



VN/12980/2025

Lausunto hallituksen esitysluonnoksesta digipalvelulain 6 a §:n muuttamisesta (tekoäly neuvonnassa)

Teknologiateollisuus ry kannattaa esitystä. Lakimuutos on oikeansuuntainen ja tarpeellinen. Nykyinen digipalvelulain 6 a § on kirjoitettu vanhentuneeseen chatbot-tekologiaan perustuen, ja sen tiukat ennakkoehdot – erityisesti vaatimus siitä, ettei palveluautomaatiossa tuoteta viranomaisen ratkaisua, ja velvoite varmistaa tietosisällön asianmukaisuus ennalta – ovat käytännössä estäneet modernin tekoälyn hyödyntämisen neuvonnassa. Ehdotettu teknologianeutraali sääntely purkaa nämä esteet.

Pidämme erityisen hyvänä sitä, että ehdotus siirtää painopisteen yksityiskohtaisista ennakkoehdoista laadunhallintaan ja riskienhallintaan. Tämä vastaa paremmin generatiivisen tekoälyn luonnetta, jossa sisällön täydellinen ennakkovarmistaminen ei ole realistista, mutta jatkuva laadunvalvonta ja riskienhallinta ovat olennaisia.

Yksityiskohtaiset huomiot**1. Soveltamisalan rajaus on keinotekoinen**

Esitys koskee vain verkkosivustolla tai mobiilisovelluksessa annettavaa neuvontaa. Valmistelussa harkittiin säännösten sijoittamista hallintolakiin, jolloin ne olisivat koskeneet kaikkia kanavia kanavariippumattomasti, mutta tästä luovuttiin aikataulusyistä. Tämä rajaus on keinotekoinen ja voi hidastaa automaation hyödyntämistä esimerkiksi puhelinneuvonnassa, joka on volyymiltään merkittävä palvelukanava. Pelkästään Verohallinto vastasi vuonna 2024 noin 1,7 miljoonaan puheluun ja Kansaneläkelaitos noin 2,2 miljoonaan puheluun.

Suosittellemme, että hallintolain päivittäminen kanavariippumattomasti otetaan pikaisesti jatkovalmisteluun, jotta sääntely ei luo keinotekoisia esteitä eri palvelukanavien välille.

2. Suhde EU:n tekoälyasetukseen on selkiytettävä

Esityksessä todetaan, että EU:n tekoälyasetus ei aseta riittäviä vaatimuksia neuvonta-automaation erityistarpeisiin, minkä vuoksi kansallinen sääntely on tarpeen. Tämä on ymmärrettävää, mutta viranomaisten ohjeistuksessa tulee selkeästi kuvata, miten digipalvelulain riskienhallintavelvoite suhteutuu tekoälyasetuksen velvoitteisiin. Erityisesti suuririskisiä tekoälyjärjestelmiä koskevat vaatimukset ja velvoitteet voivat kohdistua samoihin järjestelmiin, joita viranomaiset käyttävät neuvonnassa.

Viranomaisten tulee voida täyttää molemmat velvoitteet koordinoitusti ilman päällekkäistä tai ristiriitaista vaatimustaakkaa. Tämä edellyttää selkeää kansallista ohjeistusta.

3. Yksityisen sektorin rooli teknologiatoimittajana on turvattava

Esityksessä todetaan selkeästi, että palveluautomaation toteuttaminen yksityisen palveluntarjoajan kehittämällä ja ylläpitämällä tietojärjestelmillä ei ole julkisen hallintotehtävän antamista yksityiselle, eikä perustuslain 124 § näin ollen soveltu. Tämä on tärkeä ja oikea linjaus.

Korostamme, ettei sääntely saa muodostua esteeksi tekoälyratkaisujen hankinnalle yksityisiltä teknologiatoimittajilta. Laadunvarmistus- ja riskienhallintavelvoitteet tulee kohdistaa nimenomaan viranomaiseen käyttöönottajana, ei teknologian tarjoajaan. Tämä on keskeistä toimivan markkinan ja tekoälyekosysteemin kehittymisen kannalta.

