



Vaasan yliopisto  
UNIVERSITY OF VAASA

Pauliina Välimäki

**Sähköisen tunnistautumisen esteet ja  
yhdenvertaisuus haavoittuvien ryhmien  
näkökulmasta**

Johtamisen akateeminen yksikkö  
Julkisoikeuden pro gradu -tutkielma  
Hallintotieteiden maisteriohjelma

Vaasa 2025

---

**VAASAN YLIOPISTO****Johtamisen akateeminen yksikkö**

<b>Tekijä:</b>	Pauliina Välimäki		
<b>Tutkielman nimi:</b>	Sähköisen tunnistautumisen esteet ja yhdenvertaisuus haavoittuvien ryhmien näkökulmasta		
<b>Tutkinto:</b>	Hallintotieteiden maisteri		
<b>Oppiaine:</b>	Julkisoikeus		
<b>Työn ohjaaja:</b>	Niina Mäntylä		
<b>Valmistumisvuosi:</b>	2025	<b>Sivumäärä:</b>	102

---

**TIIVISTELMÄ:**

Tutkielmassa tarkastellaan pankkien tarjoaman sähköisen tunnistusvälineen esteitä ja yhdenvertaisuutta haavoittuvien ryhmien näkökulmasta hyödyntäen lainopillista ja oikeuspoliittista tutkimusmenetelmää. Suomessa ylivoimaisesti käytetyin tunnistusväline julkishallinnon palveluissa on pankkien tarjoama sähköinen tunnistautuminen osana verkkopankkitunnuksia. Monet haavoittuvat ryhmät, kuten vammaiset henkilöt, iäkkäät ja ulkomaalaiset, voivat kuitenkin jäädä kokonaan sähköisen tunnistautumisen ulkopuolelle, mikä rikkoo heidän perustuslaillista oikeutensa yhdenvertaisuuteen. Yhdenvertaisuusvaltuutettu onkin todennut, että eniten syrjintää koetaan pankkipalveluissa, ja korostanut pikaista tarvetta varmistaa kaikille yhdenvertaiset mahdollisuudet sähköiseen asiointiin. Tutkimuksen tarkoituksena onkin syventyä näihin saavutettavuuden esteisiin haavoittuvien ryhmien näkökulmasta ja rakentaa ymmärrystä saavutettavuuden merkittävydestä.

Sähköisen tunnistautumisen esteitä on havaittu pankkipalveluiden toteutuksessa, jossa ei ole huomioitu palveluita käyttäviä erilaisia käyttäjäryhmiä. Palvelut on muun muassa muotoiltu osalle ihmisistä liian vaikeaksi käyttää ja digitukea on vaikeasti saatavilla. Iäkkäällä tai vammaisella henkilöllä voi esimerkiksi olla erilaisia toiminnallisia rajoitteita käyttää palveluita, jolloin pankit usein jättävät pankkitunnukset myöntämättä turvallisuuteen vedoten, jos henkilö tarvitsee tunnusten käytössä toisen henkilön apua. Osalle käyttäjäryhmistä, kuten ulkomaalaisille ja alaikäisille sähköisen tunnistusvälineen saaminen on puolestaan muodostettu esteelliseksi. Alaikäinen on ikänsä puolesta haavoittuvassa asemassa, sillä sähköisen tunnistusvälineen voi saada käyttöön vain vanhemman tai vanhempien suostumuksella. Ulkomaalaisen näkökulmasta laki luottolaitostoiminnasta jättää kolmansista maista saapuvat kokonaan sähköisen tunnistautumisen ulkopuolelle. Lain 15:6 § mukaan pankin on tarjottava peruspankkipalveluita syrjimättömästi ja yhdenvertaisesti vain ETA-valtiossa laillisesti asuvalle luonnolliselle henkilölle.

Oikeuspoliittisen tutkimusmenetelmän kautta nykyiseen tilanteeseen esitetäänkin erilaisia ratkaisuvaihtoehtoja. Ratkaisuvaihtoehtoisissa nousee esiin pankkipalveluiden sekä julkishallinnon palveluiden esteettömyyden ja saavutettavuuden parantaminen, digituen lisääminen, lainsäädännölliset muutokset saavutettavuussäätelyyn sekä erilaiset eID-ratkaisut. Digitaalisessa yhteiskunnassa digitaitojen edistämistoimet ovat yhdenvertaisuuden perusta, ja valtion rooli digitaitojen kehittämisessä on merkittävä. Digitaitojen kehittäminen ei voi olla yksin yksilön vastuulla, vaan myös valtiolta tarvitaan aktiivisia toimia näiden taitojen parantamiseksi.

---

**AVAINSANAT:** Sähköinen tunnistautuminen, yhdenvertaisuus, saavutettavuus, digitaaliset viranomaispalvelut, yhdenvertaiset peruspankkipalvelut

## Sisällys

1	Johdanto	5
1.1	Tutkimuksen taustaa	5
1.2	Tutkimuksen rajaus ja tutkimuskysymykset	10
1.3	Keskeiset käsitteet	11
1.4	Tutkimusmenetelmä, aineisto ja tutkimuksen rakenne	15
2	Jokaisella on oikeus yhdenvertaisuuteen	19
2.1	Haavoittuvat ryhmät	19
2.2	Yhdenvertaisesti saavutettavat peruspankkipalvelut	26
2.3	Huolellisuusvelvoite ja mahdollisuus tuettuun asiointiin	31
2.4	Positiivinen erityiskohtelu	36
3	Saatavilla, mutta ei kaikille saavutettavissa	41
3.1	Toimintakykyyn liittyvät tekijät	43
3.2	Käyttövalmiuteen liittyvät tekijät	49
3.2.1	Kolmannen maan kansalaiset	49
3.2.2	Alaikäiset	56
4	Miten lisätä saavutettavuutta?	60
4.1	Saavutettavuus vaatimukset & käyttäjätuki	60
4.2	Sähköinen tunnistautuminen Virossa	68
4.3	Eurooppalainen identiteettilompakko	75
5	Johtopäätökset	81
	Lähteet	89

## Lyhenteet

Digipalvelulaki	Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (309/2019)
Esteettömyysdirektiivi	Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (882/2019) tuotteiden ja palvelujen esteettömyysvaatimuksista
EIS	Euroopan ihmisoikeussopimus
eIDAS	Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus sähköisestä tunnistautumisesta ja sähköisiin transaktioihin liittyvistä luottamuspalveluista sisämarkkinoilla (910/2014)
EIT	Euroopan ihmisoikeustuomioistuin
EOA	Eduskunnan oikeusasiamies
EU	Euroopan Unioni
ETA	Euroopan talousalue
FRA	Euroopan unionin perusoikeusvirasto
FATF	Financial Action Task Force on Money Laundering
HE	Hallituksen esitys
KK	Kirjallinen kysymys
KKV	Kilpailu- ja kuluttajavirasto
LLL	Laki luottolaitostoiminnasta (610/2014)
PeVL	Perustuslakivaliokunnan lausunto
PL	Perustuslaki (731/1999)
Saavutettavuusdirektiivi	Euroopan parlamentin ja neuvosto direktiivi (2102/2016) julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta
Tunnistuslaki	Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista (617/2009)
vp	Valtiopäivät
WCAG	Verkkosisällön saavutettavuusohjeet
YK	Yhdistyneet kansakunnat

# 1 Johdanto

## 1.1 Tutkimuksen taustaa

Suomi tunnetaan yhteiskuntana, joka on digitalisaation edelläkävijöiden joukossa. Käsitystä tukee Suomen sijoittuminen ensimmäiseksi kansainvälisessä digitalisuuden tason vertailussa, jossa huomioidaan internetyhteydet ja internetpalveluiden käyttö, inhimillinen pääoma, digitaalisen teknologian integraatio ja julkisesti saatavilla olevat digitaaliset palvelut.<sup>1</sup> Digitalisaatio on määritelty yhteiskunnan toimintojen muuttumiseksi digitaaliseen muotoon ja siihen liittyvää ihmisten käyttäytymisen muutosta. Palveluyhteiskunnan voidaan sanoa digitalisoituvan ja automatisoituvan teknologisen kehityksen ja kuluttajien sekä käyttäjien uusien palvelutarpeiden ohjaamana.<sup>2</sup> Digitalisoituvassa julkishallinnossa kansalainen kohtaa julkisorganisaation yhä useammin digitaalisten käyttöliittymien kautta, kun asiointi tapahtuu yhä enemmän sähköisessä asiointiportaalissa. Siten hallinnon digitaalisten palveluiden helppokäyttöisyys on edellytys tehokkaille oikeuksiin pääsille.<sup>3</sup>

Kasvavan digitalisaation myötä Suomeen on kehitetty viimeisen kahdenkymmenen vuoden aikana sähköisiä palveluita julkiseen hallintoon sekä muualle yhteiskuntaan. Digitaalisista palveluista sekä sähköisestä asioinnista on tarkoitus tehdä ensisijainen ja käytetyin asiointi tapa julkishallinnon palveluissa.<sup>4</sup> Digitalisaation perusedellytyksiä on sähköinen tunnistautuminen<sup>5</sup>. Ylivoimaisesti käytetyin tunnistusväline julkishallinnon palveluissa on pankkitunnukset, joilla tehdään yli 95 % kaikista tunnistustapahtumista<sup>6</sup>. Siitä huolimatta,

---

<sup>1</sup> Kyytsönen, Aalto & Vehko, 2021, s. 15.

<sup>2</sup> Voutilainen, 2023, s. 17.

<sup>3</sup> Koulu, Sankari & Sormunen, 2022, s. 2.

<sup>4</sup> Mitrunen, Salovaara & Viskari, 2019, s. 8.

<sup>5</sup> Tuorila, 2016, s. 15.

<sup>6</sup> Mitrunen, Salovaara & Viskari, 2019, s. 11.

että Suomi on sijoittunut kansainvälisessä vertailussa ensimmäiseksi, jäävät monet haavoittuneet ryhmät, kuten vammaiset henkilöt, ikääntyneet, alaikäiset sekä maahanmuuttajat sähköisen tunnistamisen ulkopuolelle, mikä rikkoo heidän perustuslaillisia oikeuksiaan yhdenvertaisuuteen. Heillä on kaikki samat esteet oikeuteen pääsyssä kuin muullakin väestöllä, mutta tämän lisäksi he omaavat myös omia erityisiä esteitään.<sup>7</sup>

Yhdenvertaisuus on jokaisen ihmisen perus- ja ihmisoikeus. Suomen lainkäyttöpiirissä yhdenvertaisuutta sekä syrjinnän kieltoa perus- ja ihmisoikeuksina turvaavat kolme toisiinsa läheisesti kytkeytyvää perus- ja ihmisoikeuksien suojajärjestelmää, joita ovat kansallinen perusoikeusjärjestelmä, kansainväliset ihmisoikeussopimukset sekä Euroopan unionin perusoikeusjärjestelmä.<sup>8</sup> Vaikka oikeuksien pohja on erilainen, on näillä läheisiä liittymiskohtia sekä vuorovaikutusta toisiinsa<sup>9</sup>. Yhdessä yhdenvertaisuusperiaate ja syrjintäkielto ovat oikeusjärjestyksemme merkittävimpiä oikeusperiaatteita<sup>10</sup>.

Kaikki ihmiset syntyvät vapaina ja yhdenvertaisina arvoiltaan ja oikeuksiltaan, kuten ihmisoikeuksien yleismaailmallisen julistuksen ensimmäiseen artiklaan on kirjattu. Ihmisoikeudet ovat perustavanlaatuisia, jakamattomia, luovuttamattomia oikeuksia, jotka kuuluvat kaikille riippumatta alkuperästä, ihonväristä, uskonnosta sukupuolesta tai iästä tai muista henkilöön liittyvistä syistä. Ihmisoikeudet kuuluvat kaikille kaikissa maanosissa, eivätkä ne katso kansalaisuutta minkään maan sisällä. Oikeudet ovat turvattu yleismaailmissa tai alueellisissa kansainvälisissä ihmisoikeussopimuksissa, jotka velvoittavat sopimusvaltioita oikeudellisesti turvaamaan niiden toteutuminen.<sup>11</sup> Perusoikeudet ovat perustuslaissa (731/1999) säädettyjä yksilön oikeuksia, joille ominaista on niiden erityinen pysyvyys<sup>12</sup>.

---

<sup>7</sup> Ervasti, 2022, s. 232.

<sup>8</sup> Anttila & Ojanen, 2019, s. 4.

<sup>9</sup> Hallberg ja muut, 2011, I.1., Perusoikeusjärjestelmä.

<sup>10</sup> Eriksson, 1996, s. 862.

<sup>11</sup> Hallberg ja muut, 2011, II.4., Kansainväliset ihmisoikeussopimukset ja Suomen perusoikeusjärjestelmä.

<sup>12</sup> Hallberg ja muut, 2011, I.1., Perusoikeusjärjestelmä.; Husa ja Pohjolainen, 2014, s. 138–139.

Perustuslain 6 §: n 1 momentti sisältää yleisen yhdenvertaisuuslausekkeen, jonka mukaan ihmiset ovat yhdenvertaisia lain edessä<sup>13</sup>. Lain 2 momentissa säädetään syrjinnän kiellosta, jonka mukaan ketään ei saa asettaa ilman hyväksyttävää perustetta eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella<sup>14</sup>. Lisäksi lain 3 momentin mukaisesti lapsia on kohdeltava tasa-arvoisesti yksilöinä ja heidän tulee saada vaikuttaa itseään koskeviin päätöksiin kehitystään vastaavasti<sup>15</sup>. Syrjinnänkielto kieltää sekä lainsäätäjää, tuomioistuinta ja viranomaisia asettamasta ketään ilman hyväksyttävää perustetta eri asemaan momentissa mainittujen ominaisuuksien perusteella<sup>16</sup>.

Perustuslain 1 § ilmaisee valtiosääntömme kolme perusarvoa, joita ovat valtiovallan velvollisuus turvata ihmisarvon loukkaamattomuus, yksilön vapaudet ja oikeudet sekä edistää yhdenmukaisuutta yhteiskunnassa<sup>17</sup>. Perustuslain 22 § velvoittaa julkisen vallan turvaamaan perus- ja ihmisoikeuksien toteutuminen. Hallituksen esityksen mukaan turvaamisvelvoite koskee myös oikeuksien toteutumista yksityisten keskinäisissä suhteissa<sup>18</sup>. Säännöstä koskevissa perusteluissa on täsmennetty, että oikeuksien toteutuminen tulee turvata aktiivisilla toimilla. Aktiivisia toimia on toteutettava viranomaistoiminnassa ja varmistaa perus- ja ihmisoikeuksien toteutuminen.<sup>19</sup>

Hallituksen esityksen mukaan saavutettavuus on merkittävä osa yhdenvertaisuuden toteutumista<sup>20</sup>. Kilpailu- ja kuluttajavirasto onkin lausunnossaan ottanut kantaa kuluttajien oikeuteen saada pankkien tarjoama tunnistusväline. Lausunnon mukaan sähköisen tun-

---

<sup>13</sup> HE 1/1998 vp, s. 78.

<sup>14</sup> Nieminen, 2019, s. 581.

<sup>15</sup> HE 1/1998 vp, s. 186.

<sup>16</sup> Eriksson, 1996, s. 864–865.

<sup>17</sup> Hallberg ja muut, 2011, III.3., Suomen valtiosäännön peruseriaatteet (PL 1 §).

<sup>18</sup> HE 44/2003 vp, s. 7.

<sup>19</sup> Kuparinen & Särkkä, 2020, s. 8–9.

<sup>20</sup> HE 71/2024 vp, s. 5.

nistamisen palveluita pidetään tietoyhteiskunnan peruspalveluina, mutta osalla kuluttajista, kuten iäkkäille, vammaisille henkilöille ja maahanmuuttajille ei pankkien toimesta välttämättä myönnetä sähköistä tunnistusvälinettä, joka voi johtua erilaisista fyysistä ja psyykkisistä rajoitteista käyttää pankkitunnuksia. Myöskään kaikilla kotitalouksilla ei ole sähköiseen asiointiin tarvittavaa internetyhteyttä tai tietoteknisiä laitteita. Kuluttaja-asiamies on jo pitkään tuonut esiin tarvetta turvata kaikille kuluttajille oikeus pankkitunnuksiin.<sup>21</sup> Sama tuodaan esiin valtiovarainministeriön vuonna 2019 tekemässä selvityksessä. Selvityksen mukaan julkishallinnon palveluiden tulisi olla kaikille yhdenvertaisesti saatavilla eikä ketään saa syrjiä. Jotta tasa-arvoinen toteutuminen voidaan taata kaikille digipalveluita käyttäessä, jokaiselle kansalaiselle tulee taata sujuva, turvallinen, helppokäyttöinen ja maksuton tunnistautumistapa julkisiin palveluihin.<sup>22</sup>

Myös yhdenvertaisuusvaltuutettu on saanut useita yhteydenottoja koskien verkkopankkitunnuksia. Yhteydenotot ovat koskeneet erityisesti ikääntyneiden sekä vammaisten henkilöiden mahdollisuutta yhdenvertaiseen pankkiasointiin sekä vahvan sähköisen tunnistamisen ongelmiin. Lisäksi valtuutettu on saanut useita toistuvia kanteluita koskien verkkopankkitunnusten saamisen ongelmaa Suomessa pitkään asuneilta maahanmuuttajilta. Sähköistä tunnistautumista osana verkkopankkitunnuksia ei voi saada ilman ETA-valtioiden, Sveitsin tai San Marinon myöntämää passia tai henkilökorttia.<sup>23</sup> Tämä jättää kolmansista maista saapuvat ulkomaalaiset kokonaan sähköisen tunnistamisen ulkopuolelle. Yhdenvertaisuusvaltuutettu on korostanut pikaista tarvetta varmistaa kaikille yhdenvertaiset mahdollisuudet sähköiseen asiointiin<sup>24</sup>.

---

<sup>21</sup> Tuorila, 2016, s. 5, 9, 15–17.

<sup>22</sup> Mitrunen, Salovaara & Viskari, 2019, s. 8.

<sup>23</sup> Tuorila, 2016, s. 16–17.

<sup>24</sup> K 7/2022, s. 54.

Yhteiskunnan digitalisoituminen on luonut uudenlaisia yhteiskunnallisia kahtiajakoja, jotka ovat seurausta siitä, ettei osalla kansalaisista ole taitoja käyttää digitaalisia palveluita sekä digitaalisten palveluiden saavutettavuuden esteistä. Digitaalisten taitojen ohella puhutaan myös digitaalisesta osaamisesta sekä digitaalisesta lukutaidosta, jolloin näkökulma on taitojen tarkastelua suurempi kokonaisuus. Digitaalisesta syrjäytymisestä puhutaan, kun palveluiden digitalisoituminen syrjäyttää niitä ihmisiä, joiden valmiudet digitalisaation vuorovaikutukseen ovat puutteellisia.<sup>25</sup> Tällöin puhutaan digitaalisesta kuilusta, jolla tarkoitetaan digitalisoitumisesta johtuvaa eriarvoisuutta. Eriarvoisuuden vähentämiseksi on tunnistettava palveluita käyttävät erilaiset käyttäjäryhmät sekä eriarvoisuutta luovat asiat.<sup>26</sup>

Kun asioinnin painopistettä halutaan siirtää sähköiseen asiointipalveluun, on kansalais-yhdenvertaisuuden toteutumiseen kiinnitettävä entistä enemmän huomiota<sup>27</sup>. Yhdenvertaisuus edellyttää, että tunnistautuminen ja palveluihin pääsy on mahdollistettava myös niille, joille syystä tai toisesta sähköisten välineiden käyttö on osoittautunut vaikeammaksi<sup>28</sup>. Nykytilassa kuluttajalla on varsin rajalliset keinot tunnistautua julkishallinnon palveluihin, sillä sähköinen tunnistaminen on sidottu muuhun asiakkuuteen, esimerkiksi pankin asiakkuuteen<sup>29</sup>. Kasvavassa digitalisaatiossa keskeisimpänä kysymyksenä onkin, että kuinka pystymme muokkaamaan digitaalista muutosta siten, että se hyödyttää yhteiskuntaa eikä kukaan jää kehityksestä syrjään<sup>30</sup>.

---

<sup>25</sup> Silvennoinen, Juujärvi, & Järveläinen, 2023, s. 51–52.

<sup>26</sup> Tuorila, 2016, s. 10.

<sup>27</sup> Mitrunen, Salovaara & Viskari, 2019, s. 11.

<sup>28</sup> Liikenne- ja viestintävirasto, 2021, s. 32.

<sup>29</sup> Valtiovarainministeriö, 2021, s. 21.

<sup>30</sup> OECD, 2019, s. 6; Yhdenvertaisuusvaltuutettu, 2020, s. 54.

## 1.2 Tutkimuksen rajaus ja tutkimuskysymykset

Suomessa tunnistusvälineitä tarjoavat pankit, teleyritykset sekä digi- ja väestötietovirasto<sup>31</sup>. Tässä tutkimuksessa rajaan tunnistusvälineiden tarjoajiksi pankit ja sähköisen tunnistamisen välineeksi pankkien tarjoaman sähköisen tunnistautumisen osana verkko-pankkitunnuksia, jättäen ulkopuolelle muut tunnistusvälineiden tarjoajat. Tutkimusaiheeni on inspiroinut työni sähköisen tunnistautumisen parissa pankissa. Työssäni kohtaan jatkuvasti sähköisen tunnistautumisen saavutettavuuden ongelmia haavoittuvien ryhmien näkökulmasta. Työni parissa esiin nousee etenkin digitaidottomuus, vammaisten henkilöiden oikeus pankkitunnuksiin sekä ulkomaalaisten ja alaikäisten asema sähköisen tunnistusvälineen saavutettavuudessa.

Kandidaatin -tutkielmassani aiheena oli oikeus sähköiseen tunnistautumiseen, jossa tutkin, kuinka oikeus sähköiseen tunnistautumiseen turvataan Suomessa. Tutkielman johdopäätöksissä tultiin tulokseen, ettei sähköistä tunnistautumista pystytä tällä hetkellä turvaamaan kaikille käyttäjille yhdenvertaisesti, sillä sähköisen tunnistusvälineen käyttö on osoittautunut osalle käyttäjäryhmistä monimutkaiseksi ja jopa esteelliseksi. Pro gradu -tutkielmani tarkoituksena on toimia jatkotutkimuksena kandidaatin -tutkielmalleni ja syventyä tutkimaan tarkemmin näitä tunnistusvälineen käytön esteitä, jolloin puhutaan digitaalisten palveluiden saavutettavuudesta sekä sähköisen tunnistusvälineen saavutettavuuden ongelmista. Tutkielmani näkökulma painottuu perus- ja ihmisoikeuksiin, etenkin yhdenvertaisuuden toteutumiseen.

Tutkielman tarkoituksena on tuoda esiin jännitteitä, jotka perustuvat pankin sekä pankin asiakkaan erilaisiin näkemyksiin sähköisen tunnistusvälineen saavutettavuudesta. Pankeille tunnistusvälineiden myöntäminen liittyy vahvasti lakisääteisiin velvoitteisiin, asia-

---

<sup>31</sup> HE 133/2022 vp s. 12.

kasturvallisuuden varmistamiseen, pankkipalveluiden henkilökohtaisuuteen sekä velvollisuuteen tuntea asiakkaansa. Asiakkaan näkökulmasta kyse on puolestaan palveluiden saavutettavuudesta ja yhdenvertaisista mahdollisuuksista käyttää palveluita. Jännite voi syntyä esimerkiksi tilanteesta, jossa asiakas omasta tahdostaan pyytää läheiseltä apua tunnusten käytössä, jolloin pankki voi lakisääteisiin velvoitteisiin vedoten estää tunnusten käyttämisen. Erilaiset näkemykset johtavatkin usein tilanteisiin, jossa palveluiden saavutettavuus haavoittuville ryhmille voi jäädä usein puutteelliseksi, vaikka laki edellyttäisi yhdenvertaista kohtelua.

Tutkimuksen tavoitteena on lisäksi rakentaa ymmärrystä saavutettavuuden merkittävydestä, sillä ilman saavutettavia palveluita ei haavoittuvilla ryhmillä ole mahdollisuutta käyttää digitaalisia palveluita. Tutkimus pyrkiiin vastaamaan aiheeseen liittyen kahteen eri tutkimuskysymykseen. Se pyrkii selvittämään *mitä esteitä haavoittuvassa asemassa olevat henkilöt kohtaavat pankkien tarjoaman sähköisen tunnistusvälineen käytössä?* Lisäksi tutkimuksella pyritään saamaan vastaus siihen, *kuinka digitaaliset palvelut tulisi järjestää niin, että ne olisivat yhdenvertaisesti kaikkien käyttäjäryhmien saavutettavissa?*

### **1.3 Keskeiset käsitteet**

Tutkimuksen keskeisimmät käsitteet ovat pankkien tarjoama vahva sähköinen tunnistautuminen, digitaaliset palvelut ja digitaalisten palveluiden saavutettavuus, joiden välillä on selkeä käsitteellinen ero, mutta tästä huolimatta ne ovat läheisesti kytköksissä toisiinsa. Vahvasta sähköisestä tunnistautumisesta säädetään vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista annetussa laissa (617/2009). Lain tarkoituksena on parantaa sähköisen tunnistamisen palveluiden tarjontaa sekä sähköisen asi-

oinnin ja palveluiden käytön turvallisuutta lisäämällä sähköisen tunnistusvälineen käyttöä.<sup>32</sup> Kansalaisten sekä muiden suomalaisessa yhteiskunnassa asioivien henkilöiden on todistettava henkilöllisyytensä sähköisesti erilaisissa asiointipalveluissa, jolloin henkilö käyttää todentamiseen vahvaa sähköistä tunnistusvälinettä<sup>33</sup>.

Tunnistuslain 2 § mukaan vahvalla sähköisellä tunnistamisella tarkoitetaan sellaista henkilön, oikeushenkilön tai oikeushenkilö edustavan luonnollisen henkilön yksilöimistä ja tunnisteiden aitouden ja oikeellisuuden todentamista sähköistä menetelmää käyttäen, joka täyttää sähköisestä tunnistamisesta ja luottamuspalveluista annetun EU:n asetuksen 8 artiklan 2 kohdan b alakohdassa tarkoitetun korotetun varmuustason tai manitiun c alakohdassa tarkoitetun korkean varmuustason vaatimukset. Asetuksessa ja sen täytäntöönpanosäädöksissä on määritelty tunnistuspalveluille kolme varmuustasoa, joita ovat matala, korotettu sekä korkea<sup>34</sup>. Lain 17 § mukaan sähköistä tunnistusvälinettä haettaessa henkilö täytyy tunnistaa Euroopan talousalueen jäsenvaltion, Sveitsin tai San Marinon viranomaisen myöntämästä passista tai henkilökortista.

Vahvan sähköisen tunnistamisen perustana on valtion virallisessa väestörekisterissä, väestötietojärjestelmässä, digitaalisesti ylläpidettävät henkilön identiteettiä koskevat tiedot, joista tunnistamisen kannalta oleellisin on henkilöä yksilöivä henkilötunnus<sup>35</sup>. Identiteetillä tarkoitetaan kaikkia niitä tietoja, jonka avulla identiteetin haltijat voidaan erottaa toisistaan. Sähköinen identiteetti kattaa tietoverkossa käsiteltävän identiteettitiedon, joita voi esimerkiksi olla etätunnistamiseen ja -todentamiseen käytettävä tunniste-tieto, kuten käyttäjätunnus ja salasana.<sup>36</sup>

---

<sup>32</sup> HE 237/2020 vp, s. 3.

<sup>33</sup> HE 133/2022 vp, s. 7.

<sup>34</sup> HE 133/2022 vp, s. 11.

<sup>35</sup> Mitrunen, Salovaara & Viskari, 2019, s. 19.

<sup>36</sup> Sisäasianministeriö, 2010, s. 17–18.

Sähköinen tunnistaminen perustuu keskinäisiin sopimuksiin, jossa tunnistusvälineen tarjoajalla on sopimus tunnistusvälineen käyttäjän kanssa ja puolestaan tunnistusvälineen tarjoaja on tehnyt myös sopimuksen tunnistusvälityspalveluiden kanssa<sup>37</sup>. Tunnistusvälineen tarjoajalla tarkoitetaan toimijaa, joka tarjoaa tunnistusvälinettä käytettäväksi käyttäjille. Tunnistusvälineen käyttäjällä tarkoitetaan puolestaan luonnollista henkilöä tai oikeushenkilö, jolle tunnistusvälineen tarjoaja on sopimukseen perustuen antanut tunnistusvälineen käytettäväksi. Tunnistusvälityspalvelun tarjoajat muodostavat luottamusverkoston ja välittää tunnistustapahtumia sähköisille asiointipalveluille.<sup>38</sup>

Sähköisellä tunnistusvälineellä henkilö tunnistautuu sähköisesti sähköiseen asiointipalveluun. Tunnistautuminen on henkilön omatoiminen prosessi, jossa henkilö todentaa henkilöllisyytensä automaattiselle tunnistusjärjestelmälle<sup>39</sup>. Pankkitunnuksilla tunnistus tapahtuu käyttäjän tiedossa olevan henkilökohtaisen käyttäjätunnuksen sekä pysyvän salasanan tai muuttuvan tunnusluvun kautta pankin tunnistuspalvelulle. Lisäksi käyttäjän on hyväksyttävä tunnistetietojen siirto tunnistuspalvelusta sähköiseen asiointipalveluun. Tämän jälkeen tunnistuspalvelu välittää käyttäjän sähköisen identiteetin tiedot sähköiseen asiointipalveluun.<sup>40</sup>

Digitaalisten palvelujen tarjoamisesta annetuin lain (306/2019) 2 §: n 3 kohta määrittelee puolestaan digitaalisiksi palveluiksi verkkosivuston tai mobiilisovelluksen sekä niihin liittyvät toiminnallisuudet. Verkkosivustolla tarkoitetaan verkkotunnistuksella yksilöitäviä digitaalisia tiedostoja, kuvia, lomakkeita, tekstisisältöjä ja muita tietosisältöjä, jotka ovat

---

<sup>37</sup> HE 237/2020 vp, s. 13.

<sup>38</sup> Liikenne- ja viestintävirasto, s. 8–9.

<sup>39</sup> Sisäasianministeriö, 2010, s. 17–18.

<sup>40</sup> Voutilainen, 2007, s. 245.

käytettävissä tietoverkossa erilaisilla päätelaitteilla ja niissä olevilla ohjelmistoilla. Mobiilisovelluksilla tarkoitetaan puolestaan sovellusohjelmistoja, jotka on suunniteltu ja kehitetty yleisön käyttöön älypuhelimella tai tablettitietokoneella.<sup>41</sup>

Digitaalisten palveluiden saavutettavuudella tarkoitetaan sitä, että kaikilla on yhdenvertainen mahdollisuus käyttää digitaalisia palveluita mahdollisista fyysistä rajoitteista riippumatta<sup>42</sup>. Digitaalisilla palveluilla on Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiiviin (2016/2102) perustuvia esteettömyys- ja saavutettavuusvaatimuksia. Hallituksen esityksen mukaan saavutettavuus on direktiivissä määritelty periaatteiksi ja tekniikoiksi, joita on noudatettava verkkosivustojen ja mobiilisovellusten sekä niissä esitettävän sisällön suunnittelussa, kehittämisessä, ylläpidossa ja päivittämisessä, jotta ne olisivat paremmin käyttäjien, erityisesti haavoittuvassa asemassa olevien saavutettavissa.<sup>43</sup> Digipalvelulaki on implementoitu saavutettavuusdirektiivin pohjalta. Laki edellyttää digitaalisilta palveluilta saavutettavuutta ja helppokäyttöisyyttä, jotka on otettava huomioon sekä kehitysvaiheessa että ylläpidossa.<sup>44</sup>

Digipalvelulakiin sisällytetyt periaatteet ovat Web Content Accessibility -standardeja, jotka velvoittavat noudattamaan tiettyjä kriteereitä saavutettavuuden varmistamiseksi<sup>45</sup>. Saavutettavuuteen sisällytetään neljä eri periaatetta, jotka muodostavat verkkosaavutettavuuden perustan. Nämä periaatteita ovat havaittavuus, hallittavuus, ymmärrettävyys ja toimintavarmuus<sup>46</sup>. Nämä ovat sisällytetty digipalvelulain 7.1 §: ään, joka asettaa palveluntarjoajalle velvollisuuden varmistaa ja osoittaa, että digitaalinen palvelu täyttää saavutettavuudelle säädetyt vaatimustason. Saavutettavuusperiaatteet ovat verkkosivustojen ja mobiilisovellusten sisältöjen teknisiin ratkaisuihin vaikuttavia vaatimuksia erilaisille

---

<sup>41</sup> Voutilainen, 2023, s. 31.

<sup>42</sup> European accessibility resource centre, 2023, s. 7.

<sup>43</sup> HE 71/2024 vp, s. 5.

<sup>44</sup> Koulu, Sankari & Sormunen, 2022, s. 16.

<sup>45</sup> Koulu, Sankari & Sormunen, 2022, s. 16.

