



Pöytäkirja

9.6.2022

VN/9187/2021

Kuluttajaturvallisuusasiain neuvottelukunnan kokous 2/2023

Aika torstai 11.5.2023, klo 9.00-11.00

Paikka TEM, Aleksanterinkatu 4-10, Helsinki sekä Teams-kokous

Teema Palveluteema: Digitalisaation vaikutus palveluiden asiakasturvallisuuteen

Läsnä Mikko Holm, TEM (puheenjohtaja)
Tuiri Kerttula, Tukes
Sanna Kyyrä, TEM
Lauri Wilenius, TEM
Jaana Rajakko, SM
Hannu Rantanen, Varsinais-Suomen pelastuslaitos
Kristiina Roivainen, Traficom
Saana Seppänen, Traficom
Janne Niemelä, Tukes
Harri Lehtimäki, Sisä-Suomen poliisilaitos
Kai Valonen, Otkes
Jussi Poutanen, STM
Sanna Lempiäinen, Suomen Yrittäjät
Jussi Rissanen, KKV (Miina Ojajärven tilalla)
Hanna Kettunen, THL
Raisa Harju, Keskuskauppakamari
Satu Nissi-Rantakömi, SOK
Pekka Iivari, Matkailun tutkimus- ja koulutusinstituutti
Petri Mero, Finanssiala ry
Jaakko Lindfors, Suomen Kiinteistöliitto ry
Jukka Ropponen, Tuote- ja palvelukauppayhdistys Etu ry
Emmi Meriranta, Kuluttajaliitto ry
Olli-Petteri Help, Metsähallitus (vieras)
Jenni Poutanen, Tampereen yliopisto (vieras)
Jenni Mutka, Tukes
Mervi Murtonen, Tukes (sihteeri)

1 Kokouksen avaus

Puheenjohtaja avasi kokouksen klo 9.04.

2 Asialistan hyväksyminen

Asialista hyväksyttiin.

Postiosoite
Postadress
Postal Address
Työ- ja elinkeinoministeriö

Käyntiosoite
Besöksadress
Office

Puhelin
Telefon
Telephone

Faksi
Fax
Fax

s-posti, internet
e-post, internet
e-mail, internet

PL 32
00023 Valtioneuvosto

Aleksanterinkatu 4
Helsinki

0295 16001
+358 295 16001

09 1606 2160
+358 9 1606 2160

kirjaamo.tem@gov.fi
www.tem.fi

3 Edellisen kokouksen pöytäkirjan vahvistaminen ja julkaisulupa

Edellisen kokouksen pöytäkirjaluonnos on julkaistu Tiimerissä. Jaana Rajakko pyysi, että pöytäkirjaan kohtaan 5 tarkennetaan kirjausta autiotupien paloturvallisuudesta. Vaatimusten osalta kannattaa olla yhteydessä pelastuslaitokseen (ei palotarkastukseen). Puheenjohtaja totesi, että pöytäkirja hyväksytään ja voidaan julkaista pyydettyä korjauksella. Kokouksen jälkeen Jenni Mutka teki korjauksen pöytäkirjaan ja julkaisi päivitetyn version Tiimerissä.

4 Vapaa-ajan palveluiden digitalisoituminen, Jenni Poutanen, Tampereen yliopisto

Jenni Poutanen esitteli Koronan vaikutukset vapaa-ajan palveluiden ja tilojen käyttöön -tutkimushankkeen tuloksia. Hankkeen toteuttivat Turun yliopisto, Tampereen yliopisto ja Helsingin kaupunkitietoyksikkö. Hankkeessa selvitettiin koronapandemian vaikutuksia vapaa-ajan palveluiden tuotantoon ja käyttöön sekä palveluiden tulevaisuuden näkymiä ja haasteita pandemian jälkeen.

Vapaa-ajan palveluiden yhteiskunnallinen merkitys on suurempi kuin mitä yleensä ajatellaan. Vapaa-ajan palvelut tuovat ihmisiä yhteen, rakentavat yhteisöllisyyttä, lisäävät institutionaalista luottamusta, sosiaalista yhteenkuuluvuutta ja vuorovaikutusta sekä kaupunkien houkuttelevuutta. Palveluiden käyttörajoitukset pandemian aikana auttoivat näkemään palveluiden merkitystä ja saivat aikaan uutta arvostusta.

