Konsument verket • KO



Underlagsrapport 2025:2

Telefonförsäljning

Interna data och resultat från kvantitativa undersökningar

Underlagsrapport 2025:2 *Telefonförsäljning - interna data och resultat från kvantitativa undersökningar*
Konsumentverket 2025

Förord

Syftet med den här rapporten är att redovisa den data och statistik som ligger till grund för resonemang och slutsatser i rapporten *Telefonförsäljning – en oönskad, olämplig och djupt problematisk affärsmetod (2025:5)*. Rapporten är en del av redovisningen av regeringsuppdraget att utreda konsumentskyddet vid försäljning via telefon.

Karlstad, augusti 2025

Katja Stjernlöf, Enhetschef Analysenheten

Innehållsförteckning

1 Kunskapsinsamling angående telefonförsäljning 1
1.1 Konsumentverkets statistik 1
1.2 Kvantitativa konsumentundersökningar 2
2 Resultat av Konsumentverkets statistik 3
2.1 Anmälningar till Konsumentverket 3
2.2 Vägledningsärenden till Konsumentverket 5
3 Resultat av konsumentundersökningar 9
3.1 Om genomförandet 9
3.2 Resultat: Allmänheten 10
3.3 Resultat: Äldre över 65 år 12
3.4 Resultat: Personer med utländsk bakgrund 13
3.5 Resultat: Personer med kognitiva funktionsnedsättningar 15
Bilagor 17
Bilaga 1: Frekvenstabeller per målgrupp 18
Bilaga 2: Enkät målgrupperna allmänheten, äldre och utrikes bakgrund 24
Bilaga 3: Enkät målgrupp kognitiv funktionsnedsättning 30
Bilaga 4: Kompletterande fråga allmänheten 35

1 Kunskapsinsamling angående telefonförsäljning

Konsumentverket har vid flera tillfällen gjort undersökningar och insatser för att få en bild av hur personer uppfattar säljsamtal via telefon. Studier har genomförts 2013, 2016, samt 2019.

För att få en uppdaterad nulägesbild har flera kunskapsinsamlingar gjorts under hösten 2024 och våren 2025, såväl utifrån från Konsumentverkets statistik som i form av undersökningar i olika målgrupper.

1.1 Konsumentverkets statistik

Internt på Konsumentverket följs statistik när det gäller anmälningar och vägledningsärenden.

1.1.1 Anmälningar

Konsumentverket tar emot anmälningar från konsumenter inom flera områden, såsom marknadsföring, avtalsvillkor och säljmetoder. Anmälningar kan göras via webbformulär och brev. Statistiken i denna rapport baseras på anmälningar som inkommit till Konsumentverket från 2016 och framåt.

En anmälan i sig behöver inte innebära att det anmälda företaget har begått någon överträdelse. Ytterligare aspekter i tolkningen av antalet anmälningar är att större branscher och företag generellt sett genererar fler anmälningar eftersom de påverkar fler konsumenter.

Anmälningarna har avgränsats till de anmälningar där en konsument har anmält ett företag. Kön finns endast från 2023 och framåt.

1.1.2 Vägledningsärenden

När en konsument kontaktat Konsumentverket för att få hjälp med konsumentrelaterade frågor och problem skapas ett vägledningsärende. Samtliga konsumentkontakter registreras i ett statistiksystem. Data registreras utifrån ett antal variabler, bland annat försäljningsmetoden telefonförsäljning.

Att ett företag förekommer i statistiken behöver inte innebära att företaget har gjort fel. I denna rapport används statistik från 2016 och framåt. Även här gäller att större branscher och företag sannolikt genererar fler kontakter eftersom de berör fler konsumenter.

Vägledningsärenden har avgränsats till när en konsument har sökt vägledning kopplat till ett företag. Konsument Europas vägledningsärenden räknas med från 2021 och framåt.

1.2 Kvantitativa konsumentundersökningar

1.2.1 Undersökningar om telefonförsäljning

Syftet med undersökningarna är att kartlägga olika målgruppers uppfattningar om och erfarenhet av telefonförsäljning. Tidigare undersökningar har främst fokuserat på svenska allmänheten samt äldre och till viss del personer med kognitiva svårigheter. Undersökningen 2019 indikerade att även personer med begränsad kunskap i svenska var en grupp som oftare än andra hade problem med telefonförsäljning. Med anledning av det omfattar denna kunskapsinsamling fyra målgrupper: svenska allmänheten, äldre, utländsk bakgrund, samt personer med kognitiv funktionsnedsättning.

Svenska allmänheten (Norstat, november 2024) Webbenkät till svenska allmänheten, 18+ år. Webbpanel med 1 641 svar.

En kompletterande fråga ställdes i Norstats omnibus i målgruppen svenska allmänheten 18–80 år under perioden 24 juni-1 juli 2025, 1 035 svar.

Äldre (Verian, november 2024) Telefonintervjuer med personer som är 65 år eller äldre, 1 000 svar.

Utländsk bakgrund (Perspetivo, december 2024) Webbenkät till utrikesfödda svenskar/två utrikesfödda föräldrar. Digital metod på svenska, engelska, farsi, somaliska och arabiska, 525 svar.

Kognitiva svårigheter (Begripsam, januari-mars 2025) Webbenkät med snöbollsurval, 58 svar.

1.2.2 Allmänna konsumentundersökningar

Förutom ovanstående undersökningar har Konsumentverket genomfört andra undersökningar där resultat kring telefonförsäljning återfinns:

Under åren 2012 till och med 2020 genomförde Konsumentverket en kvantitativ webbenkätsundersökning bland svenska konsumenter 18–75 år på 45 marknader för att identifiera marknader med olika typer av konsumentproblem. Undersökningen kallades konsumentmarknadsundersökning (KMU) och undersökte konsumenters förutsättningar före, under och efter köp. Resultat av KMU återfinns framför allt i Konsumentrapporterna som publicerades årligen från 2013 fram till och med 2018.

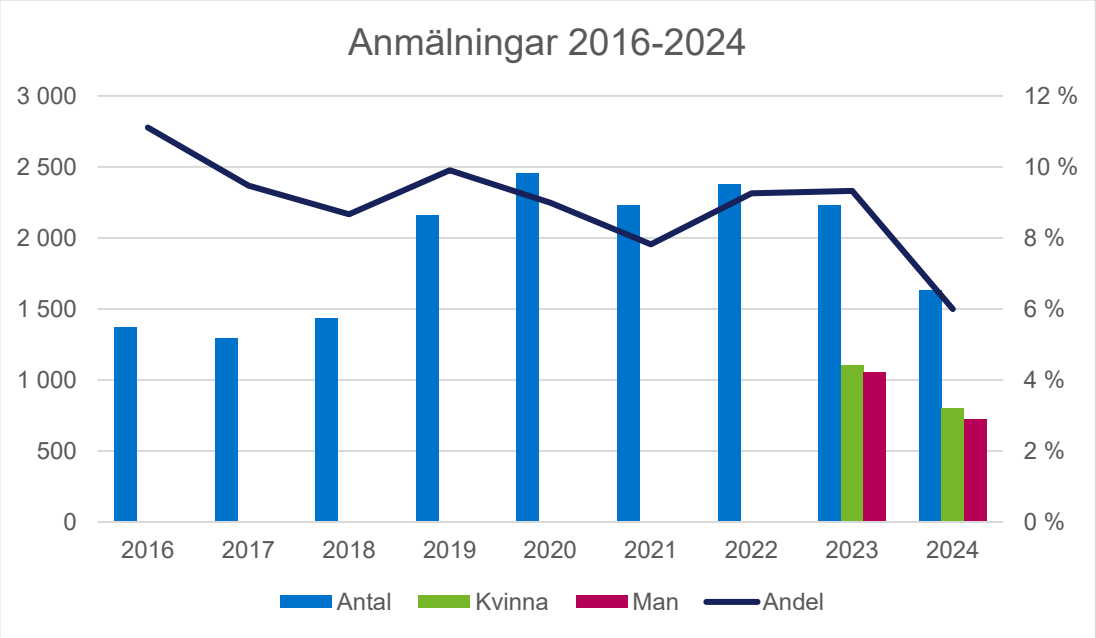
Konsumentmarknadsundersökning Resultatområde Marknadsrätt (KMU-ROM) 2023 och 2025 är en kvantitativ webbenkätsundersökning bland personer 15 år eller äldre som undersöker problematisk marknadsföring ut ett konsumentperspektiv på 78 (2023) respektive 81 (2025) olika marknader. KMU-ROM är en vidareutveckling av KMU vars resultat används internt för prioriteringar av verksamheten.

2 Resultat av Konsumentverkets statistik

2.1 Anmälningar till Konsumentverket

2.1.1 6 procent av alla anmälningar handlar om telefonförsäljning

Under 2024 inkom 1 628 anmälningar som rörde telefonförsäljning gentemot privatpersoner, det är 6 procent av alla anmälningar. Från och med 2024 kategoriseras telefonförsäljning som ”uppringd av telefonförsäljare”. Tidigare kategoriseringar var bredare och kunde även inbegripa anmälningar där telefonförsäljning skett på kundens initiativ, indirekt (genom att konsumenten ringde för att exempelvis säga upp ett avtal) eller direkt (genom att konsumenten ringde i syfte att ingå avtal). Även under 2023 gjordes förändringar i kategoriseringen, vilket i viss mån försvårar en jämförelse över tid.



Figur 1: Anmälningar under åren 2016 till 2024 kopplat till telefonförsäljning

2.1.2 Mobiltelefoni vanligast bland anmälningarna

Under 2024 var mobiltelefoni den vanligaste varan eller tjänsten som konsumenter anmälde till Konsumentverket gällande telefonförsäljning. Jämfört med alla anmälningar koncentreras problem med telefonförsäljning till färre produktkategorier. De fem vanligaste varorna eller tjänsterna står för 70 procent av alla anmälningar kopplade till telefonförsäljning, medan de fem vanligaste varorna eller tjänsterna för alla anmälningar står för 25 procent.

Tabell 1: De fem vanligaste vara/tjänster i anmälningar om telefonförsäljning 2024

Vara/tjänst	Antal			Andel		
	Kvinna	Man	Totalt	Kvinna	Man	Totalt
Mobiltelefoni	196	205	**421**	24 %	27 %	**26 %**
Spärrtjänst och ID-skydd	136	83	**220**	16 %	11 %	**14 %**
Elavtal	88	97	**193**	11 %	13 %	**12 %**
Hälsokost	136	53	**191**	16 %	7 %	**12 %**
Tv-abonnemang och streamingtjänst	53	53	**113**	6 %	7 %	**7 %**

Jämförelse med konsumentundersökningarna

Vid de genomförda undersökningarna har konsumenterna fått svara på vad telefonförsäljaren ville sälja. De för konsumenten valbara kategorier har inte varit lika detaljerade som den statistik som finns för anmälningar samt vägledningsärenden. För att jämföra produkter mellan anmälningar och undersökningarna har en bearbetning genomförts. I detta fall står de fem vanligaste produkterna kopplat till telefonförsäljning för 80 % av anmälningarna jämfört med 29 % för alla anmälningar.

Tabell 2: De fem vanligaste produkterna för anmälningar kopplade till telefonförsäljning under 2024, bearbetad

Valbara kategorier undersökningarna	Vara/tjänst i anmälningar	Andel		
		Kvinna	Man	Totalt
Tv-/mobilabonnemang	Mobiltelefoni	35 %	40 %	**38 %**
	Tv-abonnemang och streamingtjänst			
	Internetabonnemang			
	Kombinerad telekomtjänst			
Spärrtjänst och ID-skydd	Spärrtjänst och ID-skydd	16 %	11 %	**14 %**
Elavtal	Elavtal	11 %	13 %	**12 %**
Hälsokost/naturläkemedel/ kosttillskott	Hälsokost	16 %	7 %	**12 %**
Spel och lotter	Lotteri och spel om pengar	4 %	6 %	**5 %**

2.1.3 Vilseledande marknadsföring den främsta orsaken till anmälan

Vilseledande marknadsföring är den främsta orsaken till anmälningar, särskilt inom telefonförsäljning där förekomsten är ännu högre. Aggressiv marknadsföring utgör den näst vanligaste problemet kopplat till telefonförsäljning och står för 16 procent av anmälningarna. I relation till andra försäljningskanaler är det vanligare med anmälningar kopplade till ofrivilligt abonnemang och obeställd vara eller tjänst vid telefonförsäljning.

Tabell 3: De fem vanligaste problemet gäller för anmälningar om telefonförsäljning och alla anmälningar under 2024, visat som andelar

Problemet gäller	Telefonförsäljning			Alla anmälningar		
	Kvinna	Man	Totalt	Kvinna	Man	Totalt
Vilseledande marknadsföring	45 %	49 %	**47 %**	33 %	32 %	**34 %**
Aggressiv marknadsföring	18 %	14 %	**16 %**	2 %	2 %	**2 %**
Ofrivilligt abonnemang	20 %	11 %	**16 %**	4 %	3 %	**4 %**
Bindningstid eller uppsägning	12 %	11 %	**11 %**	6 %	6 %	**6 %**
Obeställd vara eller tjänst	11 %	12 %	**11 %**	7 %	6 %	**6 %**

2.1.4 Äldre anmäler i högre utsträckning än resten av befolkningen

13 procent av alla anmälningarna från personer över 70 år handlar om telefonförsäljning. För åldersgruppen 25–64 år handlar fem procent av anmälningarna om telefonförsäljning. Sett till alla anmälningar kopplade till telefonförsäljning under 2024 kommer 21 procent av dem från personer över 70 år.

Tabell 4: Åldersfördelningen för anmälningarna av telefonförsäljning och alla anmälningar under 2024, visat som andelar

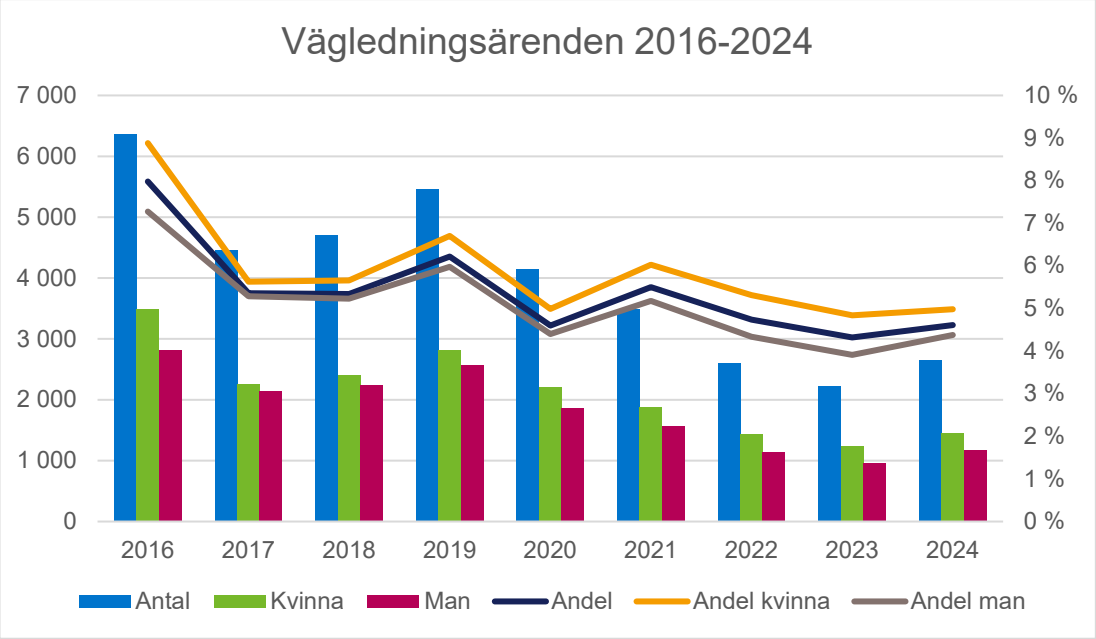
Åldersgrupp	Telefonförsäljning			Alla anmälningar		
	Kvinna	Man	Totalt	Kvinna	Man	Totalt
18–24 år	10 %	7 %	**9 %**	8 %	9 %	**9 %**
25–64 år	57 %	63 %	**60 %**	73 %	72 %	**73 %**
65–70 år	10 %	9 %	**10 %**	7 %	6 %	**7 %**
70+	23 %	19 %	**21 %**	9 %	9 %	**9 %**

Notering: Ålderskategorierna under 18 år visas inte i tabellen, vilket gör att procentandelarna inte alltid summeras till 100.

2.2 Vägledningsärenden till Konsumentverket

2.2.1 Relativt lika över tid

2024 hade vägledningen nästan 2 700 vägledningsärenden kopplade till telefonförsäljning, vilka tillsammans stod för 4,6 procent av alla ärenden. De senaste åren har andelen legat på ungefär den nivån, bortsett från 2021 då 5,5 procent av alla vägledningsärenden var kopplade till telefonförsäljning.



Figur 2: Vägledningsärenden under åren 2016 till 2024 om telefonförsäljning
Notering: Det minskade antalet, framför allt från 2020, följer den minskade ärendemängden totalt sett. Detta kan till viss del förklaras med byte av registreringsmetod.

2.2.2 Vägledningsärenden kopplade till mobiltelefoni vanligast

Under 2024 var mobiltelefoni den vanligaste varan eller tjänsten som konsumenter sökte vägledning om efter telefonförsäljning. Jämfört med alla vägledningsärenden koncentreras problem med telefonförsäljning till färre produktkategorier. De fem vanligaste varorna eller tjänsterna står för 62 procent av alla vägledningsärenden kopplade till telefonförsäljning, medan de fem vanligaste varorna eller tjänsterna för alla vägledningsärenden står för 27 procent.

Tabell 5: De fem vanligaste vara/tjänsten i vägledningsärenden om telefonförsäljning under 2024

Vara/tjänst	Antal			Andel		
	Kvinna	Man	Totalt	Kvinna	Man	Totalt
Mobiltelefoni	389	339	**732**	27 %	29 %	**28 %**
Hälsokost	269	102	**376**	19 %	9 %	**14 %**
Spärrtjänst och ID-skydd	133	115	**251**	9 %	10 %	**9 %**
Tv-abonnemang och streamingtjänst	88	81	**170**	6 %	7 %	**6 %**
Elavtal	74	70	**139**	5 %	6 %	**5 %**

Mobiltelefoni har över tid varit den vara/tjänst med flest vägledningsärenden. Inga stora förändringar kan noteras bland de varor eller tjänster som placerar sig på topp fem. Däremot kan de ha olika placeringar i listan.