<sup>46</sup> WCAG 2.1, osa 0.2 ohjeistuksen tasot.

käyttäjryhmille, kun niitä käytetään erilaisilla ohjelmistoilla.<sup>47</sup> Periaatteet asettavat vaatimuksia palveluiden käyttöliittymille, jolla tarkoitetaan digitaalisen tietojärjestelmän käyttäjälle näkyvää osaa ja palvelun käyttötapaa, kuten tietokoneen näytön näkymä sekä sen navigointi hiirellä ja näppäimistöllä<sup>48</sup>. Käsittelem näitä neljää periaatetta tarkemmin tutkielman kolmannessa pääluvussa.

#### **1.4 Tutkimusmenetelmä, aineisto ja tutkimuksen rakenne**

Tutkielmani sijoittuu julkisoikeuden alalle, vaikka merkittävimpänä toimijana ovatkin pankit, jotka ovat yksityisiä organisaatioita. Pankkien tarjoama sähköinen tunnistautuminen on ensisijainen ja yleisin käytetty tunnistautumistapa julkisiin palveluihin<sup>49</sup>. Sähköinen tunnistautuminen on näin ollen välttämätön osa julkisten palveluiden saavutettavuutta ja kansalaisten oikeutta asioida digitaalisesti julkishallinnon kanssa. Julkisoikeudellisen sääntelyn erityisenä tehtävänä on luoda lainsäädäntö-, hallinto- ja tuomiovaltaa käyttävä julkisorganisaatio, säännellä sitä sekä määritellä sen suhteet yksityisiin toimijoihin<sup>50</sup>. Pankkien rooli tunnistusvälineen tarjoajana on tiiviisti sidoksissa valtion ja julkishallinnon velvollisuuteen taata kansalaisten yhdenvertainen pääsy näihin palveluihin, mikä tekee tutkimuksesta julkisoikeudellisen. Tutkielmani sijoittuu valtiosääntöoikeuteen, sillä tutkielmani keskiössä on julkishallinnon, yksityisen toimijan (eli pankin) sekä haavoittuvien ryhmien välinen oikeussuhde perus- ja ihmisoikeuksien näkökulmasta. Tämä sijoittaa tutkimukseni samalla myös kansainvälisen oikeuden alle.

---

<sup>47</sup> Voutilainen, 2023, s. 145, 147.

<sup>48</sup> Koulu, Sankari & Sormunen, 2022, s. 3.

<sup>49</sup> Mitrunen, Salovaara & Viskari, 2019, s. 11.

<sup>50</sup> Husa & Pohjolainen, 2014, s. 2.

Tieteen keskeisimpänä tunnusmerkkinä pidetään metodia, jolla tarkoitetaan erilaisia tutkimuksessa käytettäviä tutkimusmenetelmiä<sup>51</sup>. Oikeustieteessä ei esiinny yhtä ainoaa oikeata menetelmää, vaan siinä hyödynnetään monenlaisia menetelmiä, jotka määräytyvät tutkimusongelman mukaan. Metodilla on merkittävä yhteys tutkimuskysymykseen ja siihen liittyvien ongelmien ratkaisuun. Valitun menetelmän tulee olla sellainen, että tutkimuskohteesta saadaan esiin jotain merkittävää ja mielenkiintoista.<sup>52</sup> Oikeustieteessä keskeisimpiä menetelmiä ovat esimerkiksi oikeushistoria, oikeussosiologia, oikeusteoria, oikeusvertailu, oikeuspolitiikka sekä oikeusdogmatiikka eli lainoppi<sup>53</sup>.

Tutkielmani on oikeusdogmaattinen eli lainopillinen. Lainoppi tutkii, punnitsee ja systematisoi voimassa olevaa oikeutta. Oikeudella tarkoitetaan jotakin voimassa olevaa sekä velvoittavaa oikeutta. Lainopin tarkoituksena on tuottaa normatiivista tietoa, eli tieteellistä tietoa oikeusnormeista normi- sekä tulkintakannanottojen kautta. Normikannanotot sisältävät väitteitä siitä, mitkä oikeusnormit kuuluvat voimassa olevaan oikeuteen. Tulkintakannanotoissa puolestaan väitetään jotain kyseisen oikeusnormin sisällöstä.<sup>54</sup>

Tutkielmani on lainopillinen, sillä se tarkastelee sääntelyn ja oikeudellisten normien toteutumista sekä niiden vaikutusta kansalaisten oikeuksiin. Tutkielman keskiössä ovat perus- ja ihmisoikeudet, joihin perustuen se tarkastelee haavoittuvassa asemassa olevien henkilöiden yhdenvertaisuuden toteutumista julkisiin palveluihin pääsyssä. Lainopin valitseva doktriini yhdistää oikeudellisen tulkinnan, punninnan ja systematisoinnin tuomareiden ja muiden lakia soveltavien viranomaisten kollektiivisesti hyväksymään tuomarinideologiaan, tarkoituksena selvittää mitä oikeus on. Vaikka tutkielmassani on havaittavissa osin myös kriittistä näkökulmaa yhdenvertaisuuden toteutumisessa, ei tarkoituksenani ole perustella, mitä oikeuden pitäisi olla, vaan kuinka oikeus yhdenvertaisuuteen

---

<sup>51</sup> Hirvonen, 2011, s. 5

<sup>52</sup> Kolehmainen, 2015, s. 7.

<sup>53</sup> Husa & Pohjolainen, 2014, s. 37.

<sup>54</sup> Hirvonen, 2011, s. 21–22.

toteutuu. Tämän vuoksi tutkielmani on vallitsevan lainopin mukainen, eikä kyseessä ole vaihtoehtoinen lainoppi, jossa oikeuden sisäisiä ristiriitoja ja jännitteitä korostetaan pyrkimällä muuttamaan oikeuden sisältöä. Tutkimuksessani on vaihtoehtoisen lainopin sijaan havaittavissa oikeuspoliittinen eli de lege frenda - tutkimusmenetelmä, sillä tutkimuksessa arvioidaan erilaisia lainsäädännöllisiä ratkaisumalleja, joihin tuleva lainsäädäntö voisi perustua.<sup>55</sup>

Lainopilliset tulkintaratkaisut on aina perusteltava oikeusyhteisön hyväksymän oikeuslähdeopin mukaisesti<sup>56</sup>. Oikeuslähteillä tarkoitetaan lähteitä, joihin oikeudelliset säännöt on kirjattu<sup>57</sup>. Oikeuslähdeoppi on juridisen argumentaation keskeinen periaate, jonka avulla voidaan erottaa ”ei-oikeudellinen” sekä ”oikeudellinen” toisistaan<sup>58</sup>. Tutkielmasani aineistona käytetään kansallista, kansainvälistä sekä EU-oikeuden lainsäädäntöä, niihin liittyviä esitöitä sekä oikeuskäytäntöä. Lisäksi hyödynnetään yhdenvertaisuusvaltuutetun ja tasa-arvolautakunnan ratkaisuja, kotimaista oikeuskäytäntöä, kansainvälisiä sopimuksia ja oikeuskirjallisuutta. Tutkimuksessa käydään myös läpi eri viranomaisten sekä haavoittuvia ryhmiä edustavien organisaatioiden lausuntoja ja selvityksiä yhdenvertaisuuden toteutumisesta. Haavoittuvien ryhmien oikeudellisista ongelmista ja oikeudensaantimahdollisuuksista on kansainvälisesti ja kansallisesti tehty tutkimuksia vain vähän<sup>59</sup>. Tämä, jatkuva digitalisaatio, sekä toistuvat selvitykset saavutettavuuden esteistä osalle käyttäjäryhmistä tukevat tutkimuksen merkittävyyttä ja ajankohtaisuutta.

Tutkimukseni jakautuu viiteen eri lukuun. Johdannon jälkeen ensimmäisessä pääluvussa käsitellään haavoittuvuuden käsitettä sekä yhdenvertaisuutta haavoittuvien ryhmien näkökulmasta. Luvussa tarkastellaan yhdenvertaisesti saavutettavia peruspankkipalveluita

---

<sup>55</sup> Kolehmainen, 2015, s. 3–4.

<sup>56</sup> Kolehmainen, 2015, s. 8.

<sup>57</sup> Talus & Penttinen, 2016, s. 225.

<sup>58</sup> Kolehmainen, 2015, s. 8.

<sup>59</sup> Ervasti, 2022, s. 236.

ulkomaalaisten ja alaikäisten näkökulmasta, huolellisuusvelvoitteen vaikutuksia yhdenvertaisuuden toteutumiseen vammaisten henkilöiden ja iäkkäiden näkökulmasta, tuetua asiointia, sekä positiivista erityiskohtelua. Luvussa käydään yhdenvertaisuuden näkökulmasta läpi, mitä yhdenvertaisuuteen liittyviä ongelmia haavoittuvat ryhmät lainsäädännöllisesti kohtaavat sähköisessä tunnistautumisessa. Toisessa pääluvussa syvennytään vielä enemmän haavoittuvien ryhmien kohtaamiin esteisiin erilaisten tutkimusten, oikeustapausten sekä yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan ratkaisujen kautta. Kappale on jaoteltu ensin käsittelemään yhdenvertaisuutta toimintarajoitteisten henkilöiden näkökulmasta, jossa käsitellään vammaisten henkilöiden ja iäkkäiden oikeuksia sähköiseen tunnistautumiseen. Tämän jälkeen yhdenvertaisuutta käsitellään käyttövalmiuteen liittyvien tekijöiden kautta, joissa puolestaan tarkastellaan kolmansista maista saapuvien sekä alaikäisten oikeutta saada käyttöönsä sähköinen tunnistusväline.

Kolmas pääluku pyrkii esittämään erilaisia ratkaisuvaihtoehtoja, miten lisätä digitaalisten palveluiden saavutettavuutta. Luvussa tarkastellaan digitaalisten palveluiden saavutettavuutta Web Content Accessibility -standardien kautta sekä korostetaan digituen tärkeyttä haavoittuvien ryhmien näkökulmasta. Lisäksi kappaleessa tuodaan esiin erilaisia eID-ratkaisuja, joiden merkitys kasvaa entisestään sähköisen tunnistautumisen järjestämisessä. Kappaleessa tuodaan esimerkiksi esiin, kuinka Viro on rakentanut kestävän sähköisen tunnistautumisen järjestelmän nimenomaan eID-ratkaisuja käyttämällä. Viron järjestelmän jälkeen kappaleessa esitellään eurooppalainen identiteettilompakko ja vastavuorista tunnistautumista. Luvussa pohditaan vastavuoroisen tunnistautumisen merkittävyyttä, sillä Suomessa ei ole vielä otettu käyttöön tunnistusvälinettä, joka mahdollistaisi vastavuoroisen tunnistautumisen. Luvussa esitellään esimerkkinä Ruotsin tunnistusväline, joka on ilmoitettu vastavuoroiseksi tunnistusvälineeksi. Viidennessä luvussa esitellään tutkielman johtopäätökset.

## 2 Jokaisella on oikeus yhdenvertaisuuteen

### 2.1 Haavoittuvat ryhmät

Viime vuosina käsite haavoittuvuus on yleistynyt oikeudellisena käsitteenä ja siihen viitataan sekä oikeudellisissa instrumenteissa ja oikeuskäytännössä niin kansallisessa kuin kansainvälisessäkin oikeudessa. Oikeudellisena käsitteenä sen tarkka sisältö on kuitenkin vielä epäselvää ja jopa kiistanalaista.<sup>60</sup> Peronin ja Timmerin mukaan käsitteen kiistanalaisuus syntyy oikeuskirjallisuudessa vallitsevasta jännitteestä ryhmäperustaisen ja universaalien mallin välillä. Heidän näkemyksensä mukaan ei ole kuitenkaan mitään luontaista estettä sille, ettei näitä kahta lähestymistapaa voitaisi yhteensovittaa käsitteellisellä tasolla.<sup>61</sup>

Yleisesti katsotaan, että haavoittuvuus määrittyy tiettyyn ryhmään kuulumisen perusteella<sup>62</sup>. Haavoittuvaan ryhmään kuuluvat yksilöt ovat toisen ihmisen avusta erityisen riippuvaisia ja valtion velvollisuus yksilön suojaamiseen on korostunut<sup>63</sup>. Tällaisia ryhmiä yhteiskunnassa ovat esimerkiksi vammaiset, ikääntyneet, lapset, pakolaiset ja syrjäytyneet<sup>64</sup>. Näissä ryhmissä on monella eri tavalla haavoittuvassa asemassa olevia ihmisiä, jotka ovat oikeutettuja siihen, että heidän erityistarpeensa otetaan huomioon ja tunnustettaisiin yhä paremmin<sup>65</sup>. Kaikkein haavoittuvammassa asemassa ovat useimmiten vä-

---

<sup>60</sup> Laine ja muut, 2022, s. 9; Waddington, 2020, s. 780.

<sup>61</sup> Peroni & Timmer, 2013, s. 1061.

<sup>62</sup> Laine ja muut, 2022, s. 9; Waddington, 2020, s. 780.

<sup>63</sup> Hirvelä & Heikkilä, 2017, s. 204. Haavoittuvien aseman suojaamiseksi lain tulee antaa riittävä ja tarpeellinen suoja kaltoinkohtelua vastaan ja viranomaisella on velvollisuus ryhtyä toimenpiteisiin haavoittuvien aseman suojaamiseksi.

<sup>64</sup> Ervasti, 2022, s. 232.

<sup>65</sup> Laine ja muut, 2022, s. 6.

hemmistöjen sisällä olevat vähemmistöt. Niemisen mukaan tällöin voidaan puhua moninkertaisesta syrjinnästä, joka kohdistuu erityisesti vammaisiin naisiin tai lapsiin sekä ulkomaalaisiin tai rodullisiin vähemmistöihin kuuluviin vammaisiin.<sup>66</sup>

Suomen lainsäädännössä haavoittuvuuden käsite tulee ilmi laissa kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta sekä ihmiskaupan uhrin tunnistamisesta ja auttamisesta (746/2011). Lain 6 § mukaan haavoittuva asema syntyy yksilön iästä tai fyysisestä ja psyykkisestä tilasta. Haavoittuva asema tulee myös esiin ulkomaalaislaissa (301/2004), jonka 97 § a kohdan mukaan haavoittuvuus on henkilön iästä taikka fyysisestä tai psyykkisestä tilasta tai muusta henkilökohtaisesta syystä johtuva haavoittuva asema. Tämän syvemmälle ei lakiteksti haavoittuvuuden käsitteessä kuitenkaan pääse. Lain esitöissä tunnustetaan haavoittuvuuden ryhmäperustainen näkemys. Hallituksen esityksen mukaan ikääntyminen lisää palveluiden tarvetta ja monien kohdalla heikentää edellytyksiä hoitaa itse omia asioitansa. Erityisesti kaikkein vanhimpia ikäryhmiä 80 ikävuodesta lähtien voidaan pitää kokonaisuutena haavoittuvana väestöryhmänä, jolle on annettava erityistä suojaa riittävien sosiaalipalvelujen varmistamiseksi<sup>67</sup>. Lain esityöt tunnustavat myös vammaisten, maahanmuuttajien sekä lasten haavoittuvan aseman<sup>68</sup>.

Haavoittuva asema tulee hyvin esiin eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisussa, jossa korostuu etenkin erityisen haavoittuvassa asemassa olevien iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden asema sähköisen tunnistusvälineen käyttäjänä:

*Tapauksessa kantelija arvosteli Digi- ja väestöviraston menettelyä Suomi.fi-valtuudet -palvelun käytettävyydessä. Kantelija toimi puolisonsa omaishoitajana eikä puoliso voinut antaa hänelle valtuutusta palvelussa muutoin kuin vahvaa sähköistä tunnistautumista käyttämällä. Jos valtuuttajalla ei ole digitaalisia tunnuksia tai*

---

<sup>66</sup> Nieminen, 2005, s. 903.

<sup>67</sup> HE 95/2005 vp, s. 5.

<sup>68</sup> HE 134/2024 vp, s. 95, 107.

*hän ei kykene niitä käyttämään, ei valtuutuspalvelua voi käyttää ollenkaan. Eduskunnan oikeusasiamiehen mukaan kaikkien, mutta erityisesti haavoittuvassa asemassa olevien henkilöiden yhdenvertaisuuden toteutumisen kannalta on tärkeää, että valtuudet-palvelun käyttöönotto järjestetään siten, että vahvan sähköisen tunnistautumisen käytön este ei sulje pois mahdollisuutta käyttää palvelua <sup>69</sup>*

Eduskunnan oikeusasiamiehen mukaan yhdenvertaisuuden toteutumisen kannalta on tärkeää, että jokainen pystyy käyttämään valtuutuspalvelua ilman digitaalisia tunnuksia. Oikeusasiamies ei ratkaisussaan jaottele tiettyjä yksilöitä kuuluvaksi haavoittuvaan ryhmään, mutta tunnistaa erityisen haavoittuvassa asemassa olevat henkilöt, joiden yhdenvertaisuuden toteutumiseen on kiinnitettävä erityistä huomiota. Eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisu antaa hyvän esimerkin siitä, kuinka tässä tutkielmassa tunnistetaan haavoittuvat ryhmät.

Euroopan unionin oikeudessa haavoittuvuus on määritelty Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksessa turvapaikka, maahanmuutto- ja kotouttamisrahaston perustamisesta (2021/1147), jonka 19 artiklassa haavoittuvassa asemassa oleviin on lueteltu vaarassa olevat naiset ja lapset, ilman huoltajaa olevat alaikäiset, henkilöt, joilla on sellaisia lääketieteellisiä tarpeita, joihin voidaan vastata ainoastaan humanitaarisen maahanpääsyn avulla, henkilöt, jotka ovat humanitaarisen maahanpääsyn tarpeessa oikeudelliseen tai fyysiseen suojeluun liittyvien tarpeiden vuoksi. Haavoittuvuus on myös määritelty Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivissä kansainvälistä suojelua hakevien henkilöiden vastaanottoa jäsenvaltiossa koskevista vaatimuksista (2013/33), jonka 21 artiklan mukaan haavoittuvassa asemassa ovat alaikäiset, ilman huoltajaa olevat alaikäiset, vakavista sairauksista kärsivät henkilöt, mielenterveyshäiriöistä kärsivät henkilöt sekä kidutuksen, raiskauksen tai muun vakavan fyysisen, psyykkisen tai seksuaalisen väkivallan kohteeksi joutunut henkilö.

---

<sup>69</sup> EOAK/3665/2020.

Peronin ja Timmerin mukaan kansainvälisen oikeuden konseptissa haavoittuvuuden käsite yhdistetään ryhmäperustaiseksi näkemykseksi, jossa tietyt ryhmät, kuten esimerkiksi vammaiset henkilöt ja pakolaiset nähdään haavoittuvina. Tästä huolimatta sen oikeuskäytännössä, ei ole kuitenkaan olemassa vielä täysin selvää linjausta siihen, mikä tekee yksilöstä haavoittuvan ja mikä ei.<sup>70</sup> Euroopan ihmisoikeustuomioistuimen käsityksen mukaan haavoittuvuus syntyy enemmänkin sosiaalisten rakenteiden kautta kuin yksilöiden ominaisuuksien kautta, joka on näkynyt myös Euroopan ihmisoikeustuomioistuimen oikeuskäytännössä. Oikeuskäytännössä korostuvat neljä keskeisintä syrjintä perustetta haavoittuvuuden näkökulmasta, joita ovat sukupuoli, etninen alkuperä, vammaisuus ja seksuaalinen suuntautuminen.<sup>71</sup> Näin ollen tuomioistuimen näkemys haavoittuvuudesta on enemmänkin haavoittuvainen subjekti kuin luonnostaan haavoittuvainen ihminen<sup>72</sup>.

Peroni ja Timmer argumentoivat, että tuomioistuimen ryhmäperustainen käsitys voi jättää aukkoja ja epä johdonmukaisuuksia käsitteen soveltamiseen. Ongelmallista ei ole, että tuomioistuin kiinnittää erityistä huomiota tiettyihin haavoittuviin ryhmiin, kunhan se perustelee selkeästi, miksi tämä ryhmä määritellään haavoittuvaksi, mikä tekee yksilöstä alttiimman haavoittuvuudelle ja miksi yksilöä on tässä tapauksessa kohdeltava haavoittuvana. Muutoin tuomioistuin voi lähteä helposti luomaan erilaisia stereotyyppioita, siitä ketkä kuuluvat haavoittuvuuden käsitteen alle.<sup>73</sup> Tämä voi johtaa tiettyjen ryhmien sekä liialliseen että riittämättömään suojeluun<sup>74</sup>. Ryhmäperustainen ja kategorinen tapa yksinään ei siis riitä ymmärtämään haavoittuvuutta<sup>75</sup>.

---

<sup>70</sup> Peroni & Timmer, 2013, s. 1064; saman tunnistaa myös Waddington, 2020, s. 784, jonka mukaan Euroopan ihmisoikeustuomioistuin noudattaa ryhmäperusteista lähestymistapaa oikeuskäytännössään, jossa se tunnistaa tietyt ryhmät, kuten lapset ja vammaiset henkilöt haavoittuvina.

<sup>71</sup> Mjöll Arnardóttir, 2017, s. 164–165; Peroni & Timmer, 2013, s. 64. Kts; D:H and Others v. the Czech Republic (57 325/00), jossa korostuu haavoittuvuuden käsite sosiaalisten rakenteiden kautta koulutukseen pääsyssä.

<sup>72</sup> Peroni & Timmer, 2013, s. 1064.

<sup>73</sup> Peroni & Timmer, 2013, s. 1064 & 1070–1073.

<sup>74</sup> Waddington, 2020. S. 784.

<sup>75</sup> Laine ja muut, 2022, s. 16.

Näin ollen oikeuskirjallisuudessa on ryhmäperustaisen näkemyksen rinnalle muodostunut myös käsitys universaalista haavoittuvuudesta, joka on myös osin haastanut ryhmäperusteista ajattelua. Universaalien käsitteen puolesta puhujia ovat muun muassa Martha Albertson Fineman ja Ingrid Nifosi-Sutton. Nifosi-Sutton on teoksessaan määritellyt termit haavoittuvainen, haavoittuvuus ja haavoittuvat ryhmät. Haavoittuvainen on määriteltävyksi kyvyksi olla fyysisesti tai psyykkisesti haavoittuvainen. Termi haavoittuvuus ilmaisee puolestaan tilaa, jossa fyysinen tai henkinen vahinko vaikuttaa tai voi mahdollisesti vaikuttaa yksilöön. Nifosi-Sutton pitää haavoittuvuutta universaalina käsitteenä, jossa jokainen voi altistua haavoittuvuudelle.<sup>76</sup>

Waddington tuo puolestaan artikkelissaan esiin Finemanin näkemyksen universaalista haavoittuvuuden käsitteestä. Tästä näkemyksestä kaikki yksilöt ovat haavoittuvaisia ja haavoittuvuus on väistämätön osa ihmisyyttä. Tämä johtuu siitä, että olemme kaikki tavalla tai toisella riippuvaisia toistemme tuesta tarpeidemme ja tavoitteidemme täyttämiseksi. Tämä altistaa kenet tahansa haavoittuvuudelle, kun tuki poistetaan tai sitä on vähemmän saatavilla, mitä tarvitsisi. Universaalien haavoittuvuuden käsite tunnistaa sen, että tietyt ryhmät ovat alttiimpia haavoittuvuudelle kuin toiset ja kannustaa toimenpiteisiin, jotka kohdistuvat näiden ryhmien aseman parantamiseen. Mallin mukaisesti lainsäädännön sekä politiikan tulisi tunnistaa, että haavoittuvuus syntyy yksilön henkilökohtaisten olosuhteiden, ominaisuuksien sekä ympäristön vuorovaikutuksesta. Oikeudenmukaisuus on todennäköisempää, jos valtio rakentuu haavoittuvan subjektin tunnistamisen ympärille, ja tätä haavoittuvuutta käytettäisiin välineenä, jolla pakotetaan valtio toimimaan herkemmin.<sup>77</sup>

---

<sup>76</sup> Nifosi-Sutton, 2017, s. 4.

<sup>77</sup> Waddington, 2020, s. 782–784.

Haavoittuvuuden syyt voidaan yhdistää erilaisiin yksilön synnynnäisiin ominaisuuksiin, jotka universaali haavoittuvuuden käsite tunnistaa<sup>78</sup>. Näitä ominaisuuksia kansainvälisen oikeuden ryhmäperustainen näkemys ei puolestaan tunnista<sup>79</sup>. Tästä näkökulmasta haavoittuvuus yhdistetään endogeenisiin sekä eksogeenisiin tekijöihin. Endogeeniset tekijät ovat yksilölle synnynnäisiä, jotka voivat olla pysyviä, kuten tietyt fyysiset vammat, mutta myös tilapäisiä, kuten sairaus. Tällöin muuttuvat olosuhteet voivat altistaa yksilön haavoittuvuudelle, milloin tahansa. Eksogeeniset tekijät ovat ulkoisia ja ne voivat sisältää esimerkiksi koulutuksen puutteen, köyhyyden tai työttömyyden. Nämä tekijät voivat olla pysyviä, mutta yksilöillä on myös mahdollisuus muuttaa asemaansa ja siten poistaa itsensä haavoittuvasta tilanteesta.<sup>80</sup>

Sähköisessä tunnistaumisessa haavoittuva asema voidaan nähdä syntyvän ryhmäperusteisena, mutta myös universaalien näkemyksen kautta, joka tunnistaa myös eksogeeniset ja endogeeniset tekijät. Erityisesti ikäihmiset, vammaiset henkilöt, alaikäiset ja maahanmuuttajat ovat erityisen haavoittuvassa asemassa. Haavoittuva asema voi syntyä henkilön toimintakykyyn liittyvistä tekijöistä sekä sähköisten palveluiden käyttövalmiuteen liittyvistä tekijöistä. Tällöin kyseeseen voi tulla henkilön kyvyttömyys käyttää tietoteknisiä laitteita, esimerkiksi terveydentilaan tai toimintakykyyn liittyvien fyysisten ja psyykkisten tekijöiden vuoksi. Heikot taloudelliset voimavarat tietoteknisten laitteiden hankkimiseen, internetyhteyden puuttuminen tai heikot digitaidot altistavat käyttövalmiuteen liittyvälle haavoittuvuudelle. On huomioitava että, digitaalinen ympäristö voi olla myös erityisen altistava tilannekohtaiselle haavoittuvuudelle, jossa kuka tahansa voi

---

<sup>78</sup> Waddington, 2020, s. 782.

<sup>79</sup> Peroni & Timmer, 2013, s. 1064.

<sup>80</sup> Waddington, 2020, s. 782.

tälle altistua. Esimerkiksi akuutti sairastuminen voi aiheuttaa tilannekohtaisen haavoittuvuuden ja kyvyttömyyden käyttää sähköisiä palveluita.<sup>81</sup> Tämä tukee universaalien haavoittuvuuden käsitettä.

Tutkimuksen kannalta oleellista on myös määritellä käsitteet haavoittuva kuluttaja ja haavoittuvuus kuluttamisessa. Haavoittuvuudella kuluttamisessa tarkoitetaan tilannetta, jossa kuluttaja kokee voimattomuuden tunteita, esimerkiksi yhteiskunnan tai markkinoiden palveluiden käytössä. Kuluttajalla ei ole tilanteeseen vaadittavia resursseja ja kokee, että hän ei pysty vaikuttamaan itse tilanteeseen. Pankkisektorilla kuluttajat tuntevat haavoittuneisuutta esimerkiksi tilanteissa, jossa he eivät kykene käyttämään palveluita vaaditulla tasolla. Aikaisemmat tutkimukset tunnistavat myös käsitteen haavoittuva kuluttaja, jolla tarkoitetaan henkilöä, joka omaa erilaisia toimintarajoitteita käyttäen palveluita. Tällaisia toimintarajoitteita voi olla esimerkiksi luku- ja kirjoitusvaikeudet, kehitysvamma, kuulo- tai näkövamma, henkilöt, joilla on maahanmuuttajatausta tai henkilöt, jotka ovat iäkkäitä tai asuvat haja-asutusalueilla.<sup>82</sup>

Näin ollen voimme huomata, ettei haavoittuvuudella ole lakiin kirjattua tarkkaa määritelmää. Se on käsitteenä monimutkainen ja haasteet sen tunnistamisessa näkyvät ratkaisukäytännössä. Tällä hetkellä haavoittuvuuden käsite tunnistetaan lähinnä vain ryhmäperustaisena näkemyksenä, mutta tämän näkemyksen lisäksi tarvitsisimme monitahtoisia ja muotoista ymmärrystä haavoittuvuuden syistä, jotka voivat olla kontekstisidonnaisia ja moninaisia.<sup>83</sup> Täten ryhmäperustainen näkemys voisi toimia käsitteellisesti yhdessä universaalien näkemyksen kanssa moninaistamalla ja syventämällä käsitettä, jolloin käsite ei keskittyisi vain tiettyjen ryhmien suojelemiseen syventymättä sen enempää haavoittuvuuden syihin.

---

<sup>81</sup> Tuorila, 2016, s. 10. Sähköisten palveluiden käyttämättömyydelle on useita erilaisia syitä, jotka rajoittavat yhdessä ja erikseen palveluja tarvitsevan henkilön käyttö- ja asiointimahdollisuuksia.

<sup>82</sup> Hyppönen, Koskela & Jaskari, 2023, s. 125.

<sup>83</sup> Laine ja muut, 2022, s. 8; Peroni & Timmer, 2013, s. 1061.

## 2.2 Yhdenvertaisesti saavutettavat peruspankkipalvelut

Yhdenvertaiset peruspankkipalvelut ovat ihmisten arjen toimivuuden varmistamiseksi välttämättömiä palveluita. Ilman peruspankkipalveluita ja vahvaa sähköistä tunnistusvälinettä monien arkipäiväisten asioiden hoitaminen on vaikeaa tai jopa mahdotonta.<sup>84</sup> Julkishallinnon palvelut ovat Suomessa suurimpia ja volyymillisesti merkittävimpiä palveluita, jonne kirjautuessa vaaditaan sähköistä tunnistautumista. Viranomaisten ja muiden toimijoiden palveluiden saavutettavuus on osa perustuslaissa turvatun yhdenvertaisuuden toteutumista.<sup>85</sup> Pankin on tarjottava asiakkailleen sähköisen tunnistautumisen palveluita syrjimättömästi ja yhdenvertaisesti<sup>86</sup>. Yhdenvertaisista pankkipalveluista ja syrjinnän kiellosta on säädetty laissa luottolaitostoiminnasta (610/2014). Luottolaitostoiminnasta annetun lain 15:6 § säättää asiakkaan oikeudesta peruspankkipalveluihin. Lain tavoitteena on edistää sähköistä tunnistautumista sekä lisätä kuluttajalle luotettavien ja turvallisten sähköisten palveluiden tarjontaa<sup>87</sup>.

LLL 15 luvun 6 § mukaan talletuspankin on tarjottava perusmaksutili, maksukortti ja sähköisen tunnistamisen palveluita yhdenvertaisesti ja syrjimättömästi ETA-valtiossa laillisesti asuville luonnollisille henkilöille. Talletuspankin tulee kohdella kaikkia asiakkaita yhdenvertaisesti ja syrjimättömästi. Lain 15 luvun 6.2 § mukaan talletuspankki saa kieltäytyä perusmaksutilin ja perusmaksutiliin liittyvien maksupalveluiden tarjoamisesta vain rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä annetusta laista (444/2017) tai eräiden Suomelle yhdistyneiden Kansakuntien tai Euroopan unionin jäsenenä kuuluvien velvoitusten täyttämistä annetusta laista (659/1967) johtuvista syistä. Kieltäytymisen täsmällinen peruste on ilmoitettava asiakkaalle viivytyksettä, kirjallisesti ja maksutta. Talletuspankin on annettava asiakkaalla riittävä selvitys menettelystä, jolla tämä voi valittaa

---

<sup>84</sup> Yhdenvertaisuusvaltuutettu, 2022, s. 23.

<sup>85</sup> Mitrunen, Salovaara & Viskari, 2019, s. 25; HE 60/2018 vp., s. 6.

<sup>86</sup> HE 60/2018 vp, s. 6.

<sup>87</sup> Liikenne- ja viestintävirasto, 2021, s. 13.

hylkäämispäätöksestä ja kuluttajan oikeudesta ottaa yhteyttä toimivaltaiseen viranomaiseen ja vaihtoehtoiseen riitojenratkaisuelimeen sekä annettava asianmukaiset yhteystiedot.

