

Asia: VN/12980/2025

Luonnos hallituksen esitykseksi digipalvelulain 6 a §:n muuttamisesta (tekoäly neuvonnassa)

Lausunnonantajan lausunto

Voitte kirjoittaa lausuntonne alla olevaan tekstikenttään

Valtiovarainministeriö on pyytänyt lausuntoa luonnoksesta hallituksen esitykseksi digitaalisten palvelujen tarjoamisesta annetun lain (306/2019, digipalvelulaki) 6 a §:n muuttamisesta. Muutoksen tarkoituksena on edistää tekoälyn hyödyntämistä hallinnon asiakkaille annettavassa neuvonnassa.

Verohallinto esittää lausuntonaan seuraavaa.

Verohallinto kannattaa muutosesitystä kokonaisuudessaan. Muutos poistaisi nykyisen digipalvelulain 6 a §:n ennalta varmistamisen velvoitteen muodostaman esteen hyödyntää tekoälyä verkkopohjaisten palvelujen palveluautomaatiossa. Laaja mahdollisuus hyödyntää tekoälyä, mukaan lukien asiakasneuvonnan palveluautomaatio, on Verohallinnon tehokkaan ja asiakaslähtöisen toiminnan kannalta hyvin tärkeää. Tekoälyn hyödyntäminen mahdollistaa paremmin mukautuvan palvelun verrattuna sääntöpohjaisiin ratkaisuihin. Tekoälypohjaisella palveluautomaatiolla voi olla myös positiivinen vaikutus neuvontapalveluiden saatavuuteen, sillä valtiontalouden säästöillä on ollut palvelutasoa heikentävä vaikutus.

Ehdotettu lakimuutos on tärkeä askel oikeaan suuntaan, että Suomi ja suomalainen julkishallinto pysyvät tekoälyn hyödyntämisen kärjessä. Lakimuutos ei kuitenkaan poista tarvetta kehittää tekoälyn käytön mahdollistavaa lainsäädäntöä edelleen sekä arvioida myös palveluautomaation osalta, muodostaako edelleen muu lainsäädäntö, kuten tietosuojasääntely, sellaisia esteitä tekoälyn hyödyntämiselle, jotka tarpeettomasti haittaisivat ja hidastaisivat tekoälyn tehokasta hyödyntämistä.

Yksityiskohtaiset huomiot

Tietosuojasääntelyn tulkinnanvaraisuudesta aiheutuva riski

Hallituksen esityksen luonnoksessa on mainittu, että myös suositus, neuvo tai ohje voi tietyissä olosuhteissa olla tietosuojalainsäädännössä tarkoitettu automatisoitu yksittäispäätös. Koska tämä rajanveto ei ole käytännössä yksiselitteistä, sääntelyn tulkinnanvaraisuus voi rajoittaa sitä, kuinka laajasti tekoälypohjaista palveluautomaatiota pystytään käyttämään.

Verohallinto pitää kuitenkin tarkoituksenmukaisena, että asia jätetään ratkaisematta tämän esityksen yhteydessä. Tarkentavan lainsäädännön tarve on kuitenkin arvioitava erikseen ja viivytyksettä tämän lakimuutoksen jälkeen.

Neuvonnan käsite

Hallintolain 8 § velvoittaa viranomaisen antamaan toimivaltansa rajoissa ja tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastaamaan asiointia koskeviin kysymyksiin. Asiakkaan ohjaaminen toimivaltaiseen viranomaiseen kuuluu tähän veloitteeseen. Lisäksi digipalvelulain 5 § velvoittaa tiedottamaan digitaalisissa palveluissa selkeästi, miten jokainen voi hoitaa asiansa viranomaisen kanssa sähköisesti.

Käytännössä viranomaiset antavat myös neuvontaa ja neuvoja, jotka eivät ole puhtaasti hallintolain mukaisen neuvontavelvollisuuden piirissä, jotta asiakkaat saavat hyvää ja monipuolista palvelua. Verohallinnon käsityksen mukaan lakimuutos ei estäisi eikä sen tarkoituksena vaikuta olevan estää sitä, että tekoälypohjainen palveluautomaatio antaisi myös neuvontaa ja neuvoja, jotka eivät olisi hallintolain 8 §:n tarkoittamaa neuvontaa. Käytännössä tämän rajanvedon tekeminen on hyvin hankalaa. Verohallinto ehdottaa, että esityksessä todettaisiin selvyyden vuoksi, että palveluautomaatiossa saa antaa myös muuta neuvontaa ja neuvoja.

Laadun varmistaminen ja valvonta sekä riskienhallinta

Verohallinto kannattaa esitettyä siirtymistä yksittäisten sisältöjen ennalta varmistamisesta laadunvarmistukseen ennen käyttöönottoa sekä laadunvalvontaan käytön aikana. Lisäksi tekoälykontekstissa on perusteltua hallita asiakkaiden oikeusturvaan ja syrjimättömyyteen mahdollisesti kohdistuvia riskejä. Vaatimukset ovat riittävän yleistasoisia, että ne vaikuttaisivat kestävän aikaa eivätkä tarpeettomasti vaikeuta käyttöä ja käyttöönottoa. Voi kuitenkin olla tarpeen kehittää esimerkiksi valtion yhteisiä käytänteitä laadunvarmistukseen ja riskienhallintaan sekä sen määrittämiseen, mikä on tavoitetasona riittävä tekoälypohjaisen palveluautomaation laatutaso.

Juva Jani

Verohallinto - Pääjohtaja Markku Heikura, Johtava asiantuntija Jani Juva