Jämförelse med konsumentundersökningar

Samma bearbetning som gjordes för anmälningar har även gjorts för vägledningsärenden. I detta fall står de fem vanligaste produkterna kopplat till telefonförsäljning för 76 % jämfört med 30 % för alla.

Tabell 6: De fem vanligaste produkterna i vägledningsärenden om telefonförsäljning under 2024, bearbetad

Undersökning	Anmälningar	Andel		
		Kvinna	Man	Totalt
Tv-/mobilabonnemang	Mobiltelefoni	40 %	45 %	42 %
	Tv-abonnemang och streamingtjänst			
	Internetabonnemang			
	Kombinerad telekomtjänst			
Hälsokost/naturläkemedel/ kosttillskott	Hälsokost	19 %	9 %	14 %
Spärrtjänst och ID-skydd	Spärrtjänst och ID-skydd	9 %	10 %	9 %
Elavtal	Elavtal	5 %	6 %	5 %
Spel och lotter	Lotteri och spel om pengar	5 %	4 %	5 %

2.2.3 Flera problem kopplade till själva köpsituationen

Vägledningsärenden kategoriseras i ”köpsituation” som beskriver om vägledningsärendet handlar om ett ingånget avtal, en annan köpsituation, oenighet om köp/avtal ingåtts eller om avtal i största allmänhet. Under rubriken ”oenighet om köp/avtal har ingåtts” registreras de vägledningsärenden där den ena parten (oftast företaget) hävdar att ett avtal finns medan den andra parten hävdar motsatsen.

Under 2024 handlade 8 procent av alla vägledningsärenden om oenighet om köp/avtal har ingåtts. Motsvarande siffra för ärenden om telefonförsäljning var 40 procent, det vill säga en stor skillnad jämfört med de andra säljmetoderna. Endast problem med fakturautskick är vanligare, vilket i sig inte är konstigt då hela säljmetoden i sig bygger på att faktura skickas ut trots att inget avtal finns.

Tabell 7: Andelen vägledningsärenden med köpsituation oense om köp/avtal ingåtts samt andelen ombud under 2024, visat som andelar

Säljmetod	Oense om köp/avtal ingåtts			Ombud		
	Kvinna	Man	Totalt	Kvinna	Man	Totalt
E-handel	9 %	7 %	**8 %**	4 %	4 %	**4 %**
Butik	1 %	1 %	**1 %**	6 %	5 %	**5 %**
Telefonförsäljning	40 %	41 %	**40 %**	14 %	10 %	**12 %**
Utanför affärslokal	8 %	7 %	**7 %**	8 %	8 %	**8 %**
Utskick i form av faktura	71 %	58 %	**68 %**	7 %	10 %	**8 %**
Totalt	9 %	7 %	**8 %**	6 %	5 %	**5 %**

I de fall där en konsument söker vägledning åt en annan person än sig själv registreras det som ombud. Jämfört med de andra säljmetoderna sker fler vägledningsärenden om problem med telefonförsäljning via ombud. Det är alltså fler konsumenter som söker stöd åt en annan person, inte sällan anhöriga som hjälper äldre släktningar.

Bland alla vägledningsärenden är det vanligaste problemet som konsumenter söker hjälp med kopplat till att själva varan eller tjänsten är felaktig, 41 procent av alla vägledningsärendena under 2024 handlade om det. När det gäller vägledningsärenden kopplade till telefonförsäljning är motsvarande siffra 10 procent. 39 procent av vägledningsärendena kopplade till telefonförsäljning handlar om skriftlighetskravet vid

telefonförsäljning. Här kategoriseras ärenden där skriftlighetskravet inte följs, exempelvis att avtal ingås under samtalet.

Tabell 8: De fem vanligaste problemet gäller om telefonförsäljning och alla ärenden totalt för 2024, visat som andelar

Problemet gäller	Telefonförsäljning			Alla anmälningar		
	Kvinna	Man	Totalt	Kvinna	Man	Totalt
Skriftlighetskrav vid telefonförsäljning	40 %	38 %	**39 %**	2 %	2 %	**2 %**
Ångerrätt	30 %	29 %	**29 %**	11 %	8 %	**9 %**
Obeställd vara eller tjänst	15 %	15 %	**15 %**	5 %	3 %	**4 %**
Bindningstid eller uppsägning	11 %	11 %	**11 %**	3 %	3 %	**3 %**
Felaktig eller ej enligt beställning	10 %	11 %	**10 %**	40 %	44 %	**41 %**

3 Resultat av konsumentundersökningar

I detta avsnitt redovisas resultatet från respektive undersökning som genomförts under perioden november 2024 till mars 2025. Se bilaga 1 för frekvenstabeller per fråga för respektive målgrupp.

3.1 Om genomförandet

3.1.1 Allmänheten

En undersökning genomförd i Norstats telefonrekryterade webbpanel till målgruppen svenska allmänheten 18 år eller äldre. Undersökningen genomfördes i november 2024 med ett riksrepresentativt urval utifrån kön, ålder och geografi. Totalt svarade 1 641 personer på undersökningen, varav 1 001 personer hade erfarenhet av att ha pratat med en telefonförsäljare under de senaste 12 månaderna.

3.1.2 Äldre

I målgruppen med personer 65 år eller äldre genomförde Verian telefonintervjuer under november 2024. Resultatet viktades utifrån kön, ålder och region och totalt genomfördes 1 000 intervjuer.

3.1.3 Utländsk bakgrund

I målgruppen med utländsk bakgrund ingår utrikesfödda svenskar och svenskar med två utrikesfödda föräldrar. Undersökningen har genomförts som en webbenkät av Perspetivo AB i deras digitala panel och genom spridning i sociala medier i geografiska områden med en högre andel av underrepresenterade grupper. Enkäten har genomförts på svenska, engelska, farsi, somaliska och arabiska och är representativ utifrån kön, ålder och geografisk spridning. Undersökningen genomfördes i december 2024 och totalt inkom 525 svar i målgruppen.

3.1.4 Kognitiv funktionsnedsättning

I målgruppen med personer med kognitiv funktionsnedsättning har en digital enkät genomförts med hjälp av Begripsam AB bland personer som är 18 år eller äldre. Datainsamlingen följer en metod för snöbollsrekrytering, där enkäten har delats i Begripsams nätverk av personer och organisationer med intresse i kognitiv tillgänglighet. Kommunikationen om undersökningen har främst skett via sociala medier, digitala nyhetsbrev och e-post. Detta gör att personer med kognitiva svårigheter som inte använder digitala verktyg troligen är underrepresenterade i resultatet. Enkäten och dess utformning tillgänglighetsanpassades för personer med kognitiva svårigheter.

Undersökningen genomfördes under perioden januari till och med mars 2025 och totalt inkom 140 svar, varav 58 svar i gruppen med kognitiva funktionsnedsättningar. Resultatet har inte viktats utifrån kön, ålder och geografi, eftersom fördelningen av kognitiv funktionsnedsättning fördelat på de variablerna saknas. På totalnivå kan vi se att kvinnor är något överrepresenterade i undersökningen utifrån uppgifter från Begripsam om att kognitiv funktionsnedsättning i stort är lika förekommande mellan kvinnor och män. När det gäller ålder så är grupperna med kognitiv funktionsnedsättning ofta yngre än den generella förekomsten av funktionsnedsättning i

befolkningen[1], vilket vi ser tendenser till i övriga data. Trots få svar presenteras resultatet på totalnivå för gruppen, men resultatet bör tolkas med försiktighet.

3.1.5 Frågeställningarna

I stort har samma frågeställningar ställts i samtliga fyra målgrupper och utgår från de frågor som ställdes i undersökningarna 2013, 2016, och 2019. Undersökningen bland äldre genomfördes först och har därför något färre frågor och vissa svarsalternativ har också tillkommit i övriga målgrupper. Attitydfrågorna har främst ställts med en femgradig svarsskala och ett vet ej-alternativ, förutom i målgruppen med kognitiv funktionsnedsättning där svarsskalan var tregradig.

Se bilaga 2, 3 och 4 för enkäterna.

3.1.6 Bearbetning

Resultatet från respektive undersökning har analyserats på totalnivå, samt där basantalet tillåter utifrån sociodemografiska variabler, såsom kön, ålder och utrikesfödd. Andra indelningar som använts är:

- hur konsumenter själva bedömer sina konsumentfärdigheter (sammanvägning av att de känner sig trygga när de läser produktinformation, köpvillkor eller avtal, räknar ut ränta på ett lån respektive klagar till företag om de inte är nöjda)

- om respondenterna har en kontantmarginal (kan inom en månad betala en oväntad utgift på 13 000 kronor utan att låna eller be om hjälp)

- om respondenterna har någon funktionsnedsättning (sammanvägning av om de har stora svårigheter eller kan inte alls för syn, hörsel respektive koncentration).

För att få jämförande statistik över tid har vi för två frågor anpassat basen som vi använder för frekvensfördelningen av svaren. Det gäller för frågorna om man har köpt något av en telefonförsäljare det senaste året respektive metod för att undvika samtal från telefonförsäljare.

