



Luottamus. Tietoturva. Sähköiset palvelut.

Aktiivinen kuluttajaliike – yksi avain turvallisempaan verkkoympäristöön

LUOTI-artikkeli 4/2006

Ville Oksanen

Liikenne- ja viestintäministeriön LUOTI-ohjelma on pyytänyt kolmelta eri alan ammattilaiselta asiantuntija-artikkeliä koskien kuluttajien luottamusta sähköisiä palveluita kohtaan. Artikkelisarjan tarkoituksena on kerätä tietoa ja näkemyksiä sähköisten palveluiden luottamus- ja tietoturvakysymyksiin kohdistuvista odotuksista ja haasteista kuluttajanäkökulmasta. Artikkeleissa esitetyt johtopäätökset ja mielipiteet ovat kirjoittajien omia.*

Ville Oksanen on oikeustieteen kandidaatti, joka on työskennellyt vuodesta 2001 tutkijana TKK:lla erikoistuen juridiikkaan, politiikkaan ja informaatioteknologian yhteentörmäysten tutkimiseen. Oksanen oli vierailevana tutkijana UC Berkeley:ssä 2001–2002. Oksanen on ollut keskeisesti mukana perustamassa Electronic Frontier Finland ja European Digital Rights -järjestöjä, joiden johtotehtävissä hän on myös toiminut monipuolisesti mm. edustaen ko. järjestöjä maailman henkisen omaisuuden järjestö WIPO:ssa.

Vaikka kuluttajat ovat yhä aktiivisempia internet-palveluiden käyttäjinä, kuluttajat on nähty tähän asti usein passiivisina toimijoina Internet-palveluiden tuotannossa. Tilanne on kuitenkin muuttumassa ja jatkossa kuluttajien ja heitä edustavien tahojen osallistuminen tulee olemaan yhä keskeisempi tekijä tuotannossa. Tämä kuitenkin edellyttää, ettei kuluttajia ajeta päätöksenteon ulkopuolelle teknisillä tai oikeudellisilla ratkaisuilla. Tässä artikkelissa käydään läpi tärkeimpiä ongelmia ja niiden ratkaisuja kuluttajanäkökulmasta.

Kuluttajajärjestöt mukaan palvelunkehitykseen

Kuluttajien luottamus Internetissä tarjottavien palveluiden turvallisuuteen on kiinnostanut pitkään niin tutkijoita kuin alan yrityksiä. Valitettavasti kuluttajien oma ääni on tästä keskustelusta pitkälti puuttunut. Internet-palveluiden kehitys on ollut niin nopeaa, etteivät sen paremmin viranomaiset kuin (kuluttaja)järjestökään ole oikein pysyneet vauhdissa mukana.

Nyt sekä järjestöt että viranomaiset ovat heränneet, kun Internet on tullut – muodossa tai toisessa – osaksi lähes jokaisen kansalaisen arkipäivää.

Nopeasti kehittyvällä alalla tarvitaan kaikkien osapuolien yhteistyötä kuluttajien luottamusta tukevan ja turvallisen verkkoympäristön säilyttämiseksi ja edelleen kehittämiseksi. Kuluttajaliike tulee olemaan yksi keskeinen voima taistelussa avoimen ja turvallisen verkkoympäristön puolesta.

Kommunikaatiokuilu

Kuluttajaliikkeen herääminen on myös omiaan kaventamaan sitä kommunikaatiokuilua, joka tällä hetkellä vallitsee alan asiantuntijoiden ja vasta verkkolukutaidon alkeita opettelevien henkilöiden välillä. Ilman yhteistä kieltä on turha toivoa informaation menevän perille ainakaan toivotussa muodossa. Lähtökohdan tulee olla, että ”mökin mummokin” kykenisi ymmärtämään viestinnän keskeisen sisällön ja pystyisi sen avulla

tarvittaessa hakemaan vähintään ulkopuolista apua ongelmien ratkaisemiseen. Tavoite on kieltämättä haasteellinen ottaen huomioon, kuinka monelle ihmiselle verkko ja kalastus eivät tuo ensimmäisenä mieleen Internetiä ja verkkohuijauksia.

Ymmärrettävän kielen käytöstä vastuu kuuluu luonnollisesti kaikille alan toimijoille. Internetin teknisestä luonteesta johtuen asioiden selittäminen toisaalta riittävän täsmällisesti ja toisaalta tarpeeksi selkokielisesti, niin että koko kansa ymmärtää, vaatii erikoistunutta osaamista. Lisäksi informaatio siirtyy usein ketjussa, jossa yksikin heikko lenkki saattaa aiheuttaa vakavan vääristymisen haluttuun viestiin.

