

# SÄHKÖISTEN PALVELUJEN KÄYTTÄMÄTTÖMYYDEN SEURAUKSET VÄLTÄ- MÄTTÖMYYSPALVE- LUISSA

HELENA TUORILA



## **Julkaisija**

### **Kilpailu- ja kuluttajavirasto**

Puhelinvaihe: 029 505 3000

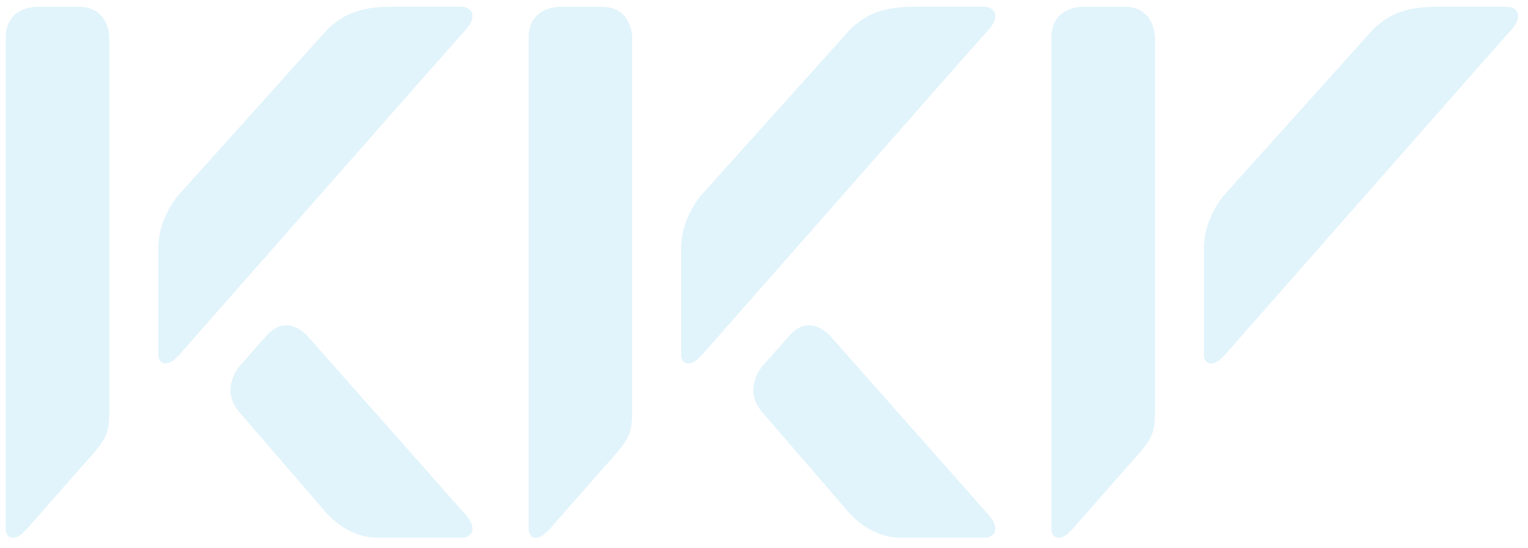
Sähköposti: [kirjaamo@kkv.fi](mailto:kirjaamo@kkv.fi)

Muut julkaisut: [kkv.fi/julkaisut](http://kkv.fi/julkaisut)

ISSN-L 2323-6922

ISSN 2323-6930 (pdf)

ISBN 978-952-6684-32-1 (pdf)



HELENA TUORILA

# SÄHKÖISTEN PALVELUJEN KÄYTTÄMÄTTÖMYYDEN SEURAUKSET VÄLTTÄMÄTTÖ- MYYSPALVELUISSA

KILPAILU- JA KULUTTAJAVIRASTON SELVITYKSIÄ 6/2016





## ESIPUHE

Ajasta ja paikasta riippumattomat sekä kustannustehokkaat sähköiset palvelumuodot lisääntyvät välttämättömyyspalveluissa. Suurin osa suomalaisista kykenee asioimaan sähköisesti, mutta henkilökohtaiselle palvelulle on edelleen tarvetta. Sähköisten palvelujen käyttämättömyys yhdistetään monesti ikääntyviin kuluttajiin huomioimatta lainkaan ilmiön moniulotteisuutta. Sähköisten palvelujen käyttämättömyydelle on useita syitä. Henkilön toimintakykyyn, sähköisten palvelujen käyttövalmiuteen ja tietoyhteiskunnan infrastruktuuriin liittyvät tekijät rajoittavat yhdessä tai erikseen palveluja tarvitsevan henkilön asiointivaihtoehtoja. Näiden syiden perusteella voidaan arvioida, että noin 10–15 % kuluttajista ei kykene sähköiseen asiointiin.

Tämän Kilpailu- ja kuluttajavirastossa (KKV) toteutetun selvityksen tarkoituksena on muistuttaa näistä monista sähköisten palvelujen käytön esteenä olevista syistä ja kehittämiskohteista, jotka välttämättömyyspalvelujen tarjoajat joutuvat huomioimaan asiakaspalvelussaan. Päähuomio selvityksessä kohdistuu kuitenkin siihen, miten sähköisten tunnistamisvälineiden puuttuminen vaikuttaa asiointiin. Selvitys tuottaa tietoa siitä, minkälaisia taloudellisia, tiedollisia ja ajankäytöllisiä seurauksia kuluttajille aiheutuu, jos he eivät kykene käyttämään sähköisiä palveluja välttämättömyyspalveluissa.

Selvitysraportin on kirjoittanut erikoistutkija Helena Tuorila. Hankkeen ohjausryhmään ovat lisäksi kuuluneet apulaisjohtaja Arttu Juuti, lakimies Miina Ojajärvi ja lakimies Riikka Rosendahl. KKV kiittää tekijöitä sekä kaikkia muitakin tahoja, jotka ovat omalla panoksellaan avustaneet selvityksen tekemisessä.

Helsingissä marraskuussa 2016

Juhani Jokinen  
pääjohtaja



# SISÄLLYS

Esipuhe.....	5
Selvityksen tausta ja toteutus .....	9
Sähköisten palvelujen käyttämättömyyden syitä .....	10
Sähköisten tunnistamisvälineiden saatavuus .....	15
Sähköisten tunnistamisvälineiden käytettävyys .....	21
Sähköisten palvelujen käyttämättömyydestä kuluttajille aiheutuvia seurauksia .....	24
Yhdenvertaisuus välttämättömyyspalvelujen asiakaspalvelussa .....	30
Yhteenveto ja johtopäätökset .....	33
Lähteet .....	38





## SELVITYKSEN TAUSTA JA TOTEUTUS

Sähköiset palvelumuodot lisääntyvät välttämättömyyspalveluissa, jotka Kaakkolan (2005) selvityksen mukaan on määritelty palveluiksi, joita ilman kuluttaja ei nyky-yhteiskunnassa tule toimeen. Sähköiseen asiointiin panostamalla palvelujen tuottajat pyrkivät parantamaan asiakaspalvelua siten, että asiakkaille tarjoutuu mahdollisuus entistä nopeampaan ajasta ja paikasta riippumattomaan asiointiin. Sähköiset palvelut auttavat myös tehostamaan palvelutoimintaa sekä säästämään henkilöstö-, toimitila- ja muissa kuluissa.

Kuluttajia kannustetaan hoitamaan asiansa sähköisten palvelujen välityksellä korostamalla niiden käyttöön liittyviä myönteisiä ominaisuuksia. Samaan aikaan henkilökohtaisen palvelun maksullisuudella ja tarjonnan vähentämisellä ohjataan sähköiseen asiointiin. Entistä suurempi osa suomalaisista kykenee käyttämään sähköisiä palveluja. Tilastokeskuksen (2015) tietojen mukaan 16–89-vuotiaista suomalaisista 87 % käyttää internetiä ja 16–74-vuotiaista peräti 93 %. Kaikki eivät kuitenkaan kykene asioimaan sähköisesti. Osa suomalaisista ei osaa käyttää tietoteknisiä laitteita. Terveystilaan ja toimintakykyyn liittyvät fyysiset ja psyykkiset tekijät vaikuttavat eri-ikäisten henkilöiden kykyyn käyttää sähköisiä palveluja. Sähköisten palvelujen käyttämättömyyden syynä voivat olla heikot taloudelliset voimavarat hankkia jatkuvasti kehittyviä tietoteknisiä laitteita tai heikot alueelliset tietoliikenneyhteydet. Kaikilla suomalaisilla kotitalouksilla ei ole internet-yhteyttä. Sähköisen asioinnin este voi olla myös sähköisessä tunnistamisessa tarvittavien välineiden (verkkopankkitunnukset, mobiilivarmenne tai sähköinen henkilökortti) puuttuminen.

Liikenne- ja viestintäministeriön (2014) selvityksen mukaan digiaktiivisuuden kehittymisen seurannassa on tärkeää kiinnittää huomiota paitsi sähköisten palvelujen käytön yleistymiseen, myös näiden palvelujen käyttöön liittyviin ongelmallisiin kynnyksiin ja näkökohtiin. Digiaktiivisuutta edistäviä toimenpiteitä voidaan suunnitella, kun tunnetaan sekä sähköisten palvelujen käyttöön kannustavat seikat että esteet.

Selvityksessä tarkastellaan 1) minkälaisia epäkohtia liittyy sähköisten tunnistamisvälineiden saatavuuteen ja käytettävyyteen 2) minkälaisia taloudellisia, tiedollisia ja ajankäyttöllisiä seurauksia kuluttajille aiheutuu, jos he eivät kykene käyttämään sähköisiä palveluja välttämättömyyspalveluissa ja 3) miten välttämättömyyspalvelujen tuottajat huomioivat tällaiset kuluttajat.

Välttämättömyyspalvelut muuttuvat yhteiskunnan kehityksen myötä. Kun kuluttaja-asiamies toi välttämättömyyspalvelun käsitteen julkiseen keskusteluun 1990-luvun alkupuolella, sillä tarkoitettiin lähinnä puhelinvälitteisiä palveluja sekä sähköntoimitusta. 1990-luvulla alkaneen sääntelyn purkamisen ja kilpailun avaamisen myötä välttämättömyyspalvelut alkoivat siirtyä enenevässä määrin markkina- ja kilpailumekanismiin piiriin. Samanaikaisesti välttämättömyyspalvelun käsite on laajentunut koskemaan uusia palveluita, kuten peruspankkipalveluita ja kotivakuutusta. (Kaakkola 2005.)

Tarkastelun kohteeksi selvityksessä valittiin neljä erityyppistä välttämättömyyspalvelua: peruspankkipalvelut, vakuutuspalvelut, matkapuhelinliittymä, sähköntoimituspalvelut. Tarkasteltavat välttämättömyyspalvelut ovat kuluttajapalveluita, joihin sovelletaan kuluttajansuojalaki (38/1978) ja ne kuuluvat Kilpailu- ja kuluttajaviraston (KKV) toimivaltaan ja kuluttaja-asiamiehen valvontavaltaan (ks. myös Peltonen & Määttä 2015). Julkisen sektorin palvelut jätettiin tästä syystä selvityksen ulkopuolelle. Selvityksessä tarkastellaan sähköisten palvelujen käyttämättömyyttä sellaisten kuluttajien näkökulmasta, jotka kykenevät itse käyttämään välttämättömyyspalveluita.

Selvitys perustuu kirjallisuuteen, tilastoihin ja asiantuntijahaastatteluihin. Tarkastelun kohteeksi valituista palveluista on kerätty tietoa palveluntarjoajien internetsivuilta. Selvityksen tarkoituksena ei ole kuvata tyhjentävästi tarkasteltaviin palveluihin kuuluvien yritysten toimintaa sähköisten palvelujen käyttöön kykeneväisten henkilöiden näkökulmasta, vaan tuottaa käytännön esimerkkeihin perustuva näkemys näiden henkilöiden asemasta. Nämä kuluttajat luovat haasteita niin yhdenvertaiseen kohteluun välttämättömyyspalvelujen sähköistyvillä markkinoilla kuin kuluttajaoikeudellisten periaatteiden huomioimiseen kehittyvässä sähköisessä asiointissa.

# SÄHKÖISTEN PALVELUJEN KÄYTTÄMÄTTÖMYYDEN SYITÄ

Sähköisten palvelujen yhteydessä puhutaan palvelujen digitalisoitumisesta johtuvasta eriarvoisuudesta eli digitaalisesta kuilusta. Digitaalinen kuilu vaikuttaa sähköisten palvelujen kehitykseen, sillä palvelujen käyttäjien eriarvoisuuden vähentämiseksi on tunnistettava palvelujen erilaiset käyttäjäryhmät ja eriarvoisuutta luovat asiat. Digitalisoituvan palvelukulttuurin myötä sähköisten palvelujen käyttämisen valmiudet ovat muutosessa. Nykyisin digitaalinen kuilu ei niinkään liity laitteisiin ja yhteyksiin, vaan siihen, onko ihmisillä todellisia mahdollisuuksia käyttää näitä laitteita ja palveluita (Beurling 2016).

Sähköisten palvelujen käyttämättömyys yhdistetään monesti ikääntyviin kuluttajiin huomioimatta lainkaan ilmiön moniulotteisuutta. Sähköisten palvelujen käyttämättömyydelle on useita syitä, jotka rajoittavat yhdessä tai erikseen palveluja tarvitsevan henkilön asiointivaihtoehtoja (taulukko 1). Selvityksessä paneudutaan sähköisten tunnistamisvälineiden puuttumisesta kuluttajille aiheutuviin seurauksiin, mutta myös muiden syiden analysoiminen on tärkeää ilmiön kokonaiskuvan ymmärtämiseksi. Tarkastelussa sovelletaan kolmiosaista jaottelua henkilön toimintakykyyn, sähköisten palvelujen käyttövalmiuteen ja tietoyhteiskunnan infrastruktuuriin liittyviin tekijöihin.

**Taulukko 1. Sähköisten palvelujen käyttämättömyyden syitä.**

Henkilön toimintakykyyn liittyvät tekijät:	Sähköisten palvelujen käyttövalmiuteen liittyvät tekijät:	Tietoyhteiskunnan infrastruktuuriin liittyvät tekijät:
<ul style="list-style-type: none"><li>• Kyvyttömyys käyttää laitteita</li><li>• Terveystilaa ja toimintakykyyn liittyvät fyysiset ja psyykkiset tekijät</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Heikot taloudelliset voimavarat tietoteknisten laitteiden hankkimiseen</li><li>• Internetyhteyden puuttuminen</li><li>• Sähköisten tunnistamisvälineiden puuttuminen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Heikot alueelliset tietoliikenneyhteydet</li></ul>

Varsinaisen digitaalisen kuilun rinnalla ECCG:n (European Consumer Consultative Group) kuluttajia ja haavoittuvuutta koskevassa lausumassa helmikuulta 2013 todetaan, että digitaalinen ympäristö on erityisen altistava tilannekohtaiselle haavoittuvuudelle, joka saattaa uhata ketä tahansa. Käytössä olevan laitteen rikkoontuminen, tietoliikennehäiriö tai akuutti sairastuminen ovat yksinkertaisia esimerkkejä tilannekohtaisesta haavoittuvuudesta ja kyvyttömyydestä käyttää sähköisiä palveluja.

## Henkilön toimintakykyyn liittyvät tekijät

Palveluja tarvitsevan henkilön toimintakyky, johon voidaan sisällyttää hankitut tiedot ja taidot, vaikuttaa sähköisiin asiointimahdollisuuksiin. Osa varsinkaan palvelujen ikääntyvistä käyttäjistä ei osaa käyttää tietoteknisiä laitteita, koska ei ole oppinut niiden käyttöä työelämässä ollessaan tai ei ole saanut muuta tilaisuutta näiden taitojen hankkimiseen. Vanhustyön keskusliiton (2016) tietojen mukaan Suomessa on lähes 500 000 yli 65-vuotiasta, jotka eivät käytä tietotekniikkaa.

Sähköisten palvelujen ulkopuolelle jäävien ikääntyvien määrää pyritään vähentämään järjestämällä nimenomaan ikääntyville suunnattua tietotekniikkakoulutusta, kuten Vanhustyön keskusliiton koordinoima SeniorSurf. Ikääntyvien digitaalisen syrjäytymisen ehkäisemisessä auttavat helppokäyttöiset käyttöliittymät ja laitteet. Merkittävää tietoteknisten taitojen hankkimisessa on, että näiden taitojen hankkiminen on jätetty ikääntyvien omalle vastuulle, vaikka kansalaisjärjestöt ja palveluntarjoajat tukevat tarvittavan osaamisen hankkimisessa.

Ikääntyvissä on henkilöitä, jotka eivät koe tarvitsevansa tai eivät halua opetella käyttämään uutta tekniikkaa. Vuonna 2013 toteutetun KÄKÄTE-projektiin (Käyttäjälle kätevä teknologia) sisältyneen kyselyn mukaan

lähes puolet 75–89-vuotiaista ei pitänyt tietoteknisiä taitoja välttämättöminä ja 43 % oli sitä mieltä, että pärjätäkseen nyky-yhteiskunnassa kaikkien ei tarvitse osata käyttää tietokonetta. (Stenberg ym. 2014.) Asian tuntijahaastatteluihin todettiin, että tietotekniikkaa tulisi tehdä tutuksi palvelujen sisällöillä ja ominaisuuksilla. Sähköisten palvelujen ulkopuolella oleville henkilöille tulee osoittaa konkreettisesti, miten he henkilökohtaisesti hyötyvät sähköisestä asioinnista.

Tietoteknisten taitojen riittämättömyys ei ole pelkästään ikääntyvien ongelma, vaan myös nuoremmilla ikäryhmillä taidot saattavat olla puutteelliset. Suomalaisnuorten tietotekniikkataidot vaihtelevat, sillä tietotekniikan opetuksen määrä ja jopa saatavuus riippuu kunnasta ja koulusta. Opettajien oma osaaminen on tärkeässä asemassa ja siihen kohdistuu täydennyskoulutustoiveita (ks. esim. Venäläinen 2015). Elokuussa 2016 käyttöön otetun uuden perusopetuksen opetussuunnitelman tavoitteena on laaja-alainen osaaminen. Yhden laaja-alaisen osaamiskokonaisuuden muodostaa tieto- ja viestintäteknologian osaaminen, mikä nähdään tärkeäksi kansalaistaidoksi sekä itsessään että osana monilukutaitoa. Suunnitelman mukaan perusopetuksessa huolehditaan siitä, että kaikki oppilaat voivat kehittää tieto- ja viestintäteknologista osaamistaan. (Opetushallitus 2014.)

Opittujen taitojen lisäksi terveydentilaan ja toimintakykyyn liittyvät fyysiset ja psyykkiset tekijät saattavat olla este sähköisten palvelujen käyttämiselle. Näiden huomioiminen korostuu väestön ikääntymisessä. Ennusteen mukaan yli 65-vuotiaiden suomalaisten osuuden väestöstä arvioidaan nousevan nykyisestä 20 %:sta vuoteen 2030 mennessä 26 %:iin ja vuoteen 2060 mennessä 29 %:iin (Tilastokeskus 2015). Beurling (2016) huomauttaa, ettei ikääntyminen tarkoita sitä, että ihminen ei osaisi käyttää tietotekniikkaa. Valitettavan usein ikääntyminen aiheuttaa fyysisiä muutoksia, joiden seurauksena ihmisen näkö, kuulo tai hienomotoriset taidot heikkenevät. Tällöin sähköisten palvelujen käytöstä saattaa tulla aiempaa hankalampaa. Rajaksen ja Saastamoisen (2015) pankkipalveluita käsitelleessä selvityksessä tulee esiin ikääntymisen ja terveyden heikkenemisen vaikutus kykyyn hoitaa pankkiasioita. Näkökyvyn, muistin ja ”järjen” heikkenemisen katsottiin vaikeuttavan huomattavasti kykyä käyttää sähköisiä pankkipalveluita.