3.2 Resultat: Allmänheten

61 procent har pratat med en telefonförsäljare

Bland svenska allmänheten är det 61 procent som har pratat med en telefonförsäljare under de senaste tolv månaderna och det är fler män (68 procent) än kvinnor (54 procent). 20 procent av dessa har pratat med telefonförsäljare minst en gång varje vecka. Ytterligare en tredjedel anger att de pratat med en säljare varje månad, medan 23 procent haft kontakt varje halvår eller mer sällan med en telefonförsäljare. Bland dem som har pratat med en telefonförsäljare är det högst andel säljsamtal om TV-/mobilabonnemang (47 procent). Därefter är handlade säljsamtalet om elavtal (35 procent), försäkringar (31 procent), samt spel/lotter (29 procent).

[1] Funktionsnedsättning i EU: fakta och siffror - Consilium 2025-04-03

När respondenterna tänker tillbaka på sitt senaste samtal är det 39 procent som svarar att det inte var tydligt från början av samtalet att det var ett säljsamtal, medan 43 procent tycker det var ganska eller mycket tydligt. 50 procent upplevde att telefonförsäljaren var mycket eller ganska påstridig. En tredjedel upplevde telefonförsäljaren som lite påstridig eller inte påstridig alls. Det är i högre grad personer utan kontantmarginal som upplever att säljaren var mycket påstridig.

Det är fem procent som uppger att de har tackat ja till mer information från telefonförsäljaren, men att företaget istället påstår att de har köp något och att de måste betala. Den andelen är högre bland yngre personer, personer som är födda utanför Sverige, samt personer med funktionsnedsättning.

44 procent har blivit kontaktade av samma telefonförsäljare en eller flera gånger efter att det första säljsamtalet avslutats. 22 procent har blivit kontaktade en gång till, 18 procent har blivit kontaktade ytterligare 2–5 gånger och 4 procent kontaktats fler än fem gånger. Det är i högre grad yngre personer, personer utan kontantmarginal, personer med funktionsnedsättning, samt personer med lägre konsumentfärdigheter som blivit kontaktade flera gånger.

13 procent har gjort ett köp

Bland dem som pratat med en telefonförsäljare är det 13 procent som har köpt något. Åtta procent svarar att de köpte under pågående samtal, medan fem procent köpte efter samtalet när de accepterade köpet. Det är i högst utsträckning 65–75-åringar som uppger att de har handlat (20 procent) och det är även i den åldersgruppen som högst andel har tackat ja till köpet under pågående samtal, 12 procent. Av hela populationen, inklusive de som har och inte har varit i kontakt med en telefonförsäljare, har åtta procent genomfört ett köp under de senaste 12 månaderna.

De som har köpt något fick tänka tillbaka på sitt senaste köp för att svara på vad som var den största anledningen till att de handlade eller tackade ja till ett erbjudande. Knappt hälften svarar att de tyckte det var ett bra erbjudande (47 procent) och drygt en fjärdedel svarar att de hade ett behov av varan eller tjänsten (27 procent). Det är 15 procent som egentligen inte ville tacka ja, men som hade svårt att säga nej respektive att de inte upplevde att de tackade ja, utan blev lurade eller misstolkade.

24 procent är missnöjda med köpet

När respondenterna tillfrågas om hur nöjda eller missnöjda de är med sitt senaste köp är det 24 procent som är mycket eller ganska missnöjda, medan 51 procent är mycket eller ganska nöjda. Resultatet visar att ju lägre grad av konsumentfärdigheter, desto högre andel är missnöjda.

Den vanligaste anledningen till att inte vara nöjd med köpet är att telefonförsäljaren stressade till köp (35 procent). Det är även många som tycker det är svårt att ta ställning till köp per telefon (29 procent), alternativt att det är svårt att ta till sig information eller avtalsvillkor via telefon (23 procent). Det är även en av fem som svarar att produkten/tjänsten inte stämde överens med vad telefonförsäljaren sagt, respektive att priset inte stämde överens med vad telefonförsäljaren sagt. Endast åtta procent nämner att de är missnöjda med själva produkten eller tjänsten.

I stort en negativ inställning till telefonförsäljning

84 procent undviker aktivt samtal från telefonförsäljare, där den vanligaste metoden är att inte svara på okända nummer (50 procent). En annan metod är anmälan till Nix-registret (38 procent) alternativt att manuellt blockera telefonnummer i telefonens kontaktregister (36 procent). Det är främst personer i åldern 50–64 år och personer med kontantmarginal som är med i NIX-registret. Det är en högre andel bland personer med låga konsumentfärdigheter som inte svarar på okända nummer jämfört med övriga grupper.

För att få jämförbarhet över tid har vi även tagit fram fördelning bland konsumenter som svarat att de inte pratat med en telefonförsäljare senaste året. I den gruppen är det 61 procent som inte svarar på okända nummer och 43 procent som är anmälda till Nix-registret.

88 procent av de tillfrågade är mycket eller ganska negativa till att bli kontaktade av telefonförsäljare från företag där de inte redan är kund. Det är endast en procent som är ganska positiv och ingen har svarat att de är mycket positiva. De grupper som är mer negativa till denna kontakt är kvinnor, personer i 65–75-årsåldern, samt personer med låga konsumentfärdigheter. Resultat från en kompletterande undersökning i Norstats omnibus i svenska allmänheten visar att det är 73 procent som är negativa till att bli uppringda av telefonförsäljare från företag där de redan är kund och 5 procent är positiva.

Respondenterna fick även ta ställning till vad de tycker om att telefonförsäljare bara skulle få ringa personer som anmält sig alternativ registrerat att de är intresserade av att bli kontaktade av försäljare. Det är 85 procent som är mycket eller ganska positiva till en sådan regel medan sex procent är mycket eller ganska negativa. Kvinnor är mer positiva än män, personer som är 65–75 år är mer positiva än andra åldersgrupper och personer födda i Sverige är generellt sett mer positiva till en sådan regel.

3.3 Resultat: Äldre över 65 år

58 procent har pratat med en telefonförsäljare

I målgruppen äldre över 65 år är det 58 procent som har pratat med en telefonförsäljare under de senaste tolv månaderna, 64 procent bland män och 53 procent bland kvinnor. Bland äldre som pratat med en telefonförsäljare är det vanligast att säljsamtalet handlade om TV-/mobilabonnemang (60 procent). Därefter är handlade säljsamtalet om spel och lotter (52 procent), elavtal (33 procent) eller försäkringar (17 procent)[2]. Personer i åldern 75 – 79 år svarar i högre grad, 41 procent, att samtalet har handlat om spel eller lotter, jämfört med övriga ålderskategorier.

När de äldre tänker tillbaka på sitt senaste samtal är det 22 procent som svarar att de i ingen eller låg grad upplevde att telefonförsäljaren var tydlig med att syftet med samtalet

[2] Svarsalternativ Spärrtjänst, tidningar, samt hälsokost ställdes inte till målgruppen äldre.

var att sälja något. 56 procent upplevde i mycket eller ganska hög grad att det var tydligt att det var ett säljsamtal.

50 procent uppgav att de i mycket eller ganska hög grad upplevde säljaren som påstridig, medan 28 procent i ingen eller låg grad upplevde telefonförsäljaren som påstridig.

Det är 6 procent bland de äldre som svarar att de har tackat ja till mer information från telefonförsäljaren medan företaget i stället påstår att de har ingått ett avtal och kräver betalning.

16 procent har gjort ett köp

Bland dem som har pratat med en telefonförsäljare under det senaste året har 16 procent köpt något. Elva procent svarar att de köpte något under pågående samtal, medan fem procent accepterade köpet efter samtalet. Personer i åldern 85 år eller äldre svarar i högre grad att de inte köpt något av telefonförsäljare de senaste 12 månaderna jämfört med de yngre ålderskategorierna. Av hela populationen, inklusive de som har och inte har varit i kontakt med en telefonförsäljare, har åtta procent genomfört ett köp under de senaste 12 månaderna.

I stort en negativ inställning till telefonförsäljning

95 procent av de äldre är mycket eller ganska negativa till att bli kontaktade av telefonförsäljare från företag där de inte redan är kund. Det är endast en procent som är mycket positiv. Kvinnor svarade i högre utsträckning än männen att de är mycket negativa till att bli kontaktade per telefon.

De äldre fick även ta ställning till vad de tycker om att telefonförsäljare bara skulle få ringa personer som anmält att de vill bli kontaktade i försäljningssyfte. Det är 72 procent som är mycket eller ganska positiva till en sådan ordning medan 13 procent är mycket eller ganska negativa. Personer i åldern 65 – 74 år svarar i högre grad att de är positiva till att telefonförsäljare bara får ringa till personer som anmält att de vill bli kontaktade i försäljningssyfte.

3.4 Resultat: Personer med utländsk bakgrund

91 procent har pratat med en telefonförsäljare

Bland personer med utländsk bakgrund har 91 procent pratat med en telefonförsäljare under de senaste tolv månaderna. 43 procent av dessa har pratat med telefonförsäljare minst en gång varje vecka. Ytterligare en tredjedel anger att de pratat med försäljare varje månad, medan tolv procent har sådan kontakt varje halvår eller mer sällan. Det är fler bland personer utan kontantmarginal (48 procent varje vecka) och personer med låga konsumentfärdigheter (41 procent varje månad) som blir uppringda oftare.

Personer med utländsk bakgrund har i högre grad blivit uppringda med erbjudanden inom fler produktkategorier jämfört med allmänheten i stort. Det vanligast att säljsamtalet handlade om krediter (47 procent), försäkringar (45 procent) samt spel/lotter (44 procent). Det är även många samtal med försäljning av tv-/mobilabonnemang (42 procent), elavtal (35 procent) och spärrtjänst/ID-skydd (31 procent).

I den här målgruppen är det 40 procent som svarar att de inte tycker det var tydligt att det var ett säljsamtal, medan 40 procent tycker det var ganska eller mycket tydligt. Det är fler kvinnor (43 procent), fler med funktionsnedsättning (50 procent) och fler med höga konsumentfärdigheter (50 procent) som tycker att säljaren var tydlig från början. 62 procent upplevde att telefonförsäljaren var mycket eller ganska påstridig. 22 procent upplevde telefonförsäljaren som lite påstridig eller inte påstridig alls. Det är fler 65–75-åringar (78 procent), och fler med höga konsumentfärdigheter (65 procent) som upplever att säljaren är påstridig.

Det är 12 procent bland personer med utländsk bakgrund som uppger att de har tackat ja till mer information från telefonförsäljaren, men att företaget i stället påstår att de har köp något och att de måste betala. Den andelen är 24 procent bland personer med funktionsnedsättning, jämfört med 9 procent bland övriga.

Två av tre har blivit kontaktade av samma telefonförsäljare en eller flera gånger efter det första säljsamtalet avslutats. 21 procent som blivit kontaktade en gång till, 39 procent har blivit kontaktade 2–5 gånger, medan 6 procent har kontaktats fler än fem gånger. Det är fler personer med funktionsnedsättning (81 procent) och fler bland personer med låga konsumentfärdigheter (72 procent) som svarar att de blivit kontaktade flera gånger.

20 procent har gjort ett köp

Bland personer med utländsk bakgrund är det 20 procent som har pratat med en telefonförsäljare och också köpt något. Det är fler män som har handlat (28 procent) och ju yngre personerna är, desto fler är det som har köpt. Det är även en högre andel bland personer med funktionsnedsättning som handlat, 52 procent jämfört med elva procent bland personer utan funktionsnedsättning. Nio procent svarar att köpet skedde under pågående samtal, medan elva procent köpte efter samtalet när de accepterade köpet. Av hela populationen, inklusive de som har och inte har varit i kontakt med en telefonförsäljare, har 16 procent genomfört ett köp under de senaste 12 månaderna.

De som har köpt något fick tänka tillbaka på sitt senaste köp för att svara på vad som var den största anledningen till att de köpte eller tackade ja till ett erbjudande. 46 procent bland personer med utländsk bakgrund anger att de tyckte det var ett bra erbjudande och 20 procent svarar att de hade ett behov av varan eller tjänsten (18 procent). Det är 16 procent som egentligen inte ville tacka ja, men som hade svårt att säga nej respektive att de inte upplevde att de tackade ja, utan blev lurade eller misstolkade.

29 procent är missnöjda med köpet

När målgruppen med utländsk bakgrund tillfrågas om hur nöjda eller missnöjda de är med sitt senaste köp är det 29 procent som är mycket eller ganska missnöjda, medan 32 procent är mycket eller ganska nöjda. Personer utan kontantmarginal är i högre utsträckning nöjda med sitt köp (34 procent), vilket även personer utan funktionsnedsättning är (37 procent).

Att produkten/tjänsten inte stämde överens med vad säljaren sagt är den vanligaste anledningen till att konsumenter med utländsk bakgrund är mindre nöjd med sitt köp (37 procent). Det är även flera som svarar att telefonförsäljaren stressade till köp (21 procent), att det är svårt att ta ställning till köp per telefon (19 procent), att det är svårt

att ta till sig information eller avtalsvillkor via telefon (18 procent), respektive att de trodde det var gratis, men det var ett abonnemang (18 procent). Endast 8 procent uppger att de är missnöjda med själva produkten eller tjänsten. Det är fler kvinnor än män som svarar att missnöjet beror på att säljaren stressade till köp, 35 procent bland kvinnorna jämfört med 14 procent bland männen.

83 procent undviker aktivt samtal från telefonförsäljare

Bland personer med utländsk bakgrund är det 83 procent som aktivt undviker samtal från telefonförsäljare, där den vanligaste metoden är att inte svara på okända nummer (49 procent). Det är även många som manuellt blockerar nummer i telefonens kontaktregister (39 procent). Bland personer med utländsk bakgrund är det 23 procent som är med i NIX-registret. Det är fler kvinnor (28 procent), fler med kontantmarginal (33 procent) och fler med hög konsumentkunskap (35 procent) som är med i NIX-registret. Män (51 procent) och 65–75-åringarna (66 procent) svarar i högre utsträckning inte på okända nummer.

För att få jämförbarhet över tid har vi även tagit fram fördelning bland konsumenter som svarat att de inte pratat med en telefonförsäljare senaste året. I den gruppen är det 52 procent som inte svarar på okända nummer och 17 procent som är anmälda till Nix-registret.

Bland personer med utländsk bakgrund är 67 procent mycket eller ganska negativa till att bli kontaktade av telefonförsäljare från företag där de inte redan är kund. Det är fem procent som är ganska positiva och ingen har svarat att de är mycket positiva. Kvinnor är i högre grad (52 procent) mycket negativa jämfört med män (36 procent). Ju äldre personerna är, desto större andel är negativ till att bli kontaktade (65–75 år: 76 procent). Personer utan kontantmarginal (71 procent) samt personer utan funktionsnedsättning är i högre grad negativa till att bli kontaktade av telefonförsäljare (75 procent).

Bland personer med utländsk bakgrund är 65 procent mycket eller ganska positiva till en regel som innebär att telefonförsäljning bara är tillåten till personer som registrerat att de vill ha sådana samtal. 14 procent är mycket eller ganska negativa. Undersökningen visar att kvinnor generellt uttrycker en mer positiv inställning än män, och att graden av positivitet ökar med åldern.

3.5 Resultat: Personer med kognitiva funktionsnedsättningar

Som tidigare påpekats är basantalet för resultatet bland personer med kognitiva funktionsnedsättningar lågt, 58 svar, vilket gör att resultatet ska tolkas med försiktighet.

95 procent har pratat med en telefonförsäljare

Bland personer med kognitiva funktionsnedsättningar har 95 procent pratat med en telefonförsäljare under de senaste tolv månaderna. Det kan jämföras med 60 procent i svenska allmänheten. 22 procent av dessa har pratat med telefonförsäljare minst en gång varje vecka. Ytterligare en tredjedel har haft sådana samtal varje månad, medan 17 procent pratat med telefonförsäljare varje halvår eller mer sällan. Det vanligaste är att säljsamtalet handlade om tv-/mobilabonnemang (50 procent), försäkringar (32 procent) eller elavtal (30 procent).

När respondenterna tänker tillbaka på sitt senaste samtal anger hälften att det var otydligt att det var ett säljsamtal, medan 15 procent tycker det var tydligt. Två av tre upplevde att telefonförsäljaren var påstridig.

Det är 13 procent bland personer med kognitiv funktionsnedsättning som uppger att de har tackat ja till mer information från telefonförsäljaren, men att företaget istället påstår att de har köp något och att de måste betala.

Hälften har blivit kontaktade av samma telefonförsäljare en eller flera gånger efter det första säljsamtalet avslutats.

15 procent har gjort ett köp

Bland dem som pratat med en telefonförsäljare har 15 procent köpt något. Elva procent svarar att köpet skedde under pågående samtal medan fyra procent köpte efter samtalet när de accepterade köpet. Av hela populationen, inklusive de som har och inte har varit i kontakt med en telefonförsäljare, har 14 procent genomfört ett köp under de senaste 12 månaderna.

En negativ inställning till telefonförsäljning

Nästan nio av tio personer med kognitiv funktionsnedsättning undviker aktivt samtal från telefonförsäljare Den vanligaste metoden är att registrera sig i NIX-registret vilket drygt hälften har gjort men knappt hälften väljer att inte svara på okända nummer respektive blockerar nummer i telefonens kontaktregister.

Nio av tio är negativa till att bli kontaktade av telefonförsäljare från företag där de inte redan är kund. Två procent är positiva till det.

Respondenterna fick även ta ställning till vad de tycker om en regel som innebär att telefonförsäljare bara får ringa personer som har registrerat att de är intresserade av att bli kontaktade av försäljare. 86 procent är positiva till en sådan regel, medan sju procent är negativa.

