilöt ovat velkaantuneet koko ajan enemmän ja enemmän ja maksuhäiriöt ovat lisääntyneet, ja tämä on lisännyt talous- ja velkaneuvojien työtaakkaa. Talous- ja velkaneuvojien päätehtävänä on avustaa maksuvaikeuksissa olevia yksityishenkilöitä velkaongelmien ratkaisemisessa. Velkaantuneiden velkaantumisen syyt ovat olleet samankaltaisia jo kymmenen vuoden ajan, mutta nykyään peliriippuvuudet ovat lisänneet velkaantumista verrattuna edellisvuosiin. Tähän saattaa olla yhtenä syynä nettipelaamisen helppous.

Aihe on ajankohtainen ja tärkeä, koska elämme kulutusyhteiskunnassa, jossa pikavippien ja erilaisten kulutusluottojen saaminen on helppoa, joten velkaantumisen riski on suuri. Ihmisten koko ajan pahentuva velkaantuminen tietää paljon töitä talous- ja velkaneuvojille, joten tälle työtehtävälle on siis todellakin tarvetta. Ihmisten vain tulisi osata hakeutua talous- ja velkaneuvontaan tarpeeksi ajoissa, ettei velkakierre paisuisi erittäin pahaksi. Aihe on tärkeä uuden tiedon saamiseksi, koska sen avulla voidaan mahdollisesti kehittää talous- ja velkaneuvontaa tai sen palveluista tiedottamista.

## 1.2 Aikaisempia tutkimuksia

Majamaan ym. tutkimuksessa (2019) ensisijaisena tavoitteena oli arvioida asiakkaiden kokemuksia talous- ja velkaneuvontapalvelusta ja kuinka palvelu toteutuu. Tutkimuksessa tarkasteltiin myös viime vuoden tilannetta talous- ja velkaneuvojien näkökulmasta, kun palvelu siirtyi kunnilta valtiolle. Tutkimuksen tarkoituksena oli antaa

tietoa päättäjille talous- ja velkaneuvonnan nykytilasta ja kuinka sitä voitaisiin kehittää. Tutkimuksen johtopäätöksistä kävi ilmi, että palveluun pääsyä pitäisi nopeuttaa ja tavoiteaika haluttaisiin asettaa 30 päivään. Talous- ja velkaneuvonnan palvelut halutaan ihmisten saataville monikanavaisemmin, esimerkiksi ulosottoviranomaiset, sosiaaliviranomaiset ja pankit voisivat ohjata apua tarvitsevat asiakkaansa talous- ja velkaneuvontapalveluihin. Internet-sivuille toivottaisiin parannuksia videomateriaalin keinoin, videot antaisivat asiakkaalle kuvan helpommin lähestyttävästä palvelusta. Lisäkoulutusmahdollisuutta tulisi tarjota talous- ja velkaneuvojille, kun vastaan tulee hankalassa tilanteessa oleva asiakas. Työhyvinvointipalvelut on turvattava neuvojille, jotta heillä on mahdollisuus käydä läpi työn aiheuttamia tunteita. Palveluprosessin tulee olla yhtenäinen kaikissa toimipaikoissa ja talous- ja velkaneuvoja on informoitava selkeästi käytännöistä.

Elisa Valkaman (2011) oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen tuloksista kävi ilmi, että asiakkaiden taloudenhallintaongelmat ovat olleet jo noin kymmenen vuotta sitten yksi suurimpia velkaantumisen syitä työttömyyden ja sairauksien lisäksi. Lisäksi tutkimuksen mukaan talous- ja velkaneuvonnan asiakaskunta koostuu pienituloisista henkilöistä, kun taas nykyään talous- ja velkaneuvonnan asiakkaat ovat erilaisista tuloluokista.

Opinnäytetöitä talous- ja velkaneuvonnasta on tehty lähinnä asiakkaiden näkökulmasta ja kuinka tunnettavaksi palvelu koetaan. Koko Suomen tasolla tehtyjä opinnäytetöitä talous- ja velkaneuvojien kokemuksista ei löytynyt. Tämä osoittaa sen, että tutkimus talous- ja velkaneuvonnan toteutumisesta talous- ja velkaneuvojien näkökulmasta oli ajankohtainen ja tarpeellinen.

Eveliina Koskisen (2019) oli opinnäytetyössään selvittänyt, miten Jyväskylän ammattikorkeakoulun opiskelijat tuntevat talous- ja velkaneuvonnan tarjoamia palveluita. Tutkimuksessa ilmeni, että suurelle osalle vastaajista talous- ja velkaneuvonta on jotenkin tuttu, mutta neljäsosalle vastaajista asia oli uusi. He, jotka tiesivät talous- ja velkaneuvonnasta, eivät kuitenkaan tunteneet täysin sen tarjoamia palveluita. Talous- ja velkaneuvonnan tunnettavuutta haluttaisiin paremmaksi, jotta apua talousvaikeuksiin olisi opiskelijoilla helposti löydettävänä.



### 1.3 Opinnäytetyön tavoitteet ja rakenne

Tavoitteena oli saada käsitys siitä, miten talous- ja velkaneuvonta toimii nykyään, millaisia asiakkaita talous- ja velkaneuvojat kohtaavat, miten asiakkaan asioita hoidetaan ja mitä ongelmia talous- ja velkaneuvojat kohtaavat työssään. Kyselyn kohderyhmänä olivat Suomen kuudessa eri oikeusapu- ja edunvalvontapiirissä työskentelevät talous- ja velkaneuvojat. Aihe on ajankohtainen ja tärkeä, koska elämme kulutusyhteiskunnassa, jossa pikavippien ja erilaisten kulutusluottojen saaminen on helppoa, joten velkaantumisen riski on suuri.

Tässä työssä on käsitelty ensimmäiseksi velkaantumista, maksuhäiriöitä ja ulosottoa yleisellä tasolla. Ensimmäisessä luvussa on käsitelty myös aiheeseen liittyviä lakeja ja keinoja, joiden avulla velkaongelmaan saa apua. Toisessa luvussa käsitellään talous- ja velkaneuvontaa organisaationa. Kolmannessa luvussa käsitellään tutkimusmenetelmän valitsemista, tutkimuksen toteutusta ja aineiston analysointia. Neljännessä luvussa käydään läpi tutkimuksen tuloksia ja viitosluvussa eli yhteenvedossa kerrotaan koko opinnäytetyön pääkohdat. Kyselyyn on sovellettu asioita, joita käydään läpi opinnäytetyön teoriaosuudessa.

Tutkimus on tehty määrällisenä eli kvantitatiivisena tutkimuksena ja se noudattaa eettisiä periaatteita. Tutkimusmenetelmänä käytettiin kyselytutkimusta. Kyselyyn vastaaminen oli vapaaehtoista ja kysely toteutettiin nimettömänä, jotta vastauksia ei voitaisi yhdistää vastaajiin. Kysely toteutettiin Webropolilla ja linkki kyselyyn lähetettiin sähköpostilla Suomen kaikkiin kuuteen oikeusapu- ja edunvalvontapiiriin. Kysely oli avoinna yhden viikon 25.11–30.11.2019. Tutkimukseen vastasi 32 henkilöä. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, millaisia muutoksia talous- ja velkaneuvonnan siirtyminen oikeusaputoimistoihin on aiheuttanut ja miten talous- ja velkaneuvojat auttavat talousahdingossa olevia yksityishenkilöitä. Tutkimuksen kysymykset olivat avoimia kysymyksiä ja vastauksia on analysoitu kirjallisesti.

## 2 VELKAANTUMINEN, MAKSUHÄIRIÖT JA ULOSOTTO

Toisessa luvussa käsitellään yksityishenkilön velkaantumisen syitä ja asioita, jotka saattavat vaikuttaa velkaantumiseen. Luvussa kerrotaan, millaisia velkalajeja suomalaisilla on ja lisäksi käsitellään lyhyesti työryhmän ehdottamaa velkakattoa kotitalouksille. Luvussa kerrotaan maksuhäiriömerkinnöistä ja niiden vaikutuksesta luottotietoihin sekä käsitellään aiheeseen liittyviä lakeja. Velkaantuneille on monia eri mahdollisuuksia saada apua velkaongelman ratkaisemiseksi ja näitä mahdollisuuksia käsitellään tässä luvussa. Lopussa käsitellään ulosottoa ja ulosottoasian etene- mistä.

### 2.1 Velkaantuminen

Santander Consumer Finance Oy:n (2019) teettämän tutkimuksen mukaan suomalaisten mielestä suurimpia syitä velkaantumiseen ovat lainan liian helppo saanti, oman talousosaamisen heikkous, lainojen aggressiivinen markkinointi ja myynti, sekä nykyään halutaan kaikki heti. Jyri Hagman (2019) kertoo, että velkaantuminen saatetaan laittaa rahapeliiriippuvuuden, alkoholismien tai rahan liian helpon kuluttamisen piikkiin.

Hagmanin (2019) mukaan lainan helppo saaminen netin kautta on yksi syy velkaantumiseen (kuviokuva 1). Hän kertoo lainan saamisen olleen 20 vuotta sitten paljon hankalampaa, koska silloin piti käydä pankissa neuvottelemassa lainan saannista. Hagmanin mukaan lainaa hakiessa ei ole välttämättä mietitty ollenkaan sen takaisinmaksua. Hän kertoo pikavippikierteen syntyvän helposti, kun ensin otetaan yksi pikavippi, jota ei pystytä maksamaan ja sitten otetaan uusi pikavippi, jotta saa maksettua edellisen pois. Vastuullisesta lainaamisesta ja lainan koroista olisi hänen mukaansa erittäin hyvä valistaa lainan hakijaa.



Kuvio 1. Velkaantumisen syitä (Hagman 2019; Yli-Korhonen 2017).

Jussi Yli-Korhonen (2017) kertoo elämäntilanteen muutosten, kuten avioeron, sairastuminen ja työttömyyden vaikuttavan suuresti raha-asioihin. Nämä ovat hänen mukaansa niin isoja muutoksia, että ne vaikuttavat henkiseen tasapainoon. Näiden muutosten osuessa kohdalle, ei välttämättä ymmärrä tulojensa tippumista, joten tuleekin ehkä elettyä totuttua elämäntyyliä mukavuuksista karsimatta. Tämä saattaa johtaa siihen, että otetaan lainaa, jotta pystytään elämään vanhan elämäntyylin mukaisesti.

Hagman (2019) sanoo oikeanlaisen kasvatuksen rahankäytön suhteen olevan tärkeää, koska nuoret oppivat aika pitkälti käsittelemään raha-asioitansa vanhempien esimerkkien mukaisesti. Jos vanhemmat käyttävät rahoja huolimattomasti ja ovat jatkuvassa velkakierteessä, omaksuvat lapsetkin mahdollisesti näitä tapoja. Yli-Korhosen (2017) mukaan sellaiset nuoret, jotka eivät ole tehneet töitä ansaitakseen rahaa ovat vaarassa velkaantua myöhemmin, koska he eivät osaa suhteuttaa kuinka paljon ja mihin rahaa kuluu tai mitä rahan ansaisemiseen vaaditaan. Hän korostaakin, että vanhemmilla on tärkeä rooli opettaa lapsia ja nuoria rahan käytössä. Kiia Etelävuori (2019) esittelee Pörssisäätiön julkaisussaan Pörssisäätiön teettämän tutkimuksen tuloksia siitä, pitäisikö talousosaaminen olla peruskoulussa pakollinen oppiaine. 80 prosenttia suomalaisista on sitä mieltä, että talousosaamista tulisi opettaa peruskoulussa ja vähentää uskonnon, ruotsin ja kuvataiteen opetusta.

Vastauksista kävi ilmi, että erityisesti budjetointia, rahankäyttöä, säästämistä, sijoittamista sekä kestävästä kulutuksesta tulisi opettaa suomalaisten mielestä.

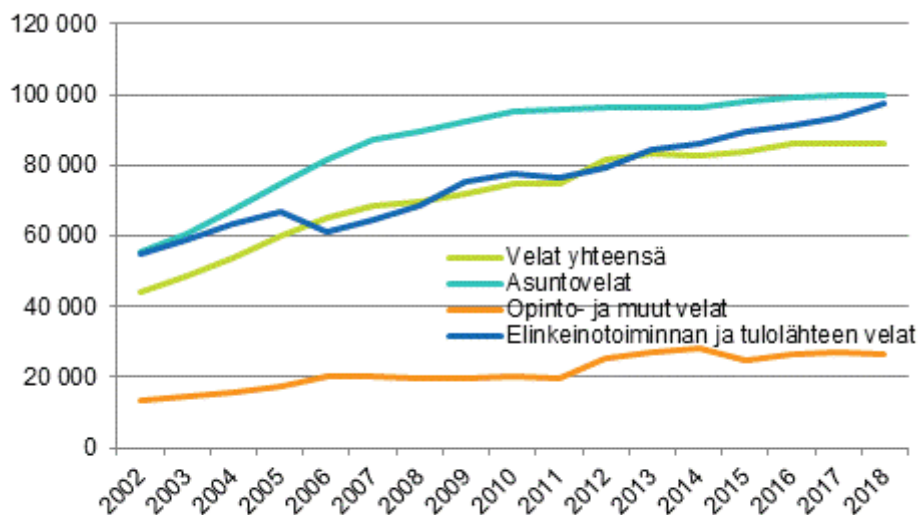
Yli-Korhonen (2017) kertoo ihmisten olevan mukavuudenhaluisia ja, jos jollain tulla on uusi upea auto tai puhelin niin totta kai itsekin pitää saada sellainen, vaikka ei olisi varaa. Säästäminen saattaa tuntua liian pitkältä prosessilta varsinkin nuorten mielestä, joten otetaan lainaa ostaakseen jokin hieno asia. Yli-Korhonen (2017) sanoo ihmisten olevan sosiaalisia eläimiä, jotka haluavat saada muilta huomiota ja elää mukavuuksista nauttien. Hagmanin (2019) mielestä säästäminen kannattaa, koska siitä on hyötyä elämäntilanteiden muutoksissa ja säästöt ovat parempi vaihtoehto takaisin jaloilleen pääsemisessä kuin lainarahat. Hänen mukaansa elämänlaatu saattaa parantua ja stressi vähentyä, kun elää hetkessä, mutta hetkessä ei voi kuitenkaan elää ikuisesti.

Suomen Pankin (2018) mukaan velkaantumisen kasvaminen ei ole ainoastaan riski kotitalouksille, vaan sillä on negatiivisia vaikutuksia koko kansantalouteen. Velkaantumisen myötä suomalaiset kuluttavat entistä vähemmän ja ryhtymät laittamaan rahaa säästöön. Kokonaiskysynnän heikentyessä yritysten kannattavuuskin heikenee.

### **2.1.1 Suomalaisien erilaisia velkalajeja**

Talousviisas (Hyvä velka ja paha velka 2018) -sivuston mukaan on olemassa pahan ja erittäin pahan velan lisäksi kohtalaista ja hyvää velkaa. Hyvällä velalla tarkoitetaan tuottavaa velkaa, kuten sijoitusasunnon velka. Sijoitusasunnon maksaessa puoliksi velalla ja puoliksi omilla säästöillään ei tarvitse miettiä koron maksuja, koska sijoitusasunto tuottaa ja näillä tuotoilla voidaan maksaa lyhennyksiä ja korkokuluja. Asuntolaina on yleisin velka ja se voi olla henkilön oman mielipiteen mukaan neutraalia, pahaa tai hyvää. Asuntoa ostaessa olisi hyvä miettiä sijainnin lisäksi arvon laskua ja arvon nousua. Kulukseen otettu velka on yleensä pahaa, koska se voi johtaa vaikeisiin maksuvaikeuksiin velan määrän ja korkojen kasvaessa.

Asuntovelan lisäksi suomalaisilla on muutakin velkaa, kuten opinto-, elinkeinotoiminnan- ja tulonlähteen velkaa (kuvio 2). Asuntovelkaa oli 87,8 miljardia, elinkeinotoiminnan ja tulonlähteen velkaa 8,2 miljardia ja muuta velkaa 27 miljardia euroa. Muihin velkoihin lukeutuu autovelka, kesäasunnonvelat sekä opintovelat, jotka on otettu 2015 lähtien. Kaiken kaikkeaan vuonna 2018 velkaa oli asuntokunnilla 123 miljardia euroa, joka on reaalisesti vajaan prosentin enemmän viime vuoteen verraten. Edelliseen vuoteen verrattuna eniten kasvoivat elinkeinotoiminnan ja tulonlähteen velat, joihin sisältyvät osakkeiden ja sijoitusasuntojen hankintaan otetut velat. Asuntovelkojen määrä on pysynyt suhteellisen samalla tasolla viime vuosiin verrattuna. Opinto-, asunto-, elinkeinotoiminnan ja tulonlähteen velat ovat olleet kasvussa vuodesta 2011 lähtien, mutta vuotta 2017 ja 2018 verratessa, velat eivät ole kasvaneet paljoa. Esimerkiksi asuntovelkaa on vain noin 0,2 prosenttia enemmän vuonna 2018 kuin vuonna 2017. (Suomen virallinen tilasto 2019c.)



Kuvio 2. Asuntokuntien keskimääräiset velat henkilöä kohden velkalajeittain vuosina 2002–2018 (Suomen virallinen tilasto 2019c).

### 2.1.2 Työryhmän ehdotus kotitalouksien velkakatosta

Valtiovarainministeriö johtaa työryhmää, joka on ehdottanut velkakattoa Suomeen, jossa lainan suurin mahdollinen summa on sidottu henkilön vuosituloihin. Työryhmän mielestä takaisinmaksuaika asuntoluotolle tulisi olla enintään 25 vuotta ja luot-

tojen enimmäissummaa tulisi rajoittaa, jolloin luottoja voisi olla korkeintaan 4,5 kertaa kotitalouden vuositulojen verran. Keskituloiselle (3 000 €/kk) työryhmä on ehdottanut 170 000 euron velkakattoa. Työryhmän kolmannen ehdotuksen mukaan taloyhtiö saisi myytyjen asuntojen velattomasta summasta korkeintaan 60 prosenttia ja lainan takaisinmaksuaika olisi korkeintaan 25 vuotta. Työryhmä on tehnyt nämä ehdotukset, koska kotitalouksien velkasuhde on kasvanut melkein 130 prosenttiin, mikä tarkoittaa, että suomalaisten keskimääräiset velat ovat yli vuoden tulojen verran. (Niskakangas 2019.)

### **2.1.3 Korkokatto ja positiivinen luottorekisteri**

Vuoden 2019 syyskuussa tuli voimaan pikaluottoja ja kulutusluottoja koskeva lainmuutos, joka koskee uusia lainoja. Lainmuutoksella haluttiin tiukentaa lainojen korkojen todellisen vuosikoron ylärajaa entisestä 50 prosentista 20 prosenttiin. Lainmuutoksen tarkoituksena oli kohtuullistaa kuluttajaluottojen hinnoittelua, lainnoudattamisen valvontaa sekä haluttiin taltuttaa kuluttajien velkaongelmia. Lisäksi rajoitettiin kuluttajilta perittäviä luottokustannuksia, jotka voivat olla korkeintaan 150 euroa vuodessa. (Oikeusministeriö 2019.)

Positiivisella luottorekisterillä voitaisiin myös todennäköisesti ehkäistä ylivelkaantumista. Keväällä 2023 osittain käyttöön tuleva positiivinen luottorekisteri tarkoittaa tietokantaa, josta luotonmyöntäjät näkevät reaaliaikaisesti luotonhakijan tiedot hänen tuloistaan ja lainamäärästään. Nykyään luotonantajat saavat tietoja vain maksuhäiriöstä, kun taas tämän uudistuksen ansioista he voisivat tarkkailla luotonhakijan maksukykyä. (Holtari 2019.)

## **2.2 Maksuhäiriöt**

Takuusäätien (Milloin maksuhäiriömerkintä tulee? [viitattu 16.8.2019]) ja Lowell Suomi Oy:n (Maksu myöhässä? [viitattu 16.8.2019]) mukaan maksuhäiriömerkintä on mahdollista saada kaksi kuukautta eräpäivän jälkeen, käytännössä siihen voi mennä pidempikin aika, jopa kuusi kuukautta (kuvio 3). Kahden viikon päästä alku-

peräisestä laskusta tulee maksumuistutus, muistutus sisältää viivästyskoron ja maksumuistutuksen kulut. Neljän viikon päästä alkuperäisestä laskusta tulee ensimmäinen maksuvaatimus, joka sisältää viivästyskoron ja maksuvaatimuksen kulut. Kuiden viikon päästä alkuperäisestä laskusta tulee toinen maksuvaatimus, joka sisältää viivästyskoron ja toisen maksuvaatimuksen kulut. Kahdeksan viikon jälkeen alkupe- räisestä laskusta tulee haaste, jos lasku on edelleen maksamatta, eikä velalle ole sovittu maksusuunnitelmaa. Jos haasteeseen ei reagoida, niin käräjäoikeus vahvis- taa maksuvelvollisuuden vahvistavan tuomion, joka tarkoittaa maksuhäiriömerkintää luottotietoihin. Käräjäoikeuden tuomiolla velkaa voidaan periä ulosotossa. (Saitko perintäkirjeen? [viitattu 19.8.2019].)

|                     |                                |
|---------------------|--------------------------------|
| Eräpäivä            | • Alkuperäisen laskun eräpäivä |
| 2 viikkoa           | • Maksumuistutus               |
| 4 viikkoa           | • 1. Maksuvaatimus             |
| 6 viikkoa           | • 2. Maksuvaatimus             |
| 8 viikkoa           | • Haaste                       |
| Maksuhäiriömerkintä | • Tuomio                       |
| Maksuhäiriömerkintä | • Ulosotto                     |

Kuvio 3. Perinnän vaiheet (Lowell Suomi Oy, [viitattu 16.8.2019]).

Luottorekisteritietoa Suomessa pitävät Suomen Asiakastieto Oy sekä Bisnode Finland Oy. Maksuhäiriömerkinnät merkitään näiden rekistereihin velan asteen mukaan kahdesta neljään vuoteen. (Saitko perintäkirjeen? [viitattu 19.8.2019].)

Kesäkuun 2019 lopussa maksuhäiriömerkintöjä oli yhteensä 382 700 suomalaisella, kun lukua verrataan vuoden takaiseen, niin maksuhäiriömerkintöjen luku on noussut 4 000 henkilöllä. Aktiivisimpia kuluttajia ovat kolmekymppiset, ja he ovat samalla maksuhäiriöisimpiä. Tällä ikäryhmällä maksuhäiriömerkintöjä on yli 13 prosentilla ja selvä kasvu onkin havaittavissa vuoden takaiseen. Nuorten tilanne oli pitkään hälyt-

tävässä asemassa, mutta nyt on havaittu selvää laskua. Alle 20-vuotiailla maksuhäiriömerkintöjä on vuonna 2019 1,3 prosentilla, vuonna 2018 luku oli 1,7 prosenttia. (Asiakastieto 2019.) Omat luottotiedot voi tarkistaa nopeasti ja joissakin paikoissa jopa ilmaiseksi, jos on esimerkiksi epävarma, onko itsellä maksuhäiriömerkintä (Hagman 2019).

