

Satu Hassi vihr

Kirjallinen kysymys sähköisestä tunnistautumisesta palveluihin ja kansalaisten yhdenvertaisuudesta palveluiden saavutettavuudessa

Eduskunnan puhemiehelle

Sähköinen tunnistautuminen pankki-, vakuutus- ja viranomaispalveluissa on lisääntynyt merkittävästi viime vuosina. Samalla perinteiset asiointi- ja tunnustautumistavat muuttuvat harvinaisemmiksi tai niistä on jo luovuttu. Pankit ovat esimerkiksi luopumassa paperisista tunnuslukulistoista. Myös verohallinnon palvelut sähköistyvät kovaa vauhtia, ja palvelun käyttäjät ohjataan käyttämään verottajan OmaVero-palvelua, joka vaatii sähköistä tunnistautumista. Monivaiheiset tunnistautumispalvelut ovat tietoturvallisia, mutta osalle ihmisistä joko vaikeita käyttää tai sitten niiden käyttö edellyttää laitteita, joita kaikilla ei ole mahdollisuutta hankkia. Tunnistautumiseen voidaan pahimmillaan tarvita useampi eri laite, esimerkiksi tietokone ja matkapuhelin, ja useiden eri sovellusten samanaikaista käyttöä.

Tilanne asettaa eriarvoiseen asemaan ne, joille tietotekniikan tai internetin käyttö on vaikeaa tai mahdotonta esimerkiksi iän, vamman tai neurokognitiivisen häiriön seurauksena tai joilla ei ole varaa riittävän useasti hankkia tarvittavia mobiililaitteita.

Jotkin pankit antavat asiakkailleen laitteen, jonka vaihtuvaa koodia voi käyttää matkapuhelimella tunnistautumisen vaihtoehtona. Pieni ja nopeasti vaihtuva koodi on hankala esimerkiksi ihmiselle, jonka näkö on alkanut heikentyä ja/tai jonka sorminäppäryys ei iän tai sairauden vuoksi riitä koodin näppäilyyn riittävän nopeasti. Pankkien tunnistautumisjärjestelmiä käytetään myös julkisiin palveluihin, kuten verohallinnon palveluihin tunnistautumisessa.

Tunnistautuminen voi sulkea ulkopuolelleen myös nuoria ikäluokkia. Esimerkiksi HSL:n kausilipun voi saada matkapuhelimeen, mutta vain jos on todistanut asuinpaikkakuntansa. Sen todistamiseen tarvitaan sähköistä tunnistautumista. Tämä sulkee ulkopuolelleen ne alle 15-vuotiaat, joilla ei ole pankkitunnuksia.

Osalla ihmisistä ei yksinkertaisesti ole varaa kaikkiin niihin laitteisiin, joita tarvittaisiin sähköiseen asiointiin.

Kansalaisten yhdenvertaisuus ei toteudu, jos palvelut ovat käytettävissä pääasiassa sähköisesti, mutta järjestelmät on muotoiltu esteelliseksi osalle käyttäjistä tai jos niiden käyttö edellyttää laitteita, joihin ei ole varaa.

Kirjallinen kysymys KK 386/2019 vp

Valtaosa suomalaisista käyttää internetiä aktiivisesti, mutta osalle sen käyttö on edelleen vierasta. Tilastokeskuksen mukaan 65—74-vuotiaista 80 prosenttia on käyttänyt internetiä viimeisten kolmen kuukauden aikana, kun taas useasti päivässä sitä käyttää tästä ikäryhmästä enää 57 prosenttia. 75—89-vuotiaista 41 prosenttia on käyttänyt internetiä viimeisten kolmen kuukauden aikana ja vain 23 prosenttia käyttää sitä useasti päivässä.

Matkapuhelimella, jota yhä useampi sähköinen tunnistautuminen vaatii, internetiä käyttää 65—74-vuotiaista 54 prosenttia ja 75—89-vuotiaista 22 prosenttia.

Myös kokemus viranomaisten ja julkisten palveluiden verkkosivujen käytettävyydestä on huomionpäättävä iäkkäämmässä väestöryhmissä. 75—89-vuotiaista yli 20 prosenttia kokee verkkopalvelut melko tai erittäin vaikeakäyttöisiksi. Mikäli erilaisia tarpeita ei huomioida, yksinomaan sähköiseen asiointiin siirtyminen heikentää palveluiden saavutettavuutta etenkin iäkkäimmille käyttäjille.

Edellä olevan perusteella ja eduskunnan työjärjestyksen 27 §:ään viitaten esitän asianomaisen ministerin vastattavaksi seuraavan kysymyksen:

Aikooko hallitus ryhtyä toimenpiteisiin sen varmistamiseksi, että julkiset palvelut ja sähköistä tunnistautumista edellyttävät palvelut ovat myös niiden ihmisten käytettävissä, joilla ei ole tai jotka eivät pysty käyttämään tietokonetta ja älypuhelinia?

Helsingissä 13.12.2019

Satu Hassi vihr