

Asia: VN/12980/2025

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

### Lausunnonantajan lausunto

#### **Voitte kirjoittaa lausuntonne alla olevaan tekstikenttään**

Patentti- ja rekisterihallitus (PRH) kannattaa ehdotuksen tavoitteita muuttaa digipalvelulakia niin, että viranomaiset voisivat käyttää nykyistä laajemmin erilaisia teknologioita, kuten tekoälyä, automaattisen neuvonnan toteuttamiseksi digitaalisissa palveluissaan.

PRH:ssa on käytössä kaupparekisterin chatbot -palvelu, joka antaa yleisneuvontaa kaupparekisteriin ja tilinpäätöksen ilmoittamiseen liittyvissä kysymyksissä. Kaupparekisterin chatbot neuvoo asiakkaita vuorokauden ympäri. Chatbot on käytettävissä prh.fi-sivustolla kaikilla kaupparekisteriä ja tilinpäätöksiä käsittelevillä sivuilla sekä ytj.fi-sivustolla ilmoittaminen-osiossa.

Chatbotia koulutetaan ja sen sisältöä kehitetään jatkuvasti käytyjen keskustelujen ja palautteen perusteella. Chatbot -neuvonta koskee vain kaupparekisteriin ilmoittamiseen liittyviä asioita. Chatbot voi tarvittaessa siirtää keskustelun asiakasneuvojalle.

Tähän asti PRH:n chatbot on voinut vastata kysymyksiin vain valmiiksi laadituilla vastauksilla, joiden tietosisällön asianmukaisuuden ja hyvän kielenkäytön viranomaisen on itse tarkistanut. Vain yleisimpiin kysymyksiin on ollut käytännöllistä vastata palveluautomaation avulla ja vain yleisellä tasolla.

Ehdotuksen mukaan mm. PRH voisi kehittää ja käyttää palveluautomaatiota kaupparekisterineuvonnan lisäksi viraston muihin palveluihin liittyvässä, nykyisin vain puhelimella tai sähköpostilla hoidetussa neuvonnassa niin, että tekoälyä käyttävä tietojärjestelmä muodostaa vastauksen kysymykseen reaaliajassa tietojärjestelmän kouluttamisessa käytetyn tietoaineiston, hallinnon asiakkaan antamien tietojen ja viranomaisen tietojen pohjalta.

Mahdollisuus hyödyntää tekoälyä vastausten tuottamisessa voisi vähentää palveluautomaation kehittämiseen vaadittavaa työtä viranomaisissa, koska vastauksia ei tarvitsisi enää laatia ja tarkastaa ennalta.

Tarve palveluautomaation kehittämiseksi ja käytön laajentamisessa eri neuvontapalveluihin ehdotuksen tavoitteiden mukaisesti on PRH:ssa ja muissa viranomaisissa ilmeinen. Vuonna 2025 viraston asiakaspalvelussa hoidettiin 95 000 puhelua ja annettiin neuvontaa 26 000 sähköpostilla tehtyyn kyselyyn. Kaikkiin puheluihin ei kuitenkaan ehditä vastaamaan riittävän nopeasti, mikä näkyy osaltaan chatbot -palvelun suosion kasvuna. Chatbot -keskusteluja kirjautui 73 000, vuodessa määrä kasvoi 114 %:a. Tämän palveluautomaation kysyntää lisää myös asiakkaiden tarve saada neuvontaa myös virka-ajan ulkopuolella.

PRH jakaa ehdotuksessa esitetyn näkemyksen uusien teknologioiden täysimääräisellä hyödyntämisellä voitaisiin täydentää ja kehittää neuvontapalveluita.

Mantere Eero  
Patentti- ja rekisterihallitus