Yhtenä isona ongelmana alalla on myös tietoisesti vääristyneen informaation levittäminen. Kansalaisiin kohdistuvia uhkakuvia väitetään joko todellista suuremmiksi tai pienemmiksi omista intresseistä riippuen. Normaalioloissa tiedotusvälineiden roolin tulisi olla totuuden etsiminen ja raportointi lehdistötiedotteiden ulkopuolelta. Varsinkin IT-alan viestimien ulkopuolella tämä on vielä selvästi hyvin suuri haaste.

Viranomaisviestinnän roolin tulisikin olla keskeinen luotettavan ja objektiivisen tiedon lähteenä. Viestinnässä ei aina löydetä objektiivista sävyä. Vai mitä tulisi ajatella Ylen uutisesta, jonka mukaan ”sisäministeriön tietoverkkoihin tehdään joka viikko satatuhatta vakavaa murtautumisyritystä”?

Käyttäjän tunnistaminen ja oikeus anonymiteettiin

Kuluttajien luottamuksen kannalta yksi keskeisistä kysymyksistä on lainsäädännön ja alan käytäntöjen heille verkkoympäristöön suomat oikeudet. Mikäli oikeudet koetaan riittämättömiksi, todellisen luottamuksen saavuttaminen ei ole realistinen tavoite. Kuluttajien oikeudet ovat toisaalta osittain ristiriidassa keskenään. Esimerkiksi liian laaja yksityisyyden suoja voi estää kuluttajiin kohdistuvien rikosten tehokkaan selvittämisen.

Kuluttajien oikeuksien kannalta käytännön tekniset ratkaisut ovat usein merkityksellisempiä kuin lainsäädäntö. Esimerkiksi yksityisyyden suojelussa lainsäädäntö voidaan valitettavan usein kiertää käyttämällä sopimuksia. Palvelun tarjoajien kannaltakin olisi kuitenkin järkevämpää pyrkiä ratkaisuihin, jotka minimoivat asiakkaidensa yksityisyyteen kohdistuvat riskit. Jos tietoa ei kerätä, sitä ei myöskään voida käyttää väärin.

Esimerkiksi tunnistamisessa tieto henkilön todellisesta henkilöllisyydestä ei välttämättä ole tarpeen. Tieto netti-identiteetin täsmäämisestä biometriseen tunnistamiseen voi olla täysin riittävää palvelun toimivuuden ja turvallisuuden kannalta, minkä seurauksena välttyään turhien henkilötietojen keräämiseltä. Samoin esimerkiksi verkkopalveluista logeihin kerättävän informaation määrän minimoiminen ja anonymisoiminen suojaa molempia osapuolia tietomurroilta ja myös oikeudellisilta uhilta.

Teletietojen yleinen tallennusvelvollisuus oli tässä suhteessa askel hyvin vaaralliseen suuntaan. Ei tulla tarvitsemaan kuin muutama EU-tason tapaus, joissa viranomaiset käyttävät kyseistä informaatiota laittomasti tai joissa se pääsee vuotamaan väriin käsiin, niin luottamus kriisi on valmis. Valitettavasti historia on opettanut (vrt. Sonera-tapaus), että tämä tullaan myös näkemään - ennemmin tai myöhemmin.

Sananvapaus muodostaa myös ongelmallisen alueen verkkopalveluille. Erityisesti anonyymiin viestintään liittyvät vastuukysymykset eivät ole helposti ratkaistavissa, koska käytännön kokemukset ovat osoittaneet, että anonyymiutta käytetään usein valitettavasti väriin tarkoitukseen. Usein sitä kuitenkin tarvitaan, jotta käytävä keskustelu olisi mahdollisimman rehellistä. Esimerkiksi tietyissä terveyteen liittyvissä palveluissa anonyymius on käytännössä perusehto palvelun toteutumiseksi. Viime kädessä kyse on jatkuvasta tasapainoilusta, johon tietyistä teknisistä ratkaisuista kuten itsemoderoinnista voi olla apua. Tämä ei kuitenkaan saa johtaa itesesensuuriin, jossa kaikki epämiellyttävät mielipiteet lakaistaan maton alle.

