Eduskunnan valtiovarainvaliokunnan verojaosto

sara.kuitunen@eduskunta.fi

Viite: Lausuntopyyntö asiana HE 157/2025 vp Hallituksen esitys eduskunnalle sähköistä tiedoksiantoa Verohallinnossa koskevaksi lainsäädännöksi

Asia: Vanhusasiavaltuutetun lausunto, VAV/59/2025

Vanhusasiavaltuutetun lakisääteisenä tehtävänä on edistää ikääntyneiden ihmisten asemaa ja oikeuksien toteutumista. Osa tätä tehtävää on seurata lainsäädännön kehittämistä ja toimeenpanoa sekä yhteiskunnallista päätöksentekoa sekä arvioida niiden vaikutuksia ikääntyneisiin.

Vanhusasiavaltuutettu pitää välttämättömänä sitä, että huolehditaan siitä, että vaihtoehtoisia asiointi- ja viestintäkanavia on Verohallinnossa tarjolla heille, jotka ei käytä digipalveluita tai jotka eivät kykene itsenäisesti digitaaliseen asiointiin. On tärkeää, että tosiasiallisesti varmistetaan heille yhdenvertaiset mahdollisuudet omien asioiden hoitamiseen ja tiedonsaantiin. Näiden vaihtoehtoisten kanavien käytön tulee olla helppoa, eikä niiden löytäminen tai käyttö saa edellyttää digitaalisia taitoja esimerkiksi yhteystietojen tai ohjeiden löytämiseksi.

”Tämä digitaalinen hirmuvalta tekee meidät vanhukset avuttomiksi”

Yllä oleva on sitaatti yli 70-vuotiaan henkilön yhteydenotosta vanhusasia-valtuutettuun. Hänellä oli suuri huoli viranomaisten kanssa asioinnin siirtymisestä vain digitaaliseksi. Olemme saaneet useita viestejä, joissa ikääntyneet ovat huolissaan siitä, miten he pärjäävät viranomaisasioinnin digitalisoituessa yhä enemmän. Iäkkäät, joiden digitaidot eivät riitä itsenäiseen asiointiin sähköisissä palveluissa, kokevat, että he menettävät itsenäisyyttään itseään koskevien asioiden hoidossa. Samoin he kokevat nöyryyttävänä sen, että mahdollisuuksia kasvokkaiseen asiointiin ja puhelinasiointiin on koko ajan vähemmän.

Iäkkäiden yhdenvertaisen aseman edistäminen digitalisoituneessa yhteiskunnassa on vanhusasiavaltuutetun työn keskeisimpiä painopisteitä. Digitalisaatio ja

vaikeudet asioida digitaalisesti ovat aihepiiri, josta valtuutettu saa eniten kansalaisyhteydenottoja.

Suomessa on yli 600 000 ikääntynyttä henkilöä, jotka tarvitsevat tukea sähköiseen asiointiin

Suomessa on 65 vuotta täyttäneitä 1,3 miljoonaa, yli 75-vuotiaita on yli 626.000 ja 90 vuotta täyttäneitä noin 60.000 (Tilastokeskus 2024). Tilasto- ja tutkimustiedon perusteella voidaan arvioida, kokonaan vailla digitaitoja on 300 000–330 000 iäkästä.

Vuonna 2022 65–74-vuotiaista 10 prosenttia ja 75–89-vuotiaista 35 prosenttia ei ollut koskaan käyttänyt internetiä (Internetin käyttö ikäryhmittäin, Tilastokeskus 2023). Yli 90-vuotiaiden tilanteesta Tilastokeskus ei kokoa tietoa.

THL:n mukaan 85–100-vuotiaista noin 70 prosenttia ei ollut itsenäisesti käyttänyt internetiä (Saukkonen ym. 2021;2022).Kaiken kaikkiaan iäkkäistä arviolta 600 000 ei pysty itsenäisesti asioimaan sähköisesti.

On tärkeää huomata, että iäkkäillä digitaitojen puuttuminen tai asiointiin riittämättömät digitaidot eivät ole pääosin yksilön ominaisuuksia. Kyse on yhteiskuntatason ilmiöstä, joka on pitkälti aikaansaatu päätöksenteossa. Tarvitaan päätöksiä, joilla syntynyttä suurta eriarvoisuutta vähennetään ja mahdollistetaan kaikkien mukana pysyminen omien ja yhteisten asioiden hoidossa.

Korkeasti koulutetuista yli 70-vuotiaista valtaosa (81 %) asioi itsenäisesti sähköisissä palveluissa. Keskiasteen koulutuksen saaneista heitä on puolet (49 %). Perusasteen koulutuksen saaneista iäkkäistä vain kolmannes (36 %) (Saukkonen ym. 2021; 2022). Nämä erot ovat niin suuria, että vaaditaan poliittista tahtoa ja päätöksiä, joilla tätä iäkkäiden keskinäistä eriarvoisuutta vähennetään.

Mikäli halutaan, että digitaalinen viranomaisasiointi – kuten asiointi Verohallinnossa - on mahdollisimman monen iäkkään ulottuvilla, tarvitaan siihen konkreettisia toimia. Digitukea perustaitoihin ja asiointiin tarvitaan erityisesti perusasteen ja keskiasteen koulutuksen saaneille ikääntyneille.

Tuoreen väitöstutkimuksen mukaan iäkkäät hyötyvät erityisesti ikäistensä vertaisohjaajien tarjoamasta digituesta (Korpela 2025). Tätä tulisi vahvistaa ja kaikkien kuntien tulisi tehdä yhteistyötä järjestöjen kanssa, jotka tällaista tukea toteuttavat. Vanhusasiavaltuutettu esitti Eduskuntakertomuksessaan 2024, että kunnille tulisi koordinaatiovastuu digituen järjestämisestä.

Osa iäkkäistä ei halua käyttää digitaalisia palveluja tai he eivät luota omaan oppimiskykyyn tai he kokevat, ettei kielitaito riitä digitaaliseen asiointiin. Myöskään laitteita ja internet-yhteyksiä ei ole kaikilla (Rasi & Taipale 2020, Ikäteknologiakeskus 2022). Digitaalisten palvelujen ulkopuolella ovat usein myös ikääntyneet, joilla on heikko terveydentila tai toimintakyky (Saukkonen ym. 2021; 2022). Heille tarvitaan tosiasialliset mahdollisuudet muuhun kuin digitaaliseen asiointiin. Erilaisia asiointimaksuja viranomaispalveluissa on myös

yhdenmukaistettava samalle tasolle asiointitavasta riippumatta. Nyt maksuja kertyy enemmän ei-digitaalisesti asioiville esimerkiksi henkilökortin tai passin hankinnassa.

Vanhusasiavaltuutetun tapaamisissa iäkkäiden kanssa tullut esiin, että monilla henkilöillä on pelkoja digitaalisten laitteiden käyttöä ja digitaalista asiointia kohtaan. Nettihuijaukset ja -petokset ovat lisääntyneet voimakkaasti.

Monikanavaista informaatiota verovelvollisille tulee lisätä

Esityksen mukaan verotuspäätösten ja muiden verotusta koskevien asiakirjojen sähköistä tiedoksiantoa laajennettaisiin, eikä verovelvollisen suostumus olisi enää edellytyksenä sähköiselle tiedoksiannolle.

Esityksen mukaan verovelvollinen voisi milloin tahansa ilmoittaa Verohallinnolle, ettei käytä Verohallinnon sähköistä asiointipalvelua. Hän kiellostaan huolimatta joutuisi kuitenkin sähköisen tiedoksiantomenettelyn piiriin, jos olisi tukipalvelulaissa tarkoitetun viestinvälityspalvelun käyttäjä tai ilmoituksensa jälkeen käyttäisi Verohallinnon sähköistä asiointipalvelua.

Viestinnässä ja ohjeistuksessa tulee selkeällä tavalla kertoa asiakkaille siitä, ettei hänen suostumuksensa enää olisi edellytys sähköiselle tiedoksiannolle. Tärkeää on myös antaa selkeät ohjeet siihen, että henkilö voi tarvittaessa kieltäytyä sähköisestä tiedoksiannosta, miten ilmoituksen voi tehdä sekä varsinkin tiedot siitä, milloin hänen kieltäytymisestään huolimatta voidaan palata sähköiseen tiedoksiantoon.

Sähköisen tiedoksiannon ensisijaisuutta viranomaistoiminnassa koskevan lainsäädännön (HE 124/2025 vp) on tarkoitus tulla samaan aikaan voimaan kuin Hallituksen esitys eduskunnalle sähköistä tiedoksiantoa Verohallinnossa koskevaksi lainsäädännöksi.

Sähköisen tiedoksiannon ensisijaisuutta koskevassa HE:ssä esitetään kuuden kuukauden määräaikaa sähköisestä tiedoksiannosta kieltäytymisen jälkeen. Nyt esitetyssä laissa ei kuitenkaan olisi vastaavaa säädettyä määräaikaa. Vanhusasiavaltuutettu korostaa, että tästä tulee viestiä selkeästi ja laajasti, jotta tieto tavoittaisi myös ilman digitaitoja olevat verovelvolliset. Epäselviä ja oikeusturvaa vaarantavia tilanteita voi verovelvollisille aiheutua, jos henkilö on kieltäytynyt tukipalvelulaissa tarkoitetun viestinvälityspalvelun käytöstä ja käsittänyt, että kielto olisi tehokas kuuden kuukauden ajan.

Jos Verohallinnon sähköinen tiedoksiantomenettely on käytössä, on hyvin tärkeää, että verovelvollinen saa tarvittaessa sähköisen ilmoituksen tiedoksiannosta haluamallaan tavalla. Suomi.fi-viestintävälityspalvelun lisäksi voisi viestin saada myös ilmoitettuun sähköiseen osoitteeseen tai tekstiviestinä ilmoitettuun puhelinnumeroon. Vanhusasiavaltuutettu pitää ongelmallisena esitystä siitä, että ilmoitusta ei lähetettäisi, jos Verohallinnolla ei ole verovelvollisen sähköistä yhteystietoa.

Muutoksesta ja sen vaikutuksista tulee viestiä kansalaisille mahdollisimman aikaisessa vaiheessa, monikanavaisesti sekä ymmärrettävällä ja saavutettavalla tavalla. Nettipohjainen viestintä ei tavoita kaikkia.

Digiä käyttämättömien asiointimahdollisuudet ja tiedonsaanti turvattava

Esityksessä todetaan, että ”*Henkilöiden digikyvykkyyttä, siinä tapahtuvia muutoksia ja sähköisten asiakirjojen saavutettavuutta koskevien huomioiden johdosta esityksen perusteluja on täydennetty korostamalla, että sähköisen tiedoksiannon sijasta Verohallinto voisi tiedoksiantotapaa koskevan harkintavaltansa puitteissa antaa päätöksen ja muun asiakirjan tiedoksi kirjepostina. Tämä voisi koskea yksittäistä tiedoksiantoa, mutta Verohallinto voisi siirtyä henkilön kohdalla pysyvämminkin kirjepostiin saatuaan tiedon henkilön sairaudesta tai muista olosuhteista, jotka estävät tai vaikeuttavat sähköisten tiedoksiantojen vastaanottamista Verohallinnon sähköisessä asiointipalvelussa.”*

Vanhusasiavaltuutettu pitää tätä mahdollisuutta harkintavallan käyttöön hyvin kannatettavana niiden ikääntyneiden verovelvollisten kannalta, jotka eivät itsenäisesti asioi digitaalisesti, tarvitsevat asiointiin tukea tai joilla on pysyväksi katsottava este sähköiseen asiointiin. Vanhusasiavaltuutettu toteaa, että olisi myös erittäin tärkeää, että perustelujen lisäksi tämä harkintavaltamahdollisuuden käyttö todettaisiin nimenomaisesti itse säädöstekstissä.

Tuki digitaalisten taitojen oppimiseen ja ylläpitämiseen tulee taata elämänkulun loppuun asti

Digitalisaation avulla edistetään merkittävästi myös ikääntyvien ihmisten yhdenvertaisuutta esimerkiksi tuottamalla asuinpaikasta riippumattomia palveluita. Vanhusasiavaltuutettu pitää tärkeänä sitä, että tukea digitaalisten taitojen oppimiseen ja ylläpitämiseen on saatavilla kaikille sitä tarvitseville elämänkulun loppuun asti. Vaihtoehtoisia asiointi- ja viestintäkanavia tulee järjestää niille henkilöille, jotka eivät käytä digipalveluita. Mahdollisuus vaikuttaa, hoitaa asioitaan tai saada tietoa on taattava yhdenvertaisesti kaikille.

Lopuksi vielä haluamme välittää iäkkään kansalaisen yhteydenoton vanhusasiavaltuutettuun, joka tiivistää monen kokemuksia: **”On todella pelottavaa ja turvatonta olla vanha tänä päivänä. Ei ole minkään arvoinen, jos ei ole syntynyt älypuhelin kädessä.”**

Helsingissä, marraskuun 12 päivänä 2025

Vanhusasiavaltuutettu Päivi Topo

Erityisasiantuntija Marjut Vuorela

Lähteet

Korpela V (2025) Signing in to society: Reflections on digital skills, support, and inclusion in later life. Akateeminen väitöskirja. Jyväskylän yliopisto.

Ahola N & Hirvonen J (2021) Digitalisaation huipulla - ja reunalla: verkkopalvelujen käyttö ja digisyrjäytyminen Helsingissä ja Suomessa. Helsingin kaupunki, Kaupunkitutkimus ja -tilastot. Tutkimuksia 2/2021.

Kyytsönen M, Aalto A-M & Vehko T (2021) Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi 2020-2021. Väestön kokemukset. Raportti 7/2021, Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Erkkilä, N. (2025) Selvitys kuntien digituen tilanteesta 2025. Kuntaliitto. https://www.kuntaliitto.fi/julkaisut/2025/2323-selvitys-kuntien-digituen-nykytilanteesta-2025

Jokimäki E, Kaskiharju E, Vierimaa S & Vuorinen J (2020) Mikä ihmeen netti? Sosiaalinen raportti digitalisaation haasteista ja mahdollisuuksista gerontologisen sosiaalityön iäkkäiden asiakkaiden arjessa. Gerontologinen sosiaalityö, Helsingin kaupunki.

Kyytsönen M, Aalto A-M & Vehko T (2021) Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi 2020-2021. Väestön kokemukset. Raportti 7/2021, Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Vanhusasiavaltuutettu (2024) Vanhusasiavaltuutetun kertomus eduskunnalle 2024. https://vanhusasia.fi/documents/97611701/160155639/Vanhusasiavaltuutetun%20kertomus%20eduskunnalle%202024%20(PDF).pdf/fd1daec3-85cf-b0e4-cdfc-1be104bc03d0/Vanhusasiavaltuutetun%20kertomus%20eduskunnalle%202024%20(PDF).pdf?version=1.1&t=1741182175353