### **2.2.1 Takuusäätiön takauksesta ja yksityishenkilön velkajärjestelystä tulevat maksuhäiriömerkinnät**

Takuusäätiön (Luottohäiriömerkintä velkajärjestelystä, [viitattu 11.10.2019]) mukaan luottotietorekisteriin tulee merkintä aina, kun velallinen hakee Takuusäätiön takausta tai yksityishenkilön velkajärjestelyä. Tämän merkinnän saa todennäköisesti myös, jos saa kunnalta sosiaalista luottoa tai kun velallinen on tehnyt velkojien kanssa maksusopimuksen, joka on pitkäaikainen. Luottotietomerkinnän avulla esitetään se, ettei velallinen saa maksuohjelman aikana uutta velkaa. Jotta merkintä voidaan tehdä vapaaehtoisesta velkajärjestelystä, velallisen tulee antaa velkojalle sen ilmoittamiseen lupa. Yksityishenkilön velkajärjestelyssä taas tulee oikeusrekisterikeskuksesta suoraa merkintä.

Takuusäätiön (Luottohäiriömerkintä velkajärjestelystä, [viitattu 11.10.2019]) verkkosivuilla kerrotaan, että vapaaehtoisesta velkajärjestelystä voi tulla luottorekisteriin merkintä, mikäli velallinen on saanut järjestelylainaan Takuusäätiön takauksen, tehnyt vapaaehtoisesti velkojiansa kanssa sopimuksen tai saanut sosiaalista luottoa kunnalta. Tämän merkinnän voimassaoloaika on kaksi vuotta. Tämä merkintä saattaa olla voimassa maksuohjelman loppuun asti esimerkiksi Takuusäätiön tai kunnan vaatimuksesta, mutta tällöin velalliselta tulee pyytää suostumus merkinnän uusimiseen. Luottotietojen tarkistajille nämä merkinnät kertovat sen, että velallisen velkoja hoidetaan, joten tällöin saattaa asunnon vuokrauskin onnistua.

Takuusäätiön (Luottohäiriömerkintä velkajärjestelystä, [viitattu 11.10.2019]) mukaan luottotietorekisteriin tulee merkintä yksityishenkilön velkajärjestelyn hakemisesta ja sen vaiheista. Oikeusrekisterikeskus ylläpitää velkajärjestelyrekisteriä, josta luottotietorekisteri saa tiedot. Velkajärjestelyhakemuksen toimittamisen ja sen vi-



reille tulon jälkeen velallinen saa ensimmäisen merkinnän luottotietoihinsa. Velkajärjestelyhakemus toimitetaan käräjäoikeuteen. Mikäli velalliselle myönnetään velkajärjestely, tulee siitä maksuohjelman ajaksi luottotietoihin tieto. Lisäksi hakemisen keskeytyksestä, hylätystä hakemuksesta ja rauenneesta maksuohjelmasta velallinen saa merkintöjä. Merkinnät poistuvat maksuohjelman päätyttyä, jos velkajärjestely on myönnetty ja maksuohjelma on hoidettu loppuun. Jos velkajärjestely on hylätty tai maksuohjelma on rauennut, merkintöjen poistumiseen menee molemmissa tapauksissa kaksi vuotta siitä, kun maksuohjelma on rauennut tai hylätty. Mikäli velkajärjestelyhakemuksen käsittelyn lopettamisen syynä on jokin muu kuin hylkääminen, tällöin merkintöjen poistumiseen menee kuusi kuukautta siitä, kun käsittely on päättynyt.

### **2.2.2 Käräjäoikeuden ja ulosoton ilmoittamat maksuhäiriömerkinnät**

Takuusäätiön (Käräjäoikeuden ja ulosoton ilmoittamat maksuhäiriömerkinnät, [viitattu 9.10.2019]) mukaan maksuhäiriömerkintä tulee yleensä velkojan hakiessa maksutuomiota velkaan tai, kun ulosotossa peritään velkaa. Ulosottomies tai käräjäoikeus ilmoittaa merkinnästä luottotietorekisteriin. Jotta velkoja voisi laittaa velan perittäväksi ulosotolle, tulee hänen hakea velkaan maksutuomiota käräjäoikeudelta. Käräjäoikeuden annettua maksutuomion, ilmoittaa se maksutuomiosta maksuhäiriörekisteriin. Takuusäätiön (Käräjäoikeuden ja ulosoton ilmoittamat maksuhäiriömerkinnät, [viitattu 9.10.2019]) mukaan annetaan maksutuomioita laskurästeihin (esimerkiksi vakuutus- ja liittymälaskut tai vuokravelat) tai jonkin rahoitusyhtiön ja pankin myöntämään luottoon, (esimerkiksi auto-, opintolaina tai limiittiluotto). Velalliselle ei tuomio tule yllätyksenä, koska velkoja on perintäkirjeessään kertonut tuomion haun käynnistämisestä sekä antanut varoituksen maksuhäiriöstä.

Takuusäätiön (Käräjäoikeuden ja ulosoton ilmoittamat maksuhäiriömerkinnät, [viitattu 9.10.2019]) mukaan ulosotto ilmoittaa luottorekisteriin maksuhäiriömerkinnän, mikäli velallista ei ole tavoitettu tai hänen olinpaikkansa ei ole tiedossa, velallisen tulot ovat liian matalat ulosmitattavaksi, velallinen on todettu varattomaksi tai kyseessä on ulosotto, joka on pitkäkestoinen. Pitkäkestoisessa ulosmittauksessa on edellisen kahden vuoden aikana ulosmitattu yhtäjaksoisesti ainakin 18 kuukautta.

Ulosoton maksuhäiriömerkinnät ja velkomustuomiot pysyvät rekisterissä yleensä kolme vuotta, mutta merkintä voi olla myös lyhyemmän tai pidemmän ajan voimassa. Merkintä on voimassa kaksi vuotta, mikäli velallinen maksaa velan pois kokonaan eikä saa uusia merkintöjä tämän kahden vuoden aikana. Mikäli velalliselle tulee uusi maksuhäiriömerkintä, pitenee tällöin vanhan merkinnän kesto neljään vuoteen. (Käräjäoikeuden ja ulosoton ilmoittamat maksuhäiriömerkinnät, [viitattu 9.10.2019].)

Maksuhäiriömerkintää ei siis saa heti pois, kun on maksanut velan. Takuusäätiön (Käräjäoikeuden ja ulosoton ilmoittamat maksuhäiriömerkinnät, [viitattu 9.10.2019]) mukaan ulosoton ilmoittamat UMS- ja UMP-merkinnät ovat kuitenkin poikkeuksia. Nämä merkinnät poistuvat ulosoton ilmoittaessa luottotietorekisteriyhtiölle velan maksamisesta tai, että ulosotto on päättynyt. Lisäksi velan vanhentuuessa poistuu UMP-merkintä. UMS-merkinnällä tarkoitetaan sitä, että velan maksamiseen ei ole varoja suppeassa ulosotossa tai ei tiedetä, missä velallinen on. UMP-merkintä taas tarkoittaa, että velallisen toistuvaa tuloa tai palkkaa on ulosmitattu edellisen kahden vuoden aikana yhtäjaksoisesti ainakin 18 kuukautta. Rekisteriin voi tulla myös Ref-merkintä, joka kertoo, että velka on maksettu.

### **2.2.3 Vaikutukset luottotietoihin**

Monet tahot tarkistavat asiakkaidensa luottotiedot, ennen kuin heidän kanssaan solmitaan sopimuksia. Pankkilainan saanti saattaa hankaloitua, tosin maksuhäiriömerkintä ei välttämättä sulje pois lainan saantia. Pankki selvittää maksuhäiriömerkinnän vakavuuden ja tarkastaa asiakkaan kokonaistilanteen. Lainaan voidaan vaatia tavallista enemmän vakuuksia, sekä lainan ehtona voi olla esimerkiksi korkeampi marginaali. (Maksuhäiriömerkinnän vaikutukset, [viitattu 7.7.2019].) Kelan (2019) mukaan opintolainalla on valtion takaus, jota haetaan pankista. Lainatakausta ei voi kuitenkaan saada, jos aiemmat opintolainat ovat jo Kelan perittävänä. Kuluttajaliiton (Maksuhäiriömerkinnän vaikutukset, [viitattu 7.7.2019]) mukaan maksuhäiriömerkintä saattaa olla este opintolainan saannille.

Luottolaitoslaki turvaa jokaiselle peruspankkipalveluiden saamisen. Pankkitili, maksuväline ja verkkopankkitunnukset ovat siis jokaiselle oikeutettuja. Pankki päättää

itse, kenelle antaa luottokortin luotto-ominaisuuksin, maksuhäiriömerkintä useimmiten estää luottokortin saamisen. Maksuhäiriömerkintä saattaa myös vaikuttaa aikaisemmin myönnetyn luottokortin menettämiseen. (Vakuutus- ja rahoitusneuvonta 2017, 3.)

Kuluttajaliiton (Maksuhäiriömerkinnän vaikutukset, [viitattu 7.7.2019]) mukaan pikavippien ja osamaksukauppojen saanti estyy maksuhäiriömerkinnän vuoksi. Verkkokaupatkaan eivät välttämättä lähetä tavaroita asiakkaalle laskua vastaan, ehtona saattaa olla postiennakko tai ennakkomaksu. Kuluttajaliitto (Maksuhäiriömerkinnän vaikutukset, [viitattu 7.7.2019]) kertoo myös vuokranantajien tarkistavan asunnon hakijalta luottotiedot varmistaakseen vuokralaisen maksukyvyyn. Asunnon saaminen voi olla hankalampaa, mutta ei asunnon saannin este, jos maksuhäiriömerkinnät eivät ole suuria, eivätkä koske vuokramaksuja. Lisäksi teleyritykset vaativat maksuhäiriöiseltä matkapuhelin- ja laajakaistayhteyksien solmimiseen ennakkomaksua tai vakuutta, prepaid-liittymä ei vaadi vakuuksia.

Vapaaehtoiset vakuutukset, kuten kotivakuutus tai ajoneuvon kaskovakuutus, voivat olla vaikeammin saatavissa. Vakuutusyhtiöillä ei ole laissa säädettyä velvollisuutta myöntää vapaaehtoisia vakuutuksia, ainoastaan moottoriajoneuvolle on myönnettävä lakisääteinen liikennevakuutus. (Vakuutus- ja rahoitusneuvonta 2017, 2.) Kaukonen (2018) kertoo, että työnantaja voi lain mukaan tarkistaa työntekijänsä luottotiedot, jos työssä käsitellään toisen rahaa tai omaisuutta, työssä tehdään merkittäviä taloudellisia päätöksiä tai työntekijä työskentelee yksityiskodissa. Hänen mukaansa luottotietoja tarkistetaan nykyään yhä enemmän, koska kriteerit niiden tarkistamiseen ovat löyhät.

## **2.3 Aiheeseen liittyvät lait**

### **2.3.1 Laki talous- ja velkaneuvonnasta ja laki valtion oikeusapu- ja edunvalvontapiireistä**

Talous- ja velkaneuvonnan palvelut ovat lakisääteisiä ja maksuttomia asiakkaille ja ne perustuvat lakiin talous- ja velkaneuvonnasta (L 1.12.2017/813). Tämän lain mukaan yksityishenkilöitä avustetaan taloudenhallinnan suunnittelussa ja heitä neuvotaan velkojen ja talouden hoidossa. Velalliselle annetaan ratkaisumahdollisuuksia talouteen liittyen sekä velallista avustetaan tekemään virallinen velkajärjestelyhake-  
mus, tekemään mahdollinen sovinto velkojensa kanssa ja velallista avustetaan tarvittaessa oikeudellisen avun hakemisessa. (L 1.12.2017/813, 1 §.)

Talous- ja velkaneuvonnan järjestäminen ja sen valvominen kuuluvat oikeusministeriölle. Oikeusministeriön asetuksessa säädetään oikeusapu- ja edunvalvontapiireistä, niiden tehtävistä, toimipaikoista, toimistoista ja kuntien edunvalvontapalveluista vastaavista oikeusapu- ja edunvalvontapiireistä ja nämä perustuvat lakiin valtion oikeusapu- ja edunvalvontapiireistä (L 17.6.2016/477). Talous- ja velkaneuvonnan järjestäminen tarkoittaa talous- ja velkaneuvonnan palveluiden tasapuolisesta tarjoamisesta oikeusapu- ja edunvalvontapiirien alueilla (L 1.12.2017/813, 2 §; L 17.6.2016/477, 1 luku, 1 §).

Kaikissa oikeusapu- ja edunvalvontapiireissä on oikeusapu- ja edunvalvontapiirin johtajan lisäksi muuta henkilökuntaa. Kelpoisuutena oikeusapu- ja edunvalvontapiirin johtajalla on oikeustieteen maisterin tutkinto tai muu soveltuva tutkinto. Oikeusapu- ja edunvalvontapiirin johtajalla tulee olla monipuolisesti kokemusta sekä johtamistaidon lisäksi johtamiskokemusta. Oikeusapu- ja edunvalvontapiirin johtajan nimittää oikeusministeriö korkeintaan viideksi vuodeksi kerrallaan. Oikeusapu- ja edunvalvontapiirin johtaja taas nimittää muun henkilökunnan, mutta tästä voidaan toisin oikeusministeriön asetuksella. Oikeusaputoimistojen palveluiden tuottamista varten niissä työskentelee talous- ja velkaneuvoja sekä muuta henkilökuntaa. Oikeusaputoimiston julkinen oikeusavustaja voi hoitaa talous- ja velkaneuvojan tehtäviä oikeusapulain (L 5.4.2002/257) 4 § edellytysten mukaisesti. Julkisen oikeus-

avustajan kelpoisuusvaatimuksena on oikeustieteen muu ylempi korkeakoulututkinto kuin oikeustieteen maisterin tutkinto sekä julkisella oikeusavustajalla tulee olla tarvittava kokemus tuomarin tai oikeudenkäyntiavustajan tehtävien hoitamisesta. (L 17.6.2016/477, 1 luku 2 §, 3 §, 2 luku, 7 §).

Talous- ja velkaneuvojalla tulee olla tähän alaan soveltuva korkeakoulututkinto ja tehtäviin tarvittavaa kokemusta ja taitoa. Oikeusaputoimiston julkinen oikeusavustaja voi hoitaa talous- ja velkaneuvojan tehtäviä oikeusapulain (L 5.4.2002/257) 4 § edellytysten mukaisesti. Oikeusapu- ja edunvalvontapiirissä työskentelevien lisäksi talous- ja velkaneuvojilla on salassapitovelvollisuus (L 1.12.2017/813, 4 §, 7 §).

Oikeusministeriön kanssa keskusteltuaan oikeus- ja edunvalvontapiiri voi ostaa talous- ja velkaneuvonnan palveluita, mikäli se katsotaan tarpeelliseksi esimerkiksi alueellisen palveluiden saatavuuden kannalta. Palveluita voi siis ostaa vain siltä, jolla on tarvittavat voimavarat ja taidot tehtävään, mutta toiminta, tarkoitus tai muut tehtävät eivät saa vaikuttaa negatiivisesti talous- ja velkaneuvonnan tehtävien asianmukaiseen ja puolueettomaan hoitamiseen. Palveluiden tuottamisesta tulee oikeus- ja edunvalvontapiiriin tehdä sopimus ja se voidaan tehdä toistaiseksi voimassa olevaksi tai määräajaksi. Tähän sopimukseen koskevat riidat käsitellään hallinto-oikeudessa. Rikosoikeudellista virkavastuuta sovelletaan henkilöön, joka työskentelee palveluiden tuottajan palveluksessa. Palvelun tuottaja (ei edunvalvontatoimisto) voi myös kieltäytyä vastaanottamasta edunvalvontatehtävää, mikäli se ei vastaa läheskään sopimusta, joka sovittiin palvelun tuottamisesta. (L 1.12.2017/813, 5 §, 6 §; L 17.6.2016/477, 1 luku, 4 §.)

### **2.3.2 Laki velan vanhentumisesta**

Laki velan vanhentumisesta tarkoittaa rahavelan vanhentumista (L 15.8.2003/728, 1 §). Velan yleinen vanhentumisaika on kolme vuotta seuraavissa tapauksissa, mikäli vanhentumista ei ole katkaistu tätä ennen. Jos velan vanhentumisaikaa ei ole velallista sitovasti etukäteen määrätty niin vanhentumisaika alkaa velan eräpäivästä lähtien. Mikäli velkaa vaaditaan suoritettavaksi ennen sovittua eräpäivää, esimerkiksi sopimusrikkomuksen vuoksi, alkaa tällöin vanhentumisaika kulua velan eräännyttyä eräännyttämistoimien vuoksi. Jos kauppahinnan suorittamisen eräpäivää ei

ole etukäteen sovittu sitovasti, alkaa vanhentumisaika kulua silloin, kun kaupan kohde on luovutettu myyjältä ostajalle tai kun sopijapuolena olevavan muun velkojan suoritusvelvollisuus on täyttynyt. (L 15.8.2003/728, 4 §, 5 §, 6 §.)

Jos taas kyseessä on ehdollisesti syntyvä velka, toistaiseksi myönnetty velka tai muu velka, jonka vanhentumisaika ei määräydy ylhäällä olevalla tavalla niin silloin velan vanhentuminen tapahtuu kymmenen vuoden päästä siitä, kun oikeusperuste veloitteelle on syntynyt, mikäli tätä ennen ei ole katkaistu vanhentumista. Kuitenkin noudatetaan kolmen vuoden vanhentumisaikaa, jos velka on erääntynyt esimerkiksi velkojan vaatimuksen vuoksi. (L 15.8.2003/728, 8 §.)

Laissa velan vanhentumisesta kerrotaan, että velka vanhentuu velallisen tunnustettuaan tai suorittaessaan velkaa velkojalle, velkojan vaatiessa suoritusta tai muistuttaessa velallista velasta. Velka vanhentuu myös silloin, kun vakuudesta, maksujärjestelyistä, velan vanhentumisen katkaisusta ja muista muutoksista sovitaan osapuolten kesken. (L 15.8.2003/728, 10 §.) Luonnollisen henkilön velka vanhentuu viimeistään, kun 20 vuotta on kulunut velan erääntymisestä ja luonnollisen henkilön ollessa velkojana on vanhentumisaika 25 vuotta (L 15.8.2003/728, 13 a §).

#### **2.4 Mistä apua velkaantumiseen?**

Vapaaehtoinen velkajärjestely on ylivelkaantuneelle ensimmäinen vaihtoehto velkojen hoitoon. Talous- ja velkaneuvonnan lisäksi muita vapaaehtoisia velkajärjestelymenettelyjä ovat sopiminen velkojan kanssa, velkojen yhdistäminen, Takuusäätiön palvelut, sosiaalinen luotto ja mahdollinen Suomen evankelisluterilaisen kirkon apu (kuvio 4). Jos näistä ei ole apua velalliselle, viimeinen vaihtoehto on lakisääteinen yksityishenkilön velkajärjestely.



Kuvio 4. Vapaaehtoiset velkajärjestelyt.

#### 2.4.1 Sopiminen velkojan kanssa

Kilpailu- ja kuluttajaviraston (2019) mukaan sopiminen velkojan kanssa kannattaa silloin, kun on maksukykyä ja ei ole monia erillisiä velkoja. Velkojien kanssa voi lisäksi neuvotella myös laskun siirryttyä ulosottoon, tuomioistuimeen tai perintätöimistölle. Kuluttajaliitto (Vapaaehtoiset järjestelyt, [viitattu 14.8.2019]) kehottaa neuvottelemaan velkojan kanssa, jos esimerkiksi työttömyys tai avioero vaikeuttaa velan maksua. Velallisen hyvin perustelujen vuoksi velkoja saattaa tällöin antaa anteeksi perintäkulojen lisäksi viivästyskorkoja.

Takuusäätiön (Milloin sopiminen kannattaa, milloin ei, [viitattu 18.7.2019]) mukaan sopimalla velkojan kanssa asiat järjestyvät nopeammin ja velkojat saattavat suostua usean vuoden maksusuunnitelmaan. Kuitenkin pitkä maksuaika tarkoittaa myös sitä, että joutuu maksamaan enemmän korkoja ja muita kuluja. Talous- ja velkaneuvojalta saa apua maksusuunnitelman tekemiseen ja hän osaa neuvoa onko sopiminen kannattavin järjestely. Sopiminen velkojan kanssa ei kannata, mikäli velallisella on heikko maksukyky ja velkoja on useita.

### 2.4.2 Velkojen yhdistäminen

Velkojen yhdistämisellä tarkoitetaan joko kaikkien velkojen tai vain osan maksua uudella lainalla (esim. pankin myöntämä järjestelylaina). Velallisella tulee kuitenkin yleensä olla takaajia, vakuuksia tai jotain muuta omaisuutta saadakseen uuden lainan. Velat kannattaa yhdistää, kun ei ole tullut vielä maksuhäiriömerkintää tai heti kun tajuaa, ettei voi selvitä pelkästään maksusopimuksia tekemällä. Uudella lainalla olisi hyvä saada yhdistettyä kaikkia tai suurin osa veloista. Lainan kuukausierä on hyvä suhteuttaa tulevat ja nykyiset tulot huomioiden. Uutta lainaa ottaessa tulee huomioida myös tulevat järjestelyt. (Vapaaehtoiset järjestelyt, [viitattu 14.8.2019].)

### 2.4.3 Takuusäätiö

Takuusäätiö on vuodesta 1990 asti auttanut velkaongelmien parissa olevia henkilöitä. Alun perin säätiön perustamisen tavoitteena oli velallisen maksukykyyn nähdessä huomattavien velkojen ja korvausten selvittämisessä avustaminen. Ajatuksen taustalla olivat vankilapapit, jotka halusivat luoda vapautuville vangeille mahdollisuuksia, joilla he saisivat hoidettua rikos- ja muiden velkojen vastuita. 1990-luvun alku toi laman yllemme, joten ylivelkaantuminen koski yhä useampaa suomalaista. Takuusäätiö sai avunpyyntöjä velka-ahdinkoihin yhä useammalta ja koettiin, että Takuusäätiön toimintaa täytyisi laajentaa. Nykypäivänä Takuusäätiö auttaa yhä ihmisiä saamaan raha-asiansa haltuun. (Historia, [viitattu 21.8.2019].)

Takuusäätiön (Velkalinja ja chat -neuvonta, [viitattu 21.8.2019]) palveluihin kuuluu maksuton velkalinja ja chat -neuvonta, joissa voi keskustella luottamuksellisesti raha-asioista ja maksuongelmista. Palvelu on käytettävissä missä päin Suomea tahansa. Palvelu on yleishyödyllistä toimintaa, jonka tavoitteena on vain auttaminen, eikä esimerkiksi taloudellisen hyödyn tavoittelemine. Velkalinjalla ja chat -neuvonnassa toimivat Takuusäätiön työntekijät, jotka ovat asiantuntijoita talous- ja velka-asioissa.

Takuusäätiö (Takauksen ehdot, [viitattu 21.8.2019]) antaa takauksia järjestelylainoihin, joita asiakas voi hakea monien eri velkojen maksamiseksi. Takausta voi olla

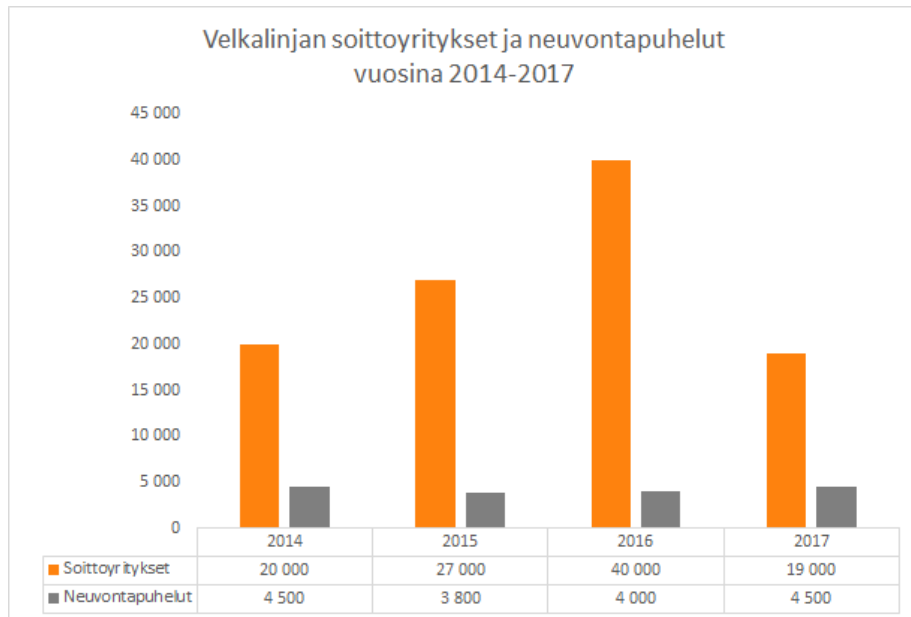


2 000–34 000 euron välillä, ja se myönnetään määräajaksi, joka on korkeintaan kahdeksan vuotta. Takauksen ehtona kuitenkin on, että velallisella on säännölliset tulot ja menot, sekä velkaantumisen syyt ovat tiedossa ja hallittavissa, kuten päihde- tai peliongelmat. Takuusäätiön (Takauksen ehdot, [viitattu 21.8.2019]) mukaan velallisen maksukyky lasketaan koko takauksen ajaksi, ja sen on riitettävä järjestelylainan kuukausieriin, sekä muihin välttämättömiin asumisen ja elämisen menoihin. Järjestelylainan takauksella on mahdollista katkaista velkakierre ja velkojen hoito on yhdellä lainalla helpommin käsiteltävissä.

Takuusäätiö antaa pienlainoja henkilöille, jotka tarvitsevat rahoitusta pieniin hankintoihin, kuten kodinkoneisiin, auton korjaukseen tai silmäläseihin. Laina voi olla suuruudeltaan 200-2000 euroa ja takaisinmaksuaika voi olla enintään kaksi vuotta. Lainan korko on todella maltillinen, vuonna 2019 kokonaiskorko on 4,25 prosenttia, eikä lainasta koostu muita kuluja. Pienlaina on hyvä vaihtoehto yksittäisiin laskuihin, jos sillä estetään velkakierteen uhka. (Takuusäätiön pienlaina, [viitattu 21.8.2019].)

Takuusäätiö (Taloustsemppari-koulutus, [viitattu 21.8.2019]) kouluttaa talous- ja velka-asioissa mm. järjestöjen ja seurakuntien vapaaehtoisia velallisten kohtaamiseen, sekä tarjoaa materiaaleja ja välineitä taloudenhallintaan. Takuusäätiöllä on myös käytössä verkossa toimiva ilmainen palvelu Penno, johon tulot ja menot syöttämällä talouden hallinta voi helpottua.

Vuonna 2017 Takuusäätiön Velkalinjalle yritettiin soittaa 19 000 kertaa ja itse neuvontapuheluita asiantuntijoiden kanssa oli 4 500 (kuvio 5). Soittoyritysten määrä on ollut laskussa vuodesta 2014 asti, mutta vuoden 2016 ja 2017 välillä oli jyrkkä lasku, kun soittoyritysten määrä puolittui. (Takuusäätiön asiakkaat, [viitattu 21.8.2018].)



Kuvio 5. Velkalinjan soittoyritykset ja neuvontapuhelut Takuusäätiölle vuosina 2014–2017 (Takuusäätiön asiakkaat, [viitattu 21.8.2019]).

Minna Mattila (2019) kertoo, että vuonna 2018 Takuusäätiön maksuttomaan neuvontapalveluun otettiin yhteyttä yli 43 000 kertaa, mikä on Takuusäätiön lähes 30-vuotisen historian suurin yhteydenottomäärä. Yhteydenottajilla oli vuonna 2018 keskimäärin 38 000 euroa velkaa, joka on vuoteen 2017 verrattuna noin 5 000 euroa enemmän. Hän sanoo, että maksuhäiriömerkintäluvut eivät anna suomalaisten velkaongelmista kokonaiskuvausta, koska koko ajan lisääntyy ylivelkaantuneiden ihmisten joukko, joiden luottotiedot ovat vielä tallella.

#### 2.4.4 Sosiaalinen luotto

Oikeus.fi (2018e) -sivuston mukaan sosiaalinen luotto on luotonantoa, joka kuuluu sosiaalihuoltoon ja sen tarkoituksena on ehkäistä ylivelkaantumista ja taloudellista syrjäytymistä sekä auttaa perhettä tai henkilöä selviytymään itsenäisesti. Sosiaalista luottoa tarjotaan Suomessa noin kolmessakymmenessä eri kunnassa ja sitä tarjotaan vain kunnassa asuville ei siis naapurikunnissa asuville (Sosiaalinen luotto, [viitattu 22.7.2019]). Juha Järvisen (2019) julkaisema lista sosiaalista luottoa tarjoavista kunnista osoittaa, että esimerkiksi Etelä-Pohjanmaalla ei ole tarjolla sosiaalista luottoa. Oikeus.fi (Sosiaalinen luotto 2018) -sivustolla kerrotaan sosiaalisen luotonannon olevan vapaaehtoista kunnille, mutta sen toiminta perustuu

lakiin ja jokainen kunta saa itse määrätä perusteet sosiaalisen luoton myöntämiselle. Takuusäätiön (Sosiaalinen luotto, [viitattu 22.7.2019]) mukaan sosiaalista luottoa voi saada vähävarainen tai pienituloinen henkilö, joka ei voi saada esimerkiksi luottohäiriön tai ulosoton vuoksi muuta luottoa, joka olisi kohtuuhintainen. Luottoa saadakseen tulee kuitenkin olla maksukykyinen ja kunnat laskevat maksukyvyyn.

Sosiaalista luottoa voi saada esimerkiksi laskujen ja velkojen maksamiseen sekä välttämättömiin menoihin ja hankintoihin, kuten hammashoito, silmälasit, lasten harrastukset ja terveydenhoito. Kuntien myöntämä luoton määrä vaihtelee, mutta sitä voi saada muutamasta sadasta eurosta yli 10 000 euroon. Yleisimmin yläraja on kuitenkin 2 000 euroa tai 5 000 euroa ja laina-aika on tavallisesti korkeintaan viisi vuotta. Sosiaalisen luoton korko on vain 12 kuukauden EURIBOR-viitekorko eikä siihen liity muita maksuja. (Sosiaalinen luotto, [viitattu 22.7.2019].)

#### **2.4.5 Suomen evankelisluterilaisen kirkon apu**

Velkaongelmien selvittämiseen on mahdollista saada keskusteluapua Suomen evankelisluterilaisen kirkon seurakunnan diakoniatyöntekijältä. Diakoniatyöntekijät voivat auttaa akuutin hätätilanteen ylittämisessä, mutta kuitenkin olisi hyvä olla ensiksi yhteydessä velkaneuvojaan tai kunnan sosiaalitoimistoon. Diakoniatyöltä saavat apua kaikki, myös kirkkoon kuulumattomat. Apua voi hakea asuinpaikkakuntansa evankelisluterilaisen kirkon seurakunnasta. Keskustelut ovat luottamuksellisia ja niitä varten on fiksuinta varata aika. Diakoniatyöntekijä avustaa velkaneuvojan ja sosiaalitoimen yhteydenpidon kanssa sekä papereiden täytössä ja tarpeen tullen hän voi tulla tueksi miettimään ongelmiin ratkaisuja. Jotkut seurakunnat järjestävät ruuanjakotilaisuuksia, joissa jaetaan vähävaraisille ruokaa tai jopa toimitetaan kotiin. Jotkut seurakunnat järjestävät myös ruokailuja esimerkiksi työttömille, joissa saa ostettua halvalla lounaan. (Talousapua ja -neuvontaa, [viitattu 15.10.2019].)

## 2.5 Yksityishenkilön velkajärjestely

Yksityishenkilön velkajärjestelyn tarkoituksena on auttaa yksityishenkilöä hänen taloudellisen tilanteensa korjaamisessa ja mahdollistaa yksityishenkilön veloista selviytyminen sekä velkojat saavat saatavastaan mahdollisimman suuren osan, ja nämä perustuvat lakiin yksityishenkilön velkajärjestelystä (L 25.1.1993/57). Tätä lakia sovelletaan Suomessa asuvien yksityishenkilöiden lisäksi entisiin liikkeenharjoittajiin, joiden elinkeinotoiminta on päättynyt. Joissain tapauksissa tätä lakia sovelletaan myös henkilöihin, jotka harjoittavat yksityisenä elinkeinon- tai ammatinharjoittajana elinkeinotoimintaa.

Karttunen ym. (2015, 575) kertovat, että velallisen tulee mahdollisuuksien mukaan neuvotella ensin vapaaehtoisesta velkajärjestelystä velkojiansa kanssa ja, jos velkojat eivät suostu tähän neuvotteluun, voidaan asia siirtää tuomioistuimelle ratkaistavaksi. He kirjoittavat myös, että velkajärjestelyssä velallisen pitää käyttää omaisuutensa ja maksukykynsä velkojen maksuun (realisoitava omaisuus ja maksuohjelmassa maksettavaksi määrätty määrä). Velallinen saa loput velkansa anteeksi velkajärjestelylain mukaisen maksuohjelman päätyttyä.

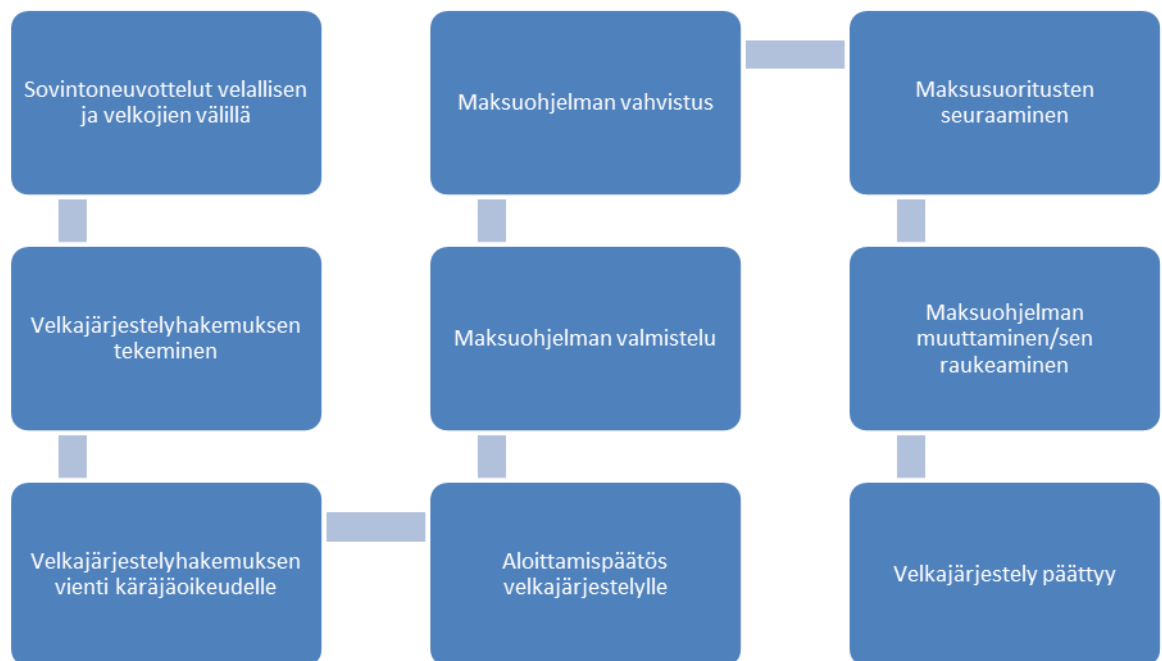
Karttunen ym. (2015, 577) mukaan velkajärjestelyä voi hakea velallinen yksin, avopuolisot, velallinen ja takaaja yhdessä tai yhteisvastuulliset velalliset yhdessä. Kärräjoikeudesta tai oikeusministeriön verkkosivulta saa oikeusministeriön vahvistaman velkajärjestelyhakemuslomakkeen. Heidän mukaansa hakemuksessa tulee olla kaikki velallisen varat, velat, menot, tulot ja mahdollinen elatusvelvollisuus. Tämän jälkeen täytetty hakemus toimitetaan tuomioistuimen kansliaan. Karttunen ym. (2015, 578) kertovat, että velkajärjestely voidaan myöntää maksukyvyttömälle velalliselle, jos maksukyvyttömyyden syynä on velallisen maksukyvyyn olennainen heikkeneminen työkyvyttömyyden, työttömyyden, sairauden tai muun olosuhteen muutoksen vuoksi ilman velallisen omaa syytä. Edellä olevia tilanteita kutsutaan sosiaalisiksi suoritusesteiksi eli tilanteiksi, jossa yllättävä tapahtuma tai seikka on johdantanut velallisen heikentyneeseen maksukykyyn ilman, että velallinen on itse voinut vaikuttaa niihin. Edellytyksenä on myös, että velallinen ei ole saanut itse aiheuttaa suoritusestettä.

Velallisen tulee käyttää velkajärjestelyssä velkojensa suorittamiseksi kaikki ne tulot, jotka eivät ole välttämättömiä elinkustannuksista tai elatusvelvollisuudesta aiheutuvia kuluja. Perusturvaan kuuluvaa varallisuutta ovat velallisen omistusasunto, kohtuullisen mukaiset henkilökohtaiset tavarat, kohtuullinen asuinirtaimisto ja muut toimeentulon turvaamiseksi tarvittavat esineet ja työvälineet. Mikäli velallisella on muunlaista varallisuutta, tulee se käyttää velkojen suorittamiseen. (L 25.1.1993/57.)

Karttusen ym. (2015, 580) mukaan velkajärjestely voi estyä, jos velallisen maksukyvyttömyys johtuu väliaikaisista syistä. Tällaisia väliaikaisia syitä ovat esimerkiksi opiskelu, äitiysloma tai alle 18 kuukautta kestänyt työttömyys ja voidaan olettaa velallisen tulojen paranevan tulevaisuudessa, joka vaikuttaisi positiivisesti velallisen maksukykyyn. Näissä tapauksissa velkajärjestelyä voi hakea uudelleen, kun velallisen tilanne ja tulot ovat parantuneet. Velkajärjestelyä ei myönnetä, mikäli velallisen maksuvelvollisuus on syntynyt rikoksen perusteella tai velallinen on menetellyt törkeän sopimattomalla tavalla velkojiaan kohtaan elinkeinotoiminnassaan (L 25.1.1993/57, 3 luku, 10 §). Karttusen ym. (2015, 581) mukaan velkajärjestely saattaa myös estyä, jos velallinen on tietoisesti heikentänyt taloudellista asemaansa, salannut tuloja ulosotossa, harhaanjohtanut velkojiaan tai hänelle on myönnetty jo aiemmin maksuohjelma.

Karttunen ym. (2015, 578) kertovat, että kun velallinen on toimittanut velkajärjestelyhakemuksen liitteineen käräjäoikeuteen, velkajärjestelyasia tulee vireille ja tuomioistuin voi ennen velkajärjestelyn aloittamista kuulla velkojia ja velallista velkajärjestelyhakemuksesta (kuvio 6). Kuuleminen toteutetaan yleensä kirjallisena lausumana ja velkojalle annetaan määräaika sen tekemiseen. Tuomioistuin määrää velkajärjestelyn alkavaksi, ja jos sen edellytykset täyttyvät tuomioistuin määrää selvittäjän tekemään maksuohjelmaehdotuksen käräjäoikeutta varten. Tämän jälkeen maksuohjelma vahvistetaan ja aletaan seurata maksusuorituksia. Velallisen tulee noudattaa maksuohjelmaa määrätyn aikataulun mukaisesti ja tehdä maksuohjelmassa olevat suoritukset velkojille ja seuranta on velkojen vastuulla. Maksukiellolla tarkoitetaan sitä, että velkajärjestelyn alettua velallinen ei saa maksaa velkajärjestelyn piiriin kuuluvaa velkaansa tai asettaa sitä vakuudeksi (Karttunen ym. 2015, 582–584). Elatusapovelkaa maksukiello ei kuitenkaan koske ja kiellosta huolimatta

velallinen voi maksaa velkajärjestelyn alkamisen jälkeen erääntyvät luottokustannukset ja korot vakuusvelkojalle (L 25.1.1993/57, 4 luku, 12 §).



Kuvio 6. Velkajärjestelyhakemuksen eteneminen (Karttunen ym. 2015, 577–578).

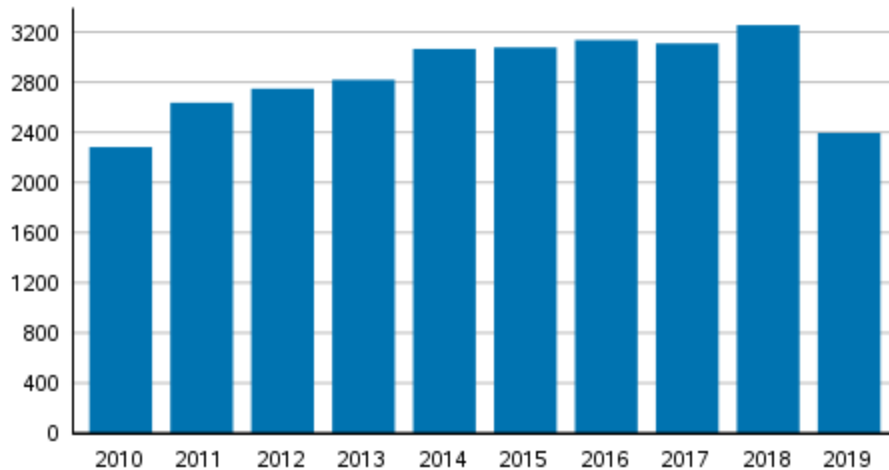
Tuomioistuimen vahvistamassa maksuohjelmassa kerrotaan velallisen varallisuus (ei muuteta rahaksi) ja rahaksi muutettu varallisuus ja paljonko siitä on saatu tuottoa. Maksuvaralla tarkoitetaan rahamäärää, jonka velallinen pystyy kuukaudessa käyttämään velkajärjestelyn velkojen maksamiseen. Maksuvaralaskelmassa otetaan huomioon velallisen tulojen lisäksi tulojen kehitys, elatusvelvollisuus ja välttämättömät elinkustannukset. Maksuohjelmassa kerrotaan myös esimerkiksi maksuohjelman kesto ja maksuaikataulu sekä velallisen toimenpiteet maksukyvyn parantamiseksi. Maksuohjelman kesto on yleensä korkeintaan kolme vuotta tavallisissa veloissa, mutta sen kesto voi olla enintään kymmenen vuotta tavallisissa veloissa, mikäli velallisella on realisoimaton omistusasunto. Esimerkiksi iän tai sairauden vuoksi maksuohjelma voi olla alle kolme vuotta. (Karttunen ym. 2015, 589–592.)

Karttunen ym. (2015, 593–594) kertovat maksuohjelman raukeavan, mikäli velallinen laiminlyö maksuohjelmassa määrättyjä maksusuorituksia ilman hyvää syytä ja tällöin velkojalla on mahdollisuus kirjallisen rauettamishakemuksen tekemiseen tuomioistuimelle. Maksuohjelma raukeaa myös, jos sen vahvistamisen jälkeen on tullut ilmi asioita, jotka olisivat niistä tiedettäessä estäneet velkajärjestelyn alkamisen. Maksuohjelman raukeamisen aiheuttaa lisäksi se, että velallinen on velkaantunut

lisää tai hän on laiminlyönyt velvollisuutensa myötävaikuttamiseen tai velallinen itse hakee sen raukeamista. Myötävaikuttamisella tarkoitetaan sitä, että velallisella on velvollisuus maksukykynsä ylläpitämiseen ja mahdollisuuksiensa mukaan velvollisuus sen parantamiseen (L 25.1.1993/57, 2 luku, 7 §). Jos maksuohjelma raukeaa, astuvat tällöin velan alkuperäiset ehdot voimaan, mutta velallinen ei joudu kuitenkaan maksamaan viivästyskorkoa, mikäli tuomioistuin ei ole näin määrännyt (Karttunen ym. 2015, 593).

Karttunen ym. (2015, 593–594) mukaan maksuohjelman raukeamisen sijaan tuomioistuin voi myös määrätä velallisen maksamaan lisäsuorituksen viivästyskorkoineen velkojalle, jos maksuohjelman raukeaminen aiheuttaisi kohtuuttomat seuraamukset velalliselle. Mikäli velallinen saa parannettua maksukykyään, ei tällöin maksuohjelmaa muuteta, vaan velalliselle tulee velvollisuus lisäsuoritusten tekemiseen velkojille. Maksukyky parantuu esimerkiksi perinnön vuoksi ja, jos se on yli 1 000 euroa, tulee velallisen suorittaa 1 000 eurosta ylimenevä osuus velkojilleen. Jos velallisen nettotulot kasvavat kalenterivuoden aikana maksuohjelman tuloihin verrattuna 1 975 euroa vuonna 2018, tulee velallisen maksaa velkojilleen 1 975 euron ylittävistä osuudesta puolet. (Oikeus.fi 2018d.) Karttunen ym. (2015, 576) kertovat, että velkajärjestelyn päätyttyä velallinen saa anteeksi velkajärjestelynsä piiriin kuuluvat velat, mikäli hän on noudattanut maksuohjelmaa.

Tilastokeskuksen (Suomen virallinen tilasto 2019e) vuoden 2019 lokakuun julkaisun mukaan yksityishenkilöiden velkajärjestelyhakemusten määrä (2 395 kpl vuonna 2019) on laskenut vuonna 2019 tammi- syyskuussa 26,4 prosenttia (860 kpl) verrattuna samaan ajankohtaan vuonna 2018 (kuvio 7). Esimerkiksi Etelä-Pohjanmaalla samana tarkasteluajankohtana on ollut 154 hakemusta vuonna 2018 ja 108 hakemusta vuonna 2019 eli hakemusten määrä on laskenut myös Etelä-Pohjanmaalla. Tilastokeskuksen (Suomen virallinen tilasto 2019d) mukaan vuoden 2019 alussa hakemusten määrä oli pieni, koska talous- ja velkaneuvonta siirtyi kunnilta valtion oikeusaputoimistoihin 1.1.2019 ja tämä hidasti hakemusten käsittelyä.



Kuvio 7. Yksityishenkilöiden velkajärjestelyhakemukset Suomessa vuosina 2010–2019 (Suomen virallinen tilasto 2019e).

