

Asia: VN/12980/2025

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

Lausunnonantajan lausunto

Voitte kirjoittaa lausuntonne alla olevaan tekstikenttään

Elinvoimakeskukset kiittävät mahdollisuudesta lausua valtiovarainministeriön lausuntopyyntöön luonnoksesta hallituksen esitykseksi digipalvelulain 6 a §:n muuttamisesta (tekoäly neuvonnassa). Tämä lausunto on annettu kaikkien elinvoimakeskusten yhteisenä lausuntona. Kirjaajana on toiminut Kaakkois-Suomen elinvoimakeskus.

Elinvoimakeskukset pitävät hallituksen esityksen luonnosta digipalvelulain 6 a §:n muuttamisesta tarkoituksenmukaisena ja oikeansuuntaisena (mukaan lukien valtionhallinnon digitalisaation tavoitteet). Nykyinen sääntely sallii vain sellaista automaattista neuvontaa, jonka sisällön ja kielenkäytön viranomaisen pystyy ennalta varmistamaan.

Lakiesityksen tavoite mahdollistaa tekoälyyn ja palveluautomaatioon perustuvaa neuvontaa on Elinvoimakeskusten toiminnan kannalta tarkoituksenmukaista: elinvoimakeskusten toiminta on vahvasti neuvontaan, yritys- ja aluekehitykseen sekä asiakasrajapinnassa tapahtuvaan asiointiin perustuvaa. Lakiesitys vaikuttaa toimintaan usealla eri tasolla samanaikaisesti: se mahdollistaa uuden sukupolven neuvontaratkaisut, kuten yritysrahoitukseen liittyvät tekoälypohjaiset ohjaus- ja neuvontapalvelut. Generatiivisella tekoälyllä voitaisiin täten tehostaa asiakaspalvelua, koska tekoäly voisi hoitaa suuren osan peruskysymyksistä ja välittää monimutkaiset tapaukset asiantuntijoille. Tämänkaltaista pilotointia on jo aloitettu kehittämään Elinvoimakeskusten ja KEHA-keskuksen yhteistyönä yritysrahoitusneuvonnan rajapintaan.

Hallituksen esityksestä ei vielä käy ilmi, millä tasolla viranomaisen tulee pystyä varmistamaan tekoälyjärjestelmän neuvonnan asianmukaisuus, kun neuvonta ei ole ennalta määriteltävissä. Nykyinen esitys lainkohdasta 6 a § on tiukka, joka jättää avoimeksi riittävän kontrollin määrittämisen. Jos tätä ei määritellä riittävällä tasolla, niin lakiesityksen hyväksyminen voi omalta

osaltaan hidastaa tekoälypohjaisten neuvontaratkaisujen käyttöönottoa, koska Elinvoimakeskusten on itse tulkittava lain käytännön soveltamista yksityiskohtaisemmin. Elinvoimakeskukset suosittavat, että lainkohdan tulkintaa ja soveltamista tulisi kyetä toteuttamaan laaja-alaisesti, jotta tekoälypohjaisten ratkaisujen käyttöönotto ei hidastuisi julkishallinnon osalta merkittävästi.

Esityksen luonnos ei määrittele selkeästi, miten viranomaisen vastaa tekoälyn antamasta virheellisestä neuvonnasta tai miten asiakkaan oikeusturva toteutuu tällaisissa tilanteissa. Elinvoimakeskusten näkökulmasta on välttämätöntä, että virheellisen AI-neuvonnan seuraamuksia koskevat vastuurajat ovat selkeät. Tämä tarkoittaa sitä, että kaikilla lainkohdan alaisilla organisaatioilla tulisi olla yhtenäiset ohjeet tilanteisiin, joissa AI-vastaus poikkeaa viranomaislinjasta

Elinvoimakeskukset pitävät hyvänä, että esityksessä on nostettu esille neuvonnan ja automaattisen päätöksenteon erottaminen toisistaan, koska käytännössä tällaisten tilanteiden määrittäminen ja tunnistaminen ei välttämättä olisi yksiselitteistä. Elinvoimakeskuksissa palveluautomaatiota hyödynnettäisiin pääsääntöisesti vain yleiseen neuvontaan päätösten muodostamisen sijaan.