Seuraavissa oikeustapauksissa voidaan nähdä lain soveltaminen käytännössä. Sähköisen tunnistusvälineen saavutettavuudesta kertoo kaksi korkeimman hallinto-oikeuden ratkaisemaa tapausta, josta toisessa tapauksessa kyseessä on Euroopan unionin jäsenvaltion kansalainen ja toisessa tapauksessa puolestaan kolmannen maan kansalainen. Tapauksissa voidaan huomata kolmansista maista saapuvien eriarvoinen asema sähköistä tunnistusvälinettä myönnettäessä. Tapauksissa molemmat henkilöt hakevat pankilta verkkopankkitunnuksia ja henkilöt eroavat toisistaan vain kansalaisuudellaan. Ensimmäisessä tapauksessa kyseessä on Viron kansalainen:

*Korkeimman hallinto-oikeuden ratkaisussa pankki oli jättänyt myöntämättä verkkopankkitunnukset Viron kansalaiselle Viron viranomaisen myöntämällä passilla. Pankki oli edellyttänyt Euroopan unionin jäsenvaltion passin lisäksi suomalaisen viranomaisen myöntämän tunnistusasiakirjan. Ratkaisussaan KHO: n mukaan Viron viranomaisen passi oli verrattavissa suomalaisen viranomaisen myöntämään tunnistusasiakirjaan eikä pankki ollut esittänyt perusteltavia syitä sille, että pankki olisi epäillyt virolaisen passin aitoutta tai asiakkaan henkilöllisyyden tunnistamisessa olisi ollut kysymys muusta kuin tunnistuslain 17: ssä ja sen esitöissä viittavasta tilanteesta. Korkein hallinto-oikeus katsoi, että pankki oli ilman asianmukaista perustetta asettanut Viron viranomaisella asioineen asiakkaan eri arvioiseen asemaan kuin vastaavat Suomen viranomaisen myöntämien passilla asioivat asiakkaat.<sup>88</sup>*

Tapaus osoittaa, kuinka lakia sovelletaan EU- ja ETA-alueiden kansalaisiin. Korkein hallinto-oikeus totesi pankin syrjineen asiakasta, kun pankki oli jättänyt Viron kansalaiselle myöntämättä verkkopankkitunnukset. Toisessa vastaavanlaisessa tapauksessa kyseessä on Viron kansalaisen sijaan Venäjän kansalaisesta, joka haki myös verkkopankkitunnuksia pankilta. Korkeimman hallinto-oikeuden ratkaisu tapaukseen oli varsin erilainen:

---

<sup>88</sup> KHO: 2017:19.

*Korkeimman hallinto-oikeuden tapauksessa pankki ei ollut hyväksynyt tunnistusvälineeksi verkkopankkitunnuksia haettaessa Suomessa asuvan ja suomalaisen henkilötunnuksen omaavan Venäjän kansalaisen henkilöllisyyden todentamisessa Venäjän viranomaisen myöntämää passia. Syrjintälautakunta sekä korkein hallinto-oikeus katsoi, ettei pankki ollut menetellyt asiassa yhdenvertaisuuslain vastaisesti eikä pankilla ollut velvollisuutta hyväksyä ensitunnistamisessa muita kuin tunnistuslaissa mainitut ETA-alueen, Sveitsin tai San Marinon viranomaisen myöntämät passit tai henkilökortit.<sup>89</sup>*

Tämä tapaus puolestaan osoittaa kuinka lakia sovelletaan kolmannen maan kansalaisiin. Syrjintälautakunta ja korkein hallinto-oikeus molemmat katsoivat, ettei pankki ollut toiminut tapauksessa syrjivästi ja pankilla oli oikeus jättää verkkopankkitunnukset myöntämättä Venäjän passilla. Tapaus on merkittävä tutkimuksen tutkimusongelman kannalta, sillä se tuo esiin lain epäkohdat kolmansista maista saapuvien näkökulmasta.

Ratkaisussaan korkein hallinto-oikeus katsoi rahanpesulain sääntelyn mahdollistavan tunnistuslaissa säädetyt tiukemmat edellytykset pankin asiakkaan tuntemiselle, jonka vuoksi pankin toimintaa ei voida katsoa syrjiväksi<sup>90</sup>. Tämä perustuu usein rahanpesusäännöksiin, joihin pankit ovat vedonneet silloin kun ne katsovat, että eivät ole pystyneet riittävän luotettavasti vahvistamaan ulkomaalaisen henkilöllisyyttä EU- ja ETA-valtion ulkopuolisella henkilöllisyystodistuksella<sup>91</sup>. Rahanpesusäännökset perustuvat kansainvälisiin FATFin (Financial Action Task Force on Money Laundering) suosituksiin. FATF:n tarkoituksena on asettaa standardeja ja edistää oikeudellisten, lainsäädännöllisten ja operatiivisten toimenpiteiden tehokas täytäntöönpano rahanpesun ja terrorismin rahoituksen torjumiseksi. Suositusten mukaan maiden tulee tunnistaa, arvioida ja ymmärtää rahanpesun ja terrorismin rahoituksen riskit ja ryhdyttävä toimiin riskien tunnistamiseksi ja ehkäisemiseksi. Pankeille standardit asettavat veloitteen muun muassa asiakkaan

---

<sup>89</sup> KHO: 2016:216.

<sup>90</sup> KHO: 2017:19; KHO: 2016:216.

<sup>91</sup> Yhdenvertaisuusvaltuutettu, 2022, s. 23.

tuntemiseksi, jonka mukaisesti pankkien on tunnistettava asiakas luotettavasta henkilöllisyydestä ja selvitettävä muun muassa asiakkaan rahaliikenne, poliittiset ja liiketaloudelliset suhteet ja kokonaisuudessaan ymmärtää kuka asiakas on.<sup>92</sup>

Ulkomaalaisten asiakkaiden kokemusten mukaan pankkipalvelut Suomessa eivät toimi yhdenvertaisesti. Saman on todennut muun muassa työ- ja elinkeinoministeriö sekä yhdenvertaisuusvaltuutettu<sup>93</sup>. Suomen kansallinen lainsäädäntö sulkee kolmansista maista saapuvat kokonaan yhdenvertaisuuden ulkopuolelle korkeimman hallinto-oikeuden ratkaisujen osoittamalla tavalla. Hallituksen esityksen mukaan syrjinnästä ei ole kysymys silloin kun säännöksellä, määräyksellä tai käytännöllä on oikeutettu tavoite, ja tavoitteen saavuttamiseksi käytetyt keinot ovat asianmukaisia ja tarpeellisia<sup>94</sup>.

Kolmansien maiden kansalaisten lisäksi myös lapset ovat ikänsä puolesta erityisen haavoittuvassa asemassa, sillä Suomessa alle 18-vuotias katsotaan alaikäiseksi ja täysi oikeustoimikelpoisuus on vain 18 vuotta täyttäneillä<sup>95</sup>. Lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta annetun lain (361/1983) 3.1 §:n mukaan lapsen huoltajia ovat lapsen vanhemmat tai henkilöt, jolle lapsen huolto on uskottu. Lapsen huolto päättyy hänen täyttäessä 18 vuotta. Lain 5.1 § mukaan lapsen huoltajat tekevät yhdessä lasta koskevat päätökset sekä vastaavat yhdessä lapsen huoltoon kuuluvista toimista, jollei laissa ole toisin määrätty.<sup>96</sup> Pankit tarjoavat sähköistä tunnistusvälinettä alaikäisille erilaisiin riskiarvioihin perustuen. Pankit ovat määrittäneet muun muassa alaikärajan, jota nuoremmille henkilöille pankkitunnuksia ei anneta.<sup>97</sup> Pankkitunnusten avaaminen edellyttää aina tilinavausta pankkiin,

---

<sup>92</sup> Financial action task force, 2023, s. 6–9 & 14–16. Suositukset sisältävät 40 eri standardia, jotka maiden tulisi panna täytäntöön rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämiseksi. Mailla on erilaiset oikeudelliset, hallinnolliset ja toiminnalliset puitteet sekä erilaiset rahoitusjärjestelmät, jonka vuoksi kaikki maat eivät voi asettaa täysin samanlaisia toimenpiteitä uhkien torjumiseksi. Suositukset on tämän vuoksi pantava täytäntöön omiin tarpeisiinsa mukautetuilla toimenpiteillä.

<sup>93</sup> KK 79/2024 vp, s. 1.

<sup>94</sup> HE 44/2003 vp, s. 42.

<sup>95</sup> Mitrunen, Salovaara & Viskari, 2019, s. 28; Voutilainen, 2023, s. 62.

<sup>96</sup> Voutilainen, 2023, s. 62.

<sup>97</sup> Valtiovarainministeriö, 2021, s. 55.

joka kytketään alaikäisen verkkopankkitunnuksiin. 15 vuotta täyttänyt nuori voi LLL 15:8:n nojalla tehdä pankin kanssa sopimuksen tileistä ja siihen kytkettävistä maksupalveluista (verkkopankki, maksukortti), jos hän on itse vajaavaltaisuutensa aikana työllään ansainnut palkkatuloa. Alaikäinen on tällöin holhoustoimilain (442/1999) nojalla rajoitettusti oikeustoimikelpoinen oman omaisuuden suhteen. Muissa tapauksissa alaikäisen tilin ja maksupalveluiden avauksesta päättää aina huoltaja tai huoltajat yhdessä, jos heitä on useampia.<sup>98</sup>

Euroopan neuvoston ministerikomitea antaman suosituksen mukaan digitaaliseen ympäristöön pääsy ja sen käyttö on tärkeä osa lasten oikeuksien ja perusvapauksien toteutumista. Jos lapsella ei ole pääsyä digitaaliseen ympäristöön tai se on rajoitettua, heidän oikeutensa käyttää täysimääräisesti ihmisoikeuksiaan saattaa heikentyä. Valtion tulee huomioida digitaalisen ympäristön tarjoaminen kaikille, mutta erityisesti niille lapsille, jotka ovat erityisen haavoittuvassa asemassa, kuten sijaishoidossa oleville sekä lapsille kenen vanhemmat eivät tue digitaaliseen ympäristöön pääsyä.<sup>99</sup> Myös YK:n lapsen oikeuksien komitea toteaa, että oikeus syrjimättömyyteen edellyttää, että valtioiden sopimuspuolet takaavat kaikilla lapsille yhdenvertaisen ja tehokkaan pääsyn digitaalisen ympäristöön, joka on heille merkityksellinen<sup>100</sup>.

Tässä kappaleessa käsiteltiin kuinka haavoittuvista ryhmistä ulkomaalaiset sekä alaikäiset jäävät lainsäädännöllisesti sähköisen tunnistautumisen ulkopuolelle. Syynä tähän on erilaiset rahanpesusäännökset sekä alaikäisen rajoitettu toimivaltaisuus. Rahanpesusäännöksistä huolimatta esimerkiksi Viro sekä Ruotsi ovat onnistuneet luomaan sähköisen tunnistamisen järjestelmän, joka mahdollistaa sähköisen tunnistautumisen myös ulkomaalaisille. Lisäksi alaikäisten yhdenvertaisuus on huomioitu järjestelmissä. Ruotsin

---

<sup>98</sup> Wuolijoki, 2023, s.227–228.

<sup>99</sup> Council of Europe, 2018, s. 13–14.

<sup>100</sup> United Nations, 2021, s. 2.

sähköisen tunnistautumisen järjestelmää tulen käymään läpi tarkemmin luvussa 3.2.1 ja Viron luvussa 4.2.

### 2.3 Huolellisuusvelvoite ja mahdollisuus tuettuun asiointiin

Pankkipalvelujen sähköisessä tarjoamisessa keskeisessä asemassa on asiakkaan kanssa solmittava verkkopankkisopimus. Verkkopankin, mobiilipankin tai muun digitaalisen asiointin sopimuksista ei ole olemassa yhtenäistä sääntelyä. Verkkopankkisopimuksen tekeminen on edellytys sille, että asiakas pystyy käyttämään erilaisia palveluita internetin välityksellä. Verkkopankkitoiminnan kannalta olennaisinta on, että asiakas vastaa verkkopankkitunnuksilla tehdyistä oikeustoimista itse, eikä pankin tarvitse todistaa, kuka tunnuksia on käyttänyt. Tämän vuoksi verkkopankkitunnukset sisältävät ehtoja, joiden mukaisesti asiakas on itse vastuussa verkkopankkitunnusten käytöstä.<sup>101</sup> Hallituksen esityksen mukaan haltijan vastuista säädetään tunnistuslain 23 §:ssä. Pykälän 1 momentin mukaan tunnistusvälineen haltijan on käytettävä välinettä sen ehtojen mukaisesti. Pykälän 2 momentissa on säädetty huolellisuusvelvoitteesta, joka velvoittaa, että haltija ei saa luovuttaa välinettä toisen henkilön käyttöön, ja välinettä on säilytettävä huolellisesti, siten ettei se haltijan huolimattomuudesta joudu toisen henkilön haltuun. Lain esitöihin on kirjattu, että jos tunnistusvälineen haltija laiminlyö momentin mukaisen huolellisuusvelvoitteen, voi hän joutua vastuuseen tunnistusvälineen oikeudettomasta käytöstä.<sup>102</sup> Asiakkaan vastuusta kertoo seuraava korkeimman oikeuden ratkaisu:

*Oikeustapauksessa B oli säilyttänyt verkkopankin käyttäjätunnusta ja avainlukulistaa samassa paikassa kotonaan siten, että hänen puolisonsa C oli tiennyt niiden säilytyspaikan ja voinut saada ne haltuunsa. C oli luottoa hakiessaan käyttänyt puolisonsa B:n verkkopankkitunnuksia ja ottanut B:n nimisissä kuluttajaluoton ilman hänen lupaansa. Korkein oikeus katsoi, että B oli säilyttänyt tunnistusvälinettä*

---

<sup>101</sup> Wuolijoki, 2023, s. 357 & 359.

<sup>102</sup> HE 36/2009 vp, s.60 & 63–64.

*huolimattomasti niin, että hänen huolimattomuutensa ei ollut lievää. Täten B oli vastuussa tunnistusvälineen oikeudettomasta käytöstä ja oli velvollinen suorittamaan maksamatta jääneen luoton.*<sup>103</sup>

Tapaus osoittaa huolellisuusvelvoitteen pankkien näkökulmasta. Se tuo tutkimusongelman kannalta esiin keskeisimmän syyn, minkä vuoksi iäkkäillä ja vammaisilla henkilöillä voi olla vaikeuksia saada käyttöönsä pankkien myöntämät verkkopankkitunnukset. Tapaus osoittaa verkkopankkitunnusten henkilökohtaisuuden sekä sen, että niiden käyttäminen edellyttää sitä, että tunnukset eivät saa olla toisen henkilön hallussa. Tämä aiheuttaa vaikeuksia tunnusten käytön auttamisessa, sillä fyysinen tai psyykinen rajoite voi esimerkiksi estää itse tunnusten näppäilemisen verkkopankkiin.

Koska verkkopankkitunnuksilla on keskeinen asema sähköisten palveluiden käytössä, joudutaan usein arvioimaan sitä, millä perustein pankki voi kieltäytyä verkkopankkisopimuksen tekemisestä asiakkaan kanssa<sup>104</sup>. Tämän takia kehitysvammaisilla ja vastaavaa tukea tarvitsevilla ihmisillä saattaa olla vaikeuksia saada käyttöönsä pankkien tarjoama sähköinen tunnistusväline, jos he tarvitsevat tunnusten käyttämiseen toisen ihmisen apua<sup>105</sup>. Pankki voi esimerkiksi kieltäytyä verkkopankkitunnusten avaamisesta turvallisuuden vedoten, jos henkilö ei pysty itsenäisesti käyttämään verkkopankkitunnuksia<sup>106</sup>. Digitalisoituvassa yhteiskunnassa on huomioitava, ettei kaikki voi asioida sähköisesti ilman tukea. Vahva sähköinen tunnistautuminen on mahdollistettava myös niille, jotka tarvitsevat apua tunnistusvälineen käytössä.<sup>107</sup> Oikeuksien toteutumisen kannalta on erityisen tärkeää ottaa huomioon perus- ja ihmisoikeudet<sup>108</sup>. Lähtökohtana on, että iäkkäät ja vammaiset henkilöt saavat harjoittaa kaikkia kansalais-, poliittisia, taloudellisia ja

---

<sup>103</sup> KKO: 2016:73.

<sup>104</sup> Wuolijoki, 2023, s. 358.

<sup>105</sup> Kehitysvammaisten Tukiliitto Ry, 2021.

<sup>106</sup> Tuorila, 2016, s. 16.

<sup>107</sup> Kehitysvammaisten tukiliitto ry, 2024, s. 1.

<sup>108</sup> Oikeusministeriö, 2017, s. 83.

sivistyksellisiä oikeuksia yhdenvertaisesti muiden henkilöiden kanssa<sup>109</sup>. Etenkin haavoittuvassa asemassa olevat kehitysvammaiset ihmiset tarvitsevat usein tukea voidakseen olla osallisena yhdenvertaisesti muiden kanssa<sup>110</sup>. Tällä hetkellä kehitysvammaiset sekä vastaavaa tukea tarvitsevat jäävät kuitenkin kokonaan digitaalisten palveluiden ulkopuolelle, sillä heidän on lähes mahdoton saada käyttöönsä pankkien tarjoamaa vahvaa sähköistä tunnistusvälinettä, jos he tarvitsevat apua tunnusten käytössä<sup>111</sup>. Tämä on perustuslakivaliokunnan mukaan este yhdenvertaisuuden toteutumiselle haavoittuvien ryhmien näkökulmasta<sup>112</sup>.

YK:n yleissopimuksen vammaisten henkilöiden oikeuksista (SopS 27/2016) tarkoituksena on edistää, suojella sekä taata kaikille vammaisille henkilöille täysimääräisesti ja yhdenvertaisesti kaikki perus- ja ihmisoikeudet sekä täysimääräinen ja tehokas osallistuminen ja osallisuus yhteiskuntaan<sup>113</sup>. Hallituksen esityksen mukaan syrjinnän kieltö, esteettömyys ja saavutettavuus ovat sopimuksen johtavia periaatteita<sup>114</sup>. Oikeuksien varmistamiseksi sopimus edellyttää valtiota säätämään yksittäistapauksissa vammaisen henkilön osallistumisen mahdollisuuksista sekä ennakollisesti varautumaan vammaisten henkilöiden tarpeisiin<sup>115</sup>. Eduskunnan oikeusasiamiehen mukaan vammaisille henkilöille esteettömyys ja saavutettavuus ovat itsenäisen elämän ja yhdenvertaisuuden ehdoton edellytys<sup>116</sup>.

Perustuslakivaliokunnan mukaan vammaisyleissopimuksen 4 artiklan sisältämät yleiset velvoitteet sekä 9 artiklan esteettömyyttä ja saavutettavuutta koskevat velvoitteet tuke-

---

<sup>109</sup> Parkkari, 2007, s. 505.

<sup>110</sup> Kehitysvammaisten tukiliitto ry, 2024, s. 1.

<sup>111</sup> Kehitysvammaisten tukiliitto ry, 2022, s. 2.

<sup>112</sup> PeVL 83/2022 vp., s. 3.

<sup>113</sup> Anttila & Ojanen, 2019, s. 469–272.

<sup>114</sup> HE 284/2014 vp, s. 1 & 3.

<sup>115</sup> Yhdenvertaisuusvaltuutettu, 2022, s. 16.

<sup>116</sup> K 11/2023, s. 65.

vat monin tavoin tieto- ja viestintäteknologioiden ja -järjestelmien sekä sähköisten palveluiden merkittävyyttä vammaisten henkilöiden oikeuksien ja yhdenvertaisen kohtelun kannalta. Vammaisyleissopimuksen määräysten voidaan perustuslakivaliokunnan mukaan katsoa edellyttävän, että vammaisen henkilön avustajan tulee voida avustaa vammaisen henkilön pyynnöstä tunnustusvälineen käyttämisessä ilman, että avustusta pidettäisiin tunnusten oikeudettomana luovuttamisena tai käyttönä<sup>117</sup>.

Vammaisten henkilöiden lisäksi myös monet iäkkäät joutuvat usein pyytämään apua sähköisten palveluiden käytössä, vaikka olisivat muutoin kykeneviä hoitamaan omat asiansa. Tällöin he saattavat esimerkiksi luovuttaa pankkitunnuksensa ja pääsyn omiin henkilökohtaisiin tietoihin toiselle henkilölle. Pankkitunnuksia ei saa luovuttaa toiselle henkilölle, mutta vaikea käyttöiset verkkopankkisovellukset ovat yksi syy pyytää apua sähköiseen asiointiin. Tuettua asiointia ei kuitenkaan tunneta lainsäädännössä ja sen on nähty heikentävän tietosuojaa. Vanhusasiavaltuutetun mukaan puolesta asiointi ja tuettu asiointi tarvitsevat kansallisen tason sääntelyä, joka auttaisi selkeyttämään asiointia ja samalla myös varmistamaan asioinnin turvallisuutta. Digitaalisessa asiointissa avustamiseen tarvitaan turvallisia vaihtoehtoja sekä avustajan että avustettavan suojaksi. Lainsäädännöllä tällöin huomioitaisiin myös ne henkilöt, joilla ei ole mitään mahdollisuutta sähköiseen asiointiin. Ratkaisuilla voisi olla mahdollista edistää yhdenvertaisuuden toteutumista.<sup>118</sup>

lääkäiden oikeuksia turvaamaan ei ole olemassa kattavia kansainvälisiä yleissopimuksia ja ihmisoikeussääntelyn on katsottu olevan iäkkäiden näkökulmasta hajanaista ja epä johdonmukaista. Ei ole myöskään tällä hetkellä tiedossa, että yhteneväistä sopimusta olisi valmisteilla.<sup>119</sup> Hallituksen esityksessä kuitenkin korostetaan, että yhdenvertaisuus ja sitä täydentävä syrjinnän kieltä on ikääntyneiden oikeuksien toteutumisen kannalta

---

<sup>117</sup> PeVL 83/2022 vp, s. 3.

<sup>118</sup> K 3/2024 vp, s. 29–30.

<sup>119</sup> Ervasti, 2022, s. 233.

keskeisin oikeus<sup>120</sup>. Lain esitöiden mukaan iäkkäiden oikeuksien näkökulmasta merkittävimpänä voidaan pitää YK:n hyväksymiä ikääntyneitä koskevia periaatteita, joiden tarkoituksena on täydentää olemassa olevia ihmisoikeussopimuksia. Periaatteet käsittelevät iäkkäiden oikeuksia itsenäiseen elämään, osallisuuteen, itsensä toteuttamiseen sekä ihmisarvoon.<sup>121</sup> Myös EU:n perusoikeuskirjan (2000/C 364/01) 25 artikla tunnistaa nämä periaatteet<sup>122</sup>. Vanhusasiavaltuutettu korostaa kertomuksessaan eduskunnalle, että Suomessa on yli puoli miljoonaa iäkästä, jotka jäävät kokonaan sähköisten palveluiden ulkopuolelle, eikä nykyinen lainsäädäntö ole riittävä turvaamaan yhdenvertaisuuden toteutumista<sup>123</sup>.

Euroopan unionin perusoikeusviraston (FRA) mukaan teknologiaa tulisi käyttää ihmisten yhdistämiseen, ei erottamiseen. Perusoikeusnäkökulma julkisten palveluiden digitalisatiossa korostaa iäkkäiden erityistä haavoittuvuutta. FRA:n mukaan vain harvoissa säädöksissä viitataan erityisesti vanhuksiin, eikä heidän perusoikeuksiaan suojata erikseen, vaikka ne ovat haavoittuvassa asemassa digitalisaation myötä. Täten perusoikeusnäkökulma ei ota riittävästi ikääntymistä huomioon. Vastuu digitaalisten taitojen hankkimisesta ei saisi olla pelkästään yksilön vastuulla. Jäsenvaltioiden tulee aktiivisesti tukea vanhusien elinikäisen oppimisen mahdollisuuksia kaikissa ikäryhmissä. Palveluihin pääsy on mahdollistettava myös muulla tavoin niille kansalaisille, jotka eivät käytyä digitaalisia palveluita. Nämä tukevat iäkkäiden perus- ja ihmisoikeutta yhdenvertaisuuteen.<sup>124</sup>

---

<sup>120</sup> HE 82/2021 vp, s. 4.

<sup>121</sup> HE 4/2020 vp, s. 29.

<sup>122</sup> Nieminen, 2006, s. 246.

<sup>123</sup> Vanhusasiavaltuutettu, 2023, s. 5, 9 & 17.

<sup>124</sup> European Union Agency for fundamental rights, 2023, s. 28, 63 & 65.

## 2.4 Positiivinen erityiskohtelu

Yhdenvertaisuudella ei tarkoiteta absoluuttista tasa-arvoa, vaan oikeudellinen ydin on siinä, että samanlaisissa tilanteissa ihmisiä kohdellaan samalla tavalla ja erilaisissa tilanteissa eri tavoin. Tilanteet ja sen olosuhteet ratkaisevat, milloin sovelletaan samanlaisen ja milloin erilaisen kohtelun periaatteita.<sup>125</sup> Samanlaisen kohtelun periaate sisältyy perustuslain yhdenvertaisuussäännökseen, joka ilmaisee vaatimukset muodollisesta- ja tosiallisesta yhdenvertaisuudesta. Muodollinen yhdenvertaisuus tarkoittaa samanlaisten tapausten ratkaisua samalla tavalla, kun taas tosiallinen yhdenvertaisuus pyrkii poistamaan yhteiskunnassa esiintyvää tosiasiallista eriarvoisuutta, joka voi syntyä lainsäädännön ohella erilaisista julkisen vallan sekä yksityisten toimijoiden toiminnasta ja erilaisista yhteiskunnallisista ja taloudellisista rakenteista.<sup>126</sup>

Tosialliseen ja muodolliseen yhdenvertaisuuteen liittyvät käsitteet välillisestä ja välittömästä syrjinnästä, jotka ovat määritelty yhdenvertaisuuslaissa (1325/2014)<sup>127</sup>. Yhdenvertaisuuslaki tarkoittaa perustuslaissa turvattua yhdenvertaisuutta<sup>128</sup>. Sen tarkoituksena on edistää ja turvata yhdenvertaisuuden toteutuminen ja tehostaa syrjinnän kohteeksi joutuneen oikeusturvaa. Syrjintä on välillistä, jos yhdenvertainen sääntö, käytäntö tai peruste asettaa henkilöön muita henkilöitä epäedullisempaan asemaan henkilöön liittyvän syyn perusteella, paitsi jos sääntö, käytäntö tai peruste perustuu lakiin tai sillä on muutoin hyväksyttävä tavoite ja tavoitteeseen käytettävät keinot ovat tarpeellisia ja asianmukaisia. Syrjintä on puolestaan välitöntä, jos henkilöä kohdellaan oikeudettomasti epäsuosittummin henkilöön liittyvän syyn perusteella kuin jotakuta muuta on kohdeltu,

---

<sup>125</sup> Eriksson, 1996, s. 862.

<sup>126</sup> Anttila & Ojanen, 2019, s. 8–9.

<sup>127</sup> Anttila & Ojanen, 2019, s. 8–9

<sup>128</sup> Hallberg ja muut, 2011, III.3., Yhdenvertaisuus ja syrjinnänkielto (PL 6 §).

kohdellaan tai kohdeltaisiin samanlaisessa tilanteessa.<sup>129</sup> Välillisen ja välittömän syrjinnän käsitteet on tunnustettu myös Euroopan ihmisoikeussopimuksessa ja EU:n lainsäädännössä sekä niiden oikeuskäytännössä<sup>130</sup>.

Kaikkien samanlainen kohtelu ei kuitenkaan riitä takaamaan, että haavoittuvassa asemassa olevilla ihmisryhmillä olisi samanlaiset mahdollisuudet käyttää digitaalisia palveluita. Todellisuudessa ihmiset joutuvat epäarvoisempaan asemaan kielletyn syrjinnän perusteilla, kuten vammaisuuden tai alkuperän vuoksi.<sup>131</sup> Tästä kertoo yhdenvertaisuusvaltuutetun toistuvat kannanotot koskien esimerkiksi ulkomaalaisten, ikääntyneiden ja vammaisten henkilöiden mahdollisuuksia yhdenvertaiseen sähköiseen asiointiin<sup>132</sup>. Tällöin tosiallinen yhdenvertaisuus saattaa edellyttää poikkeamista muodollisesta yhdenvertaisuudesta haavoittuvien ihmisryhmien aseman ja olosuhteiden parantamiseksi<sup>133</sup>. Tällä tarkoitetaan positiivista erityiskohtelua, jolloin esimerkiksi kyseeseen voivat tulla kohtuulliset mukautukset vammaisille henkilöille, tavoitteena syrjinnän päätyminen ja yhdenvertaisuuden edistäminen<sup>134</sup>. Positiivisen erityiskohtelun tulee olla tavoitteisiin nähden oikeasuhteista eikä se oikeuta tavoitteisiin nähden suhteettoman pitkälle meneviä erityistoimenpiteitä ja mukautuksia<sup>135</sup>. Ihmisten erilainen kohtelu ei siis aina tarkoita

---

<sup>129</sup> HE 19/2014 vp, s. 68–69.

<sup>130</sup> Euroopan Unionin perusoikeusvirasto & Euroopan Neuvosto, 2010, s. 23 & 25. Välitön ja välillinen syrjintä määritellään samalla tavalla EIS:ssa sekä EU:n lainsäädännössä. Rotujen välistä tasa-arvoa koskevan direktiivin 2 artiklan 2 kohdassa todetaan, että välittömänä syrjintänä pidetään, sitä että yksilöä kohdellaan rodun tai etnisen alkuperän perusteella epäsuotuisammin, kun jotakuta muuta kohdellaan, on kohdeltu tai voitaisiin kohdella vertailukelpoisessa tilanteessa. Samaisen direktiivin 2 artiklan 2 kohdan b alakohdassa todetaan, että välillisenä syrjintänä pidetään sitä, jos selkeästi puolueeton säännös, peruste tai käytäntö saattaa tiettyä rotua tai alkuperää olevat henkilöt erityisen epäedullisempaan asemaan muihin henkilöihin nähden. Kts; D.H. and Others v. the Czech Republic (57325/00) ja Sarah Margaret Richards v. Secretary of State for work and Pensions (C-423/04).

<sup>131</sup> Yhdenvertaisuusvaltuutettu, n.d., s. 4.

<sup>132</sup> Yhdenvertaisuusvaltuutettu, 2020, s. 54; Tuorila, 2016, s. 16–17.

<sup>133</sup> Anttila & Ojanen, 2019, s. 9; Nieminen, 2019, s. 582.

<sup>134</sup> Yhdenvertaisuusvaltuutettu, n.d., s. 4.

<sup>135</sup> HE 19/2014 vp, s. 69. Kts; KHO: 2020:60.

heidän kohtelemistaan eriarvoisina, vaan erilainen kohtelu voidaan myös nähdä väli-  
neenä tosiallisen tasa-arvon saavuttamiseksi<sup>136</sup>.

Perustuslakivaliokunnan mukaan positiivisella erityiskohtelulla ei voida mielivaltaisesti  
asettaa ihmisiä toisia edullisempaan tai epäedullisempaan asemaan. Lainsäädännölle on  
ominaista, että se kohtelee tietyn hyväksyttävän yhteiskunnallisen intressin vuoksia ih-  
misiä eri tavoin edistääkseen tosiasiallista tasa-arvoa.<sup>137</sup> Perustuslakivaliokunta on myös  
todennut, että kohtuullisen mukautuksen epääminen tietyiltä ryhmiltä on yksi syrjinnän  
muoto ja pitää positiivista erityiskohtelua koskevaa säännöstä merkittävänä<sup>138</sup>. Positiivi-  
nen erityiskohtelu voi perustuslakivaliokunnan mukaan tulla tarpeelliseksi esimerkiksi  
lasten ja vähemmistöjen asemaa ja olosuhteita parantavissa toimissa<sup>139</sup>. Perustuslakiva-  
liokunta korostaa, että toimenpiteistä on luovuttava, kun yhtäläisten mahdollisuuksien  
ja tasa-arvoisen kohtelun päämäärät on saavutettu<sup>140</sup>. Perustuslakivaliokunta on myös  
todennut, että yhdenvertaisen kohtelun tosiallisen toteutumisen kannalta on merkittä-  
vää, että positiiviset erityistoimet ovat mahdollisia myös alkuperän perusteella syrjityksi  
tulevien ryhmien aseman sekä olosuhteiden parantamiseksi<sup>141</sup>.

Eriksonin mukaan sekä perustuslakivaliokunnan että tuomioistuinten oikeuskäytäntö,  
kuten myös perusoikeusdoktriinit, ovat kuitenkin vältelleet selkeää kannanottoa kahteen  
keskeiseen kysymykseen: millä perusteilla arvioidaan, milloin asiaan liittyvät olosuhteet  
ovat samankaltaiset ja mitkä kriteerit määrittävät lain legitiimin päämäärän arvioinnin<sup>142</sup>.  
Haavoittuvien ryhmien näkökulmasta olisikin syytä pohtia, miksi he kohtaavat eriarvoi-

---

<sup>136</sup> Eriksson, 1996, s. 863.

<sup>137</sup> PeVL 57/2016 vp, s. 2.

<sup>138</sup> PeVL 31/2014 vp, s. 4–6.

<sup>139</sup> PeVL 57/2016 vp, s. 2.

<sup>140</sup> Nieminen, 2019, s. 587.

<sup>141</sup> PeVL 8/2000 vp – U 5/200 vp, s. 2.

