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

Vastaanottaja: Hallintovaliokunta
Asia: HE 106/2026
Aika: Hallintovaliokunnan kokous tiistaina 6.10.2026 klo 12.15

Vammaisfoorumi on 29 valtakunnallisen vammaisjärjestön yhteistyöjärjestö, jonka tarkoituksena on YK:n vammaisten ihmisten oikeuksia koskevan sopimuksen mukaisesti edistää vammaisten ihmisten tasa-arvoa ja yhdenvertaisen osallistumisen mahdollisuuksia yhteiskunnassa. Vammaisfoorumi edustaa jäsenjärjestöjensä kautta noin 223 000 vammaista ja pitkäaikaissairasta ihmistä.

Vammaisfoorumi ry kiittää hallintovaliokuntaa mahdollisuudesta antaa kirjallinen asiantuntijalausunto hallituksen esityksestä.

Vammaisfoorumi pitää automaattisen neuvonnan kehittämisen tavoitteita lähtökohtaisesti kannatettavina. Hyvin toteutettuna automaattinen neuvonta voi parantaa viranomaispalvelujen saatavuutta sekä edistää palvelujen alueellista ja ajallista yhdenvertaisuutta.

Esitys sisältää useita asiakkaiden oikeusturvaa ja yhdenvertaisuutta tukevia elementtejä. Erityisen tärkeinä Vammaisfoorumi pitää velvollisuutta arvioida ennen automaattisen neuvonnan käyttöönottoa sen mahdollisia syrjiviä vaikutuksia, velvollisuutta seurata neuvonnan lainmukaisuutta käytön aikana sekä velvollisuutta ryhtyä korjaaviin toimenpiteisiin havaittaessa syrjiviä vaikutuksia. Myönteistä on myös asiakkaan oikeus saada neuvontaa ihmiseltä sekä vaatimus siitä, että asiakkaalle kerrotaan selkeästi hänen asioivan automaattisen neuvonnan eikä ihmisen kanssa.

Vammaisfoorumi katsoo kuitenkin, että esityksen toimeenpanossa on kiinnitettävä erityistä huomiota syrjivien vaikutusten arvioinnin tosiasialliseen laatuun, eri tavoin vammaisten ihmisten huomioon ottamiseen, ihmisen antaman neuvonnan tosiasialliseen saatavuuteen sekä viranomaisten riittäviin resursseihin ja osaamiseen.

Yhdenvertaisuuden toteutuminen ei saa jäädä yksittäisen viranomaisen toimintakyvyn varaan

Ehdotetun 6 b § mukaan viranomaisen on ennen automaattisen neuvonnan käyttöönottoa arvioitava sen käytön mahdolliset syrjivät vaikutukset asiakkaisiin. Lisäksi viranomaisen on käytön aikana valvottava neuvonnan lainmukaisuutta ja viipymättä ryhdyttävä korjaaviin toimenpiteisiin, jos neuvonnalla havaitaan olevan syrjiviä vaikutuksia.

Vammaisfoorumi pitää näitä velvoitteita tarpeellisina ja kannatettavina. Sääntely jättää kuitenkin viranomaiselle huomattavan vastuun sen suhteen, miten syrjivien vaikutusten arviointi käytännössä toteutetaan, millä menetelmillä eri käyttäjäryhmien asemaa arvioidaan ja milloin arviointia voidaan pitää riittävänä.

Tämä korostaa viranomaisten osaamisen ja resurssien merkitystä. Automaattisen neuvonnan käyttöönotto, syrjintäriskien tunnistaminen, vaikutusten arviointi ja jatkuva seuranta edellyttävät erityistä osaamista. Myös hallituksen esityksen perusteluissa tunnistetaan riskiksi tilanne, jossa viranomainen ei resurssien tai asiantuntemuksen puutteen vuoksi kykene täyttämään sille asetettuja velvoitteita.

Vammaisfoorumi pitää välttämättömänä, että tämä riski otetaan vakavasti sääntelyn toimeenpanossa. Viranomaisille asetettavien velvoitteiden rinnalla on varmistettava tosiasialliset edellytykset niiden toteuttamiseen. Yhdenvertaisuuden toteutuminen ei saa riippua siitä, kuinka paljon yksittäisellä viranomaisella on käytettävissään resursseja tai erityisosaamista.

