

Asia: VN/12980/2025

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

Lausunnonantajan lausunto

Voitte kirjoittaa lausuntonne alla olevaan tekstikenttään

Tiivistelmä SOSTEn kannasta:

- SOSTE pitää lakimuutoksen tavoitetta teknologian ja tekoälyn hyödyntämisestä viranomaisten neuvonnassa kannatettavana, mutta katsoo, että esitystä tulee täsmentää useilta keskeisiltä osin. Erityisesti huolta herättävät neuvonnan laadun jatkuva valvonta käyttöönoton jälkeen, virkavastuun kohdentuminen virhetilanteissa sekä asiakkaiden oikeusturva.
- SOSTE korostaa, että riskienhallinnan velvoitteita tulee täsmentää ja että tekoälyyn liittyvät syrjimättömyys- ja oikeusturvariskit on huomioitava nykyistä konkreettisemmin. Lisäksi SOSTE pitää ongelmallisena sitä, että vastuu virheellisen neuvonnan todentamisesta jäisi käyttäjälle.
- Sääntelyä tulee selkeyttää myös automaattisen neuvonnan ja automaattisen päätöksenteon rajan osalta.
- SOSTE katsoo, että asiakkaalle tulee aina ilmoittaa automaation käytöstä yksiselitteisesti, ja että asiointin jatkaminen luonnollisen henkilön kanssa tulee olla aidosti helppoa.
- Palveluautomaation käyttöönotto ei saa heikentää neuvonnan saatavuutta tai asiakkaiden yhdenvertaista asemaa.

SOSTEn lausunto:

Lakimuutoksen tavoitteet ja viranomaisen velvoitteet

Lakimuutoksen keskeisenä tavoitteena on laajentaa viranomaisten mahdollisuuksia hyödyntää teknologiaa ja tekoälyä automaattisessa neuvonnassa.

Sääntelyssä viranomaiselle asetetaan velvoitteet neuvonnan laadun varmistamiseksi. Samalla todetaan, että velvoite kohdistuu menettelyyn ja toimintaan, ei yksittäisiin viestisisältöihin. SOSTE

on huolissaan siitä, että mikäli velvoite kohdistuu vain menettelyyn ja toimintaan – eli neuvonnan laatu varmistetaan ennen käyttöönottoa – jää epäselväksi, miten neuvonnan laatua valvotaan käyttöönoton jälkeen.

Esitysluonnoksessa mainitaan esimerkkejä laadun valvonnasta (esimerkiksi tekniset mittarit ja pistokokeet), mutta SOSTEn näkemyksen mukaan palveluautomaattien neuvonnan laadun varmistamista, valvontaa sekä niihin liittyviä velvoitteita tulisi täsmentää. On mahdollista, että neuvonnan laadussa ilmenee ongelmia, joista voi aiheutua palvelun käyttäjälle henkilökohtaisia, taloudellisia tai oikeudellisia haitallisia seurauksia. Esitysluonnoksen perusteella jää epäselväksi, miten virkavastuu kohdentuu ja kenellä tosiasiallisesti on vastuu virheellisestä neuvonnasta. SOSTE esittää, että virkavastuun kohdentumista sekä käyttäjien oikeusturvaa virheellisestä neuvonnasta johtuvissa vahinkotilanteissa täsmennetään jatkovalmistelussa. Myös esityksen vaikutusarviointeja tulee täydentää mahdollisten asiakkaisiin kohdistuvien kielteisten vaikutusten osalta.

Riskienhallinta

Riskienhallinnan toteuttamistavasta ei esitysluonnoksessa säädetä tarkasti, ja se jättää avoimia kysymyksiä. SOSTE on huolissaan siitä, miten oikeusturvaan ja syrjimättömyyteen liittyviä riskejä, kuten tekoälyjärjestelmien vinoumia, ehkäistään ja miten niihin varaudutaan riittävästi. SOSTE katsoo, että riskienhallinnan velvoitteiden toteuttamistapa sekä viranomaisen toimintavelvollisuudet tulee määritellä nykyistä tarkemmin. Lakiesityksessä viranomaisia ei velvoiteta tallentamaan kaikkea viestinvaihtoa automaattisesti, vaan käyttäjälle annetaan mahdollisuus tallentaa viestinvaihto itse. Tämä tarkoittaa, että mahdollisissa oikeusturvatilanteissa vastuu virheellisen neuvonnan osoittamisesta jää käyttäjälle. SOSTE pitää tätä ongelmallisena ja katsoo, että asiaa tulee käsitellä ja arvioida esityksessä tarkemmin.

Suhde tietosuojasetukseen ja automaattiseen päätöksentekoon

Esityksessä todetaan, että automaattisen neuvonnan ja automaattisen päätöksenteon välinen raja voi olla käytännössä epäselvä. SOSTE katsoo, että sääntelyä tulee tältä osin selkeyttää ja varmistaa, ettei palveluautomaattien käytössä synny automaattista päätöksentekoa (yksittäisiin henkilöihin kohdistuvia automatisoituja päätöksiä).

Velvoite kertoa automaatiosta

Ehdotuksen mukaan asiakkaalle tulee kertoa, että hän asioi automaation kanssa, ellei tämä ole muuten ilmeistä. Luonnoksessa todetaan, että velvoitetta ei sovelleta, jos ”suhteellisen valistuneen, tarkkaavaisen ja huolellisen henkilön näkökulmasta on ilmeistä”, että kyse on tekoälyjärjestelmästä. EU:n tekoälyasetuksen mukaan käyttäjälle tulee ilmoittaa tekoälyn käytöstä vuorovaikutustilanteessa. SOSTE katsoo, että ilmeisyyden arviointi on tulkinnanvaraista, eikä esimerkiksi termi ”chatbotti” ole kaikille tuttu.

SOSTEn näkemyksen mukaan asiakkaalle tulee kaikissa tilanteissa kertoa selkeästi, että hän asioi automaation kanssa. SOSTE esittää, että lakiesityksen muotoilu: “palvelun käyttäjälle kerrotaan, että hän vaihtaa viestejä palveluautomaation kanssa, ellei se ole muutoin ilmeistä” muutetaan poistamalla lauseen loppuosa “ellei se ole muutoin ilmeistä”. Lisäksi esitysluonnoksessa todetaan, että asiakkaalle on tarjottava mahdollisuus jatkaa asiointia luonnollisen henkilön kanssa. Lakitekstissä tämä on kuitenkin muotoiltu siten, että käyttäjälle kerrotaan, miten hän voi ottaa yhteyttä viranomaiseen. SOSTE esittää, että kohtaa täsmennetään siten, että käyttäjälle annetaan suora yhteystieto tai mahdollisuus siirtyä helposti keskustelusta palveluautomaation kanssa keskusteluun luonnollisen henkilön kanssa. Säännöksen ei tule tarkoittaa sitä, että käyttäjä joutuu itse etsimään yhteystietoja esimerkiksi verkkosivuilta.

Muut huomiot esityksestä

SOSTE korostaa, että neuvontaa tulee olla saatavilla riittävästi myös muilla tavoilla kuin palveluautomaation kautta. On asiakkaita, jotka eivät kykene tai halua käyttää palveluautomaatteja. Palveluautomaation käyttöönotto ei saa vaarantaa asiakkaiden yhdenvertaista asemaa eikä heikentää neuvonnan saatavuutta.

Marttinen Kirsi
SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry