

Vastaus kirjalliseen kysymykseen KKV 38/2026 vp

Vastaus kirjalliseen kysymykseen sähköisen asioinnin turvallisuudesta

Eduskunnan puhemiehelle

Eduskunnan työjärjestyksen 27 §:ssä mainitussa tarkoituksessa Te, Arvoisa puhemies, olette toimitannut asianomaisen ministerin vastattavaksi kansanedustaja Seppo Eskelisen /sd näin kuuluvan kirjallisen kysymyksen KK 38/2026 vp:

Mihin toimenpiteisiin hallitus aikoo ryhtyä, jotta sähköisen asioinnin turvallisuus julkisissa palveluissa voidaan paremmin turvata ja että myös ikäihmisille mahdollistetaan tasaveroinen pääsy palveluiden piiriin taustasta riippumatta?

Vastauksena kysymykseen esitän seuraavaa:

Pääministeri Petteri Orpon hallitusohjelman mukaan Suomi siirtyy asteittain digitaalisten palveluiden ensisijaisuuteen viranomaisasiointikanavana. Hallituskauden aikana lainsäädäntöä muutetaan siten, että digitaalisesta viranomaisviestinnästä tehdään ensisijainen viranomaisviestinnän kanava niille kansalaisille, joille se on mahdollista. Tavoitteena on edelleen tehostaa hallinnon toimintaa tukemalla valtionhallinnon tuottavuusohjelman tavoitteita, jatkaa hallinnon digitalisatiotekitystä sekä sujuvoittaa kansalaisten digitaalista asiointia viranomaisten kanssa. Samalla on kuitenkin huolehdittava, että vaihtoehtoisia asiointi- ja viestintäkanavia on tarjolla heille, jotka eivät pysty käyttämään digipalveluita.

Julkisen hallinnon kehittämisessä on keskeistä varmistaa, että julkiset palvelut vahvistavat kansalaisten yhdenvertaisuutta ja että ne ovat kansalaisille helposti saavutettavia, ymmärrettäviä, turvallisia ja toimintavarmoja. Tällä hetkellä digitaaliset asiointikanavat ovat kansalaisille monen viranomaisen kohdalla yleisin tapa hoitaa viranomaisasiointia, minkä oletetaan yhä voimistuvan tulevina vuosina yhteiskunnan eri osa-alueiden digitalisaation edetessä. Osaltaan vahva digitaalisten julkisten palveluiden käyttöaste pohjautuu siihen, että suomalaiset ovat muun muassa Digi- ja väestötietoviraston tammikuussa 2026 julkaistun tutkimuksen perusteella keskimäärin hyvin osaavia digipalvelujen käyttäjiä. Myös eurooppalaisessa vertailussa suomalaiset lukeutuvat digiosaamisella mitattuna maanosan kärkipäähän. Suomalaisten digiosaaminen on vuosien aikana myös kasvanut kaikissa ikäluokissa, mutta etenkin iäkkäämmissä ikäluokissa on ihmisiä, joille digitaalisten palveluiden käyttö on hankalaa tai mahdotonta. Ikääntyminen ei automaattisesti tarkoita heikkoja digitaitoja, mutta keskimäärin osaamisen taso laskee iän myötä. Digitaalisen asioinnin mahdollisuuksia haastavat osaamisen lisäksi myös esimerkiksi tarvittavan laitteiston tai verkkoyhteyksien puute.

Julkisen hallinnon kehittämisen lähtökohtana on kansalaisten digitaalisten asiointimahdollisuuksien moninaisuuden huomioiminen. Digitaalisesta asioinnista ei suunnitella jatkossakaan pakollista. Myös hallitusohjelman mukaista digitaalisen viranomaisviestinnän ensisijaisuutta (HE 124/2025 vp) esitetään koskevan ainoastaan niitä kansalaisia, jotka jo nykyiselläänkin asioivat sähköisesti. Esitetyssä sääntelyratkaisussa esimerkiksi ne ikäihmiset, jotka eivät asioi lainkaan viranomaisten digitaalisissa palveluissa tai pidä hallussaan vahvaa sähköistä tunnistautumisvälinettä, jatkaisivat paperipostin vastaanottamista entisellään. Hallituksen esityksen mukaisesti myös digitaalisesti asioivilla kansalaisilla olisi jatkossakin mahdollisuus halutessaan palata vastaanottamaan viranomaisten tiedoksiannot ja muut viestit paperipostilla. Digitaaliset julkiset palvelut tarjoavat monelle asiointin vaivattomuutta ja sujuvuutta, mutta velvoittavuutta niiden hyödyntämiseen ei kaavailla jatkossakaan.

Hallituskauden aikana panostetaan voimakkaasti siihen, että vaihtoehtoisia asiointi- ja viestintäkanavia on myös tulevaisuudessa tarjolla heille, jotka eivät pysty tai halua käyttää digitaalisia viranomaispalveluita. Vuoden 2026 alusta voimaan tullut muutos valtion palveluiden saatavuutta ja toimintojen sijoittamista perusteista koskevaan lakiin (728/2021) velvoittaa antamaan hallinnon yhteisissä asiakaspalvelupisteissä eli Suomi-pisteissä yhteistä asiakaspalvelua, joka sisältää myös digitaalisten palveluiden käytön neuvonnan tarjoamisen. Suomi-pisteiden palvelut on suunnattu erityisesti niille asiakkaille, jotka eivät pysty asioimaan sähköisesti. Suomi-pisteessä kansalainen voi myös hyödyntää asiakastietokonetta itsenäisesti ja hoitaa viranomaisasioita sähköisissä asiointipalveluissa. Valtionhallinnon viranomaisten lisäksi Suomi-pisteissä on määrä olla mukana myös Kansaneläkelaitos ja kunnat sekä soveltuvin osin hyvinvointialueet. Tavoitteena on, että koko Suomen kattava yhteinen 18 Suomi-pisteen palveluverkko on valmis vuoteen 2030 mennessä ja että vuoteen 2030 mennessä kansalaisilla on pääsääntöisesti enintään tunnin asiointimatka lähimpään Suomi-pisteeseen tieverkkoa pitkin. Tällä hetkellä Suomi-pisteitä on toiminnassa Joensuussa, Jyväskylässä, Kouvolassa, Lahdessa, Lappeenrannassa, Porissa ja Turussa. Myöhemmin kuluvan vuoden aikana Suomi-pisteet käynnistyvät suunnitelman mukaan Rovaniemellä ja Helsingissä. Kokonaisuutena uudistuksella vahvistetaan julkisen hallinnon kykyä turvata valtakunnallisesti käyntiasiointipalvelujen saatavuus ja kansalaisten mahdollisuus asioida viranomaisten kanssa valitsemallaan tavalla myös tulevana vuosikymmeninä.

Digitaaliset taidot ovat yhä tärkeämpiä arjen asioiden hoitamisessa ja yhteiskunnan toimintaan osallistumisessa. Digitaalisten palveluiden käytön tuen ja neuvonnan tarjoaminen on keskeistä, jotta voidaan varmistaa, että jokaisella on mahdollisuus hyödyntää viranomaisen tarjoamia digitaalisia palveluita ja pysyä mukana yhteiskunnan kehityksessä. Riittävän sähköisten asiointipalveluiden käytön tuen tarjoamista varmistetaan voimassa olevalla lainsäädännöllä. Digitaalisten palvelujen tarjoamisesta annetun lain (306/2019, jäljempänä digipalvelulaki) mukaisesti viranomaisella on velvollisuus julkaista digitaalisessa palvelussa yhteystieto, josta jokaisella on mahdollisuus saada neuvoja viranomaisen digitaalisen palvelun käyttämiseksi. Velvoitteella pyritään

varmistamaan, että jokaisella viranomaisella on järjestetty riittävä digitaalisten palvelujen käyttöön liittyvä tuki ja sitä tarjotaan aktiivisesti asiakkaille. Myös hallintolain (434/2003) mukainen neuvontavelvoite korostaa viranomaisen tarvetta huolehtia riittävän neuvonnan saatavuudesta.