Bilagor

Bilaga 1: Frekvenstabeller per målgrupp

Bilaga 2: Enkät målgrupperna allmänheten, äldre och utrikes bakgrund

Bilaga 3: Enkät målgrupp kognitiv funktionsnedsättning

Bilaga 4: Kompletterande fråga allmänheten

Bilaga 1: Frekvenstabeller per målgrupp

I de fall det finns signifikanta skillnader mellan könen syns bokstaven M eller K bredvid den aktuella procentsatsen:

[K] Signifikant fler kvinnor svarar detta alternativ

[M] Signifikant fler män svarar detta alternativ

Fråga	Svarsalternativ	A	Ä	U	K
		%	%	%	%
Screeningsfråga					
1.Har du någon gång under de senaste 12 månaderna blivit uppringd av och pratat med en telefonförsäljare? [flervalsfråga]	Ja, angående spel eller lotter	18	30	41	17
	Ja, angående lån	12	5	43	14
	Ja, angående försäkring	19	10	41	29
	Ja, angående elavtal	21	19	32	28
	Ja, angående TV-/mobilabonnemang	29	35	38	47
	Ja, angående hälsokost/naturläkemedel/kosttillskott	4	NA	10	9
	Ja, angående spärrtjänst och ID-skydd	10	NA	28	16
	Ja, angående prenumeration av tidningar/böcker	10	NA	11	19
	Ja, något annat [Fält för öppen kommentar]	8	15	2	9
	Nej → gå till fråga 11	35	38	6	5
	Vet inte → gå till fråga 11	5	4	3	9
	Bas, antal svar	1641	1000	524	54
Bas: De som har pratat med telefonförsäljare					
2. Om du tänker tillbaka på de senaste 12 månaderna, ungefär hur ofta har du blivit uppringd och pratat med telefonförsäljare?	Varje dag	2	NA	15	7
	Varje vecka	18	NA	28	15
	Varje månad	33	NA	32	35
	Varje kvartal	21	NA	11	22
	Varje halvår	11	NA	8	4
	Mer sällan	12	NA	4	13
	Vet inte	3	NA	2	6
	Bas, antal svar	1001		472	55
3. Om du tänker på ditt senaste samtal, upplevde du att telefonförsäljaren redan från början var tydlig med att han/hon ville sälja något till dig?	Inte alls tydlig	13	9	11	51
	Ganska otydlig	26	13	29	
	Varken eller	15	16	25	29
	Ganska tydlig	29	18	25[K]	15
	Mycket tydlig	14	38	15[K]	
	Vet inte	4	7	3	6
	Bas, antal svar	1001	582	472	55
	Inte alls påstridig	12	19	5	65

Fråga	Svarsalternativ	A	Ä	U	K
		%	%	%	%
4. Om du igen tänker på ditt senaste samtal, upplevde du att telefonförsäljaren var påstridig och att det till exempel var svårt att avsluta samtalet?	Lite påstridig	22	9	17	
	Varken eller	20	17	14	19
	Ganska påstridig	30	22	38[M]	7
	Mycket påstridig	20	28	24[K]	
	Vet inte	2	5	2	9
	Bas, antal svar	1001	582	472	54
5. Har det hänt att samma telefonförsäljare kontaktat dig en eller flera gånger efter det första samtalet avslutats, för att få dig att tacka ja till köpet? Kontakten kan vara per telefon, sms eller mejl.	Nej	45	NA	24	27
	Ja, telefonförsäljaren återkom en gång	22	NA	21	9
	Ja, telefonförsäljaren återkom 2-5 gånger	18	NA	39	35
	Ja, telefonförsäljaren återkom fler än 5 gånger	4	NA	6	7
	Minns inte	12	NA	9	22
	Bas, antal svar	1001		472	55
6. Har du valt att tacka ja till mer information från en telefonförsäljare, men att företaget istället påstår att du har köpt något och att du måste betala?	Ja	5	6	12	13
	Nej	93	93	85	78
	Vet inte	3	1	3	9
	Bas, antal svar	1001	481	472	55
7. Har du någon gång under de senaste 12 månaderna köpt något av en telefonförsäljare?	Ja, under pågående samtal	8	11	9[M]	11
	Ja, efter samtalet när jag accepterade köpet.	5	5	11[M]	4
	Nej → gå till fråga 11	85	84	80	76
	Minns ej → gå till fråga 11	2	0	1	9
	Bas, antal svar	1001	481	472	55
Bas: De som har handlat av telefonförsäljare					
8. Om du tänker på ditt senaste köp, vilken var den största anledningen till att du köpte eller tackade ja?	Det var ett bra erbjudande	47	NA	46	NA
	Hade behov av varan eller tjänsten	27	NA	18	NA
	Egentligen ville jag inte tacka ja, men det var svårt att säga nej	12	NA	14	NA
	Det var ett impuls-/spontanköp	7	NA	17	NA
	Jag tackade inte ja, utan blev lurad/misstolkad	3	NA	2	NA
	Annat, nämligen [Fält för öppen kommentar]	5	NA	0	NA
	Minns inte	0	NA	0	NA
	Bas, antal svar	133	NA	93	NA
9. Hur nöjd eller missnöjd är du med det köpet?	Mycket missnöjd	10	NA	9	NA
	Ganska missnöjd	14	NA	20	NA
	Varken eller	26	NA	39	NA
	Ganska nöjd → gå till fråga 11	28	NA	25	NA

Fråga	Svarsalternativ	A	Ä	U	K
		%	%	%	%
	Mycket nöjd → gå till fråga 11	23	NA	7	NA
	Vet ej → gå till fråga 11	0	NA	0	NA
	Bas, antal svar	133	NA	93	NA
Bas: De som svarar att de är missnöjda eller varken eller					
10. Av vilken eller vilka anledningar känner du dig mindre nöjd med ditt köp?	Missnöjd med produkten/tjänsten	8	NA	8	NA
	Produkten/tjänsten stämde inte överens med vad telefonförsäljaren sagt	19	NA	37[M]	NA
	Priset stämde inte överens med vad telefonförsäljaren sagt	19	NA	16	NA
	Telefonförsäljaren stressade mig till köp	35[K]	NA	21[K]	NA
	Jag kände mig lurad av telefonförsäljaren	11	NA	13	NA
	Jag tycker det är svårt att ta till mig information och avtalsvillkor per telefon	23	NA	18	NA
	Jag tycker det är svårt att ta ställning till köp per telefon	29	NA	19	NA
	Jag var osäker på vad som ingick i avtalet/uppfattade inte allt telefonförsäljaren sa	11	NA	0	NA
	Jag tackade ”ja” till mer information, men blev ändå krävd på betalning för något jag inte köpt	0	NA	0	NA
	Jag trodde det var gratis, men det visade sig vara ett abonnemang som kostar pengar	5	NA	18[K]	NA
	Produkten/tjänsten levererades aldrig	5	NA	2	NA
	Produkten/tjänsten levererades inte inom den angivna tiden		NA	0	NA
	Det har varit svårt att få tag på företaget i efterhand	5	NA	3	NA
	Annan, nämligen [Fält för öppen kommentar]	20	NA	2	NA
	Minns ej	5	NA	7	NA
	Bas, antal svar	65	NA	62	NA
Avslutande frågor till alla					
11. Gör du något för att undvika samtal från telefonförsäljare? [flervalsfråga]	Ja, jag är med i NIX-register	38	NA	23[K]	45
	Ja, jag har en app i telefonen som blockerar	14	NA	21	19
	Ja, jag blockerar nummer manuellt i adressboken	36	NA	39	45
	Ja, jag svarar inte på okända nummer	50	NA	49[M]	45
	Ja, annan metod, nämligen [Fält för öppen kommentar]	4	NA	2	9

Fråga	Svarsalternativ	A	Ä	U	K
		%	%	%	%
	Nej, jag undviker inte medvetet samtal från telefonförsäljare	14	NA	17	7
	Vet inte	2	NA	0	5
	Bas, antal svar	1641	NA	506	58
12. Vad är din inställning till att bli kontaktad av telefonförsäljare från företag där du inte redan är kund?	Mycket negativ	62[K]	87[K]	44[K]	93
	Ganska negativ	26	8	23	
	Varken eller	10	3	26	5
	Ganska positiv	1	0	5	2
	Mycket positiv	0	1	0	
	Vet inte	1	1	2	0
	Bas, antal svar	1641	1000	522	58
13. Vad tycker du om en regel som innebär att telefonförsäljare bara får ringa till personer som anmält/registrerat att de är intresserade av att bli kontaktade av försäljare?	Mycket negativ	3	9	8	7
	Ganska negativ	3	4	6	
	Varken eller	7	8	18	0
	Ganska positiv	16	10	18	86
	Mycket positiv	69[K]	62	47[K]	
	Vet inte	2	8	3	7
	Bas, antal svar	1641	1000	522	58
Bakgrundsfrågor till alla					
B1. Är du	Man	49	47	47	30
	Kvinna	51	53	52	70
	Vill inte svara	0	0	1	0
	Bas, antal svar	1641	1000	525	56
B2. Hur gammal är du?	18-25 år	8	0	13	0
	26-34 år	13	0	22	7
	35-49 år	22	0	35	24
	50-64 år	26	0	22	35
	65-75 år	19	49	7	19
	Över 75 år	12	51	2	16
	Bas, antal svar	1641	1000	525	58
B3. I vilket postnummerområde bor du?	[Ange med 5 siffror]				
	Vill inte svara				
B4. Skulle du/ni, inom en månad, klara av att betala en oväntad utgift på 13 000 kronor utan att låna eller be om hjälp?	Ja	76[M]	NA	42[M]	48
	Nej	16	NA	46	36
	Vet inte	5	NA	9	3
	Vill inte svara	4	NA	4	12
	Bas, antal svar	1641	NA	519	58

