2.10.2026

Eduskunnan hallintovaliokunta

Viite: Lausuntopyyntö asiana HE 106/2026 vp Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi digitaalisten palvelujen tarjoamisesta annetun lain muuttamisesta

Asia: Vanhusasiavaltuutetun lausunto, VAV/51/2026

Vanhusasiavaltuutettu on itsenäinen ja riippumaton viranomainen, jonka tehtävänä on edistää ikääntyneiden ihmisten asemaa ja heidän oikeuksiensa toteutumista. Vanhusasiavaltuutettu seuraa lainsäädännön kehittämistä ja toimeenpanoa sekä yhteiskunnallista päätöksentekoa ja arvioi niiden vaikutuksia ikääntyneisiin.

Lausuntopyyntö koskee hallituksen esitystä eduskunnalle laiksi digitaalisten palvelujen tarjoamisesta annetun lain muuttamisesta. Esityksen tarkoituksena on edistää digitaalisissa palveluissa hallinnon asiakkaille annettavan neuvonnan automatisointia ja tekoälyn hyödyntämistä neuvonnassa. Esityksen mukaan näin voitaisiin parantaa neuvonnan laatua ja saatavuutta sekä tehostaa viranomaisten toimintaa.

Tarkastelemme esitystä ikääntyneiden näkökulmasta. Suomessa asuu tällä hetkellä yli 1,3 miljoonaa 65 vuotta täyttänyttä henkilöä. Tästä ikäryhmästä tiedetään myös, että siihen kuuluu THL:n tuoreen väestötutkimuksen (Vehko ym. 2025) tulosten perusteella 500 000–600 000 kansalaista, joilta joko puuttuu digitaidot kokonaan tai ne eivät riitä itsenäiseen asiointiin.

Digitaalisia palveluja ei käytä itsenäisesti 65–74-vuotiaista 22 prosenttia, 75–84-vuotiaista 46 prosenttia ja yli 85-vuotiaista noin 70 prosenttia. (Vehko 2025.) Tilastokeskuksen (2025) mukaan yleistä tietoa viranomais- tai julkisista palveluista ei ollut viimeisen 12 kuukauden aikana hakenut digitaalisesti 65–74-vuotiaista 46 prosenttia ja 75–89-vuotiaista 69 prosenttia.

Hallituksen esityksestä puuttuu arvio vaikutuksista iäkkäisiin ihmisiin

Vanhusasiavaltuutettu pitää erittäin huolestuttavana, ettei hallituksen esityksessä arvioida sen vaikutuksia iäkkäisiin ihmisiin. Esityksen mukaan sen vaikutukset kohdistuisivat välittömästi vain niihin henkilöihin, jotka hyödyntäisivät palveluautomaatiolla annettavaa viranomaisen neuvontaa verkkosivustolla tai mobiilisovelluksella.

Vanhusasiavaltuutettu, PL 24 Valtioneuvosto
puhelin: 029 566 6900
Sähköposti: vanhusasia@oikeus.fi
www.vanhusasia.fi

Tosiasiassa viranomaisten palvelujen ja neuvonnan digitalisoinnilla ja automatisoinnilla on kuitenkin merkittäviä vaikutuksia ikääntyneisiin, jotka eivät asioi digitaalisesti. Digitalisointi ja automatisointi eivät tuota tavoiteltuja säästöjä, ellei samaan aikaan vähennetä palvelujen toimipisteitä, supisteta aukioloaikoja, rajoiteta soittoaikoja ja vähennetä paperisessa muodossa toteutettavaa viestintää. Kaikkien näiden toimien vaikutukset kasautuvat heikompina asiointimahdollisuuksina ja pidempinä asiointimatkoina heille, jotka eivät asioi digitaalisesti.

Esityksessä on tunnistettu hyvin, että tekoälyjärjestelmä voi tuottaa vinoumia ja vääristymiä antaessaan esimerkiksi automaattista neuvontaa. Neuvonnassa käytettäviä palveluautomaatioratkaisuja käyttöön ottaville viranomaisille ehdotetaankin erityistä velvoitetta syrjintään liittyvien riskien hallitsemiseksi. Vanhusasiavaltuutettu korostaa, että tätä velvoitetta on tärkeä hoitaa erityisen huolellisesti ja siinä tulee ottaa huomioon omana ryhmänään myös ikääntyneet.

Vaihtoehtoiset neuvontapalvelut ovat erityisen tärkeitä iäkkäille

Vanhusasiavaltuutettu pitää välttämättömänä, että digitaalisia laitteita ja palveluja käyttämättömillä henkilöillä on tosiasiallisesti yhdenvertainen mahdollisuus saada neuvontaa hallinnollisten asioiden hoitamiseen.

Vaikeassa tilanteessa olevat henkilöt tarvitsevat usein monia hallinnon palveluja ja neuvoja niiden käyttämiseen, mutta käyttävät myös muita vähemmän digitaalisia palveluja asioinnissa hallinnon kanssa. Neuvonnan digitalisointi on vaarassa heikentää heidän asemaansa entisestään, jos muiden kanavien kautta saatava viranomaisneuvonta vähenee samaan aikaan olennaisesti.

Esityksessä tuodaan hyvin esiin, että automatisoinnin myötä ihmisten antamaa neuvontaa ja palvelua voidaan kohdentaa monimutkaisempiin tapauksiin ja samalla voidaan parantaa muiden kanavien kautta tarjottavan neuvonnan saatavuutta niille hallinnon asiakkaille, jotka eivät halua tai voi käyttää digitaalisia palveluja.

Vaikka vanhusasiavaltuutettu pitää tätä erittäin tärkeänä ja kannatettavana ehdotuksena, jää esityksessä epäselväksi, kuinka se tullaan toteuttamaan käytännössä. Ilman konkreettisia suunnitelmia siitä, kuinka, millä resursseilla ja kenen toimesta ehdotus toteutetaan, se on vaarassa jäädä tyhjäksi lupaukseksi.

Muun muassa Eurofound (2025) tuo esiin sosiaaliturvan digitalisointia koskevassa raportissaan, että vastaavanlaisia perusteluja esitetään usein digitalisaatiota ja automaatiota edistettäessä, mutta selvityksessä ei löytynyt käytännössä lainkaan näyttöä siitä, että näin olisi tosiasiassa tapahtunut.

Vanhusasiavaltuutettu pitää välttämättömänä, että viranomaiset suuntaavat myös käytännössä ihmisten antamaa neuvontaa siten, että erityisen hankalissa tilanteissa olevat ja muutoin kuin digitaalisissa kanavissa toimivat saavat tarvitsemansa neuvonnan ja muun tuen asioidensa hoitamisessa.

Hallintolain 8 §:n mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Lain mukaan neuvonta on myös maksutonta.

Valtionhallinnossa on jo nyt voimakkaasti vähennetty asiointipisteitä, joihin voi tulla kysymään neuvoa viranomaisasioinnissa. Riskinä on, että kasvokkaista palvelua tarvitsevat eivät saa neuvoa. Siksi olisi tärkeää, että kasvokkain ja puhelimitse annettavan neuvonnan saatavuudesta säädettäisiin tarkemmin samanaikaisesti, kun digitaalista asiointia edistetään lainsäädännössä. Näin myös kansalaisten luottamus viranomaistoimintaan saataisiin pysymään hyvänä.

Puolesta asiointia koskevat sääntelytarpeet on selvitettävä

Vanhusasiavaltuutettu pitää tärkeänä, että automaattisen neuvonnan vaatiman vahvan tunnistautumisen ja puolesta asioinnin yhdistelmään sisältyvät tietosuoja- ja tietoturvariskit selvitetään huolellisesti etukäteen. Jos läheinen kirjautuu palveluun saadakseen ikääntyneille henkilölle neuvoja hänen asioidensa hoitoon, kuinka laajasti hän saa tietoonsa ikääntyneen henkilön yksityisyyden suojan piiriin kuluvia, ehkä myös arkaluontoisia, tietoja?

Myös eduskunta esitti tähän asiaan liittyvän ponnen vanhusasiavaltuutetun eduskuntakertomuksen käsittelyn yhteydessä. Siinä eduskunta edellyttää, että valtioneuvosto *selvittää puolesta asiointia ja tuettua asiointia koskevia sääntelytarpeita ottaen huomioon ikääntyneiden henkilöiden tietoturva ja tietosuoja.* StVM 3/2025 vp

Lainsääsäädäntöä muutetaan nyt monin tavoin, jotta digitalisaatiosta saadaan mahdollisimman paljon hyötyä julkisten palvelujen tuottavuuteen. Jokaisessa muutoksessa on välttämätöntä ymmärtää ja ottaa huomioon se, että tuettu asiointi on jäänyt monelle iäkkäälle ja vammaiselle henkilölle käytännössä ainoaksi toimivaksi keinoksi saada omat asiansa hoidettua.

Näiden tilanteiden kokonaisturvallisuutta on pystyttävä parantamaan. Yhtä tärkeää on välttää sellaista päätöksentekoa ja rakenteita, jotka lisäävät tilanteita, joissa iäkkäiden on käytännössä pakko valtuuttaa joku toinen henkilö toimimaan puolestaan. Vanhusasiavaltuutettu pitää välttämättömänä, että jokaisella on halutessaan tosiasiallinen mahdollisuus hoitaa itse omat asiansa.