<sup>142</sup> Eriksson, 1996, s. 871–872.

suutta sähköisessä asiointissa ja onko se yhdenvertaisuusperiaatteen näkökulmasta oikeutettua. Hyvänä esimerkkinä on esimerkiksi edellä käsittelemäni tapaukset, jossa sekä Viron että Venäjän kansalainen haki pankilta verkkopankkitunnuksia. Tapaukset osoittavat eriarvoisuuden kolmansista maista saapuvien ja EU:n kansalaisten välillä. EU:n lainsäädännössä sekä EIS:ssa molemmissa välittömänä syrjintänä pidetään, sitä että henkilöä kohdellaan rodun tai etnisen alkuperän perusteella epäsuosittummin kuin jotakuta toista kohdellaan.<sup>143</sup> Miksi tässä tapauksessa eriarvoisuus on oikeutettua? Vaikka syrjintän kieltö ei estä kaikenlaista erontekoa ihmisten välillä, edes silloin kuin erottelu perustuu syrjintäsäännöksessä mainittuun syyhyyn, on perusteltua pohtia, onko alkuperään tai ylipäättään haavoittuvaan asemaan perustuva erottelu sähköisessä tunnistautumisessa perusoikeusjärjestelmän näkökulmasta kohtuullista ja hyväksyttävää.<sup>144</sup>

Tämän pääluvun perusteella voidaan todeta, että syrjintä kietoutuu erottomasti yhteen yhteiskunnallisten rakenteiden, huono-osaisuuden ja eriarvoisuuden kanssa. Syrjintäkemukset ovat luoneeltaan rakenteellistuneita ja kerrostuvia, jonka vuoksi syrjinnän vastaisella lainsäädännöllä päästään käsiksi varsin pieneen osaan syrjintäilmiöistä. Tämän vuoksi perinteiset oikeuksiin pääsyä korostavat näkökulmat eivät tällaisenaan riitä tehostamaan oikeudensaantimahdollisuuksia syrjintään liittyen.<sup>145</sup> Syrjinnän kiellossa ratkaisevaa ei ole samanlaisten tilanteiden yhdenmukainen kohtelu vaan se, ettei meitä kohdella eriarvoisemmin sen vuoksi, että olemme tiettyä etnistä alkuperää, sukupuolta, tietyn ikäisiä, vammaisia tai muuten toisistamme erilaisia<sup>146</sup>. Jos palvelut ovat käytettävissä pääasiassa vain sähköisesti, mutta tunnistautumisen käyttö sekä saaminen ovat muotoiltu esteelliseksi osalle käyttäjistä ei oikeus yhdenvertaisuuteen voi toteutua.

---

<sup>143</sup> Euroopan unionin perusoikeusvirasto & Euroopan neuvosto, 2010, s. 22.

<sup>144</sup> HE 309/1993, vp, s. 44. Tämä ilmenee myös säännöksen sanamuodosta ”ilman hyväksyttävää perustetta asettaa muihin nähden eri asemaan”.

<sup>145</sup> Nieminen & Jauhola, 2022, s. 1.

<sup>146</sup> Anttila, 2014, s. 267.

Rahoitusmarkkinoilla on yhä enemmän ihmisiin kohdistuvia vaikutuksia, jotka on lain-säädäntöympäristössä tunnistettava ja otettava huomioon. Rahoitusmarkkinasääntelyn ihmisvaikutuksen kannalta tunnusomainen perus- ja ihmisoikeus on yhdenvertaisuuden toteutuminen ja siihen liittyvä syrjinnän kieltäminen. Ihmisiin kohdistuvien vaikutusten arvioinnilla on merkitystä perustuslaissa 22 §: ssä säädetyn perus- ja ihmisoikeuksien turvaamisvelvoitteen sekä Suomea velvoittavien kansainvälisten ihmisoikeussopimusten edellyttämien positiivisten toimintavelvoitteiden toteutumisen kannalta. Nämä velvoitteet edellyttävät, että rahoitusmarkkinasääntelyä valmisteltaessa on arvioitava riittävällä tavalla perus- ja ihmisoikeuksien toteutuminen. Oikeudesta saada pääsy rahoituspalveluihin ei kuitenkaan nimenomaisesti esiinny säädöstä missään kansainvälisen tai EU-tason ihmisoikeussäädöksissä eikä myöskään Suomen perustuslaissa. Siihen, onko kaikilla väestöryhmillä todellisuudessa aidosti yhtäläiset mahdollisuudet käyttää pankkipalveluita vaikuttavat yhdenvertaisuus ja syrjinnän kieltäminen merkittävästi. Jos ihmisiin kohdistuvia vaikutuksia ei arvioida ollenkaan tai vaikutuksia ei arvioida riittävästi, on todennäköistä, että perus- ja ihmisoikeuksia rikotaan.<sup>147</sup>

Seuraavaksi tulen käymään läpi esteitä, joita haavoittuvat ryhmät kohtaavat sähköisen tunnistusvälineen saavutettavuudessa ja tarkastelen, kuinka oikeus yhdenvertaisuuteen toteutuu käytännössä. Havainnoin saavutettavuutta erilaisin esimerkein yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan ratkaisujen avulla.

---

<sup>147</sup> Kuparinen & Särkkä, 2020, s. 3 & 7; Tuorila, 2016, s. 15 mukaan myös KKV kiinnittää huomiota siihen, ettei toistaiseksi ole mitään säännöstä, jolla turvattaisiin kuluttajille oikeus tunnistusvälineen saamiseen. Kysymys on jätetty pankkien sekä teleyritysten sopimusvapauden varaan, mutta osalle kuluttajista on vaikeuksia saada sopimusta ja sähköistä tunnistusvälinettä.

### 3 Saatavilla, mutta ei kaikille saavutettavissa

*" Jos ihmisiin kohdistuvia vaikutuksia ei arvioida ollenkaan tai arviointi on hyvin pinta-puolista, on mahdollista, että perustuslakia ja kansainvälisiä sopimuksia rikotaan <sup>148</sup>."*

Mahdollisuus käyttää vahvan sähköisen tunnistamisen palveluita avaa mahdollisuudet hyödyntää viranomaisten ja muiden toimijoiden tarjoamia digitaalisia palveluita. Tunnistusvälineen saatavuudella sekä saavutettavuudella on suuri merkitys perusoikeuksien toteutumisella, kuten asiakkaan yhdenvertaisuuden toteutumisen kannalta. Merkityksellistä on sekä tunnistusvälineen ja siihen liittyvän kokonaispalvelun toteutus kaikille saavutettavasti, sillä ilman saavutettavia tunnistusvälineitä eivät asiakkaat pysty käyttämään digitaalisia palveluita.<sup>149</sup> Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut ovat osa julkishallinnon palveluverkostoa, jonne tunnistaudutaan sähköisellä tunnistusvälineellä. Vaikka Suomessa on panostettu digitalisaatioon, tutkimukset osoittavat, että sähköisten palvelujen käyttöön liittyy edelleen merkittäviä esteitä haavoittuvien ryhmien näkökulmasta. Digitaalinen infrastruktuuri on hyvällä tasolla, mutta se ei takaa tasavertaista pääsyä palveluihin, sillä internetin käyttö ei ole kaikille itsestäänselvyys. Haavoittuvat ryhmät kokevat merkittäviä esteitä sähköisessä asiointissa, ja näitä koskevia huolia raportoi tutkimusten mukaan 79 % koko väestöstä.<sup>150</sup>

Internet-käyttäjien erityisryhmiin kuuluvat sellaiset henkilöt, joilla on toiminnallisia rajoitteita käyttää internetpalveluita. Tällaiset rajoitteet voivat estää käyttäjää saamasta tarvittua tietoa internetistä. Näiden käyttäjäryhmien tarpeet tulisi ottaa erityisesti huomioon sähköisiä palveluita suunniteltaessa.<sup>151</sup> Kilpailu- ja kuluttajaviraston vuonna 2015

---

<sup>148</sup> Kuperinen & Särkkä, 2020, s. 3.

<sup>149</sup> Mitrunen, Salovaara & Viskari, 2019, s. 27.

<sup>150</sup> Kyytsönen, Aalto & Vehko, 2021, s. 4.

<sup>151</sup> Voutilainen, 2007, s. 192–193.

tekemän selvityksen mukaan noin 400 000 suomalaisella ei ollut käytössään pankkitunnuksia. Selvityksen mukaan eniten pankkitunnuksia on käytössä työmarkkinoilla olevilla korkeasti koulutetuilla ja puolestaan vähiten pankkitunnukset ovat käytössä haavoittuvilla ryhmillä. Kuitenkin usealla tähän ryhmään kuuluvilla on jatkuvaa asiointitarvetta julkishallinnon palveluihin.<sup>152</sup> Aina palveluiden käyttämättömyys ei kuitenkaan johdu erilaisista toimintakykyyn liittyvistä tekijöistä vaan myös erilaisista esteistä saada pankkien myöntämä sähköinen tunnistusväline<sup>153</sup>. Tällöin henkilöllä on palveluiden käyttöön tiedolliset, taidolliset sekä terveydelliset edellytykset, mutta ei palvelujen käyttämisessä välttämättömiä elementtejä<sup>154</sup>. Tähän kuuluvat ne henkilöt, jotka ei syystä tai toisesta saa käyttöönsä sähköistä tunnistusvälinettä, kuten alaikäiset ja kolmansista maista saapuvat ulkomaalaiset<sup>155</sup>.

Finanssivalvonta on vuoden 2020 peruspankkiselvityksessä arvioinut, että asiakkaiden oikeus laissa määriteltyihin peruspankkipalveluihin toteutuu asianmukaisesti. Selvityksessä todettiin, että pankit ovat tunnistaneet pääsääntöisesti hyvin asiakkaidensa eritasoisen osaamisen verkkoasioinnissa sekä pankkien vastanneen ongelmaan tarjoamalla monipuolisia palveluita ja mukautuksia.<sup>156</sup> Tämän luvun tarkoituksena onkin nostaa esiin haavoittuvien ryhmien kohtaamia esteitä pankkien sähköisissä palveluissa ja osoittaa, ettei oikeus yhdenvertaisuuteen toteudu tällä hetkellä asianmukaisesti.

Sähköisen tunnistusvälineen saavutettavuuden ongelmista kertovat lukuisat yhteydenotot yhdenvertaisuusvaltuutetulle koskien peruspankkipalveluita. Yhteydenotot ovat koskeneet erityisesti maahanmuuttajien, ikääntyneiden ja vammaisten henkilöiden yh-

---

<sup>152</sup> Mitrunen, Salovaara & Viskari, 2019, s. 11.

<sup>153</sup> Liikenne- ja viestintävirasto, 2021, s. 44.

<sup>154</sup> Tuorila, 2016, s. 12.

<sup>155</sup> Liikenne- ja viestintävirasto, 2021, s. 45.

<sup>156</sup> Meriläinen, 2020, s. 1.

denvertaisia mahdollisuuksia pankkiasiointiin sekä vahvan sähköisen tunnistamisen ongelmiin. vuoden 2019 yhdenvertaisuusvaltuutetun vuosikertomuksen mukaan eniten syrjintää on koettu pankkipalveluissa<sup>157</sup>. Pankkien harjoittamasta syrjinnästä on olemassa useita yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan ratkaisuja. Pankkien kohdalla korostuvat etenkin puutteet esteettömyydessä, saavutettavuudessa sekä ongelmat erilaisiin palveluihin pääsystä<sup>158</sup>. Sähköisten palveluiden saavutettavuuspuutteet estävät haavoittuviin ryhmiin kuuluvia henkilöitä hoitamasta omia asioitaan<sup>159</sup>. Yhdenvertaisuusvaltuutettu onkin korostanut pikaista tarvetta varmistaa kaikille yhdenvertaiset mahdollisuudet vahvaan sähköiseen tunnistautumiseen<sup>160</sup>. Yhteydenotot ja selvitykset kertovat osaltaan siitä, ettei ihmisiin kohdistuvia vaikutuksia ole arvioitu riittävästi. Haavoittuvat ryhmät kokevat lukuisia esteitä ja ongelmia sähköisen tunnistautumisen saavutettavuudessa, joita käyn läpi seuraavaksi.

### 3.1 Toimintakykyyn liittyvät tekijät

Niihin haavoittuviin ryhmiin, joilla on toiminnallisia rajoitteita käyttää sähköisiä palveluita lukeutuvat muun muassa näkövammaiset, kuulovammaiset, motorisista tai kognitiivisista vaikeuksista kärsivät sekä ikääntyneet ihmiset<sup>161</sup>. Haasteita on koettu erityisesti siinä, että sähköistä asiointipalvelua on ollut hankala käyttää, tunnistautuminen palveluun on ollut hankalaa ja epäselvää, tunnistautumisvaiheessa ruudulla näkyvä teksti on kirjoitettu liian pienellä, käyttäjätunnuksen ja salasanan muistaminen on tuntunut han-

---

<sup>157</sup> Yhdenvertaisuusvaltuutettu, 2019, s. 37.

<sup>158</sup> Yhdenvertaisuusvaltuutettu, 2023, s. 32.

<sup>159</sup> K 7/2022 vp, s. 52.

<sup>160</sup> Yhdenvertaisuusvaltuutettu, 2020, s. 54.

<sup>161</sup> Voutilainen, 2007, s. 193; Liikenne- ja viestintävirasto, 2021, s. 44. Tähän joukkoon kuuluu noin 170 000 henkilöä, joiden kannalta ensisijainen haaste on tietoteknisten laitteiden ja sähköisten palveluiden käyttäminen.

kalalta eikä asiointipalvelu ole antanut tarvittavaa tukea vahvan sähköisen tunnistusvälineen käytössä. Lisäksi avustajan tarve tunnuksilla kirjautuessa sekä hankaluudet apulaitteiden käytössä lukeutuivat haasteisiin.<sup>162</sup>

Tutkimusten mukaan tietotekniikan käyttö on lisääntynyt ikäihmisten keskuudessa, mutta tästä huolimatta niiden osuus, jotka eivät käytä mitään älylaitteita on huomattavan suuri<sup>163</sup>. Aiheesta on jätetty useampi kirjallinen kysymys eduskunnan puhemiehelle, joka kertoo aiheen ajankohtaisuudesta ja merkittävydestä. Esimerkiksi Kiljusen jättämä kirjallinen kysymys käsittelee pankkien roolia sähköisen tunnistautumisen mahdollistajana ja yhdenvertaisuuden toteutumista. Kiljusen mukaan kansalaisistamme vuonna 2020 yli viidesosa on ollut 65 vuotta täyttäneitä. Noin 300 000 yli 65-vuotiaalla suomalaisella ei ole käytössä omaa tietokonetta. Mitä iäkkäämmistä ihmisistä on kyse, sitä harvemmin heillä on käytössään internetti. Osalle ikääntyneistä sähköisten palveluiden monimutkaisuus sisältäen esimerkiksi kaksivaiheisen vahvan tunnistautumisen, vaihtuvat salasanat, käyttäjätunnukset, tunnusluvut, vahvistuskoodit sekä usean eri sovelluksen yhtäaikainen käyttäminen ovat muodostuneet esteeksi hoitaa itsenäisesti omia asioitaan sähköisesti.<sup>164</sup> Myös pienellä osalla pankkitunnusten käyttäjistä on käytössään vain langapuhelin<sup>165</sup>, joka ei ole teknisesti kykeneväinen vastaanottamaan vahvistuskoodeja tekstiviestillä, jota vaaditaan kaksivaiheisessa tunnistautumisessa<sup>166</sup>.

Tuorilan mukaan osa ikääntyvistä ei osaa käyttää tietoteknisiä laitteita juuri ollenkaan, koska he eivät ole oppineet laitteiden käyttöä työelämässä ollessaan eivätkä ole saanut muuta tilaisuutta tietoteknisten taitojen hankkimiseen. Tämän vuoksi osa ikäihmistä ko-

---

<sup>162</sup> Liikenne- ja viestintävirasto, 2021, s. 47.

<sup>163</sup> Vanhus- ja lähimmäispalveluliitto Valli ry, 2020, s. 7.

<sup>164</sup> KK 601/2020 vp, s. 1; Tuorila, 2016, s. 10. Vuoden 2016 tietojen mukaan Suomessa on ollut lähes 500 000 yli 65-vuotiasta, jotka eivät käytä tietotekniikkaa.

<sup>165</sup> Vanhus- ja lähimmäispalveluliitto Valli ry, 2020, s. 7.

<sup>166</sup> KK 601/2020 vp, s. 1.

kee, etteivät he halua tai tarvitse uutta tietotekniikkaa tai halua oppia sen käyttöä. Opitujen taitojen lisäksi ikäihmisillä terveydentilaan ja toimintakykyyn liittyvät fyysiset ja psyykkiset tekijät voivat olla este sähköisten palveluiden käytölle, esimerkiksi näkö, kuulo ja motoriset taidot voivat heiketä iän myötä.<sup>167</sup> Kiljusen mukaan heikentynyt näkökyky ja motoriikka voivat vaikeuttaa pitkien numero- ja kirjainyhdistelmien näppäilemistä laitteisiin, vaikka kognitiiviset taidot ja muu toimintakyky olisikin kunnossa. Kiljunen korostaa, että aiheen esiin nostaminen on tärkeää, sillä useiden ikäihmisten oikeus hoitaa itsenäisesti omia asioitaan on heikentynyt sähköisten palveluiden myötä.<sup>168</sup>

Vanhus- ja lähimmäispalveluliitto korostaakin, että kaikissa palveluissa, myös pankkipalveluissa on huomioitava, ettei kaikilla ikäihmisillä ole erilaisien syitten takia mahdollisuutta käyttää tai hankkia älylaitteita. Yhteiskunnan ja palveluntarjoajien vastuulla on huolehtia, että palvelut ovat yhdenvertaisesti kaikkien saatavilla iästä riippumatta. Rahaasioiden hoito on henkilökohtainen asia ja ihmiset haluavat hallita itse omia asioitaan. Kaikilla tulee olla yhdenvertainen oikeus hoitaa omat asiansa itsenäisesti myös ikääntyessä. Palveluita kehittäessä parhaimmat asiantuntijat ovat aina ne, jotka käyttävät palveluita. Sen vuoksi myös ikäihmiset ovat tärkeää ottaa mukaan kehittämistyöhön.<sup>169</sup>

Toimintarajoitteisten henkilöiden oikeuksien toteutumisen näkökulmasta huolta on erityisesti herättänyt verkkopankkitunnusten saamisen vaikeus<sup>170</sup>. Huolen vammaisten henkilöiden oikeuksista on nostanut esiin esimerkiksi yhdenvertaisuusvaltuutettu. Vammaisuus on yleisin syrjintäperuste, jonka vuoksi yhdenvertaisuusvaltuutettu on saanut yhteydenottoja. Esiin nousee monia esteettömyyden ja saavutettavuuden puutteisiin liittyviä ongelmia. Yhdenvertaisuusvaltuutettu korostaa vammaisten henkilöiden itsemää-

---

<sup>167</sup> Tuorila 2016, s. 10–11.

<sup>168</sup> KK 601/2020 vp, s.1.

<sup>169</sup> Vanhus- ja lähimmäispalveluliitto Valli ry, 2020, s. 4 & 18.

<sup>170</sup> Tuorila, 2016, s. 16.

räämisöikeuden kunnioittamista sekä yhdenvertaisuuden täysimittaista toteutumista yhteiskunnassa asenteellisesti ja rakenteellisesti. Valtuutetun mukaan asenneilmapiiri on yksi keskeisin tekijä, jota vammaiset henkilöt kohtaavat syrjäntätilanteissa.<sup>171</sup> Hallituksen esityksen mukaan, vaikka aiemmin tehdyt ihmisoikeussopimukset takaavat lähtökohtaisesti samat oikeudet kaikille, eivät vammaisten henkilöiden oikeudet ole toteutuneet täysimääräisesti. Yhteiskunnan rakenteelliset esteet, asenteet sekä tiedonpuute vaikuttavat vammaisten henkilöiden mahdollisuuksiin itsenäiseen elämään, itsemääräämisöikeuteen ja osallisuuteen yhteiskunnassa rajoittavasti.<sup>172</sup>

Syrjinnästä kertoo tilanteet, jossa pankki ei välttämättä myönnä verkkopankkitunnuksia toimintarajoitteiselle henkilölle, jos sähköisessä tunnistautumisessa joutuu esimerkiksi turvautumaan lähiomaisen apuun. Pankki voi jättää tällöin verkkopankkitunnukset myöntämättä turvallisuuteen vedoten.<sup>173</sup> Toimintarajoitteisten esteistä saada sähköinen tunnistautuminen osana verkkopankkitunnuksia kertoo yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan päätös vuodelta 2015:

*Tapauksessa Hakija katsoi tulleen syrjityksi, sillä pankki ei ollut myöntänyt hänelle verkkopankkitunnuksia hänen näkövammansa takia eikä ollut ryhtynyt tarvittaviin kohtuullisiin mukautuksiin. Lautakunta kielsi pankkia jatkamasta tai uudesta hakijan tai muiden vammaisten henkilöiden syrjintää pankkipalveluita tarjotessaan ja määräsi pankin tekemään yhdenvertaisuuslain 15 §:ssä tarkoitettuihin asianmukaisiin ja tarvittaviin kohtuullisiin mukautuksiin, jotta näkövammaiset henkilöt voivat yhdenvertaisesti muiden kanssa saada pankkipalveluita pankissa, kuten verkkopankkitunnukset. Lautakunta asetti määrästensä tehosteeksi 50 000 € uhkasakon pankille.<sup>174</sup>*

Tapauksessa voidaan huomata huolellisuusveloitteen vaikutus toimintarajoitteisten henkilöiden oikeuteen saada pankkien tarjoama sähköinen tunnistusväline. Käsitellyssä

---

<sup>171</sup> Yhdenvertaisuusvaltuutettu, 2018, s. 6.

<sup>172</sup> HE 284/2014 vp, s. 3.

<sup>173</sup> Tuorila, 2016, s. 16.

<sup>174</sup> Tapausseoste 3x/2015.

tapauksessa hakijalla on näkövamma, mutta oli toimintarajoite mikä tahansa, voi pankki jättää verkkopankkitunnukset kokonaan myöntämättä, jos pankki epäilee, ettei tunnus-ten hakija pysty itsenäisesti käyttämään pankkitunnuksia. Vastaavanlaisesti, vaikka haki-jalle olisi pankin toimesta jo myönnetty verkkopankkitunnukset, voi pankki estää tunnus-ten käytön sulkemalla pankkitunnuksia. Tästä esimerkkinä yhdenvertaisuus- ja tasa-ar- volautakunnan tapausseleste:

*Hakijalle oli myönnetty vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimesta annetussa laissa (380/1987) tarkoitettua henkilökohtaista apua 80 tuntia kuukaudessa. Hän tarvitsee apua esimerkiksi laskujen maksamisessa verkkopankissa. Hakijalla on tietokoneessaan apuvälineinä puhesyntetisaattori sekä pistenäyttö. Hän kertoo kirjautuvansa verkkopankkiin itse vain hänen omassa tiedossaan olevalla käyttäjätunnuksella sekä tunnuslukutaulukolla, joka on tehty pistekirjoituksella. Kirjautumisen jälkeen hän tarvitsee apua laskujen maksamisessa. Pankki esti hänen verkkopankkitunnustensa käytön 17.05-03.11.2016 väliseksi ajaksi, sillä pankki katsoi, että hakija oli luovuttanut verkkopankkitunnukset henkilökohtaisen avustajan käyttöön eikä hakija ollut kykeneväinen valvomaan, ettei verkkopankkitunnuksia väärinkäytettäisi. Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta katsoi, että pankin toimet eivät olleet oikeasuhtaisia ja pankki oli syrjinyt hakijaa välittömästi ja kielisi pankkia toistamasta syrjintää.<sup>175</sup>*

Tapaukset osoittavat keskeisimmät saavuttavuuden ongelmat, joita iäkkäät ja vammaiset henkilöt kohtaavat verkkopankkitunnusten saavutettavuudessa. Tapausselesteet ovat merkittäviä tutkimusongelman kannalta ja osoittavat, ettei rahoitusmarkkinoiden lain-säädäntöympäristössä ole otettu riittävän hyvin huomioon ihmisiin kohdistuvia vaikutuk-sia. Yhdenvertaisuuden toteutumisen kannalta olisi tärkeää, että rahoitusmarkkinasään-telyssä otettaisiin huomioon 2.3 kappaleessa käsitelty perustuslakivaliokunnan lausunto, jonka mukaan toimintarajoitteisten henkilöiden yhdenvertaisuuden toteutumisen näkö-

---

<sup>175</sup> Tapausseleste 1xx/2016, s. 1.

kulmasta vammaisen henkilön avustajan tulee voida avustaa vammaisen henkilön pyynnöstä tunnistusvälineen käyttämisessä ilman, että avustusta pidettäisiin tunnusten oikeudettomana luovuttamisena tai käyttönä<sup>176</sup>.

Yhdenvertaisuusvaltuutettu korostaa, että YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevan yleissopimuksen mukaan koko väestölle tarkoitettujen palveluiden ja järjestelyiden on oltava vammaisten henkilöiden saavutettavissa yhdenvertaisesti muun väestön kanssa ja palveluiden on vastattava heidän tarpeisiinsa. Saavutettavuuden esteitä on tunnistettava ja poistettava. Saavutettavuutta lisäämällä edistetään vammaisten henkilöiden oikeutta saada palveluja sekä osallistua yhteiskunnan toimintaan. Tarvittaessa palveluita on täydennettävä erityispalveluilla, jotta oikeudet toteutuvat täysimääräisesti. Yhdenvertaisuusvaltuutettu toteaa, että saavutettavuuden takaamiselle on vielä pitkä matka.<sup>177</sup>

Nieminen korostaa artikkelissaan, että tarvetta ikääntyvien sekä vammaisten ihmisten oikeuksia koskevalle sääntelyllä on entistä enemmän. Oikeustieteellisessä tutkimuksessa vanhusten ongelmat ovat olleet viime vuosina jossakin määrin esillä, mutta ongelmia ei ole juurikaan käsitelty perus- ja ihmisoikeuksien näkökulmasta, vaan enemmänkin sopi-musoikeuden näkökulmasta. Vanhusten ja vammaisten henkilöiden näkökulmasta kat-sottaessa tasa-arvo käsitteeseen saadaan ainakin osin täysin uusi ulottuvuus. Millaisesta tasa-arvosta on kyse silloin, kun tavoitteena on vanhusten sekä vammaisten henkilöiden tasa-arvoisen osallistumisen turvaaminen kaikessa yhteiskunnan toiminnassa? Tasa-arvoisena yhteiskunnan jäsenenä toimiminen edellyttää, että iäkkäät sekä vammaiset henkilöt pääsevät nauttimaan täysimääräisesti ja yhdenvertaisesti vapaus-, poliittisista kuin sosiaalisistakin oikeuksistaan.<sup>178</sup>

---

<sup>176</sup> PeVL 83/2022 vp, s. 3.

<sup>177</sup> Yhdenvertaisuusvaltuutettu, 2016, s. 87.

<sup>178</sup> Nieminen, 2006, s. 246.

## 3.2 Käyttövalmiuteen liittyvät tekijät

### 3.2.1 Kolmannen maan kansalaiset

Ulkomaalaisten sekä turvapaikanhakijoiden asemasta sähköisessä tunnistautumisessa on jätetty useampi kirjallinen kysymys eduskunnan puhemiehelle. Esimerkiksi Viitamies on jättänyt kirjallisen kysymyksen koskien ulkomaalaisten ja turvapaikanhakijoiden sähköisen tunnistusvälineen saavutettavuutta jo vuonna 2013, mikä osaltaan kertoo siitä, että ulkomaalaisten aseman parantaminen on ollut ratkaisemattomana jo pitkään. Myöhemmin esimerkiksi myös Meriluoto on jättänyt kirjallisen kysymyksen eduskunnan puhemiehelle koskien peruspankkipalveluiden saavutettavuutta ulkomaalaisten sekä turvapaikan hakijoiden näkökulmasta. Näitä kirjallisia kysymyksiä tulen käsittelemään osana tekstiä tässä kappaleessa.

Viitamiehen mukaan sähköisen tunnistusvälineen saatavuuden ongelma on esiintynyt kolmansista maista tulevien kansalaisten keskuudessa heidän asioidessaan oman maansa passilla tai henkilökortilla. Hänen mukaansa moni oleskeluluvan saanut maahanmuuttaja törmää Suomessa ongelmiin henkilöllisyyden todentamisessa, sillä sähköistä tunnistamista osana verkkopankkitunnuksia ei voi saada ilman, että henkilöllisyys pystytään todentamaan luotettavasti.<sup>179</sup> Tunnistamisen yhteydessä asiakkaalta edellytettävien tunnistusdokumenttien laajuus johtuu pankkien velvollisuudesta tunnistaa asiakkaansa sekä pankkien riskienhallinnasta<sup>180</sup>. Ongelmat sähköisen tunnistusvälineen saamisessa luo haittaa useilla elämän eri osa-alueilla, sillä tunnistusväline on välttämätön palvelujen saavutettavuudelle ja verkkoasioinnille<sup>181</sup>.

---

<sup>179</sup> KK 1040/2013 vp, s. 1.

<sup>180</sup> Tapausseloste 28/2015, s. 2.

<sup>181</sup> Tuorila, 2016, s. 15.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta on ratkaissut kolmansista maista saapuvien asemaan liittyen useita tapauksia koskien verkkopankkitunnusten saavutettavuutta. Ratkaisujen määrä kertoo siitä, että kolmannen maan kansalaiset tuntevat olevansa epäarvoisemmassa asemassa kansalaisuutensa vuoksi ja ongelmat tunnistusvälineen saavutettavuudessa luovat haittaa arjessa. Esimerkiksi tapausselesteessä:

*Hakija katsoi tulleen syrjityksi, kun hänen Australian passiaan ei hyväksytty riittäväksi tunnistusasiakirjaksi verkkopankkitunnusten saamiseksi. Hakijalla oli mukana pankissa useita tunnistusasiakirjoja Australian passin lisäksi, kuten oleskelulupa, Kela-kortti sekä suomalaiseksi vaihdettu ajokortti, joita varten hänen taustansa on selvitetty huomattavasti tarkemmin, mitä poliisin tekemä selvitys henkilökortin saamiseksi vaatisi. Tämän vuoksi hakija katsoi menettelyn olleen mielivaltaista ja syrjivää kansalaisuuden perusteella. Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta katsoi, että pankki on menetellyt asiassa asianmukaisesti ja pankilla oli oikeus vaatia hakijalta pankin tunnistusperiaatteiden mukainen tunnistusväline. Hakijalla oli mahdollista hakea suomalainen maksullinen henkilökortti. Täten pankki toimi tilanteessa hyväksytysti.<sup>182</sup>*

Tapaus osoittaa keskeisimmät esteet sähköisen tunnistusvälineen saavutettavuudessa kolmansista maista saapuvien henkilöiden näkökulmasta. Ilman suomalaista henkilökorttia ei kolmannen maan kansalaisella ole mahdollisuutta saada sähköistä tunnistusvälinettä eikä näin ollen heillä ole mitään mahdollisuutta asioida sähköisesti julkishallinnon kanssa. Tapauksessa hakijan henkilöllisyys oli tunnistettu suomalaisen viranomaisen toimesta useaan kertaan, kun hakija on hakenut oleskelulupakorttia sekä suomalaista ajokorttia. Tämä ei kuitenkaan ole riittävä tunnistautuminen pankeille. Tämä on merkittävä este yhdenvertaisuuden toteutumiselle.

---

<sup>182</sup> Tapausseleste 133/2016., s. 1–2. Hakija on tunnistautunut suomalaisessa viranomaisissa Kela-korttia hakiessa ja poliisille suomalaista ajokorttia muunnettaessa sekä avioliittoon perustuvan oleskeluluvan myöntämistä varten. Asiakkaalle on tehty kattava henkilön taustojen kartoitus mukaan lukien Hämeen poliisin suorittama haastattelu fyysisesti poliisiasemalla.

Hallituksen esityksen mukaan henkilökortin saamiseksi on henkilön oleskeltava Suomen alueella vähintään vuoden. Tästä on säädetty henkilökorttilaissa, jonka mukaan henkilökortti voidaan myöntää Suomen kansalaiselle ja kotikuntalain (201/1994) mukaisesti Suomessa vakinaisesti asuvalle ulkomaalaisella, joka on merkitty väestötietojärjestelmään ja jonka henkilöllisyys on voitu todentaa luotettavasti. Kotikuntalain 4 § mukaan Suomessa vakituisesti asuvaksi katsotaan ulkomaalainen, jolla on voimassa oleva jatkuva tai pysyvä oleskelulupa tai Euroopan unionin kansalainen, joka on rekisteröitynyt oleskeluoikeuden Suomessa. Myös sellainen ulkomaalainen, jolla on vähintään yhdenvuoden tilapäinen oleskelulupa, katsotaan vakituisesti Suomessa asuvaksi. Lain esitöiden mukaisesti ulkomaalaisen henkilökorttiin sisällytetään kansalaisvarmenne, joka oikeuttaa sähköiseen asiointiin.<sup>183</sup>

Tämä jättää sähköisen tunnistamisen ulkopuolelle Suomeen töihin tai opiskelemaan tulevat kolmannen maan kansalaiset, jotka oleskelevat Suomessa alle vuoden sekä ne turvapaikanhakijat, joilla ei usein ole mitään henkilöllisyyttä osoittavaa asiakirjaa. Sisäasiainministeriön työryhmä on todennut tilanteen olevan merkittävä maahanmuuttajaryhmän kotouttamista koskeva yhteiskunnallinen ongelma. Työryhmä on myös antanut harkittavaksi suosituksen, jonka mukaan ulkomaalaisen henkilökortin voisi saada kuka tahansa, kenelle on myönnetty oleskelulupa.<sup>184</sup> Myös yhdenvertaisuusvaltuutettu on kiinnittänyt huomioita turvapaikan hakijoiden oikeuteen saada peruspankkipalvelut Suomessa. Valtuutetun mukaan vuoden 2022 aikana asia on saanut laajasti huomiota liittyen kansainvälistä suojelua hakeneiden ukrainalaisten oikeuteen saada käyttöönsä perus-

---

<sup>183</sup> HE 41/2016 vp, s. 4–7.

<sup>184</sup> KK 1040/2013 vp, s. 1; HE 41/2016, s. 15 mukaan suurella osalla Suomeen saapuneista turvapaikkaa hakevista ulkomaalaisista ei ole kansallista passia tai muuta henkilöllisyyttä osoittavaa asiakirjaa. Tähän voi olla useita eri syitä. Turvapaikanhakija on saattanut matkustaa ilman asiakirjoja, matkustanut väärennyillä asiakirjoilla tai hävittää asiakirjat ennen Suomeen saapumista. Passin ja henkilökortin saaminen voi olla myös mahdotonta kotimaantilanteen tai vainotun aseman vuoksi.

pankkipalvelut. Turvapaikanhakijoilla ei ole välttämättä mahdollisuutta esittää henkilöllisyydestodistusta, jota pankit pitävät luotettavana.<sup>185</sup> Meriluodon mukaan turvapaikkaprosessi voi kestää jopa useita vuosia, eikä nykyisillä käytänteillä turvapaikanhakijat voi odotusaikana saada käyttöönsä mitään pankinpalveluita<sup>186</sup>.

Hallituksen esityksen mukaan esimerkiksi Ruotsissa tehtiin vuonna 2007 kattava henkilökorttijärjestelmää koskeva selvitys Ruotsissa asuvien ulkomaalaisten näkökulmasta. Muutos koettiin tarpeelliseksi, sillä useat ulkomaalaiset eivät saaneet esimerkiksi pankin myöntämää henkilökorttia, koska pankki ei pystynyt todentamaan henkilöllisyyttä luotettavasti. Ilman henkilökorttia eivät ulkomaalaiset pystyneet avaamaan pankinpalveluita eikä toimimaan yhteiskunnan jäsenenä. Ruotsissa myös pankkien tarjoamalla sähköisellä tunnistautumisella on suurin markkinaosuus. Selvityksessä katsottiin välttämättömäksi, että valtio ottaa enemmän vastuuta ulkomaalaisten toimintamahdollisuuksista. Uusi henkilökortti otettiin käyttöön vuonna 2009, kortin sai käyttöön henkilöllisyyden vahvistamisella, joka voidaan tarvittaessa tehdä vaadittavien asiakirjojen puuttumisen vuoksi todistajan avulla, tai hakijan niin pyytäessä, rekisterivertailulla maahanmuuttoviranomaisen rekisteriin.<sup>187</sup>

Ruotsissa kolmannen maan kansalaisen on mahdollista saada tunnistusvälineeksi AB Svenska Pass, jonka myöntää Ruotsin verovirasto. Sähköistä tunnistautumista pystyy käyttämään tietokoneella kortinlukijalla. Vaatimuksena on, että henkilö on pystynyt todentamaan henkilöllisyytensä, hän on vähintään 13-vuotias ja hänen henkilöllisyytensä on rekisteröity Ruotsin väestötietojärjestelmään. Alle 18-vuotias tarvitsee huoltajan suostumuksen tunnistusvälineen saamiseksi.<sup>188</sup>

---

<sup>185</sup> Yhdenvertaisuusvaltuutettu, 2022, s. 23.

<sup>186</sup> KK 79/2024, vp, s. 2.

<sup>187</sup> HE 41/2016 vp., s. 10–11 & 16 mukaan yhtenä keinona on esimerkiksi sormenjälkivertailut, jossa otettuja sormenjälkiä vertaillaan kansallisten ja kansainvälisten tietokantojen tietoihin, jolloin selvitetään muun muassa sitä, onko hakija hakenut aiemmin turvapaikkaa muusta Euroopan maasta.

<sup>188</sup> SOU 2023:61, s. 77.

Meriluodon mukaan tällä hetkellä pankkipalveluiden rajaamisella rajoitetaan niin peruspalveluita sekä henkilöiden osallistumisoikeutta. Ilman verkkopankkitunnuksia asioiden hoitaminen Suomessa on käytännössä mahdotonta. Lainsäädännöstä huolimatta sähköinen tunnistautuminen ei ole edelleenkään kaikille mahdollista.<sup>189</sup> Perustuslakivaliokunnan mukaan ulkomaalaisilla näytön esittäminen syrjintätapauksissa voi olla usein tavanomaista vaikeampaa, sillä yleensä vain vastaaja voi osoittaa, että hänen syrjiväksi väitetyt toimet on perustunut muuhun kuin kantajan alkuperään. Näin ollen pelkästään se, että henkilö vain väittää tulleensa alkuperältään syrjityksi, ei vielä riitä siirtämään todistustaakkaa vastaajalle.<sup>190</sup>

Pääministeri Petteri Orpon hallitusohjelmassa hallituksen tavoitteena on vahva ja välittävä Suomi. Hallitusohjelmassa tavoitteena on varmistaa työn perässä Suomeen muuttavien sujuvat peruspankkipalvelut, mutta hallitusohjelma ei sisällä mitään mainintoja turvapaikanhakijoiden asemasta eikä sähköisestä tunnistusvälineestä.<sup>191</sup> Jokaisella on oikeus yhdenvertaiseen sähköiseen tunnistautumiseen alkuperästä tai taustasta riippumatta. Tällä hetkellä oikeus sähköiseen tunnistautumiseen ei toteudu kolmansista maista saapuvien näkökulmasta riittävän yhdenvertaisesti.

Yhdenvertaisuusvaltuutettu esittää näkemyksen, jonka mukaan pankkien tulisi arvioida jokaisen henkilön tilannetta yksilöllisesti. Tällä hetkellä pankit arvioivat mahdollisia kytköksiä rahanpesuun tai terrorismin rahoitukseen kategoriallisesti syrjivin perustein yksilöllisen arvioinnin sijaan. Kohonnut riski rahanpesuun tai terrorismin rahoitukseen tietyn henkilön kohdalla voisi olla peruste rajoittaa esimerkiksi maksuliikennettä, kuten maksuja ETA-alueen ulkopuolelle, mutta ei välttämättä peruste evätä automaattisesti kaikkia

---

<sup>189</sup> KK 79/2024 vp, s. 1.

<sup>190</sup> PeVL 8/2000 vp – U 5/200 vp, s. 2–3.

<sup>191</sup> Valtioneuvosto, 2023, s. 1 & 103.

palveluita.<sup>192</sup> Tällä hetkellä verkkopankkitunnuksilla, jotka on avattu kolmannen maan passilla, ei ole mahdollista tunnistautua sähköisesti, mutta tilisiirrot esimerkiksi ETA-alueiden ulkopuolelle ovat mahdollisia<sup>193</sup>. Yksilöllisessä arvioinnissa voitaisiin esimerkiksi mallintaa elementtejä seuraavasta tapauksesta:

*Tapauksessa hakija katsoi tulleen syrjityksi kansalaisuutensa perusteella, kun pankki ei ollut avannut hänelle verkkopankkia tai muita tilinkäyttövälineitä ilman pankin hyväksymää henkilöllisyystodistusta. Hakijalla oli voimassa oleva Kiinan kansantasavallan passi, joka ei kuulunut pankin hyväksymiin tunnistusasiakirjoihin. Hakijalle avattiin kuitenkin bonustili, jonne on kertynyt rahasuorituksia ostotapah- tumista saaduista bonuksista. Hakijalle ei annettu tiliin käyttöoikeutta hyväksyttävän henkilöllisyystodistuksen puuttumisen vuoksi. Myöhemmin 24.10.2016 pankki oli muuttanut toimintaohjeitaan ja pankki hyväksyi tästä lähtien peruspankkipal- veluiden avaamiseksi minkä tahansa maan passin. Verkkopankkitunnukset oli nyt mahdollista avata tilisiirtojen tekemiseksi, mutta niillä ei voi tunnistautua sähköi- sesti.<sup>194</sup>*

*25.03.2017 pankki avasi tilin ja verkkopankkitunnukset asiakkaan käyttöön suoma- laisella henkilökortilla. Hakija katsoi, ettei hän kansalaisuutensa vuoksi voi avata tiliä kyseisessä pankissa ilman, että joutuu hankkimaan maksullisen henkilökortin poliisilta. Hakija ei ymmärrä miksi hänen passinsa ei kelpaa henkilöllisyystodis- tukseksi, sillä joka tapauksessa poliisi tunnistaisi asiakkaan kyseisestä passista hen- kilökorttia myönnettäessä. Hakija on asunut Suomessa vuodesta 2012 lähtien ja hänellä on oleskelulupa ja hän on naimisissa suomalaisen kanssa. Poliisi, Suomen suurlähetystyö, maahanmuuttovirasto sekä maistraatti ovat tunnistaneet ja var- mistaneet asiakkaan henkilöllisyyden useaan kertaan. Hakija on myös oma-aloit- teisesti esittänyt kuvallisen oleskeluluvan, jotta passin aitoudesta ei jäisi mitään epäselvyyttä. Pankilla ei myöskään ollut mitään konkreettista epäilyä rahanpe- susta tai terrorismin rahoittamisesta.<sup>195</sup>*

*Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta on tapaukseen liittyen pyytänyt lausun- non sisäministeriön poliisiosastolta, maahanmuuttovirastolta, ulkoasianministe- riön maahantulo- ja passiasioiden yksiköiltä. Näistä yksiköistä poliisiosasto katsoi, että jos oleskeluluvan saaneella hakijalla on ulkomaan viranomaisen myöntämä*

---

<sup>192</sup> Yhdenvertaisuusvaltuutettu, 2022, s. 23.

<sup>193</sup> Tapausseloste 28/2015, s. 1.

<sup>194</sup> Tapausseloste 28/2015, s. 1.

<sup>195</sup> Tapausseloste 28/2015, s. 1–2.

*passi, hänen tunnistamisensa vastaa luotettavuudeltaan tunnistuslain 17 § 3 momentin mukaista poliisin suorittamaa ensitunnistamista. Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta katsoo, että tapauksessa ilmenee kansalliseen alkuperään ja kansalaisuuteen perustuvaa erottelua ja on pankin toiminta ollut välittömästi syrjivää 24.10.2016-25.03.2017 välisenä aikana, jolloin hakijalla ei ole ollut lainkaan mahdollisuutta tilinsä käyttämiseen.<sup>196</sup>*

Tapauksessa esimerkiksi sisäministeriön poliisiosasto katsoo ulkomaalaisen tunnistusvälineen vastaavan luotettavuudeltaan tunnistuslain 17 § 3 momentin mukaista poliisin suorittamaa ensitunnistamista, jos asianosaisella on ulkomaalaisen tunnistusvälineen rinnalla esittää poliisin myöntämä kuvallinen oleskelulupakortti. Tällöin oleskelulupakortin esittäminen ulkomaalaisen passin rinnalla voisi toimia hyväksyttynä tunnistusvälineenä sähköisen tunnistusvälineen saamiseksi. Tapauksessa pankilla ei ollut mitään konkreettista epäilyä rahanpesusta tai terrorismin rahoittamisesta, sillä hakijan tausta oli selvitetty usealla eri viranomaisella, ja asianosainen oli asunut Suomessa yli 12 vuotta. Näin ollen yksilöllisessä arvioinnissa oleskelulupakortilla tulisi olla suurempi painoarvo, sillä sen saamiseksi asianosainen on jo tunnistettu poliisilla. Tämän tulisi helpottaa sähköisen tunnistusvälineen myöntämistä eikä tehdä oletuksia asianosaisesta kansalaisuuden perusteella.

Vastaavanlaista ongelmaa oleskeluluvan saaneilla ei ole esimerkiksi muissa EU-jäsenvaltioissa, kuten Ruotsissa tai Virossa. Näin ollen myös Suomessa pitäisi olla mahdollista keksiä yhdenvertainen ratkaisu kolmannen maan kansalaisille ja mahdollistaa sähköisen tunnistusvälineen saavutettavuus.

---

<sup>196</sup> Tapausseloste 28/2015, s. 4 & 10.

### 3.2.2 Alaikäiset

Lapsen asema voi olla haavoittuva monista eri syistä. Haavoittuva asema voi esimerkiksi olla seurausta pitkäkestoisesta rakenteellisesta syrjinnästä, kuten sairaudesta, ihonväristä tai vammasta johtuvasta tilanteesta. Haavoittuvuus voi olla myös tilannekohtaista lapsen ollessa esimerkiksi lastensuojelun asiakkaana tai hän on rikoksen uhrina, rikoksesta epäiltynä tai syytettynä. Tällä hetkellä ne lapset, jotka ovat syystä tai toisesta haavoittuvammassa asemassa kuin muut, eivät aina saa tarvitsemaansa tukea tai apua. Osa palveluista eivät ole aina yhdenvertaisesti ja kattavasti kaikkien saatavilla ja palveluiden saavuttaminen voi edellyttää voimavaroja, joita kaikilla perheillä tai lapsilla ei ole. Lisäksi monet lapset voivat kohdata syrjiviä rakenteita sekä joustamattomia käytäntöjä juuri niissä tilanteissa, joissa he tarvitsevat eniten tukea ja apua. Tämä haastaa viranomaisia sekä muita toimijoita lapsen edun punnintaan, palvelujen saavutettavuuteen sekä moniammatillisena yhteistyönä. Tilanteessa on varmistettava, että lapsi kohdataan kaikessa toiminnassa osallisena eikä vain tilanteen uhrina.<sup>197</sup>

Lapsiasiavaltuutetun mukaan digitaalinen ympäristö laajenee ja kehittyy jatkuvasti ja sillä on kasvava merkitys lasten elämän eri osa-alueilla, sillä yhteiskunnalliset toiminnot, kuten julkiset palvelut ja koulutus nojautuvat yhä enemmän digitaaliseen teknologiaan.<sup>198</sup> Lasten mahdollisuudet käyttää digitaalisia palveluita sekä hyödyntää osallisuutta edistäviä ratkaisuja vaihtelevat suuresti. Digitaalisten laitteiden ja tätä kautta digitaalisten sovellusten käyttö riippuu huomattavasti perhetaustasta.<sup>199</sup> Alaikäinen voi esimerkiksi jäädä täysin sähköisen tunnistautumisen ulkopuolelle huono-osaisuuden tai vaikei-

---

<sup>197</sup> Lapsistrategia, 2021, s. 25–26.

<sup>198</sup> Lapsiasiavaltuutettu, 2021, s. 1. Yleiskommenttia varten haastateltiin lapsia, jotka kertoivat, että digitaalinen teknologia on välttämätön osa heidän nykyisen elämänsä sekä tulevaisuuden kannalta.

<sup>199</sup> Valtioneuvosto, 2019, s. 46 mukaan alempien sosiaaliryhmien nuorilla digiympäristö sekä some aiheuttavat muita enemmän pahoinvointia ja ongelmia oman identiteetin rakentamisessa. Hyväosaiset nuoret saavat puolestaan enemmän hyötyä ja tukea somen ja digilaitteiden käytössä.

den perhesuhteiden takia. Tämä koskee erityisesti tilanteita, joissa perheellä ei ole taloudellisia resursseja hankkia älylaitteita tai jos huoltajat eivät ole halukkaita tukemaan lapsen tarpeita sähköisten palvelujen käyttöön.<sup>200</sup> Hassin mukaan tunnistautumisen voi sulkea esimerkiksi ulkopuolelleen ne alle 15-vuotiaat, joilla ei ole käytössään pankkitunnuksia. Esimerkiksi HSL:n kausilipun voi saada matkapuhelimeen, kun on todistanut asuinpaikkansa, mutta todistaminen vaatii sähköistä tunnistamista.<sup>201</sup>

Tilanteissa, jossa lapsen huoltaja ei pysty turvaamaan lapsen etua, on sosiaalihuolto merkittävässä roolissa edun turvaajana. Sosiaalihuollon asiakaslain (812/2000) 10 § 3 momentin mukaisesti sosiaalihuollon viranomaisella on velvollisuus hakea lapselle edunvalvojaa tai tehdä ilmoitus edunvalvojan määräämiseksi, jos on olemassa perusteltu syy olettaa, ettei huoltaja pysty puolueettomasti valvomaan lapsen etua ja edunvalvojan määrääminen on tärkeää lapsen edun turvaamiseksi.<sup>202</sup> Edunvalvojan määräämisestä huoltajan sijaiseksi säädetään myös lastensuojelulain (755/2022) 22 §:ssä. Lisäksi lastensuojelulain 24 § mukaan lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän on valvottava lapsen edun toteutumista ja avustettava virkansa puolesta lasta tai nuorta puhevallan käytössä sekä tarvittaessa ohjattava lapsi tai nuori oikeusavun piiriin taikka huolehdittava siitä, että lapselle haetaan 22 §:ssä tarkoitetuissa tilanteissa edunvalvojaa.

Lasten köyhyys- tai syrjäytymisriski määrittyy heidän perhetaustansa kautta. Näin ollen lasten nostaminen pois köyhyys- tai syrjäytymisriskistä edellyttää, että heidän vanhempiaan pystytään tukemaan ja tätä kautta nostamaan pois köyhyydestä. Tällöinkin sosiaalihuollon tuen merkitys on suuri. Tällöin erityisesti huomiota kiinnitetään vanhempien työllistymisen edistämiseen, työn ja hoivan yhteensovittamisen helpottamiseen sekä erilaisten perhemallien, tilanteiden ja taustatekijöiden huomioimiseen, kun tukitoimia

---

<sup>200</sup> Council of Europe, 2018, s. 13–14.

<sup>201</sup> KK 386/2019 vp, s. 1.

<sup>202</sup> Toivonen, 2023, s. 54.

suunnitellaan ja viedään täytäntöön. Maahanmuuttajataustaisten perheiden vähävaraisuuden taustalla ovat perinteisiä lapsiperheköyhyyttä aiheuttavat tekijät, mutta myös valtaväestöä yleisempi yksinhuoltajuus, pienipalkkaisuus sekä vajaatyöllisyys.<sup>203</sup>

Oikeus yhdenvertaisiin digipalveluihin on noussut esiin myös aikaisemmin Omakanta-palvelun käytössä. Apulaisoikeuskansleri Mikko Puumalainen piti Omakanta-palvelun ikärajausta monella tavalla ongelmallisena ja perusoikeuksien vastaisena. Aikaisemmin Omakanta-palvelussa huoltaja ei voinut nähdä alle 10-vuotiaan ja sitä vanhemman alaikäisen lapsensa reseptejä tai terveystietoja, vaikka lapsi näin halusi. Apulaisoikeuskanslerin mukaan rajaus esti kansalaisten yhdenvertaisia oikeuksia käyttää yhdenvertaisia digipalveluita. Pääsy palveluihin oli evätty niiltä alaikäisiltä, joilla ei ollut käytössään tunnistautumisvälinettä.<sup>204</sup> Omakanta-palvelun ikärajaus muutettiin lailla sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä, joka tuli voimaan 1.1.2024. Lakimuutoksella alaikäinen pystyy hyväksymään terveystietojen näkymisen vanhemmilleen omakanta-palvelussa<sup>205</sup>.

Samalla tavoin kuin Omakanta-palvelu, on olemassa useita nuorille tärkeitä digitaalisia palveluita, joiden käyttö vaatii sähköistä tunnistautumista. Tällainen palvelu on esimerkiksi Opintopolku, joka mahdollistaa nuorille pääsyn omiin opintohakemuksiin, koulutus-tietoihin sekä mahdollistaa koulupaikan vastaanottamisen. Tunnistautumisen mahdollistaminen on tässäkin tapauksessa välttämätöntä yhdenvertaisuuden toteutumiseksi. Lapsen oikeuksien komitean mukaan syrjinnäksi voidaan katsoa tilanteet, jossa lapsella ei

---

<sup>203</sup> Sosiaali- ja terveysministeriö, 2022, s. 16–17. Suomessa lapsiperheiden köyhyyden taustalla on tyypillisesti huoltajan niukka koulutus, työelämän muutokset, maahanmuuttotausta, erotilanteet, yksinhuoltajuus, sairaudet sekä omaishoitajuus. Niillä lapsilla, jotka elävät yhden huoltajan taloudessa, on suuri riski sijoittua pienituloisimpiin tuloluokkiin. Lisäksi sukupuolen mukaan tarkasteltuna heikoin tilanne on lapsilla, jotka asuvat yksinhuoltajaäidin kanssa.

<sup>204</sup> OKV/2057/1/2017.

<sup>205</sup> HE 246/2022 vp., s. 1 & 90.

ole mahdollisuutta käyttää digitaalisia palveluita. Digitaalisen ympäristön mukana tuomilla mahdollisuuksilla on tärkeä osa lapsen kehitystä ja digitaaliset teknologiat voivat olla välttämätön osa lapsen kehitystä. Digitaalista ympäristöä ei ole alun perin suunniteltu lapsille, mutta sen rooli lasten elämässä on nykypäivänä merkittävä. Lapsen oikeuksien komitean mukaan sopimusvaltioiden tulee varmistaa, että jokaisen lapsen etua harmitaan kaikissa digitaalisen ympäristön sääntelyyn, suunnitteluun, hallintaan ja käyttöön liittyvissä toimissa.<sup>206</sup>

---

<sup>206</sup> Lapsiasiavaltuutettu, 2021, s. 3–4.

## 4 Miten lisätä saavutettavuutta?

### 4.1 Saavutettavuus vaatimukset & käyttäjätuki

Eduskunnan pankkivaltuuston mukaan peruspankkipalveluiden käytön turvaaminen kaikille pankin asiakasryhmille edellyttää, että pankit parantavat digitaalisten palveluiden saavutettavuutta sekä ylläpitävät digitaaliselle asiointille vaihtoehtoisia peruspankkipalveluita<sup>207</sup>. Digitaalinen saavutettavuus edellyttää, että saavutettavat laitteet ja sovellukset ovat fyysisesti kaikkien asiakkaiden käytettävissä ja saavutettavissa<sup>208</sup>. Tällä hetkellä aikaisemmin käsiteltyjen selvitysten perusteella saavutettavuutta ei pystytä toteuttamaan haavoittuvien ryhmien näkökulmasta riittävän yhdenvertaisesti. Saavutettavuus ongelmia voidaan havaita sekä pankin että julkishallinnon palveluissa.

Lain esitöiden mukaan digipalvelulaki on hallintolakia (434/2003) sekä muita hallinnon yleislakeja täydentävä erityislaki, jossa määritellään digitaalisten palveluiden saavutettavuus vaatimukset sekä pyritään turvaamaan kaikille yhdenvertainen mahdollisuus asiansa hoitamiseen palveluiden laadusta riippumatta sekä vastaamaan mahdollisimman hyvin haavoittuvien ryhmien tarpeisiin palvelujen saamisessa.<sup>209</sup> Lainsäädäntö velvoittaa sekä pankkeja että julkishallintoa ottamaan huomioon digipalvelulakiin sisällytetyt Web Content Accessibility -standardit, jotka velvoittavat noudattamaan tiettyjä kriteereitä saavutettavuuden varmistamiseksi<sup>210</sup>. Näitä periaatteita ovat johdanto kappaleessa mainitut havaittavuus, hallittavuus, ymmärrettävyys ja toimintavarmuus<sup>211</sup>.

---

<sup>207</sup> K 20/2020 vp, 2019, s. 39.

<sup>208</sup> Hyppönen, Koskela & Jaskari, 2023, s. 4.

<sup>209</sup> HE 133/2022 vp, s. 14.

<sup>210</sup> Voutilainen, 2023, s. 132–133; Koulu, Sankari & Sormunen, 2022, s. 16.

<sup>211</sup> WCAG 2.1, osa 0.2 ohjeistuksen tasot.

Lain esitöissä havaittavuudella tarkoitetaan, että tiedot ja käyttöliittymän osat on esitettävä käyttäjille tavoilla, jotka he voivat havaita<sup>212</sup>. Tämä tuo vaatimuksia tekstin sisällölle niin, että sisältö voidaan muuttaa muihin tarvittaviin muotoihin, kuten pistekirjoitukseksi, isokokoiseksi tekstiksi, puheeksi, symboleiksi tai yksinkertaisemmaksi kieleksi<sup>213</sup>. Lain esitöiden mukaan hallittavuus puolestaan asettaa vaatimuksia sille, että käyttöliittymien osien ja navigoinnin on oltava hallittavia<sup>214</sup>. Tällä tarkoitetaan sitä, että kaikki sisällön toiminnallisuus on oltava hallittavissa päälaitteen näppäimistöllä<sup>215</sup>. Ymmärrettävyyden osalta lain esityöt asettavat vaatimuksia sille, että palvelun tietojen ja käyttöliittymän toiminnan on oltava käsitettäviä<sup>216</sup>. Tällä tarkoitetaan, että tekstisisällöstä on tehtävä luettavaa ja ymmärrettävää<sup>217</sup>. Viimeisenä toimintavarmuus, jonka mukaan sisällön on lain esitöiden mukaisesti oltava riittävän toimintavarma, jotta erilaiset avustavat teknologiat voivat tulkita sitä luotettavasti<sup>218</sup>. Tällaista avustavaa teknologiaa on esimerkiksi ruudunlukuohjelma<sup>219</sup>.

Digipalvelulain 3 § säättää lain soveltamisalasta, jonka mukaan lakia sovelletaan viranomaisten digitaalisiin palveluihin sekä vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista annetun lain 2 §:ssä tarkoitettuun rekisteriin merkittyjen tunnistuspalvelun tarjoajien tunnistuspalveluihin. Soveltamisalaan tällöin kuuluvat tunnistustapahtumaan liittyvien verkkosivustojen tai mobiilisovellusten sisältö. Saavutettavuussäännöksiä sovelletaan pankkien digitaalisiin palveluihin riippumatta siitä, mitä tarkoitusta varten digitaalinen palvelu on julkaistu.<sup>220</sup> Hallituksen esityksen mukaan digipalvelulain ja saavutettavuusdirektiivin lisäksi Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi

---

<sup>212</sup> HE 71/2024 vp, s. 5.

<sup>213</sup> WCAG 2.1, ohje 1.1 tekstivastineet.

<sup>214</sup> HE 71/2024 vp, s. 5.

<sup>215</sup> WCAG 2.1, ohje 2.1 käytettävissä näppäimistöllä.

<sup>216</sup> HE 71/2024 vp, s. 5.

<sup>217</sup> WCAG 2.1, ohje 3.1 luettava.

<sup>218</sup> HE 71/2024 vp, s. 5.

<sup>219</sup> Voutilainen, 2023, s 150.

<sup>220</sup> Voutilainen, 2023, s. 132–133.

tuotteiden ja palvelujen esteettömyysvaatimuksista (2019/ 882) säätää eräiden tuotteiden esteettömyysvaatimuksista<sup>221</sup>. Esteettömyysdirektiivissä on säädetty kuluttajapankkipalveluille lisäsaavutettavuusvaatimuksia. Lisävaatimusten mukaan kuluttajapankkipalvelun on tarjottava tunnistustapoja, jotka ovat helposti havaittavissa, hallittavissa, ymmärrettävissä ja jotka ovat toimintavarmoja. Lisäksi kuluttajapankkipalvelussa on varmistettava, että tiedot ovat ymmärrettäviä siten, että vaikeusasteen on oltava enintään Euroopan neuvoston kieliä koskevan viitekehyksen b2-taso.<sup>222</sup> Esteettömyys tukee sitä, että vammaiset ja toimintarajoitteiset henkilöt kykenevät havainnoimaan, käyttämään ja ymmärtämään tuotteita sekä palveluita yhdenvertaisesti muiden kanssa<sup>223</sup>.

Sähköisten palveluiden kehittäminen on monivaiheinen prosessi, jossa täytyy ottaa huomioon palveluille asetetut tekniset ja toiminnalliset vaatimukset<sup>224</sup>. Aikaisempien tutkimusten perusteella pankkien verkkopankin ei ole nähty täyttävän saavutettavuuskriteereitä. Haasteeksi ilmenee usein se, että saavutettavuus on katsottu toteutuneeksi silloin, kun tekninen tarkastuslista on käyty läpi, syventymättä sen enempää palveluita käyttävien erilaisten asiakasryhmien tarpeisiin. Saavutettavuus haasteiden on erityisesti nähty johtuvan pankkisektorilla tapahtuneesta muutoksesta, jossa aiemmasta pankkien edustajien ja asiakkaiden välisestä palvelusuhteesta on siirrytty pankkiautomaatteihin, masadataan ja verkkoalustoihin perustuvaan transaktiomalliin, jossa vastuu on siirtynyt palveluita käyttäville kuluttajille. Muutoksen myötä pankkien asiakkaita kannustetaan uuden teknologian käyttöön sekä riittävien digitaitojen hankkimiseen.<sup>225</sup> Muutoksen vaikutuksia yhdenvertaisuuteen voidaan tarkastella erityisesti siitä näkökulmasta, että vas-

---

<sup>221</sup> HE 71/2024 vp, s. 4 & 6.

<sup>222</sup> Voutilainen, 2023, s. 151.

<sup>223</sup> HE 71/2024 vp, s. 6.

<sup>224</sup> Voutilainen, 2007, s. 1–2.

<sup>225</sup> Hyppönen, Koskela & Jaskari, 2023, s. 127. mukaan esimerkiksi Martinez ym. (2014) tutkivat 49 eurooppalaisen pankin verkkosivuja saavutettavuuskriteerien pohjalta ja tulivat tulokseen, että pankit eivät suurimmalta osin täytä saavutettavuuskriteereitä.

tuun siirtäminen asiakkaille ei huomioi kaikkien asiakasryhmien edellytyksiä vastata näihin vaatimuksiin. Haavoittuvien ryhmien omat kokemukset palveluiden käytettävyydestä sekä saavutettavuudesta ovat merkittävä tiedonlähde, sillä ne tuovat esiin käytännön esteitä ja haasteita, jotka eivät näy pelkästään teknisiä kriteerejä tarkasteltaessa. Kokemukset auttavat ymmärtämään, miten palveluita voitaisiin kehittää niin, että ne edistäisivät yhdenvertaisuutta ja vastaisivat kaikkien käyttäjäryhmien tarpeisiin.

*”Opastusta kädestä pitäen tarvitaan varmasti lisää. Erityistä tukea tarvitsevat yksin asuvat ja ilman omaisapua olevat vanhukset.”<sup>226</sup>”*

*”En saanut vammastani johtuen verkkopankkitunnuksia.”<sup>227</sup>”*

*”Ruudunlukuohjelmaa käyttäessä en saa sivustolta selkää informaatiota, mitä on milloinkin tekemässä. Toiminta voi kaatua jossakin vaiheessa siihen, että jokin asia on ilmaistu kuvin tai logoin, jolloin en saa mitään tietoa kohteesta ruudunlukuohjelmalla.”<sup>228</sup>”*

*”Pankki, jossa palvellaan.”<sup>229</sup>”*

Yhdenvertaisuusvaltuutetulle tehdyistä kanteluista eniten esiin on noussut sähköisen asioinnin sekä sähköisten palveluiden esteettömyyteen liittyvät kysymykset. Valtuutetun mukaan palveluiden digitalisaatiossa ei kiinnitetä tarpeeksi huomiota erilaisten vammaisryhmien erityistarpeisiin. Monilla vammaisilla henkilöillä on vammaisuudestaan johtuvista syistä vaikeuksia käyttää verkkopalveluita, joissa edellytetään sähköistä tunnistautumista. Yleisimmiksi ongelmiksi sähköistä tunnistautumista vaativien palveluiden

---

<sup>226</sup> Vanhus- ja lähimmäispalveluliitto Valli ry, 2020, s. 20 mukaan pankkipalveluiden tulee tavoittaa myös ikäihmiset. Merkittävä osa Valli ry:n kyselyyn vastanneista iäkkäistä toivoi henkilökohtaista avustusta verkkopalveluiden sijaan.

<sup>227</sup> Yhdenvertaisuusvaltuutettu, 2016, s. 91. Kokemuksia vaikeuksista käyttää vahvaa tunnistautumista.

<sup>228</sup> Yhdenvertaisuusvaltuutettu, 2016, s. 88. Kokemuksia vaikeuksista käyttää sähköisiä palveluita.

<sup>229</sup> Vanhus- ja lähimmäispalveluliitto Valli ry, 2020, s. 20.

käytössä on koettu palveluiden esteellisyys näkövammaisten apuvälineille, selkokielisyyden sekä käyttäjäystävällisyyden puute.<sup>230</sup> Valtuutetun vuosikertomuksessa eduskunnalle sama huolenaihe koskee myös palveluiden esteettömyyttä iäkkäiden ihmisten näkökulmasta. Valtuutetun mukaan yhdenvertaisuuden edistäminen ja haavoittuvien ryhmien tarpeet on otettava nykyistä tarkemmin huomioon digitaalisissa palveluissa. Yhdenvertaisuuden edistämismääräys velvoittaa tehokasta arviointia digitaalisia palveluita suunniteltaessa. Saavutettavuutta on lisäksi arvioitava säännöllisesti. Valtuutettu korostaa, että sähköisen tunnistautumisen mahdollistaminen kaikille on välttämätöntä yhdenvertaisuuden toteutumiseksi. Valtuutetun saamat yhteydenotot liittyvät usein etenkin vahvan sähköisen tunnistautumisen ongelmiin. Digipalveluita suunniteltaessa tulee huomioida ihmisten erilaisuus. Palveluita on voitava käyttää, vaikka olisi esimerkiksi näkö- tai kuuluvamma, muistihäiriö, luki- ja oppimisvaikeus tai heikko suomen kielen taito.<sup>231</sup>

Valtiovarainministeriön mukaan pankkien täytyy parantaa asiakaspalvelun tavoitettavuutta haavoittuviin ryhmiin kuuluvien näkökulmasta. Pankkien on muun muassa parannettava kasvokkain ja muutoin kuin sähköisten kanavien kautta tapahtuvan asiakaspalvelun saavutettavuutta.<sup>232</sup> Saman on todennut myös yhdenvertaisuusvaltuutettu, jonka mukaan pankkipalveluissa on sähköisten palveluiden rinnalla turvattu riittävä fyysisen asioinnin mahdollisuus<sup>233</sup>. Tätä mieltä ovat myös olleet esimerkiksi palveluita käyttävät ikäihmiset, jotka ovat kokeneet fyysisen asioinnin säilyttämisen merkittävänä<sup>234</sup>.

Yhdenvertaisuuden toteutumiseksi tulee yhdenvertaisuusvaltuutetun mukaan järjestää riittävästi digitukea, huolehtia digiosaamisen ja -lukutaidon kehittämisestä sekä varmistaa kaikille mahdollisuus digilaitteiden käyttöön. Digituelle on erityistä tarvetta etenkin

---

<sup>230</sup> Yhdenvertaisuusvaltuutettu, 2016, s. 86–87 & 92.

<sup>231</sup> K 7/2022, s. 52–53.

<sup>232</sup> Valtiovarainministeriö, 2024, s. 32–33.

<sup>233</sup> K 7/2022, s. 52.

<sup>234</sup> Vanhus- ja lähimmäispalveluliitto Valli ry, 2020, s. 4 & 19–20.

lasten, ikääntyneiden sekä vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuuden toteuttamiseksi.<sup>235</sup> Silvennoisen ja Rantasen tekemän tutkimuksen mukaan henkilökohtaisen avustuksen puute lisää riskiä digitaaliselle syrjäytymiselle. Heidän tutkimuksensa vahvistaaakin näkemystä siitä, että tämän digitaalisen syrjäytymisen ehkäisemiseksi tarvitaan enemmän henkilökohtaista apua ja tukea digitaalisten palveluiden käyttämiseksi, jotta palveluista saadaan kaikille yhdenvertaiset.<sup>236</sup>

Hallinnon palveluperiaate edellyttää, että asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään niin, että hallinnon asiakas saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen pystyy suorittamaan tehtävänsä tuloksellisesti. Palveluperiaate sisältää myös neuvontavelvollisuuden, mikä edellyttää, että asiakas saa tarpeen mukaan asiansa hoitamiseen tarvittavaa neuvontaa. Palveluperiaatetta on noudatettava kaikessa hallintotoiminnassa ja kaikkia viranomaispalveluita toteuttaessa. Palvelun saavutettavuus edellyttää, että palveluita on riittävästi ja että niiden käyttö on helppoa. Helppokäyttöisyys voi esimerkiksi edellyttää asiointiaikojen ja -paikkojen järjestämistä, niin että palvelu on helposti saatavissa.<sup>237</sup> Yhdenvertaisuusvaltuutettu onkin huomauttanut, että etenkin julkisissa palveluissa sähköisten palveluiden rinnalla on turvattava myös fyysisen ja muiden asiointin mahdollisuudet. Viranomaiset eivät voi unohtaa velvollisuuttaan palvella monikanavaisesti myös muutoin kuin sähköisesti.<sup>238</sup>

Digiarkeen -neuvottelukunta on tunnistanut eri osa-alueita, jotka vaikuttavat digioikeuksien puutteelliseen toteutumiseen. Näissä osa-alueissa on noussut esiin esimerkiksi oi-

---

<sup>235</sup> K 7/2022, s. 52–53.

<sup>236</sup> Silvennoinen & Rantanen, 2023, s. 1–5; Hyppönen, Koskela & Jaskari, 2023, s. 130.

<sup>237</sup> Mäenpää, 2013/2023., luku. II.3., Hallintotoiminnan arvot ja periaatteet.

<sup>238</sup> K 7/2022, s. 52.

keuksiin liittyvän ymmärryksen tason vaihtelevuudessa, erot digiosaamisessa sekä väestön eriarvoiset mahdollisuudet digitaalisiin palveluihin pääsyssä.<sup>239</sup> Neuvottelukunta onkin ehdottanut yhdenvertaisuutta lisäviksi toimenpiteiksi digioikeuksien integrointia opetussuunnitelmiin ja opettajien koulutukseen, jolloin jokainen lapsi ymmärtäisi ikätasoisesti omat digioikeutensa sekä oppisi kiinnittämään huomioita niiden toteutumiseen omassa arjessaan. Lasten ja nuorten digioikeuksia tuettaisiin tavoitteellisesti eri luokka-asteilla. Kansalaisille ja yrityksille perustettaisiin neuvoa antava viranomaispiste, jossa olisi monikanavaista asiakaspalvelua niin fyysisesti kuin sähköisesti. Neuvontapiste tukisi digitaitoja ja digioikeuksien tunnistamista.<sup>240</sup>

Yhdenvertaisuusvaltuutettu kertoo kertomuksessaan eduskunnalle kannattavansa näitä toimenpiteitä<sup>241</sup>. Myös vanhusasiavaltuutetun kertomuksessa valtioneuvostolle korostuu digituen välttämättömyys iäkkäille. Valtuutetun mukaan on tehtävä kansallinen suunnitelma siitä, miten digiperustaitojen opetteluun mahdollisuus sekä digituki saadaan lähemmäksi kaikille sitä tarvitseville iäkkäille.<sup>242</sup> Tällä hetkellä iäkkäiden saama digituki nojaa järjestöjen vapaaehtoiseen toimintaan ja kirjastojen antamaan digitukeen. Joissain kunnissa on myös palkattu työntekijä, jonka tarkoituksena on opettaa sähköistä asiointia ja digitaitoja kuntalaisille. Kuitenkin ohjauksen saatavuus ja laatu vaihtelee kunnittain eivätkä iäkkäät aina tiedä mistä ja milloin sitä on saatavana. Myöskään kirjastojen sekä kansalais- ja työväenopistojen tarjoama digituki ei saavuta läheskään kaikkia ja niiden saavutettavuus on sattumanvaraista. Valtiovarainministeriö ja vanhusasiavaltuutettu

---

<sup>239</sup> Valtiovarainministeriö, 2023, s. 7 & 15. Digi arkeen – neuvottelukunta on perustettu toimimaan yhteistyö- ja vuoropuhelukanavana kansalaisjärjestöjen, tutkijoiden, eri viranomaisten sekä julkisten palveluiden digitalisoinnista vastaavan valtiovarainministeriön välillä. Neuvottelukunnan tavoitteena on tukea digitaalista palveluiden kehittämistä niin, että eri väestöryhmät pystyisivät käyttämään palveluita yhdenvertaisesti.

<sup>240</sup> Valtiovarainministeriö, 2021, s. 11–14.

<sup>241</sup> K 7/2022, s. 53.

<sup>242</sup> Vanhusasiavaltuutettu, 2023, s. 5.

ovat molemmat todenneet digituen järjestämisen kaipaavan selkeyttä ja selkeämpää vastuuta.<sup>243</sup>

Digiarkeen -neuvottelukunnan mukaan myös digioikeuksiin ja -palveluihin liittyvä sääntely on epäselvää ja monimutkikasta. Nykyistä lainsäädäntöä ei hyödynnetä riittävän täysimittaisesti digipalveluiden sääntelemisessä. Sääntelyn monimutkaisuus aiheuttaa toimivallan epäselvyyksiä sekä ristiriitoja.<sup>244</sup> Samaa mieltä asiasta on yhdenvertaisuusvaltuutettu, jonka mukaan nykyinen sääntely ei ole kaikilta osin riittävä vastaamaan digitalisaation haasteisiin<sup>245</sup>. Hallituksen esityksen mukaan yhteiskunnan digitalisoituminen edellyttää, että lainsäädännössä luodaan julkiselle sektorille riittävät velvollisuudet taata jokaiselle mahdollisuus asioida viranomaispalveluissa ajasta tai paikasta riippumatta<sup>246</sup>.

Hallituksen esityksen mukaan digipalvelulaki on säädetty yhdenvertaisuuden edistämiseksi tarkoituksena parantaa digitaalisten palveluiden saavutettavuutta sekä luomaan erityisiä velvollisuuksia palveluier tarjoamisesta, jotka koskevat viranomaisia<sup>247</sup>. Digipalvelulain 2 §:n on kuitenkin katsottu jättävän epäselväksi digitaalisten palveluiden saavutettavuuden periaatteiden sekä tekniikoiden määritelmät. Palveluiden suunnittelua sekä toteutusta koskevan 4 §:n mukaan digitaaliset palvelut on suunniteltava siten, että niiden helppokäyttöisyys on varmistettu. Helppokäyttöisyys on osa saavutettavuuden periaatteita, mutta sen syvemmälle lakiteksti ei helppokäyttöisyyden määritelmässä pääse. Täten käytettävyys ilmenee lainsäädännössä epäsuorasti ja siihen liittyvää sääntelyä ja oikeustapauksia on olemassa vain niukasti.<sup>248</sup> Saman toteaa Voutilainen, jonka mukaan

---

<sup>243</sup> K 3/2024 vp, s. 27–28.

<sup>244</sup> Valtiovarainministeriö, 2021, s. 6.

<sup>245</sup> K 7/2022. s. 52–53.

<sup>246</sup> HE 60/2018 vp., s. 5.

<sup>247</sup> HE 60/2018 vp, s. 5.

<sup>248</sup> Koulu, Sankari, & Sormunen, 2022, s. 14.

digipalvelulaisissa ei varsinaisesti ole saavutettavuusvaatimuksia vaan säännökset vaatimusten perusteista, joka tekee sääntelymallista vaivalloisen<sup>249</sup>.

## 4.2 Sähköinen tunnistautuminen Virossa

*” Suurin ongelma on verkkotunnusten käyttö. Ne ovat pääsääntöisesti vain mustavalkotekstein tuotettuja. Kiellettyä on tunnusten näyttö toiselle, esimerkiksi avustavalle henkilölle, joten jos on laitteet ja osaaminen, tunnukset on työläästi ensin skannattava ja luotettava skannauksen oikeelliseen tulokseen. Pankit esimerkiksi voivat estää verkkopankin käytön, jos tunnuksia näyttää avustajalle. Yksinkertainen tietokoneella tunnistettava henkilökortti olisi nopea ja saavutettava tapa tunnistukseen.”* Näin kuvailevat vammaisat henkilöt verkkopankin käyttöä yhdenvertaisuusvaltuutetun julkaisussa.<sup>250</sup>

Suomessa on jo käyty keskustelua uudesta toimintamallista, jonka tarkoituksena olisi mahdollistaa sähköinen tunnistautuminen myös haavoittuville ryhmille. Esiin on noussut esimerkiksi henkilön ensitunnistamisen uudelleenorganisointi, jolloin ensitunnistaminen siirrettäisiin valtion tuottamaksi peruspalveluksi. Tällöin kansalaiselle luovutettaisiin passin tai henkilökortin ohella automaattisesti sähköinen tunnistusväline valtion tuottamana.<sup>251</sup> Samankaltaista toimintamallia käyttää esimerkiksi Viro, joka on hallituksen esityksen mukaan yksi Euroopan digitalisoituneimmista maista sekä yksi edistyneimmistä sähköisen tunnistamisen ratkaisujen käyttöönotossa<sup>252</sup>. Suomi voisi ottaa paljonkin mallia Viron tuottamasta sähköisen tunnistamisen järjestelmästä.

---

<sup>249</sup> Voutilainen, 2023, s. 151.

<sup>250</sup> Yhdenvertaisuusvaltuutettu, 2016, s. 91.

<sup>251</sup> Mitrunen, Viskari & Salovaara, 2019, s. 13. Tunnistusväline tuotettaisiin mobiilisovelluksena, mutta niille kansalaisille, joilla ei ole älypuhelinta, tarjottaisiin vaihtoehtoinen väline, joka olisi tietokoneeseen syötettävä tunnistustikku.

<sup>252</sup> HE 133/2022 vp, s. 61.

Viro on onnistunut luomaan lähes täydellisen digitaalisen saavutettavuuden, jonka myötä haavoittuvat ryhmät eivät kohtaa samanlaisia esteitä digitaalisiin palveluihin pääsystä, joita esimerkiksi Suomessa esiintyy<sup>253</sup>. Virossa on käytössä useita erilaisia sähköisen tunnistamisen välineitä, jotka ovat sekä julkisen että yksityisen sektorin myöntämiä. Välineet ovat fyysinen ID-kortti kehittyneillä sähköisillä toiminnoilla, sähköisessä ympäristössä käytettävä digitaalinen ID sekä e-kansalaisen digitaalinen ID, joka myönnetään muulle kuin Viron kansalaiselle ja jota käytetään sähköisessä tunnistautumisessa. Kolmannen maan kansalaisille on käytössä oleskelulupakortti, jota voidaan käyttää sähköisessä ympäristössä tunnistautumiseen.<sup>254</sup> Tunnistusvälineen on nähty edistävän valtion taloutta, tiedettä, koulutusta ja kulttuuria<sup>255</sup>. Yhtenäisen ja koordinoitun tunnistusjärjestelmä on nähty myös luovan pitkäkestoisia etuja ja suojaa yksilöille sekä mahdollistavan tehokkaan julkisten palveluiden tarjonnan<sup>256</sup>.

Viron digitaalisen kehityksen taustalla on ajatus avoimesta tietoyhteiskunnasta. Ajatuksen perusta löytyy Krõõt Tupay mukaan Viron perustuslaista (Eesti Vabariigi põhiseadus, RT 1992, 26, 349), jonka 44 § säädetään, että kaikilla on oltava vapaa pääsy julkiseen tietoon ja valtion virastoihin. Paikallishallinnoilla on myös velvollisuus tiedottaa kansalaisille heidän toimistaan ja antaa heillä pääsy tietoihin, joita instituutioilla on kansalaisista.<sup>257</sup> Hallituksen esityksen mukaan edellä mainittujen tavoitteiden saavuttamiseksi Virossa pyritään turvaamaan henkilöiden tunnistamisen sekä identiteetinhallinnan väkensä, käyttämään moderneja teknologisia ratkaisuja, kehittämään prosessien automatisointia ja laajentamaan sähköisen tunnistautumisen käyttöä. Askeleita näiden tavoittei-

---

<sup>253</sup> Trikanad, 2020, s. 17.

<sup>254</sup> HE 133/2022 vp., s. 61–62 mukaan Virossa digitaalisen identiteetin viitekehyksessä valtiolla on johtava rooli säätelijänä sekä digitaalisen identiteetin tarjoajana. Vaikka yksityiset palveluntarjoajat tarjoavat myös sähköisiä tunnistusvälineitä, pysyy taustalla oleva identiteetti samana ja yksityiset ratkaisut hyödyntävät valtion luomaa identiteettiä.

<sup>255</sup> Poleschuk, 2016, s. 5.

<sup>256</sup> World Bank, 2015, s. 5-6.

<sup>257</sup> Krõõt Tupay, n.d, s. 5-6.

den saavuttamiseksi ovat henkilötodistuksen jatkuva kehittäminen, joka sisältää laadukkaat toiminnot, vähintään kahden erillisen julkisen sektorin tuottaman sähköisen tunnistusvälineen olemassaolon varmistaminen sekä kestävän ohjelmistoliiketoimintamallin ja -turvallisuuden varmistaminen, julkisen ja yksityisen sektorin laadukas yhteistyö ja kyvykkyyks käsitellä riski- ja vaaratilanteita.<sup>258</sup>

Käyn lyhyesti läpi Viron 2000-luvun alun digitaalisen kehityksen kontekstin, sillä se on olennainen osa ID-korttien käytön kehitystä. Vuosituhannen vaihteessa vain alle kolmasosa virolaisista oli käyttänyt internetiä. Fyysisen ID-kortin käyttö sähköisessä tunnistautumisessa oli vähäistä ja vähäinen käyttö jatkui vuosituhannen alun ajan. Vuonna 2002 tehty tutkimus digitaalisen kuilun tilasta kuvasi Viroa maana, jossa internetin käyttäjiä oli vähän ja kansalaisilla oli rajattu pääsy digitaalisiin palveluihin. Esteet uusien teknologioiden hyödyntämiselle eivät kuitenkaan johtuneet infrastruktuurista, vaan digitaalisten taitojen sekä motivaation puutteista. Tutkimuksen mukaan suurimpana esteenä oli, ettei internetin tarjoamia mahdollisuuksia osattu yhdistää ihmisten henkilökohtaisiin tarpeisiin. Vaikka digitaalinen kuilu oli ensisijaisesti yhteiskunnallinen ongelma, ratkaisu löytyi yllättävästi pankkisektorilta. Internetin käyttäjien vähäisyys ja paperipohjaiset tunnistautumismenetelmät olivat suuri huolenaihe, ja pankit halusivat korvata sähköisen tunnistautumisen luotettavammalla ja turvallisemmalla tavalla.<sup>259</sup>

Ratkaisujen avainasemassa oli kansalaisille annettava digituki. Tätä tavoitetta edistääkseen maan kaksi suurinta pankkia aloittivat yhdessä kahden telekommunikaatioyhtiön kanssa hankkeen, jonka tarkoituksena oli parantaa kansalaisten digitaitoja. Hankkeen myötä pankeille annettiin myös oikeus jakaa fyysisiä ID-kortteja toimistoissaan. Erityisesti silloin, kun ihmiset ymmärsivät pankkien tukevan ID-korttia sen turvallisuuden ja

---

<sup>258</sup> HE 133/2022 vp, s. 61.

<sup>259</sup> Vassil, 2015, s. 7–9.

käytettävyyden vuoksi, korvasivat he yhä useammin vanhat tunnistusmenetelmät ID-kortilla. Tilanne muuttui vuonna 2007, jolloin ID-kortin käyttö nousi räjähdysmäisesti.<sup>260</sup> Kasvun myötä mobiili-ID sekä digitaalinen ID tuotiin markkinoille vuosina 2007 ja 2010<sup>261</sup>. Vuoden 2014 loppuun mennessä digitaalista ID-korttia oli käytetty noin 315 miljoonaa kertaa sähköiseen tunnistautumiseen<sup>262</sup>. Hallituksen esityksen mukaan tällä hetkellä ID-korttia käyttää sähköiseen tunnistautumiseen 99 % koko Viron väestöstä<sup>263</sup>. Henkilökortin käyttö on kätevää, koska jokaisella Viron kansalaisella on sellainen, ja sen käyttäminen yhtenäisesti poistaa tarpeen käyttää useiden palveluntarjoajien tunnisteita<sup>264</sup>.

Suurin ero Suomeen verrattuna on ID-kortin pakollisuus. Laki Isikut tõendavate dokumentide seadus (RT I 1999, 25, 365) säättää henkilöllisyystodistuksen hallussapito-velvollisuudesta ja sääntelee henkilöllisyystodistuksen myöntämistä Viron kansalaisille ja Virossa oleskeleville ulkomaalaisille (1 §). ID-kortti on lain 6 §:n mukaan pakollinen myös 15 vuotta täyttäneelle Euroopan unionin kansalaiselle, joka asuu Virossa voimassa olevan oleskeluoikeuden perusteella ja kolmannen maan kansalaiselle, joka asuu Virossa voimassa olevan oleskeluluvan tai oleskeluoikeuden perusteella. Tämä ominaisuus erottaa Viron muista maista, kuten Suomesta, jossa henkilökortti ei ole kansalaisille ja maassa oleskeleville pakollinen<sup>265</sup>. Näin ollen alaikäiset ja kolmannen maan kansalaiset eivät jää sähköisen tunnistautumisen ulkopuolelle Virossa.

Hallituksen esityksen mukaan julkiset palvelut ovat kaikkien käytettävissä eesti.ee. portaalissa. Myös monet yksityisen sektorin palvelut ovat käytössä tunnistusvälineen kautta. Sähköisen tunnistautumisen politiikasta ja strategiasta vastaa sisäministeriö sekä talous- ja viestintäministeriö. Viron sisäministeriö on julkaissut kehittämissuunnitelman 2020–

---

<sup>260</sup> Vassil, 2015, s. 7.

<sup>261</sup> Pedak, 2013, s. 3.

<sup>262</sup> Vassil, 2015, s. 7.

<sup>263</sup> HE 133/2022 vp, s. 61-62.

<sup>264</sup> Morgan & Parsovs, 2017, s. 1.

<sup>265</sup> World Bank, 2015, s. 23.

2030, jonka mukaan Viro tavoittelee vakaata sekä kestävää identiteetinhallintajärjestelmää, jossa huomioidaan turvallisuusnäkökulmat sekä moderni ja käyttäjäystävällinen sähköisen tunnistamisen sovellusympäristö<sup>266</sup>. Kehittämissuunnitelmassa on kuvattu, että Viron kaikki julkiset palvelut ovat ihmislähtöisiä ja ne on suunniteltu ja tarjottu käyttäjien tarpeiden ja mieltymisten pohjalta, samalla taaten heidän perusoikeutensa. Palveluista merkittäviä tekee se, että niissä on otettu huomioon myös digitaidottomat, erityistarpeiset henkilöt sekä Virossa asuvien ulkomaalaisten ja e-asukkaiden tarpeet. Jokaisella julkisella palvelulla on oma sisällöllinen omistaja, joka vastaa palvelun päivittäisestä kehittämisestä laadusta ja seurannasta. Palvelut kehitetään keskitetysti, ja niiden kokonaisuutta hallinnoidaan jokaisessa ministeriössä.<sup>267</sup>

Fyysisellä ja digitaalisella ID-kortilla pystyy molemmilla tunnistautumaan sähköisesti samalla menetelmällä. Erona korteilla on se, että digitaalinen kortti ei käy matkustamiseen Euroopan unionin alueella eikä fyysiseen tunnistautumiseen.<sup>268</sup> ID-korttien digitaalinen toiminnallisuus perustuu korttiin upotettuun siruun ja kahteen mukana toimitettuun PIN-koodiin. Digitaalinen ID sisältää henkilön tunnistamiseen tarvittavat henkilötiedot, joilla henkilö todentaa henkilöllisyytensä.<sup>269</sup> Väestörekisterilain (Rahvastikuregistri seadus, RT I, 17.11.2017, 1) perusteella, jokaiselle Viron kansalaisella ja maassa laillisesti oleskelevalle annetaan Viron henkilökohtainen 11-numeroinen tunnusnumero. Tunnusnumero ei toimi itsenäisenä tunnistusvälineenä, vaan se sisällytetään ID-korttiin, joka mahdollistaa tunnistautumisen. Tunnus annetaan Viron kansalaisella syntymän yhteydessä ja Virossa oleskeleville hakemuksen perusteella.<sup>270</sup>

---

<sup>266</sup> HE 133/2022vp, 62.

<sup>267</sup> Republic of Estonia, Ministry of economic affairs and communication, 2021, s. 21.

<sup>268</sup> Pedak, 2013, s. 8–9. Kts; sivulta 9 kuvat fyysisestä ja digitaalisesta henkilökortista sekä oleskelulupakortista.

<sup>269</sup> Morgan & Parsovs, 2017, s. 1–2 & 4; Vassil, s. 4.

<sup>270</sup> Trikanad, 2020, s. 2; Krööts Tupay. n.d, s. 3.

Käyttämällä älykortinlukijaa ja internettiin yhdistettyä tietokonetta kansalaiset voivat hyödyntää ID-kortin kahta keskeistä toiminnallisuutta: henkilökohtainen tunnistautuminen, joka liittyy PIN1-koodiin sekä digitaalista allekirjoitusta, joka liittyy PIN2-koodiin. Ensimmäisellä PIN-koodilla tehdään tunnistautuminen, jolloin e-palvelu tunnistaa käyttäjän henkilöllisyyden. PIN2-koodia käyttämällä käyttäjä voi tehdä sähköisen allekirjoituksen.<sup>271</sup> Sähköiseen tunnistautumiseen on tuotu myös erilaisia tunnistautumisen keinoja mobiilisti, tällaisia menetelmiä on muun muassa mobiilivarmenne<sup>272</sup>. Vuonna 2015 Virossa kehitettiin myös e-kansalaisen sähköinen tunnistautuminen, jonka tarkoituksena on mahdollistaa ihmisille kaikkialta maailmasta tunnistautuminen Viron digitaalisiin palveluihin<sup>273</sup>.

Samoin kun Suomen sähköisessä tunnistautumisessa, myös Virossa tunnistautumisen turvallisuudessa on havaittu haasteita. Elokuussa 2017 Viron viranomaiset saivat tietoonsa, että Technologies AG:n valmistamat ID-korttien sirut altistivat haavoittuvuudelle käyttäjien tietoturvasa.<sup>274</sup> Tämän turvallisuusriskin kautta oli olemassa mahdollisuus saada selville ID-kortin käyttäjän yksityinen todennus koodi, jonka myötä sähköinen tunnistautuminen ja sähköisen allekirjoituksen antaminen ilman ID-kortin sirua sekä PIN-koodeja oli mahdollista ilman, että ID-kortin omistaja tiesi asiasta<sup>275</sup>. Ongelma käytön turvallisuudessa saatiin ratkaistua muutamassa kuukaudessa. Viranomaiset ilmoittivat teknisestä ratkaisusta, ja kortinhaltijoille tarjottiin mahdollisuus paikata henkilökorttinsa käymällä asiakaspalvelupisteellä asiakirjan myöntäjällä tai vaihtoehtoisesti käyttämällä

---

<sup>271</sup> Vassil, 2015, s. 4.

<sup>272</sup> Pedak, 2013, s. 10

<sup>273</sup> World Bank, 2015, s. 27.

<sup>274</sup> Parsovs, 2020, s. 459.

<sup>275</sup> Laanes & Kask, 2017, s. 3.

valtiossa tarjoamaa ohjelmistoa kortin etäpäivitykseen internetin kautta.<sup>276</sup> Tapahtuneesta huolimatta Viron hallituksen mukaan digitaalinen ID-kortti sekä mobiilivarmenne on testattu turvallisimmiksi sähköisen tunnistautumisen välineiksi<sup>277</sup>.

Suomessa on herännyt viime aikoina keskustelua verkkopankin käytön turvallisuudesta sähköisessä tunnistautumisessa. Henkilön tunnistautuessa verkkopankkitunnuksilla huijauksivestolle on todennäköistä, että rikollinen pääsee käsiksi henkilön omaisuuteen ja sähköiseen identiteettiin. Finanssivalvonta onkin tiedottanut, että maksamiseen liittyvät petokset ja huijaukset ovat olleet viime vuosina voimakkaassa kasvussa. Suomessa toimivien pankkien tietoon on vuonna 2023 tullut huijauksia 76,9 miljoonan euron edestä. Määrä on noussut 65 % vuoteen 2022 verrattuna. Finanssivalvonnan mukaan verkkopankin turvallisuutta voi olla mahdollista kehittää monipuolisemmilla maksamisen turvarajoilla sekä pankki monitoroinnilla, mutta myös kuluttajalla on myös oma vastuunsa tunnistuksen käytön turvallisuudesta. Väärinkäytösten ehkäisemiseksi, Finanssivalvonta suosittelee mobiilivarmenteen käyttämistä.<sup>278</sup>

eID-ratkaisujen merkitys kasvaa entisestään ja Viron kaltainen järjestelmä voisi toimia ratkaisuna sähköisessä tunnistautumisessa Suomessakin. Digitaalisesta henkilöllisyydestä on käyty keskustelua myös Euroopan unionin tasolla, jonka tavoitteena on ottaa käyttöön eurooppalainen identiteettilompakko, tarkoituksena on tarjota turvallinen ja helppokäyttöinen tunnistustapa julkisiin ja yksityisiin palveluihin<sup>279</sup>. Tätä tulen käsittelemään seuraavaksi.

---

<sup>276</sup> Parsovs, 2020, s. 459.

<sup>277</sup> Republic of Estonia, Ministry of economic affairs and communication, 2021, s. 24.

<sup>278</sup> Kurri, 2024.

<sup>279</sup> European Commission, 2021, s. 2.

### 4.3 Eurooppalainen identiteettilompakko

Eurooppalainen identiteettilompakko perustuu Euroopan komission Euroopan digitaalisen vuosikymmenen politiikkaohjelmaan, jossa tavoitteena on, että vuoteen 2030 mennessä 100 % keskeisistä julkisista palveluista on saatavilla verkossa koko EU:n alueella. Lisäksi tavoitteena on, että vähintään 80 % 16–74 vuotiaista hallitsee vähintään perusdigitaidot.<sup>280</sup> Euroopan komission suosituksessa korostetaan, että palveluiden lisääntyneen digitalisaation myötä käyttäjien ja yritysten tarve turvalliselle ja tietosuojaajaa korostaville keinoille tunnistautua ja todentaa henkilöllisyytensä verkossa on kasvanut huomattavasti. Tavoitteena on luoda eurooppalainen digitaalinen identiteetti, jonka avulla käyttäjille tarjotaan itsehallittavia digitaalisia lompakoita. Identiteettilompakon avulla käyttäjä voi tunnistautua turvallisesti ja helposti yksityisiin ja julkisiin palveluihin.<sup>281</sup> Identiteettilompakolla tulee olla mahdollista tunnistautua rajat ylittävästi myös toisen EU-jäsenvaltion digitaalisiin palveluihin<sup>282</sup>. Tunnistusvälineellä olisi mahdollista tehdä sekä tunnistautuminen että sähköinen allekirjoitus<sup>283</sup>.

Nykyinen eurooppalainen sääntely perustuu Euroopan parlamentin ja neuvoston antamaan asetukseen sähköisestä tunnistautumisesta ja sähköisiin transaktioihin liittyvistä luottamuspalveluista sisämarkkinoilla (910/2014). eIDAS-asetuksessa perustettiin sähköisen tunnistautumisen yhteentoimivuusjärjestelmä, joka mahdollistaa rajat ylittävän sähköisen tunnistautumisen toisessa EU:n jäsenvaltiossa myönnettyllä tunnistusvälineellä toisen jäsenvaltion julkisiin palveluihin.<sup>284</sup> Tällaisen tunnistusvälineen ilmoittaminen on ollut jäsenvaltioille vapaaehtoista, jonka vuoksi suurin osa sähköisen tunnistautumisen palveluista on jäänyt kokonaan eIDAS-asetuksen soveltamisalan ulkopuolelle.

---

<sup>280</sup> European Union Agency for fundamental rights, 2023, s. 6–7; U 41/2021, s. 2.

<sup>281</sup> European Commission, 2021, s.1–2; U 41/2021, s. 2.

<sup>282</sup> U 41/2021, s. 3.

<sup>283</sup> European Commission, 2021, s. 1.

<sup>284</sup> HE 74/2016 vp, s. 5.

Esimerkiksi Suomi ei ole ilmoittanut yhtäkään tunnistusjärjestelmää rajat ylittävään tunnistukseen.<sup>285</sup>

Tämä on johtunut siitä, että kansalaisvarmenteen käyttö Suomessa on todettu matalaksi eikä pankit tai teleoperaattorit ole nähneet ilmoittamista tarpeellisenä. Lisäksi tällaisen tunnistusvälineen ilmoittaminen vaatii toisten valtioiden tekemän vertaisarvioinnin, jonka tarkoituksena on ehkäistä erilaisista tunnistusjärjestelmistä syntyviä haasteita sekä helpottaa luottamuksen rakentamista jäsenvaltioiden välillä. Tähän tarkoitukseen jäsenvaltio voisi nimetä julkisen tai yksityisen sektorin elimiä, jotka voisivat tarkastaa vaatimustenmukaisuuden täyttymistä. Suomessa ei kuitenkaan toistaiseksi ole tähän tarvittavia tahoja.<sup>286</sup> Aiheesta on myös nostettu esiin kirjallinen kysymys eduskunnan puhemiehelle, jossa korostetaan, että monilla suomalaisilla on kuitenkin toistuvaa asiointi tarvetta esimerkiksi Ruotsin viranomaisissa hoitaessaan palkka-, vero-, tai eläkeasioitaan, jonka vuoksi rajat ylittävän tunnistamisen mahdollistaminen olisi tärkeää<sup>287</sup>.

Komission mukaan nykyinen eIDAS-asetus ei ole enää riittävä vastaamaan nykyiseen tarpeeseen turvallisesta ja helppokäyttöisestä tunnistautumisesta. Komissio sitoutuikin Euroopan digitaalisen vuosikymmenen politiikkaohjelmassa tehostamaan eIDAS-asetusta sekä laajentamaan sen soveltamisalaa yksityiselle sektorille.<sup>288</sup> Komission ehdotuksessa (COM/2021/281) eIDAS-asetuksen muuttamisesta luodaankin yhteinen lainsäädäntökehikko eurooppalaiselle digitaaliselle lompakkosovellukselle. Ehdotuksen perusteluiden mukaan nykyisellä eIDAS-asetuksella vain 59 prosentilla EU:n asukkaista on mahdollisuus käyttää turvallista sähköistä tunnistautumista rajat ylittävästi ja vain seitsemän järjestelmää perustuu mobiilisovelluksiin ja vastaa käyttäjien nykyisiä odotuksia. Tämän vuoksi

---

<sup>285</sup> U 41/2021 vp, s. 5 mukaan vain yhteensä 14 jäsenvaltiota on ilmoittanut vähintään yhden eIDAS-asetuksen mukaisen tunnistusmenetelmän komissiolle.

<sup>286</sup> U 41/2021 vp, s. 5–7.