Kolmas ongelmallinen alue on immateriaalioikeudet. Erityisesti tekijänoikeuspuolella kuluttajat on tähän asti nähty lähinnä potentiaalisina rikollisina. Tämä ei ole erityisen rakentava lähestymistapa molemmanpuolisen luottamuksen rakentamiselle. Kuluttajien ja sisällöntuottajien rajan hämärtyminen Flickrin (valokuvat) ja Mixer.netin (musiikki) kaltaisissa palveluissa, joissa palvelun käyttäjät tuottavat itse sisällön, on onneksi tuulettanut jähmettyneitä rakenteita. Näyttääkin siltä, että Web 2.0 on rakentumassa yhä enemmän kuluttajien aktiivisemmän osallistumisen varaan – kunhan lainsäädäntö ja yhä aggressiivisemmat kopiosuojaukset eivät tätä estä.

Fiktio nimeltä clickwrap-sopimus

Tällä hetkellä valtaosa verkossa olevista palveluista perustuu sopimukseen, jotka käyttäjän tulee hyväksyä joko laittamalla rasti ruutuun ja/tai klikkaamalla hiirellä OK-nappia. Todellisuudessa ani harva kuluttaja kuitenkaan tutustuu kyseisiin sopimuksiin edes pintapuolisesti – puhumattakaan siitä, että yrittäisi sisäistää sopimusten sisällön. Sisäistäminen olisi myös monesti lähes epätoivoinen tehtävä, koska sopimukset ovat usein ylipitkiä ja käännetty ilman ”turhaa” kielenhuoltoa alkuperäisistä englantilaisista esikuvistaan. Kuinkahan moni iTunes-käyttäjä on esimerkiksi huomannut ja ymmärtänyt tämän kohdan sopimusehdoissa:

Asiakas on tietoinen siitä, että jotkin Palvelun, Tuotteiden ja Käytösääntöjen hallinnoimisen elementit edellyttävät iTunesin jatkuvaa osallisuutta. Sen vuoksi, milloin iTunes muuttaa jotain Palvelun osaa tai keskeyttää Palvelun, mihin toimiin iTunesilla on valintansa mukaan oikeus, asiakas ymmärtää ja hyväksyy sen, että asiakas ei välttämättä kykene enää käyttämään Tuotteita samassa laajuudessa kuin ennen kyseistä muutosta tai keskeytystä ja että iTune [sic] ei siinä tapauksessa ole vastuussa asiakkaaseen nähden.¹

Käytännössä tilanteesta ei aiheudu kovin usein ongelmia. Silti nykytila sotii vahvasti perinteistä sopimusoikeutta vastaan, jossa sopimuksen sitovuuteen tarvitaan aina molempien osapuolten tahdonmuodostus. Verkkoympäristössä tähän ideaaliin on kieltämättä hankala päästä, mutta joitain ratkaisumalleja on olemassa. Esimerkiksi Creative Commons –lisenssien yhteydessä käytettävä jako ymmärrettävään yleiskieliseen selvitykseen (”Commons deed”) ja lakimiesten käyttöön tarkoitettuun sopimustekstiin on yksi varsin käyttökelpoinen vaihtoehto.

Toisena ratkaisuna on kuluttajaviranomaisten aggressiivisempi toiminta sopimustekstien valvojana. Tämä on täysin mahdollista jo nykyisen lainsäädäntökehikon perusteella, sillä kohtuuttomia vakioehtoja koskevat säännökset soveltuvat erinomaisesti myös verkkoympäristöön. Tämä on nähty

¹ <http://www.apple.com/fi/support/itunes/legal/terms.html> - haettu 12.4.2006

esimerkiksi Norjassa, jossa paikallinen kuluttajaviranomainen on puuttunut mm. juuri edellä mainittuun iTunes-palvelun ehtoon (joka mahdollistaa sopimuksen muuttamisen ”lennossa”) ja katsonut sen olevan kohtuuton kuluttajien kannalta. Todennäköisesti kuluttajaviranomaisten ratkaisukäytäntö muodostaakin jatkossa selvemmat reunaehdot sille, mitä oikeuksia ja velvollisuuksia kuluttajille voidaan säilyttää ilman erityistä näyttöä tahdonmuodostuksesta.