Seuraavat esimerkit havainnollistavat, miten erilaiset terveydelliset seikat vaikeuttavat sähköisten palvelujen käyttämistä. Suomessa on arviolta 193 000 muistisairasta ihmistä, joista 93 000 on vähintään keskivaikeassa muistisairaudesta vaiheessa. Vuosittain muistisairauksiin sairastuu 14 500 henkilöä. (Muistiliitto 2016.) Aivoverenkiertohäiriöihin sairastuneita on Suomessa vuonna 2015 arvioitu olleen noin 100 000. Näistä joka toiselle jää pysyvä haitta, puolelle heistä vaikea-asteinen. Joka neljäs toipuu täysin oireettomaksi, yli puolet omatoimiseksi ja joka seitsemäs tarvitsee laitoshoitoa. (Aivoliitto 2016.)

Näkövammarekisterin vuoden 2014 vuosikirjan mukaan tarkat tiedot näkövammaisten lukumäärästä Suomessa puuttuvat. Terveys, toimintakyky ja hyvinvointi Suomessa 2011 tutkimuksen (Koskinen, Laitinen & Aromaa 2012) mukaan 30 vuotta täyttäneistä näkövammaisista on Suomessa runsaat 50 000. Heistä sokeita olisi 8 400 ja heikkonäköisiä olisi 42 000. Väestöön suhteutettuna tämä tarkoittaa 1,6 % 30 vuotta täyttäneistä henkilöistä. Lisäksi edellä mainittu tutkimus osoittaa, että näköongelmaisia, eli heikentyneen näön omaavia olisi 173 000. Väestötasolla tämä vastaa runsasta kuutta prosenttia. (Ojamo 2014.)

Parkinsonin tautia Suomessa sairastaa noin 14 000 ihmistä. Parkinsonin taudissa usein ensin sormiin ilmaantuva vapina on taudin ensimmäinen oire 70 %:lla sairastuneista. Tyypillisimmin vapina alkaa toisesta kädestä ja leviää kuukausien tai vuosien kuluessa samantyyppiseen alaraajaan, sitten toisen puolen raajoihin ja joskus leukaan ja kieleen. (Suomen Parkinson-liitto ry 2016.)

Terveydellisten ongelmien vaikutus sähköisten palvelujen käyttämiseen on yksilöllistä. Tähän vaikuttavat muun muassa henkilön kyky käyttää tietoteknisiä laitteita sekä taloudelliset ja tiedolliset mahdollisuudet hankkia tarvittavia apuvälineitä.

Terveydellisten asioiden lisäksi on huomattava, että selkokielen tarvitsijoita on Virtasen (2014) selvityksen mukaan Suomessa yli 500 000 eli runsas 10 % väestöstä. Kun mukaan lasketaan henkilöt, jotka hyötyisivät selkokielestä tietyissä tilanteissa, selkokielen tarvitsijoiden määrä kipuaa 20–25 %:iin koko väestöstä.

## Sähköisten palvelujen käyttövalmiuteen liittyvät tekijät

Henkilön toimintakykyyn liittyvien tekijöiden lisäksi sähköisten palvelujen käyttövalmiuteen liittyvät puutteet rajoittavat sähköistä asiointia välttämättömyyspalveluissa. Henkilöllä voi tällöin olla tiedolliset, taidolliset ja terveydelliset edellytykset sähköisten palvelujen käyttöön, mutta ei palvelujen käyttämisessä välttämättömiä elementtejä.

Kajanderin (2016) mukaan sähköisten palvelujen käyttämättömyyden syynä voivat olla heikot taloudelliset voimavarat hankkia jatkuvasti kehittyviä tietoteknisiä laitteita. Vaikka tietoteknisten laitteiden hinnat ovat niiden käytön yleistyessä laskeneet, tekniikan ja sovellusten nopea uudistuminen kasvattaa paineita käytössä olevien laitteiden uusimiseen. Tämän edellyttämiä taloudellisia voimavaroja kaikilla kuluttajilla ei ole. Tilastokeskuksen (2016b) kotitalouksien toimeentulon riittävyttä koskevien tietojen perusteella 640 000 kotitaloutta eli 24,2 % kaikista kotitalouksista koki vähintään pieniä toimeentulovaikeuksia vuonna 2014. Voidaan pohtia, minkälaiset edellytykset esimerkiksi takuueläkkeen (766,85 euroa vuoden 2016 tasossa) saajilla on tietoteknisten laitteiden hankkimiseen. Takuueläkkeen saajia oli vuoden 2015 päättyessä 100 900. Takuueläkkeen saajista noin puolet oli yli 60-vuotiaita. Alle 30-vuotiaita etuuden saajia oli 12 800 henkilöä eli 13 % takuueläkkeen saajista.

Toimeentulotuki parantaa vähävaraisten edellytyksiä sähköiseen asiointiin. Internetin käytöstä aiheutuvat menot otetaan huomioon toimeentulotuen perusosalla katettavina jokapäiväiseen toimeentuloon kuuluvina menoina. Tietokoneen tai matkapuhelimen hankinnasta aiheutuvat kulut voidaan ottaa asiakkaan tilanteen mukaan huomioon täydentävässä toimeentulotuessa. Taloudellinen tuki jää monesti käyttämättä, sillä Suomessa voi olla jopa 100 000 henkilöä, jotka jättävät toimeentulotuen hakematta. Syyt sosiaalietuuden alikäytölle ovat moninaiset. Toimeentulotukea ei kehdata, haluta tai osata hakea. (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 2014.)

Internetyhteyden puuttuminen vaikuttaa sähköisten palvelujen käyttämättömyyteen. Tilastokeskuksen (2015) tiedot havainnollistavat kotitalouksien internetyhteyksien jakaantumista nettotulojen, asuinpaikan kaupunkimaisuuden ja kotitalouden koon mukaan. Yhden hengen talouksista internetyhteys puuttuu muita kotitalouksia useammin. (Taulukko 2.) Taulukko ei kerro sitä, että internetyhteyden puuttumisesta huolimatta sähköisiä palveluja voi käyttää kodin ulkopuolella yhteiskäyttöpaikoissa. Kirjastojen sekä muiden paikkojen tarjoamien laitteiden käyttö ei ole useinkaan varteenotettava vaihtoehto, koska se saattaa vaatia ajanvarausta ja matka-ajan varaamista. Yhteisessä käytössä olevien laitteiden käyttämistä rajoittaa epävarmuus henkilökohtaisten tietojen säilymisestä yksityisinä. (Kajander 2016.)

**Taulukko 2. Kotitalouden internetyhteydet kotitalouden nettotulojen, asuinpaikan kaupunkimaisuuden ja kotitalouden koon mukaan vuonna 2015, prosenttiosuus kotitalouksista. (Lähde: Tilastokeskus 2015.)**

	Kaikki kotitaloudet	Yhden hengen taloudet	Kahden hengen taloudet	Kolmen tai useamman hengen taloudet
Nettotulot alle 2100 €/kk	67	64	71	97
Nettotulot 2100–3099 €/kk	91	91	87	99
Nettotulot 3100–5099 €/kk	98	..	96	100
Nettotulot 5100 €/kk tai yli	99	..	98	100
Pääkaupunkiseutu	89	79	92	100
Suuret kaupungit	82	72	86	98
Muut kaupunkimaiset kunnat	84	69	89	100
Taajaan as/maaseutum. kunnat	77	56	82	98
Kaikki kotitaloudet, 16–89-v.	82	68	87	99
Kaikki kotitaloudet, 16–74-v.	90	82	93	100

Sähköisessä asiointissa on huomioitava, että henkilö voi käyttää sähköisiä palveluja muutoin, mutta sähköisten tunnistamisvälineiden puuttuessa ei kykene hoitamaan pankki- ja vakuutuspalveluihin, matkapuhelinliittymään ja sähköisen toimituspalveluihin liittyviä asioita sähköisesti.

Raijaksen ja Saastamoisen (2015) pankkipalveluita käsitelleen selvityksen tulos oli, että 9 %:lla vastaajista ei ollut verkkopankkitunnuksia, mikä väestötasolla tarkoittaa noin 400 000 ihmistä. Erot vastaajien välillä olivat huomattavat. Verkkopankin käyttö oli yleisintä 30–54-vuotiailla, joista 98 %:lla oli tunnuksset. Vähäisintä käyttö oli 65–74-vuotiailla (78 %:lla tunnuksset) ja 75–84-vuotiailla (49 %:lla tunnuksset). Iäkkäimpien joukossa yli puolella ei ollut verkkopankkitunnuksia. Työmarkkinoilla olevilla oli kaikilla käytössään verkkopankkitunnuksset, työttömistä 88 %:lla ja eläkeläisistä 73 %:lla. Myös koulutus erotteli vastaajia. Pelkän kansa-, keski-, kansalais-/peruskoulun käyneistä 68 %:lla oli verkkopankkitunnuksset, kun taas ammattikorkeakoulu- tai yliopisto-/korkeakoulututkinnon suorittaneista kaikilla oli verkkopankkitunnuksset. Vähiten verkkopankkitunnuksia oli vanhempien luona asuvilla ja alle 10 000 euron tuloluokassa olevilla. Näistä 77 %:lla oli verkkopankkitunnuksset. Verkkopankkitunnuksia oli siis eniten 30–54-vuotiailla työmarkkinoilla olevilla sekä korkeasti koulutetuilla. Vähiten niitä sen sijaan oli iäkkäillä, eläkeläisillä ja työttömillä, matalasti koulutetuilla, nuorilla sekä pienituloisilla.

Teleyritysten mobiilivarmenteiden asiakasmäärä on toistaiseksi pienehkö. Finanssialan Keskusliiton tutkimuksen (2015b) perusteella mobiilivarmennetta ei käytetä, koska sitä ei koeta tarpeelliseksi, ei tiedetä mikä mobiilivarmenne on, ei tiedetä miten se hankitaan, käyttöönotto koetaan hankalaksi tai operaattori ei tarjoa mobiilivarmennetta. Teleyrityksiltä kesä-syyskuussa 2016 saatujen tietojen mukaan mobiilivarmenteita on myönnetty noin 125 000. Väestötasolla mobiilivarmenteen on hankkinut runsaat pari prosenttia kansalaisista. Teleyrityksiltä saatujen tietojen mukaan mobiilivarmenteiden määrä on kasvussa.


Väestötietojärjestelmässä on kaikilla henkilöillä sähköinen asiointitunniste. Tunniste aktivoituu, kun henkilö hakee poliisin myöntämää henkilökorttia. Väestörekisterikeskuksesta saadun tiedon mukaan 1.1.2016 voimassa olevia kansalaisvarmenteita oli 573 324. Näistä vuonna 2015 tuotettiin 137 093. Väestötasolla kansalaisvarmenne oli näin 10 %:lla kansalaisista.

## Tietoyhteiskunnan infrastruktuuriin liittyvät tekijät

Sähköisten palvelujen käyttämättömyyteen ei aina vaikuta palvelujen käyttäjään liittyvät tekijät, vaan tietoyhteiskunnan infrastruktuurissa on kehittämistä vaativia kohteita. Liikenne- ja viestintäministeriön (2014) selvityksen mukaan laajakaistaliittymien riittävänä nopeutena esteettömälle tiedonsaannille pidetään yleispalveluvelvoitteen nopeusvaatimuksia. Tällä hetkellä yleispalveluvelvoitteessa edellytetään nopeudeltaan vähintään 2 Mbit/s laajakaistaliittymää (Viestintävirasto 2016a).

Valtion tuella on yritetty varmistaa nopeiden laajakaistaverkkojen rakentaminen sellaisilla haja-asutusalueilla, joilla kaupallinen tarjonta ei todennäköisesti toteudu. Kaikki suomalaiset eivät tästä huolimatta voi käyttää nopeita laajakaistayhteyksiä. Laajakaistayhteyksien saatavuus vaihtelee paikkakunnittain, eikä kaikkia nopeusvaihtoehtoja ole tarjolla kaikilla alueilla. Laajakaistojen rakennushankkeet ovat viivästyneet aikatauluistaan, eivätkä määrärahat ole riittäneet laajakaistaverkon ulottamiseen kaikkien ulottuville. Vaikka uusilla laajakaistayhteyksillä pienennettäisiin digitaalista kuilua, mietittävä on, toteutuuko tasa-arvoisuus, jos haja-asutusalueilla asuvat henkilöt joutuvat maksamaan kalliimpaa hintaa internetyhteydestään.

Nopean kiinteän laajakaistan tarjonta vaihtelee maakunnittain Viestintäviraston (2016b) selvityksen mukaan. Paras tarjonta on Pohjanmaan maakunnassa, jossa noin 73 %:lla kotitalouksista on saatavilla 100 megan kiinteä laajakaistaliittymä. Seuraavaksi paras 100 megan kiinteä laajakaistatarjonta on Uudellamaalla (65 %), Kainuussa (61 %) ja Keski-Pohjanmaalla (60 %). Heikoin tarjonta on Pohjois-Karjalassa (36 %) sekä Lapissa, Keski-Suomessa ja Etelä-Savossa, joissa tarjonta yltyä 37 %:iin. Tarkasteltaessa vain nopeaa valokuitutarjontaa, maakuntien välillä on vielä suurempia eroja. Paras valokuituliittymien tarjonta on Ahve-



nanmaalla, noin 58 %. Seuraavana tulevat Pohjanmaa (55 %), Kainuu (51 %) ja Uusimaa (44 %). Huonoin valokuituliittymien tarjonta on Päijät-Hämeessä (5 %), Lapissa (6 %), Pohjois-Karjalassa (12 %) ja Kanta-Hämeessä (14 %).

Laajakaistan hyvästäkään tarjonnasta huolimatta yhteydet eivät kaikkialla toimi luotettavasti, vaan teknisten häiriöiden vuoksi ne saattavat hidastella tai katkeilla. Erityisesti langattomat yhteydet ovat alttiita maantieteellisistä ja meteorologisista syistä aiheutuville häiriöille. Laajakaistayhteyksien toiminnan häiriöt voivat vaikeuttaa tosiasiallista internetyhteyden käytettävyyttä.

# SÄHKÖISTEN TUNNISTAMISVÄLINEIDEN SAATAVUUS

Sähköinen tunnistaminen on digitalisaation perusedellytyksiä. Vahvan sähköisen tunnistamisen välineinä käytetään pankkien Tupas-varmennepalvelua, teleyritysten mobiilivarmennetta tai Väestörekisterikeskuksen sähköistä kansalaisvarmennetta.

Yleisesti katsotaan, että vahva tunnistaminen koostuu kolmen eri vaatimuksen yhdistelmästä, joista vähintään kahden on toteuduttava samanaikaisesti, jotta tunnistustapahtuma täyttää vahvan sähköisen tunnistamisen määritelmän. Vahva sähköinen tunnistaminen edellyttää 1) jotain, mitä käyttäjä tietää, kuten käyttäjätunnus 2) jotain, mitä hän omistaa, kuten salasanalista tai kertakäyttöisiä tunnuksia generoiva laite, varmenne tai muu väline tai 3) jotain mitä hän on, kuten hänen sormenjälkensä. (HE 36/2009 vp.)

Sähköisiin palveluihin voidaan tunnistautua myös heikolla tunnistamisvälineellä eli useimmiten käyttäjätunnusten ja salasanojen yhdistelmillä. Selvityksessä ei tarkastella heikkoja tunnistamisvälineitä, koska tarkasteltavissa välttämättömyyspalveluissa omien asioiden hoitaminen ei pääsääntöisesti onnistu heikon tunnistamisen kautta.

Liikenne- ja viestintäministeriö (2014) kehottaa selvityksessään tarkkailemaan, miten tieto- ja viestintätekniikkaan tukeutuvissa palveluissa tunnistamiset, salaukset, toimenpiteiden hyväksyntäilmoitukset ja sähköiset allekirjoitukset sekä muut vastaavat toiminnot ovat kaikkien kansalaisten ulottuvilla ja turvautusti heidän käytettävissään.

KKV on lausunnossaan (2016) ottanut kantaa kuluttajien oikeuteen saada tunnistamisväline. Lausunnon mukaan sähköisen tunnistamisen palveluita voidaan nykyään pitää eräänlaisina tietoyhteiskunnan peruspalveluina. KKV kiinnittää huomiota siihen, ettei toistaiseksi ole säännöstä, jolla turvattaisiin kuluttajille oikeus tunnistamisvälineen saamiseen. Kysymys on jätetty pankkien ja teleyritysten sopimusvapauden varaan, mutta osalla kuluttajista on vaikeuksia saada sopimusta ja tunnistusvälinettä. Tunnistusvälineen saaminen on tärkeää kaikille kuluttajille, sillä tunnistusväline on välttämätön palvelujen tosiasialliselle saatavuudelle ja verkkoasioinnille. KKV:n lausunnossaan mainitsemat asiat tulevat esiin myös liikenne- ja viestintävaliokunnan kannanotossa (LiVM 33/2014).

Lausunnossaan KKV on sitä mieltä, ettei puolesta asiointi ole riittävä ratkaisu siihen, ettei kaikilla kuluttajilla ole tunnistamisvälinettä. Tunnistamisväline on tarpeen itsemäärämisoikeuden käyttämiseksi eikä puolesta asiointi ole oikea ratkaisu silloin, kun henkilö itse on oikeustoimikelpoinen. Lisäksi yksin asuville puolesta asiointi ei aina ole luontevaa. Tilastokeskuksen (2016a) mukaan Suomessa oli vuoden 2015 lopussa 2,6 miljoonaa asuntokuntaa, joista yksin asuvia oli 1,1 miljoonaa eli 42 % kaikista asuntokunnista.

## Pankkien verkkopankkitunnukset

Luottolaitostoiminnasta annetun lain (610/2014) 15 luvun 6 §:n mukaan asiakkaalla on oikeus peruspankkipalveluihin. Näitä ovat talletuspankin tarjoama tavanomainen talletustili, tilinkäyttöväline (esimerkiksi online-debit-kortti) sekä maksupalvelua koskevan toimeksiannon hoitaminen (Finanssivalvonta 2015). Voimassa oleva luottolaitostoiminnasta annettu laki ei määrittele verkkopankkitunnuksia peruspankkipalveluksi, vaan niiden myöntäminen on harkinnanvaraista. Pankit voivat kieltäytyä verkkopankkitunnusten myöntämisestä esimerkiksi rahanpesulaissa säädetyillä edellytyksillä, kuten asiakkaaseen liittyvien riskien perusteella. Pankit eivät myöskään pidä verkkopankkitunnuksia peruspankkipalveluna, koska monissa verkkopankeissa voi olla peruspankkipalvelua laajempia ominaisuuksia. Verkkopankkitunnusten saatavuudessa on ollut ongelmia, vaikka niitä tarvitaan monissa palveluissa tunnistautumiseen pankkiasioinnin lisäksi. Tunnusten saamisen esteenä on erilaisia henkilön tunnistettavuuteen, taloudelliseen tilanteeseen ja luotettavuuteen liittyviä tekijöitä.



Kuluttajaparlamentti toteutti vuonna 2015 kyselyn, josta selvisi, että 15 %:lla kyselyyn vastanneista vammaisista oli ollut ongelmia pankkipalvelujen saatavuudessa. Verkkopankkitunnusten saamisen vaikeus nousi esiin kyselyn tuloksista. (Vainioranta 2015.) Toimintarajoitteisten henkilöiden vaikeuksista saada verkkopankkitunnuksia viestii Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan (aik. syrjintälautakunta) päätös joulukuulta 2015 (dnro: 31/2015) näkövammaisen syrjimisestä tapauksessa, jossa pankki kieltäytyi antamasta näkövammaiselle henkilölle verkkopankkitunnuksia turvallisuuteen ja kustannuksiin vedoten. Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta toteaa päätöksessään, että verkkopankkitunnusten käytön sopeuttaminen näkövammaiselle ei kustannuksiltaan olisi ollut luottolaitokselle liiketoimintaa vaikeuttavaa, ja ettei luottolaitoksella ollut näyttöä siitä, että henkilö käyttäisi verkkopankkitunnuksia väärin. Pankki kieltäytyi luovuttamasta verkkopankkitunnuksia, koska henkilön puoliso olisi avustanut tätä verkkopankin käytössä. Vastavanhaisessa tilanteessa ovat ikääntyvät, jotka eivät itse osaa käyttää tietokonetta. Verkkopankkitunnuksia ei myönnetä, jos sähköisessä asioinnissa joutuu turvautumaan omaisen apuun.

