

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

Business Finland pitää ehdotettuja muutoksia lähtökohtaisesti kannatettavina. Business Finland nostaa esille kuitenkin seuraavia huomioita esityksestä:

Esitysluonnoksen sivulla 5 oleva teksti "Digipalvelulain 2 lukua, johon palveluautomaatiota koskeva 6 a § sisältyy, sovelletaan lain 2 §:n 5 ja 6 kohdassa tarkoitettujen viranomaisten ja julkisoikeudellisten laitosten digitaalisiin palveluihin." on käsityksemme mukaan virheellinen siltä osin kun siinä viitataan 2 §:n 6 kohdan julkisoikeudellisiin laitoksiin. Käsityksemme on, että digipalvelulain 2 lukua sovelletaan kappaleen otsikon mukaisesti vain viranomaisten digitaalisiin palveluihin, ja viranomaisen määritelmä sisältää myös itsenäiset julkisoikeudelliset laitokset, joka on sisällöltään suppeampi kuin 6 kohdassa tarkoitettu julkisoikeudellinen laitos.

Esitysluonnoksen mukaan 6 a §:ssä säädettäisiin niistä edellytyksistä, joiden nojalla hallinnon asiakkaalle voidaan antaa neuvontaa ja opastusta digitaalisessa palvelussa palvelun käyttäjän ja palveluautomaation välisen reaaliaikaisen viestinvaihdon avulla. Business Finland katsoo, että säännöksen soveltamisalan tulisi kattaa mahdollisimman laajasti erilaiset digitaalisesti toteutettavat neuvontatilanteet ja, että ehdotetun sääntelyn tulisi osaltaan mahdollistaa tämän tavoitteen toteutuminen. Esimerkiksi viranomaisten digitaalisissa palveluissa tarjottavien lomakkeiden täyttämistä koskeva neuvonta tulisi voida toteuttaa käyttäjän syöttämää tekstisisältöä, puhetta tai kuva-aineistoa (kielimallit (LLM), puheentunnistus (ASR) ja/tai kuvantunnistus) hyödyntäen ja tuottaa tämän perusteella automaattista neuvontaa lomakkeen asianmukaisen ja virheettömän täyttämisen varmistamiseksi.

Business Finlandin näkemyksen mukaan esitysluonnoksen 6 a §:n 1 momentin sanamuoto näyttäytyy tältä osin rajaavana, koska se kytkee palveluautomaatioon perustuvan neuvonnan nimenomaisesti

reaaliaikaiseen viestinvaihtoon palvelun käyttäjän ja palveluautomaation välillä. Myös 6 a §:n 1 mom. 2 ja 3 kohtien sanamuodot voivat johtaa siihen, että säännöksen piiriin katsottaisiin ainoastaan chatboteilla toteutettu viranomaisen verkkosivuilla annettava neuvonta. Säännöksen sanamuotoa tulisi tämän vuoksi arvioida uudelleen, jotta se ei tarpeettomasti sulje sääntelyn soveltamisalan ulkopuolelle muita digitaalisia neuvontamuotoja ja -tilanteita, jotka eivät perustu reaaliaikaiseen viestinvaihtoon.

Esitysluonnoksen 6 a §:n 2 momentissa säädettäisiin neuvonnan laadun varmistamista ja valvontaa koskevista velvoitteista. Lisäksi säädettäisiin palveluautomaation käytöstä palvelun käyttäjälle aiheutuvien riskien hallintaa koskevasta velvoitteesta. Esitysluonnoksen 6 a §:n 3 momentissa säädettäisiin viranomaisen velvoitteesta nimetä 2 momentin velvoitteista vastuussa oleva henkilö. Business Finland kiinnittää huomiota siihen, että po. säännöksessä eikä esitysluonnoksen perusteluteksteissä ole arvioitu tilanteita, joissa useampi viranomainen yhdessä tai viranomainen yhdessä muun toimijan kanssa tarjoaa digitaalisessa palvelussa neuvontaa.

Business Finland -kokonaisuus muodostuu Innovaatorahoituskeskus Business Finlandista (viranomainen) ja Business Finland -nimisestä osakeyhtiöstä (julkisoikeudellinen laitos). Business Finland -kokonaisuudella on esimerkiksi yhteiset verkkosivut ja yhteinen asiakkaiden palveluportaali, joissa voitaisiin tarjota neuvontaa palveluautomaatiota hyödyntäen. Business Finland kuuluu myös Team Finland -verkostoon, joka on yrityksille kansainvälistymispalveluita tarjoavien julkisten toimijoiden verkosto. Team Finlandilla on yhteiset verkkosivut, joissa myös voitaisiin hyödyntää neuvonnassa palveluautomaatiota.

Business Finlandin näkemyksen mukaan muutettavan lainsäädännön tulee ensinnäkin mahdollistaa digitaalisesti toteutettu neuvonta palveluautomaatiota hyödyntäen myös tilanteissa, joissa useampi julkinen toimija yhdessä tarjoaa neuvontaa. Tämän tavoitteen tosiasiallinen toteutuminen edellyttää, että esitysluonnoksessa arvioidaan virkavastuuta ja vastuunjako koskevia kysymyksiä myös neuvontatilanteissa, joissa useampi toimija yhdessä tarjoaa neuvontaa. Erityisesti esitysluonnoksen 6 a §:n 2 ja 3 momentteja tulisi tarkastella siltä kannalta, että niiden sääntelyratkaisut eivät estä yhdessä toteutettavan digitaalisen neuvonnan järjestämistä ja toisaalta luovat selkeän juridisen viitekehikon vastuukysymysten hallitsemiseksi.

Business Finland nostaa esiin myös seuraavia seikkoja, jotka hankaloittavat tekoälyn käyttöönottoa digitaalisesti toteutettavassa neuvonnassa:

- Testauksen kattavuus: Miten laajasti tekoälyjärjestelmä pitää testata ennen sen käyttöönottoa? Esitys jättää tämän viranomaisen harkintaan. Standardien puuttuminen voi johtaa hyvin erilaisiin käytäntöihin.

- Kieltäytymiskynnys: Milloin järjestelmän pitää kieltäytyä vastaamasta? Liian matala kynnyks tekee palvelusta hyödyttömän ja liian korkea kasvattaa virheiden riskiä. Esityksessä todetaan kieltäytymisen ehdoksi se, että ei olisi riittäviä tietoja, mutta vääriä vastauksia voi tulla hyvin monenlaisissa tilanteissa.

Nordqvist Lena
Innovaatorahoituskeskus Business Finland