## 2.6 Ulosotto ja sen eteneminen

### 2.6.1 Ulosotto

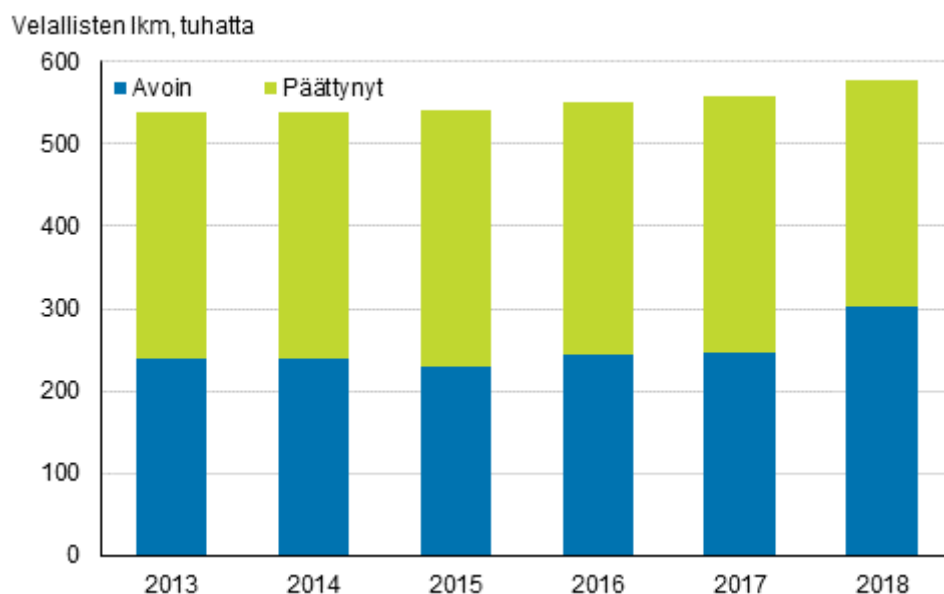
Linnan ja Leppäsen (2014, 1) mukaan ulosotolla tarkoitetaan laiminlyötyjen velvoitteiden täytäntöönpanoa. He kertovat lisäksi, että jos velallinen ei maksa velkojaan, ei velkojalle jää muuta vaihtoehtoa, kuin periä valtion ulosottolaitoksen avustuksella saatavansa. Ulosoton avulla velallinen saa katkaistua velkakierteensä, joten ulosotto voi olla myös hyvä asia. Lipastin (2019) mukaan ulosottoasia on vireillä niin kauan, kunnes velallinen maksaa velkansa tai ulosottoviranomainen toteaa esteen perinnälle, esimerkiksi velallisen varattomuuden. Oikeus.fi (2019d) -sivuston mukaan yksi perintäkeinoista ulosotossa on maksukehotuksen lähettämien, jolla pyritään siihen, että velallinen maksaisi vapaaehtoisesti velkansa. Velallisen on mahdollista pyytää myös suppeaa ulosottoa, jolloin velallisen eläkkeestä, palkasta tai muista saatavista ja tuloista tehdään ulosmittausta (Ulosotto, [viitattu 15.8.2019]).

Suoraan ulosottokelpoisia velkoja ovat esimerkiksi televisiomaksut, verot, päivähoitomaksut ja terveyskeskusmaksut. Lisäksi suoraan ulosottokelpoisia maksuja ovat päiväsakot, jotka on määrätty rangaistusmääräysmenettelyssä sekä rikesakot. Suoraan ulosottokelpoiset maksut tarkoittavat sitä, että velkojan ei tarvitse hakea tuomioistuimesta ulosottoperustetta saatavalleen. (Ulosotto, [viitattu 15.8.2019]).



Lipasti (2019) kertoo Tilastokeskuksen julkaisussaan, että naisten osuus ulosottovelallisista on kasvanut huomattavasti, kun vertaa vuotta 2008 ja 2018. Miesten velan määrä taas on pysynyt lähes samalla tasolla vuosina 2008 ja 2018. Naisten ulosottovelka määrä henkeä kohden on kasvanut tämän kymmenen vuoden aikana 53 %. Lipasti (2019) kirjoittaa tyypillisen ulosottovelallisen olevan vuonna 2018 työikäinen (25–54-vuotias), vähän koulutettu ja yksin asuva. 65–75-vuotiaiden ikäryhmää verrattuna vuosina 2008 ja 2018 voi todeta, että tässä ikäryhmässä velallisten määrä on laskenut kymmenen vuoden aikana ja tämän ikäryhmän velallisista miehillä on enemmän velkaa kuin naisilla.

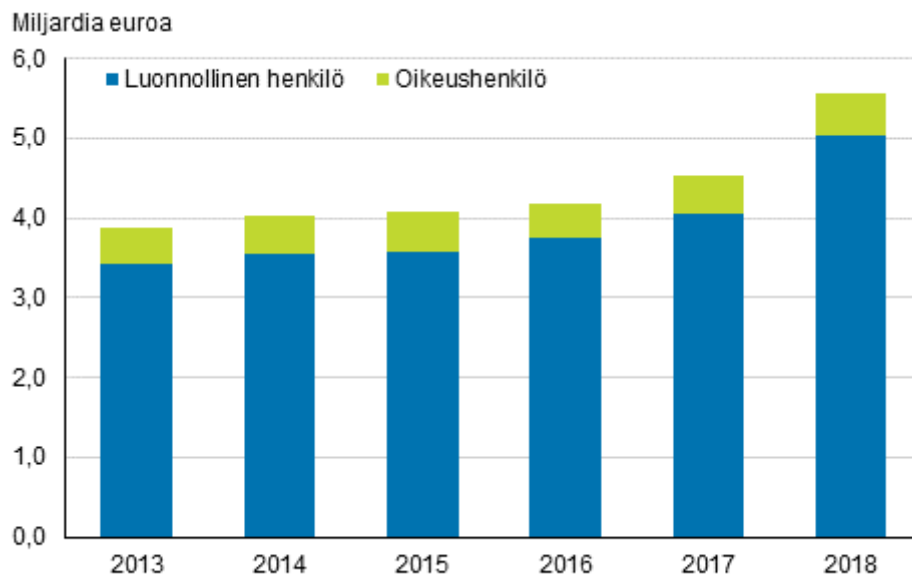
Tilastokeskuksen (Suomen virallinen tilasto 2019b) julkaisun mukaan ulosottovelallisten lukumäärä on kasvanut koko ajan 2015 vuodesta lähtien vuoteen 2018 saakka (kuvio 8). Vuoden 2017 lopussa ulosottovelallisia oli 246 000, joka oli vain hieman enemmän kuin vuonna 2016 (Suomen virallinen tilasto 2018b). Vuoden 2018 lopussa ulosottovelallisia oli 303 000 eli määrä kasvoi edellisvuoteen verrattuna 23 prosenttia.



Kuvio 8. Ulosottovelallisten lukumäärä vuosina 2013–2018 (Suomen virallinen tilasto 2019b).

Oikeus.fi -sivuston (2019f) mukaan ulosottoasioiden määrä kasvoi 3 % vuoden 2019 ensimmäisellä puoliskolla vuoden 2018 samaan ajankohtaan verrattuna. Vuoden 2019 alussa 477 000 velallisella oli ulosottoasia vireillä. Verohallinnon uudistuneen veronpalautuskäytännön myötä vuoden 2019 alussa tuli vireille useita asioita.

Tilastokeskuksen (Suomen virallinen tilasto 2019b) julkaisun mukaan velallisten ulosottovelan määrä on kasvanut vuodesta 2013 lähtien (kuvio 9). Lähes kaikki ulosottovelallisista ovat luonnollisia henkilöitä eli esimerkiksi ammatinharjoittajia. Vuonna 2018 ulosottovelan lukumäärä oli 23 prosenttia suurempi kuin samana ajankohtana vuonna 2017. Tilastokeskuksen mukaan vuonna 2018 luonnollisilla henkilöillä oli noin 17 800 euroa velkaa, joka on 200 euroa enemmän kuin vuonna 2017. (Suomen virallinen tilasto 2019b).



Kuvio 9. Ulosottovelan määrä vuosina 2013–2018 (Suomen virallinen tilasto 2019b).

Vuonna 2017 esimerkiksi Etelä-Pohjanmaan ulosottovirastossa oli velallisia 7 586, velan kokonaissaldo oli 105 684 euroa ja perinnässä olevia asioita oli 58 413 (Suomen virallinen tilasto 2018a) (taulukko 1). Vuonna 2018 Etelä-Pohjanmaan ulosottovirastossa oli velallisia 8 719, velan kokonaissaldo oli 126 436 euroa ja perinnässä olevia asioita oli 69 359 (Suomen virallinen tilasto 2019a). Velallisten määrä, velan kokonaissaldo ja perinnässä olevien asioiden määrä ovat kasvaneet Etelä-Pohjanmaalla vuoden 2017-2018 aikana. Luvut eivät ole kuitenkaan kasvaneet erittäin paljon ja kasvu on ollut samansuuruista muissakin Suomen ulosottovirastoissa.

Taulukko 1. Ulosottovelalliset Etelä-Pohjanmaan ulosottovirastossa vuosina 2017–2018 (Suomen virallinen tilasto 2018a; 2019a).

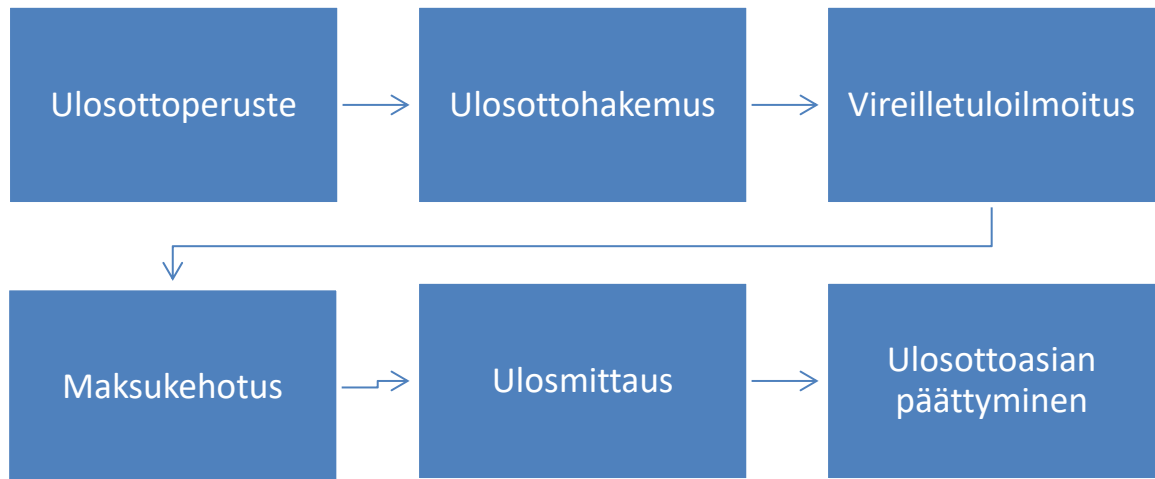
| <b>Vuosi</b> | <b>Velalliset</b> | <b>Velan kokonaissaldo</b> | <b>Perinnässä olevat asiat</b> |
|--------------|-------------------|----------------------------|--------------------------------|
| <b>2017</b>  | 7 586             | 105 684                    | 58 413                         |
| <b>2018</b>  | 8 719             | 126 436                    | 69 359                         |

## 2.6.2 Ulosottoasian eteneminen

Ulosottokaaren (15.6.2007/705, 2 luku, 2 §) mukaan velkojalla eli hakijalla tulee olla ulosottoperuste, jotta ulosottoasia tulisi vireille (kuvio 10). Tämän lain mukaisia ulosottoperusteita ovat esimerkiksi välitystuomio, hallintotuomioistuimen päätös, tuomioistuimen rikos- tai riita-asiassa antama tuomio tai turvaamistoimipäätös, jonka tuomioistuin on antanut. Karttusen ym. (2015, 358) mukaan ulosottomiehen tulee tarkistaa, että saatava ei ole vanhentunut tai määräaika ulosottoperusteen täytäntöönpanokelpoisuudelle ei ole umpeutunut. He kirjoittavat myös, että velkojan tulee toimittaa ulosottoviranomaiselle ulosottohakemus, kun hän haluaa ulosottoasian vireille. Ulosottohakemuksen voi tehdä joko kirjallisesti, hakemus toimitetaan allekirjoitettuna vastaajan koti- tai asuinpaikan ulosottomiehelle, tai sähköisesti (Karttunen ym. 2015, 362). Karttunen ym. (2015, 363) kertovat, että ulosottohakemuksessa tulee olla hakijan tietojen lisäksi asiamiehen tiedot, vastaajan tiedot, hakijan saatavan määrä, maksuajat ja lyhennysten määrät sekä tunnistetiedot ulosottoperusteesta.

Saatavan tultua perittäväksi ulosottoon, lähettää ulosottomies velalliselle vireilletuloilmoituksen, josta löytyy ulosottomiehen yhteystietojen lisäksi saatavaan liittyvät tiedot ja maksukehotus (Ulosotto, [viitattu 15.8.2019]) (kuvio 10). Karttusen ym. (2015, 367) mukaan ulosmittauksessa kihlakunnanulosottomies aloittaa toimet ulosoton etenemiseksi, jos velallinen ole hoitanut velkojansa. Ulosottomiehellä ei ole tällöin velvollisuutta ulosmittauksen täytäntöönpanon ilmoittamisesta etukäteen. Karttunen ym. (s., 367) kertovat, että ensimmäiseksi ulosmittaus kohdistuu velallisen rahavarojen lisäksi esimerkiksi palkkaan. Näiden jälkeen ulosmitataan velalli-

sen kiinteää sekä irtainta omaisuutta ja vasta viimeisenä ulosmitataan velallisen vakituinen asunto. Kiinteistörekisteriin tulee merkintä, kun kiinteä omaisuus on ulosmittattu.



Kuvio 10. Ulosottoasian eteneminen (Kuluttajaliitto, [viitattu 15.8.2019]).

Palkan ulosmittauksella tarkoitetaan sitä, että velallisen palkkatuloista ulosmitataan osa (Karttunen ym. 367–368). Velallisen työnantaja saa maksukiellon palkan ulosmittauksen vuoksi. Työnantaja saa tiedon ulosottoon menevän summan laskemisesta ja työnantajan tulee maksaa ulosottomiehelle ulosmitattava määrä velallisen palkasta maksukiellon mukaisesti. Maksukielto voi olla voimassa toistaiseksi tai määräajan ja työnantaja saa tiedon maksukiellon päättymisestä ulosottomieheltä. Jotta palkasta ulosmitattava määrä voitaisiin laskea, tulee selvittää velallisen tulopohja, eli laskea velallisen tulot ja toimeentuloetuedet yhteen. Tästä yhteenlaskusta summasta vähennetään velallisen työttömyysvakuutus- ja työeläkemaksu ja veron ennakonpidätys. Tämän jälkeen palkasta saadaan mahdollinen ulosmitattava summa, mikäli nettopalkan määrä ylittää suojaosuuden. (Karttunen ym. 367–368.)

Karttunen ym. (2015, 368) kertovat, että suojaosuus tarkoittaa sitä summaa, mitä isompi tulee velallisen nettopalkan olla, jotta ulosmittaus voitaisiin tehdä. Vuonna 2019 suojaosuuden määrä velallisella on päivältä 22,41 euroa (kuukaudessa  $30 * 22,41 = 672,30$  euroa). Mikäli velallisella on muita elatuksen varassa olevia perheenjäseniä, tällöin suojaosuuden määrää korotetaan 8,04 euroa päivältä jokaista

elätettävää kohden. (Oikeus.fi 2018a.) Karttunen ym. (2015, 368) mukaan perheenjäsenellä tarkoitetaan avio- tai avopuolisoa ja omia tai puolison lapsia.

Karttunen ym. (2015, 368) kertovat, että palkan suojaosuuden ylittävästä osasta ulosmitataan eri summa, riippuen paljollako suojaosuus ylittyy (taulukko 2). Jos velallisen nettopalkka on pienempi kuin suojaosuus, ei palkasta tehdä ulosmittausta. Palkan ylittäessä suojaosuuden, mutta sen ollessa enintään kaksi kertaa suojaosuuden suuruinen, ulosmitataan suojaosuuden ylittävästä osasta kaksi kolmasosaa ja tätä kutsutaan tulorajamittaukseksi. Jos palkka on yli kaksi kertaa suojaosuuden suuruinen, mutta enintään neljä kertaa suojaosuuden suuruinen, ulosmitataan palkasta yksi kolmasosa. Palkan ollessa yli neljä kertaa suojaosuuden suuruinen, ulosmitataan neljä kertaa suojaosuutta vastaavasta palkanosasta yksi kolmasosa ja ylittävästä osasta neljä viidesosaa, mutta palkasta ulosmitataan korkeintaan puolet. (Oikeus.fi 2019c.) Karttunen ym. (2015, 369) kertovat, että velallisen on mahdollista saada vapaakuukausi ulosotosta, joka tarkoittaa sitä, että palkasta ei ulosmitata mitään. He kirjoittavat myös, että vapaakuukausia voidaan myöntää myös silloin, kun palkasta on tehty yhtäjaksoisesti ulosmittauksia.

Taulukko 2. Palkan ulosmittaus (Oikeus.fi 2019c).

| <b>Palkan suuruus</b>                                                            | <b>Ulosmittauksen määrä</b>                      |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| Palkka suojaosuutta pienempi                                                     | Ei tehdä ulosmittausta                           |
| Palkka ylittää suojaosuuden, mutta on korkeintaan kaksi kertaa suojaosuus        | Suojaosuuden ylittävältä osalta ulosmitataan 2/3 |
| Palkka yli kaksi kertaa suojaosuus, mutta on korkeintaan neljä kertaa suojaosuus | Nettopalkasta ulosmitataan 1/3                   |
| Palkka yli neljä kertaa suojaosuus                                               | Palkasta ulosmitataan korkeintaan puolet         |

Karttunen ym. (2015, 371) kertovat ulosottoasian vireilläolon päättyvän ulosottomiehen tilittäessä kertyneet varat. He kirjoittavat myös, että mikäli saatavaan ei ole tullut kokonaista suoritusta (varattomuuseste) tai velallisen olinpaikkaa ei tiedetä (varattomuus- ja tuntemattomuuseste) velkojalle annetaan tällöin todistus siitä. Päivänä, jolloin estetodistus annetaan, päättyy ulosottoasian vireilläolo.

Oikeus.fi (2019e) -sivuston mukaan velkoja voi hakea myös suppeaa ulosottoa, joka tarkoittaa sitä, että ulosotto kohdistuu velallisen koko omaisuuden sijaan esimerkiksi velallisen palkkaan ja veroennakon palautukseen. Mikäli samasta velasta vastaavia velallisia on useita, tällöin suppea ulosotto ei ole mahdollinen vaihtoehto (Karttunen ym. 2015, 370). Velallinen ei voi hakea saatavansa passiivirekisteröintiä suppeassa ulosotossa. Passiivirekisteröinti tarkoittaa sitä, että varattomuustodistuksen sijaan velkoja voi pyytää saatavansa merkitsemistä passiivirekisteriin. (Oikeus.fi 2019e.) Passiivirekisterissä olevalle velalle ei tehdä aktiivisesti perintätoimia, mutta jos velallinen saa esimerkiksi veronpalautusta, se ulosmitataan passiivirekisterissä olevasta velasta. Passiivirekisteröinnin voimassaolo on kaksi vuotta estetodistuksessa annetusta päivämäärästä.

Suomalaisilla on erilaisia syitä velkaantumiseen, joita ovat lainan helppo saaminen, elämäntilanteiden muutokset, vääränlainen kasvatus rahan käytön suhteen ja mukavuudenhaluisuus. Elämäntilanteen muutokset, kuten avioero ja työttömäksi jääminen vaikuttavat raha-asioihin, koska tulojen putoamista ei välttämättä osaa asettaa oikeisiin mittakaavoihin, vaan tulee jatkettua rahan käyttöä samaan malliin. Lapset oppivat rahan käytön kotona saadun mallin mukaan ja vanhempien holtiton rahan käyttö saattaa johtaa lapsenkin velkaantumiseen aikuisena. Suomalaisten maksuhäiriömerkinnät ovat kasvaneet paljon ja nämä merkinnät saattavat aiheuttaa monia ongelmia, kuten esimerkiksi lainan saannin hankaloitumista, joidenkin osamaksukauppojen estymistä ja vuokra-asunnon saamista. Velkaantunut voi hakea monella eri tapaa apua velkaongelmiinsa vapaaehtoisten velkajärjestelyjen lisäksi lakisääteisestä yksityishenkilön velkajärjestelystä. Talous- ja velkaneuvonnan lisäksi muita vapaaehtoisia velkajärjestelymenettelyjä ovat sopiminen velkojan kanssa, velkojen yhdistäminen, Takuusäätiön palvelut, sosiaalinen luotto ja mahdollinen Suomen evankelisluterilaisen kirkon apu. Mikäli velallinen ei maksa velkojaan, ei velkojalle jää muuta vaihtoehtoa, kuin periä valtion ulosottolaitoksen avustuksella saatavansa.

### 3 TALOUS- JA VELKANEUVONTA

Kolmannessa luvussa käsitellään talous- ja velkaneuvontaa kokonaisuutena. Luvussa kerrotaan talous- ja velkaneuvonnasta organisaationa eli mistä talous- ja velkaneuvontaa saa ja miten talous- ja velkaneuvonnan asiakkaaksi pääsee ja miten asiat etenevät. Luvussa kerrotaan myös, millaista apua talous- ja velkaneuvonnasta saa. Luvussa käsitellään lisäksi yrittäjille ja yrityksille annettavaa talous- ja velkaneuvontaa, velkaneuvontaa muissa Pohjoismaissa sekä hallituksen esitystä talous- ja velkaneuvonnan rahoituksesta.

#### 3.1 Organisaatio

Oikeusaputoimistot (23 kpl) tarjoavat maksutonta talous- ja velkaneuvontapalvelua yksityishenkilöiden lisäksi pienimuotoista yritystoimintaa harjoittaville elinkeinon- ja ammatinharjoittajille. Talous- ja velkaneuvonta siirtyi kunnilta oikeusaputoimistoihin vuoden 2019 alussa ja se saattaa aiheuttaa pitkiäkin jonoja velkaneuvontaan. (Oikeus.fi 2019a.) Oikeus.fi (2019g) -sivuston mukaan oikeusaputoimisto on virasto, joka toimii oikeusministeriön hallinnonalla ja sen tehtävänä on tarjota oikeusapupalveluja. Oikeusapupalveluja voi hakea tämän sivuston mukaan mistä tahansa oikeusaputoimistosta riippumatta kotipaikkakunnasta. Esimerkiksi Etelä-Pohjanmaalla sijaitseva oikeusaputoimisto kuuluu Sisä- ja Länsi-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiiriin. Sen toimipaikkoja ovat Seinäjoki, Lapua, Kauhava, Lappajärvi, Kurikka, Ähtäri, Teuva, Virrat, Kauhajoki, Alajärvi, Jalasjärvi ja Alavus. (Oikeus.fi 2019b.)

Oikeus.fi (2019g) -sivuston mukaan hallinnollisesti oikeusaputoimistot kuuluvat edunvalvontatoimistojen lisäksi oikeusapu- ja edunvalvontapiireihin, joita on kuusi: Etelä-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiiri, Itä-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiiri, Kaakkois-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiiri, Lounais-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiiri, Länsi- ja Sisä-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiiri ja Pohjois-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiiri. Oikeus.fi (2018b) -sivuston mukaan oikeusaputoimistoissa hoidetaan noin 50 000 oikeusapuasiasiaa joka vuosi ja talous- ja velkaneuvoja oikeusaputoimistoissa on noin 140.

### 3.2 Talous- ja velkaneuvonnan toiminta

Oikeus.fi (Talous- ja velkaneuvonta 2019) -sivuston mukaan talous- ja velkaneuvonnasta saa apua ja neuvoa oman talouden suunnitteluun ja velkojen hoitoon. Talous- ja velkaneuvojat auttavat esimerkiksi selvittämään velkatilanteen, antavat talouteen liittyviä ratkaisumahdollisuuksia, auttavat velkojien kanssa mahdollisen sovintoratkaisun tekemisessä ja avustavat virallisen velkajärjestelyhakemuksen tekemisessä. Lisäksi talous- ja velkaneuvojat antavat neuvoja maksuohjelmien noudattamiseen ja muuttamiseen.

Korpelainen (2017) kirjoittaa, että talous- ja velkaneuvontaan saatetaan hakeutua asiakkaaksi esimerkiksi maksuvaikeuksien takia, jotka saattavat johtua yllättävästä elämäntilanteesta, kuten sairaudesta, työttömyydestä tai avioerosta. Hänen mukaansa eläkkeelle jäämisen ja tulojen putoamisen lisäksi peli- ja mielenterveysongelmat saattavat aiheuttaa neuvonnan tarvetta.

Talous- ja velkaneuvojan tapaamiseen varataan ensimmäiseksi aika soittamalla talous- ja velkaneuvonnan toimistoon. Talous- ja velkaneuvonnan puhelinpalvelusta saa puhelinneuvontaa ilman ajanvarausta. Puhelinpalvelu on kuitenkin auki vain tiettyinä kellonaikana, ja puhelinpalveluajat sekä numerot löytyvät oikeusaputoimistojen verkkosivuilta. Talous- ja velkaneuvontaan voi olla myös yhteydessä sähköpostitse ja oikeusaputoimistojen verkkosivuilta löytyy sähköpostiosoitteet. Talous- ja velkaneuvonnan asiakkaalla on myös mahdollisuus toimittaa tarvittavat asiakirjat sähköpostilla neuvojalle. (Oikeus.fi 2018c.)

Oikeus.fi (2018f) -sivustolla kerrotaan, että talous- ja velkaneuvonnalta on mahdollisuus saada myös etäpalvelua esimerkiksi mobiililaitetta tai omaa tietokonetta käyttäen. Tämän etäpalvelun saamiseksi tulee kuitenkin ensin varata aika soittamalla, jotta voidaan selvittää mahdollisuus asioiden hoitamiseen etäpalveluna. Etäpalvelu mahdollistaa samankaltaisen palvelun kuin toimistossakin, koska siinä keskustellaan videoyhteyden välityksellä. Etäpalvelussa asiakas voi talous- ja velkaneuvojan kanssa valmistella asiakirjoja ja saada neuvoja.



### **3.3 Talous- ja velkaneuvonta yrittäjille ja yrityksille**

Maksu- ja talousvaikeuksissa olevia yrittäjiä ja pk-yrityksiä auttaa Yritys-Suomi Talousapu -neuvontapalvelu. Tämän palvelun tavoite on turhien konkurssien ehkäiseminen tarjoamalla maksutonta ja luottamuksellista neuvontaa puhelimen välityksellä. Puhelimessa arvioidaan avun tarve ja annetaan ohjeita ja neuvoja ja ohjataan tarvittaessa hakemaan muita palveluita. (Talous- ja velkaneuvontaa yrityksille ja yrittäjille 2019.) Suomi.fi-sivuston mukaan yrittäjille ja pk-yrityksille annetaan velkajärjestelyyn liittyvää elinkeinotoiminnan kannattavuuteen liittyvää arviointia ja ohjausta prosessin loppuun viemiseksi. Lisäksi Talousapu-neuvontapalvelussa autetaan yrityssaneeraustilanteissa ja silloin, kun yritystoiminnan lopettaminen tulee ajankohitaiseksi. Asiantuntijat ovat kokeneita neuvoja, joilla on kokemusta työskentelystä pk-yrityksien kanssa.

Suomi.fi (Talous- ja velkaneuvontaa yrityksille ja yrittäjille 2019.) -sivuston mukaan Talousavun numeroon kannattaa soittaa heti, kun useita laskuja joudutaan jättämään maksamatta rahapulan takia, lainojen korkoja tai niiden lyhennyksiä ei pystytä maksamaan tai myynnin vähentyessä. Talousapuun kannattaa ottaa myös yhteyttä, kun haluaa keskustella yrityksen tulevaisuudesta tai oma jaksaminen talousvaikeuksien kanssa ei riitä. Palveluun soittaessa olisi hyvä olla lähellä viimeisin tase, tuloslaskelma, lista rästissä, ulosotossa ja perinnässä olevista maksuista sekä listat muista veloista ja verovelkatodistus.

### **3.4 Talous- ja velkaneuvonta muissa Pohjoismaissa**

Jokinen ja Helensuo (2015, 27) kertovat, että Ruotsissa on tullut voimaan vuonna 2017 velkajärjestelylaki, joka velvoittaa kuntia ohjaamaan ja neuvomaan talous- ja velkakysymyksissä. Kunnat saavat päättää, miten he järjestävät neuvonnan. Neuvojan tulee auttaa asiakasta kokonaisvaltaisesti koko velkajärjestelymenettelyn ajan. Mikäli velkajärjestelymenettely ei ole mahdollinen, neuvojan tulee esittää muita vaihtoehtoja asiakkaalle. Neuvojen tehtäviin kuuluu lisäksi ennaltaehkäisevä neuvonta. He sanovat lisäksi Ruotsin kuluttajaviraston tukevan talous- ja velkaneuvontaa sekä raportoivan sen toiminnasta vuosittain. Hoito- ja hoiva-alan valvontavirasto valvoo toimintaa.

Jokinen ja Helensuo (2015, 28) sanovat, että Norjassa kuntien on tarjottava talousneuvontaa kaikille kunnan asukkaille ja tästä tehtävästä huolehtiminen kuuluu työ- ja hyvinvointikonttoreille. Joissakin Norjan kunnissa on omia velkaneuvoja ja talousneuvonta on monissa kunnissa sosiaalitoimen kanssa yhteistyössä. Mikäli kunta ei pysty itse järjestämään tätä palvelua, tulee kunnan pitää huolta siitä, että jokin muu taho hoitaa sen. Puhelinpalvelu mahdollistaa neuvonannon ja vastaukset joihinkin kysymyksiin. Norjan talousneuvonnan tehtävänä on neuvoa budjetin laadinnassa, auttaa velkajärjestelyissä, ohjeistaa kuluttamaan rahaa järkevämmiin suhteissa tuloihin, antaa neuvontaa ja kannustaa ottamaan yhteyttä muihin tahoihin.

Jokinen ja Helensuo (2015, 28) kertovat Tanskan olevan poikkeus verrattuna Suomeen, Ruotsiin ja Norjaan, koska sillä ei ole lakisääteistä talous- ja velkaneuvontaa. Neuvontaa rahoitetaan Tanskassa projektiluonteisesti valtion kustannuksella. He sanovat, ettei talous- ja velkaneuvonnan koulutukselle tai laadulle ole asetettu vaatimuksia. Talous- ja velkaneuvonnan tarjonta Tanskassa: kunnallinen ja asumisneuvonta sekä ammattimainen ja ilmainen velkaneuvonta. Kuluttajaneuvosto tarjoaa viidessä paikkakunnassa velkaneuvontaa ilmaiseksi, kuten myös yleishyödylliset organisaatiot. Harvat kunnat tarjoavat velkaneuvontaa ja yksi niistä on Kööpenhamina. Vuonna 2012 säädetty laki aktiivisesta sosiaalipolitiikasta on velvoittanut tarjoamaan neuvontaa asumisongelmallisille asiakkaille. Velkaantuneet ovat voineet myös hakea jo useiden vuosien ajan joiltakin asumisyhdistyksiltä neuvontaa. Tanskassa saa tilintarkastajilta, yksityisiltä talousneuvojilta ja asianajajilta maksullista neuvontaa. Mikäli harjoittaa Tanskassa velkaneuvontaa ammattimaisesti, tulee siihen hakea lupa Finanssivalvonnalta. (Jokinen & Helensuo 2015, 28.)

### **3.5 Hallituksen esitys talous- ja velkaneuvonnan rahoituksesta**

Hallitus (HE 29/2019, 180) on esittänyt eduskunnalle vuodelle 2020 käsiteltyjen asioiden tavoitteeksi 15 000 kappaletta, joka on 5 000 kappaletta enemmän kuin arvio vuodelta 2019. Talousneuvonnalle on asetettu tavoitteeksi 2020 vuodelle 25 000 kappaletta, joka on 5 000 kappaletta vähemmän kuin arvio vuodelta 2019. (taulukko 3.) Budjetin lisäykset ovat seurausta siitä, että talous- ja velkaneuvonnan asiakas-

määrät ovat kasvaneet koko ajan lisääntyneen velkaantumisen myötä. Lisäksi halutaan tarjota asiakkaille monikanavaisempaa palvelua, mikä tulikin esille Valtioneuvoston (2019) teettämässä tutkimuksessa. Talous- ja velkaneuvonta tulee kalliiksi valtiolle, mutta vielä kalliimmaksi tulisi jättää asiakkaat selviytymään yksin velkaongelmistaan, koska siitä voisi aiheutua asiakkaille esimerkiksi syrjäytymistä tai sairastumista, joka taas toisi valtiolle enemmän kuluja.

Taulukko 3. Arvioidut ja tavoitteelliset talous- ja velkaneuvonnan luvut (HE 29/2019).

#### Oikeusapu ja talous- ja velkaneuvonta

|                                       | 2018<br>toteutuma | 2019<br>arvio | 2020<br>tavoite |
|---------------------------------------|-------------------|---------------|-----------------|
| <b>Talous- ja velkaneuvonta</b>       |                   |               |                 |
| Käsitellyt asiat, kpl                 |                   | 10 000        | 15 000          |
| Talousneuvonta, kpl                   |                   | 20 000        | 25 000          |
| Taloudellisuus (euroa/käsitelty asia) |                   | 291           | 293             |
| Tuottavuus (käsitelty asia/htv)       |                   | 188           | 210             |

Talous- ja velkaneuvontaa saa monipuolisesti ympäri Suomea ja asiakkaan kannalta on hyvä, että palvelua voi hakea mistä tahansa oikeusaputoimistosta asuinpaikkakunnasta riippumatta. Oikeusaputoimistoissa hoidetaan vuosittain iso määrä oikeusapuasioita ja tämä osoittaa sen, että talous- ja velkaneuvonnalle on tarvetta. Asiakkaan palvelua helpottaa se, että talous- ja velkaneuvonnasta saa apua puhelimitse, kasvokkain tai etäpalvelun avulla. Pienimuotoista yritystoimintaa harjoittaville elinkeinon- ja ammatinharjoittajille on myös tarjolla talousapua, jossa yrittäjä voi keskustella neuvojan kanssa esimerkiksi yrityksen tulevaisuudesta. Verratessa Ruotsin, Norjan ja Tanskan tarjoamia talous- ja velkaneuvonnan palveluita Suomen tarjoamiin palveluihin voidaan todeta, että muilla mailla paitsi Tanskalla on hyvin tarjolla talous- ja velkaneuvonnan palveluita. Valtiolta kuluu paljon rahaa talous- ja velkaneuvonnan järjestämiseen, mutta toisaalta taas se tulee halvemmaksi, kuin esimerkiksi velkaongelmien takia masentuneiden henkilöiden hoidon järjestäminen.

## **4 SELVITYS TALOUS- JA VELKANEUVONNAN NYKYTILANTEESTA SUOMESSA**

Neljännessä luvussa käsitellään tutkimusmenetelmän valitsemista, tutkimuksen toteutusta ja aineiston analysointia. Tutkimus on toteutettu kvantitatiivisena eli määrällisenä kyselytutkimuksena talous- ja velkaneuvojille, jotka työskentelevät Suomen kuudessa oikeus- ja edunvalvontapiirissä. Tulokset on jaettu 11 eri alalukuun, jotta tuloksia olisi helpompi tulkita. Alaluvuissa käsitellään tutkimuksen tuloksia kysymyksittäin. Tutkimuksen tulosten käsittelyn lisäksi tässä luvussa käsitellään vastaajien vastauksista otettuja suoria lainauksia.

### **4.1 Tutkittavista teemoista**

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää miten talous- ja velkaneuvojat auttavat talousahdingossa olevia yksityishenkilöitä ja millaisia muutoksia talous- ja velkaneuvonnan siirtyminen kunnilta oikeusaputoimistoihin on aiheuttanut. Kyselyn teemoiksi valittiin talous- ja velkaneuvojien tehtävät, asiakaskunta, velkaneuvontatyön haasteet, ongelmat asiakasvuorovaikutuksessa, talous- ja velkaneuvonnan nykytilanne ja ylivelkaantumisen ehkäisykeinot sekä talous- ja velkaneuvojan tärkeimmät ominaisuudet.

### **4.2 Tutkimusmenetelmä- ja aineisto**

Tutkimuksen aineiston keruussa käytettiin kvantitatiivista eli määrällistä menetelmää, koska haluttiin saada samoihin kysymyksiin useita erilaisia vastauksia, jotta niitä voitaisiin vertailla toisiinsa ja samalla saada kokonaiskuva koko Suomen talous- ja velkaneuvonnan tilanteesta. Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2009, 139) kertovat kvantitatiivista tutkimusta käytettävän paljon sosiaali- ja yhteiskuntatieteissä. He kertovat siinä ajattelutavassa nousevan esille syyn ja seurauksen lait, eli mitkä on objektiivisesti todettu tosiasioiksi, niin ovat myös todellisia. Kvantitatiivisen tutkimuksen piirteitä ovat esimerkiksi johtopäätökset aiemmista tutkimuksista, aiemmat

teoriat, hypoteesien esittäminen ja käsitteiden määrittely (Hirsijärvi yms., 2009, 140).

Tutkimuksen menetelmänä käytettiin kyselytutkimusta. Hirsijärvi ym. (2009, 193) sanovat kyselyn olevan survey-tutkimuksen keskeinen menetelmä ja aineisto käsitellään kvantitatiivisesti. Internet-kysely valittiin tutkimuksen menetelmäksi, koska se koettiin tehokkaaksi ja haluttiin saada tarpeeksi laaja tutkimusaineisto. Kyselyssä kysyttiin kaikilta vastaajilta samat kysymykset, jotta kokemuksia voitaisiin verrata toisiinsa ja saataisiin myös kokonaiskuva koko Suomen talous- ja velkaneuvonnan tilanteesta. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, miten talous- ja velkaneuvojat auttavat talousahdingossa olevia yksityishenkilöitä ja millaisia muutoksia talous- ja velkaneuvonnan siirtyminen kunnilta oikeusaputoimistoihin on aiheuttanut.

Tutkimuksen haasteena oli saada vastaajiin eli talous- ja velkaneuvojiin kontakti. Talous- ja velkaneuvojilla on paljon asiakkaita, joille heillä ei ole tarpeeksi aikaa, joten talous- ja velkaneuvojilla ei todennäköisesti olisi kyselyyn vastaamiseenkaan aikaa. Kysely oli alun perin tarkoitettu toteuttaa pelkästään Etelä-Pohjanmaan alueelta, mutta aluetta laajennettiin koko Suomeen, koska vastauksia ei olisi saatu tarpeeksi talous- ja velkaneuvojien kiireiden vuoksi. Kysely toteutettiin sähköpostikyselynä Webropol-sovelluksen avulla. Kysymykset muotoiltiin ja kirjoitettiin ensin Word-dokumentille, jonka jälkeen ne syötettiin valmiille Webropol-sovelluksen pohjalle. Kysely lähetettiin tämän jälkeen sähköpostilla kaikkiin kuuteen Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiiriin. Vastausaikaa annettiin yksi viikko, jonka aikana saatiin yhteensä 32 vastausta kuudesta eri oikeusapu- ja edunvalvontapiiristä.

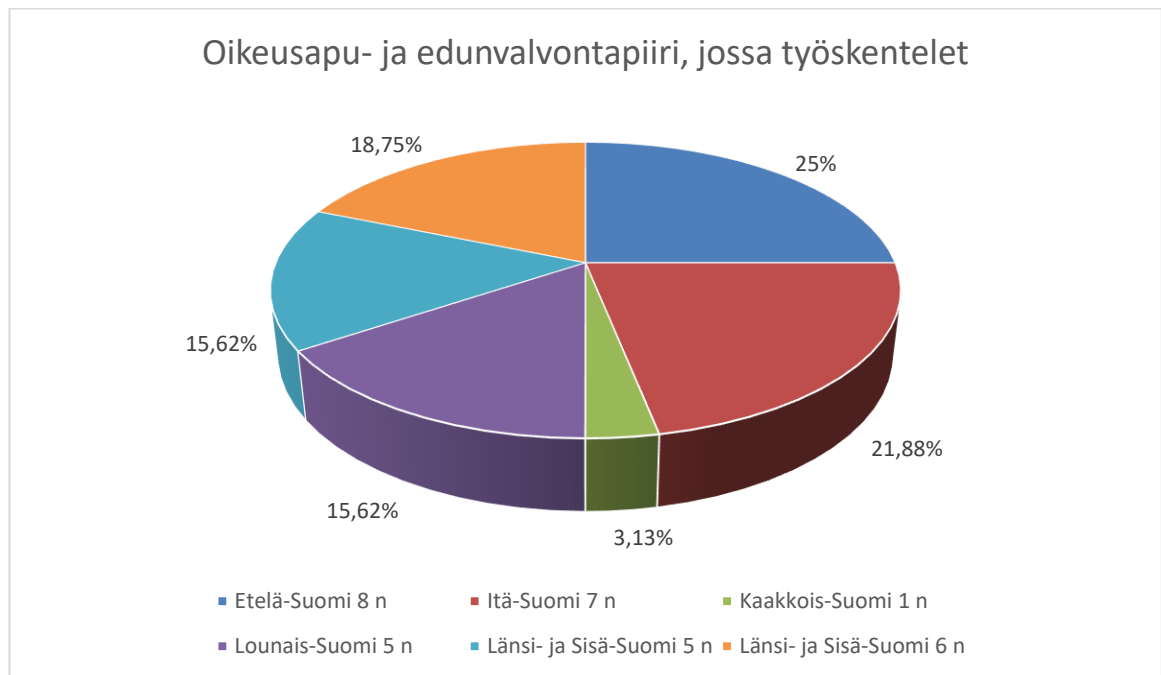
Kyselyn vastauksia käsitellään tämän työn seuraavassa kappaleessa. Kyselyyn alettiin saada vastauksia melko pian kyselyn lähettämisen jälkeen. Kyselyyn olisi voitu ehkä saada enemmänkin vastauksia, jos olisi selitetty tarkemmin, miksi kysely tehtiin ja miksi tämä tutkimus on tärkeä. Talous- ja velkaneuvojilla saattoi olla myös niin paljon töitä, ettei heillä riittänyt aikaa kyselyyn vastaamiseen. Tutkimus tuotti aluksi haasteita, mutta vastauksia saatiin kuitenkin 32 kappaletta ja nämä tekevät tutkimuksesta tarpeeksi luotettavan.

Aineistoon perehdyttiin lukemalla vastaukset huolellisesti ja tulostamalla ne paperille. Vastauksiin perehtymisen jälkeen, samanlaiset vastaukset yhdistettiin yliviivamalla ne samanvärisellä tussilla. Tulostettua aineistoa kertyi yhteensä 20 sivua. Aineiston lukeminen vei melko paljon aikaa, mutta vastausten yliviivaaminen helpotti aineiston analysointia huomattavasti, koska ei tarvinnut koko ajan palata kaikkiin vastauksiin, vaan samanlaiset vastaukset saatiin hyvin eroteltua ja jäsennettyä analysointia varten. Aineiston keruumenetelmänä oli käytössä kyselytutkimus, jossa kysymykset olivat samassa järjestyksessä kaikilla vastaajilla, mutta he pystyivät palaamaan edellisiin kysymyksiin.

### 4.3 Kyselytutkimuksen tulokset

#### Taustatiedot

Kyselyyn vastanneiden kokonaismäärä oli 32 ja vastauksia saatiin kaikista Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiireistä (kuvio 11). Eniten vastaajia oli Etelä-Suomessa ja Itä-Suomessa, vähiten vastaajia oli Kaakkois-Suomessa, josta saatiin vain yksi vastaus.



Kuvio 11. Kyselyyn vastanneiden lukumäärät oikeusapu- ja edunvalvontapiireittäin.

Vastaajien koulutus oli erittäin monenkirjavaa, vastaajissa näkyi eniten yhteiskunta-tieteellisen alan maistereita, oikeustieteen maistereita, kauppatieteiden maistereita, tradenomeja ja sosionomeja. Talous- ja velkaneuvojaksi ei olekaan mitään tiettyä koulutusta, vaan polkuja työhön on useita. Yksi kyselyyn vastanneista kertoi suorittaneensa oppisopimuksella yhden vuoden kestäneen talous- ja velkaneuvonnan tutkinnon Helsingissä, koulutus- ja kehittämiskeskus Palmeniassa. Lisäksi hän oli suorittanut Kilpailu- ja kuluttajaviraston kaksipäiväisen talous- ja velkaneuvonnan peruskurssin sekä kaksi päivää kestäneen jatkokurssin. Kyselyyn vastanneiden joukosta löytyi myös henkilö, joka oli suorittanut Helsingin yliopiston kurssin ”Talous- ja velkaneuvonnan sekä ohjauksen -koulutus”.

**Asiakkaat.** Vastaajilla oli paljon hajontaa asiakkaiden määrissä, osalla saattaa olla asiakkaita käsittelyssä 30–60, toisella 100 ja jollain jopa 200. Yksi vastaajista kertoi, että hän palvelee kolmea uutta asiakasta viikossa kasvokkain ja lisäksi noin viittä uutta puhelinasiakasta ja näiden lisäksi hän palvelee vanhoja asiakkaita. Hän kertoi myös talous- ja velkaneuvontaan pääsyn jonon olevan noin 3–5 kuukautta, kun taas toinen vastaajista kertoi jonon olevan noin kuukauden pituinen. Useat vastaajat saivat asiakastilanteiden riippuvan asiakastilanteen vaiheesta. Yksi vastaajista kertoi asiakkaiden velkamäärän vaihtelevan 0 ja 1 00 000 euron välillä. Hän mainitsi velkaantumisen yhtenä syynä olevan pikavipit, joita asiakkailla saattaa olla useista tuhansista kymmeniin tuhansiin euroihin.