Pankit eivät välttämättä myönnä verkkopankkitunnuksia henkilöille, joilla on maksuhäiriömerkintä. Suomen Asiakastiedon mukaan maaliskuun lopussa 2016 maksuhäiriömerkintä oli 371 800 henkilöllä. Tällöin kyse ei ole kuluttajan halusta tai taidosta käyttää sähköisiä palveluja, vaan siitä, että kuluttajalta on evätty oikeus sähköisten palvelujen käyttöön. Asiantuntijahaastattelussa kuitenkin huomautettiin, ettei ole tilastoja siitä, kuinka monella maksuhäiriöisellä ei ole verkkopankkitunnuksia. Henkilö on voinut hankkia tunnuksen ennen maksuhäiriömerkinnän saamista. Maksuhäiriöiden lisäksi säännöllisten tulojen puuttuminen voi olla este verkkopankkitunnusten saamiselle.

Pankin hyväksymän henkilöllisyystodistuksen puuttuminen on este verkkopankkitunnusten saamiselle. Pankkitunnuksia luovutettaessa pankki todentaa tunnusten hakijan henkilöllisyyden henkilökohtaisesti viranomaisen myöntämästä haltijansa henkilöllisyyden luotettavasti osoittavasta asiakirjasta. Finanssivalvonnan standardi 2.4 Asiakkaan tunteminen – rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estäminen (2010) määrittelee asiakkaan henkilöllisyyden todentamisasiakirjat. Suomessa yleisesti käytettyjä henkilöllisyyden todentamisasiakirjoja ovat voimassa olevat, suomalaisen viranomaisen myöntämät ajokortti, henkilökortti, passi, diplomaattipassi, muukalaispassi ja pakolaisen matkustusasiakirja sekä kuvallinen Kela-kortti. Pankki voi todentaa luonnollisen henkilön henkilöllisyyden myös voimassa olevilla, ulkomaisen viranomaisen myöntämällä asiakirjoilla, joita ovat kansallinen passi ja matkustusasiakirjana hyväksyttävä henkilökortti. Asiakkaan tuntemista koskevan standardin mukaan pankki voi omien riskienhallintaperiaatteidensa perusteella päättää, mitkä edellä mainituista asiakirjoista se hyväksyy todentamisasiakirjoiksi. Tämä voi johtaa siihen, ettei esimerkiksi kaikkien valtioiden passeja hyväksytä henkilöllisyystodistukseksi.

Yhdenvertaisuusvaltuutettu on saanut viime vuosina toistuvasti kanteluita verkkopankkitunnusten saamisen ongelmista Suomessa pitkään asuneilta ulkomaalaisilta henkilöiltä (Yhdenvertaisuusvaltuutettu 2016). Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta on vuonna 2014 käsitellyt tapauksen (dnro: 2014/1765), missä pankki ei ollut suostunut myöntämään verkkopankkitunnuksia ilman suomalaista tunnistusasiakirjaa, vaikka se oli hyväksynyt hakijan Yhdysvaltain biometrisen passin tilin avaamiseen pankissa. Pankin tunnistusperiaatteissa oli ollut yleisenä lähtökohtana, ettei se hyväksynyt pankkitunnusten saamiseksi muiden kuin ETA-maiden, Sveitsin ja San Marinon viranomaisen myöntämää passia. Pankki oli todennut, ettei se ollut halunnut ottaa kannettavakseen riskiä siitä, että se hyväksyisi ETA-alueen ulkopuolisten valtioiden passeja ensitunnistamisessa. Päätös olla hyväksymättä tällaisia passeja ensitunnistamistilanteessa oli perustunut pankin vastuuseen ja arvioon siitä, ettei tällaisten muiden valtioiden myöntämien passien aitous- ja turvatekijöistä ollut saatavilla luotettavia tietoja, minkä vuoksi pankin oli mahdotonta varmistua lain edellyttämällä huolellisuudella muiden kuin ETA-valtioiden, Sveitsin ja San Marinon viranomaisten myöntämien passien aitoudesta. Kantelun tekijälle myönnettiin Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan päätös eteni Helsingin hallinto-oikeuteen, joka katsoi ratkaisussaan (dnro: 00516/15/1205), ettei pankin menettelyssä olla myöntämättä henkilölle verkkopankkitunnuksia hänen esittämänsä Yhdysvaltojen passin perusteella ollut kyse syrjinnästä. Syrjintälautakunnan päätös oli tämän vuoksi kumottava.

Pankit eivät aina hyväksy suomalaisenkaan viranomaisen myöntämää henkilöllisyystodistusta. Verkkopankkitunnuksia ei pääsääntöisesti saa, jos henkilöllä on pakolaisen matkustusasiakirja tai muukalaispassissa on



merkintä varmentamattomasta henkilöllisyydestä. Merkintä tulee oleskeluluvan Suomessa saaneille henkilöille, joiden henkilöllisyyttä ei ole kyetty varmentamaan puuttuvien henkilöpapereiden vuoksi.

Maahanmuuttaja saattaa jäädä puutteellisen kielitaidon vuoksi ilman verkkopankkitunnuksia, koska pankeilla ei ole yhtenäistä ohjeistusta siitä, mikä on riittävä suomen, ruotsin tai englannin kielen osaamistaso verkkopankkitunnusten myöntämiseksi. Yhtenäistä ohjeistusta voidaan pitää kuluttajan kannalta hyvänä asiana. Kilpailulaista (948/2011) ei löydy esteitä kielitaidon huomioimiselle esimerkiksi vakiosopimusohjeissa. Lain 5 §:n nojalla elinkeinonharjoittajien väliset sopimukset, elinkeinonharjoittajien yhteistyöliittymien päätökset sekä elinkeinonharjoittajien yhdenmukaistetut menettelytavat, joiden tarkoituksena on merkittävästi estää, rajoittaa tai vääristää kilpailua tai joista seuraa, että kilpailu merkittävästi estyy, rajoittuu tai vääristyy, ovat kiellettyjä.

Eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisussa (2617/2/13) vuodelta 2014 on todettu pankkien käytäntöjen vaihtelevan suuresti siinä, annetaanko edunvalvonnan alla olevalle henkilölle verkkopankkitunnuksia. Verkkopankkitunnukset on voitu antaa ilman edunvalvojan suostumusta, kun taas joissakin tapauksissa verkkopankkitunnuksia ei ole annettu, vaikka edunvalvoja tätä suosittaisi.

Verkkopankkitunnusten myöntämisen periaatteet selkiytynevät jatkossa, sillä EU:n perusmaksutilidirektiiviä 2014/92/EU ollaan sovittamassa Suomen lainsäädäntöön. Hallituksen esitys laiksi luottolaitostoiminnasta annetun lain muuttamisesta ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi (HE 123/2016 vp) käsiteltäneen eduskunnassa syksyllä 2016. Hallituksen esityksessä esitetään, että talletuspankin on sähköisen tunnistamisen palveluita tarjotessaan tarjottava niitä yhdenvertaisesti ja syrjimättömästi ETA-valtiossa laillisesti asuville. Talletuspankkien on tarjottava vahva sähköinen tunnistuspalvelu perusmaksutiliasiakkaalleen, jos se tarjoaa sitä muille asiakkaille. Talletuspankki voisi kieltäytyä tarjoamasta sähköistä tunnistuspalvelua asiakkaalleen vain lakiin perustuvilla objektiivisilla syillä, esimerkiksi jos asiakkaalla ei ole henkilötunnusta tai häntä ei ole merkitty väestötietojärjestelmään.

Hallituksen esityksessä todetaan, ettei sähköisen tunnistamisen palvelujen käyttöä saa tehdä liian vaikeaksi tai rasittavaksi. Toimintarajoitteisten ja ikääntyneiden tulee voida käyttää sähköisen tunnistamisen palveluita. Talletuspankkien on tarvittaessa mukautettava palveluitaan ja varmistettava palvelujen toimivuus myös apuvälineillä oikeuden toteuttamiseksi. Asiakkaan tarpeiden mukaisesti mukauttamismuotoja voivat olla muun muassa pistekirjoitettujen asiakirjojen toimittaminen, tunnuslukujen tarjoaminen sähköisessä muodossa, sormenjälkitunnistaminen tai henkilökohtaisen avustajan käytön salliminen.

Hallituksen esityksen perusteella verkkopankkitunnusten saamisen voidaan nähdä helpottavan niiden maksuhäiriöisten, toimintarajoitteisten ja muiden henkilöiden elämää, joilta nämä on aikaisemmin evätty ilman selkeää objektiivista perustetta. Verkkopankkitunnuksilla tapahtuvaa sähköistä tunnistamista henkilö voi käyttää myös muissa vahvaa tunnistamista vaativissa palveluissa, kuten viranomaisten verkkopalveluissa. Luottolaitosten vahvan sähköisen tunnistamisen palveluilla ei tällä hetkellä ole riittävän kattavaa vaihtoehtoa henkilön tunnistamiseksi. Lisäksi verkkopankkitunnusten saaminen helpottaa näiden henkilöiden päivittäisten pankkiasioiden hoitamista, huomioiden pankkikonttoriverkoston supistuminen ja niissä tarjottavien maksupalvelujen hintojen muutokset.

Kuluttaja-asiamies on jo pitkään pitänyt esillä tarvetta turvata kaikille kuluttajille oikeus verkkopankkitunnuksiin (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2015). Mikäli laki hyväksytään ministeriön esittämässä muodossa, Kuluttajaliitto katsoo lausunnossaan, että tämänhetkiset sähköisen tunnistamisvälineen saamiseen liittyvät ongelmat ratkeavat (Kuluttajaliitto 2016). Kuluttajaparlamentti kannattaa lausunnossaan verkkopankkitunnusten yhdenvertaisen saatavuuden parantamista. Olennaista on, että pankit eivät jatkossa epää pankkitunnuksia sillä perusteella, ettei henkilö pankin arvion mukaan pysty toimintarajoitteen takia kirjoittamaan henkilökohtaista tunnuslukua itse. Kohtuullinen sopeutus toimintarajoitteiselle voi tällöin olla vaihtoehtoisten teknisten tapojen (esim. sormenjälkitunnistaminen) tarjoaminen verkkopankissa tunnistamiseen. Kohtuulliseksi sopeuttamiseksi tulee sallia myös pankkipalvelujen avustainen käyttö. Palvelujen kohtuullinen sopeuttaminen voisi tarkoittaa sitä, että näkövammaisen saisi tunnuslukukortin pistekirjoituksella,

sähköisenä tiedostona muistitikulla tai -kortilla tai mahdollisuuden käyttää avustajaa pankkipalveluissa. (Kuluttajaparlamentti 2016.)

Finanssialan Keskusliitto (2016) ja Finanssivalvonta (2016) suhtautuvat lakiluonnoksesta antamissaan lausunnoissa kriittisesti pankkien velvollisuuteen tarjota vahva sähköinen tunnistamisväline kaikille perusmaksutiliasiakkaille. Finanssialan toimijoiden mukaan maksutilidirektiivin täytäntöönpanossa ei tarvita kansallista lisäsääntelyä. Kielteistä suhtautumista avustajan käyttöön verkkopankkitunnusten käyttämisessä perustellaan sillä, että avustajan käyttöön liittyy riski oikeuden laajenemisesta tarkoituksiin ja tilanteisiin, joita alun perin ei ole tarkoitettu. Käytettäessä verkkopankkitunnuksia tunnistusvälineenä lähtökohtana on niiden henkilökohtaisuus ja nimenomainen luovutuskielto.

Myös pankit, esimerkiksi S-Pankki (2016), suhtautuvat kriittisesti vahvan sähköisen tunnistamisvälineen myöntämiseen kaikille asiakkaille. Vahvan tunnistuspalvelun liittäminen perusmaksutilin sisältämiin palveluihin katsotaan ongelmalliseksi. Sähköistä tunnistuspalvelua ei katsota maksutiliin tai siihen rinnastettavaksi palveluksi vaan kyseessä on erillinen pankkien tarjoama palvelu. Oikeus vahvaan sähköiseen tunnistamisvälineeseen on yleinen kysymys, eikä vain perusmaksutilejä tarjoavien talletuspankkien vastuulla oleva asia. Vahvaa tunnistuspalvelua ei tulisi määritellä perusmaksutilin lisäpalveluksi.

## Teleyritysten mobiilivarmenteet

Mobiilivarmenteita myöntävät DNA, Elisa ja Sonera. TeleFinlandin liittymän haltijoille mobiilivarmenteen myöntää Sonera ja Saunalahden liittymän haltijoille Elisa. Mobiilivarmenteen voi rekisteröidä itselleen sen matkapuhelinliittymän tunnistettu käyttäjä, jonka matkapuhelinliittymään mobiilivarmennepalvelua ollaan liittämässä. Mikäli liittymän käyttäjä on eri kuin liittymän omistaja, tarvitaan liittymän omistajalta lupa maksullisten lisäpalvelujen rekisteröintiin.

Palvelun voi rekisteröidä teleyrityksen itsepalvelukanavassa. Tällöin hakija tunnistetaan vahvasti verkkopankkitunnuksilla. Pankkien myötävaikutus mobiilivarmenteiden rekisteröimiseen on kuitenkin vaihtelevaa, eikä kaikkien pankkien tunnuksilla pääse rekisteröimään kaikkien teleyritysten mobiilivarmenteita. Mikäli hakija ei voi tai halua rekisteröidä mobiilivarmennepalvelua itsepalvelukanavassa, voi rekisteröinnin tehdä teleyrityksen asiakaspalvelupisteessä. Tässä tapauksessa hakijan henkilöllisyys todennetaan hyödyntäen jotakin seuraavista henkilöllisyyden osoittavista asiakirjoista: 1) suomalainen passi, 2) suomalainen henkilökortti, 3) suomalaisen poliisin myöntämä, Suomessa vakinaisesti asuvan ulkomaalaisen henkilökortti, 4) 1.10.1990 jälkeen myönnetty suomalainen ajokortti, Suomessa alun perin myönnetty ajokortti.

Asiantuntijahaastattelussa todettiin, että henkilöllisyystodistuksen puuttuminen voi olla este mobiilivarmenteen hankkimiselle. Ensitunnistaminen teleyrityksen toimipaikassa ei onnistu, jos henkilöllä ei ole ollenkaan henkilöllisyystodistusta tai se on vanhentunut. Ratkaisuna ongelmaan esitettiin toimintamallia, jossa poliisi hoitaisi henkilön tunnistamisen.

Ensivaiheessa mobiilivarmenteen saa teleyritysten jälkikäteen laskutettaviin postpaid-liittymiin. Teleyritykset ovat tiedostaneet mobiilivarmenteeseen vahvana sähköisenä tunnistamisvälineenä muun muassa maksuhäiriöistä henkilöistä nousevan kysynnän, sillä mobiilivarmenteen tarjonta on tarkoitus laajentaa koskemaan prepaid-liittymiä. Tämä parantaa maksuhäiriöisten henkilöiden asemaa, koska ilman vakuuden maksamista maksuhäiriöiset eivät pääsääntöisesti voi avata suomalaisen teleyrityksen jälkikäteen laskutettavaa puhelinliittymää.

## Väestörekisterikeskuksen kansalaisvarmenne

Henkilökorttilain (829/1999) 1 §:n nojalla poliisi antaa hakemuksesta todistuksen henkilöllisyydestä (henkilökortti) Suomen kansalaiselle ja kotikuntalain (201/1994) mukaisesti Suomessa vakinaisesti asuvalle ulkomaalaiselle, joka on merkitty väestötietojärjestelmään ja jonka henkilöllisyys on luotettavasti todettu. Henkilökortilla olevalla kansalaisvarmenteella henkilö voidaan todentaa varmennetussa sähköisessä asioinnissa. Lisäksi henkilö voi henkilökortilla olevilla varmenteilla tarvittaessa sähköisesti allekirjoittaa ja salata lähettämänsä asiakirjat ja viestit.

Poliisi antaa hakemuksesta alaikäiselle henkilökortin, jos alaikäisen huoltajat siihen suostuvat. Poliisi voi ilman huoltajien suostumusta antaa alaikäiselle hakemuksesta henkilökortin, jota ei kuitenkaan voida käyttää matkustusasiakirjana eikä sähköisessä asioinnissa. Poliisi voi erityisestä syystä antaa henkilökortin väliaikaisena. Väliaikainen henkilökortti voidaan erityisestä syystä antaa ulkomaalaiselle, jolla ei ole kotikuntaa Suomessa. Väliaikaista henkilökorttia ei voida käyttää sähköisessä asioinnissa.


Lain 6 §:n perusteella henkilökortin antaa kirjallisen hakemuksen perusteella kihlakunnan poliisilaitos. Poliisin (2016) henkilökorttia käsittelevien internetsivujen perusteella henkilökorttihakemuksen voi laittaa vireille poliisin sähköisessä asiointipalvelussa tai poliisin lupapalvelupisteessä. Henkilökorttihakemus vaatii toistaiseksi aina hakijan henkilökohtaisen käynnin lupapalvelupisteessä, vaikka se olisi laitettu vireille sähköisesti. Sähköisen hakemuksen tekeminen on halvempaa ja nopeuttaa asiointia tiskillä. Jos henkilökorttia anotaan huollettavalle, hänen täytyy olla mukana, kun hakemus tullaan viimeistelemään lupapalvelupisteeseen. Henkilökorttia hakeva henkilö voi asioida valitsemassaan lupapalvelupisteessä omasta asuinpaikastaan riippumatta. Henkilökortin hakijan henkilöllisyys todistetaan voimassa olevalla passilla tai henkilökortilla. Poliisi pystyy tarvittaessa tunnistamaan henkilön ilman niitäkin. Tunnistamisessa käytetään tällöin apuna ajokorttia ja muita asiakirjoja.

## Sähköisille tunnistamisvälineille haasteelliset asiakkaat

Valtaosa sähköisten tunnistamisvälineiden myöntämisestä on pankkien ja teleyritysten hallussa (verkkopankkitunnukset ja mobiilivarmennot). Julkisen sektorin rooli sähköisen henkilökortin myöntäjänä on selkeästi vähäisempi. Tunnistamisvälineestä tai sen myöntäjästä riippumatta erilaiset asiakkaat ovat haaste sähköiselle tunnistamisjärjestelmälle. Oheiset esimerkkitaapaukset (taulukko 3) osoittavat yksinkertaistettuna, miten eri tavoin henkilö voi jäädä ilman sähköistä tunnistamisvälinettä. Sähköisten palvelujen käyttäjät muodostavat moniulotteisemman asiakaskunnan kuin mihin tunnistamisjärjestelmä kykenee nykymuodossaan vastaamaan. Sähköisten palvelujen käytön turvallisuuden nimissä osa asiakkaista rajautuu niin tunnistamisvälineiden kuin digitalisoituvan palveluyhteiskunnan tarjoamien sähköisten asiointimahdollisuuksien ulkopuolelle.

**Taulukko 3. Sähköisille tunnistamisvälineille haasteelliset asiakkaat (Lähde: Soveltaen Vähä-Erkkilä 2016).**

Nainen 63 v. Espoosta	Nainen 23 v. Turusta	Mies 32 v. Helsingistä	Mies 57 v. Tampereelta
Terveystilaltaan huonokuntoinen eläkeläinen.	Pitkäaikaistyötön. Ei kykene allergioiden vuoksi työskentelemään parturi-kampaajana.	Korkeakoulutus. Tekee siivoojan töitä.	Tietoliikennetekniikan professori.
<ul style="list-style-type: none"><li>Ei voimassa olevaa henkilökorttia tai passia</li><li>Kuvaton Kela-kortti on</li><li>Ei voi asioida pankissa henkilöllisyystodistuksen puuttumisen vuoksi</li><li>Ei saa henkilöllisyystodistusta, koska ei jaksaa käydä valokuvassa tai poliisilla</li><li>Ei osaa käyttää tietokonetta</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Pankkitili on</li><li>Passi on voimassa</li><li>Ei saa verkkopankkitunnusta, koska on pikavipeillä velkaantumisen vuoksi saanut maksuhäiriömerkintöjä</li><li>Ei saa mobiilivarmennetta, koska käyttää prepaid-liittymää</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Passi on voimassa</li><li>Saa Kelan tukia, koska asuu pysyvästi Suomessa</li><li>Ei saa pankkitiliä, koska passi on Syyriasta</li><li>Ei saa tunnisteita, koska henkilöllisyys epäselvä</li><li>Omistaa älypuhelimien</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Kotimaa USA, asuu Tampereella</li><li>Pankkitili on</li><li>Hetu on</li><li>Pankkitunnukset on, mutta niillä ei voi kirjautua verkkopalveluihin</li><li>Ei saa mobiilivarmennetta tai HST-korttia</li><li>Ei voi hoitaa viranomaisasioita sähköisesti</li></ul>



Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnassa sekä hallinto-oikeuksissa on vireillä sähköisten tunnistamisvälineiden myöntämisiongelmiin kohdistuvia oikeudellisia tapauksia. Esimerkiksi vammaiset ovat tänä päivänä entistä tietoisempia oikeuksistaan ja edellytyksistä perätä niiden toteutumista. Sähköisten tunnistamisvälineiden myöntämisehdoissa on tulkinnanvaraisia kohtia, joiden ratkaisemista edistävän oikeuskäytäntöön perustuvan tietoperustan muodostumiseen kuluu useita vuosia.

# SÄHKÖISTEN TUNNISTAMISVÄLINEIDEN KÄYTETTÄVYYS

Sähköisten tunnistamisvälineiden käytettävyys vaikuttaa osaltaan sähköisten palvelukanavien kautta asiointiin. Tunnistusvälineiden käytettävyttä lähestytään neljästä näkökulmasta:

1. tunnistamisvälineen hankinnasta aiheutuvat kustannukset
2. tunnistamisvälineen voimassaoloaika
3. tunnistamisvälineen käytettävyys välttämättömyyspalveluissa
4. tunnistamisvälineen esteettömyys ja soveltuvuus erilaisten kuluttajien tarpeisiin.

## Tunnistamisvälineen hankinnasta aiheutuvat kustannukset

Sähköisten tunnistamisvälineiden hankinnasta ja käyttämisestä aiheutuvat kustannukset vaihtelevat sen mukaan, mistä tunnistamisvälineestä on kyse, mikä taho tunnistamisvälineen tarjoaa ja minkälainen asiakassuhde henkilöllä on tunnistamisvälineen tarjoajaan.

Pankkien palvelupaketteihin sisältyvien verkkopankkitunnusten hinnoittelu on monimuotoisinta. Verkkopankin käyttämisestä perittävä maksu on keskimäärin 2–3 euroa kuukaudessa eri pankeissa. Verkkopankkien kuukausimaksut vaihtelevat niin pankki- kuin palvelupakettikohtaisesti, jolloin saman pankin asiakkaat maksavat eri hinnan verkkopankkitunnuksista. Esimerkiksi Danske Bankin hinnaston perusteella asiakkaille tarjotaan erilaisia verkkopankkitunnuksia sisältäviä päivittäispalvelukokonaisuuksia, joiden hinnat vaihtelevat nolosta eurosta 22,40 euroon kuukaudessa.

Mobiilivarmenteen käytöstä perittävät maksut vaihtelevat verkkopankkitunnuksia vähemmän huhtikuussa 2016 teleyritysten internetsivuilta kerättyjen tietojen mukaan. Soneran mobiilivarmenteen kytkeminen ja käyttö on ilmaista. Elisa ja DNA veloittavat varmenteen käytöstä hinnastojensa mukaisesti 1,99 euroa kuukaudessa. Elisa ja DNA perivät lisäksi avaus-/kytkentämaksua 3,90 euroa. Tarjouksen ollessa voimassa Elisan ja DNA:n mobiilivarmenteen kuukausimaksu voi olla 0 euroa kuukaudessa tietyn ajanjakson. Tällöin myös avausmaksu voidaan jättää perimättä. TeleFinlandin liittymän haltijat maksavat mobiilivarmenteesta Soneran hinnaston mukaisesti ja Saunalahden liittymän haltijat Elisan hinnaston mukaisesti.

Mobiilivarmenteen käyttöönotto edellyttää, että käytettävään liittymään on kytketty varmennekelpoinen SIM-kortti. Tarvittaessa Sonera ja DNA vaihtavat SIM-kortin veloituksetta palvelun käyttöönoton yhteydessä. Elisa perii SIM-kortin vaihtamisesta hinnaston mukaisen veloituksen.

Sähköistä henkilökorttia koskevat maksut käyvät ilmi taulukosta 4. Kortista perittävän maksun lisäksi henkilö joutuu hankkimaan valokuvan, josta kuvaamot perivät keskimäärin 20–30 euroa. Sähköisellä henkilökortilla palveluihin tunnistautuminen edellyttää noin 30–60 euroa maksavaa henkilökortin lukulaitetta. Kortinlukijaohjelmisto sisältyy varmennekortin hintaan, ja sen voi ladata maksutta Väestörekisterikeskuksen FINEID-verkkosivuilta.

**Taulukko 4. Henkilökorttia koskevat maksut.**

Henkilökortti (sisältää Väestörekisterikeskuksen (VRK) maksun 13,20 €)	54 €
Henkilökortti, sähköinen hakemus (sisältää VRK:n maksun 13,20 €)	50 €
Alaikäisen henkilökortti	36 €
Alaikäisen henkilökortti, sähköinen hakemus	32 €
Väliaikainen henkilökortti	33 €
Lukkiintuneen kortin avaamispyyntö (lisäksi VRK:n maksu 10 € PUK-koodin sisältävän kirjeen tilauksesta)	10 €
Hylkäävä päätös	30 €
Henkilön tunnistaminen (väestötietolaki (661/2009) 66 ja 67 §), (sähköinen tunnistuslaki (617/2009) 17 §)	43 €

## Tunnistamisvälineen voimassaoloaika

Vahvat sähköiset tunnistamisvälineet ovat voimassa rajoitetun ajan. Verkkopankkitunnistamisessa tarvittava tunnustelukulappu tai muu sovellus uusiutuu pankin sääntöjen mukaisesti. Teleyrityksen myöntämä mobiilivarmente on voimassa myöntämishetkestä enintään 5 vuotta. Teleyritys ilmoittaa käyttäjälle varmenteen ja palvelun päättymisajankohdan vähintään kuukausi ennen varmenteen voimassaolon päättymistä. Käyttäjä voi uusia varmenteensa tunnistautumalla vahvasti vanhalla varmenteella sen voimassaoloaikana. Henkilökorttilain 5 §:n nojalla henkilökortti on voimassa viisi vuotta. Väliaikainen henkilökortti annetaan enintään neljän kuukauden määräajaksi.

Tunnistamisvälineen käyttäjän on viime kädessä itse huolehdittava tunnistamisvälineiden voimassaolosta. Asiantuntijahaastattelussa tuotiin esiin näkemys, että henkilöllä olisi hyvä olla pari eri tunnistamisvälinettä käytössään. Henkilö ei tällöin jäisi ilman voimassa olevaa tunnistamisvälinettä, minkä lisäksi tunnistamisvälineitä voisi hyödyntää keskenään vanhentuvan välineen uusimisprosessissa. Vaihtoehdotiset tunnistamisvälineet auttavat myös tilanteessa, jossa tekniset ongelmat estävät tilapäisesti tunnistamisvälineen käytön.

## Tunnistamisvälineen käytettävyys välttämättömyyspalveluissa

Tunnistamisvälineiden käytettävyyteen vaikuttaa niiden palvelujen määrä, joissa tunnistamisvälinettä voi käyttää. Vahvin asema markkinoilla on pankkien Tupas-varmenteella. Sähköisen tunnistamisen palvelujen markkinoiden kehittyminen on ollut Suomessa pankkisektoria lukuun ottamatta suhteellisen hidasta. Muiden vahvojen tunnistamisvälineiden käyttö ei ole yleistynyt toivotulla tavalla. Mobiilivarmenteen käyttömahdollisuudet ovat merkittävästi vähäisemmät. Sähköisellä henkilökortilla ei myöskään voi tunnistautua laajasti yksityisiin palveluihin. Asiantuntijahaastattelujen perusteella sähköisen tunnistamisen yleistymiseen vaikuttavat ne kustannukset, joita tunnistamisvälineiden tarjoajat perivät välttämättömyyspalvelujen tarjoajilta tunnistamisvälineen käytöstä.

Tunnistamisvälineiden käytettävyyden erot näkyvät selvityksen kohteena olevissa palveluissa. Pankkisektorilla sähköinen tunnistaminen pankkitunnisteilla on kansalaisille jo arkipäivää. Pankkien verkkopankkipalveluissa tunnistamisvälineenä käyvät kyseisen pankin verkkopankkitunnukset ja tunnussovellukset. Mobiilipankkipalvelujen tunnistamiskäytännöissä on vaihtelua. Pääsääntöisesti mobiilipankkiin kirjaututaan ensimmäisellä kerralla verkkopankkitunnuksilla. Tämän jälkeen palveluun tunnistaudutaan erilaisilla pankkikohtaisilla käyttäjätunnuks- ja salasana-sovelluksilla. Ainoastaan yhdessä mobiilipankissa voi tunnistautua myös mobiilivarmenteella. Vakuutusyhtiöiden sähköisiin palvelukanaviin kirjaututaan verkkopankkitunnuksilla. Ainoastaan yhden vakuutusyhtiön palveluihin voi kirjautua myös mobiilivarmenteella. Teleyritysten sähköisiin palveluihin kirjaututaan verkkopankkitunnuksilla tai mobiilivarmenteella. Sähköyhtiöt jakaantuvat tunnistamisessa kahteen ryhmään. Osa sähköyhtiöistä edellyttää pankkitunnisteiden käyttöä, kun asiakas rekisteröityy sähköisten asiointipalvelujen käyttäjäksi. Osalla sähköyhtiöistä rekisteröitymiseen riittää asiakas- ja käyttöpaikkanumero. Merkillepantavaa on, että tarkastelun kohteena olevista palveluista yhteenkään ei voinut tunnistautua sähköisellä henkilökortilla.

## Tunnistamisvälineen esteettämyys ja soveltuvuus erilaisten kuluttajien tarpeisiin

Henkilökohtaisesta palvelusta sähköiseen itsepalveluun siirtyminen asettaa kuluttajat eriarvoiseen asemaan. Sähköisten tunnistamisvälineiden tulee olla myös niiden henkilöiden käytettävissä, jotka tarvitsevat helposti ymmärrettäviä käyttöliittymiä ja sisältöjä. Liikenne- ja viestintäministeriön (2014) selvityksessä muistutetaan, että hankalat käyttöliittymät voivat merkittävästi vähentää kansalaisten osallistumista ja yhdenvertaisuutta tietoyhteiskunnassa.

Sähköisiin tunnistamisvälineisiin sisältyvät kognitiiviset ja ergonomiset rajoitteet vaikuttavat niiden käytettävyyteen. Tunnistamisvälineen sisältämä tieto saattaa olla sellaisessa muodossa, etteivät kaikki kykene tätä informaatiota hyödyntämään. Tiedon esittämistapa saattaa tuottaa vaikeuksia henkilöille, joilla on ongelmia näön kanssa, muistisairaus tai hienomotorisia vaikeuksia. Tunnistamisessa tarvittava tieto (esimerkiksi verkkopankkitunnistamisessa tarvittava avainluku/turvaluku) esitetään niin pienellä fontilla, että se tuottaa vaikeuksia heikkonäköisille henkilöille ja saattaa edellyttää apuvälineiden käyttämistä. Samoin tunnistamisvälineiden turvallinen käyttö saattaa olla vaikeaa, mikäli muistaminen tuottaa ongelmia. Vahvoihin sähköisiin tunnistamisvälineisiin liittyvät tunnukset ovat henkilökohtaisia, eikä niitä saa luovuttaa kenellekään. Sopi-musehtojen mukaan tietoja ei myöskään saa kirjoittaa tai tallentaa muistiin helposti tunnistettavaan muotoon.

Verkkopankkitunnuksia, mobiilivarmenteita ja sähköistä henkilökorttia käytetään monenlaisilla päätelaitteilla. Eri päätelaitteille sovitettut käyttöliittymät saattavat aiheuttaa ongelmia niille henkilöille, joille sivuston ulkoasun muuttuminen laitteen mukaan hankaloittaa sen ymmärtämistä. Kosketusnäytölliset laitteet vaativat hyvää motoriikkaa ja monille henkilöille tietokone siihen saatavine apuvälineineen on ainoa toimiva vaihtoehto.

Sähköisten tunnistamisvälineiden uudistukset (esimerkiksi verkkopankkitunnistamisessa tarvittavan turvalukulapun muuttuminen) saattavat vaikeuttaa niiden käyttämistä. Nordea aikoo luopua pahvisista verkkopankin tunnuslukukorteistaan vuoden 2017 aikana. Älypuhelimien omistajat kirjautuvat tulevaisuudessa verkkopankkiin mobiilisovelluksella, muille Nordea lähettää ilmaisen luottokortin kokoisen tunnuslukulaitteen, mistä saa tunnusluvut, kun siihen kirjautuu itse valitsemallaan pin-koodilla. Tunnistamisvälineen ominaisuuksien oppiminen ja tutuksi tuleminen helpottaa sen käyttämistä erityisesti niillä henkilöillä, joilla on kognitiivisia vaikeuksia. Sähköisten palvelujen nopeasti etenevässä kehittämistyössä ei tule unohtaa pysyvyyden merkitystä osalle kuluttajista.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan päätökset linjaavat palvelujentarjoajien velvollisuuksia tehdä kohtuullisia mukautuksia vammaisten henkilöiden tarpeisiin. Vammaisten oikeudet pelkistetään usein liikuntavammaisten esteettömyyteen, mutta lautakunnan päätökset näyttävät esteettömyyden laajemman näkökulman kattaen sähköisten palvelujen esteettömyyden. Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan päätös (dnro:31/2015) näkövammaisen henkilön verkkopankkitunnusten myöntämättä jättämisestä on periaatteellinen ja osoittaa, että pankit eivät voi vain lainsäädäntöön vedoten evätä palveluja, vaan niiden on mietittävä, miten palvelut saatetaan kaikkien saataville. Kyseisessä tapauksessa Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta on selvittänyt, että Danske Bank ja Osuuspankkiryhmä toimittavat verkkopankkitunnukset pyydettyä pistekirjoituksella.

Asiantuntijahaastattelujen perusteella yksityiset tunnistamisvälineiden tarjoajat siirtävät vastuuta tunnistamisvälineiden käytettävyydestä asiakkaille. Finanssialan Keskusliiton (2016) mukaan tulisi voida hyödyntää olemassa olevia keinoja arvioitaessa kohtuullisten mukautusten edellyttämiä käytännön toimia. Asiakkaiden tehtäväksi nähdään päätelaitteiden teknisten ominaisuuksien monipuolisempi soveltaminen, kuten laitteiden kontrastin ja värien säätäminen, tekstin koon ja fontin muuttaminen tai ääneenlukutoiminnon käyttöön ottaminen mobiililaitteissa.



# SÄHKÖISTEN PALVELUJEN KÄYTTÄMÄTTÖMYYDESTÄ KULUTTAJILLE AIHEUTUVIA SEURAUKSIA

Sähköiset palvelut on omaksuttu tarkasteltavissa välttämättömyyspalveluissa eri tavoin. Pankkipalveluissa sähköinen asiointi korostuu eniten. Vakuutuspalveluissa ja matkapuhelinliittymään yhdistyvässä asiointissa sähköisten palvelujen merkitys on kasvanut, mutta perinteinen asiakaspalvelu ei ole menettänyt asemaansa pankkipalvelujen tapaan. Sähkön toimituspalveluissa sähköisten palvelujen merkitys on vähäisin, vaikka sähkösopimuksiin liittyviä asioita on siirretty monissa sähköyhtiöissä verkkoon asiakkaiden itsensä hallinnoimaksi. Sähköisten palvelujen käyttämättömyydestä kuluttajalle aiheutuvat seuraukset myötäilevät jaottelua ja ovat suurimmat pankkipalveluissa ja pienimmät sähkön toimituspalveluissa.

Sähköisten palvelujen käyttämättömyydestä kuluttajille aiheutuvia seurauksia voidaan tarkastella asiointikanavien kautta. Sähköisestä, paikan päällä tai puhelimitse asiointista kuluttajalle aiheutuvat taloudelliset, tiedolliset ja ajankäytölliset seuraukset ovat yksilöllisiä. Niihin vaikuttavat henkilön palvelutarpeet, asiointitottumukset ja henkilökohtaisessa asiointissa myös asuinpaikka. Yksilöllisyydestä huolimatta asiointikanavissa on erilaisille asiakkaille yhteisiä piirteitä. Asiointikanavien rinnalla paperittoman asiointin taloudelliset seuraukset vaikuttavat kielteisesti niihin kuluttajiin, jotka eivät kykene asioimaan sähköisesti tai puhelimitse.

## Sähköinen asiointi

Paikan päällä tai puhelimitse asiointiin verrattuna sähköinen asiointikanava on nopein ja asiakkaalle monesti vaivattomin. Asiointi ei ole tiettyyn fyysiseen ympäristöön sidottua, vaan se onnistuu mistä hyvänsä, mistä henkilö kykenee avaamaan palveluntarjoajan internetsivut päätelaitteellaan. Tämä on tärkeää erityisesti niille henkilöille, joille liikkuminen aiheuttaa ongelmia. Sähköisessä asiointissa kuluttaja voi hyödyntää mieltymystensä ja käyttötottumustensa mukaisesti palveluntarjoajan erilaisille päätelaitteille (mobiililaitteet, tietokoneet) suunnittelema asiointimahdollisuuksia.

Sähköiset palvelut ovat käytettävissä 24/7, minkä ansiosta asiakkaan ei tarvitse elää palveluntarjoajan aukioloaikojen mukaan, vaan palveluja voi käyttää itselle parhaiten sopivana ajankohtana. Sähköisen palveluympäristön chat-palvelut tosin ovat käytettävissä palveluntarjoajan määrittäminä asiakaspalveluaikoina.

Asiointi sähköisissä palvelukanavissa on ilmaista tai edullisempaa kuin henkilökohtaisesti paikan päällä tai puhelimitse asioitaessa. Tätä voidaan havainnollistaa teleyritysten asiakaspalvelun hinnoittelulla. PUK-koodikyselyn hinta on TeleFinlandin, Soneran ja Saunalahden asiakaspalvelussa 12 euroa ja DNA:n asiakaspalvelussa 10 euroa, kun itsepalveluna teleyritysten asiakkaille suunnattujen omien sivujen kautta PUK-koodin hankinta ei maksa mitään. Liittymätyypin vaihdon hinta on Saunalahden ja DNA:n asiakaspalvelussa 10 euroa, kun itsepalveluna tehtynä hinta on 5 euroa. Sonera ja TeleFinland perivät asiakaspalvelussa tehdystä liittymätyypin vaihdosta 5 euroa, kun itsepalveluna sama ei maksa mitään. Saunalahti ja DNA veloittavat saldokyselystä asiakaspalvelussa 5 euroa. Soneran hinnaston mukaisesti saldokysely tekstiviestillä maksaa 0,17 euroa ja asiakaspalvelussa 0,91 euroa. TeleFinlandilla saldokyselyn hinta tekstiviestillä on 0,10 euroa ja asiakaspalvelussa 0,91 euroa. Kaikilla teleyrityksillä saldokysely on itsepalvelussa ilmainen.