Fråga	Svarsalternativ	A	Ä	U	K
		%	%	%	%
B5. Är du född i eller utanför Sverige?	Född i Sverige	91	93	27	90
	Född utanför Sverige	8	7	73	10
	Vill inte svara	1	0	0	0
	Bas, antal svar	1641	1000	525	57
B6A. Har du svårt att se, även om du använder glasögon eller linser?	Nej, inga svårigheter	69	NA	53	85
	Ja, vissa svårigheter	27	NA	31	11
	Ja, stora svårigheter	2	NA	8	
	Kan inte alls	0,4	NA	4	4
	Vet inte	1	NA	3	0
	Vill inte svara	1	NA	2	0
	Bas, antal svar	1641	NA	519	57
B6B. Har du svårt att höra, även om du använder hörapparat?	Nej, inga svårigheter	78	NA	72	82
	Ja, vissa svårigheter	34	NA	11	18
	Ja, stora svårigheter	4	NA	8	
	Kan inte alls	0,2	NA	2	0
	Vet inte	4	NA	6	0
	Vill inte svara	1	NA	2	0
	Bas, antal svar	1641	NA	519	57
B6C. Har du svårt att komma ihåg eller att koncentrera dig? Räkna inte med tillfälliga svårigheter du har på grund av till exempel stress.	Nej, inga svårigheter	59	NA	54	49
	Ja, vissa svårigheter	34	NA	28	51
	Ja, stora svårigheter	4	NA	10	
	Kan inte alls	0,2	NA	3	0
	Vet inte	2	NA	4	0
	Vill inte svara	1	NA	1	0
	Bas, antal svar	1641	NA	519	57
B7A. Jag känner mig trygg när jag läser produktinformation, köpevillkor eller avtal	1: Instämmer inte alls	4	NA	5	39
	2	9	NA	8	44
	3	30	NA	45	
	4	36	NA	18	
	5: Instämmer helt	18	NA	20	20
	Osäker, vet inte	4	NA	4	7
	Bas, antal svar	1641	NA	519	56
B7B. Jag känner mig trygg när jag räknar ut ränta på ett lån eller rabatt på ett pris.	1: Instämmer inte alls	4	NA	5	28
	2	5	NA	13	30
	3	16	NA	30	
	4	27	NA	18	
	5: Instämmer helt	43	NA	30	30
	Osäker, vet inte	7	NA	4	12

Fråga	Svarsalternativ	A	Ä	U	K
		%	%	%	%
	Bas, antal svar	1641	NA	519	57
B7C. Jag känner mig trygg att klaga till ett företag om jag inte är nöjd med en vara eller en tjänst.	1: Instämmer inte alls	3	NA	7	32
	2	7	NA	10	28
	3	20	NA	26	
	4	27	NA	23	
	5: Instämmer helt	42	NA	32	37
	Osäker, vet inte	2	NA	3	4
	Bas, antal svar	1641	NA	519	57

Fråga	Svarsalternativ	A
		%
Vilken är din inställning till att bli kontaktad av telefonförsäljare från företag där du redan är kund?	1: Mycket negativ	43
	2	31
	3	20
	4	4[M]
	5: Mycket positiv	1
	Vet inte	2
	Bas, antal svar:	1035

Bilaga 2: Enkät målgrupperna allmänheten, äldre och utrikes bakgrund

Screeningsfråga:

1. **Har du någon gång under de senaste 12 månaderna blivit uppringd av och pratat med en telefonförsäljare? [flervalsfråga]**

1	Ja, angående spel eller lotter
2	Ja, angående lån
3	Ja, angående försäkring
4	Ja, angående elavtal
5	Ja, angående TV-/mobilabonnemang
6	Ja, angående hälsokost/naturläkemedel/kosttillskott
7	Ja, angående spärrtjänst och ID-skydd
8	Ja, angående prenumeration av tidningar/böcker
9	Ja, något annat [Fält för öppen kommentar]
10	Nej => gå till fråga 11
98	Vet inte=> gå till fråga 11

[Svarsalternativ 6, 7, 8 var inte med till målgruppen äldre]

Har blivit uppringda och pratat:

[bas: de som svarat ja på fråga 1]

2. **Om du tänker tillbaka på de senaste 12 månaderna, ungefär hur ofta har du blivit uppringd och pratat med telefonförsäljare?**

1	Varje dag
2	Varje vecka
3	Varje månad
4	Varje kvartal
5	Varje halvår
6	Mer sällan
98	Vet inte

[Fråga 2 ställdes inte till målgruppen äldre]

3. **Om du tänker på ditt senaste samtal, upplevde du att telefonförsäljaren redan från början var tydlig med att han/hon ville sälja något till dig?**

1	Inte alls tydlig
2	Ganska otydlig
3	Varken eller
4	Ganska tydlig
5	Mycket tydlig
98	Vet inte

4. **Om du igen tänker på ditt senaste samtal, upplevde du att telefonförsäljaren var påstridig och att det till exempel var svårt att avsluta samtalet?**

1	Inte alls påstridig
2	Lite påstridig

3	Varken eller
4	Ganska påstridig
5	Mycket påstridig
98	Vet inte

5. Har det hänt att samma telefonförsäljare kontaktat dig en eller flera gånger efter det första samtalet avslutats, för att få dig att tacka ja till köpet? Kontakten kan vara per telefon, sms eller mejl.

1	Nej
2	Ja, telefonförsäljaren återkom en gång
3	Ja, telefonförsäljaren återkom 2-5 gånger
4	Ja, telefonförsäljaren återkom fler än 5 gånger
98	Minns inte

[Fråga 5 ställdes inte till målgruppen äldre]

6. Har du valt att tacka ja till mer information från en telefonförsäljare, men att företaget istället påstår att du har köpt något och att du måste betala?

1	Ja
2	Nej
98	Vet inte

7. Har du någon gång under de senaste 12 månaderna köpt något av en telefonförsäljare?

1	Ja, under pågående samtal
2	Ja, efter samtalet när jag accepterade köpet.
3	Nej ==> gå till fråga 11
98	Minns ej ==> gå till fråga 11

8. Om du tänker på ditt senaste köp, vilken var den största anledningen till att du köpte eller tackade ja?

1	Det var ett bra erbjudande
2	Hade behov av varan eller tjänsten
3	Egentligen ville jag inte tacka ja, men det var svårt att säga nej
4	Det var ett impuls-/spontanköp
5	Jag tackade inte ja, utan blev lurad/misstolkad
6	Annat, nämligen [Fält för öppen kommentar]
98	Minns inte

[Fråga 8 ställdes inte till målgruppen äldre]

9. Hur nöjd eller missnöjd är du med det köpet?

1	Mycket missnöjd
2	Ganska missnöjd
3	Varken eller
4	Ganska nöjd => gå till fråga 11
5	Mycket nöjd => gå till fråga 11
98	Vet ej => gå till fråga 11

[Fråga 9 ställdes inte till målgruppen äldre]
[Bas: De som svarat 1-3 på skalan, missnöjd eller varken eller, får fråga 10]

10. **Av vilken eller vilka anledningar känner du dig mindre nöjd med ditt köp?** [Flervalsfråga]

1	Missnöjd med produkten/tjänsten
2	Produkten/tjänsten stämde inte överens med vad telefonförsäljaren sagt
3	Priset stämde inte överens med vad telefonförsäljaren sagt
4	Telefonförsäljaren stressade mig till köp
5	Jag kände mig lurad av telefonförsäljaren
6	Jag tycker det är svårt att ta till mig information och avtalsvillkor per telefon
7	Jag tycker det är svårt att ta ställning till köp per telefon
8	Jag var osäker på vad som ingick i avtalet/uppfattade inte allt telefonförsäljaren sa
9	Jag tackade ”ja” till mer information, men blev ändå krävd på betalning för något jag inte köpt
10	Jag trodde det var gratis, men det visade sig vara ett abonnemang som kostar pengar
11	Produkten/tjänsten levererades aldrig
12	Produkten/tjänsten levererades inte inom den angivna tiden
13	Det har varit svårt att få tag på företaget i efterhand
14	Annan, nämligen [Fält för öppen kommentar]
98	Minns ej

[Fråga 10 ställdes inte till målgruppen äldre]

Avslutande frågor till alla

11. **Gör du något för att undvika samtal från telefonförsäljare? [flervalsfråga]**

1	Ja, jag är med i NIX-register
2	Ja, jag har en app i telefonen som blockerar
3	Ja, jag blockerar nummer manuellt i adressboken
4	Ja, jag svarar inte på okända nummer
5	Ja, annan metod, nämligen [Fält för öppen kommentar]
6	Nej, jag undviker inte medvetet samtal från telefonförsäljare
98	Vet inte

[Fråga 11 var formulerad på detta sätt till målgruppen äldre: Har du spärrat ditt telefonnummer till NIX-registret för att inte bli uppringd i försäljningssyfte? Ja, Nej, Vet ej]

12. **Vad är din inställning till att bli kontaktad av telefonförsäljare från företag där du inte redan är kund?**

1	Mycket negativ
2	Ganska negativ
3	Varken eller

4	Ganska positiv
5	Mycket positiv
98	Vet inte

[Fråga 12 ställdes inte till målgruppen äldre]

13. Vad tycker du om en regel som innebär att telefonförsäljare bara får ringa till personer som anmält/registrerat att de är intresserade av att bli kontaktade av försäljare?

1	Mycket negativ
2	Ganska negativ
3	Varken eller
4	Ganska positiv
5	Mycket positiv
98	Vet inte

Bakgrundsfrågor

[Bas: Samtliga respondenter i studien inkl. svar nej till screeningsfrågan]

Och slutligen kommer några bakgrundsfrågor som ger oss möjligheten att redovisa resultatet av undersökningen utifrån olika grupper.