Minulla on pitkälti yli 200 omaa asiakasta, joiden kanssa teen töitä. Nämä ovat hyvin monessa eri vaiheessa olevia, joten osa vaatii juuri nyt paljon tekemistä ja osa vain seurantaa aika-ajoin.

Asiakasmäärä vaihtelee riippuen prosessin vaiheesta. Asiakkaat ovat pääasiassa ylivelkaantuneita, osalla velat ovat vielä hoidossa, osalla perintätoimistoissa perittämänä ja mahdollisesti siirtymässä ulosottoon. Asiakkaat ovat työssäkäyviä, työttömiä, eläkeläisiä tai sairauspäivärahaa saavia. Asiakkaiden ikä vaihtelee 18–75 vuoteen.

Asiakkaat eivät rajautuneet mihinkään tiettyyn ryhmään. Asiakkaita on 18 vuotta täyttäneistä nuorista edunvalvonnassa oleviin vanhuksiin ja asiakkaat edustavat kaikkia yhteiskuntaluokkia eli esimerkiksi eläkkeellä olevia, työttömiä, hyvätuloisia työssäkäyviä sekä perheellisiä ja perheettömiä. Vastaajat kertoivat asiakkaiden iän

ja elämäntilanteen lisäksi taustan vaihtelevan hyvin paljon eli asiakkaita on niin suomalaisia kuin ulkomaalaisiakin. Asiakkaat ovat erilaisista syistä velkaantuneita ja heillä on monenlaisia taloudellisia ongelmia. Useista vastauksista kävi ilmi asiakkaiden olevan päihde-, mielenterveys- ja peliriippuvaisia. Esiin nousi myös asiakkaiden vaatimattomat elämänhallintataidot ja heikko taloudellinen tietämys.

Asiakkaat ovat usein moniongelmaisia, päihde- mielenterveysongelmaa, peliriippuvuuksia. Useimmilla on erittäin haastavia tilanteita. Mielestäni työmme on yksi Suomen rankimmista henkisesti.

Asiakkaita on monenlaisia: nuoria, eläkeläisiä, töissä olevia, entisiä ja/tai nykyisiä yrittäjiä, päihdeongelmaisia, mielenterveysongelmaisia, riippuvuuksista kärsiviä asiakkaita, rikostaustaisia asiakkaita, täysin kouluttautumattomia asiakkaita, akateemisesti koulutettuja asiakkaita, ulkomaalaistaustaisia asiakkaita.

**Toimintamalli ja asiakkaille annettu apu.** Talous- ja velkaneuvojan työtehtävät tulevat suoraan laista ja asioiden menettelytapa on hyvin samankaltainen joka toimistossa. Asiakasta autetaan aina hänen tilanteessaan hänelle sopivalla tavalla ja loppujen lopuksi asiakas itse päättää, miten haluaa asiansa hoidettavan. Asiakkaan kohtaamisessa kuunnellaan ihmisten ongelmia ja käydään läpi tilannetta ja vaihtoehtoja, miten voisi toimia. Vastaajat kertoivat asian lähtevän käyntiin, kun asiakas ottaa yhteyttä sähköpostilla, puhelimitse tai käymällä paikan päällä. Yhteydenoton jälkeen tehdään lyhyt alkuhaastattelu ja yleensä varataan aika tapaamiselle, johon varataan noin yksi tunti. Vastaajien mukaan tapaaminen on myös mahdollista toteuttaa skypeillä tai puhelimitse.

Asiakas toimittaa valtakirjan, jos haluaa asiakkuuden aloitettavan. Sitä ennen saa neuvoja sekä puhelinpäivystyksessä että sähköpostilla. Kun tarvittavat liitteet ja asiakirjat ovat saapuneet, asiakkaalle tilataan velkasaldot. Tässä vaiheessa ollaan puhelimitse yhteydessä asiakkaaseen. Velkasaldojen ja kirjaamisen ja alustavan maksuvaralaskelman tekemisen jälkeen tavataan asiakas. Jatkotapaamiset ja muut toimenpiteet riippuvat asiakkaan tilanteesta. Tässä perustapauksen kulku, aina on monenlaista poikkeusta asiakkaan henkilöstä ja hänen muista tilanteistaan johtuen. Esimerkiksi kiireellinen asunnonsäilyttävä asiakkuus menee jonon ohi.

Meillä on matalan kynnyksen anonyymi puhelinpalvelu, jossa joskus jo ratkeaa asiakkaan ongelma yhden puhelinkeskustelun aikana tai käy ilmi, että esimerkiksi käräjäoikeudesta haettavalle velkajärjestelylle on



väliaikainen este. Asiakkaaksi kirjattavat asiakkaat toimittavat ensin tositteita taloudellisesta tilanteestaan, minkä jälkeen velkaneuvoja kontakti asiakasta ja prosessi useimmiten jatkuu kohti jotakin velkojen järjestelykeinoista, missä asiakasta avustetaan hakemuksissa ja yksityishenkilön velkajärjestelyasioissa laadimme myös maksuohjelmat pääsääntöisesti lähes kaikkiin hakemuksiin. Kaikille asiakkaille tarjotaan myös mahdollisuutta talousneuvontaan, silloinkin kun heidän velkansa eivät juuri sillä hetkellä ole järjesteltävissä, mutta harva haluaa muuta kuin velkansa järjestely.

Velkaneuvojat antavat asiakkaille talous- ja velkaneuvontaa ja avustavat velkojen järjestelyprosessissa. Vastaajat kertoivat velkaneuvojien auttavan myös kelan tuki-asioissa, sosiaalisen luoton hakemisessa, Takuusäätiön takauksessa ja sovintoneuvotteluissa velkojen kanssa sekä yksityishenkilöiden velkajärjestelyssä. Asiakkaan kanssa käydään hänen tilanteensa läpi arvioimalla hänen velkansa ja laske-  
malla hänen tulonsa sekä pakolliset menonsa, josta saadaan maksuvara. Näiden tietojen avulla pystytään miettimään asiakkaalle parhaita vaihtoehtoja hänen tilanteeseensa. Asiakkaan ylivelkaantumisen syyt ja hänen olosuhteensa selvitetään myös asiakastapaamisessa. Yksi vastaajista kertoi heillä olevan myös matalan kynnyksen vastaanotto.

Talousneuvonnassa tapaamiskertoja on 1 krt/kk, toki meidän alueen sosiaaliohjaajat hoitavat pääsääntöisesti talousneuvonnan, joka on paljon intensiivisempää. Meillä on myös matalan kynnyksen paikka, jossa vastaanotto joka toinen keskiviikko, jonne voi tulla ilman ajanvarausta.

Vastaajat kertoivat, että jos todetaan asiakastapaamisen olevan hyödyllistä, varataan tällöin asiakkaalle aika jonon perälle. Jos asia on kiireellinen, kuten jos kyseessä on asunnon menettämishuoli, pääsee asiakas tällöin jonon ohitse.

**Tärkeää hallita velallisten neuvontatyössä.** Kysyttäessä, mitkä asiat koetaan tärkeiksi hallita velallisten neuvontatyössä, koettiin juridiikan osaaminen erittäin tärkeäksi vastaajien kesken. Velkaneuvojan tulee osata faktat ja hallita lainsäädäntö, esimerkiksi velkajärjestelylaki, sosiaalilainsäädäntö, sopimusoikeus ja velan vanhentuminen. Vastaajien mukaan velkaneuvojan on myös hyvä osata lainsäädäntöä, joka liittyy velkasopimusten ja panttauksien lisäksi maksukyvyttömyyteen. Asiakasta tulee osata tarvittaessa opastaa kääntymään eri viranomaisten puoleen esimerkiksi ulosottotapauksessa.

Koron merkitys velan hoidossa, korkosidonnaisuus, vuosikorko, velan ehdot, panttaukset, takaukset, vakuudet, vakuuteen liittyvät lainhuudot, rasiustodistukset, lahjavero, perintävero, perintökaari, velkojen vanheminen, VJL laki.

Yhtä tärkeäksi koettiin ihmissuhdetaidot ja kyky kuunnella asiakasta. Asiakkaaseen pitää osata luoda luottamuksellinen ote asioiden hoitamiseen, koska velkaneuvoja saattaa olla ensimmäinen ihminen, jolle kerrotaan velkaongelmista ja asiakas saattaa olla häpeissään. Työssä on hyvä tietää paikallinen yhteistyöverkosto, jossa on ulosotto, sosiaalitoimi, TE-palvelut, srk:n palvelut ja muut hyväntekeväisyysjärjestöt. Tärkeää on myös toimia itse aktiivisesti verkoston jäsenten kanssa. Asiakkaalla voi olla monenlaista muutakin ongelmaa, joten on oltava empatiakykyä ja tarvittaessa osattava ohjata sosiaalitoimen palveluihin. Maksuvaralaskelmien laskeminen kuuluu myös tärkeänä osana talous- ja velkaneuvojien toimenkuvaan.

Talous- ja velkaneuvonnan substanssiosaaminen ei pelkästään riitä. Lisäksi tarvitaan vankkaa psykologista ja asiakaslähtöistä palveluotetta ja hyviä vuorovaikutustaitoja moniongelmaisen ja haastavan asiakaskunnan kohtaamisessa. Stressin- ja paineensietokyky on välttämätöntä tässä työssä. Osaamista pitää koko ajan päivittää ja kehittää.

Asiakas tulisi kohdata ennakkoluulottomasti ja osata nähdä asiakkaan tilanne kokonaiskuvana. Vastaajien mukaan velkaneuvojan tulee ymmärtää velkaantumisen syitä ja osata huomata, jos asiakas tarvitsee muitakin palveluita, kuten asumisen palveluita tai mielenterveyspalveluita. Asiakkaat saattavat kuvitella, että heidän kaikki ongelmat ratkeavat velkaongelman ratkaisulla. Vastaajat kertovat, että esimerkiksi peliongelmaisen asiakkaan kohdalla tulee osata ohjata asiakas ensin hoitamaan peliongelmaansa ja vasta sitten voidaan hoitaa hänen velkaongelmaansa.

**Velkaneuvojan tärkeimmät tehtävät ja tavoitteet.** Talous- ja velkaneuvojan tärkeimpänä tehtävänä ja tavoitteena vastaajien mielestä on asiakaslähtöinen palvelu asiakaskohtaisesti. Neuvonnan lisäksi asiakkaalle mietitään oikea velkaratkaisu parhaalla mahdollisella tavalla. Asiakasta autetaan sellaisella tavalla, että hän ei jää yksin velkaongelmien kanssa, vaan hänen kanssaan etsitään keinot, joilla velkasioita voidaan selvittää. Tavoitteena on, että velkaongelmat järjestetään mahdollisimman oikea-aikaisesti, jotta velkojen järjestelymahdollisuuksista asiakas ottaa

opiksi ja osaisi elää luottoyhteiskunnassamme velkaantumatta ongelmiin asti uudestaan.

Opastaa asiakasta vaikeissa taloudellisissa tilanteissa. Saada asiakkaan talouden suunta muuttumaan ja saada asiakas ymmärtämään mitä toimia häneltä vaaditaan. Saada asiakkaan kokonaistilanne korjaantumaan niin että myös asiakas kokee saaneensa apua.

Pyrkimyksenä taloudellisessa tasapainossa oleva ja toimintakykyinen yhteiskunnan jäsen.

Vastaajien mielestä talous- ja velkaneuvojien yksi tärkeimmistä tehtävistä on auttaa asiakasta sellaisella tavalla, että asiakas kokee saaneensa tarpeeksi apua ja neuvoja. Asiakasta tulee osata myös kannustaa ja rohkaista elämässä eteenpäin velkaongelmasta huolimatta eikä asiakasta saa passivoida. Velkaneuvojien tavoitteena on vastaajien mukaan kuntouttaa asiakas takaisin toimintakykyiseksi, taloudellisesti tasapainossa olevaksi kansalaiseksi, joka ei menetä yöuniaan stressaamalla velkaongelmien. Vastaajat kertovat, että tulee osata huomata, milloin asiakkaalle tulee tehdä velkajärjestelyhakemus ja milloin taas riittää kevyempi järjestelymuoto.

Talous- ja velkaneuvonnan työn vaikuttavuus yhteiskunnallisesti on hyvin syvä ja laaja. Parhaimmillaan estetään syrjäytymistä ja terveysongelmia sekä säästetään merkittävästi yhteiskunnan varoja.

Yksi vastaajista myös pohti, voisiko velallisten tilannetta auttaa, jos heille pidettäisiin luentoja taloudenhallinnasta ja velkojen järjestämisestä, mutta toisaalta taas hän sanoo velallisten olevan pääsääntöisesti piittaamattomasti velkaantuneita.

**Velkaneuvontatyön haasteet.** Vastaajat kokivat haastaviksi asiakkaat, joiden ongelmat ovat moninaisia, eikä taloudelliseen ongelmaan löydy ratkaisua. Haastavien asiakkaiden kerrottiin olevan aggressiivisia, masentuneita, humalaisia ja itkuisia. Asiakkaan kanssa saattaa tulla ongelmia myös silloin, kun asiakkaan toiveet eivät ole realistisia tai asiakkaan esittämä ratkaisuehdotus ei ole mahdollinen. Vastaajat kertoivat, että asiakasta voi olla vaikea saada ymmärtämään hänen tilanteensa tai miksi joku ratkaisuvaihtoehto ei toimi hänen tilanteessaan. Haasteita tuottavat li-

säksi tapausten erilaisuus ja monimutkaisuus, mutta vastaajat kertoivat näiden tuovan työhön lisää mielekkyyttä. Yksi vastaajista kertoi kohtaavansa välillä asiakkaita, joita ei pystytä auttamaan käytettävissä olevilla keinoilla.

Harmittavalta tuntuu, jos asiakas on jo yrittänyt hakea ratkaisua monista vaihtoehdoista ja jos meillä ei ole enää keksiä mahdollisuuksia auttaa.

Vaikeinta on, jos asiakas on ajautunut sellaiseen panttitilanteeseen, ettei häntä voi juuri nyt auttaa. Joskus myöskään tulevaisuuden osalta tilanteen avaaminen ja motivointi ei helpota asiakkaan nykyistä ahdistusta. Tämä on minulle neuvojana joskus hankalaa.

Toisinaan asiakasasiat ovat asiasisällöllisesti hyvin vaativia ja tulee vastaan haastavia erityistapauksia, jolloin lain soveltaminen saattaa olla hankalaa. Yksi vastaajista kertoi juristiselvittäjien laatineen ennen maksuohjelmat ja jatkossa talous- ja velkaneuvojien on tarkoitus laatia maksuohjelmat pääosin ilman juridista tukea tai koulutusta. Tämä muutos tulee lisäämään talous- ja velkaneuvojien paineiden lisäksi määräaikoja. Lisäksi hän kertoi selvittäjän palkkiosta, jonka asiakas joutuu maksamaan, mikäli hänen asialleen määrätään selvittäjä. Asiakkaat eivät ole enää samanarvoisessa asemassa, kun osalle tehdään maksusuunnitelma ja osalle ei, ja tämä taas tuo omaan työhön painetta ja ristiriitaa.

Joskus kaipaa enemmän lainopillista tukea, mutta aina on löytynyt kuitenkin apua jollakin tapaa, jos vaikea asia.

Vastaajien mielestä tärkeää on osata tunnistaa oman osaamisensa rajat ja tarvittaessa ohjata asiakas toiselle asiantuntijalle. Yksi vastaajista kertoi, että eräässä tapauksessa talous- ja velkaneuvojaa on pitänyt vaihtaa, kun asiakkaan kanssa ei tultu toimeen.

Silloin vaihdoimme toisen talous- ja velkaneuvojan. Itse asia ei saa muuttua, mutta kaikki ihmiset eivät tule juttuun keskenään eikä se ole edes mahdollista. Jokaisella ihmisellä on oma arvomaailma ja se näkyy päälle, vaikka ihminen ei olisi sanonut mitään. Jotain voi ärsyttää se, että näyttää erilaiselta.

Vastaajien mukaan talous- ja velkaneuvojan työhön tuovat haasteita myös tilanteet, joissa asiakas haluaa pitää taloudelliset ongelmat salassa puolisoiltaan. Asiakasta on tässä tapauksessa vaikea auttaa, koska esimerkiksi Takuusäätiön hakemukseen

tulisi saada puolisolta allekirjoitus. Asiakkaalla saattaa olla elämässään jokin kriisitilanne, joka vaatii paljon selvittelyä ja tällöin asiakasta voi olla hankalaa saada ymmärtämään, että hänen tulee ensin hoitaa kriisitilanne kuntoon, jotta voitaisiin keskittyä suunnittelemaan velkajärjestelyitä.

**Ongelmallisimmat asiat asiakasvuorovaikutuksessa.** Puolet vastaajista kertoivat yhteisen kielen puuttumisen hankaloittavan asioiden käsittelyä kielimuurin takia, koska käytettävissä ei ole tulkkipalveluita. Kommunikaatio on vaikeaa myös silloin, kun asiakkaalla on henkilökohtaisia vaikeuksia puhumisessa tai ymmärtämisessä jonkun diagnoosin esimerkiksi suusyövän takia. Vastaajat sanoivat asiakasvuorovaikutuksen ongelmallisimpia asioita olevan asiakkaiden peli- ja päihdeongelmien lisäksi hoitamattomat psyykkiset ongelmat ja aggressiivisuus. Esille nousi se, että monilla asiakkaista on heikko taloudellinen osaaminen ja heillä ei välttämättä ole realistisia odotuksia talous- ja velkaneuvonnan osalta

Asiakas tulee paikalle ajatuksella, että voimme pyyhkiä velat pois tai antaa tukun käteistä kassaholvista. Usein tällaisessa tapauksessa asiakas lähtee tuhdellen paikalta.

Jos asiakas on kovin ahdistunut eikä pysty vastaanottamaan tietoa, on hankala auttaa. Talous- ja velkaneuvoja joutuu monesti kuuntelemaan asioita, jotka kuuluisivat lääkärille eivätkä asiakkaat aina ymmärrä, ettei talous- ja velkaneuvoja voi toimia terapeuttina.

Ongelmia tuottavat myös asiakkaiden ennakkoluulot siitä, mikä menettely hänelle kuuluu tai, että asiakas on omasta mielestään oikeutettu velkajärjestelyyn, vaikka hän todellisuudessa ei olisi oikeutettu. Vastaajat kertoivat asiakkailta olevan välillä vaikeuksia ymmärtää kerrottuja asioita, koska asiat saattavat olla monimutkaisia tai he olettavat saavansa nopean ratkaisun. Asiakkaiden suuret odotukset saattavat joskus vaihtua pettymykseen, joka taas purkautuu velkaneuvojaan. Vastaajien mukaan asiakkaita on välillä vaikea saada ymmärtämään heidän tulojensa suuruutta ja, miten maksuvara lasketaan. Asiakas tulisi saada näkemään hänen tilanteensa kokonaisuutena ja yrittää motivoida häntä asioidensa hoitamisessa. Pitkät välimatkatkin tuovat omat haasteensa asiakasvuorovaikutukseen.

Syrjäseudulla pitkät etäisyydet, on toimittava puhelimen ja s-postin välityksellä. Skype-yhteyttäkin voi tietysti kokeilla.

Vastaajien mukaan asiakkaalta vaaditaan tiettyä oma-aloitteisuutta, kuten tarvittavien dokumenttien toimittamista. Mikäli asiakas on haluton järjestämään velka-asioitaan jostain syystä, on auttaminen tällöin vaikeaa.

**Ongelmallisimmat asiat velkaongelman ratkaisussa.** Ennen kuin asiakkaan velka-asioita pystytään selvittämään, pitäisi asiakkaan oma elämänhallinta olla hallinnassa ja hänellä tulisi olla aitoa halua päästä eroon veloistaan ja olla velkaantumatta lisää. Asiakkaalla saattaa olla riippuvuudesta johtuvaa velkaantumista (alkoholi-, huume- tai peliriippuvuus) ja pahimmassa tapauksessa asiakas velkaantuu koko ajan lisää. Asiakkailla saattaa olla välillä ongelmia toimintakyvyssä, vaikka velkajärjestely olisi mahdollinen. Vastaajat kokivat turhauttaviksi tilanteet, joissa velkajärjestelylle on olemassa selkeä este, eikä asialle voi yksinkertaisesti mitään.

Esimerkiksi velkajärjestelyä hakiessa pitäisi asiakkaan tilanteen olla mahdollisimman pysyvä maksuohjelmaa ajatellen. Iso ongelma on se, että asiakkaalla on velkaa useille eri tahoille, tällöin maksuohjelman noudattamisessa on paljon haastetta.

Ongelmallista on myös, kun velkaongelmaan ei löydy asiakkaan toivomaa ratkaisua tai asiakkaalla on menossa riitaisa keskeneräinen asia, kuten erotilanne tai omistusasuntoon liittyvät ongelmat. Yksi vastaajista koki ongelmallisimmaksi yrittäjien asiat, koska heille ei tunnu löytyvän tarvittavaa apua. Vastaajien mukaan haastavaa on huomioida olosuhteiden muuttuminen ja saada asiakas ymmärtämään, että tilannetta ei voida ratkaista heti, vaan joudutaan odottamaan. Joskus voi olla haastavaa löytää perustelut velkajärjestelylle. Ihan uusien velkojen kanssa on se ongelma, että niitä ei voi viedä Takuusäitiöön, velkajärjestelyyn tai käräjäoikeuteen. Tämä estää sen, että järjestelmää ei voi käyttää maksuperusteena. Asiakkaiden velkakierreet saattavat olla paisuneet erittäin pahoiksi.

Pahaksi paisunut velkakierre, joka pysäytetään liian myöhään (velkaa voi olla jopa 100.000e ja velat hyvin uusia). Rikosperusteiset velat, erityisesti jos niitä on paljon.

Vastaajat kertoivat ongelmia tuottavan koko ajan suuremmat ja suuremmat velkamäärät ja se, että velat eivät ole muutamaa vuotta vanhempia. Asiakkailla on lisäksi velkoja aivan liikaa suhteessa heidän tulojensa määrään. Asiakkaiden velkaongelmien ratkaisemista vaikeuttavat työttömyyden lisäksi pätkätyöt. Vastaajat kertoivat

velkojien vaikeuttavan joskus sopimuksien tekoa, koska he eivät tule yhtään vastaan. Jotta sopimus voitaisiin laatia, tulee kaikkien velkojien suostua talous- ja velkaneuvonnan ehdotukseen. Vastaajat kokivat velkaneuvojan työn olevan joskus psyykkisesti todella kuormittavaa ja turhauttavaa, jos asiakas ei sitoudu maksuohjelmaan.

Asiakas ei välillä edes muista missä niitä velkoja on, koska ostaa voi velaksi ulkomailtakin. Nykyään moni tavoittelee onnellista elämää ja tämä kuulemma tarkoittaa sitä, että jatkuvasti etsitään uusia elämyksiä ja kokemuksia...dopamiini- ja endorfiinimyrskyä tavoitellen, kuluttamalla niin paljon kuin suinkin elämänsä aikana (kulutusyhteiskunta).