<sup>287</sup> KK 73/2020 vp, s. 1.

<sup>288</sup> European Commission, 2021, s. 1–3.

asetus ei pysty enää tehokkaasti vastaamaan markkinoiden uusiin tarpeisiin rajat ylittävistä tunnistaumisesta. Uudistettu eIDAS-asetus on hyväksytty ja asetus on tullut voimaan 20.5.2024. Komissio on käynnistänyt täytäntöönpanoasetusten valmistelun jäsenvaltioiden edustajista koostuvassa komiteassa syyskuussa 2024.<sup>289</sup> Uudistetun asetuksen (2024/1183) 5 a artiklassa säädetään, että rajat ylittävä tunnistus on mahdollistettava myös julkisten palvelujen lisäksi yksityisen sektorin palveluihin. Tunnistautuminen on mahdollistettava kaikille luonnollisille- ja oikeushenkilöille. Jokaisen jäsenvaltion on ilmoitettava vähintään yksi identiteettilompakko 24 kuukauden sisällä täytäntöönpanosäädöksen voimaantulo päivästä.

Asetuksen (2024/1183) (7) kohdan mukaan omaksumalla yhdenmukaisemman lähestymistavan sähköiseen tunnistautumiseen voitaisiin vähentää riskejä ja kustannuksia, joita aiheutuu toisistaan poikkeavien kansallisten ratkaisujen käytöstä jäsenvaltioissa ja tällaiseen sähköiseen tunnistautumiseen liittyvien ratkaisujen puutteesta johtuvasta nykyisestä hajanaisuudesta. Tällaisen lähestymistavan olisi vahvistettava sisämarkkinoita antamalla unionin kansalaisille, kansallisessa lainsäädännössä määritetyille unionissa asuville henkilöille ja yrityksille mahdollisuus tunnistautua ja todentaa henkilöllisyytensä verkossa ja verkon ulkopuolella luotettavalla, turvallisella, helppokäyttöisellä, käyttäjätasavertaisella, saavutettavalla ja yhdenmukaisella tavalla kaikkialla unionissa. Asetuksen kohdan (4) mukaan digitaalinen identiteettilompakko on suojattu kyberturvallisuusriskeiltä ja kyberturvallisuusrikollisuudelta, kuten tietoturvaloukkauksilta, identiteettivarkauksilta ja manipuloinnilta. Lompakko sovelluksen käyttö olisi sen käyttäjälle ilmaista ja täysin vapaaehtoista<sup>290</sup>.

Esimerkiksi Ruotsin hallitus on kertonut suhtautuvansa myönteisesti komission esittämään ehdotukseen eurooppalaisesta digitaalisesta identiteettilompakosta. Hallitus pitää

---

<sup>289</sup> Pouttu, 2024, s. 1.

<sup>290</sup> HE 133/2022 vp, s. 16.

erityisen myönteisenä sitä, että ehdotuksella on tarkoitus varmistaa turvalliset sisämarkkinat ja käyttäjän mahdollisuuksia hallita omia tietojaan. Ruotsin hallituksen mukaan rajat ylittävällä tunnistuksella on mahdollisuutta lisätä yksityishenkilöiden ja yritysten liikuvuutta sisämarkkinoille, mikä edistää kilpailua ja kestävää kehitystä.<sup>291</sup> Ruotsissa rajat ylittävässä tunnistaautumisessa on käytössä esimerkiksi Freja+. Freja+ on mobiili e-tunniste, jonka henkilö voi saada Ruotsin viranomaisen tai EU/ETA-alueen myöntämällä passilla. Tunnistusväline on käyttäjälle ilmainen. 12-vuotta täyttänyt alaikäinen voi saada tunnistusvälineen ilman huoltajan suostumusta ja vähintään 8-vuotta täyttänyt huoltajan suostumuksella.<sup>292</sup>

Jotta digitaalisten identiteetilompakoiden käyttöä ja digitaalisen identiteetin laajempaa hyödyntämistä edistettäisiin, jäsenvaltioiden tulee edistää yhteistyössä yksityisen sektorin ja tutkijoiden kanssa koulutusohjelmia, joiden tavoitteena on vahvistaa kansalaisten ja asukkaiden digitaalisia taitoja, erityisesti haavoittuvien ryhmien, kuten vammaisten henkilöiden ja iäkkäiden henkilöiden osalta. Kehittämisessä on tärkeää ottaa huomioon kaikkien käyttäjien tarpeet. Vammaisten henkilöiden tulee voida käyttää digitaalisia identiteetilompakoita muiden kanssa.<sup>293</sup> Jäsenvaltioiden tulee vahvistaa iäkkäiden sosiaalista osallisuutta, sukupolvien välistä solidaarisuutta sekä sisällyttämään ikääntymisen kaikkiin politiikanaloihin ja ottamaan ikääntynyt väestö mukaan kaikkiin heidän elämänsä vaikuttaviin päätöksentekoprosesseihin. Huomioita tulee etenkin kiinnittää oikeuksien toteutumiseksi digitaalisissa sosiaali- ja terveyspalveluissa.<sup>294</sup>

Kun komission ehdotus eIDAS-asetuksen muuttamisesta nousi esiin Euroopan unionissa, alettiin Suomessa jo kehittämään digitaalista henkilöllisyyden hanketta Sanna Marinin hallituskaudella. Hankkeen tavoitteena oli löytää sähköisen tunnistaautumisen malli, joka

---

<sup>291</sup> Regeringskansliet, 2020:21: FPM118, s. 2.

<sup>292</sup> SOU 2023 :61, s. 16 & 79.

<sup>293</sup> European Parliament, 2024, s.21 & 24.

<sup>294</sup> HE 82/2021 vp, s. 8.

olisi mahdollisimman laajasti koko väestön saatavilla syrjimättömästi henkilön iästä tai fyysistä rajoitteista riippumatta. Hankkeessa nousi myös esiin ulkomaalaisten aseman parantaminen sähköisessä tunnistautumisessa. Hallituksen esityksen mukaan digitaalisen henkilöllisyyden sovellus ei itsessään vielä muodosta digitaalista lompakkoa, vaan vasta sen jälkeen, kun eIDAS-muutosehdotus on hyväksytty, on mahdollista ryhtyä toimeen asetuksen täytäntöön panemiseksi.<sup>295</sup> Haluan tästä huolimatta tuoda esiin digitaalisen henkilöllisyydestä hankkeen näkökulmia, koska hanke edistää haavoittuvassa asemassa olevien yhdenvertaisuutta merkittävästi. Hanke on myös ajankohtainen, sillä eIDAS-asetuksen muuttaminen on Euroopan unionin toimesta hyväksytty ja näitä näkökulmia on tärkeää ottaa huomioon asetuksen täytäntöönpanossa.

Tämä uusi väline olisi ensisijaisesti älypuhelimella toimiva mobiilisovellus. Niille kansalaisille, joilla ei ole älypuhelin, tarjottaisiin samaa taustajärjestelmää hyödyntäen vaihtoehtoinen tunnistusväline, joka olisi tietokoneeseen kytkettävä USB-tunnistustikku. Tunnistusväline luovutettaisiin kansalaisille passin tai henkilökortin ohella automaattisesti.<sup>296</sup> Ulkomaalaisen tunnistusväline olisi, joko kasvokkain tai etäyhteydellä ulkomaalaisella myönnettävä sähköinen tunnistusväline. Etärekisteröinnillä myönnetty tunnistusväline ei saavuttaisi vahvan sähköisen tunnistamisen tasoa toisin, kun kasvokkain myönnetty tunnistusväline. Etärekisteröinnillä myönnetty tunnistusväline voitaisiin kuitenkin myöhemmin muuttaa vahvaksi sähköiseksi tunnistusvälineeksi, kun henkilö saapuu Suomeen. Palveluntarjoajat voivat itse määrittellä hyväksytäänkö tunnistautumiseen etärekisteröinnillä myönnetty tunnistusväline. Ulkomaalaisen tunnistusvälineen saamiseksi edellytyksenä on suomalainen henkilötunnus. Ehdotus myös parantaisi lasten mahdolli-

---

<sup>295</sup> HE 133/2022 vp, s. 5 & 35.

<sup>296</sup> Mitrunen, Salovaara & Viskari, 2019, s. 13–14 mukaan uusi väline korvaisi nykyisen kansalaisvarmenteen ja tunnistusvälineen myöntäisi digi- ja väestövirasto.

suuksia sähköisessä tunnistaumisessa. Vaikutukset kohdistuvat pääosin yli 15-vuotiaisiin, sillä alaikäinen voisi saada digitaalisen henkilöllisyystodistuksen ilman vanhempien suostumusta, kun alaikäinen on täyttänyt 15 vuotta.<sup>297</sup>

Tällä hetkellä on vielä vaikea arvioida eurooppalaisen digitaalisen lompakon vaikutuksia haavoittuvien ryhmien yhdenvertaisuuteen, sillä lompakko sovellusta ei ole vielä viety käytäntöön asti. Tulevaisuus näyttää, millaisia vaikutuksia eurooppalaisella digitaalisella lompakolla tulee olemaan haavoittuvien ryhmien asemaan sähköisessä tunnistaumisessa. On kuitenkin merkittävää, että tunnistusratkaisuja kehitetään aktiivisesti kaikkien saavutettaviksi. Hyvien digitaitojen edistämistoimet ovat yhdenvertaisuuden perusta ja jatkossa onkin tärkeää huomioida valtion rooli digitaitojen kehittämisessä. Digitaitojen kehittäminen ei voi olla yksin yksilön vastuulla, vaan myös valtiolta tarvitaan aktiivisia toimia näiden taitojen parantamiseksi. Digitaalisen henkilöllisyystodistuksen hankkeen oivallukset, kuten vaihtoehtoiset tunnistusvälineet ja ulkomaalaisten aseman parantaminen, voivat toimia merkittävinä lähtökohtina yhdenvertaisuutta tukeville ratkaisulle myös digitaalisen identiteettilompakon kehittämisessä.

---

<sup>297</sup> HE 133/2022 vp, s. 20–21 & 49.

## 5 Johtopäätökset

Tutkielmassa tarkasteltiin haavoittuvien ryhmien kohtaamia esteitä pankkien tarjoaman sähköisen tunnistusvälineen saavutettavuudessa sekä yhdenvertaisuuden toteutumista julkisiin palveluihin pääsyssä. Tutkielmassani sähköisen tunnistamisen välineenä käsiteltiin vain pankkien tarjoamaa sähköistä tunnistamista osana verkkopankkitunnuksia jättäen ulkopuolelle muut tunnistusvälineiden tarjoajat. Pankkien tarjoama sähköinen tunnistusväline on ylivoimaisesti käytetyin tunnistusväline julkishallinnon palveluissa, ja niillä tehdään 95 % kaikista tunnistustapahtumista. Kaikilla kansalaisilla ei ole kuitenkaan pääsyä sähköiseen asiointiin sähköisen tunnistusvälineen vaikean saavutettavuuden vuoksi. Tästä johtuen jäävät useat haavoittuneet ryhmät, kuten iäkkäät, vammaiset henkilöt, alaikäiset ja ulkomaalaiset kokonaan sähköisen tunnistautumisen ulkopuolelle, mikä rikkoo heidän perustuslaillista oikeuttansa yhdenvertaisuuteen.

Tutkielman tarkoituksena oli syventyä näihin saavutettavuus ongelmiin haavoittuvien ryhmien näkökulmasta sekä rakentaa ymmärrystä saavutettavuuden merkittävydestä, sillä ilman saavutettavaa tunnistusvälinettä ei haavoittuvilla ryhmillä ole mahdollisuutta käyttää julkishallinnon sähköisiä palveluita. Tutkielma pyrki vastaamaan aiheeseen liittyen kahteen eri tutkimuskysymykseen. Se pyrki selvittämään mitä esteitä haavoittuvassa asemassa olevat henkilöt kohtaavat pankkien tarjoaman sähköisen tunnistusvälineen käytössä? Tämän lisäksi tutkimuksella pyrittiin saamaan vastaus siihen, kuinka digitaaliset palvelut tulisi järjestää niin, että ne olisivat yhdenvertaisesti kaikkien käyttäjäryhmien saavutettavissa?

Tutkielman johtopäätöksenä voidaan todeta, että haavoittuvat ryhmät kohtaavat lukuisia erilaisia esteitä pankkien tarjoaman sähköisen tunnistusvälineen saavutettavuudessa. Saavutettavuuden suurimmaksi ongelmaksi koettiin, ettei pankkien tarjoamassa sähköisessä tunnistautumisessa ole huomioitu sitä käyttäviä erilaisia käyttäjäryhmiä. Tutkielmassa tuotiin esiin yhdenvertaisuusvaltuutetun saamia toistuvia yhteydenottoja koskien erityisesti ikääntyneiden ja vammaisten henkilöiden yhdenvertaisia mahdollisuuksia

pankkiasiointiin sekä vahvan sähköisen tunnistamisen saavutettavuuden ongelmiin. Lisäksi tutkielmassa tuotiin esiin myös iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden omia kokemuksia palveluiden käyttäjinä. Näillä pyrittiin tuomaan esiin saavutettavuuden merkittävyyttä sekä keskeisiä ongelmakohtia palveluita käyttävien näkökulmasta. Kokemukset kertoivat syrjinnästä, riittämättömästä kasvokkain asioinnista, digituen tarpeesta, sähköisten palveluiden teknisestä monimutkaisuudesta sekä käyttäjäystävällisyyden puutteesta. Näiden kokemusten avulla pyrittiin luomaan ymmärrystä siitä, miten nykyiset palvelut jättävät huomioimatta haavoittuvassa asemassa olevien tarpeet.

Pankkipalveluissa haavoittuvat ryhmät kokivat eniten syrjintää<sup>298</sup>. Saavutettavuuden ongelmat liittyvät eritoten sähköisen tunnistamisen monimutkaisuuteen, joka heikentää fyysisiä rajoitteita omaavien henkilöiden mahdollisuutta tunnistautua sähköisesti. Tutkielmassa käytiin läpi huolellisuusvelvoitetta, johon perustuen pankki voi jättää tunnukset myöntämättä toimintarajoitteiselle henkilölle. Huolellisuusvelvoitteen mukaisesti asiakkaan on käytettävä tunnuksia itsenäisesti sekä säilytettävä tunnuksia niin, ettei tunnukset haltijan huolimattomuudesta joudu toisen henkilön haltuun<sup>299</sup>. Eryteisesti vammaisten henkilöiden näkökulmasta pankit ovat useaan kertaan ilman oikeutettuja perusteita sulkenut tunnukset tai jättänyt tunnukset myöntämättä, jos asiakas on tarvinnut tunnusten käyttöön toisen henkilön apua. Pankkien harjoittamasta syrjinnästä kertovat tutkielmassa käsitellyt yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan ratkaisut, joissa pankki oli toistuvasti jättänyt verkkopankkitunnukset myöntämättä vammaiselle henkilölle tähän velvoitteeseen vedoten.

Tutkielmassa käsiteltyjen tutkimuksen mukaan tietotekniikan käyttö on lisääntynyt ikäihmisten keskuudessa, mutta tästä huolimatta niiden osuus, jotka eivät käytä mitään äly-

---

<sup>298</sup> Yhdenvertaisuusvaltuutettu, 2019, s. 32.

<sup>299</sup> HE 36/2009 vp, s. 60 & 64.

laitteita on huomattavan suuri. Opittujen taitojen lisäksi ikäihmisillä voi olla erilaisia toimintakykyyn liittyviä fyysisiä ja psyykkisiä tekijöitä, jotka voivat olla este sähköisten palveluiden käytölle. Kaikissa palveluissa, myös pankkipalveluissa on huomioitava, ettei kaikilla ihmisillä ole erilaisista syistä johtuen mahdollisuutta käyttää tai hankkia älylaitteita. Ikääntyessä esimerkiksi motoriset taidot voivat heikentyä ja näkö tai muisti voi huonontua. Yhteiskunnan ja palvelun tarjoajien vastuulla on huolehtia, että palvelut ovat yhdenvertaisesti kaikkien saavutettavissa iästä tai fyysistä ja psyykkisistä rajoitteista riippumatta. Kaikilla on oltava yhdenvertainen oikeus hoitaa itse omat asiansa, myös ikääntyessä.<sup>300</sup>

Tarvetta ikääntyneiden sekä vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevalle sääntelylle on entistä enemmän. Varsinkaan ikääntyneiden oikeuksia turvaamaan ei ole olemassa kattavia kansainvälisiä ihmisoikeussopimuksia ja ihmisoikeussääntelyn on katsottu olevan epäjohdonmukaista ja hajanaista. Ikääntyneiden ongelmat ovat olleet viime vuosina, josakin määrin esillä, mutta ongelmia ei ole juurikaan käsitelty perus- ja ihmisoikeuksien näkökulmasta. Toivon, että omalla tutkimuksellani ja perus- ja ihmisoikeuksiin perustuvilla pohdinnoillani pystyn tuomaan esiin digitalisaation vaikutuksia vammaisten ja iäkkäiden oikeuksiin sekä tuomaan esiin saavutettavuuden merkittävyyttä. Tasa-arvoinen yhteiskunta edellyttää, että iäkkäät ja vammaiset henkilöt pääsevät nauttimaan täysimääräisesti ja yhdenvertaisesti vapaus-, poliittisista- sekä sosiaalisista oikeuksistaan<sup>301</sup>.

Toimintarajoitteisten käyttäjien lisäksi tutkimuksessa tarkasteltiin sähköisen tunnistusvälinen saavutettavuutta myös kolmansista maista saapuvien sekä alaikäisten näkökulmasta. Palveluiden sähköistyminen on sulkenut nämä käyttäjäryhmät lähes kokonaan sähköisten palveluiden ulkopuolelle, sillä palveluihin tunnistautuminen edellyttää vahvaa sähköistä tunnistusvälinettä, jonka saavutettavuus on muotoiltu esteelliseksi näille

---

<sup>300</sup> Vanhus- ja lähimmäispalveluliitto Valli ry, s. 4 & 18.

<sup>301</sup> Nieminen, 2006, s. 246.

käyttäjille. Suomessa pankkien tarjoaman sähköisen tunnistusvälineen voi lain LLL 15 luvun 6 §:n mukaan saada vain EU- ja ETA-valtion, Sveitsin tai San Marinon myöntämällä passilla tai henkilökortilla. Tunnistamisen yhteydessä asiakkaalta edellytettävien dokumenttien laajuus johtuu pankkien velvollisuudesta tunnistaa asiakkaansa sekä pankkien riskienhallinnasta<sup>302</sup>.

Tutkielmassa käsiteltiin tähän liittyen erilaisia korkeimman hallinto-oikeuden sekä yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan ratkaisuja. Tapaukset toivat esiin kolmansista maista saapuvien eriarvoisen aseman sähköistä tunnistusvälinettä myönnettäessä. Ratkaisujen määrät kertovat myös siitä, että kolmannen maan kansalaiset tuntevat olevansa epäarvoisessa asemassa kansalaisuutensa vuoksi ja ongelmat tunnistusvälineen saavutettavuudessa luovat haittaa jokapäiväisessä arjessa. Tutkielmassa tuotiinkin esiin yhdenvertaisuusvaltuutetun näkemys siitä, että pankkien tulisi arvioida jokaisen henkilön tilannetta yksilöllisesti. Kohonnut riski rahanpesuun tai terrorismin rahoitukseen tietyn henkilön kohdalla voisi olla peruste rajoittaa esimerkiksi maksuliikennettä ETA-alueiden ulkopuolelle, mutta ei välttämättä peruste evätä automaattisesti sähköisen tunnistautumisen palveluita. Esimerkiksi jos ulkomaalaisella olisi esittää poliisin myöntämä oleskelulupakortti oman maansa passin lisäksi, voisi tämä helpottaa sähköisen tunnistusvälineen myöntämistä.

Alaikäinen on puolestaan haavoittuvassa asemassa oman ikänsä puolesta. Pankkien myöntämää sähköistä tunnistusvälinettä ei saa ilman huoltajan tai kaikkien huoltajien (jos huoltajia on useampi) suostumusta, ellei vähintään 15 vuotta täyttäneellä nuorella ole esittää todistusta vajaavaltaisuutensa aikana omalla työllään ansaituista palkkatuloista.<sup>303</sup> Eriyisen haavoittuvassa asemassa olevat lapset, jotka ovat esimerkiksi lasten-

---

<sup>302</sup> Tapausseloste 28/2015, s. 2.

<sup>303</sup> Wuolijoki, 2023, s.227–228.

suojelun asiakkaita tai lapset, joiden huoltajat eivät ole halukkaita tukemaan lapsen tarpeita sähköisten palvelujen käytössä, ovat vaarassa jäädä täysin sähköisen tunnistautumisen ulkopuolelle. Tutkielmassa nostettiin esiin Omakanta-palvelu, joka koettiin ennen laki muutosta monella tavalla ongelmallisena ja perusoikeusvastaisena alaikäisen näkökulmasta. Omakanta-palvelua verrattiin nuorille tärkeään Opintopolku palveluun, jota on tällä hetkellä mahdollista käyttää vain sähköisellä tunnistautumisella. Näin ollen tunnistautumisen mahdollistaminen alaikäiselle on välttämätöntä yhdenvertaisuuden toteuttamiseksi. Tutkielmassa pohdittiin myös sosiaalihuollon merkittävyyttä tilanteissa, jossa lapsen perhe ei pysty tukemaan lapsen etua.

Kuinka sitten lisätä saavutettavuutta? Erilaisia ratkaisuja käytiin läpi tutkielman viimeisessä pääluvussa, jossa esiin nousi saavutettavuus vaatimusten huomioiminen, saavutettavuutta koskevan lainsäädännön puutteellisuus, digituen lisääminen sitä tarvitseville sekä erilaiset eID-ratkaisut.

Tutkielmassa tarkasteltiin digipalvelulakia, joka velvoittaa sekä pankkia että julkishallintoa ottamaan huomioon digipalvelulakiin sisällytetyt Web Content Accessibility -standartit. Nämä Standartit asettavat vaatimuksia palveluiden hallittavuudelle, havaittavuudella, ymmärrettävyydelle ja toimintavarmuudelle. Aikaisempien tutkimusten perusteella pankkien verkkopankin ei ole nähty täyttävän näitä saavutettavuuskriteereitä, sillä saavutettavuus on katsottu toteutuneeksi silloin, kun tekninen tarkastuslista on käyty läpi syventymättä sen enempää erilaisten asiakasryhmien tarpeisiin<sup>304</sup>. Pankkien on täten parannettava digitaalisten palveluidensa saavutettavuutta ja huomioida paremmin sitä käyttävät asiakasryhmät. Tutkimuksessa kuitenkin myös todettiin, että nykyinen saavutettavuutta koskeva lainsäädäntö ei ole riittävä vastaamaan digitalisaation haasteisiin, ja lakiin tarvitaan lainsäädännöllisiä muutoksia ja selkeyttä.

---

<sup>304</sup> Hyppönen, Koskela, Jaskari, 2023, s. 127.

Yhdenvertaisuuden toteutuminen edellyttää riittävää digitukea sekä huolehtimista digiosaamisen sekä digitaalisen lukutaidon kehittämisestä. Tutkielmassa tuotiin esiin yhdenvertaisuusvaltuutetun, vanhusasiavaltuutetun sekä digiarkeen -neuvottelukunnan kannottoja digituen lisäämisen tarpeesta. Kaikki näistä korostivat digituen merkitystä ja olivat yksimielisiä siitä, että nykyinen digituen tarjonta on riittämätöntä. Lisäksi myös vammaiset henkilöt ja iäkkäät kokivat digituen tällä hetkellä riittämättömäksi ja haasteelliseksi sekä toivoivat tähän parannusta. Tutkielmassa käytiin läpi erilaisia ratkaisuehdotuksia digituen lisäämiseksi. Digiarkeen -neuvottelukunta muun muassa esitti näkemyksen siitä, että digioikeudet integroitaisiin osaksi opetussuunnitelmia ja opettajien koulutusta, jolloin jokainen lapsi ymmärtäisi ikätasoisesti omat digioikeutensa sekä oppisi kiinnittämään niihin huomioita omassa arjessaan. Lisäksi kansalaisille ja yrityksille perustettaisiin neuvoa antava viranomaispiste, jossa olisi monikanavaista asiakaspalvelua sähköisesti ja fyysisesti.<sup>305</sup> Tämä on myös palveluperiaatteen mukaista, sillä sähköisellä tunnistusvälineellä tunnistaudutaan julkisen hallinnon palveluihin. Tällöin palveluperiaate edellyttää, että asiakas saa tarpeen mukaista neuvontaa asiansa hoitamiseksi.<sup>306</sup>

Viro on hyvä esimerkki siitä, mikä merkitys digituella on sähköisen tunnistautumisen saavutettavuuden parantamiseksi. Virossa on käytössä yhtenäinen sähköisen tunnistautumisen järjestelmä, jota 99 % väestöstä käyttää sähköiseen tunnistautumiseen. Sähköinen tunnistautuminen Virossa perustuu eID-ratkaisuihin, ja tunnistautuminen tehdään ID-korttia käyttämällä. Sähköisen tunnistusvälineen käytettävyys on täysin peräisin hankkeesta, jonka tarkoituksena oli parantaa kansalaistelen digitaitoja. Kansalaisten digitaitoja tukemalla Viro onnistui luomaan yhdenvertaisen sähköisen tunnistautumisen järjestelmän, joka ottaa huomioon tunnistusvälineitä käyttävät käyttäjäryhmät. Virossa tunnistusväline on pakollinen kaikille kansalaisille sekä virossa oleskeleville 15 vuoden iästä lähtien. Näin ollen alaikäiset eivät jää sähköisen tunnistautumisen ulkopuolelle.

---

<sup>305</sup> Valtiovarainministeriö, 2021, s. 11–14.

<sup>306</sup> Mäenpää, 2013/2023., luku. II.3., Hallintotoiminnan arvot ja periaatteet.

Myös kolmannen maan kansalaiset saavat oleskelulupa kortin, jolla voi tunnistautua sähköisesti. Saavutettavuus ongelmien ratkaisemiseksi Suomessa olisi hyvä ottaa käyttöön Viron kaltainen sähköisen tunnistautumisen järjestelmä. Viron järjestelmässä on toki esiintynyt myös haasteita samoin kuin Suomen tunnistusjärjestelmässä. Viron haasteet ovat liittyneet tietoturva ongelmiin, mutta haasteista huolimatta heikkoudet on saatu korjattua.

Erilaisia eID-ratkaisuja on pohdittu myös Euroopan unionin tasolla. Euroopan unionin komissio onkin hyväksynyt ehdotuksen eIDAS-asetuksen muuttamisesta, jolla luodaan lainsäädäntökehikko eurooppalaiselle digitaaliselle lompakkosovellukselle. Lompakkosovellus olisi vapaaehtoisesti käytettävissä kaikille Euroopan unionin kansalaisille sekä Euroopan unionin alueella laillisesti oleskeleville. Tämä tarkoittaa sitä, että erilaiset eID-ratkaisut ovat myös myöhemmin tulossa Suomeen käytettäväksi. Tällä hetkellä on vaikea arvioida eurooppalaisen identiteettilompakon vaikutuksia haavoittuvien ryhmien yhdenvertaisuuteen, sillä lompakko sovellusta ei ole viety käytäntöön asti. On kuitenkin merkittävää, että erilaiset eID-ratkaisut ovat tulleen keskusteluun Suomessa, sillä vahvasti uskon, että eID-ratkaisuja lisäämällä sekä kansalaisten digitaitoja tukemalla yhdenvertaisuutta olisi mahdollisuutta lisätä sähköisessä tunnistautumisessa. Tärkeää on kokonaispalvelun toteutus kaikille yhdenvertaisesti ja saavutettavasti.

Yhteiskunnan digitalisoituminen on luonut uudenlaisia yhteiskunnallisia kahtiajakoja, jotka ovat seurausta siitä, ettei osalla kansalaisista ole taitoja käyttää digitaalisia palveluita sekä digitaalisten palveluiden saavutettavuuden esteistä. Tällä hetkellä sähköisen tunnistautumisen saavutettavuudessa ilmenevät esteet johtavat siihen, että haavoittuvassa asemassa olevat, jäävät käytännössä täysin yhteiskunnan tarjoaminen palveluiden ulkopuolelle. Onkin perusteltua pohtia, onko alkuperään tai ylipäätään haavoittuvaan asemaan perustuva erottelu sähköisessä tunnistautumisessa perusoikeusjärjestelmän näkökulmasta kohtuullista ja hyväksyttävää.

Palveluita kehittäessä parhaat asiantuntijat ovat aina he, jotka käyttävät palveluita. Tämän vuoksi on tärkeää ottaa haavoittuvien ryhmien näkemykset mukaan kehittämistyöhön sekä ratkaisujen etsimiseen. Tutkielmassa tuotiinkin tämän vuoksi esiin useita erilaisia kokemuksia haavoittuvien ryhmien näkökulmasta, joilla pyrittiin tuomaan esiin kokemusten merkittävyyttä.

Samalla on tarpeen arvioida kriittisesti, onko pankkien tarjoama sähköinen tunnistautuminen digitalisoituvan yhteiskunnan yhdenvertaisin, turvallisin ja tarkoituksenmukaisin ratkaisu. Saavutettavuuden keskiössä on pankin sekä pankin asiakkaan välinen suhde. Kun pankin näkökulma perustuu asiakas turvallisuuteen ja lakisääteisiin velvoitteisiin, perustuu asiakkaan näkökulma palveluiden saavutettavuuteen ja yhdenvertaisiin mahdollisuuksiin käyttää palveluita. Erilaiset näkemykset johtavatkin tilanteisiin, jossa saavutettavuus haavoittuville ryhmille jää puutteelliseksi, vaikka laki edellyttäisi yhdenvertaista kohtelua. Näin ollen rahoitusmarkkina sääntely ei pysty ottamaan riittävästi ihmisiin kohdistuvia vaikutuksia huomioon. Tämän vuoksi on tarpeen tarkastella, voisivatko joustavammat ja käyttäjälähtoisemmät eID-ratkaisut tarjota paremman vaihtoehdon sähköisen tunnistamisen välineenä. Tällä hetkellä erilaisia ihmisiin kohdistuvia vaikutuksia ei arvioida riittävästi, jonka seurauksena haavoittuvien ryhmien perustuslaillinen oikeus yhdenvertaisuuteen ei toteudu. Näin ollen syventyminen tarkemmin ja laajemmin esimerkiksi muiden EU-jäsenvaltioiden erilaisiin eID-ratkaisuihin ja niissä mahdollisesti esiintyviin haasteisiin olisi tarpeellinen ja ajankohtainen jatkotutkimusaihe.

## Lähteet

- Anttila, O. (2014). *Kohti tosiasiallista tasa-arvoa?* Lakimies 2/2014, s. 267–271. Edilex.
- Anttila, O & Ojanen, T. (2019). *Yhdenvertaisuuslaki kommentein*. Alma Insights.
- Council of Europe. (2018). *Guidelines to respect, protect and fulfil the rights of the child in the digital environment. Recommendation CM/Rec(2018)7 of the Committee of the ministers*. Noudettu 2025-01-08 osoitteesta: <https://edoc.coe.int/en/children-and-the-internet/7921-guidelines-to-respect-protect-and-fulfil-the-rights-of-the-child-in-the-digital-environment-recommendation-cmrec20187-of-the-committee-of-ministers.html>
- Eriksson, L. (1996). *Syrjintä kielto ja yhdenvertaisuus*. Lakimies 5–6/1996, s. 862–872.
- Ervasti, K. (2022). Oikeudensaantimahdollisuudet osana hyvinvointioikeutta erityisesti haavoittuvien ryhmien näkökulmasta. Teoksessa V. Toivanen, A. Mäki-Petäjä-Leinonen, E. Nykänen & M. Aalto-Heinilä (toim.) Hyvinvointioikeus: Kirjoituksia oikeudesta ja hyvinvoinnista. Kauppakamari.
- European accessibility resource Centre. (2023). *Accessible EU Report Digital Accessibility*. Noudettu 2025-02-12 osoitteesta: [https://accessible-eu-centre.ec.europa.eu/document/download/96442459-e4e2-4965-af3c-7e5b3a38791e\\_en?filename=ACCESSIBLE%20EU%20REPORT%2003%20-%20Digital%20Accessibility.20230629.%20ok\\_acc\\_1.pdf&prefLang=sk](https://accessible-eu-centre.ec.europa.eu/document/download/96442459-e4e2-4965-af3c-7e5b3a38791e_en?filename=ACCESSIBLE%20EU%20REPORT%2003%20-%20Digital%20Accessibility.20230629.%20ok_acc_1.pdf&prefLang=sk)
- European Commission. (2021). *Commission recommendation of 3.6.2021 on a common Union Toolbox for coordinated approach towards a European Digital Identity Framework*. Noudettu 2025-01-09 osoitteesta: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/trusted-and-secure-european-e-id-recommendation>
- European union agency for fundamental rights. (2023). *Fundamental rights of older persons – ensuring access to public services in digital societies*. Noudettu 2025-01-08 osoitteesta: <https://fra.europa.eu/en/publication/2023/older-people-digital-rights>
- European Parliament. (2024). *Legislative acts and other instruments. Regulation of the European Parliament and of the council amending Regulation (EU) NO 910/2014 as regards establishing the Europea digital identity Framework*. Noudettu 2025-

01-09 osoitteesta: <https://data.consilium.europa.eu/doc/document/PE-68-2023-INIT/en/pdf>

Euroopan unionin perusoikeusvirasto & Euroopan neuvosto. (2010). *Euroopan syrjinnän vastaisen oikeuden käsikirja*. Noudettu 2024-10-28 osoitteesta: [https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra\\_uploads/1510-FRA\\_CASE\\_LAW\\_HAND-BOOK\\_FI.pdf](https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/1510-FRA_CASE_LAW_HAND-BOOK_FI.pdf)

Financial Action Task Force. (2023). *International Standard on combating money laundering and the financial of terrorism & proliferation*. Noudettu 2024-11-15 osoitteesta: <https://www.fatf-gafi.org/content/dam/fatf-gafi/recommendations/FATF%20Recommendations%202012.pdf.coredownload.inline.pdf>

Hallberg, P. (2011). *Perusoikeusjärjestelmä*. Teoksessa: Hallberg, P., Karapuu H., Ojanen, T., Scheinin, M., Tuori, K., Viljanen, V.P. Alma Insights.

Hirvonen, A. (2011). *Mitkä menetit? Opas oikeustieteen metodologiaan. Yleisen oikeustieteen julkaisuja*. Noudettu 2024-10-03 osoitteesta: <https://helda.helsinki.fi/server/api/core/bitstreams/20149471-38b2-4cc8-94b7-2f6b3feed81d/content>

Hirvelä, P., Heikkilä, S. (2017). *Ihmisoikeudet – Käsikirja EIT:n oikeuskäytäntöön*. Alma Insights.

Husa, J & Pohjolainen, T. (2014). *Julkisen vallan oikeudelliset perusteet. Johdatus julkisoikeuteen*. Alma Insights.

Hyppönen, A., Koskela, M., Jaskari, M.M. (2023). *Verkkopankkipalveluiden saavutettavuus – emotionaalisen ulottuvuuden huomioinen asiakaskokemuksen kehittämässä*. Osuva.

Kehitysvammaisten Tukiliitto ry (2021, 29.huhtikuuta). Lausunto 29.04.2021. VN/6802/2020.

Kehitysvammaisten Tukiliitto ry. (2022, 07.huhtikuuta). Lausunto 07.04.2022K. VN/18505/2022.

Kehitysvammaisten Tukiliitto ry. (2024). *Vammaisten henkilöiden oikeuksien neuvottelukunta, kuulemistilaisuus 15.02.2024 Kehitysvammaisten Tukiliitto ry:n lausunto YK:n vammaisyleissopimuksen kansallisen toimintaohjelman luonnoksesta*. Nou-

- dettu 2025-02-12 osoitteesta: <https://www.tukiliitto.fi/wp-content/uploads/2024/02/Tukiliiton-lausunto-VANEn-toimintaohjelmaa-koskevaan-kuulemistilaisuuteen-15.2.2024-final.pdf>
- Kolehmainen, A. (2015). *Tutkimusongelma ja metodi lainopillisessa työssä*. Noudettu 2025-10-01 osoitteesta: [https://learn.uwasa.fi/pluginfile.php/131564/mod\\_resource/content/7/kolehmainen\\_2015\\_tutkimusongelma.pdf](https://learn.uwasa.fi/pluginfile.php/131564/mod_resource/content/7/kolehmainen_2015_tutkimusongelma.pdf)
- Koulu, R., Sankari, S., Sormunen, S. (2022). *Digitalisoitua julkishallinto: käytettävyys kuuluu kaikille*. Edilex.
- Krööti Tupay, P. (n.d). *Estonia, the Digital Nation – Reflection of a Digital Citizen’s Rights in the European Union*. Noudettu 2025-01-25 osoitteesta: [https://www.lex-ion.eu/wp-content/uploads/2020/07/EDPL\\_Estonia\\_extended.pdf](https://www.lex-ion.eu/wp-content/uploads/2020/07/EDPL_Estonia_extended.pdf)
- Kuparinen, J., Särkkä, E. (2020). *Ihmisiin kohdistuvat vaikutuksen kotimaisessa rahoitusmarkkinasäätelyssä: Lainvalmistelullinen näkökulma*. Edilex.
- Kurri, S. (2024, 16. toukokuuta). *Maksamisen turvallisuus on yhteispeliä*. Noudettu 2024-12-30 osoitteesta: <https://www.finanssivalvonta.fi/tiedotteet-ja-julkaisut/blogit/2024/maksamisen-turvallisuus-on-yhteispelia/>
- Kyytsönen, M., Aalto, A.M., Vehko, T. (2021). *Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi 2020–2021. Väestön kokemukset*. Noudettu 2024-09-29 osoitteesta: [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/142675/URN\\_ISBN\\_978-952-343-680-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/142675/URN_ISBN_978-952-343-680-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Laanes, K., Kask, L. (2017). *Legal Issues of ID Card Security Risk*. Noudettu 2025-02-03 osoitteesta: [https://cybersec.ee/storage/RIA\\_MKM\\_idcard\\_risklegal.pdf](https://cybersec.ee/storage/RIA_MKM_idcard_risklegal.pdf)
- Laine, M., Leisti, M., Rautakorpi, M., Hedyayat, S., Skrifvars, J. (2022). Teoksessa Tarviainen, L (toim.) *Haavoittuva asema turvapaikkaprosessissa*. Pakolaisneuvonta. Noudettu 2024-11-09 osoitteesta: [https://www.pakolaisneuvonta.fi/wp-content/uploads/Haavoittuva\\_asema\\_turvapaikkaprosessissa.pdf](https://www.pakolaisneuvonta.fi/wp-content/uploads/Haavoittuva_asema_turvapaikkaprosessissa.pdf)
- Lapsiasiavaltuutettu. (2021). *YK:n lapsen oikeuksien komitean yleiskommentti nro 25 digitaaliseen ympäristöön liittyvistä lapsen oikeuksista*. Noudettu 2024-11-30 osoitteesta: [https://lapsiasia.fi/documents/25250457/38754461/CRC\\_CGC\\_25.pdf](https://lapsiasia.fi/documents/25250457/38754461/CRC_CGC_25.pdf)

- Lapsistrategia. (2021). *Lapsistrategia 2040: Lasten, nuorten ja perheiden hyvinvoinnin tukena*. Noudettu 2024-11-30 osoitteesta: <https://www.lapsenoikeudet.fi/wp-content/uploads/2021/04/lapsistrategia-FIN.pdf>.
- Liikenne- ja viestintävirasto. (2021) *Sähköisen tunnistamisen markkinat: Sähköinen tunnistaminen turvallisen asiointin mahdollistajana*. Noudettu 2024-10-04 osoitteesta: [https://www.traficom.fi/sites/default/files/media/publication/S%C3%A4hk%C3%B6isen\\_tunnistamisen\\_markkinat\\_-\\_S%C3%A4hk%C3%B6inen%20tunnistaminen%20turvallisen%20asiointin%20mahdollistajana%2017%2003%202021p.pdf](https://www.traficom.fi/sites/default/files/media/publication/S%C3%A4hk%C3%B6isen_tunnistamisen_markkinat_-_S%C3%A4hk%C3%B6inen%20tunnistaminen%20turvallisen%20asiointin%20mahdollistajana%2017%2003%202021p.pdf)
- Meriläinen, A. (2020). *Peruspankkiselvitys 2020*. Noudettu 2025-02-09 osoitteesta: [https://www.finanssivalvonta.fi/globalassets/fi/kuluttajansuoja/peruspankkipalveluselvitykset/peruspankkipalveluselvitys2020\\_k2021.pdf](https://www.finanssivalvonta.fi/globalassets/fi/kuluttajansuoja/peruspankkipalveluselvitykset/peruspankkipalveluselvitys2020_k2021.pdf)
- Mitrunen, J., Salovaara, T., Viskari, J. (2019). *Sähköinen tunnistaminen: Selvitys nykytilasta sekä kehittämistarpeista. Valtiovarainministeriön julkaisuja – 2019:20*. Noudettu 2024-09-24 osoitteesta: [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161432/20\\_2019\\_Sahkoinen%20tunnistaminen.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161432/20_2019_Sahkoinen%20tunnistaminen.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mjöll Arnardóttir, O. (2017). *Vulnerability under Article 14 of the European Convention on Human rights*. Noudettu 2025-01-31 osoitteesta: <https://doi.org/10.18261/issn.2387-3299-2017-03-03>
- Morgan, D., Parsovs, A. (2017). *Using the Estonian Electronic Identity Card for Authentication to Machine*. Noudettu 2024-12-29 osoitteesta: <https://eprint.iacr.org/2017/880.pdf>
- Mäenpää, O. (2023). *Hallinto-oikeus*. Alma Insights. (Alun perin julkaistu 2013).
- Nieminen, L. (2005). *Vammaisten henkilöiden ihmisoikeudet yleiseen ihmisoikeuskehitykseen sijoitettuna*. Lakimies 6/2005. Edilex.
- Nieminen, L. (2006). *Ikä tasa-arvokysymyksenä*. Edilex.
- Nieminen, L. (2019). *Positiivinen erityiskohtelu: tehokas keino kohti tosiallista yhdenvertaisuutta vai tyhjiä sanoja vain?* Edilex.

- Nieminen, K., Jauhola, J. (2022). *Syrjintä, intersektionaalisuus ja oikeussuojan rajat*. Edilex.
- Nifosi-Sutton, I. (2017). *The Protection of Vulnerable Groups under International Human Rights law*. Noudettu 2025-01-28 osoitteesta: [https://books.google.fi/books?id=EYrDwAAQBAJ&printsec=copyright&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.fi/books?id=EYrDwAAQBAJ&printsec=copyright&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- OECD. (2019). *Going Digital: Shaping Policies, Improving Lives*. Noudettu 2024-10-20 osoitteesta: <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/9789264312012-en.pdf?expires=1732982495&id=id&accname=guest&checksum=A729166C33C1A94E69058D997005AE3B>
- Oikeusministeriö. (2017). *Kansallinen perus- ja ihmisoikeustoimintaohjelma 2017–2019*. Noudettu 2025-01-08 osoitteesta: [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/79277/OM\\_9\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/79277/OM_9_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Parkkari, J. (2007). *IX A Vammaiset ja vanhuksset*. Teoksessa Haapea, A (Toim.) *Ihmisoikeudet 2000-luvulla sopimuksia ja asiakirjoja*. Edilex.
- Parsovs, A. (2020). *Solving the Estonian ID Card Crisis: the legal issues*. Noudettu 2025-02-03 osoitteesta: [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3644664](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3644664)
- Pedak, M. (2013). *eID Estonian experience*. Noudettu: 2024-12-29 osoitteesta: [https://nvvb.nl/media/cms\\_page\\_media/758/13%20Mari%20Pedak%20eID%20Estonian%20experience.pdf](https://nvvb.nl/media/cms_page_media/758/13%20Mari%20Pedak%20eID%20Estonian%20experience.pdf)
- Peroni, L & Timmer, A. (2013). *Vulnerable groups: The promise of an emerging concept in European Human Rights Convention Law*. Noudettu 2025-01-31 osoitteesta: <https://doi.org/10.1093/icon/mot042>
- Poleshchuk, V. (2016). *Making estonia bigger. What E-residency can do for you, what it can do for Estonia*. Noudettu 2024-11-28 osoitteesta: <https://investmentmigration.org/wp-content/uploads/2020/09/Poleshchuk-IMC-PB1-2016.pdf>
- Pouttu, A.R. (2024). *Uudistettu eIDAS-asetus – eurooppalaiset digitaalisen identiteetin lompakot*. Noudettu 2025-01-09 osoitteesta: <https://www.edus-kunta.fi/FI/vaski/Liiteasiakirja/Documents/EDK-2024-AK-48260.pdf>

- Rantanen, T., Juujärvi, S., Silvennoinen, P., Järveläinen, E. (2023). *Haavoittuvassa asemassa olevien ryhmien digitaalinen syrjäytyminen sosiaali- ja terveysalan osamaisen haasteena*. Noudettu 2024-11-03 osoitteesta: <https://doi.org/10.54329/akakk.137484>
- Republic of Estonia., Ministry of Economic Affairs and Communications. (2021). *Estonia's Digital Agenda 2030*. Noudettu 2024-12-28 osoitteesta: [https://www.mkm.ee/sites/default/files/documents/2022-04/Digi%C3%BChiskonna%20arengukava\\_ENG.pdf](https://www.mkm.ee/sites/default/files/documents/2022-04/Digi%C3%BChiskonna%20arengukava_ENG.pdf)
- Silvennoinen, P., Rantanen, T. (2023). *Digital agency of vulnerable groups people as experienced by rehabilitation professionals*. Noudettu: 2025-01-03 osoitteesta: <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2022.102173>
- Sisäasiainministeriö. (2010). *Henkilöllisyyden luomista koskeva hanke. Työryhmän loppuraportti*. Noudettu 2024-09-29 osoitteesta: [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/79876/sm\\_322010.pdf](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/79876/sm_322010.pdf)
- Sosiaali- ja terveysministeriö. (2022). *Toimintasuunnitelma köyhyyden ja syrjäytymisen vähentämiseksi vuoteen 2030 mennessä. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2022:15*. Noudettu 2025-02-13 osoitteesta: [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/164364/STM\\_2022\\_15\\_J.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/164364/STM_2022_15_J.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Talus, K., Penttinen, S.J. (2016). *Eurooppaoikeudelliset oikeuslähteet ja niiden tulkinta oikeustieteellistä opinnäytettä kirjoittaessa*. Teoksessa T, Miettinen (toim.) *Oikeustieteellinen opinnäyte – artikkeleita oikeustieteellisten opinnäytteiden vaatimuksista, metodeista ja arvosteluista*. Edilex.
- Toivonen, V. (2023). *Lapsen itsemääräminen ja osallisuus sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja: 2023:19*. Noudettu 2025-02-10 osoitteesta: [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/165046/STM\\_2023\\_19\\_J.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/165046/STM_2023_19_J.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Trikanad, S. (2020). *Estonia's E-identity Programme*. Noudettu 2025-01-24 osoitteesta: [https://digitalid.design/docs/CIS\\_DigitalID\\_EstoniaCaseStudy\\_2020.04.pdf](https://digitalid.design/docs/CIS_DigitalID_EstoniaCaseStudy_2020.04.pdf)

- Tuorila, H. (2016). *Sähköisten palvelujen käyttämättömyyden seuraukset välttämättömyyspalveluissa. Kilpailu- ja kuluttajaviraston selvityksiä 6/2016*. Noudettu 2024-09-18 osoitteesta: <https://www.kkv.fi/uploads/sites/2/2021/11/2016-kkv-selvityksia-6-2016-sahkoisten-palvelujen-kayttamattomyys.pdf>
- United Nations. (2021). *General comment No. 25 (2021) on children's rights in relation to the digital environment*. Noudettu 2025-01-08 osoitteesta: [https://www.right-to-education.org/sites/right-to-education.org/files/resource-attachments/UN\\_CRC\\_General%20comment%20No.%2025%20%282021%29%20on%20children%E2%80%99s%20rights%20in%20relation%20to%20the%20digital%20environment\\_En.pdf](https://www.right-to-education.org/sites/right-to-education.org/files/resource-attachments/UN_CRC_General%20comment%20No.%2025%20%282021%29%20on%20children%E2%80%99s%20rights%20in%20relation%20to%20the%20digital%20environment_En.pdf)
- Valtioneuvosto. (2019). *Tutkijoiden havaintoja ja suosituksia lasten ja nuorten monipuolisen kehityksen, terveyden ja vaikuttamisen mahdollisuuksien edistämiseksi. Edellytyksen kasvuun, oppimiseen ja osallisuuteen kaikille*. Valtiovarainministeriön julkaisuja – 2019:7. Noudettu 2024-11-13 osoitteesta: [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161440/VN\\_2019\\_7\\_Edellytykset\\_kasvuun\\_oppimiseen\\_ja\\_osallisuuteen\\_kaikille.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161440/VN_2019_7_Edellytykset_kasvuun_oppimiseen_ja_osallisuuteen_kaikille.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Valtioneuvosto. (2023). *Vahva ja välittävä Suomi. Pääministeri Petteri Orpon hallituksen ohjelma 20.6.2023. Valtioneuvoston julkaisuja 2023:58*. Noudettu 2024-10-25 osoitteesta: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-763-8>
- Valtiovarainministeriö. (2021). *Arviomuistio digitaalisen henkilöllisyyden kehityksestä*. Noudettu 2024-09-18 osoitteesta: [https://api.hankeikkuna.fi/asiakirjat/4c5250fa-2a44-46e7-9f9d-e1c6e8a66be7/b9305b1e-886a-4bd3-9019-va7444a237def5/MUISTIO\\_20210318172106.pdf](https://api.hankeikkuna.fi/asiakirjat/4c5250fa-2a44-46e7-9f9d-e1c6e8a66be7/b9305b1e-886a-4bd3-9019-va7444a237def5/MUISTIO_20210318172106.pdf)
- Valtiovarainministeriö. (2021). *Digi arkeen neuvottelukunta – Pyöreän pöydän keskustelu 19.05.2021. Perus- ja ihmisoikeudet digitaalisissa palveluissa*. Noudettu 2024-11-01 osoitteesta: [https://api.hankeikkuna.fi/asiakirjat/d16de881-a999-4628-bcbb-1c59476b13fe/9c78c773-b972-4bd5-92b3-848fbed1014b/KIRJE\\_20211012103053.PDF](https://api.hankeikkuna.fi/asiakirjat/d16de881-a999-4628-bcbb-1c59476b13fe/9c78c773-b972-4bd5-92b3-848fbed1014b/KIRJE_20211012103053.PDF)

- Valtiovarainministeriö. (2023). *Kaikki mukaan digiyhteiskuntaan – Digi arkeen -neuvottelukunnan toimintakertomus 2020–2023. Julkisen hallinnon ICT. Valtiovarainministeriön julkaisuja – 2023:16*. Noudettu 2024-11-01- osoitteesta: [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/164704/VM\\_2023\\_16.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/164704/VM_2023_16.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Valtiovarainministeriö. (2024). *Pankkipalvelujen luottolaitossäädännön arviointi. Arviomuistio sääntelyn ajantasaisuudesta ja muutostarpeista. Valtiovarainministeriön julkaisuja 2024:14*. Noudettu 2025-02-12 osoitteesta: [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/165469/VM\\_2024\\_14.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/165469/VM_2024_14.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vanhusasiavaltuutettu. (2023). *vanhusasiavaltuutetun kertomus valtioneuvostolle 2023*. Noudettu 2025-01-08 osoitteesta: [https://vanhusasia.fi/documents/97611701/160155639/Vanhusasiavaltuutetun+vuosikertomus+2023+\(PDF\).pdf/f937d40d-909c-8287-2795-bb10f276ce3e/Vanhusasiavaltuutetun+vuosikertomus+2023+\(PDF\).pdf?version=1.0&t=1730364532175](https://vanhusasia.fi/documents/97611701/160155639/Vanhusasiavaltuutetun+vuosikertomus+2023+(PDF).pdf/f937d40d-909c-8287-2795-bb10f276ce3e/Vanhusasiavaltuutetun+vuosikertomus+2023+(PDF).pdf?version=1.0&t=1730364532175)
- Vanhus ja lähimmäispalveluliitto Valli ry. (2020). *Ikäystävällisyys mukaan digiyhteiskuntaan*. Noudettu 2024-10-12 osoitteesta: <https://www.valli.fi/wp-content/uploads/2020/11/Pankkipalveluselvytyk-2020.pdf>
- Vassil, K. (2015). *Estonian e-Government Ecosystem: Foundation, Applications, Outcomes*. Noudettu 2024-12-29 osoitteesta: <https://thedocs.worldbank.org/en/doc/165711456838073531-0050022016/original/WDR16BPEstonianGovecosystemVassil.pdf>
- Voutilainen, T. (2007). *Hyvä sähköinen hallinto*. Edilex.
- Voutilainen, T. (2023). *Digitaalisten palvelujen sääntely*. Alma Insights.
- Waddington, L. (2020). *Exploring vulnerability in EU law: An analysis of “vulnerability” in EU criminal law and consumer protection law*. *European Law Review*. Noudettu 2024-12-20 osoitteesta: [https://cris.maastrichtuniversity.nl/ws/portalfiles/portal/61384919/Waddington\\_2020\\_exploring\\_vulnerability\\_in\\_EU\\_law.pdf](https://cris.maastrichtuniversity.nl/ws/portalfiles/portal/61384919/Waddington_2020_exploring_vulnerability_in_EU_law.pdf)
- Web Content Accessibility Guidelines 2.1. Noudettu 2024-10-06 osoitteesta: <https://www.w3.org/Translations/WCAG21-fi/#wcag-2-layers-of-guidance>

World Bank. (2015). *Estonia a successfully integrated population-registration and identity management system. Delivering public services effectively. Noudettu 2025-01-24* osoitteesta: <https://documents1.worldbank.org/curated/ar/873061495178335850/pdf/115147-WP-EstoniaIDPopregistryIDcasestudyNovweb-PUBLIC.pdf>

Wuolijoki, S. (2023). *Pankkioikeus*. Alma Insights.

Yhdenvertaisuusvaltuutettu (n.d). *Yhdenvertaisuuden edistäminen ja positiivinen erityiskohtelu*. Noudettu 2024-10-21 osoitteesta: [https://yhdenvertaisuusvaltuutettu.fi/documents/25249352/34268331/Positiivisen+erityiskohtelu+opas+\(PDF\).pdf/34593484-7b08-47da-a662-cceb6e4df28e/Positiivisen+erityiskohtelu+opas+\(PDF\).pdf?version=1.2&t=1709109035952](https://yhdenvertaisuusvaltuutettu.fi/documents/25249352/34268331/Positiivisen+erityiskohtelu+opas+(PDF).pdf/34593484-7b08-47da-a662-cceb6e4df28e/Positiivisen+erityiskohtelu+opas+(PDF).pdf?version=1.2&t=1709109035952)

Yhdenvertaisuusvaltuutettu. (2016). *”Vammaisena olen toisen luokan kansalainen”. Selvitys vammaisten syrjintäkokemuksista arjessa*. Noudettu 2024-10-20 osoitteesta: <https://yhdenvertaisuusvaltuutettu.fi/documents/25249352/34268331/%e2%80%9dVammaisena+olen+toisen+luokan+kansalainen%e2%80%9d+%e2%80%93+Selvitys+vammaisten+kokemasta+syrjinn%c3%a4st%c3%a4+arjessa.pdf/655200f8-6eff-42a0-9c60-766f1002244c/%e2%80%9dVammaisena+olen+toisen+luokan+kansalainen%e2%80%9d+%e2%80%93+Selvitys+vammaisten+kokemasta+syrjinn%c3%a4st%c3%a4+arjessa.pdf?version=1.1&t=1638427568533>

Yhdenvertaisuusvaltuutettu. (2018). *Yhdenvertaisuusvaltuutetun vuosikertomus 2018*. Noudettu 2024-09-29 osoitteesta: [https://yhdenvertaisuusvaltuutettu.fi/documents/25249352/64891090/Yhdenvertaisuusvaltuutetun%20vuosikertomus%202018%20\(PDF\).pdf/07e2e7af-a865-abd3-81de-659347d8f2cb/Yhdenvertaisuusvaltuutetun%20vuosikertomus%202018%20\(PDF\).pdf?version=1.2&t=1709107507264](https://yhdenvertaisuusvaltuutettu.fi/documents/25249352/64891090/Yhdenvertaisuusvaltuutetun%20vuosikertomus%202018%20(PDF).pdf/07e2e7af-a865-abd3-81de-659347d8f2cb/Yhdenvertaisuusvaltuutetun%20vuosikertomus%202018%20(PDF).pdf?version=1.2&t=1709107507264)

Yhdenvertaisuusvaltuutettu. (2019). *Yhdenvertaisuusvaltuutetun vuosikertomus 2019*. Noudettu 2024-09-29 osoitteesta: <https://yhdenvertaisuusvaltuutettu.fi/documents/25249352/54196129/Yhdenvertaisuusvaltuutetun%20vuosikerto>

mus%202019%20(PDF).pdf/84342ff4-3c60-d933-e49f-85921d022faa/Yhdenvertaisuusvaltuutetun%20vuosikertomus%202019%20(PDF).pdf?version=1.4&t=1709107487287

Yhdenvertaisuusvaltuutettu. (2020). *Yhdenvertaisuusvaltuutetun vuosikertomus 2020*. Noudettu 2024-09-18 osoitteesta: [https://yhdenvertaisuusvaltuutettu.fi/documents/25249352/54196129/Yhdenvertaisuusvaltuutetun%20vuosikertomus%202019%20\(PDF\).pdf/84342ff4-3c60-d933-e49f-85921d022faa/Yhdenvertaisuusvaltuutetun%20vuosikertomus%202019%20\(PDF\).pdf?version=1.4&t=1709107487287](https://yhdenvertaisuusvaltuutettu.fi/documents/25249352/54196129/Yhdenvertaisuusvaltuutetun%20vuosikertomus%202019%20(PDF).pdf/84342ff4-3c60-d933-e49f-85921d022faa/Yhdenvertaisuusvaltuutetun%20vuosikertomus%202019%20(PDF).pdf?version=1.4&t=1709107487287)

Yhdenvertaisuusvaltuutettu. (2022). *Yhdenvertaisuusvaltuutetun vuosikertomus 2022*. Noudettu: 2024-09-18 osoitteesta: [https://yhdenvertaisuusvaltuutettu.fi/documents/25249352/157476116/Yhdenvertaisuusvaltuutetun%20vuosikertomus%202022%20\(PDF\).pdf/bd9295aa-e49b-9977-fe85-c909c52a8d70/Yhdenvertaisuusvaltuutetun%20vuosikertomus%202022%20\(PDF\).pdf?version=1.2&t=1709107422291](https://yhdenvertaisuusvaltuutettu.fi/documents/25249352/157476116/Yhdenvertaisuusvaltuutetun%20vuosikertomus%202022%20(PDF).pdf/bd9295aa-e49b-9977-fe85-c909c52a8d70/Yhdenvertaisuusvaltuutetun%20vuosikertomus%202022%20(PDF).pdf?version=1.2&t=1709107422291)

Yhdenvertaisuusvaltuutettu. (2023). *Yhdenvertaisuusvaltuutetun vuosikertomus 2023*. Noudettu 2024-10-20 osoitteesta: [https://yhdenvertaisuusvaltuutettu.fi/documents/25249352/213256250/Yhdenvertaisuusvaltuutetun%20vuosikertomus%202023%20\(PDF\).pdf/4f0bd4b1-4f44-a324-6bf5-531381b95135/Yhdenvertaisuusvaltuutetun%20vuosikertomus%202023%20\(PDF\).pdf?version=1.4&t=1727444562215](https://yhdenvertaisuusvaltuutettu.fi/documents/25249352/213256250/Yhdenvertaisuusvaltuutetun%20vuosikertomus%202023%20(PDF).pdf/4f0bd4b1-4f44-a324-6bf5-531381b95135/Yhdenvertaisuusvaltuutetun%20vuosikertomus%202023%20(PDF).pdf?version=1.4&t=1727444562215)

### **Virallislähteet**

HE 309/1993 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle perustuslakien perusoikeussäännösten muuttamisesta.

HE 1/1998 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle uudeksi Suomen Hallitusmuodoksi.

HE 44/2003 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi yhdenvertaisuuden turvaamisesta sekä eräiden siihen liittyvien lakien muuttamisesta.

HE 95/2005 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi sosiaalihuoltolain muuttamisesta.

HE 36/2009 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi vahvasta sähköisestä tunnista-  
misesta ja sähköisistä allekirjoituksista sekä eräksi siihen liittyviksi laeiksi.

HE 19/2014 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle yhdenvertaisuuslaiksi ja eräksi siihen liit-  
tyviksi laeiksi.

HE 284/2014 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle vammaisten henkilöiden oikeuksista  
tehdyn yleissopimuksen ja sen valinnaisen pöytäkirjan hyväksymisestä sekä la-  
eiksi yleissopimuksen ja sen valinnaisen pöytäkirjan lainsäädännön alaan kuulu-  
vien määräyksien voimaansaattamisesta ja eduskunnan oikeusasiamiehestä an-  
netun lain muuttamisesta.

HE 41/2016 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle henkilökorttilaiksi ja eräksi siihen liitty-  
viksi laeiksi.

HE 74/2016 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi vahvasta sähköisestä tunnista-  
misesta ja sähköisestä allekirjoituksesta annetun lain muuttamisesta sekä eräksi  
siihen liittyviksi laeiksi.

HE 60/2018 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi digitaalisten palvelujen tarjoami-  
sesta sekä sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annetun lain muutta-  
misesta.

HE 4/2020 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi ikääntyneen väestön toimintakyvyn  
tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista annetun lain muuttami-  
sesta.

HE 237/2020 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi vahvasta sähköisestä tunnista-  
misesta ja sähköisistä luottamuspalveluista annetun lain muuttamisesta sekä  
vahvasta sähköisestä tunnistamisesta annetun lain voimaantulosäännöksen  
muuttamisesta.

HE 82/2021 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi vanhusasiavaltuutetusta.

HE 133/2022 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle digitaalista henkilöllisyyttä koskevaksi  
lainsäädännöksi.

HE 246/2022 Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas-  
tietojen käsittelystä sekä siihen liittyviksi laeiksi.

HE 71/2024 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi digitaalisten palvelujen tarjoamisesta annetuista lain, sähköisen viestinnän palveluista annetun lain 308 §: n sekä eräiden tuotteiden esteettömyysvaatimuksista annetun lain 18 §: n muuttamisesta.

HE 134/2024 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi terveydenhuoltolain 51 a ja 51 b §:n ja korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuollosta annetun lain 10 a ja 10 b §:n muuttamisesta.

K 20/2020 vp. Eduskunnan pankkivaltuuston kertomus 2019.

K 7/2022 vp. Yhdenvertaisuusvaltuutetun kertomus eduskunnalle 2022.

K/11/2023 vp. Eduskunnan oikeusasiamiehen kertomus vuodelta 2022.

K 3/2024 vp. Vanhusasiavaltuutetun kertomus eduskunnalle 2024.

KK 1040/2013 vp. Kirjallinen kysymys maahanmuuttajien ja turvapaikanhakijoiden sähköinen tunnistautuminen.

KK 386/2019 vp. Kirjallinen kysymys sähköisestä tunnistautumisesta palveluihin ja kansalaisten yhdenvertaisuudesta palveluiden saavutettavuudessa.

KK 73/2020 vp. Kirjallinen kysymys EU:n asetuksen mukaisen vastavuoroisen tunnistusjärjestelmän toteuttamisesta.

KK 601/2020 vp. Kirjallinen kysymys pankkien roolista sähköisten viranomaispalveluiden vahvan tunnistautumisen mahdollistajana ja kansalaisten yhdenvertaisuuden toteutumisessa sähköisissä asiointipalveluissa.

KK 79/2024 vp. Kirjallinen kysymys peruspankkipalveluiden saatavuudesta.

PeVL 8/2000 vp – U 5/200 vp. Valtioneuvoston kirjelmä Euroopan yhteisöjen komission ehdotuksesta neuvoston direktiiviksi rodusta tai etnisestä alkuperästä riippumattoman yhtäläisen kohtelun periaatteen täytäntöönpanosta (rasismidirektiivi).

PeVL 31/2014 vp – HE 19-2014 vp.

PeVL 57/2016 vp – HE 226/2016 vp.

peVL 83/2022 vp. Valiokunnan lausunto peVL/2022 vp – HE 133/2022 vp.

U 41/2021 vp. Valtioneuvoston kirjelmä eduskunnalle komission ehdotuksesta Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EU) N:o 910/2014 muuttamisesta eurooppalaisen digitaalisen identiteetti kehityksen vahvistamisen osalta.

### **Kotimainen Oikeuskäytäntö**

KKO: 2016:73.

KHO: 2016:216.

KHO: 2017:19.

KHO: 2020:60.

### **Ylimpien lainvalvojen ratkaisut**

EOAK/3665/2020 Suomi.fi valtuudet -palvelujen käyttöä.

OKV/2057/1/2017 Omakannan ikärajojen perusoikeuksien mukaisuus.

### **Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan päätökset**

Tapausseloste 3x/2015.

Tapausseloste 28/2015.

Tapausseloste 1xx/2016.

Tapausseloste 133/2016.

### **Euroopan unionin oikeuskäytäntö**

Sarah Margaret Richards v. Secretary of State for work and Pensions (C-423/04).

### **Euroopan ihmisoikeustuomioistuimen ratkaisut**

D.H. and Others v. the Czech Republic (57325/00).

## **RUOTSI**

### **Statens offentliga utredningar, SOU**

SOU 2023:61.

### **Virallislähteet**

Regeringskansliet faktapromemoria 2020/21: FPM118. Förordning om digital identitet.

### **Tekoälyn rooli työssä**

Tutkielman kielenhuollossa on käytetty tekoäly työkaluja (Chatgpt). Tekoälyä on lisäksi käytetty kappaleissa 1.2 ja 3.2.2 kokoamaan näkökulmia opiskelijan omien ajatusten pohjalta Opintopolku-palvelun tärkeydestä nuorille sekä pankin ja asiakkaan erilaisista näkökulmista saavutettavuudesta. Tekoälyä ei ole käytetty sisällön tuottamiseen vaan tukena kielenhuollossa sekä erilaisten näkökulmien vertailussa ja ideoinnissa.