Taistelu tietokoneen hallinnasta

Yksi keskeisimmistä taisteluista, joka koskee kuluttajien oikeuksia käyttää avointa tietoverkkoa, tullaan käymään tietokoneen hallinnan kohdalla. Tällä hetkellä ongelma tulee vastaan lähinnä erilaisten haittaohjelmien kohdalla, jotka pyrkivät kaappaamaan koneet rikollisiin käyttötarkoituksiin kuten roskapostin lähettämiseen tai henkilötietojen keräämiseen. Kaappaukset ovat myös todennäköisesti konkreettisin Internetiin kohdistuva laajamittainen tietoturvariski, koska satojentuhansien tietokoneiden bot-verkot mahdollistavat laajamittaiset käyttöestohyökkäykset verkon perusinfrastruktuuria vastaan. Kaiken lisäksi ongelma tulee vain pahenemaan mobiililaitteiden ja perinteisen PC:n konvergenssin myötä – kaapattu 3G-puhelin tarjoaa täysin uusia ”liiketoimintamalleja” rikollisille.

Valitettavasti enää ainoastaan rikolliset eivät ole kiinnostuneita kuluttajan tietokoneen kontrolloinnista. Esimerkiksi Sonyn CD-levyissään kopiosuojauksessa käyttämä ns. rootkit asetti itsensä turhia kyselemättä käyttöjärjestelmän ytimeen estäen kuluttajaa käyttämästä tiettyjä koneensa toimintoja kuten CD-levyn polttamista. Tämä on kuitenkin vasta alkua.

Jatkossa ns. Trusted Computing (TC, käytetään myös termiä Treacherous computing) tulee tarkoittamaan, että kuluttaja ei enää hallitse omaa tietokonettaan. Tyypillisessä TC-ratkaisussa tietokoneessa pystyy täysillä oikeuksilla ajamaan vain käyttöjärjestelmän tekijän (tai tämän valtuuttaman tahon) digitaalisesti allekirjoittamia ohjelmistoja. Täydet oikeudet tarvitaan esimerkiksi koneen muistista löytyvien mediatiedostojen käsittelyyn tai tietoliikenteeseen. TC-ratkaisua voidaan käyttää myös digitaalisen identiteetin luomiseen käyttäjälle.

TC-ratkaisun paras puoli olisi, että se lisäisi merkittävästi tietoturvaa rajoittamalla haittaohjelmien toimintaedellytyksiä. Samalla TC kuitenkin mahdollistaa laitevalmistajille lähes täydellisen kontrollin kuluttajien käyttämien palveluiden ja ohjelmistojen sääntelyyn. Huomioiden kuinka keskeisessä roolissa verkkopalvelut tulevat jatkossa olemaan, viime käden kontrollin luovuttamisen ulkopuoliselle kolmannelle taholle ”luota meihin” –periaatteella ei voi olettaa ainakaan lisäävän kuluttajien luottamusta palveluiden toimivuuteen kaikissa olosuhteissa. Riskinä on lisäksi, että samalla avoin innovaatio Internetissä voitaisiin unohtaa, koska avaimet verkon täysimääräiseen käyttöön olisivat – kirjaimellisesti – tiettyjen harvojen toimijoiden käsissä.

TC-ratkaisu voidaan kuitenkin toteuttaa myös kunnioittaen kuluttajien oikeuksia. Tämä edellyttää, että kuluttajan tulee voida niin halutessaan vaihtaa tai ainakin lisätä järjestelmään oma ”yleisavaimensa”. Kaupallisilla toimijoilla ei valitettavasti ole erityistä intressiä ”kuluttaja-avainjärjestelmän” toteuttamiseen, koska se veisi järjestelmältä ison osan sen kaupallisesta hyödyntämispotentiaalista. Viranomaisten tulisikin ottaa aktiivisempi rooli puolustettaessa kuluttajan oikeutta oman tietokoneensa hallintaan. Kuluttajajärjestöt pyrkivät varmasti kaikkiin keinoin samaan tulokseen.

Yhteenveto

Tässä kappaleessa on tuotu esille tiivistetyssä muodossa esille juuri nyt pinnalla olevia keskeisimpiä ongelmia ja niiden ratkaisukeinoja kuluttajanäkökulmasta. Toivon mukaan tärkein artikkelista saatava viesti on, että kuluttajia ja heitä edustavia järjestöjä kannattaa kuulla uusia palveluita kehitettäessä, koska heiltä löytyy hyvin konkreettista tietotaitoa ongelmien havaitsemiseen, viestimiseen ja ratkaisemiseen. Turvallisiin ja luottamusta herättäviin verkkopalveluihin päästäänkin parhaiten kaikki osapuolet kattavalla yhteistyöllä.