Vammaiset ihmiset on huomioitava vaikutusten arvioinnissa nimenomaisesti

Vammaisfoorumi korostaa, että ehdotetussa 6 b §ä tarkoitettu syrjivien vaikutusten arviointi ei saa jäädä muodolliseksi menettelyksi. Viranomaisen tulee arvioida järjestelmällisesti, miten automaattinen neuvonta vaikuttaa erilaisten käyttäjien tosiasiallisiin mahdollisuuksiin saada tarvitsemaansa neuvontaa yhdenvertaisesti.

Vammaiset ihmiset eivät muodosta yhtenäistä käyttäjäryhmää. Automaattisen neuvonnan käyttöön voivat vaikuttaa hyvin erilaiset näköön, kuuloon, kommunikaatioon, ymmärtämiseen, hahmottamiseen, motoriikkaan tai muuhun toimintakykyyn liittyvät tekijät. Henkilöllä voi myös olla useita samanaikaisia toimintarajoitteita.

Vammaisfoorumi pitää tärkeänä, että 6 b §ä tarkoitettua syrjivien vaikutusten arviointia koskevissa perusteluissa tai sääntelyä täydentävässä ohjauksessa tuodaan nimenomaisesti esiin vammaiset ihmiset ja vammaisuuden moninaisuus. Arvioinnissa tulee huomioida myös tilanteet, joissa useampi syrjintäperuste vaikuttaa samanaikaisesti henkilön mahdollisuuksiin käyttää palvelua.

Vaikutusten arvioinnissa tulee hyödyntää myös palvelujen käyttäjien kokemustietoa ja osallistaa vammaisia henkilöitä sekä heitä edustavia järjestöjä. Käyttäjien ja vammaisjärjestöjen asiantuntemuksella voidaan tunnistaa sellaisia käytännön esteitä ja syrjiviä vaikutuksia, jotka eivät välttämättä tule esiin järjestelmän teknisessä arvioinnissa.

Ihmisen antaman neuvonnan on oltava tosiasiallisesti saavutettavissa

Vammaisfoorumi pitää erittäin tärkeänä ehdotetun 6 a § 2 momenttia, jonka mukaan viranomaisen on tarjottava asiakkaalle mahdollisuus ottaa yhteys ihmiseen neuvonnan, ohjauksen ja opastuksen saamiseksi.

Hallituksen esityksen perustelujen mukaan säännöksen tarkoituksena on varmistaa neuvontapalvelujen asianmukainen saatavuus myös muuten kuin automaattisesti ja mahdollistaa ihmiseltä saatava neuvonta esimerkiksi silloin, kun automaattisesti annettu neuvonta ei ole riittävää, ymmärrettävää tai muuten asianmukaista.

Vammaisfoorumi korostaa, että tämän mahdollisuuden tulee toteutua käytännössä eikä ainoastaan muodollisena oikeutena. Ihmisen antaman neuvonnan tulee olla tosiasiallisesti ja kohtuullisessa ajassa saavutettavissa.

Automaattinen neuvonta ei saa muodostua esteeksi henkilökohtaisen neuvonnan saamiselle esimerkiksi siten, että asiakkaan olisi ensin selviydyttävä useista automaattisista vaiheista ennen kuin hän saa tiedon siitä, miten ihmisen antamaan neuvontaan pääsee. Tämä on erityisen tärkeää henkilöille, joille automaattisen palvelun käyttäminen on vamman tai muun toimintarajoitteen vuoksi vaikeaa tai mahdotonta.

Vammaisfoorumi pitää lisäksi tärkeänä, ettei automaattisen neuvonnan käyttöönotto johda käytännössä ihmisen antaman neuvonnan resurssien sellaiseen vähentämiseen, että henkilökohtaisen neuvonnan tosiasiallinen saatavuus heikkenee.

Tekninen saavutettavuus ei yksin takaa palvelun tosiasiallista saavutettavuutta

Hallituksen esityksen perusteluissa todetaan, että automaattiseen neuvontaan sovelletaan osana digitaalista palvelua muun muassa digipalvelulain 7 § saavutettavuusvaatimuksia sekä 4 § vaatimuksia digitaalisten palvelujen suunnittelusta ja ylläpidosta.