THL:n Terve Suomi -tutkimuksen mukaan noin 15 % eli karkeasti arvioiden noin 200 000 yli 64-vuotiaista henkilöä asioi sähköisissä palveluissa jonkun toisen avustamana (Vehko 2025). Läheskään kaikissa näissä tilanteissa tätä toista henkilöä ei ole valtuutettu asioimaan iäkkään puolesta, ja auttavalla henkilöllä voi olla hyviä tai huonoja aikeita. Myös tästä hyvin yleisestä ilmiöstä ja näistä asiointitilanteista tarvitaan lisää tietoa.

Tekoälyn käytöstä neuvonnassa on aina kerrottava käyttäjälle

Esityksen mukaan viranomaisen olisi varmistettava, että asiakas tietää aina vaihtavansa viestejä automaattisen neuvonnan kanssa ihmisen sijaan, ja että asiakas voi tallentaa itselleen viestien vaihdon. Vanhusasiavaltuutettu pitää oikeana ratkaisuna, että jokaiselle käyttäjälle tulee kertoa myös jatkossa yksiselitteisesti, kun hän asioi tekoälyn kanssa. Myös tallennusmahdollisuudesta tulisi kertoa selkeästi palvelun käytön yhteydessä.

Esityksen mukaan viranomaisen on myös tarjottava asiakkaalleen mahdollisuus ottaa yhteys ihmiseen neuvonnan, ohjauksen ja opastuksen saamiseksi. Nämä yhteystiedot tulee saada helposti. Vanhusasiavaltuutettu pitää tärkeänä, että tämä asiointimahdollisuus myös toteutuu viiveettä. Yhdenvertaisuuden näkökulmasta vaihtoehtoiset neuvontapalvelut eivät saa lähtökohtaisesti olla heikommin saavutettavia kuin digitaaliset vastineensa.

Kokemuksia automaattisesta neuvonnasta pitää kysyä myös käyttäjiltä

Esityksen mukaan valtiovarainministeriö on tiedustellut pyynnöllä valtion viranomaisilta, yliopistoilta, hyvinvointialueilta ja kunnilta tietoja niiden palveluautomaatiolla annettavan neuvonnan aiheista, määristä, hyödyistä ja haitoista. Tietopyynnön vastausten määrä jäi kuitenkin huomattavan pieneksi, eivätkä saadut vastaukset edusta luotettavasti julkisen sektorin kokemuksia automaattisista neuvontapalveluista.

Vanhusasiavaltuutettu huomauttaa, että erityisen suurella varauksella tulee suhtautua vastauksiin, joiden mukaan palveluautomaation käytöstä ei tunnistettu syntyneen lainkaan haittoja. Etenkin kun jäljempänä tuotiin esiin myös, että palveluautomaation rajallinen vastauskyky aiheuttaa asiakkaissa turhautumista, minkä vuoksi palvelun käyttökokemus on usein heikko.

On erittäin ongelmallista, ettei kokemuksia automaattisen neuvonnan toimivuudesta ole kysytty lainkaan palvelujen käyttäjiltä. Vanhusasiavaltuutettu korostaa, että neuvontaa ja palveluja digitalisoitaessa on erittäin tärkeää ottaa erilaiset

käyttäjäryhmät huomioon sekä suunnittelussa, testauksessa että toimivuutta arvioitaessa.

Digi- ja väestötietoviraston tuore digitaitoraportti (2026) osoittaa, että digitaaliseen viranomaisasiointiin liittyy monenlaisia ongelmia. Raportin mukaan 32 prosenttia suomalaisista on keskeyttänyt viranomaisasian hoitamisen digipalvelussa, koska on pelännyt antavansa vääriä tietoja tai käyttävänsä palvelua väärin. Liian vaikean kielen vuoksi asioinnin on keskeyttänyt 24 prosenttia.

Automaattisen neuvonnan hyödyllisyydestä viranomaisten kanssa asioitaessa saataisiin todennäköisesti huomattavasti monipuolisempi ja luotettavampi kuva, kun selvitettäisiin huolellisesti eri käyttäjäryhmien käyttökokemuksia.

Helsingissä 2.10.2026

Päivi Topo, vanhusasiavaltuutettu

Ulla Buchert, asiantuntija

Marjut Vuorela, erityisasiantuntija

Lähteet

Digi- ja väestötietovirasto (2026) Digitaitoraportti (julkaistaan 5.10.2026).

Eurofound (2025) Digitalisation of social protection. Research report, Publications Office of the European Union, Luxembourg.

Tilastokeskus (2025) Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö, Hakenut yleistä tietoa viranomais- tai julkisista palveluista, esimerkiksi etuuksista tai aukioloajoista viimeisen 12 kuukauden aikana, %. www.stat.fi

Vehko Tuulikki (2025) Sähköpostilla saadut tiedot, 27.11.2025.

Vehko Tuulikki, Saukkonen Petra, Hammar Teija, Kainiemi Emma, Parikka Suvi & Kyytsönen Maiju (2025) Digiosaaminen ja digipalveluiden käyttö 65 vuotta täyttäneillä. THL, Tutkimuksesta tiiviisti 44/2025.