

Asia: VN/12980/2025

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

Lausunnonantajan lausunto

Voitte kirjoittaa lausuntonne alla olevaan tekstikenttään

Eläketurvakeskus kannattaa ehdotettuja muutoksia digipalvelulakiin. Muutokset parantavat mahdollisuuksia hyödyntää palveluautomaatiota ja tekoälyä neuvonnassa.

Eläketurvakeskus lausuu esityksestä, koska digipalvelulakia sovelletaan eläkelaitoksiin ja Eläketurvakeskukseen niiden neuvoessa asiakkaitaan palveluautomaatiolla. Digipalvelulain säännöksiä sovelletaan yksityisten alojen eläkelaitosten ja Eläketurvakeskuksen tarjoamiin digitaalisiin palveluihin siltä osin kuin yksityisten alojen eläkelaitokset ja Eläketurvakeskus hoitavat julkista hallintotehtävää, jollaiseksi neuvonta katsotaan. Kevan osalta säännösten soveltamista ei ole rajattu julkisen hallintotehtävän hoitamiseen.

1. Työeläkealan näkökulmasta keskeisimmät muutokset

Esitetyt muutokset parantaisivat mahdollisuuksia palveluautomaation hyödyntämiseen neuvonnassa. Digitaalisten palvelujen ja tekoälyn hyödyntämisen edistäminen neuvonnassa on perusteltua palvelujen laadun, saatavuuden ja tehokkuuden parantamiseksi myös työeläkealalla. Palveluautomaation kehittäminen voi esimerkiksi tukea kielellisten oikeuksien toteutumista, kun neuvontaa voidaan tarjota laajemmalla kielivalikoimalla.

Se, että palveluautomaation antamien vastausten ei enää tarvitsisi perustua vain ennalta laadittuihin vastauksiin, parantaa mahdollisuuksia hyödyntää palveluautomaatiota laajemmin neuvonnassa. Palveluautomaation käyttömahdollisuuksia lisää myös se, ettei asioinnin jatkaminen luonnollisen henkilön kanssa edellytä reaaliaikaista siirtymää, vaan asiakkaalle voidaan ilmoittaa, miten hän voi ottaa yhteyttä viranomaiseen tai muuhun julkista hallintotehtävää hoitavaan toimijaan asioinnin jatkamiseksi. On hyvä, että tämä on ehdotuksessa tuotu selkeästi esiin.

2. Hallinnossa asioivien oikeusturvasta tulee huolehtia

Eläketurvakeskus pitää tärkeänä, että esityksessä korostetaan neuvonnan laadun varmistamista ja valvontaa sekä oikeusturvaan ja syrjimättömyyteen kohdistuvien riskien hallintaa. Keskustelun tallentamismahdollisuus on perusteltua asiakkaan oikeusturvan ja luottamuksensuojan kannalta. Lisäksi on tärkeää, ettei digitaalisten palvelujen kehittäminen johda siihen, että asiakkaita veloitettaisiin digitaaliseen asiointiin.

3. Työeläkealalla automaattisessa neuvonnassa ei lähtökohtaisesti tehdä päätöksiä

Eläketurvakeskus pitää hyvänä, että esityksessä on nostettu esille neuvonnan ja automattisen päätöksenteon erottaminen toisistaan, koska käytännössä tällaisten tilanteiden määrittäminen ja tunnistaminen ei välttämättä olisi yksiselitteistä. Esityksen mukaan viranomaisen on tunnistettava, voiko automaattisen neuvonnan yhteydessä tapahtua yleisen tietosuoja-asetuksen 22 artiklan mukaisia automatisoituja yksittäispäätöksiä. Jos tällaisia voi tapahtua, ratkaisu voidaan tehdä osana neuvontaa vain, jos se on mahdollista tehdä automaattisesti hallintolain 8 b luvussa säädettyjen edellytysten mukaisesti. Käytännössä työeläkealalla palveluautomaatiota hyödynnettäisiin todennäköisesti pääsääntöisesti vain yleisenä neuvontana ilman, että neuvonnan yhteydessä muodostettaisiin päätöksiä.

Eläketurvakeskuksen näkemyksen mukaan työeläkealalla neuvonnassa käytettävää tekoälyjärjestelmää ei lähtökohtaisesti olisi katsottava tekoälyasetuksessa tarkoitetuksi suuririskiseksi tekoälyjärjestelmäksi, vaikka työeläkealalla osa toiminnasta on luokiteltu suuririskiseksi, esimerkiksi eläke-etuksien myöntäminen. Kuten edellä on todettu, työeläkealalla neuvonnassa käytettävässä palveluautomaatiossa ei lähtökohtaisesti ylipäänsä olisi kysymys ratkaisutoiminnasta.

Eläketurvakeskus kannattaa digipalvelulain 6 a §:n muuttamista esitetyllä tavalla.

Sjöblom Anna

Eläketurvakeskus - käsitelty ETK:n johtoryhmässä 1.4.2026, allekirjoittajat
johtaja Karoliina Kiuru ja osastopäällikkö Mari Kuuvalo