Tukea viranomaispalveluiden käyttöön on saatavilla lisäksi useissa eri kanavissa, kuten puhelimitse, verkossa ja palvelupisteissä. Kehitettävistä Suomi-pisteistä saa jatkossa tukea digitaalisten asiointipalvelujen käyttöön. Lisäksi yleistä digitukea tarjoavat monet kirjastot, kunnat, järjestöt, kansalaisopistot ja yritykset eri puolilla Suomea. Digitukitoimijoiden verkoston tavoitteena on osaltaan varmistaa, että jokainen saa tarvitsemansa tuen paikasta ja taidoista riippumatta. Digi- ja väestötietovirasto kehittää ja koordinoi digitukea kansallisesti. Toiminta pitää sisällään muun muassa digitukijoiden toiminnan ohjeistusta ja koulutusta ja digituen toimintamallien kehittämisen yhdessä digituen tarjoajien kanssa. Digituen tarjoamisessa on tärkeää kiinnittää huomiota siihen, että ohjeistuksen laatimisessa hyödynnetään selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja että neuvontaa kehitetään jatkuvasti saadun palautteen perusteella.

Yhdenvertaisuuden vahvistamisen lisäksi olennaista on myös turvata turvalliset ja helppokäyttöiset julkiset palvelut. Tietoturva-vaatimukset viranomaisten sähköisille asiointipalveluille on asetettu voimassa olevassa lainsäädännössä. Laissa asetetaan myös vaatimuksia sähköisten asiointipalvelujen helppokäyttöisyyden varmistamiseksi. Digipalvelulaissa säädetään, että viranomaisen on suunniteltava ja ylläpidettävä digitaaliset palvelunsa siten, että niiden tietoturvallisuus, tietosuoja, löydettävyys ja helppokäyttöisyys on varmistettu. Velvoite edellyttää viranomaisia arvioimaan jo digitaalisen palvelun suunnitteluvaiheessa, miten sen käyttöön liittyvä tietoturvallisuus aiotaan järjestää. Viranomaisen on pystyttävä osoittamaan tietoturvallisuutta koskevalla suunnitteludokumentaatiollaan ja siihen liittyvillä testausraporteilla, että tietoturvallisuus on varmistettu riittävillä tietoturvatoimenpiteillä. Lisäksi viranomaisen on myös varmistettava säännöllisin käytettävyysarvioinnein ja -testein, että sen digitaaliset palvelut ovat helppoja käyttää. Viranomaiset kehittävät jatkuvasti palvelujaan asiakaspalautteen pohjalta ja helppokäyttöisyyden varmistamiseksi kehitettäviä ratkaisuja on tärkeä testata ja arvioida erilaisten käyttäjäryhmien, kuten esimerkiksi ikääntyneiden ja toimintarajoitteisten käyttäjien, kanssa ennen kuin ne toteutetaan itse palveluun.

Viranomaisten digitaalisten palveluiden tietoturvaa tukevat osaltaan julkisen hallinnon tiedonhallinnasta annetun lain (906/2019, jäljempänä tiedonhallintalaki) viranomaisia velvoittavat tietoturvallisuusvaatimukset. Tiedonhallintalain nojalla viranomaisen on muun muassa varmistettava hankinnoissaan, että hankittavaan tietojärjestelmään on toteutettu asianmukaiset tietoturvallisuustoimenpiteet, sekä toteutettava salassa pidettävien tietojen siirto yleisessä tietoverkossa salattua tai muuten suojattua tiedonsiirtoyhteyttä tai -tapaa käyttämällä. Laki velvoittaa tiettyjä viranomaisia, kuten valtion virastoja ja laitoksia, myös tunnistamaan, arvioimaan ja hallitsemaan tietoturvariskejä sekä toteuttamaan oikeasuhtaisia kyberturvallisuutta koskevia riskienhallintatoimenpi-

teitä. Kiristynyt turvallisuusympäristö korostaa entisestään viranomaisten varautumisen ja jatkuvan palvelun turvaamisen merkitystä sekä viranomaisyhteistyön tarvetta ajantasaisen tiedon jakamiseksi.