Sähköisen asiointin kustannuksiin sisältyvät internetyhteydestä ja päätelaitteesta aiheutuvat kustannukset. Kustannuksia ei kuitenkaan voida sisällyttää pelkästään välttämättömyyspalvelujen käyttöön sisältyvään asiointiin, sillä internetyhteyttä ja päätelaitetta käytetään myös muihin tarkoituksiin.

Palveluista tiedottamisen pääpaino on siirtynyt digitaaliseen toimintaympäristöön, jossa tavoitetaan kustannustehokkaasti suuri osa kuluttajista. Internetin kautta tietoa on tarjolla 24/7, kun muiden palvelujen tiedontarjontaa rajoittavat asiakaspalvelun aukioloajat. Sähköisten palvelujen käyttäjät saavat tietoa palveluissa tapahtuvista muutoksista nopeammin kuin henkilöt, joille tietoa tarjotaan postin välityksellä paperisena. Palveluntarjoajien täydelliset sopimusehdot ovat enenevässä määrin siirtyneet sähköiseen muotoon. Tarkas-



telluissa välttämättömyyspalveluissa entistä suurempi osa palautteen antamisesta sekä tuotteesta tai palvelussa olevasta virheestä ilmoittamisesta on siirtynyt sähköisiin palvelukanaviin. Sähköisten palvelujen käyttämättömyys altistaa näin toissijaiseen asemaan jäämiselle välttämättömyyspalvelujen tiedotuksessa.

Kuluttajien näkökulmasta merkittävä piirre sähköiseen ympäristöön siirtyneessä tiedottamisessa on mahdollisesti harhaanjohtavien mielikuvien syntyminen. Tiedotuksessa painotetaan sitä, että asiakkaat voivat hankkia tarvitsemansa tiedot palveluntarjoajan internetsivuilta. Osa kuluttajista saattaa tulkita tämän rajoitettavan muiden asiakaspalvelukanavien kautta saatavaa tietoa, tai olevan peräti jopa este sille, jos henkilökohtaisessa asiakaspalvelussa ohjataan hankkimaan tietoa yrityksen internetsivuilta. Asiakaspalvelijoiden käytännön toimintatavat vaikuttavat palvelujen käyttäjien tiedonsaantiin. Lainsäädännön perusteella kuluttajalle on tarjottava riittävät tiedot asiointikanavasta riippumatta. Kuluttajansuolain (38/1978) markkinointia ja menettelyjä asiakassuhteessa käsittelevän 2 luvun 7 §:n nojalla markkinoinnissa tai asiakassuhteessa ei saa jättää antamatta sellaisia asiayhteys huomioon ottaen olennaisia tietoja, jotka kuluttaja tarvitsee ostopäätöksen tai muun kulutushyödykkeeseen liittyvän päätöksen tekemiseksi ja joiden puuttuminen on omiaan johtamaan siihen, että kuluttaja tekee päätöksen, jota hän ei olisi riittävin tiedoin tehnyt. Arvioitaessa tietojen riittävyttä otetaan huomioon tietojen selkeys, ymmärrettävyys ja oikea-aikaisuus, käytettyyn viestimeen liittyvät rajoitteet sekä elinkeinonharjoittajan muut toimenpiteet olennaisten tietojen antamiseksi kuluttajille. Kuluttajan terveyden ja turvallisuuden kannalta tarpeelliset tiedot on aina annettava.

Sähköisten palvelujen käyttäjät hyötyvät laajemmasta palveluvalikoimasta. Välttämättömyyspalvelujen tarjoajat kannustavat sähköisten palvelujen käyttöön sähköiseen toimintaympäristöön liitetyillä tarjouskampanjoilla. Tätä voidaan havainnollistaa kahdella esimerkillä. Fortum Vakaa -sähkösovimuksen nettietukampanja koski kuluttaja-asiakkaita, jotka kampanja-aikana tekivät Fortumin verkkosivuilla uuden Fortum Vakaa -sähkösovimuksen. Etu oli 50 euron suuruinen hyvitys asiakkaan sähkölaskulla. POP Vakuutus on suomalainen internetiin toimintansa keskittänyt digivakuutusyhtiö. POP Vakuutus tarjoaa vakuutukset internetistä kymmenen prosentin alennuksella. Alennus koskee kaikkien verkosta ostettujen vakuutusten ensimmäistä vuotta paitsi lakisääteistä liikennevakuutusta sekä POP Auto Kilsa ja POP Setti -vakuutuksia.

Sähköisesti asioidessa kuluttaja voi rauhassa perehtyä palveluntarjoajan eri vaihtoehtoihin ja valita niistä itselleen parhaiten sopivan. Paikan päällä tai puhelimitse asioitaessa kuluttajille ei välttämättä kerrota kattavasti koko palveluvalikoimasta vaan asiakaspalvelija saattaa suositella palvelun tarjoajan näkökulmasta parasta vaihtoehtoa. Sähköisen asioinnin ajankäyttöiset edut tulevat esiin myös rutiininomaisissa toiminnoissa. Sähköisessä asiointissa kuluttajat voivat hyödyntää esitäytettyjä lomakkeita. Sähköisten palvelujen käyttöön kykenemättömät henkilöt saattavat joutua täyttämään asiointissa tarvittavat lomakkeet kokonaan itse, jolloin asiointiin kuluu tältä osin enemmän aikaa.

## Paikan päällä asiointi

Kokonaiskustannusten näkökulmasta paikan päällä asioiminen on kalleinta, sillä henkilökohtaisesta asiakaspalvelusta perittävien kustannusten lisäksi tulevat toimipaikkaan matkustamisesta aiheutuvat kustannukset.

Henkilökohtaisen asioinnin pääsääntöinen edellytys on palveluntarjoajan asiakaspalvelupisteeseen meneminen. Joissain tapauksissa muun muassa pankit ja vakuutusyhtiöt tarjoavat palvelua, jossa asiakaspalvelija saapuu asiakkaan kotiin. Tarkasteltavien välttämättömyyspalvelujen tarjoajien toimipaikkojen määrä on vähentynyt, mikä näkyy selvimmin pankkipalveluissa. Finanssialan vuositilastojen mukaan 31.12.2015 Suomessa oli 1 112 pankkien toimipaikkaa, kun 31.12.2010 toimipaikkoja oli vielä 1 605. Viidessä vuodessa Suomesta on lopetettu 493 pankkien toimipaikkaa. (Finanssialan Keskusliitto 2010, 2015a.) Asiakaspalvelupisteiden määrän vähentymisestä seuraa monille henkilökohtaista palvelua tarvitseville henkilöille asiointimatkojen piteneminen ja niistä aiheutuvien kustannusten kasvaminen. Samaan aikaan liikkuminen on vaikeutunut haja-asutusalueilla, koska julkisen liikenteen vuorotiheyttä on harvennettu. Liikkuminen saattaa edellyttää taksin käyttöä, ellei käytössä ole omaa autoa. Liikkumiskustannuksiin vaikuttaa se, käytetäänkö julkisia liikennevälineitä vai omaa autoa. Oman auton käytöstä aiheutuvat kustannukset ilmenevät muun

muassa polttoainekuluina sekä pysäköintikustannuksina. Asiakaspalvelupisteeseen matkustamisesta aiheutuvia kustannuksia lieventää tosin mahdollisuus asiointien yhdistämiseen.

Paikan päällä asioimiseen vaikuttavat entistä enemmän palveluntarjoajien asiakaspalvelupisteiden aukioloajat. Henkilökohtaista palvelua tarjoavien toimipaikkojen aukioloajoissa on viime vuosina tapahtunut muutoksia. Aukioloajat ovat pääsääntöisesti supistuneet, vaikka joissain tapauksissa päinvastainen kehityssuunta on näkyvissä (esimerkiksi vakuutusyhtiöt). Aukioloaikoihin on saatettu tehdä toiminnallisia rajoituksia. Pankit ovat voineet rajoittaa kassapalvelujen tarjoamisen tiettyihin kellonaikoihin. Voidaan pohtia, missä määrin toimipaikkojen määrän väheneminen ja aukioloaikoihin kohdistetut rajoitukset vaikeuttavat palvelujen todellista saatavuutta?

Taloudellisten seurausten lisäksi tulevat henkilökohtaisen paikan päällä asioinnin ajankäytölliset seuraukset. Toimipisteiden määrän ja henkilökohtaista asiakaspalvelua tarjoavien henkilöiden määrän vähentyminen saattaa pidentää asiakaspalvelupisteessä asiointiin kuluvaa aikaa jonotuksen vuoksi.

Tarkasteltavien välttämättömyyspalvelujen asiakaspalvelun maksullisuus on monitasoista, mikä perustuu itsepalvelun hyödyntämiseen eri palvelukanavissa. Palveluntarjoajat voivat vapaasti hinnoitella palvelunsa, minkä seurauksena henkilökohtaisesta palvelusta, automaattien tarjoamista palveluista ja verkkopalveluista perittävien maksujen välinen ero korostuu. Mitä enemmän asiakkaat hoitavat asiansa verkkopalvelujen välityksellä omia päätelaitteitaan käyttäen, sitä edullisempaa palvelu on. Henkilökohtainen palvelu asiakaspalvelupisteessä aiheuttaa asiakkaalle eniten kustannuksia.

Sähköisten palvelujen käyttämättömyyden taloudelliset seuraukset ilmenevät parhaiten useimmin käytävissä pankkipalveluissa. Sähköisten palvelujen käyttämättömyydestä aiheutuvia taloudellisia seurauksia voidaan havainnollistaa laskujen maksamisella. Verkkopankittomalla henkilöllä on eri vaihtoehtoja laskujen maksamiseen. Kaikki ovat kuitenkin kalliimpia kuin laskujen maksaminen verkkopankissa (taulukko 5). Suoramaksu on ainoa poikkeus.

**Taulukko 5. Laskun maksamisesta perittävät hinnat, euroa / lasku**  
(Tiedot poimittu pankkien internetsivuilla olevista hinnastoista syyskuussa 2016).

	Käteismaksu konttorissa	Tilisiirto konttorissa	Suoramaksu	Maksupalvelu	Maksu- tai palveluautomaatti
Aktia	6,00	5,00	0,00	1,90	-
Danske Bank	6,00	5,00	0,00	2,00	-
Handelsbanken	5,00	5,00	0,00	3,00	-
Nordea	6,00	5,00	0,00	2,25	2,25
Oma Säästöpankki	?	4,00	0,00	-	-
Osuuspankki	7,00	5,00	0,00	2,00	-
POP Pankki	3,50	3,50	0,00	1,00	-
S-Pankki	-	-	0,00	2,50	-
Säästöpankki	6,00	6,00	0,00	3,00	1,00
Ålandsbanken	7,00	5,00	0,00	4,00	-

Pankkien asiakaspalvelun maksullisuuden monitasoisuutta voidaan havainnollistaa myös toisella esimerkillä. Saldokysely Otto-automaatilla maksaa 0,30–1,00 €, henkilöpalveluna 2,00–3,40 € ja tekstiviestinä 0,25–0,40 € + mpm/viesti. Verkkopankissa tilin saldon selvittämisestä ei tarvitse maksaa erillisiä maksuja.

Pankkien asiakaspalvelun hinnoittelun tarkasteleminen paljastaa myös esimerkkejä henkilökohtaista asiakaspalvelua tarvitsevien ns. heikkojen kuluttajien rahastamisesta. Tilisiirtolomakkeen täyttäminen asiakkaan puolesta voi olla maksullinen palvelu. Osuuspankit ja POP Pankit veloittavat tästä 1,50 euroa per lomake ja Handelsbanken 3 euroa per lomake. Palvelusta joutuvat maksamaan nimenomaan henkilöt, jotka eivät itse tilisiirtolomaketta kykene täyttämään.

R-kioskit ovat luoneet oman laskunmaksupalvelun pankkien vastineeksi. Laskuja, joissa on viitetiedot sisältävä viivakoodi, voi maksaa riippumatta siitä, mikä oma pankki on. Vastuullisena maksujen välittäjänä

toimii Aktia Pankki Oyj, jonka asiamiehenä R-kioski toimii. Laskun voi maksaa R-kioskissa käteisellä, pankkikortilla, sirullisella debit-kortilla, luottokortilla (credit-kortti) tai debit/credityhdistelmäkortilla. Vuorokaudessa voi maksaa laskuja enintään 1 000 euron arvosta käteisellä, ja 5000 euron arvosta kortilla. Laskun maksajan tiedot tallennetaan tietokantaan, jotta maksutapahtuma kyetään jäljittämään ongelmatilanteessa.

Laskun maksamisesta käteisellä peritään 3 euron palvelumaksu. Maksusta debit-kortilla tai yhdistelmäkortin pankkiominaisuudella peritään 3 euron palvelumaksu + 0,31 % laskun summasta (enintään 0,75 €). Maksusta credit-kortilla tai yhdistelmäkortin luotto-ominaisuudella peritään 3 euron palvelumaksu + 0,90 % laskun summasta. Palvelumaksu veloitetaan jokaisesta maksetusta laskusta. Asiantuntijahaastatteluisissa huomautettiin, että R-kioskit kykenevät subventoimaan asiakkailta perittävää laskun maksamisen hintaa muilla myymillään tuotteilla. Haastatteluisissa tuotiin esiin myös ajatus siitä, miten taloudellisesta näkökulmasta sähköisten palvelujen käyttöön kykenemättömien henkilöiden tilannetta voitaisiin parantaa sillä, että laskuja voisi maksaa tietyn määrän, esimerkiksi viisi kappaletta kuukaudessa, ilman maksamisesta perittävää ylimääräistä maksua.

## Puhelimitse asiointi

Puhelimitse asiointi on vaihtoehto sekä sähköiselle että paikan päällä asioinnille. Sähköisen asioinnin tapaan puhelimitse asiointi tukee liikuntarajoitteisten kuluttajien yhdenvertaista kohtelua asiakaspalvelussa.

Sähköiseen asiointiin verrattuna kuluttaja joutuu mukautumaan palveluntarjoajan asiakaspalvelun aukiolo-aikoihin puhelimitse asioidessaan. Joitain rutiiniluonteisia asioita voi hoitaa myös muulloin automaattien välityksellä. Esimerkiksi Fortumin puhelinpalvelussa vikailmoitusnumero ja muuttopuhelin ovat käytettävissä kellon ympäri. Paikan päällä asioimiseen verrattuna puhelinpalvelujen aukioloajat ovat kuitenkin laajemmat kuin konttoreiden aukioloajat.

Fyysisten toimipaikkojen määrän vähentyminen samoin kuin asiakaspalveluhenkilöstössä tapahtuneet supistukset saattavat heikentää puhelinasioinnin tehokkuutta jonotusajan pidentymisenä. Kuluttajalle jonotus näyttäytyy paitsi ajankäytöllisinä seurauksina myös kasvaneina kustannuksina. Asiakaspalveluun kohdistuvien tehokkuusvaatimusten myötä palveluntarjoajat seuraavat jonotusaikoja, joista monet palveluntarjoajat tiedottavat asiakkaitaan. Pääsääntöisesti tosin internetsivuilla.

Asiointi puhelimitse on sähköistä asiointia kalliimpaa, mutta edullisempaa kuin paikan päällä asioiminen. Taulukkoon 6 on poimittu esimerkkejä palveluntarjoajien asiakaspalvelunumeroihin soittamisesta perittävistä hinnoista. Pankkien palvelunumeroiden hinnoittelu on sisällytetty taulukkoon, vaikka myös puhelimitse asioitaessa pankkipalveluihin tunnistaudutaan pankkitunnuksilla. Toki pankkiasioiden hoito puhelimitse riippuu asian sisällöstä. Sähköyhtiöiden asiakaspalvelunumeroihin soittamisesta perittävistä hintoja ei taulukkoon sisällytetty, sillä hinnoittelussa ei ole yhtenäisiä linjauksia vaan se on yrityskohtaista. Sähköyhtiöllä on käytössä yhtä lailla 020- ja 029-alkuisia puhelinnumeroita kuin lankapuhelinnumeroita.

**Taulukko 6. Pankkien, vakuutusyhtiöiden ja teleyritysten asiakaspalvelun puheluhintoja (Tiedot poimittu palveluntarjoajien internetsivujen hinnastoista lokakuussa 2016).**

Pankit	Puhelun hinta	Asiakaspalvelunumero
Aktia	8,35 snt/puhelu + 16,69 snt/min (lankapuhelin- ja matkapuhelinliittymästä)	010 247 010
Danske Bank	pvm/mpm	0200 2580
Handelsbanken	8,8 snt/min	010 444 2442
Nordea	pvm/mpm	0200 3000
Oma Säästöpankki	8,35 snt/puhelu + 7,02 snt/min (lankapuhelinliittymä) 8,35 snt/puhelu + 17,17 snt/min (matkapuhelinliittymä)	020 764 0600
Osuuspankki	pvm/mpm	0100 0500
POP Pankki	8,35 snt/puh + 16,69 snt/min (lankapuhelinliittymä) 8,35 snt/puh + 16,69 snt/min (matkapuhelinliittymä)	020 166 6300
S-Pankki	8,35 snt/puhelu + 12,09 snt/min (lankapuhelin- ja matkapuhelinliittymä)	010 76 5800
Säästöpankki	Hinnoittelu vaihtelee. Konttoreilla käytössä 010-, 029-, 020- ja lankapuhelinnumerot.	
Ålandsbanken	8,35 snt/puhelu + 16,69 snt/min (lankapuhelin- ja matkapuhelinliittymä)	020 4292 920

Vakuutusyhtiöt		
If	pvm/mpm	010 191 919
OP	8,35 snt/puhelu + 12 snt/min (lankapuhelinliittymästä ja matkapuhelimesta)	0303 0303
LähiTapiola	pvm/mpm	019 222 3310
Fennia	8,35 snt/puhelu + 6,00 snt/min (lankapuhelinliittymä) 8,35 snt/puhelu + 17,17 snt/min (matkapuhelinliittymä)	010 503 8808
Turva	pvm/mpm	010 195 110
Pohjantähti	pvm/mpm	0600 550 650
	8,35 snt/puhelu + 5,57 snt/min (lankapuhelinliittymä) 8,35 snt/puhelu + 22,32 snt/min (matkapuhelinliittymä)	020 763 4010
Teleyritykset		
Saunalahti	pvm/mpm	010 190 262
Sonera	pvm/mpm	020 017 000
DNA	Soittaminen asiakaspalveluun DNA Äly, DNA Mini ja DNA Pro -liittymistä sekä muiden operaattoreiden liittymistä maksavat saman verran kuin soittaminen DNA:n liittymiin. DNA:n lankapuhelinliittymistä ja muista DNA:n matkapuhelinliittymistä asiakaspalveluun soittaminen on kotimaasta soitettaessa maksutonta	
TeleFinland	pvm/mpm	040 4123 123

Kuluttajan näkökulmasta puhelimitse asioinnista aiheutuvia kustannuksia kasvattaa se, etteivät soitot yritysnomeroihin yleensä kuulu pakettiliittymän kuukausihintaan, jos kuluttajan matkapuhelinliittymä on kuukausihinnoiteltu pakettiliittymä. Myös minuuttiveloitteisessa liittymässä hinnoittelu voi poiketa normaalista minuuttihinnasta. Yritysnomeroissa veloitus alkaa kertyä heti, kun puhelu yhdistyy. Jos puhelu ohjautuu automaattiin, veloitus alkaa siitä, kun automaatti pyytää esimerkiksi näppäilemällä valitsemaan eri vaihtoehtoista.