**Velkaantuneiden tilanne tällä hetkellä.** Lähes kaikki vastaajat kokivat velkaantuneiden tilanteen vaikeaksi, haastavaksi ja henkisesti vaikeaksi tällä hetkellä. Asiakkaita tulee koko ajan lisää ja tilanteet ovat monimutkaisempia ja esimerkiksi uhkapelivelkaantuminen on noussut pintaan. Talous- ja velkaneuvonnan palveluita käytetään yhä enemmän, joka saattaa tarkoittaa pitkiäkin jonoja. Vastaajat kertovat, että asiakkaat eivät välttämättä ole aina motivoituneita velkaongelman hoitamiseen, vaan he odottavat velkaneuvojan hoitavan kaiken heidän puolestaan. Asiakkaat eivät myöskään aina opi hoitamaan raha-asioitaan velkajärjestelyn jälkeen, ja jotkut saattavat joutua hakemaan velkajärjestelyä uudestaan. Yksi vastaajista pohti, auttaisiko tähän esimerkiksi maksuohjelman vahvistamisen jälkeinen tarkempi seuranta, vai menisikö se jo liiallisuuksiin.

Velkakierre on entistä syvempi ja apua haetaan vasta, kun ei ole enää mitään muuta vaihtoehtoa, kuin päästää velat ulosottooperintään ja hakea myöhemmin velkajärjestelyä.

Osa on jo ihan mahdottomia. Esimerkiksi Espoossa joku sanoi, että 50.000 € velkaa ei ole mitään vielä. Lisäksi on niitä, jotka hakevat jo toista kertaa velkajärjestelyä oikeudelta eli eivät olisi oppineet mitään ensimmäisestä kerrasta.

Yhteiskunnan paineet voivat myös olla jollekin liian haastavia, joka edesauttaa velkaantumista. Vastaajien mukaan pelkästään asiakasmäärät eivät ole lisääntyneet, vaan myös asiakkaiden velkojen määrät ovat nousseet moninkertaisiksi velallisen maksukykyyn nähden. Asiakkailla saattaa olla runsaasti velkaa, sillä joskus heillä

on asuntolainan lisäksi monia pika- ja kulutusluottoja. Ongelmia tulee, kun haetaan uutta velkaa ja sitä ei enää saakaan katkolla olevien luottotietojen vuoksi. Vastaajat kertoivat asiakkaiden hakeutuvan velkaneuvontaan aivan liian myöhään, toisaalta taas joissakin tapauksissa ulosotto voi olla parhain ratkaisu velkaongelman ratkaisuun.

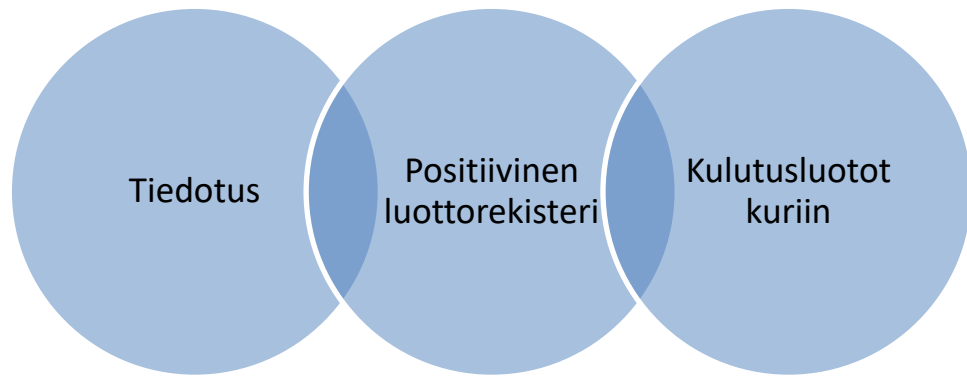
Velkojen määrät per hlö kasvavat eli yhdellä hlöllä voi olla 50.000 - satoihin tuhansiin pelkkää kulutusluottovelkaa asuntovelan lisäksi.

Vastaajat sanoivat, että velkaantumiskierteitä ovat aiheuttaneet ylisuuret korot pikavipeissä. Viime syksynä säädetyn korkokaton vaikutuksia ei ole vastaajien mukaan vielä nähtävissä, mutta todennäköisesti se tulee parantamaan tilannetta. On myös mahdollista, että korkokaton vaikutukset eivät ole tarpeeksi riittäviä ja niiden muutokset ovat hitaita. Yksi vastaajista kertoi Itä-Suomessa myyntiasuntojen menevän huonosti kaupaksi ja tämä aiheuttaa ongelmiin ja velkavankeuteen joutumista, koska asuntolainoja ei pystytä maksamaan.

Vastaajat kertoivat velkaantuneiden tilanteen parantuneen siinä mielessä, että he voivat nykyään valita toimiston, jossa haluavat asioida ja auttajia on paljon, joten ei ole pakko jäädä jonottamaan oman kotikunnan talous- ja velkaneuvontaan. Tämä edellyttää kuitenkin sitä, että asiakas on tietoinen tästä asiasta. Yksi vastaajista sanoi toimipaikkoja olevan nykyään vähemmän kuin ennen ja se on aiheuttanut palvelun siirtymisen asiakkaasta konkreettisesti kauemmas eli osa velkaantuneista saattaa siis jäädä palveluiden ulkopuolelle.

**Ylivelkaantumisen ehkäisykeinoja.** Ylivelkaantumisen ehkäisykeinoista kysyttäessä talous- ja velkaneuvojien vastauksissa korostui kolme seikkaa (kuvio 12). Ensimmäkin ihmisten tietoisuutta halutaan lisätä talousasioista ja koulutus taloudenhallintaan pitäisi alkaa pienestä pitäen. Vastaajien mielestä vanhempien tulisi opettaa lasta käyttämään rahaa fiksusti, mutta rahan käyttöä ja taloudenhallintaa tulisi opettaa myös peruskoulussa, koska kaikki eivät välttämättä saa talousopetusta kotona. Ylivelkaantumisen kahtena muuna ehkäisykeinona nousi esiin kulutusluottojen saaminen kuriin sekä positiivinen luottorekisteri.





Kuvio 12. Ylivelkaantumisen ehkäisykeinoja.

Esille nousi lisäksi ehdotus opiskelijoille ja alle 18-vuotiaille järjestettävästä talouskoulutuksesta ja -neuvonnasta sekä velan koroista. Velka-asioista pitäisi myös pystyä puhumaan eikä jäädä vain yksin murehtimaan. Yksi vastaaja sanoi ennakoivalla talousneuvonnalla olevan positiivisia vaikutuksia. Ennakoiva säästäminen olisi myös yksi keino velkaantumisen ehkäisyyn.

Koulujen merkitys ennaltaehkäisevässä mielessä on erittäin tärkeä. Koulussa tulee olla riittävästi asia esillä. Oppimateriaalissa on oltava riittävästi valistusta. Talous- ja velkaneuvojat eivät tietenkään pysty kiertämään kaikkia kouluja ja kaikkia luokkia, vaan koulun ja oppimateriaalin tulee tämä hoitaa. Myös kodin vastuuta tulee korostaa. Vanhempien ja sukulaisten hyvä esimerkki on tärkeää. Samoin on tärkeää, että rahasta ja veloista keskustellaan avoimesti.

Sitä voisi ihan mediassa levittää tietoiskuja, joissa suorastaan varoitetaan pikavipeistä. Eli vastaisku jatkuville vippimainoksille, joiden vuoksi tällä hetkellä suomen kansa ylivelkaantuu.

Kalliiden kulutusluottojen myöntäjät haluttaisiin saada myös kuriin. Vastaajat halusivat vaikeuttaa kulutusluottojen saamista, sillä nyt niitä saa aivan liian helposti ja osa haluaisi kieltää kulutusluotot kokonaan. Luoton myöntäjiltä myös odotetaan enemmän vastuullisempaa otetta luottojen myöntämisessä ja olisi hyvä, jos asiakkaille ei myönnettäisi uutta luottoa, ennen kuin hän on maksanut vanhan pois. Yhden vastaajan mukaan korkokatto estäisi ylivelkaantumista. Muutama vastaaja kertoi myös sosiaalisen luoton laajemman käyttöönoton olevan parempi vaihtoehto kuin kulutusluotot.

Moni vastaajista mainitsi positiivisen luottorekisterin, joka on kovasti odotettu uudistus. Positiivinen luottorekisteri mahdollisesti estäisi ylivelkaantumista ainakin vähän.

Ehkä nykyisen kaltaisessa luottoyhteiskunnassa tarvitsisi myös vain positiivisella luottorekisterillä holhota ihmisiä. Jotenkin kaikki keskustelussa ja työn alla olevat sääntelyn keinot tuntuvat olevan vain auttamattomasti myöhässä. Viimesijaisena keinona velkajärjestely on hieno ja hyvin toimiva mahdollisuus jo tällä hetkellä.

Muutama vastaajaa mainitsi myös nettipelaamiseen puuttumisen. Pelaaminen nettissä haluttaisiin mahdolliseksi ja varsinkin pelien ”ilmaiskierrokset” halutaan kieltää, koska sitä pidetään koukuttavana. Ihmisten pitäisi lisäksi ymmärtää, että kaikkea samaa mitä muilla on ei tarvitse hankkia, koska moni ostaa tuotteita, joihin ei olisi oikeasti varaa.

**Näkemykset nykytilasta ja palvelun muutoksesta oikeusaputoimistoille.** Vastaajista yli puolet oli sitä mieltä, että asiat paranivat talous- ja velkaneuvonnan siirryttyä kunnilta oikeusaputoimistoille. Vastaajien mukaan työtavat yhtenäistyivät ja työnantajasta tuli vakaampi. Tietoteknisten muutosten avulla työnteko on helpottunut ja jonot hiukan vähentyneet, koska asiakkaita on mahdollista palvella etäyhteyden avulla. Vastaajat kertoivat etäpalvelun vähentäneen henkilökohtaisia tapaamisia. Vastauksista kävi ilmi, että asiakkaiden kannalta muutos on ollut erittäin positiivinen, koska he voivat asioida muuallakin, kuin oman kotipaikkakunnan toimipisteellä. Toisaalta taas joidenkin pienten paikkakuntien yksikköjen sulkeminen on tuonut toisille paikkakunnille lisää asiakkaita. Kaksi vastaajista kertoi muutoksen myötä tulleen uuden Venla -järjestelmän helpottaneen työntekoa. Yksi vastaajista kertoi asiakkaiden lisääntyneen muutoksen myötä ja samalla jonot ovat pidentyneet.

Kokemusta oikeusaputoimistossa on kertynyt vajaa vuosi, itse olen sitä mieltä, että muutos oli positiivinen. Muutokset käytännön työssä varsin vähäiset, alkutuhinan jälkeen asiakasvastaanotto jatkui entiseen malliin. Mielestäni nyt paikka talous- ja velkaneuvonnalle on paras mahdollinen.

Järjestelmämuutokset ja asiakkaiden vapaus valita neuvontapiste olivat ehdottomasti hyviä muutoksia (aiemmin työskentelin pienellä paikkakunnalla ainoana eli tavallaan tutuilla ei ehkä ollut tosiasiaa mahdollisuutta neuvontaan, jos eivät halunneet tulla minulle kertomaan ja yksi tällainen tilanne olikin).

Vajaa puolet vastaajista oli sitä mieltä, että asiat huononivat talous- ja velkaneuvonnan siirryttyä kunnilta oikeusaputoimistoille. Vastaajista viisi kertoi byrokratian lisääntyneen muutoksen myötä. Uusien hallinto- ja seurantaohjelmien sekä sääntöjen ja ohjeiden lisääntyminen on hankaloittanut työntekoa. Uusien ohjeiden ja sääntösten omaksumisessa on joillakin velkaneuvojilla ollut vaikeuksia, koska ei osata päästää irti vanhoista toimintatavoista. Vastauksista kävi ilmi myös palkan huonontuminen ja enää ei ole mahdollisuutta toiminnan vapaaseen kehittämiseen.

Osalla talous- ja velkaneuvojista palkka tulee laskemaan kolmen vuoden suojan jälkeen. Menetetäänkö nämä asiantuntijat? Palkkaus ei vastaa työn vaatimuksia.

Vajaa puolet vastaajista koki muutoksen olleen erittäin huono, koska työntekijöiden jaksamisen lisäksi työrauha on heikentynyt. Yksi vastaajista sanoi valtion monitoimimallin olevan syyllinen työntekijöiden heikentyneeseen jaksamiseen. Resurssipulan kerrottiin olevan räjähtäneiden asiakasmäärien syytä. Yksi vastaajista sanoi päätöksiä tekevien henkilöiden painostavan henkilökuntaa ja tämän myötä heikentävän työilmapiiriä, koska päätöksiä tekevillä henkilöillä ei ole kokemusta tai halua ymmärtää velkaneuvojan työn haastavuutta.

Siirryimme kokonaan paperisesta toimistosta sähköiseksi. Menetimme omat huoneet ja työskentelemme nyt monitilassa. Asiakkaat vastaanotetaan asiakashuonekkeissa. 13 talous- ja velkaneuvojaa jakaa 3 huoneketta. Asiakastapaamisia ei voi enää varata yhtä joustavasti ja ajat ovat lyhempiä. Lisäksi talous- ja velkaneuvojat vastaanottavat asiakkaita päätoimipaikan ohella 13 eri sivupisteessä. Koko tapa tehdä työtä muuttui. Oikeastaan ainoa asia mikä säilyi entisellään ovat asiakkaat.

#### 4.4 Johtopäätökset

Vastaajien taustatietojen perusteella voidaan todeta, että vastaajien koulutustaustat vaihtelivat hyvin paljon, jonka ansioista tutkimus oli monipuolisempi. Suurimmalla osalla vastaajista oli tradenomin tai sosionomin tutkinto, mutta löytyi myös oikeustieteen ja kauppatieteen maistereita. Tutkimuksen mukaan talous- ja velkaneuvojien asiakasmäärät vaihtelivat hyvin paljon eri oikeusapu- ja edunvalvontapiireissä, joilain oli käsittelyssä 30 asiakasta, kun taas toisilla oli yli 100 asiakasta. Asiakasmää-

rien suuret vaihtelut johtuvat todennäköisesti siitä, miten paljon asukkaita oikeusapu- ja edunvalvontapiirin alueella on. Vastauksia verratessa Majamaan ym. (2019) tutkimuksen tuloksiin tuli tässäkin tutkimuksessa ilmi, että palveluun pääsyä pitäisi nopeuttaa. Talous- ja velkaneuvonnan siirryttyä kunnilta valtion oikeusaputoimistoihin asiakkailla on ollut mahdollisuus valita, missä toimistossa he haluavat asioita, koska joillakin paikkakunnilla saattaa joutua odottamaan palveluun pääsyä jopa viisi kuukautta.

Talous- ja velkaneuvonnan asiakkaat eivät tule mistään tietystä ikä-, sukupuoli tai tuloluokasta. Asiakkaina on vanhuksia, työttömiä, työssäkäyviä, perheellisiä, perheettömiä ja hyvätulaisia ihmisiä. Asiakkaiden velkaantumisen syyt ovat hyvin erilaisia, esimerkiksi sairaus, peliriippuvuus, tulojen putoaminen työttömyyden myötä tai päihdeongelma. Valkaman (2011) oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen tutkimuksen tuloksia verratessa tämän työn tuloksiin kävi ilmi, että talous- ja velkaneuvonnan asiakaskunta on ennen koostunut pienituloisista asiakkaista, mutta nykyään asiakkaat tulevat eri tuloluokista.

Palveluprosessin tulisi olla yhtenäisempi, koska nykyään joillakin talous- ja velkaneuvojilla on omia toimintatapoja, joiden mukaan he toimivat ja tämä voi aiheuttaa ongelmia työntekijöiden välille. Kuitenkin kaikissa oikeusaputoimistoissa on samanlainen käytäntö siinä, miten asiakas otetaan vastaan ja miten hänen asiaansa aletaan hoitamaan. Asiakkaat saavat talous- ja velkaneuvojilta monipuolisesti erilaista apua ja neuvontaa esimerkiksi sosiaalisen luoton hakemiseen ja sovintoneuvotteluun velkojien kanssa. Talous- velkaneuvojan tulee osata ihmissuhdetaitojen lisäksi juridiikka riittävän hyvin, jotta hän osaa auttaa asiakasta esimerkiksi yksityishenkilön velkajärjestelyä hakiessa tai velkasopimukseen liittyvissä asioissa.

Velkaneuvojan työn on välillä haastavaa, koska asiakas ei välttämättä ole kiinnostunut hoitamaan omaa osuuttaan velkaongelman ratkaisemiseksi tai asiakkaan tilanteeseen ei löydy sillä hetkellä ratkaisua. Asiakkaan itkuisuus tai kielimuuri tuovat myös omat ongelmansa asiakasvuorovaikutukseen. Ihmiset ovat velkaantuneet koko ajan enemmän ja enemmän ja mediassa on koko ajan esillä uutisia maksuhäiriöiden ja velkaantumisen kasvusta. Tutkimuksen mukaan velkaantuneiden pikavippikierteet ovat pahentuneet helppojen kulutusluottojen saamisen ja niiden suurien korkojen vuoksi. Tämä on johtanut siihen, että asiakkaiden velat ovat kasvaneet

aivan liian suuriksi suhteessa heidän tuloihinsa. Velkaantuneiden tilannetta ja ylivelkaantumista yritetään kuitenkin helpottaa laatimalla uusia lakeja, kuten positiivinen luottorekisteri, pika- ja kulutusluottojen korkokatto ja mahdollinen kotitalouksien velkakatto. Viime syksynä säädetyn korkokaton vaikutuksia ei ole vielä nähtävissä, mutta todennäköisesti se tulee parantamaan tilannetta. Ylivelkaantumista olisi mahdollista helpottaa myös tiedottamalla luottojen koroista enemmän ja opettamalla lapsille jo pienenä järkevää rahankäyttöä.

Talous- ja velkaneuvonnan siirtyminen kunnilta valtion oikeusaputoimistoihin toi mukanaan niin hyviä kuin huonoja muutoksia. Asiakkaiden kannalta muutos oli hyvä, koska nykyään ei ole pakko mennä oman kotipaikkakunnan oikeusaputoimistoon. Työntekijöille muutos toi helpotusta työntekoon tietoteknisten muutosten avulla ja työtapojen yhtenäistymisen myötä. Huonoja muutoksia työntekijöiden kannalta oli byrokratian lisääntyminen, resurssipula, työntekijöiden jaksamisen heikentyminen ja joillakin palkan huonontuminen. Työntekijöiden jaksamisesta huolehtimiseen tulisi lisätä resursseja, jotta ei valtio ei menettäisi näitä työntekijöitä.

## 5 YHTEENVETO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää millaiseksi talous- ja velkaneuvojat kokevat talous- ja velkaneuvonnan sekä velkaantuneiden tilanteen koko Suomessa. Tämä aihe valittiin sen ajankohtaisuuden takia, koska ihmisten velkaantuminen on koko ajan kasvanut ja velkasummat ovat nykyään suurempia kuin ennen. Tavoitteena oli saada käsitys siitä, millaisia asiakkaita talous- ja velkaneuvojat kohtaavat, miten asiakkaan asioita hoidetaan, miten talous- ja velkaneuvonta toimii nykyään ja mitä ongelmia talous- ja velkaneuvojat kohtaavat työssään. Kyselyn kohderyhmänä olivat Suomen kuudessa eri oikeusapu- ja edunvalvontapiirissä työskentelevät talous- ja velkaneuvojat.

Tutkimusmenetelmänä tässä opinnäytetyössä käytettiin kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusmenetelmää. Tutkimus toteutettiin kyselytutkimuksena. Kyselylomakkeen linkki lähetettiin sähköpostitse Suomen kuuteen eri oikeusapu- ja edunvalvontapiiriin, joissa työskentelee talous- ja velkaneuvojia. Kysely toteutettiin marraskuussa 2019. Kyselyyn saatiin vastauksia yhteensä 32 kappaletta Suomen kuudesta eri oikeusapu- ja edunvalvontapiiristä.

Tutkimuksen teoriaosuus koostui talous- ja velkaneuvonnan toiminnasta, suomalaisten kasvaneesta velkaantumisesta ja maksuhäiriöistä sekä ulosotosta. Verkkojulkaisuiden ja kirjallisuuden lisäksi teoria koostui laeista, jotka liittyvät tämän opinnäytetyön aiheeseen. Ajankohtaisina asioina käsiteltiin syyskuussa 2019 voimaan tullutta pikavippien korkokattoa ja Valtiovarainministeriön työryhmän ehdottamaa henkilön vuosituloihin sidottua velkakattoa. Lisäksi tässä työssä käsiteltiin vuonna 2023 osittain käyttöön otettavaa positiivista luottorekisteriä, josta luotonmyöntäjät näkevät reaaliaikaisesti luotonhakijan tiedot hänen lainamääristään ja tuloistaan.

Tutkimuksen tuloksista päätellen voidaan todeta, että talous- ja velkaneuvonta toteutuu melko hyvin Suomessa. Kuitenkin pitkät jonot aiheuttavat välillä ongelmia, koska asiakas saattaa joutua odottamaan jopa 3–5 kuukautta saadakseen henkilökohtaista neuvontaa kasvokkain. Talous- ja velkaneuvojien erilainen koulutus on hyvä juttu, koska se tuo erilaisia näkökulmia ja erilaista osaamista tähän työhön. Talous- ja velkaneuvojien asiakasmäärät vaihtelevat todella paljon ja asiakkaita on yhdellä työntekijällä käsittelyssä noin 30–200. Asiakkaat eivät tule mistään tietystä

ikäryhmästä tai yhteiskuntaluokasta ja velkaantumisen syyt ovat hyvin erilaisia, kuten peliriippuvuus tai sairaus. Suomen kaikissa oikeusapu- ja edunvalvontapiireissä on melko samanlainen toimintamalli, joitakin pieniä alueellisia eroja saattaa olla. Talous- ja velkaneuvojien tärkeimpiä ominaisuuksia ovat ihmissuhdetaidot ja lain osaaminen. Velkaongelman ratkaisua hankaloittavat esimerkiksi aggressiiviset asiakkaat ja asiakkaan useat velat eri tahoille.

Velkaantuneiden tilanne on tällä hetkellä haastava, koska velkaa on enemmän kuin ennen, asiakasmäärät ovat kasvaneet ja velkakierteet ovat pahentuneet, koska asiakkaat eivät osaa hakeutua talous- ja velkaneuvontaan tarpeeksi ajoissa. Ylivelkaantumista voitaisiin ehkäistä opettamalla rahan käyttöä jo pienestä pitäen, vaikeuttamalla kulutusluottojen saamista. Talous- ja velkaneuvonnan siirtyminen kunnilta oikeusaputoimistoihin oli hyvä asia, koska se auttoi yhtenäistämään työtapoja ja tietotekniset muutokset toivat helpotusta työntekoon. Asiakkaiden kannalta muutos on ollut myös positiivinen, koska he voivat nykyään valita toimiston, jossa haluavat asioida. Toisaalta taas tämä muutos on lisännyt byrokratiaa ja huonontanut joidenkin velkaneuvojien palkkoja ja vienyt toiminnan vapaan kehitysmahdollisuuden. Parhaimmillaan talous- ja velkaneuvonnalla voidaan säästää yhteiskunnan varoja ehkäisemällä syrjäytymistä ja terveysongelmia.

