

Lausunto

02.04.2026

Asia: VN/12980/2025

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

Lausunnonantajan lausunto

Voitte kirjoittaa lausuntonne alla olevaan tekstikenttään

Kansaneläkelaitos (Kela) pitää ehdotettuja muutoksia kokonaisuutena kannatettavina.

Kela kannattaa ehdotettua muutosta, jonka mukaan viranomaisella ei ole velvoitetta tarjota välitöntä ja reaaliaikaista pääsyä keskustelemaan luonnollisen henkilön kanssa.

Kela haluaa nostaa esiin huomion siitä, koskeeko ehdotus vain tekstimuotoista asiakasohjausta vai sisältyykö tähän myös äänellä tapahtuva ohjaus, jolloin tulee huomioitavaksi myös esimerkiksi puhebotit asiakaspalvelussa. Jos ehdotus koskee myös puheteknologioita eli äänellä tapahtuvaa asiointia, Kela haluaa nostaa esiin kysymyksen siitä, miten kohta ”palvelun käyttäjällä tulisi olla mahdollisuus viestien vaihdon tallentamiseen” toteutuu. Tuleeko asiakkaalle mahdollistaa äänitallenteen saaminen? Tulisiko ehdotuksen muotoilu tässä tapauksessa muuttaa muotoon mahdollisuus asioinnin tallentamiseen.

Tällä perusteella Kela kiinnittää huomiota esityksessä käytetyn terminologian osalta siihen, että ehdotettu muutos kestäisi mahdollisimman hyvin aikaa ja sopeutuisi joustavasti teknologian kehitykseen. Tästä syystä Kela ehdottaa esimerkiksi viesti -termin korvaamista toisella niin, ettei se rajaisi toteutustapaa.

Vasarla Saara
Kansaneläkelaitos