## Paperiton asiointi

Välttämättömyyspalvelujen tarjoajat panostavat paperittomaan asiakaspalveluun. Asiakkaat voivat vastaanottaa asiakirjat ja laskut sähköisesti perinteisen paperin sijaan. Kuluttajille paperitonta asiakaspalvelua ei perustella pelkästään kustannuksilla, vaan myös käytännöllisillä perusteluilla. Palveluntarjoajilla on esimerkiksi erilaisia arkistointipalveluja, joiden ansiosta asiakkaiden asiakirjat säilyvät tallessa palveluntarjoajan sivustolla.

Paperilaskun maksullisuus on kannanotto kohti paperitonta asiointia. Paperilaskun maksullisuutta voidaan tarkastella puhelinliittymän laskutusta käsittelevällä esimerkillä. Paperilaskusta Sonera veloittaa 1,90 euroa, TeleFinland ja DNA 1,90 euroa ja Saunalahti 1,89 euroa laskulta. Sähköpostilasku, e-lasku ja omien sivujen kautta hallinnoitava lasku ovat ilmaisia.

Kuluttaja-asiamies vei Elisan (aputoiminimi Saunalahti) markkinaoikeuteen puhelinliittymän maksullisesta paperilaskusta. Saunalahden matkapuhelinasiakkailla paperilaskun hinta on ollut 1.4.2013 lukien 1,90 euroa/lasku. Kuluttaja-asiamiehen mukaan paperilasku on puhelinliittymien tavanomainen laskutustapa, eikä siitä siksi saa veloittaa erillistä maksua. Kaikki puhelinliittymien omistajat eivät kykene ottamaan laskua vastaan sähköisesti. Osalla kuluttajista ei ole internetyhteyttä, verkkopankin käyttämiseen tarvittavia taitoja tai edes mahdollisuutta saada verkkopankkitunnuksia. Tavallisen puhelinliittymän käyttäjää ei voi edellyttää ottamaan käyttöön uusia palveluita tai hankkimaan muita laitteita. Kuluttaja-asiamies katsoo, että erillisen maksun periminen paperilaskusta on kohtuuton sopimusehto.

Markkinaoikeus kielsi ratkaisussaan (MAO:193/14) Elisaa käyttämästä liittymäsopimuksissa ehtoa, jonka mukaan paperilaskun toimittamisesta peritään erillinen 1,90 euron tai sitä suurempi maksu. Markkinaoikeus ei kieltänyt maksullisia paperilaskuja kokonaan. Päätöksen jälkeen Elisa alensi paperilaskun hintaa sentillä 1,89 euroon.

Korkein oikeus kumosi tuomiollaan (dnro: S2014/338) markkinaoikeuden päätöksen, jolla Elisaa oli kielletty sakon uhalla käyttämästä paperilaskun maksullisuutta koskevaa ehtoa puhelinliittymäsopimuksissaan. Korkeimman oikeuden mukaan maksuehtoa ja laskuista perittyä maksua ei ollut pidettävä kohtuut-

tomina. Korkein oikeus totesi ratkaisussaan, että muualla lainsäädännössä on hyväksytty paperi- ja e-laskun hintaero. Elisalla oli tarjolla useita eri laskutustapoja, joista ainoastaan paperilasku oli maksullinen. Kuluttajalla oli liittymäsopimusta tehdessään mahdollisuus valita laskutustapa. Kunkin laskutustavan kohdalla oli selkeästi ilmoitettu sen hinta. Lisäksi asiakkailta, jotka eivät kyenneet käyttämään internetiä, oli ollut mahdollisuus saada laskun maksamiseen tarvittavat tiedot tekstiviestinä.

Maksuttoman sähköisen laskutuksen taustalla voitiin Korkeimman oikeuden mukaan nähdä hyväksyttäviä tavoitteita, kuten ympäristön suojeleminen, tietoyhteiskunnan edistäminen sekä kustannusten minimoiminen. Paperilaskuja koskevien maksujen kieltämisen katsottiin saattavan aiheuttaa sen, että kustannukset siirrettäisiin muiden viestintäpalvelujen hintoihin. Tällöin kustannukset tulisivat osaltaan niidenkin kuluttajien maksettavaksi, jotka ovat valinneet vähemmän kustannuksia aiheuttavan laskutustavan.

Korkeimman oikeuden päätös ei vaikuta pelkästään teleyritysten toimintaan vaan voi luoda edellytykset myös muiden välttämättömyyspalvelujen paperilaskujen maksullisuuteen. Korkeimman oikeuden päätös luo perustan sille, että paperilaskusta aiheutuvat kustannukset voidaan periä asiakkailta entistä suuremmin. Välttämättömyyspalvelujen välillä on kuitenkin eroja. Suomessa sähkö- ja maakaasun kuluttajalaskutus on EU-direktiiviin pohjautuvassa sähkömarkkina- ja maakaasun lainsäädännössä rajattu lisämaksun ulkopuolelle ja tällainen lasku pitää tarjota paperisena maksutta. Sähkölaskun maksuttomuutta koskevat säännökset ovat sähkömarkkinalain (588/2013) 57 ja 69 §:ssä. Kuluttajien aseman turvaamiseksi yhteiskunta voi tarpeen tullen lainsäädännöllä päättää myös muiden hyödykkeiden laskutuksen maksuttomuudesta. Korkeimman oikeuden ratkaisun vaikutuksista saadaan tietoa vasta, kun nähdään, miten tilanne markkinoilla kehittyy. Jos lisämaksukäytäntö laajenee viestintäpalveluista muille aloille, voi kuluttajan maksettavaksi kertyä kuukausittain jo aikamoinen summa pelkästä paperilaskujen saamisesta. Tämä osuu kipeästi etenkin niihin pienituloisiin, jotka syystä tai toisesta haluavat paperisen laskun. (Kuluttaja-asiamies 2016.)

# YHDENVERTAISUUS VÄLTTÄMÄTTÖMYYSPALVELUJEN ASIAKASPALVELUSSA

Yhdenvertaisuuslain (1325/2014) tarkoituksena on edistää yhdenvertaisuutta ja ehkäistä syrjintää sekä tehostaa syrjinnän kohteeksi joutuneen oikeusturvaa (1 §). Lakia sovelletaan julkisessa ja yksityisessä toiminnassa (2 §). Lain 8 §:n nojalla ketään ei saa syrjiä iän, alkuperän, kansalaisuuden, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, poliittisen toiminnan, ammattiyhdistystoiminnan, perhesuhteiden, terveydentilan, vammaisuuden, seksuaalisen suuntautumisen tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Syrjintä on kielletty riippumatta siitä, perustuuko se henkilöä itseään vai jotakuta toista koskevaan tosiseikkaan tai oletukseen. Välittömän ja välillisen syrjinnän lisäksi laissa tarkoitettua syrjintää on häirintä, kohtuullisten mukautusten epääminen sekä ohje tai käsky syrjiä.

Sellainen oikeasuhtainen erilainen kohtelu, jonka tarkoituksena on tosiasiallisen yhdenvertaisuuden edistäminen taikka syrjinnästä johtuvien haittojen ehkäiseminen tai poistaminen, ei ole syrjintää (9 §). Syrjintä on välitöntä, jos jotakuta kohdellaan henkilöön liittyvän syyn perusteella epäsuotuisammin kuin jotakuta muuta on kohdeltu, kohdellaan tai kohdeltaisiin vertailukelpoisessa tilanteessa (10 §).

Lain 15 §:n nojalla viranomaisen, koulutuksen järjestäjän, työnantajan sekä tavaroiden tai palvelujen tarjoajan on tehtävä asianmukaiset ja kulloisessakin tilanteessa tarvittavat kohtuulliset mukautukset, jotta vammaisen henkilö voi yhdenvertaisesti muiden kanssa asioida viranomaisissa sekä saada koulutusta, työtä ja yleisesti tarjolla olevia tavaroita ja palveluita samoin kuin suoriutua työtehtävistä ja edetä tyouralla. Mukautusten kohtuullisuutta arvioitaessa otetaan huomioon vammaisen ihmisen tarpeiden lisäksi toimijan koko, taloudellinen asema, toiminnan luonne ja laajuus sekä mukautusten arvioidut kustannukset ja mukautuksia varten saatava tuki.

Välttämättömyyspalvelujen digitalisoituminen on laajentanut asiakkaan käytössä olevien palvelukanavien kirjoa. Sähköisten palvelujen lisääntyminen ei toistaiseksi ole johtanut perinteisten henkilökohtaiseen palveluun perustuvien asiointimuotojen lopettamiseen. Välttämättömyyspalvelujen tarjoajien on huomioitava digitalisaatiokehitykselle haasteelliset asiakkaat ja ylläpidettävä puhelinpalveluun tai kasvokkaiseen kohtaamiseen perustuvia palvelukanavia niihin kohdistuvan kysynnän vuoksi.

Tarkasteltujen välttämättömyyspalvelujen tuottajien vuosikertomuksiin perehtyminen osoittaa, että ideologisesti kaikkia asiakkaita pidetään samanarvoisina. Asiakkaiden tasa-arvoisuutta pidetään liiketoiminnassa tärkeänä arvona. Välttämättömyyspalvelujen digitalisoituminen vaikuttaa kuitenkin yhdenvertaiseen kohteluun. Asiakaspalvelun vaihtoehtoiset palvelukanavat luovat erilaiset lähtökohdat asiakkaiden taloudellisen, tiedollisen ja ajankäytöllisen yhdenvertaisuuden toteutumiseksi.

Välttämättömyyspalvelujen tuottajat eivät varsinaisesti puhu yhdenvertaisesta kohtelusta, vaan asiakaspalvelun monikanavaisuudesta. Asiakkaille halutaan tarjota monenlaisia asiointivaihtoehtoja, joista tilanteen mukaan voi valita itselleen parhaiten soveltuvan asiointitavan. Palvelujen tarjontaan vaikuttaa asiakkaan omatoimisuus ja ”halu tulla asiakaspalvelijan häiritsemäksi”, sillä sähköisten palvelujen pääasiallinen käyttäjä voi tilapäisesti asioida myös toimipisteessä.

Palveluprosessien sähköistämässä asiakkaiden yhdenvertaisuuden huomioiminen on saattanut jäädä toissijaiseen asemaan yrityksen liiketoiminnan tehostamiseen nähden. Asiakaspalvelussa panostetaan entistä enemmän palvelujen saumattomuuteen ja siihen, että kertakirjautumisella sähköisiin palveluihin pystyy käyttämään monipuolisesti erilaisia asiakaspalvelukanavia. Sähköisten palvelujen käyttöön kykenemättömät henkilöt voivat hoitaa asiakaspalvelupisteissä asioitaan ilman, että sama asia on selitettävä uudestaan ja uudestaan eri asiakaspalveluhenkilöille.

Asiakaspalvelun digitalisoituminen on eri tavoin etenevä trendi välttämättömyyspalveluissa. Digitalisoinnista edistää asiakaspalvelussa käytettävän teknologian nopea kehittyminen, mikä muokkaa asiakaspalvelua



monin tavoin. Asiakaspalveluun kohdistuvat kehitystoimet painottuvat sähköisiin palveluihin ja viime aikoina erityisesti mobiiliympäristössä tarjottaviin palveluihin. Henkilökohtaisen kasvokkain tai puhelimitse tapahtuvan asiakaspalvelun kehittämisen ei yksiselitteisesti katsota tuottavan toivottua lisäarvoa liiketoiminnalle.

Asiantuntijahaastatteluisa todettiin, että kustannustekijät kannustavat sähköisten palvelujen kehittämiseen. Perinteisistä asiointitavoista perittävien lisämaksujen tavoitteena on saada asiakkaat siirtymään sähköiseen asiointiin. Itsepalvelun lisääntymisen lieveilmiönä asiakkaille sysätään asiakaspalvelusta aiheutuvia kustannuksia entistä aggressiivisemmin, minkä vuoksi palvelujen tuottamiskustannukset eritellään aikaisempaa selkeämmin. Esimerkiksi paperilaskujen lähettämisestä aiheutuvilla kustannuksilla katetaan laskujen toimituskuluja (laskutusprosessiin liittyvät toiminnot, tulostaminen, postittaminen jne.). Taloudellista tehokkuutta korostavasta ajattelusta on tullut entistä näkyvämpi osa palvelutoimintaa.

Tarkasteltujen välttämättömyyspalvelujen asiakaspalvelun analysoinnissa paljastuu, että välttämättömyyspalvelujen asiakaspalvelua tuotetaan ja kehitetään sähköisten palvelujen käyttöön kykenevän asiakaskunnan enemmistön ehdoilla. Tällöin asiakaskunnan enemmistön toiveet ja tarpeet vaikuttavat vähemmistöön jäävien asiakkaiden saamaan palveluun. Sähköiset palvelumuodot tulevat lisääntymään, sillä välttämättömyyspalvelujen tuottajien haastatteluisa huomautetaan, että kuluttajat vaativat entistä monipuolisempia ja tehokkaampia sähköisiä palveluja.

Asiantuntijahaastattelujen perusteella henkilökohtaisen palvelun tarjoaminen voi edelleen olla kilpailuvaltti. Sähköisten palvelujen käyttöön kykenemättömien asiakkaiden palvelemisen sijaan asiakaspalvelussa saatetaan kuitenkin panostaa lisäarvon tarjoamiseen vaativia palveluja tarvitseville asiakkaille. Samaan aikaan vahvasta sähköisestä tunnistamisesta huolimatta henkilökohtaista palvelua joudutaan tarjoamaan asiakasturvallisuuden vuoksi.

Yhdenvertaisuuslaki asettaa velvollisuuksia palvelutarjoajille. Asiakaspalvelussa esiin nousevat yksittäistapaukset saattavat paljastaa tilanteita, joihin ei ole selkeitä toimintamalleja. Ratkaisuja ja ohjeistusta ongelmatilanteisiin joudutaan hakemaan muun muassa lainsäädännöstä, oikeustapauksista, Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan ratkaisuista ja kuluttajaviranomaisten päätöksistä. Yhtenäisten toimintamallin puute saattaa johtaa erilaiseen kohteluun yhdenvertaisuuden näkökulmasta.

Yhdenvertaisen kohtelun käytäntöjen luomisessa voidaan hyödyntää välttämättömyyspalvelujen tarjoajien, erityistarpeita omaavien asiakasryhmien edunvalvontaorganisaatioiden ja viranomaisten epävirallisia toimintamalleja. Palvelusuhteen eri osapuolten saaminen saman pöydän ääreen laajentaa ymmärrystä asiakkaiden palvelutarpeista ja niihin vastaamisesta. Pankkitunnusten tarjoaminen pistekirjoituksella edustaa onnistunutta epävirallista toimintamallia. Asiantuntijahaastatteluisa myönnettiin, ettei erilaisia asiakkaita syrjimättömien toimivien käytännön ratkaisujen etsiminen ole kiinni taloudellisista tekijöistä, vaan asiakkaiden asiointiprosessien ymmärtämisestä ja palvelun tarjoajan motivaatiosta löytää tavanomaisesta toimintamallista poikkeava ratkaisu.

Epävirallisten toimintamallien syntymistä hidastaa asiantuntijahaastattelujen mukaan se, etteivät asiakkaiden edunvalvontaorganisaatiot ole laajamittaisessa yhteistyössä lähteneet peräänkuuluttamaan oikeuksiaan tasa-arvoisina palvelujen käyttäjinä tai tarvitsemiaan kohtuullisia mukautuksia, sillä yhteiset näkemykset ovat hajanaisia. Esimerkiksi näkövammaiset tai ikääntyvät edustavat sisällöllisesti kumpikin näkemyksiltään ja tarpeiltaan heterogeenisiä ryhmiä. Toisaalta välttämättömyyspalvelujen tarjoajat eivät itsekään ole olleet erityisen aktiivisia yhteistyösuhteissa siitä huolimatta, että asiakkaiden tarpeita pidetään palvelujen kehitystyössä tärkeinä.

Itsesääntely ja vapaaehtoisuuteen perustuvat toimintamallit eivät riitä, vaan taustalla tarvitaan toimivaa ja ajantasaista lainsäädäntöä. Yhdenvertaisesta kohtelusta on säädetty lainsäädännössä, mutta se ei riitä takaamaan kaikille mahdollisuutta sähköisen tunnistamisvälineen saamiseen. Sähköisten tunnistamisvälineiden markkinat ovat yksityisten toimijoiden hallussa. Pankit ja teleyritykset voivat omien riskienhallintaperiaatteidensa nojalla määritellä ehdot sille, kenelle sähköinen tunnistamisväline myönnetään. Kaikki tun-

nistamisvälineitä tarvitsevat henkilöt eivät näitä ehtoja täytä, jolloin he samalla menettävät mahdollisuuden vahvaa sähköistä tunnistamista edellyttävien palvelujen käyttämiseen.

Lainsäädännöllä on keskeinen asema sähköisten tunnistamisvälineiden myöntämisehtojen määrittelyssä. Pankit ja teleyritykset lähestyvät tunnistamisvälineiden myöntämistä oman toimintansa näkökulmasta, eivätkä välttämättä ota huomioon, että vahvassa sähköisessä tunnistamisessa on kysymys laajemmasta ilmiöstä kuin vain yksittäisten palvelujen käyttämisestä. Tunnistamisvälineen epäämisellä palveluntarjoajat vaikuttavat laajemminkin henkilön edellytyksiin toimia digitalisoituvassa yhteiskunnassa.

Kansalaisten yhdenvertaisuuden näkökulmasta viime kädessä julkisen sektorin tulisi huolehtia siitä, että kaikki kansalaiset saisivat sähköisen tunnistamisvälineen, joka on todellisuudessa laaja-alaisesti käytettävissä välttämättömyyspalveluissa ja joka on kustannuksiltaan kaikkien ulottuvilla. Asiantuntijahaastattelut kuitenkin osoittavat, ettei vahvan sähköisen tunnistamisen markkinoilla huomioda erityisesti henkilöitä, joilla on riski jäädä ilman tunnistusvälinettä. Tunnistamisessa tukeudutaan pitkälti markkinaehtoisiin ratkaisuihin, joiden odotetaan muuttuvan tunnistamisvälineiden käyttäjien ehdoilla.

Asiantuntijahaastatteluissa todettiin, että yhdenvertaisen palvelun tuottamisessa julkinen sektori toimii eräänlaisena suunnannäyttäjänä yksityisesti tuotettaville välttämättömyyspalveluille. Näkemystä perusteltiin sillä, että julkisella sektorilla on kansallisia ja kansainvälisiä toimenpideohjelmiä sekä lainsäädäntöä, joiden tarkoituksena on edistää sähköistä asiointia ja kansalaisten edellytyksiä osallistua täysivaltaisesti digitaaliseen palveluympäristöön. Yksityisellä sektorilla vastaavia toimenpideohjelmiä tai lainsäädäntöä ei ole, mutta julkisen sektorin vaikutusten katsottiin ulottuvan yksityisiin palveluihin muun muassa palvelujen käyttäjien kasvaneina vaatimuksina. Toisaalta esiin nostettiin ajatus, että julkisten ja yksityisten palvelujen digitalisointikehitykselle on hyötyä yhteisistä, vaikkakin epävirallisista, toimintaperiaatteista.



## YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Sähköisten palvelujen käyttämättömyyden syynä ovat henkilön toimintakykyyn, sähköisten palvelujen käyttövalmiuteen ja tietoyhteiskunnan infrastruktuuriin liittyvät tekijät. Erityisen huomion ansaitsevat sähköiset tunnistamisvälineet, joita ilman vahvaa tunnistamista edellyttävien sähköisten palvelujen käyttäminen ei onnistu peruspankkipalveluissa, vakuutuspalveluissa, matkapuhelinliittymään yhdistyvässä palveluissa ja sähköisen toimituspalveluissa.

Vahvan sähköisen tunnistamisen markkinat ovat pankkien Tupas-varmennepalvelun, teleyritysten mobiilivarmenteiden ja Väestörekisterikeskuksen sähköisen kansalaisvarmenteen hallussa. Pankit ja teleyritykset määrittelevät sopimusehdot sähköisen tunnistamisvälineen myöntämiselle, minkä seurauksena kuluttajilla on ollut ongelmia ennen kaikkea verkkopankkitunnusten saamisessa henkilön tunnistettavuuteen, taloudelliseen tilanteeseen ja luotettavuuteen liittyvien tekijöiden vuoksi. Tunnistamisvälineestä tai sen myöntäjästä riippumatta erilaiset asiakkaat ovat haaste sähköiselle tunnistamisjärjestelmälle.

Sähköisten tunnistamisvälineiden käytettävyyteen vaikuttavat niiden hankinnasta ja käyttämisestä aiheutuvat kustannukset, tunnistamisvälineen voimassaoloaika, tunnistamisvälineen käytettävyyden välttämättömyyspalveluissa sekä tunnistamisvälineen esteettömyys. Kustannukset vaihtelevat sen mukaan, mistä tunnistamisvälineestä on kyse, mikä taho tunnistamisvälineen tarjoaa ja minkälainen asiakassuhde henkilöllä on tunnistamisvälineen tarjoajaan. Pankkien palvelupaketteihin sisältyvien verkkopankkitunnusten hinnoittelu on monimuotoisinta. Voimassaoloajoissa on vaihtelua siten, että mobiilivarmenne ja sähköinen henkilökortti ovat voimassa viisi vuotta, kun taas verkkopankkitunnusten käytössä tarvittavat elementit uusiutuvat pankin sääntöjen mukaisesti. Verkkopankkitunnusten käytettävyyden laaja-alaisuus on laaja-alaisinta, kun taas helpoimmin saatavan sähköisen henkilökortin käytettävyyden vähäisintä. Sähköisiin tunnistamisvälineisiin sisältyvät kognitiiviset ja ergonomiset rajoitteet vaikuttavat niiden käytettävyyteen. Yksityiset tunnistamisvälineiden tarjoajat siirtävät vastuuta tunnistamisvälineiden käytettävyydestä asiakkaille.

Välttämättömyyspalvelujen asioinnissa kiinnitetään enemmän huomiota sähköisen asioinnin esteettömyysnäkökulmaan kuin henkilökohtaisesta asioinnista aiheutuviin kokonaisseurauksiin. Asiointikustannuksissa ei välttämättä huomioida välittömien kustannusten välillisiä vaikutuksia, kuten sitä, että henkilökohtaiseen asiointiin menevät rahat ovat pois muusta kulutuksesta. Myös tiedollisilla ja ajankäytöllisillä seurauksilla on varsinaista asiointia laajakantoisempi vaikutus kuluttajan arkeen ja elämänhallintaan.

Itsepalvelun lisääntyminen välttämättömyyspalveluissa on johtanut siihen, että asiakkaille on siirretty entistä enemmän vastuuta asiakaspalvelusta aiheutuvista kustannuksista asiakaspalvelusta perittävien hintojen monitasoisuutena, toimipaikkojen määrän vähenemisestä aiheutuvina kasvaneina matkakustannuksina sekä palvelujen hintoihin kohdistuvina menetettyinä tarjouksina. Tiedollisten seurausten näkökulmasta sähköisten palvelujen käyttämättömyys altistaa toissijaiseen asemaan jäämiselle välttämättömyyspalvelujen tiedotuksessa. Ajankäytölliset seuraukset osoittavat, ettei henkilökohtaista asiakaspalvelua tarvitsevien henkilöiden asiointiin kuluttamaa aikaa arvosteta.

Välttämättömyyspalvelujen digitalisoituminen ja asiakaspalvelun vaihtoehtoiset palvelukanavat muodostavat erilaiset lähtökohdat asiakkaiden taloudellisen, tiedollisen ja ajankäytöllisen yhdenvertaisuuden toteutumiseksi. Käytännössä tietämättömyys, ennakkoluulot ja asenneongelmat vaikuttavat siihen, miten sähköisten palvelujen käyttöön kykenemättömät henkilöt huomioidaan välttämättömyyspalvelujen asiakaspalvelussa. Tämän seurauksena sähköisesti asioivasta keskivertoasiakkaasta poikkeavan henkilön mahdollisuus saada yhdenvertaista asiakaspalvelua vaarantuu.

Sähköisten palvelujen käyttämättömyyden syiden perusteella voidaan arvioida, että noin 10–15 % kansalaisista ei kykene sähköiseen asiointiin. Määrän arvioiminen on haastavaa, sillä vaihtelevien määrittely- ja katsantotapojen vuoksi Suomessa on vaihtelevia tilastoja vammaisten, toimintarajoitteisten ja terveysongelmaisten henkilöiden lukumääristä. Sähköisten palvelujen käyttämättömyyden syyt ovat yksilökohtaisia ja henkilön toimintakykyyn, sähköisten palvelujen käyttövalmiuteen ja tietoyhteiskunnan infrastruktuuriin

liittyvät tekijät saattavat vaikuttaa päällekkäisesti. Tiettyyn ryhmään (esimerkiksi ikääntyvät, näkövammaiset tai maksuhäiriöiset) kuuluminen ei automaattisesti merkitse kyvyttömyyttä käyttää sähköisiä palveluja. Teknologiset innovaatiot vaikuttavat myönteisesti tai kielteisesti kuluttajien edellytyksiin käyttää sähköisiä palveluja.

## **Kaikilla henkilöillä tulisi olla oikeus vahvaan sähköiseen tunnistamisvälineeseen**

Välttämättömyyspalvelujen siirtyessä entistä enemmän sähköiseen muotoon kaikilla henkilöillä tulisi olla oikeus vahvaan sähköiseen tunnistamisvälineeseen. Selvityksessä tarkasteltujen palvelujen lisäksi sähköisten tunnistamisvälineiden käyttöala on laajempi, sillä niitä tarvitaan lukuisten muiden yhteiskunnan palvelujen käyttämiseen. Vahvan sähköisen tunnistamisen palveluita Suomessa tarjoavien pankkien, teleyritysten ja Väestörekisterikeskuksen kilpailu ja yhteistyö vahvan tunnistamisen markkinoilla ei nyky muodossaan toteudu niin, että kaikki tunnistamisvälinettä tarvitsevat henkilöt saisivat sellaisen. Vahvaa sähköistä tunnistamista koskevassa lakiesityksessä todetaan, että vahvan sähköisen tunnistamisen palvelujen tarjonta perustuu käyttäjälähtöisyyteen. Jokainen käyttäjä voi valita itselleen sopivimman tunnistamisen menetelmän markkinoilla tarjolla olevista vahvan tunnistamisen vaihtoehdoista. (HE 36/2009 vp.) Käyttäjien valinnan edelle menee kuitenkin se, että yksityisen sektorin tunnistamisvälineiden tarjoajat valitsevat henkilöt, joille ne tunnistamisvälineen myöntävät. Tällöin osa tunnistamisvälinettä tarvitsevista henkilöistä ei sitä saa.

Voimassa olevaa lainsäädäntöä tulvisi täydentää siten, että kaikilla henkilöillä olisi oikeus vahvaan sähköiseen tunnistamisvälineeseen, joka on eräänlainen 2000-luvun henkilöllisyystodistus ja tietoyhteiskunnan välttämättömyyspalvelu. Hallituksen esitys luottolaitostoiminnasta annetun lain muuttamisesta vastaa osaltaan tähän tarpeeseen, sillä esityksen hyväksytyksi tullessa talletuspankkien on tarjottava vahva sähköinen tunnistuspalvelu perusmaksutiliasiakkaalleen, jos se tarjoaa sitä muille asiakkaille. Viime kädessä julkinen valta on vastuussa kansalaisten oikeuksien toteutumisesta lain edessä. Tämän vuoksi julkisen vallan tulisi omaksua vahvempi rooli palvelujen käyttäjien aseman turvaamiseksi sähköisen tunnistamisen markkinoilla ja lainsäädännössä. Käytännössä sähköisen tunnistamisjärjestelmän kehityshankkeiden aikatauluihin ja sisältöihin sekä tunnistamisvälineiden tarjoajien keskinäisiin suhteisiin liittyvät ongelmakohdat vaikuttavat kielteisesti palvelujen käyttäjien mahdollisuuksiin käyttää vahvaa sähköistä tunnistamista edellyttäviä palveluja.

## **Sähköisten palvelujen käyttämättömyys on riski kuluttajien yhdenvertaisuudelle**

Välttämättömyyspalvelujen digitalisoituminen on asiakaspalvelua parantavista asioista huolimatta eriarvoisuutta tuottava megatrendi. Palveluyhteiskunnan digitalisaatio on muuttanut eriarvoisuutta luovia tekijöitä niin, että henkilön toimintakykyyn, sähköisten palvelujen käyttövalmiuteen ja tietoyhteiskunnan infrastruktuuriin liittyvät tekijät ohjaavat yhdenvertaisia asiointimahdollisuuksia aikaisempien pitkälti asuinpaikkaan sidottujen rajoitteiden sijaan. Sähköisten palvelujen käyttäjät voivat hankkia tarvitsemiaan palveluja edullisesti tai ilmaiseksi silloin kun haluavat, kun taas henkilökohtaista palvelua tarvitsevat henkilöt joutuvat paitsi maksamaan kalliimman hinnan palveluistaan myös sopeutumaan palveluntarjoajan asiakaspalvelun tarjoamiskriteereihin. Palveluntarjoajan näkökulmasta henkilökohtainen palvelu aiheuttaa sähköistä asiointia enemmän kustannuksia, mikä toimii perusteena kalliimmalle hinnoittelulle. Kalliimpaa hinnoittelua voidaan perustella myös sillä, että henkilökohtainen palvelu on keino erottautua palveluntarjoajien välisessä kilpailussa.

Välttämättömyyspalvelujen tuotannossa joudutaan huomioimaan niin kuluttajien edun kuin kilpailuprosessin turvaaminen. Kuluttajien yhdenvertaisuuden näkökulmasta asiakaspalveluun kohdistuva sääntely saattaa olla tarpeen. Samaan aikaan sääntely saattaa kuitenkin heikentää palvelujen tuottajien välistä kilpailua. Sääntelyssä tulisi löytää tasapainotilanne, joka huomioisi kuluttajien edun ja palveluntarjoajien välisen kilpailun parhaalla olosuhteisiin soveltuvalla tavalla.

Asiakaspalvelulle on leimallista, että suhtautuminen kuluttajiin on muuttunut itsepalvelun lisääntymisen seurauksena vaativammaksi. Keskiwertokuluttajaan kohdistuu vaatimuksia, joiden pohjalta tämä nähdään

aikaisempaa kykenevämmäksi palvelujen käyttäjäksi. Käytännön toimintaa vahvistavat sopimattomista elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien välisistä kaupallisista menettelyistä sisämarkkinoilla annetun direktiivin täytäntöönpanosta annetut ohjeet (European Commission 2016). Välttämättömyyspalvelujen asiakaspalvelun yhdenvertaisuuteen vaikuttaa se, että asiakaspalvelua kehitetään sähköisten palvelujen käyttöön kykenevän enemmistön ehdoilla.

Sähköisten palvelujen käyttämättömyys on sukupolvikysymystä laaja-alaisempi ilmiö. Taloudelliset, teknologiset ja tiedolliset tekijät muokkaavat sähköisten palvelujen käyttöön kykenemättömien henkilöiden ryhmää, vaikka entistä suurempi osa kansalaisista kykenee asioimaan sähköisesti. Vahvan sähköisen tunnistamisvälineen puuttuminen muistuttaa tilanteesta, jossa tunnistamisjärjestelmän sisäiset rakenteet sulkevat osan kansalaisista sähköisten palvelujen ulkopuolelle.

Sähköisten palvelujen käyttämättömyys ei näyttyä pelkästään yksilötason ongelmana, vaan se vaikuttaa laajemmin välttämättömyyspalvelujen asiakaspalvelun kehittämiseen ja palveluyhteiskunnan digitalisaatioon. Korkeimman oikeuden paperilaskun maksullisuutta koskeva päätös on kannanotto palvelujen sähköistämisen puolesta. Päätöksen mukaan palvelujen käytöstä aiheutuvat kustannukset voidaan jakaa käytettävien palvelukanavien perusteella niin, ettei sähköisten palvelujen käyttäjien tarvitse ainakaan periaatteellisesti maksaa paperilaskusta aiheutuvia kustannuksia.

## Sähköisten tunnistamisvälineiden käytettävyydessä on rajoitteita

Yhdenvertaisuusajattelu on jäänyt toissijaiseen asemaan sähköisten tunnistamisvälineiden kehittämistyössä. Kaikkien kansalaisten saatavissa oleva sähköinen tunnistamisväline ei automaattisesti ole kaikkien kansalaisten käytettävissä. Sähköisiä tunnistamisvälineitä kehitetään teknologiavetoisesti keski- ja alivertokäyttäjien tarpeiden mukaisesti. Käytettävyyden eri osa-alueita erilaisten asiakkaiden tarpeiden näkökulmasta ei välttämättä huomioida käytettävyydesteissä tai -arvioinneissa. Ongelma ei kosketa ainoastaan pankkien ja teleyritysten tuottamia tunnistusvälineitä, vaan sama huomio nousee esiin ministeriö- ja valtionhallinnon digitaalisten asiointipalvelujen kehittämis- ja tuotantomallien tehokkuuteen paneutuneessa Valtiontalouden tarkastusviraston tuloksellisuustarkastuskertomuksessa (2016).

Tunnistamisvälineiden käytettävyydessä on huomioitava, etteivät palvelujen käyttäjän halut ja kyvyt ole sama asia. Henkilöllä saattaa olla halu käyttää palveluja, mutta ei kykyä tai toisaalta kykyä, mutta ei halua käyttää palveluja. Käytettävyys ei myöskään merkitse ainoastaan sähköisen tunnistamisvälineen toteutuksen esteettömyyttä, vaan tosiasiallista mahdollisuutta käyttää tunnistamisvälinettä tarvittavissa palveluissa. Sähköisen tunnistamisvälineen saatavuudella ei ole merkitystä, jos sitä ei voi käyttää tarvittavissa palveluissa. Käytännössä tämä tulee esiin siinä, ettei mobiilivarmenteen ja sähköisen henkilökortin käytettävyys nykyisellään yllä pankkitunnusten tasolle.

Vahvan sähköisen tunnistamisen markkinat ovat muutoksessa. Mobiilivarmenteen käytettävyys on parantunut ja sen yleistymisen saattaa muuttaa sähköisen tunnistamisen markkinoita. Julkinen sektori on omaksumassa uutta roolia vahvassa sähköisessä tunnistamisessa. Osana kansallista palveluarkkitehtuuria luodaan uusi kansallinen vahva sähköinen tunnistusmalli. Mallin tavoitteena on sähköisesti todennettava henkilöllisyys, jonka tiedot pohjautuvat Väestörekisterikeskuksen ylläpitämään väestötietojärjestelmään. Sähköisesti todennettavan henkilöllisyyden käyttämiseen tarvittavia tunnistuspalveluita ja välineitä voidaan tuottaa markkinaehtoisesti. Valtiovarainministeriön asettama työryhmä valmistelee sähköisen tunnistusmallin ja siihen liittyvät lainsäädäntömuutokset. Valmistelu tehdään yhteistyössä julkisen hallinnon ja yksityisen sektorin kanssa ja tunnistamisen toimintamalli kuvataan molemmilla sektoreilla.

## Tilannekohtainen haavoittuvuus on haaste vahvaa sähköistä tunnistamista edellyttävien palvelujen käytölle

Sähköinen asiointi edellyttää määrättyä toimintakykyä ja mahdollisuuksia asioiden hoitamiseen sähköisesti. Näissä saattaa tapahtua yllättäviä muutoksia, joiden seurauksena sähköinen asiointi ei onnistu. Terveystilan muuttuminen saattaa johtaa väliaikaisesti tilanteeseen, missä aikaisemmin asiansa sähköisesti hoitanut henkilö ei tähän kykene. Sähköiset tunnistamisvälineet ovat henkilökohtaisia, eikä niitä saa luovuttaa kenellekään. Tällöin joudutaan miettimään vaihtoehtoisia asiointitapoja, ja pohdittavaksi saattavat tulla asiointiin liittyvät valtuutukset. Tilannekohtainen haavoittuvuus suomalaisessa digitalisoituvassa yhteiskunnassa on tärkeä asia siksi, että yksin asuvien talouksia on huomattava määrä. Entistä suurempi osa yhden hengen talouksista on ikääntyviä talouksia, jolloin riski tilannekohtaiseen haavoittuvuuteen kasvaa. Tilannekohtainen haavoittuvuus voi kuitenkin kohdata ketä hyvänsä.

Asiantuntijahaastattelussa myönnettiin, ettei tilannekohtaiseen haavoittuvuuteen ole yhtä ainoaa toimintamallia toisin kuin pidempiaikaisiin tilanteisiin, joihin voidaan soveltaa muun muassa edunvalvontavaltuutusta. Tilannekohtaista taloudellista haavoittuvuutta voi tosin vähentää sillä, että toistuvat maksusuoritukset lähtevät automaattisesti tililtä.

Julkisella sektorilla toisen henkilön puolesta asiointiin on kiinnitetty huomiota. Kansalliseen palveluarkkitehtuuriin sisältyvällä Suomi.fi-asiointivaltuudet-palvelulla voidaan luotettavasti tarkistaa henkilön valtuudet, valtakirjat ja oikeudet asioida sähköisesti toisen henkilön puolesta ajasta ja paikasta riippumatta. Käyttäjät voivat palvelun avulla asioida suoraviivaisesti toisen puolesta sähköisissä palveluissa ja valtuuttaa toisia toimimaan omasta puolestaan.

Voidaan kysyä, luoko palveluyhteiskunnan digitalisoituminen tarpeen vastaavanlaisen palvelun kehittämiseen myös yksityisten välttämättömyyspalvelujen tarjoajille. Toisen henkilön puolesta asioinnin sujuvuus ei edellytä ainoastaan asiointivaltuuspalvelun luomista, vaan palvelujen käyttäjien myötävaikutusta valtuutusten tekemisessä. Samaan aikaan on syytä pitää mielessä, että valtuutusten monimutkaisuus edistää sopimusehtojen vastaista toimintaa.

## Sähköisen tunnistamisen kehityshaasteet

Pankeilla on keskeinen rooli suomalaisen palveluyhteiskunnan digitalisoitumisessa. Pankit ovat tutustuttaneet kuluttajat sähköiseen asiointiin, minkä lisäksi ne hallitsevat vahvan sähköisen tunnistamisen markkinoita. Raha-asioiden hoitamiseen tarkoitettua verkkopankkitunnistamisesta on tullut sähköisen tunnistamisen kulmakivi. Asiantuntijahaastattelussa korostettiin, että pankkien asiakasvalinta ohjaa sitä, ketkä voivat asioida sähköisesti. Pankit yksityisinä toimijoina eivät näin vaikuta ainoastaan pankkipalvelujen käyttöön vaan laajemminkin muuhun sähköiseen asiointiin.

Välttämättömyyspalvelujen sähköistymiselle on ominaista, että muutokset tapahtuvat entistä nopeammin. Kuluttajien on kyettävä omaksumaan uudenlaisia sähköisiä asiointitapoja sen sijaan, että he voisivat jättäytyä aikaisemmin omaksumien taitojensa varaan. Kaikki eivät tähän kykene, jolloin perusta eriarvoisuudelle on olemassa. Käytännössä vanhoista tavoista poisoppiminen tekee uusien taitojen omaksumisesta asenteellisesti haastavaa.