## LÄHTEET

- Asiakastieto. 1.7.2019. Yli 380 000 suomalaisella maksuhäiriö – kasvu ei taitu ilman nopeaa positiivisen tiedon hyödyntämistä. [Verkkosivu]. [Viitattu 16.7.2019]. Saatavana: <https://www.asiakastieto.fi/web/fi/asiakastieto-media/yli-380-000-suomalaisella-maksuhairio-kasvu-ei-taitu-ilman-nopeaa-positiivisen-tiedon-hyodyntamista.html>
- Etelävuori, K. 10.7.2019. Suomalaiset haluavat talouden oppiaineeksi, vähentäisivät vastineeksi uskonnosta, ruotsista ja taideaineista. [Verkkosivu]. Pörssisäätiö. [Viitattu 18.10.2019]. Saatavana: <https://www.porssisaatio.fi/blog/2019/07/10/suomalaiset-haluavat-talouden-oppiaineeksi/>
- Hagman, J. 22.8.2019. Miksi Suomalaiset velkaantuvat – Suurimmat syyt velkaantumiseen. [Blogikirjoitus]. [Viitattu 17.10.2019]. Saatavana: <https://lainaanyt.fi/blogi/miksi-suomalaiset-velkaantuvat/>
- HE 29/2019. Hallituksen esitys eduskunnalle valtion talousarvioksi vuodelle 2020.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uud. p. Helsinki: Tammi.
- Historia. Ei päiväystä. Takuusäätiö. [Verkkosivu]. [Viitattu 21.8.2019]. Saatavana: <https://www.takuusaatio.fi/takuusaatio/tietoa-meista/historia>
- Holtari, S. 2019. Nyt se vihdoinkin tulee – positiivinen luottorekisteri vuonna 2023, tavoitteena estää kuluttajien ylivelkaantumista. [Verkkolehtiartikkeli]. Talouselämä 24.10.2019. [Viitattu 30.01.2020]. Saatavana Alma Talent Ammattilaismediat - palvelusta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Hyvä velka ja paha velka. 30.9.2018. Talousviisas. Millaista velkaa kannattaa ottaa? [Verkkosivu]. [Viitattu 18.10.2019]. Saatavana: <http://www.talousviisas.fi/hyva-velka-ja-paha-velka-millaista-velkaa-kannattaa-ottaa/>
- Jokinen, J. & Helensuo, S. 2015. Selvitys talous- ja velkaneuvonnan nykytilasta ja järjestämismuutoksista. [Verkkopublication]. Työ- ja elinkeinoministeriö. [Viitattu 22.2.2020]. Saatavana: [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75026/TEMjul\\_28\\_2015\\_web\\_09042015.pdf](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75026/TEMjul_28_2015_web_09042015.pdf)
- Järvinen, J. 9.4.2019. Sosiaalinen luototus – katso tarjoaako sinun kuntasi sosiaalista luototusta. [Blogikirjoitus]. [Viitattu 19.8.2019]. Saatavana: <https://perintari.com/sosiaalinen-luototus-katso-tarjoaako-sinun-kotikuntasi-sosiaalista-luottoa/>
- Karttunen, T., Laasanen, H., Sippel, L., Uitto, T. & Valtonen, M. 2015. Juridiikan perusteet. 5. uud. p. Helsinki: Sanoma Pro Oy.



- Kaukonen, H-M. 14.11.2019. Duunitori. Luottotiedot tarkistetaan työnhaussa yhä useammin – tällaiset ovat työntekijän oikeudet. [Verkkosivu]. [Viitattu 7.7.2019]. Saatavana: <https://duunitori.fi/tyoelama/luottotiedot-tarkistetaan-tyonhaussa>
- Kela. 16.5.2019. Opintotuki. [Verkkosivu]. [Viitattu 7.7.2019]. Saatavana: <https://www.kela.fi/opintotuki-opintolaina>
- Kilpailu- ja kuluttajavirasto (KKV). 2.1.2019. Jos et pysty maksamaan laskua, neuvottele velkojan kanssa. [Verkkosivu]. [Viitattu 18.7.2019]. Saatavana: <https://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Maksut-laskut-perinta/perinta/maksujarjestylyt/>
- Korpelainen, L. 1.11.2017. Yle. Yhä useampi eläkeläinen hakeutuu velkaneuvontaan: ”Auttavat lapsiaan ja joutuvat itse vaikeuksiin”. [Verkkosivu]. [Viitattu 15.7.2019]. Saatavana: <https://yle.fi/uutiset/3-9909378>
- Koskinen, E. 2019. Talous- ja velkaneuvonnan tunnettuus korkeakouluopiskelijoiden keskuudessa. [Verkkajulkaisu]. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala. Liiketalouden tutkinto-ohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 13.2.2020]. Saatavana: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201903213553>
- Käräjäoikeuden ja ulosoton ilmoittamat maksuhäiriömerkinnät. Ei päiväystä. Taakuusäätiö. [Verkkosivu]. [Viitattu 9.10.2019]. Saatavana: <https://www.takuusaa-tio.fi/tietoa-ja-ratkaisuja/maksuhairiomerkinta/merkinnat-ja-niiden-voimassaolo-aika/karajaoikeuden-ja>
- L 25.1.1993/57. Laki yksityishenkilön velkajärjestelyistä.
- L 5.4.2002/257. Oikeusapulaki.
- L 15.8.2003/728. Laki velan vanhentumisesta.
- L 15.6.2007/705. Ulosottokaari.
- L 17.6.2016/477. Laki valtion oikeusapu- ja edunvalvontapiireistä.
- L 1.12.2017/813. Laki talous- ja velkaneuvonnasta.
- Linna, T. & Leppänen T. 2014. Ulosotto-oikeus I: Ulosottomenettely. 2. uud. p. Helsinki: Talentum Media Oy.

- Lipasti, L. 2019. Ulosottovelallisten määrä kasvussa – yhä useammin ulosotto koskee naisia. [Verkkolehtiartikkeli]. Tilastokeskus. Tieto & Trendit 10.4.2019. [Viitattu 8.10.2019]. Saatavana: <http://tilastokeskus.fi/tietotrendit/artikkelit/2019/ulosottovelallisten-maara-kasvussa-yha-useammin-ulosotto-koskee-naisia/>
- Luottohäiriömerkintä velkajärjestelystä. Takuusäätiö. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. [Viitattu 11.10.2019]. Saatavana: <https://www.takuusaatio.fi/tietoa-ja-ratkaisuja/maksuhairiomerkinta/merkinnat-ja-niiden-voimassaoloaika/luottohairiomerkinta>
- Majamaa, K., Nieminen, K., Lepola, O., Rantala, K., Jauhola, L., Karinen, R., Luukkonen, T. & Kortelainen, J. 2019. Kohti laadukkaita oikeusapupalveluita. [Verkkojulkaisu]. Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos. [Viitattu 13.2.2020]. Saatavana: [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161859/VNTEAS\\_2019\\_60.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161859/VNTEAS_2019_60.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Maksuhäiriömerkinnän vaikutukset. Ei päiväystä. Kuluttajaliitto. [Verkkosivu]. [Viitattu 7.7.2019] Saatavana: <https://www.kuluttajaliitto.fi/tietopankki/oman-talouden-hallinta/velkaantuminen-ja-maksuhairiot/maksuhairiomerkinnan-vaikutukset/>
- Maksu myöhässä? Ei päiväystä. Lowell Suomi Oy. [Verkkosivu]. [Viitattu 16.8.2019]. Saatavana: <http://maksumyohassa.fi/>
- Mattila, M. 23.1.2019. Kulutusluotot ajavat velallisia yhä hankalampaan tilanteeseen. [Verkkosivu]. Takuusäätiö. [Viitattu 18.10.2019]. Saatavana: <https://www.takuusaatio.fi/kulutusluotot-ajavat-velallisia-yha-hankalampaan-tilanteeseen>
- Milloin maksuhäiriömerkintä tulee? Ei päiväystä. Takuusäätiö. [Verkkosivu]. [Viitattu 16.8.2019]. Saatavana: <https://www.takuusaatio.fi/tietoa-ja-ratkaisuja/maksuhairiomerkinta/milloin-maksuhairiomerkinta-tulee>
- Milloin sopiminen kannattaa, milloin ei. Ei päiväystä. Takuusäätiö. [Verkkosivu]. [Viitattu 18.7.2019]. Saatavana: <https://www.takuusaatio.fi/tietoa-ja-ratkaisuja/ratkaisuja-velkaongelmiin/maksusopimus-velkojan-kanssa/milloin-sopiminen>
- Niskakangas, T. 2019. Kuusi kuviota paljastaa suomalaisten velkaongelman. [Verkkolehtiartikkeli]. Helsingin Sanomat 1.10.2019. [Viitattu 1.11.2019]. Saatavana Helsingin Sanomat -verkkosivuilta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Oikeus.fi. 2018a. Ulosoton suojaosuuksiin ei muutoksia. [Verkkosivu]. [Viitattu 15.8.2019]. Saatavana: <https://oikeus.fi/ulosotto/fi/index/ajankohtaista/tiedotteet/2018/12/ulosotonsuojaosuuksiineimuutoksia.html>

- Oikeus.fi. 2018b. Valtion oikeusaputoimistot. [Verkkosivu]. [Viitattu 14.1.2020]. Saatavana: <https://oikeus.fi/oikeusapu/fi/index/oikeusavustaja/valtionoikeusaputoimistot.html>
- Oikeus.fi. 2018c. Asiakkaaksi talous- ja velkaneuvontaan. [Verkkosivu]. [Viitattu 8.7.2019]. Saatavana: [https://oikeus.fi/oikeusapu/fi/index/talous\\_ ja\\_ velkaneuvonta/asiakkaaksi.html](https://oikeus.fi/oikeusapu/fi/index/talous_ ja_ velkaneuvonta/asiakkaaksi.html)
- Oikeus.fi. 2018d. Lisäsuoritusvelvollisuus. [Verkkosivu]. [Viitattu 17.7.2019]. Saatavana: [https://oikeus.fi/oikeusapu/fi/index/talous\\_ ja\\_ velkaneuvonta/velkajarjestely/lisasuoritusvelvollisuus.html](https://oikeus.fi/oikeusapu/fi/index/talous_ ja_ velkaneuvonta/velkajarjestely/lisasuoritusvelvollisuus.html)
- Oikeus.fi. 2018e. Sosiaalinen luototus. [Verkkosivu]. [Viitattu 22.7.2019]. Saatavana: [https://oikeus.fi/oikeusapu/fi/index/talous\\_ ja\\_ velkaneuvonta/veloistaselviytyminen/sosiaalinenluototus.html](https://oikeus.fi/oikeusapu/fi/index/talous_ ja_ velkaneuvonta/veloistaselviytyminen/sosiaalinenluototus.html)
- Oikeus.fi. 2018f. Talous- ja velkaneuvontaa etäpalveluna. [Verkkosivu]. [Viitattu 10.7.2019]. Saatavana: [https://oikeus.fi/oikeusapu/fi/index/talous\\_ ja\\_ velkaneuvonta/asiakkaaksi/etapalvelu.html](https://oikeus.fi/oikeusapu/fi/index/talous_ ja_ velkaneuvonta/asiakkaaksi/etapalvelu.html)
- Oikeus.fi. 2019a. Talous- ja velkaneuvonta. [Verkkosivu]. [Viitattu 8.7.2019]. Saatavana: [https://oikeus.fi/oikeusapu/fi/index/talous\\_ ja\\_ velkaneuvonta.html](https://oikeus.fi/oikeusapu/fi/index/talous_ ja_ velkaneuvonta.html)
- Oikeus.fi. 2019b. Etelä-Pohjanmaan oikeusaputoimisto. [Verkkosivu]. [Viitattu 8.7.2019]. Saatavana: <https://oikeus.fi/oikeusapu/etela-pohjanmaanoikeusaputoimisto/fi/index.html>
- Oikeus.fi. 2019c. Palkan ulosmittaus. [Verkkosivu]. [Viitattu 16.8.2019]. Saatavana: <https://oikeus.fi/ulosotto/fi/index/velallisenulosotossa/palkanulosmittaus.html>
- Oikeus.fi. 2019d. Ulosotto. [Verkkosivu]. [Viitattu 8.10.2019]. Saatavana: <https://oikeus.fi/ulosotto/fi/index/ulosotto.html>
- Oikeus.fi. 2019e. Velkojana ulosotossa. [Verkkosivu]. [Viitattu 23.8.2019]. Saatavana: <https://oikeus.fi/ulosotto/fi/index/velkojanaulosotossa.html>
- Oikeus.fi. 2019f. Ulosoton vireille tulleissa asioissa kasvua alkuvuonna. [Verkkosivu]. [Viitattu 10.9.2019]. Saatavana: <https://oikeus.fi/ulosotto/fi/index/ajankohdista/tiedotteet/2019/09/ulosotonvireilletulleissaasioissakasvuvaalkuvuonna.html>
- Oikeus.fi. 2019g. Organisaatio. [Verkkosivu]. [Viitattu 26.11.2019]. Saatavana: <https://oikeus.fi/oikeusapu/fi/index/oikeusavustaja/valtionoikeusaputoimistot/organisaatio.html>

- Oikeusministeriö. 29.8.2019. Kuluttajaluottojen korkokatto laajenee ja tiukkenee syyskuun alusta. [Verkkosivu]. [Viitattu 3.2.2020]. Saatavana: [https://oikeusministerio.fi/artikkeli/-/asset\\_publisher/kuluttajaluottojen-korkokatto-laajenee-ja-tiukkenee-syyskuun-alusta](https://oikeusministerio.fi/artikkeli/-/asset_publisher/kuluttajaluottojen-korkokatto-laajenee-ja-tiukkenee-syyskuun-alusta)
- Saitko perintäkirjeen? Ei päiväystä. Lowell Suomi Oy. [Verkkosivu]. [Viitattu 19.8.2019]. Saatavana: [http://maksumyohassa.fi/saitko\\_perintakirjeen/#maksumuistutus](http://maksumyohassa.fi/saitko_perintakirjeen/#maksumuistutus)
- Santander Consumer Finance Oy. 18.1.2019. Suomalaisten mielestä ihmiset velkaantuvat, koska lainaa myönnetään liian helposti. [Verkkosivu]. [Viitattu 17.10.2019]. Saatavana: [https://www.santanderconsumer.fi/ajankoh-taista\\_fi/Pages/Suomalaisten-mielesta-ihmiset-velkaantuvat,-koska-lainaa-myonnetaan-liian-helposti.aspx](https://www.santanderconsumer.fi/ajankoh-taista_fi/Pages/Suomalaisten-mielesta-ihmiset-velkaantuvat,-koska-lainaa-myonnetaan-liian-helposti.aspx)
- Sosiaalinen luotto. Takuusäätiö. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. [Viitattu 22.7.2019]. Saatavana: <https://www.takuusaatio.fi/hae-apua/talous-ja-velkaongelmat/sosiaalinen-luotto>
- Suomen Pankki. 16.5.2018. Kotitalouksien velkaantuneisuus kasvattaa talouden haavoittuvuutta. [Verkkosivu]. [Viitattu 22.10.2019]. Saatavana: <https://www.suomenpankki.fi/fi/media-ja-julkaisut/tiedotteet/2018/kotitalouksien-velkaantuneisuus-kasvattaa-talouden-haavoittuvuutta/>
- Suomen virallinen tilasto (SVT). 2018a. Ulosottovelalliset ulosottovirastoittain 2017. [Verkkosivu]. Helsinki: Tilastokeskus. [Viitattu 10.9.2019]. Saatavana: [https://www.stat.fi/til/uloa/2017/uloa\\_2017\\_2018-04-06\\_tau\\_001\\_fi.html](https://www.stat.fi/til/uloa/2017/uloa_2017_2018-04-06_tau_001_fi.html)
- Suomen virallinen tilasto (SVT). 2018b. Ulosottovelallisia 246 000 vuoden 2017 lopussa. [Verkkosivu]. Helsinki: Tilastokeskus. [Viitattu 23.8.2019]. Saatavana: [https://www.stat.fi/til/uloa/2017/uloa\\_2017\\_2018-04-06\\_tie\\_001\\_fi.html](https://www.stat.fi/til/uloa/2017/uloa_2017_2018-04-06_tie_001_fi.html)
- Suomen virallinen tilasto (SVT). 2019a. Ulosottovelalliset ulosottovirastoittain 2018. [Verkkosivu]. Helsinki: Tilastokeskus. [Viitattu 10.9.2019]. Saatavana: [https://www.stat.fi/til/uloa/2018/uloa\\_2018\\_2019-04-10\\_tau\\_001\\_fi.html](https://www.stat.fi/til/uloa/2018/uloa_2018_2019-04-10_tau_001_fi.html)
- Suomen virallinen tilasto (SVT). 2019b. Ulosottovelallisia 303 000 vuoden 2018 lopussa. [Verkkosivu]. Helsinki: Tilastokeskus. [Viitattu 23.8.2019]. Saatavana: [https://www.stat.fi/til/uloa/2018/uloa\\_2018\\_2019-04-10\\_tie\\_001\\_fi.html](https://www.stat.fi/til/uloa/2018/uloa_2018_2019-04-10_tie_001_fi.html)
- Suomen virallinen tilasto (SVT). 2019c. Velat kasvoivat reaalisesti vajaan prosentin. [Verkkosivu]. Helsinki: Tilastokeskus. [Viitattu 22.10.2019]. Saatavana: [https://www.stat.fi/til/velk/2018/velk\\_2018\\_2019-06-20\\_kat\\_001\\_fi.html](https://www.stat.fi/til/velk/2018/velk_2018_2019-06-20_kat_001_fi.html)

- Suomen virallinen tilasto (SVT). 2019d. Velkajärjestelyhakemukset maakunnan mukaan tammi-syyskuussa 2019 ja 2018. [Verkkosivu]. Helsinki: Tilastokeskus. [Viitattu 18.10.2019]. Saatavana: [https://www.stat.fi/til/velj/2019/03/velj\\_2019\\_03\\_2019-10-16\\_tau\\_001\\_fi.html](https://www.stat.fi/til/velj/2019/03/velj_2019_03_2019-10-16_tau_001_fi.html)
- Suomen virallinen tilasto (SVT). 2019e. Yksityishenkilöiden velkajärjestelyjen määrä väheni tammi-syyskuussa 2019 edellisvuodesta 26,4 prosenttia. [Verkkosivu]. Helsinki: Tilastokeskus. [Viitattu 18.10.2019]. Saatavana: [http://www.tilastokeskus.fi/til/velj/2019/03/velj\\_2019\\_03\\_2019-10-16\\_tie\\_001\\_fi.html](http://www.tilastokeskus.fi/til/velj/2019/03/velj_2019_03_2019-10-16_tie_001_fi.html)
- Takuuksen ehdot. Ei päiväystä. Takuusäätiö. [Verkkosivu]. [Viitattu 21.8.2019]. Saatavana: <https://www.takuusaatio.fi/node/87>
- Takuusäätiön asiakkaat. Ei päiväystä. Takuusäätiö. [Verkkosivu]. [Viitattu 21.8.2019]. Saatavana: <https://www.takuusaatio.fi/tietoa-ja-ratkaisuja/tilastot/takuusaation-asiakkaat>
- Takuusäätiön pienlaina. Ei päiväystä. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. [Viitattu 21.8.2019]. Saatavana: <https://www.takuusaatio.fi/palvelumme/takuusaation-pienlaina>
- Talousapua ja -neuvontaa. Ei päiväystä. Suomen evankelisluterilainen kirkko. [Verkkosivu]. [Viitattu 15.10.2019]. Saatavana: <https://evl.fi/apua-ja-tukea/arjen-ongelmat/raahuolet>
- Talous- ja velkaneuvonta yrityksille ja yrittäjille. 19.12.2019. Suomi.fi. [Verkkosivu]. Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus (ELY). [Viitattu 19.02.2020]. Saatavana: <https://www.suomi.fi/palvelut/talous-ja-velkaneuvonta-yrityksille-ja-yrittajille-elinkeino-liikenne-ja-ymparistokeskus/8df3bbb0-5426-4b06-9926-dea400ee4fa7>
- TalousTsemppari-koulutus. Ei päiväystä. Takuusäätiö. [Verkkosivu]. [Viitattu 21.8.2019]. Saatavana: <https://www.takuusaatio.fi/palvelumme/taloustsemppari-koulutus>
- Ulosotto. Ei päiväystä. Kuluttajaliitto. [Verkkosivu]. [Viitattu 15.8.2019]. Saatavana: <https://www.kuluttajaliitto.fi/tietopankki/oman-talouden-hallinta/velkaantumisen-ja-maksuhairiot/ulosotto/>
- Vakuutus- ja rahoitusneuvonta. 2017. Maksuhäiriömerkinnän vaikutus vakuutus- ja pankkipalveluihin. [Verkojulkaisu]. Helsinki: FINE, Vakuutus- ja rahoitusneuvonta. [Viitattu 7.7.2019]. Saatavana: <https://www.fine.fi/media/julkaisut-2015/maksuhairiomerkinnaan-vaikutus-vakuutus-ja-pankkipalveluihin.pdf>

- Valkama, E. 2011. Talous- ja velkaneuvonnan asiakkaat 2010 – velkajärjestely tuomioistuimessa vai muu apu? [Verkojulkaisu]. Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos. [Viitattu 29.1.2020]. Saatavana: <https://core.ac.uk/download/pdf/33732746.pdf>
- Vapaaehtoiset järjestelyt. Ei päiväystä. Kuluttajaliitto. [Verkkosivu]. [Viitattu 14.8.2019]. Saatavana: <https://www.kuluttajaliitto.fi/tietopankki/oman-talouden-hallinta/velkaantuminen-ja-maksuhairiot/vapaaehtoiset-jarjestelyt/>
- Velkalinja ja chat -neuvonta. Ei päiväystä. Velkalinja ja chat -neuvonta. Takuusäätiö. [Verkkosivu]. [Viitattu 21.8.2019]. Saatavana: <https://www.takuusaatio.fi/palvelumme/velkalinja-ja-chat-neuvonta>
- Yli-Korhonen, J. 27.5.2017. Miksi ihmiset velkaantuvat? [Verkkosivu]. [Viitattu 17.10.2019]. Saatavana: <https://financer.com/fi/miksi-ihmiset-velkaantuvat/>

## LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake

## **Liite 1. Kyselylomake**

### **Kysely talous- ja velkaneuvojille**

1. Oikeusapu- ja edunvalvontapiiri, jossa työskentelette?
2. Millainen koulutus teillä on?
3. Kuinka paljon teillä on asiakkaita? Ja millaisia asiakkaita teillä on?
4. Millainen on teidän käytännön toimintamallinne? Millaista apua olette antaneet?
5. Mitkä asiat ovat tärkeitä hallita velallisten neuvontatyössä?
6. Mitkä ovat tärkeimmät tehtävänne ja tavoitteenne velkaneuvojana?
7. Oletteko kokeneet vaikeuksia velkaneuvonnassa?
8. Mitkä ovat ongelmallisimpia asioita asiakasvuorovaikutuksessa?
9. Mitkä ovat ongelmallisimpia asioita velkaongelman ratkaisussa?
10. Millaiseksi koette velkaantuneiden tilanteen tällä hetkellä?
11. Miten mielestänne ylivelkaantuista voitaisiin ehkäistä?
12. Millaisia muutoksia velkaneuvonnan siirtyminen kunnilta oikeusaputoimistoihin aiheutti?