Vammaisfoorumi korostaa, että digitaalisen palvelun teknisten saavutettavuusvaatimusten täyttyminen ei kuitenkaan yksin takaa automaattisen neuvonnan tosiasiallista saavutettavuutta.

Arvioinnissa on huomioitava myös neuvonnan ymmärrettävyys, vuorovaikutuksen toimivuus erilaisilla apuvälineillä ja kommunikointitavoilla sekä se, pystyykö käyttäjä tosiasiallisesti etenemään palvelussa ja saamaan tarvitsemansa tiedon.

Palvelun saavutettavuutta ja käytettävyyttä tulee testata monipuolisesti eri käyttäjäryhmien kanssa ennen käyttöönottoa ja seurata myös käyttöönoton jälkeen.

Kohtuullisten mukautusten tarve säilyy myös automaattisessa neuvonnassa

Automaattisen neuvonnan ja digitaalisen palvelun yleinen saavutettavuus ei poista viranomaisen velvollisuutta toteuttaa vammaisen henkilön tarvitsemia kohtuullisia mukautuksia.

Automaattisen neuvonnan käyttöönotossa on huolehdittava siitä, ettei palvelukanavan valinta tai tekninen toteutus tosiasiallisesti estä yksittäistä vammaista henkilöä saamasta tarvitsemaansa neuvontaa yhdenvertaisesti muiden kanssa.

Kohtuullisten mukautusten tarve tulee huomioida myös automaattisen neuvonnan käyttöönottoa edeltävässä vaikutusten arvioinnissa sekä palvelun käytön aikaisessa seurannassa.

Kielellisten oikeuksien toteutuminen on varmistettava käytännössä

Vammaisfoorumi pitää myönteisenä, että hallituksen esityksen perusteluissa tunnistetaan kielilainsäädännön asettamat velvoitteet ja viitataan muun muassa kielilakiin, saamen kielilakiin ja viittomakielilakiin.

Sääntelyn toimeenpanossa on kuitenkin varmistettava, etteivät automaattisen neuvonnan käyttöönotto ja palvelukanavien mahdolliset muutokset tosiasiallisesti heikennä viittomakielisten tai muiden kielellisiä oikeuksia käyttävien henkilöiden mahdollisuuksia saada laadultaan asianmukaista ja yhdenvertaista neuvontaa.

Automaattisen neuvonnan laatu ei saa muodostua olennaisesti erilaiseksi sen perusteella, millä kielellä asiakas käyttää palvelua.

Syrjiviä vaikutuksia on seurattava myös käyttöönoton jälkeen

Vammaisfoorumi pitää tärkeänä ehdotetun 6 b § mukaista velvollisuutta valvoa automaattisen neuvonnan lainmukaisuutta myös sen käytön aikana ja ryhtyä viipymättä korjaaviin toimenpiteisiin, jos neuvonnalla havaitaan olevan syrjiviä vaikutuksia.

Erityisesti tekoälyä hyödyntävien järjestelmien kohdalla kaikkia vaikutuksia ei välttämättä voida tunnistaa ennen palvelun käyttöönottoa. Osa ongelmista voi tulla näkyviin vasta palvelun käytössä ja erilaisissa asiointitilanteissa.

Viranomaisilla tulee olla selkeät menettelyt syrjivien tai muuten yhdenvertaisuuden kannalta ongelmallisten vaikutusten tunnistamiseen, dokumentointiin ja korjaamiseen.

Myös palvelun käyttäjillä tulee olla saavutettava ja selkeä tapa antaa palautetta automaattisen neuvonnan toiminnasta ja ilmoittaa tilanteista, joissa palvelu ei ole toiminut yhdenvertaisesti. Käyttäjäpalautetta tulee hyödyntää osana 6 b §ä tarkoitettua jatkuvaa valvontaa.

Automaattisen neuvonnan läpinäkyvyys tukee asiakkaan oikeusturvaa

Vammaisfoorumi pitää tärkeänä ehdotetun 6 a § vaatimuksia automaattisen neuvonnan läpinäkyvyydestä.

Asiakkaan tulee tietää selkeästi asioivansa automaattisen järjestelmän eikä ihmisen kanssa. Myös asiakkaalle turvattu mahdollisuus tallentaa automaattisen neuvonnan kanssa käyty viestien vaihto on oikeusturvan kannalta tärkeä.