B1. Är du

1	Man
2	Kvinna
99	Vill inte svara

B2. Hur gammal är du?

	[siffror]
99	Vill inte svara

B3. I vilket postnummerområde bor du?

	[Ange med 5 siffror]
99	Vill inte svara

B4. Skulle du/ni, inom en månad, klara av att betala en oväntad utgift på 13 000 kronor utan att låna eller be om hjälp?

1	Ja
2	Nej
98	Vet inte
99	Vill inte svara

[Fråga B4 ställdes inte till målgruppen äldre]

B5. Är du född i eller utanför Sverige?

1	Född i Sverige
2	Född utanför Sverige
99	Vill inte svara

[Följdfråga till målgruppen utrikes födda som svarat att de är födda i Sverige]

B5b Är dina föräldrar födda i Sverige?

1	Ja, båda mina föräldrar (skannas ut)
2	En av mina föräldrar (skannas ut)
3	Nej, ingen av mina föräldrar
4	Vill ej svara (skannas ut)

B6 Här kommer några frågor om olika svårigheter man kan ha.

B6A Har du svårt att se, även om du använder glasögon eller linser?

B6B Har du svårt att höra, även om du använder hörapparat?

B6C Har du svårt att komma ihåg eller att koncentrera dig? Räkna inte med tillfälliga svårigheter du har på grund av till exempel stress.

1	Nej, inga svårigheter
2	Ja, vissa svårigheter
3	Ja, stora svårigheter
4	Kan inte alls
98	Vet inte
99	Vill inte svara

[Fråga B6A-C ställdes inte till målgruppen äldre]

B7 I vilken utsträckning instämmer du i följande påståenden?

B7A Jag känner mig trygg när jag läser produktinformation, köpevillkor eller avtal.

B7B Jag känner mig trygg när jag räknar ut ränta på ett lån eller rabatt på ett pris.

B7C Jag känner mig trygg att klaga till ett företag om jag inte är nöjd med en vara eller en tjänst.

SLUMPORDNING B7A-C,

1	1: Instämmer inte alls
2	2
3	3
4	4

5	5: Instämmer helt
98	Osäker, vet inte

[Fråga B7A-C ställdes inte till målgruppen äldre]

Bilaga 3: Enkät målgrupp kognitiv funktionsnedsättning

Samtal med telefonsäljare

1) **Har du haft ett telefonsamtal med en försäljare det senaste året?**
1 Ja

2 Nej => gå till fråga 13

3 Vet inte => gå till fråga 13

2) Vad handlade samtalet om?
Flera alternativ kan väljas.

1 Spel eller lotter

2 Låna pengar

3 Försäkringar

4 Elavtal

5 TV-/mobilabonnemang

6 Hälsokost/naturläkemedel/kosttillskott

7 Spärrtjänst och ID-skydd

8 Prenumeration av tidningar/böcker

9 Annat, ange vad: _____

10 Vet inte

3) Ungefär hur ofta har du blivit kontaktad av försäljare det senaste året?
1 Varje dag

2 Varje vecka

3 Varje månad

4 Varje kvartal

5 Varje halvår

6 Mer sällan

7 Vet inte

4) **Senaste gången ett företag ringde, var säljaren tydlig från start med att hen ville sälja något till dig?**
1 Otydlig

2 Varken eller

3 Tydlig

4 Vet inte

5) Upplevde du att telefonförsäljaren var påstridig?
Med det menar vi att det till exempel kunde vara svårt för dig att avsluta samtalet.

1 Inte påstridig

2 Varken eller

3 Påstridig

4 Vet inte

6) Har du varit med om att samma säljare har kontaktat dig flera gånger, antingen via telefon, sms eller mejl?

1 Ja

2 Nej

3 Vet inte

7) Hur många gånger kontaktade säljaren dig?

1 Säljaren kontaktade mig en gång till

2 Säljaren kontaktade mig 2-5 gånger

3 Säljaren kontaktade mig fler än 5 gånger

4 Vet inte

8) **Har du tackat ja till mer information, men senare blivit krävd på pengar för att säljaren påstått att du har köpt något?**

1 Ja

2 Nej

3 Vet inte

9) Har du köpt något av en försäljare det senaste året?

1 Ja, under ett samtal

2 Ja, efter samtalet när jag accepterade köpet.

3 Nej => gå till fråga 13

4 Vet inte => gå till fråga 13

10) Vad fick dig att köpa något den senaste gången du köpte något av en telefonförsäljare? Flera alternativ kan väljas

1 Det var ett bra erbjudande

2 Hade behov av varan eller tjänsten

3 Egentligen ville jag inte tacka ja, men det var svårt att säga nej

4 Det var ett impulsköp/spontanköp

5 Jag tackade inte ja, utan blev lurad eller misstolkad

6 Annat, ange vad

7 Vet inte

11) **Hur kände du dig efter köpet?**

1 Missnöjd

2 Varken nöjd eller missnöjd

3 Nöjd

4 Vet inte

12) Varför kände du dig inte nöjd med köpet?

Flera alternativ kan väljas

1 Jag är missnöjd med produkten/tjänsten

2 Produkten/tjänsten stämde inte med vad telefonförsäljaren sagt

3 Priset stämde inte med vad telefonförsäljaren sagt

4 Telefonförsäljaren stressade mig till köp

5 Jag kände mig lurad av telefonförsäljaren

6 Jag tycker att det är svårt att förstå information och avtalsvillkor per telefon

7 Jag har svårt att bestämma mig för att köpa något via telefon

8 Jag uppfattade inte allt som säljaren sa.

9 Jag tackade ”ja” till mer information, men blev ändå krävd på betalning för något jag inte köpt

10 Jag trodde det var gratis, men det visade sig vara ett abonnemang som kostar pengar

11 Produkten/tjänsten levererades aldrig

12 Produkten/tjänsten levererades för sent

13 Det har varit svårt att få tag på företaget

14 Annat, ange vad: _____

15 Vet inte

13) Gör du något för att undvika samtal från telefonförsäljare?

Flera alternativ kan väljas

1 Ja, jag är med i NIX-register

2 Ja, jag har en app i telefonen som blockerar säljare

3 Ja, jag blockerar nummer manuellt i adressboken

4 Ja, jag svarar inte på okända nummer

5 Ja, annat, nämligen [Fält för öppen kommentar]

6 Nej, jag undviker inte medvetet samtal från telefonförsäljare

7 Vet inte

14) **Vad är din inställning till att bli kontaktad av telefonförsäljare från företag där du inte är kund?**

1 Negativ

2 Varken eller

3 Positiv

4 Vet inte

15) **Det finns ett förslag om att telefonförsäljare bara ska ringa personer som sagt att de är intresserade av att bli kontaktade. Vad tycker du om ett sådant förslag?**
1 Jag tycker att det är ett bra förslag
2 Jag tycker det är ett dåligt förslag
3 Jag vet inte

Bakgrundsfrågor

16) Är du
1 Man
2 Kvinna
3 Vill inte svara

17) Vilket år är du född?
Ange årtalet med fyra siffror.

18) I vilket postnummerområde bor du?
Skriv in med 5 siffror.
Hoppa över om du inte vet ditt postnummer.

19) **Kan du och din familj klara att betala en oväntad utgift på 13 000 kronor utan att låna eller be om hjälp, inom en månad.**
1 Ja
2 Nej
3 Vet inte
4 Vill inte svara

20) Var är du född?
1 I Sverige
2 Utanför Sverige
3 Vill inte svara

21) **Har du någon svårighet eller funktionsnedsättning?**
Till exempel svårt att röra dig, se, höra, läsa?
Eller har du huvudvärk ofta, eller trötthet och koncentrationssvårigheter?
1 Ja
2 Nej
3 Vet inte

22) **Vilken eller vilka funktionsnedsättningar eller svårigheter har du?**
1 Jag har svårt att se
2 Jag är blind
3 Jag har svårt att höra

4 Jag är döv
5 Jag har svårt att läsa, skriva eller räkna
6 Jag motoriska svårigheter, svårt att använda mina händer
7 Jag har intellektuella svårigheter, svårt att förstå och lära mig nya saker
8 Jag har psykiska svårigheter
9 Jag har svårt med koncentration och fokus
10 Jag har svårt att hantera starka intryck, höga ljud, flimmer och liknande
11 Jag har trötthet eller smärta
12 Annat, ange vad: _____
13 Jag har en funktionsnedsättning men kan inte beskriva den

Hur stämmer följande påståenden för dig?

23) **Jag känner mig trygg när jag läser produktinformation, köpevillkor eller avtal**

1 Ja
2 Till viss del
3 Nej
4 Vet inte

24) Jag känner mig trygg när jag räknar ut ränta på ett lån eller rabatt på ett pris.
1 Ja
2 Till viss del
3 Nej
4 Vet inte

25) Jag känner mig trygg att klaga till ett företag om jag inte är nöjd med en vara eller en tjänst.
1 Ja
2 Till viss del
3 Nej
4 Vet inte

Bilaga 4: Kompletterande fråga allmänheten

Vilken är din inställning till att bli kontaktad av telefonförsäljare från företag där du redan är kund?

1 Mycket negativ
2
3
4
5 Mycket positiv
Vet inte