Esitysluonnoksessa tuodaan esiin, että automaattisiin yksittäispäätöksiin liittyvää lainsäädäntöä ei nyt ehdoteta tässä yhteydessä toteutettavaksi. Elinvoimakeskukset ehdottavat, että tekoälytoimintojen laajentamista sisäiseen käyttöön tulevaisuudessa osaksi päätöksentekoa tulisi arvioida mahdollisimman pian.

Elinvoimakeskukset nostavat lakiesityksestä huomioitavaksi ohjauksen muotoon liittyvät seikat, joita ei ole määritelty lakiesityksellä Elinvoimakeskusten mukaan riittävän selkokielisesti. Nykyinen lakiesitys ei ota kantaa neuvonnan muotoon (teksti- tai äänipohjainen generatiivinen neuvontapalvelu). Jos generatiivinen tekoälypohjainen järjestelmä voi toimia myös puhetoimintona, tällöin äänitallenteen saattaminen palvelun käyttäjälle tulisi mahdollistaa. Elinvoimakeskukset ehdottavat lakiesityksessä huomioitavan erilaiset palvelun kehittämismallit niin, että ehdotetut muutokset kestäisivät mahdollisimman hyvin aikaa ja sopeutuisivat joustavasti teknologian kehitykseen. Tämä tarkoittaa esimerkiksi lakiesityksessä käytettävän ”viesti” -termin korvaamista tai laaja-alaisempaa määrittelyä (sisältää sekä teksti- että puhemuotoiset tekoälymallit).

Elinvoimakeskukset huomauttavat, että esityksessä neuvontaan liittyvän rikosoikeudellisen vastuun rajat jäävät epäselviksi. Samalla esitys laajentaa rikosoikeudellista vastuuta, mikä voi johtaa tilanteisiin, joissa virkahenkilö joutuu vastuuseen seikoista, joihin hänellä ei ole todellisia vaikutusmahdollisuuksia. Tämä herättää merkittäviä huolia oikeusturvan sekä vastuun kohtuullisen ja oikeudenmukaisen kohdentumisen näkökulmasta. Elinvoimakeskukset ehdottavat, että perusteluihin tulisi lisätä tietosuojavastaavan poissulkeminen vastuuhenkilötehtävästä sekä kuvaus vastuuhenkilön tehtävistä, päätösvallasta ja dokumentaatiosta. Lisäksi suositus sijoittaa rooli virkamieslinjaan tai vaihtoehtoisesti edellyttää, että organisaatio turvaa tehtävän hoitamiseen tarvittavat edellytykset. Virkahenkilölle on lisäksi varmistettava ymmärrys rikosoikeudellisen virkavastuun ulottumisesta hänen tehtäviinsä.

Elinvoimakeskukset korostavat, että tekoälyavusteisen neuvonnan vaikuttavuus edellyttää sujuvaa ja turvallista pääsyä tarvittaviin asiakastietoihin vahvan tunnistautumisen kautta. Rajapintojen, kuten asiakkuudenhallintajärjestelmien, hyödyntäminen mahdollistaa neuvonnan kohdentamisen asiakkaan tilanteen, sijainnin ja muiden olennaisten tietojen perusteella. Tämä parantaa neuvonnan tarkkuutta, tehokkuutta ja asiakaslähtöisyyttä. Sääntelyn tulisi tukea tällaisten ratkaisujen kehittämistä tietoturva ja tietosuojahuomioiden.

Elinvoimakeskukset pitävät tärkeänä, että sääntely mahdollistaa ja edistää viranomaisten välisten yhteisten rajapintojen ja tietovirtojen kehittämistä. Tekoälyavusteinen neuvonta hyötyy merkittävästi yhteen toimivista ratkaisuista ja läpileikkaavista prosesseista, joissa tietoa voidaan hyödyntää hallitusti yli organisaatorajojen (esim. ympäristövaikutusten arviointiin liittyvät prosessit). Yhteiset toimintamallit parantavat palvelun sujuvuutta ja vähentävät päällekkäistä työtä.

Wuorinen Juhon

Kaakkois-Suomen elinvoimakeskus - Kyseinen lausunto on annettu kaikkien elinvoimakeskusten yhteisenä lausuntona. Kirjaajana on toiminut Kaakkois-Suomen elinvoimakeskus.