4. Laadunvalvonta ja riskienhallinta on pidettävä oikeasuhtaisina

Laadunvalvontaa ja riskienhallintaa koskevat velvoitteet on pidettävä oikeasuhtaisina, jotta ne eivät muodostu uudeksi käyttöönoton esteeksi. Olisi tärkeää, että lainsäädännön perustelut tai täytäntöönpano-ohjeet antavat viranomaisille riittävän selkeän kuvan siitä, mitä käytännössä edellytetään ja ilman kohtuutonta hallinnollista taakkaa.

5. Vaatimus yhteydenottomahdollisuudesta luonnolliseen henkilöön

Vaatimus mahdollisuudesta siirtyä luonnollisen henkilön kanssa asiointiin on perusteltu, mutta sen toteuttamistapa tulisi jättää viranomaisen harkintaan. Vaatimus ei saa tarkoittaa, että jokaiseen palveluautomaation vuorovaikutustilanteeseen on järjestettävä reaaliaikainen ihmiskontakti.

6. Automaattisen päätöksenteon sääntelyä on edistettävä

Ehdotus koskee vain neuvontaa, ei automaattista päätöksentekoa. Esityksessä todetaan nimenomaisesti, että valmistelun aikana ei ehditty arvioida, voitaisiinko tietosuojasetuksen 22 artiklan 2 kohdan b alakohdan nojalla mahdollistaa automaattisia yksittäispäätöksiä neuvonnan yhteydessä. Pidämme tärkeänä, että myös automaattisen päätöksenteon sääntelyä päivitetään vastaamaan tekoälyn mahdollisuuksia, jotta digitalisaation hyödyt eivät jää puolitiehen. Oikeusministeriön käynnistämä esiselvitys tekoälyn käytöstä päätöksenteossa on tässä suhteessa tarpeen ja tervetullut, mutta sen aikataulu on kohtuuttoman verkkainen huomioiden julkisen sektorin uudistamisen tarpeet sekä tekoälyn kehityksen tahti.

Lopuksi

Teknologiateollisuus ry tukee hallituksen tavoitetta hyödyntää uusia teknologioita ja digitalisaatiota täysimääräisesti julkishallinnon toiminnassa. Esitys on askel oikeaan suuntaan.

Pelkkä esteiden purkaminen ei kuitenkaan riitä. Esitämme, että julkisten palvelujen ja hallinnon uudistuksissa otetaan käyttöön tekoälyratkaisujen ensisijaisuuden periaate, jonka mukaisesti automaation mahdollisuudet arvioidaan järjestelmällisesti ensimmäisenä aina,

kun palveluprosesseja kehitetään tai uudistetaan. Tämä varmistaisi, että tekoälyn hyödyt eivät jää yksittäisten hankkeiden varaan, vaan muodostuvat osaksi julkishallinnon toiminnan kehittämisen vakiintunutta toimintatapaa.

Lisäksi esitämme, että viranomaistoiminnan oikeusperustan modernisointi – mukaan lukien virkavastuusäntely – käynnistetään laajemmin, jotta julkisella sektorilla voidaan turvallisesti ottaa käyttöön ja hyödyntää tekoälyjärjestelmiä ja uuden sukupolven robotiikkaa. Nykyinen virkavastuun sääntely on rakennettu aikaan, jolloin kaikki virkatoimet olivat ihmisten suorittamia, eikä se kaikilta osin vastaa autonomisten järjestelmien tuomiin vastuukysymyksiin. Tässä yhteydessä on arvioitava, voitaisiinko virkavastuu kohdentaa tekoälyn hyödyntämisessä virkahenkilön sijaan organisaatioon.

Jatkovalmistelussa on tarpeen varmistaa, että sääntely pysyy teknologianeutraalina, oikeasuhtaisena ja johdonmukaisena suhteessa EU-sääntelyyn ja että se kannustaa – eikä hidasta – viranomaisten tekoälyn käyttöönottoa.

Lisätiedot:

Joonas Mikkilä, johtava asiantuntija, joonas.mikkila@teknologiateollisuus.fi, p. 0451296791