Digi- ja väestötietoviraston tehtävänä on tuottaa hallinnon yhteisiä sähköisen asioinnin tukipalveluja (Suomi.fi-palvelut), joiden tarkoituksena on parantaa julkisen hallinnon palvelujen sujuvuutta, kustannustehokkuutta ja turvallisuutta sekä tehostaa viranomaispalvelujen välistä yhteentoimivuutta. Hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista annettu laki (571/2016) asettaa Suomi.fi-palveluille laatu- ja tietoturvallisuusvaatimuksia sekä vaatimuksia koskien varautumista ja häiriötilanteita. Suomi.fi-palveluiden palvelutuottajana Digi- ja väestötietoviraston vastuulla on huolehtia palveluiden tietoturvasta lain edellyttämällä tavalla. Digi- ja väestötietovirasto vastaa muun muassa siitä, että tarjottavat palvelut on suunniteltu, rakennettu ja ylläpidetty siten, että tuotettu palvelu on tekniseltä laadultaan hyvää ja tietoturvallista ja että sen suorituskykyä, käytettävyyttä, laatua ja toimintavarmuutta seurataan. Suomi.fi-palveluita auditoidaan säännöllisesti kansainvälisiä kriteerejä hyödyntäen ja palvelujen tietoturvaa, käytettävyyttä ja toimintavarmuutta valvotaan muun muassa automaattisella valvonnalla. Suomi.fi-palveluita käyttäviä organisaatioita hyväksymään Digi- ja väestötietoviraston tietoturvaluuteen liittyvät ehdot ja käytänteet. Lisäksi esimerkiksi Digi- ja väestötietoviraston tuottamassa hallinnon yhteisessä viestinvälityspalvelussa eli Suomi.fi-viesteissä viranomaisten lähettämät tiedoksiannot ja muut viestit kulkevat salattuina ja viestiliikenne ohjataan vahvaa sähköistä tunnistautumista vaativiin palveluihin, jolloin tietosuojan ja tietoturvan taso on korkeampi kuin esimerkiksi sähköpostitse asioidessa. On tärkeää, että myös kansalaisia ohjeistetaan huolehtimaan omasta vastuustaan digitaalisiin palveluihin liittyen koskien muun muassa käytettävän päätelaitteen tietoturvaa ja tunnistusvälineiden huolellista säilytystä.

Viranomaisten nimissä lähetettävät huijaus- ja kalasteluviestit ovat lisääntyneet viime vuosina. Viranomaiset tiedottavatkin enenevässä määrin liikkeellä olevista huijauksista ja jakavat tilannetietoa keskenään. Tiedottamisen tavoitteena on auttaa kansalaisia tunnistamaan huijausyritykset sekä vähentää niiden aiheuttamia haittoja. Yhteistyö eri mediakanavien ja muiden sidosryhmien kanssa on merkittävässä roolissa, jotta tietoa huijausyrityksistä saadaan levitettyä ja jalkautettua aktiivista valppautta huijausyritysten varalta. Yleisen tiedottamisen lisäksi on tärkeää panostaa myös siihen, että julkisen hallinnon virkakuntaa ja työntekijöitä tiedotetaan ja koulutetaan tunnistamaan ja raporttoimaan mahdollisesti saapuvat huijaus- ja kalasteluviestit. Suomi.fi-viesteissä huijaus- ja kalasteluviesteihin on varauduttu siten, että palveluun pääsevät lähettämään viestejä ainoastaan tunnistetut ja todennetut viranomaiset. Viestien lukeminen puolestaan edellyttää vahvaa tunnistautumista. Suomi.fi-viestit toimii erillään sähköpostista, jolloin käyttäjän sähköpostiin tulee vain ilmoitus uudesta viestistä, ei koskaan itse viestiä tai linkkejä. Viestit luetaan aina kirjautumalla itse palveluun. Palvelussa käytetään vahvaa salaustekniikkaa sekä tiedon tallennuksessa että tiedonsiirrossa. Turvallisilla viestintäkanavilla sekä jatkuvalla seurannalla ja aktiivisella viestinnällä varmistetaan, että huijausviestien aiheuttamia riskejä voidaan aktiivisesti ehkäistä. Näin ylläpidetään sähköisen viestinvälityksen luotettavuutta myös tulevaisuudessa.

Helsingissä 11.3.2026

Kunta- ja alueministeri Anna-Kaisa Ikonen

VN/6004/2026-VM-2

Seuraavat henkilöt ovat allekirjoittaneet tämän asiakirjan sähköisesti /

Följande personer har undertecknat denna handling elektroniskt /

This document has been signed electronically by the following persons: