

Lausunto

09.04.2026

Asia: VN/12980/2025

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

Lausunnonantajan lausunto

Voitte kirjoittaa lausuntonne alla olevaan tekstikenttään

Hallituksen esityksessä ehdotetaan muutettavaksi digitaalisten palvelujen tarjoamisesta annetun lain 6 a §:ää. Muutoksen tarkoituksena on edistää digitaalisissa palveluissa hallinnon asiakkaille annettavan neuvonnan automatisointia ja tekoälyn hyödyntämistä neuvonnassa."

Esityksen mukaan viranomaisen olisi varmistettava palveluautomaatiolla annettavan neuvonnan laatu ennen palveluautomaation käyttöönottoa sekä valvottava neuvonnan laatua palveluautomaation käytön aikana. Viranomaisen olisi lisäksi hallittava palveluautomaation käytöstään hallinnon asiakkaiden oikeusturvalle ja syrjimättömyydelle aiheutuvia riskejä. Kokonaisuudessaan vastuu annetaan esityksessä organisaatioille koskien palveluautomaation riskejä ja valvontaa.

Lain linjaus on ristiriidassa lainalaisuus- ja oikeusvaltioperiaatteen kanssa. Esityksessä todetaan, että automatisoituja yksittäispäätöksiä voi syntyä neuvonnan yhteydessä ilman varsinaista hallintoasian käsittelyn päättävää ratkaisua. Lainalaisuusperiaatteen mukaan julkisen vallankäytön tulee perustua lakiin, ei tilastolliseen päättelyyn. Mikäli tekoälyä käytetään automaattisissa viranomaispäätöksissä se tekisi ennusteen joukosta aiempia päätöksiä. Eli päätös ei perustu lakiin tai harkintaan.

Hallintolaki kieltää tällä hetkellä tekoälyllä tehtävät viranomaispäätökset, ja on ongelmallista, mikäli muutetaan vain digipalvelulakia mutta ei hallintolakia. Jos päätöksen perusteista ei voida saada tietoa, päätöksistä valittaminen muuttuu mahdottomaksi ja hallinnollinen päätöksenteko sulkeutuu.

Huom: yllä mainittu ristiriita ei kuitenkaan tarkoita, että juuri hallintolakia pitäisi muuttaa, vaikka kokonaisuus vaatisi tarkempaa valmistelua ainakin juridisen eheyden näkökulmasta.

Keskustelussa esimerkiksi opintopalveluiden kanssa HE ei ole nostanut suuria tunteita eikä noussut esiin lisätarvetta tekoälyn käytölle, kun neuvonnassa on jo käytössä mm sääntöpohjaisia botteja.

Tekoälyn hyödyntämisessä hallinnollisessa neuvonnassa nousi esiin jäljitettävyyden tarve, joka puolestaan vaatisi käyttäjän tunnistamista ja tämä hankaloittaisi nykyistä prosessia sekä lisäksi monitorointi lisäisi taustatyötä. HE on ehkä kiinnostavampi verottajan tms viranomaisten näkökulmasta, jos asiointi tapahtuu muutenkin tunnistettuna ja volyymit ovat suuria.

Rouvari Ari
Ammattikorkeakoulujen tietohallintojohtajat - AAPA