HE 106/2026 vp Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi digitaalisten palvelujen tarjoamisesta annetun lain muuttamisesta

Hallintovaliokunta 5.10.2025

Asiantuntija Ulla Buchert

Vanhusasiavaltuutettu
Äldreombudsmannen



Hallituksen esityksestä puuttuu arvio vaikutuksista iäkkäisiin ihmisiin

- Suomessa asuu tällä hetkellä lähes 1,35 milj. 65 vuotta täyttänyttä henkilöä (vajaa 24 prosenttia väestöstä)
- Heistä 500 000 – 600 000 kansalaiselta puutuu joko digitaidot kokonaan tai ne eivät riitä itsenäiseen asiointiin
- Iäkkäillä digitaalisten palvelujen käyttö on vahvasti yhteydessä koulutustasoon ja ikään: mitä matalampi koulutustaso ja korkeampi ikä sitä vähemmän käyttöä

Digitalisoinnilla ja automatisoinnilla on merkittäviä vaikutuksia myös ikääntyneille, jotka eivät asioi digitaalisesti

- Muiden asiointitapojen vähentämisen vaikutukset kasautuvat heille heikompina asiointimahdollisuuksina ja pidempinä asiointimatkoina
- Heille tulee turvata tosiasiallisesti yhdenvertainen mahdollisuus saada neuvontaa hallinnollisten asioiden hoitamiseen
- Kuinka huolehditaan säädöksin ja käytännössä, että 1) ihmisten antamaa neuvontaa ja palvelua kohdennetaan monimutkaisempiin tapauksiin ja 2) parannetaan muiden kanavien kautta tarjottavan neuvonnan saatavuutta henkilöille, jotka eivät asioi digitaalisesti

Vaikutukset iäkkäille, jotka asioivat digitaalisesti

- Tekoälyjärjestelmä voi tuottaa vinoumia ja vääristymiä antaessaan esimerkiksi automaattista neuvontaa
- Viranomaisen erityistä velvoitetta palveluautomaatio-ratkaisujen syrjintään liittyvien riskien hallitsemiseksi on tärkeää hoitaa erityisen huolellisesti
- Velvoitetta hoidettaessa tulee ottaa huomioon omana ryhmänään myös ikääntyneet



Toisen puolesta asiointia ja muita käyttäjäkokemuksia on selvitettävä

- Iäkkään ihmisen puolesta asiointi on tavallista, sitä tapahtuu sekä valtuutettuna että ilman valtuutusta
- Näitä tilanteita ja niitä koskevia sääntelytarpeita tulee selvittää
- Kokemuksia automaattisesta neuvonnasta pitää selvittää myös käyttäjiltä, mukaan lukien iäkkäiltä