Tieto automaation käytöstä tulee antaa saavutettavalla ja ymmärrettävällä tavalla siten, että käyttäjä tosiasiallisesti ymmärtää asioivansa automaattisen neuvonnan kanssa.

YK:n vammaisyleissopimuksen velvoitteet on huomioitava sääntelyn toimeenpanossa

Vammaisfoorumi muistuttaa, että Suomea sitova YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista asettaa viranomaisille velvoitteita, jotka on huomioitava myös automaattisen neuvonnan suunnittelussa, käyttöönotossa ja seurannassa.

Yleissopimuksen 5 artikla edellyttää vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuuden turvaamista ja tarvittavien kohtuullisten mukautusten tekemistä. Yleissopimuksen 9 artikla puolestaan velvoittaa varmistamaan vammaisille henkilöille yhdenvertaisen pääsyn muun muassa tiedottamiseen ja viestintään sekä tieto- ja viestintäteknologiaan, -järjestelmiin ja muihin yleisölle tarjottaviin palveluihin. Yleissopimuksen 21 artikla turvaa vammaisten henkilöiden oikeuden etsiä, vastaanottaa ja välittää tietoja yhdenvertaisesti muiden kanssa ja käyttäen heidän valitsemiaan saavutettavia viestintämuotoja.

Automaattisen neuvonnan kehittämisessä ei siten ole kyse ainoastaan digitaalisen palvelun teknisestä toimivuudesta tai tehokkuudesta, vaan myös Suomea sitovien ihmisoikeusvelvoitteiden toteuttamisesta. Uuden teknologian käyttöönoton tulee vahvistaa vammaisten henkilöiden yhdenvertaisia mahdollisuuksia saada viranomaisilta tietoa ja neuvontaa eikä muodostaa uusia esteitä oikeuksien käyttämiselle.

Yhteenveto

Vammaisfoorumi pitää automaattisen neuvonnan kehittämistä mahdollisuutena parantaa julkisten palvelujen saatavuutta. Digitalisaation ja automaation tulee kuitenkin lisätä yhdenvertaisuutta eikä synnyttää uusia esteitä palvelujen käyttämiselle.

Vammaisfoorumi pitää erityisen tärkeänä, että esityksen toimeenpanossa:

- syrjivien vaikutusten arvioinnille, seurannalle ja korjaamiselle luodaan riittävän selkeät ja yhdenmukaiset käytännöt;
- vammaiset henkilöt ja vammaisuuden moninaisuus huomioidaan syrjivien vaikutusten arvioinnissa nimenomaisesti;
- vammaiset henkilöt ja heitä edustavat järjestöt osallistetaan automaattisen neuvonnan vaikutusten arviointiin, testaamiseen ja seurantaan;
- ihmisen antama neuvonta säilyy tosiasiallisesti ja kohtuullisessa ajassa saavutettavana vaihtoehtona;
- teknisen saavutettavuuden lisäksi varmistetaan palvelun tosiasiallinen käytettävyys ja ymmärrettävyys erilaisille käyttäjille;
- vammaisten henkilöiden tarvitsemat kohtuulliset mukautukset turvataan;

- kielellisten oikeuksien, mukaan lukien viittomakielisten henkilöiden oikeuksien, toteutuminen varmistetaan käytännössä;
- käyttäjille tarjotaan saavutettava mahdollisuus ilmoittaa automaattisessa neuvonnassa havaituista ongelmista; sekä
- viranomaisille turvataan riittävät resurssit ja osaaminen velvoitteiden toteuttamiseen.

Yhdenvertaisuuden toteutuminen ei saa jäädä yksittäisten viranomaisten resurssien, asiantuntemuksen tai toimintatapojen varaan. Automaattisen neuvonnan sääntelyn ja toimeenpanon tulee varmistaa, että myös vammaiset henkilöt voivat saada viranomaisilta neuvontaa yhdenvertaisesti, saavutettavasti ja oikeusturvan vaarantumatta.

Vammaisfoorumi ry

Vammaisfoorumi ry

Maija Aatelo
puheenjohtaja

Anni Kyröläinen
pääsihteeri
p. 045 217 4936
anni.kyrolainen@vammaisfoorumi.fi