Sähköisissä palveluissa käytettävien tunnistamistapojen odotetaan kehittyvän. Tunnistamisen on oltava nopeaa ja helppokäyttöistä, minkä lisäksi sähköisen toimintaympäristön sovelluksilta edellytetään monikäyttöisyyttä, kuten mahdollisuutta Facebook-tunnistamisen hyödyntämiseen. Uudenlaisissa vaihtoehdoissa on huomioitava tunnistamistavan mahdollisuudet ja uhat. Miten paljon henkilö on valmis luovuttamaan tietoa omasta asioinnistaan tunnistamisvälineen tarjoajalle.

Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista (617/2009) luo haasteita sähköiseen tunnistamiseen. Tunnistusvälineen hakijana olevan luonnollisen henkilön tunnistamista koskevan 17 §:n mukaan tunnistusvälineen tarjoaja saa käyttää ensitunnistamisessa hyväksyttävänä asiakirjana myös Euroopan talousalueen jäsenvaltion viranomaisen 1.10.1990 jälkeen myöntämää voimassa olevaa ajokorttia 31:een päivään joulukuuta 2018. Tämän jälkeen ensitunnistamisessa, joka perustuu yksinomaan viranomaisen myöntämään henkilöllisyyttä osoittavaan asiakirjaan, hyväksyttäviä asiakirjoja ovat voimassa oleva Euroopan talousalueen jäsenvaltion, Sveitsin tai San Marinon viranomaisen myöntämä passi tai henkilökortti. Halutessaan tunnistusvälineen tarjoaja voi käyttää henkilöllisyyden varmentamisessa myös muun valtion viranomaisen myöntämää voimassa olevaa passia. Ajokortin poistuminen hyväksyttävien henkilöllisyystodistusten joukosta pakottaa monet henkilöt uuden henkilöllisyystodistuksen hankkimiseen. Ajokortin kohtaloon tunnistamisvälineenä kiinnitettiin laajemminkin huomiota asiantuntijakeskusteluissa ja pohdintoja herätti erityisesti tilanne, jolloin sitä ei enää palvelusektorilla hyväksytä nykyiseen tapaan. Palveluntarjoajat voivat sopimusvapauden perusteella päättää henkilöllisyyden todentamisessa hyväksyttävät asiakirjat ja vahvaa sähköistä tunnistamista koskevan lain vaikutukset saattavat ulottua muuhun tunnistamiseen. Ajokorttia tunnistamisvälineenä käyttäneet henkilöt puolestaan päättävät, miten omaksuvat vahvan sähköisen tunnistamisen markkinoiden tarjoamat vaihtoehdot. Näiden lisäksi tulee olla aidosti käytettävä henkilöllisyystodistusvaihtoehto henkilöille, jotka eivät kykene käyttämään sähköisiä palveluja.

# LÄHTEET

## Asiantuntijahaastattelut

Juha Antila, kehittämisspäällikkö, SAK, 10.5.2016  
Timo Kuoppala, järjestöjohtaja, Näkövammaisten liitto ry, 18.5.2016  
Kaisa Penttilä, it-asiantuntija, Näkövammaisten liitto ry, 18.5.2016  
Elli Björkberg, oikeuksiensivontalakimies, Näkövammaisten liitto ry, 18.5.2016  
Markku Möttönen, järjestöpäällikkö, Näkövammaisten liitto ry, 18.5.2016  
Juha Haapala, department manager, Sonera, 14.6.2016  
Heidi Kunnari, legal counsel, Sonera, 14.6.2016  
Virpi Dufva, toiminnanjohtaja, Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry, 16.6.2016  
Lea Stenberg, erityisasiantuntija, Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry, 16.6.2016  
Anna Saarela, lakimies, Viestintävirasto, 14.7.2016  
Merja Saari, Kuluttajansuoja-ryhmän päällikkö, Viestintävirasto, 14.7.2016  
Mikko Joronen, ylitarkastaja, Yhdenvertaisuusvaltuutetun toimisto, 12.8.2016  
Lasse Leppänen, development manager, DNA, 23.8.2016  
Joonas Kankaanrinne, kehityspäällikkö, Väestörekisterikeskus, 23.8.2016  
Essi Ruokanen, lakimies, Finanssialan Keskusliitto, 29.8.2016  
Peter Jansson, asiantuntija, Finanssialan Keskusliitto, 29.8.2016  
Heikki Karlsson, korvausjohtaja, If Oy, 29.8.2016  
Elisa Blomberg, asiakkuusjohtaja, Fortum, 1.9.2016  
Perttu Hörkkö, kehityspäällikkö, Elisa, 5.9.2016  
Toni Koso, business manager, Elisa, 5.9.2016  
Tuula Sario, johtava lakimies, Kuluttajaliitto, 15.9.2016

## Kirjalliset lähteet

Aivoliitto 2016. Aivoverenkiertohäiriöt. [Viitattu 18.8.2016].  
[http://www.aivoliitto.fi/aivoverenkiertohairio\\_%28avh%29/perustietoa\\_avh\\_sta](http://www.aivoliitto.fi/aivoverenkiertohairio_%28avh%29/perustietoa_avh_sta)

Beurling, J. 2016. Helppokäyttöiset ja kohtuulliset peruspankkipalvelut kuuluvat kaikille. Teoksessa Suomen Pankki Millä tavoin maksamme 2020-luvulla? Näkökulmia tulevaisuuden maksamisratkaisuihin. Maksuneuvoston e-kirjanen. [Viitattu 24.5.2016].  
[http://www.suomenpankki.fi/fi/rahoitusjarjestelman\\_vakaus/maksuneuvosto/Documents/Maksuneuvoston\\_e\\_kirjanen\\_2016.pdf](http://www.suomenpankki.fi/fi/rahoitusjarjestelman_vakaus/maksuneuvosto/Documents/Maksuneuvoston_e_kirjanen_2016.pdf)

European Commission 2016. Commission staff working document. Guidance on the implementation/application of directive 2005/29/ec on unfair commercial practices. Brussels, 25.5.2016 SWD(2016) 163 final. [Viitattu 11.8.2016]. [http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/ucp\\_guidance\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/ucp_guidance_en.pdf)

European Consumer Consultative Group 2013. Opinion on consumers and vulnerability. Adopted on 7th February 2013 by ECCG Plenary. [Viitattu 7.4.2016]. [http://ec.europa.eu/consumers/archive/empowerment/docs/eccg\\_opinion\\_consumers\\_vulnerability\\_022013\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/archive/empowerment/docs/eccg_opinion_consumers_vulnerability_022013_en.pdf)

Finanssialan Keskusliitto 2010. Finanssialan vuositalasto 2010. [Viitattu 26.7.2016].  
[http://www.finanssiala.fi/tilastot/Finanssialan\\_vuositalasto\\_2010.pdf](http://www.finanssiala.fi/tilastot/Finanssialan_vuositalasto_2010.pdf)

Finanssialan Keskusliitto 2015a. Finanssialan vuositalasto 2015. [Viitattu 26.7.2016].  
<http://www.finanssiala.fi/tilastot/FK-tilasto-Finanssialan-vuositalasto-2015.pdf>

Finanssialan Keskusliitto 2015b. Verkkopankin ja verkkopankkitunnusten käyttö 2015. [Viitattu 2.6.2016]. <http://spotidoc.com/doc/3807833/verkkopankin-ja-verkkopankkitunnusten-k%C3%A4ytt%C3%B6-2015>

Finanssialan Keskusliitto 2016. FK ei kannata maksutilidirektiivin täytäntöönpanossa kansallista lisäsääntelyä. Lausunto 18.4.2016. [Viitattu 9.8.2016]. [http://www.finanssiala.fi/lausunnot/FK\\_lausunto\\_18042016\\_HE\\_luonnos\\_luottolaitostoimintalaki.pdf](http://www.finanssiala.fi/lausunnot/FK_lausunto_18042016_HE_luonnos_luottolaitostoimintalaki.pdf)

- Finanssivalvonta 2010. Standardi 2.4 Asiakkaan tunteminen – rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estäminen. [Viitattu 9.6.2016]. <http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Saantely/Maaryskokoelma/Uusi/Documents/2.4.std6.pdf>
- Finanssivalvonta 2015. Peruspankkipalvelut. [Viitattu 11.5.2016]. [http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan\\_palveluita/Pankkipalvelut/Peruspankkipalvelut/Pages/Default.aspx](http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan_palveluita/Pankkipalvelut/Peruspankkipalvelut/Pages/Default.aspx)
- Finanssivalvonta 2016. Lausunto maksutilidirektiivin täytäntöönpanosta. 19.4.2016. [Viitattu 9.8.2016]. <http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Saantely/Lausunnot/Documents/19042016.pdf>
- HE 36/2009 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista sekä eräksi siihen liittyviksi laeiksi. [Viitattu 11.8.2016]. [https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Documents/he\\_36+2009.pdf](https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Documents/he_36+2009.pdf)
- HE 123/2016 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi luottolaitostoiminnasta annetun lain muuttamisesta ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi. [Viitattu 25.8.2016]. [https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Sivut/HE\\_123+2016.aspx](https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Sivut/HE_123+2016.aspx)
- Kaakkola, J. 2005. Selvitys kuluttajansuojalain soveltuvuudesta julkisiin palveluihin ja välttämättömyyspalveluihin. Kauppa- ja teollisuusministeriö. Julkaisuja 24/2005. Helsinki.
- Kajander, M. 2016. Näkökulmia heikoista ja haavoittuvista kuluttajista. Kilpailu- ja kuluttajavirasto. Sisäinen katsaus 1/2016. Helsinki.
- Kauppalehti 2016. Konttoriton pankki aloittaa toimintansa. 11.8.2016. [Viitattu 11.8.2016]. <http://www.kauppalehti.fi/uutiset/konttoriton-pankki-aloittaa-toimintansa/r4AxqMtK>
- Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2016. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista ja laiksi valtion yhteisten tieto- ja viestintäteknisten palvelujen järjestämisestä annetun lain muuttamisesta. Lausunto valtiovainministeriölle 4.1.2016. [Viitattu 20.6.2016]. <http://www.kkv.fi/ratkaisut-ja-julkaisut/aloitteet-lausunnot-ja-kannanotot/2016/hallituksen-esitys-eduskunnalle-laiksi-hallinnon-yhteisista-sahkoisen-asioinnin-tukipalveluista/>
- Koskinen, S., Laitinen, A. & Aromaa, A. 2012. Näkö ja kuulo. Teoksessa S. Koskinen, A. Lundqvist & N. Ristiluoma (toim.) Terveys, toimintakyky ja hyvinvointi Suomessa 2011. Terveystieteiden tutkimuskeskus. Raportti 68/2012. Helsinki, 128–131.
- Kuluttaja-asiamies 2016. Paperilaskun lisämaksu sallittu – kilpailu pitää maksut kohtuullisina? Kuluttaja-asiamiehen blogi. [Viitattu 8.9.2016]. <https://kuluttajaasiamies.wordpress.com/2016/08/24/paperilaskun-lisamaksu-sallittu-kilpailu-pitaa-maksut-kohtuullisina/>
- Kuluttajaliitto 2016. Lausunto Eduskunnan liikenne- ja viestintävaliokunnalle – HE 74/2016 vp Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista annetun lain muuttamisesta sekä eräksi siihen liittyviksi laeiksi. 26.5.2016. [Viitattu 9.8.2016]. <http://www.kuluttajaliitto.fi/wp-content/uploads/2016/03/2016-lausunto-S%C3%A4hk%C3%B6inen-tunnistaminen.pdf>
- Kuluttajaparlamentti 2016. Lausunto hallituksen esitysluonnoksesta laiksi luottolaitostoiminnasta annetun lain muuttamisesta ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi (PAD) (VM026:00/2016). 19.4.2016. [Viitattu 9.8.2016]. [http://www.kuluttajaliitto.fi/wp-content/uploads/2016/05/Lausunto-hallituksen-esitysluonnoksesta-laiksi-luottolaitostoiminnasta\\_FiNAL-002.pdf](http://www.kuluttajaliitto.fi/wp-content/uploads/2016/05/Lausunto-hallituksen-esitysluonnoksesta-laiksi-luottolaitostoiminnasta_FiNAL-002.pdf)
- Liikenne- ja viestintäministeriö 2014. Viestintäpalvelujen esteettömyysindikaattorit. Julkaisuja 36/2014. [Viitattu 21.7.2016]. <http://www.lvm.fi/documents/20181/797516/Julkaisuja+36-2014/fd0cbd80-4c17-4065-855a-253854a9c9ba?version=1.0>
- LiVM 33/2014 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista annetun lain muuttamisesta.
- Muistiliitto 2016. Muistisairaudet. [Viitattu 11.5.2016]. <http://www.muistiliitto.fi/fi/muistisairaudet/muistihairiot-ja-sairaudet/muistisairaudet/>
- Ojamo, M. 2014. Näkövammarekisterin vuosikirja 2014. [Viitattu 10.5.2016]. [http://www.nkl.fi/index.php?\\_\\_file\\_display\\_id=7892](http://www.nkl.fi/index.php?__file_display_id=7892)
- Opetushallitus 2014. Perusopetuksen opetussuunnitelman perusteet 2014. Määräykset ja ohjeet 2014:96. Helsinki.
- Peltonen, A. & Määttä, K. 2015. Kuluttajansuojaoikeus. Talentum Pro. Helsinki.
- Poliisi 2016. Henkilökortti. [Viitattu 9.5.2016]. <http://www.poliisi.fi/henkilokortti>
- Raijas, A. & Saastamoinen, M. 2015. Pankkipalvelut 2015. Kuluttajien näkemyksiä pankkien tarjonnasta. Kilpailu- ja kuluttajaviraston selvityksiä 5/2015. Helsinki. [Viitattu 25.5.2016]. <http://www.kkv.fi/globalassets/kkv-suomi/julkaisut/selvitykset/2015/kkv-selvityksia-5-2015-pankkipalvelut-2015-kuluttajien-nakemyksia-pankkien-tarjonnasta.pdf>
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2014. Arvio toimeentulotuen laskennan ja maksatuksen siirrosta Kansaneläkelaitokselle. Arviomuistio. Helsinki.



S-Pankki 2016. Lausuntopyyntö VM026:00/2016. Lausunto 19.4.2016. [Viitattu 9.8.2016]. <http://docplayer.fi/20342838-1-6-lausunto-19-4-2016-valtiovarainministerio-valtiovarainministerio-vm-fi-risto-koponen-vm-fi-anu-pietarinen-vm-fi-lausuntopyynto-vm026-00-2016.html>

Stenberg, L., Nordlund, M., Alastalo, K., Forsberg, K., Intosalmi, H., Nykänen, J., Pesola, K., Ranta, P. & Virkkunen, A. 2014. Näkemyksiä ikäteknologiasta – KÄKÄTE-kyselyt yksissä kansissa. KÄKÄTE-raportteja 6/2014. Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry. Vanhustyön keskusliitto. [Viitattu 8.9.2016]. [http://www.ikateknologia.fi/images/stories/Julkaisut/Kakate\\_Kyselyt\\_nettiin.pdf](http://www.ikateknologia.fi/images/stories/Julkaisut/Kakate_Kyselyt_nettiin.pdf)

Suomen Parkinson-liitto 2016. Parkinsonin tauti. [Viitattu 18.8.2016]. <https://www.parkinson.fi/parkinsonin-tauti>

Tilastokeskus 2015. Väestöennuste 2015–2065. Suomen virallinen tilasto. Väestö 2015. Helsinki. [Viitattu 1.6.2016]. [http://tilastokeskus.fi/til/vaenn/2015/vaenn\\_2015\\_2015-10-30\\_fi.pdf](http://tilastokeskus.fi/til/vaenn/2015/vaenn_2015_2015-10-30_fi.pdf)

Tilastokeskus 2015. Väestön tieto- ja viestintätekniiikan käyttö 2015. Suomen virallinen tilasto. Tiede, teknologia ja tietoyhteiskunta 2015. Helsinki. [Viitattu 25.5.2016]. [http://tilastokeskus.fi/til/sutivi/2015/sutivi\\_2015\\_2015-11-26\\_tie\\_001\\_fi.html](http://tilastokeskus.fi/til/sutivi/2015/sutivi_2015_2015-11-26_tie_001_fi.html)

Tilastokeskus 2016a. Asunnot ja asuinolot 2015. Suomen virallinen tilasto. Asuminen 2016. Helsinki. [Viitattu 25.5.2016]. [https://www.stat.fi/til/asas/2015/asas\\_2015\\_2016-05-24\\_fi.pdf](https://www.stat.fi/til/asas/2015/asas_2015_2016-05-24_fi.pdf)

Tilastokeskus 2016b. Findikaattori. Kotitalouksien toimeentulon riittävyys. [Viitattu 7.6.2016]. <http://www.findikaattori.fi/fi/116>

Vanhustyön keskusliitto 2016. SeniorSurf. [Viitattu 6.6.2016]. <http://www.vtkl.fi/fin/kampanjat/seniorsurf/>

Vainioranta, J. 2015. Voiko pitkäaikaissairaus tai vamma vaikeuttaa palvelujen käyttöä? Keskiössä julkiset sosiaali- ja terveystalvet sekä pankkipalvelut. 4.11.2015. Kuluttajaparlamentti.

Valtiontalouden tarkastusvirasto 2016. Digitaalisten asiointipalvelujen kehittäminen ja tuotanto. Valtiontalouden tarkastusviraston tarkastuskertomukset 6/2016. [Viitattu 1.6.2016]. [https://www.vtv.fi/files/5084/6\\_2016\\_Digitaalisten\\_asiointipalvelujen\\_kehittaminen\\_ja\\_tuotanto.pdf](https://www.vtv.fi/files/5084/6_2016_Digitaalisten_asiointipalvelujen_kehittaminen_ja_tuotanto.pdf)

Venäläinen, S. 2015. Arjen tiedot ja taidot hyvinvoinnin perustana. Kotitalouden oppimistulokset perusopetuksen päättövaiheessa 2014. Kansallinen koulutuksen arviointikeskus. Julkaisut 2015:5. Helsinki.

Viestintävirasto 2016a. Jokaisella on oikeus kahden megan laajakaistaan. [Viitattu 11.10.2016]. <https://www.viestintavirasto.fi/internetpuhelin/oikeuspuhelin-jalajaikaistaliittymaan/oikeusmeganlaajakaistaan.html>

Viestintävirasto 2016b. Nopean laajakaistan tarjonta Suomessa. [Viitattu 7.6.2016]. <https://www.viestintavirasto.fi/tilastotjatutkimukset/tilastot/2013/nopeidenyhteyksiensaataavuus-2.html>

Virtanen, H. 2014. Selkokielen tarvearvio 2014. Kehitysvammaliitto ry. [Viitattu 21.7.2016]. [http://papunet.net/selkokeskus/fileadmin/tiedostot/Strategia\\_ja\\_tarve-arvio/Tarvearvio\\_2014\\_kevyt.pdf](http://papunet.net/selkokeskus/fileadmin/tiedostot/Strategia_ja_tarve-arvio/Tarvearvio_2014_kevyt.pdf)

Vähä-Erkkilä, A. 2016. Haasteena asiakkaat – Case Kela. FiCom 1.6.2016.

Yhdenvertaisuusvaltuutettu 2016. Vammaiset henkilöt otettava paremmin huomioon myös pankkipalveluissa. Tiedote 28.1.2016. [Viitattu 16.6.2016]. <http://www.syrjinta.fi/web/fi/-/vammaiset-henkitot-otettava-paremmi-huomioon-myo-pankkipalveluissa>