Pandemia vauhditti palveluiden digitalisoitumista kahdella tavalla: fyysisiä palveluita korvattiin digitaalisilla (esim. ohjatut virtuaalijumput) tai digitalisaatiota hyödynnettiin palveluiden paremmassa organisoinnissa (esim. palveluiden varausjärjestelmät). Digitalisaatioon kohdistuu paljon odotuksia palveluntarjoajien suunnasta, liittyen esim. palveluiden monistettavuuteen ja kannattavuuteen. Käyttäjän kannalta digitalisaatio voi kuitenkin lisätä käyttäjien eriarvoisuutta, esim. huonon digiosaamisen tai laitteiden puuttumisen vuoksi. Tuloksia on avattu tarkemmin liitteinä olevilla kalvoilla.

Keskusteltiin palveluiden digitalisoitumisen turvallisuusvaikutuksista. Palveluissa käyttöön otettavat digitaaliset ratkaisut helpottavat useampien kieliversioiden tarjoamista palveluiden käyttäjille esim. turvallisuusohjeista. Palveluntarjoajan on helppo antaa asiakkaalle ennakkotietoa palvelussa tarvittavasta taitotasosta tai varusteista digitaalisia kanavia pitkin. Tarve tietoturvallisuuden ja tietosuojan varmistamiseksi on kasvanut, ja tämä tulee huomioida ajoissa sovellusten ja ohjelmistojen kilpailutusvaiheessa, eikä kaikilla palveluntarjoajilla ole tähän riittävää osaamista. Tietoturvallisuuden ja tietosuojan ohella myös tapaturmat ja liikuntavammat tulee huomioida digitaalisissa palveluissa (esim. etäohjatut palvelut). Toisaalta digitaalisilla palveluilla voidaan tukea eri kansalaisryhmien liikunnallista elämäntapaa ja vähentää liikkumattomuudesta aiheutuvia haittoja (esim. kokoamalla yhteen lähialueen liikuntapalvelutarjoomaa).

Pandemian aiheuttama digitalisaatio heikensi osittain palveluiden yhdenvertaisuutta, mutta toisaalta uusia käyttäjiä pääsi paremmin palveluiden piiriin. Kiinnostusta uusia digitaalisia palveluita kohtaan löytyy, mutta valmiuksia ei välttämättä ole riittävästi. 65% asiakkaista toivoi digipalveluihin tukea. Digiosaajille palvelutarjonta parani huomattavasti. Hyväosaisille moni kunnan palvelu on mukavuuspalvelu, kun taas monelle huonompiosaiselle se on välttämättömyyspalvelu (esim. tietokoneen käyttömahdollisuus kirjastossa). Asiaa tarkastellaan helposti vinoutuneesti vain keskiluokkaisen hyväosaisen kansanosan näkökulmasta. Vaikka digitalisaatio ei kokonaan korvaisikaan fyysisiä palveluita, se voi silti lisätä eriarvoistumista, koska digilisa on vain hyväosaisten saatavilla tai se tuo palvelun piiriin vain hyväosaisia uusia käyttäjiä. Toisaalta digitalisaatio lisää palveluiden paikkariippumattomuutta ja tuo palveluiden piiriin asiakkaita joka puolelta Suomea.

Monissa palveluyrityksissä suuri osa sekä henkilöstöstä että asiakaskunnasta vaihtui pandemian aikana. Henkilövaihdokset voivat rapauttaa organisaation muistia ja turvallisuuskulttuuria, jos esim. toimintatapoja ei dokumentoida riittävän tarkasti, osaaminen on liian henkilöriippuvaista tai uusia työntekijöitä ei perehdytetä riittävästi. Tämä näkyy Tukesin valvontahavainnoissa esim. siten, että ilmoitukset onnettomuuksista ovat vähentyneet, koska tieto ilmoitusvelvollisuudesta ei ole siirtynyt uusille henkilöille.

5 Metsähallituksen Luonto- ja Eräpalveluiden digitaalisten palveluiden kehittäminen, Olli-Petteri Help, Metsähallitus

Olli-Petteri Help kertoi Metsähallituksessa meneillään olevasta digitaalisten palveluiden kehittämisestä. Digitaalisten palveluiden kehitys vauhdittui koronapandemian aikana, jolloin Metsähallituksen palveluiden käyttömäärät räjähtivät (esim. kansallispuistokäynnit ja verkkosivujen kävijämäärät). Samoihin aikoihin Luonnon virkistyskäytön strategiassa lanseerattiin kansallinen ulkoilutietopalvelu, jonka Metsähallitus nyt toteuttaa.

Luontoon.fi- ja Eräluvut-palveluperheet tulevat uudistumaan. Luontoon.fi tulee esittelemään aiempaa laajemmin erilaisia ja eri tahojen tarjoamia palveluita. Turvallisuusasioita on integroitu muuhun asiakkaan saamaan ja tarvitsemaan tietoon. Asiakasturvallisuuteen liittyviä toiminnallisuuksia ovat esim. vertaiskokemuksien jakaminen sekä ajankohtaisten turvallisuusteemojen tai turvallisuuskoulutusten välittäminen asiakkaalle retken suunnitteluvaiheessa. Asiakas voi valita taitotasoonsa sopivan kohteen aiempaa tarkemmin. Tarjolla on ohjeita ja

muistilistoja, jotka auttavat asiakasta valmistautumaan retkeen. Reitillä kulkijalle voidaan antaa reaaliaikaista tietoa oikea-aikaisesti ja -paikkaisesti. Palvelu mahdollistaa palautteen antamisen turvallisuushavainnoista reitin ylläpitäjälle. Asiakaspalvelu tulee siirtymään verkkoon yhä enemmän, jolloin asiakkaita pystytään palvelemaan myös yksilöllisissä poikkeama- ja hätätilanteissa esim. WhatsAppin kautta. Tavoitteena on ennakoida asiakaspalvelu, joka tiedottaa asiakasta jo etukäteen esim. mahdollisista vaaratilanteista. Palvelukehitystä on kuvattu tarkemmin liitteenä olevilla kalvoilla.

Keskusteltiin luontopalveluiden digitalisoitumisen turvallisuudesta. Käyttäjät luottavat usein liikaa mobiililaitteisiinsa ja ovat pulassa, kun laite lakkaa toimimasta. Varsinkin nuoremmat käyttäjät saattavat tarvita tukea siihen, miten luonnossa pärjää, kun kännykkä lakkaa toimimasta.

Matkailupalveluissa digitalisaatio näkyy esim. paikannukseen, pääsynhallintaan, varustautumiseen ja muuhun tiedonantoon sekä onnettomuustilanneviestintään liittyvinä ratkaisuin. Turvallisuus on osa matkailun vastuullisuutta, ja Sustainable Travel Finland -alustalle on tulossa lisää turvallisuussisältöjä. TEM ja Tukes keskustelevat erikseen tarkemmin, miten Tukesin valvontadataa voisi hyödyntää kestävä matkailun turvallisuusindikaattoreissa.

Palvelun käyttäjiltä tulevat turvallisuushavainnot ja -reklamaatiot ovat arvokasta tietoa paitsi palveluntarjoajalle myös Tukesille. Näitä ei juurikaan ole kuitenkaan käsitelty palveluvalvonnassa tähän mennessä. Valvonnassa voitaisiin kannustaa palveluntarjoajia keräämään asiakkailta turvallisuuspalautetta ja käsitellä sitä esim. tarkastuskäyntien yhteydessä.

6 Tukesin kommenttipuheenvuoro: Esimerkkejä palveluiden digitalisoitumisesta, Mervi Murtonen, Tukes

Mervi Murtonen esitteli koostetta palveluiden digitalisaation turvallisuusvaikutuksista muilta palvelusektoreilta. Tekoäly on vaikuttavin uusi teknologia, kun taas VR- ja AR-sovellukset ovat jäämässä aiemmin ajateltua pienempään rooliin. Digitalisaatio on tällä hetkellä voimakkainta asiakkaiden valvonnassa ja tietojenannossa sekä palveluiden suunnittelussa, markkinoinnissa ja alustakehityksessä. Sen sijaan uusia digitaalisia palvelukonsepteja näkyy markkinoilla varsin vähän.

7 Vakioaiheet

7.1 Tukesin palveluvalvonnan ajankohtaiset asiat

Janne Niemelä esitteli Tukesin kuluttajapalveluvalvonnan ajankohtaisia asioita. Tiedolla johtaminen näkyy Tukesin strategiassa esim. onnettomuusanalytiikan kehittämisenä ja laajempina valvontahavainnoja kuvaavina 5-vuotiskoosteina, joista ensimmäisenä on valmistunut [selvitys Tukesiin ilmoitetuista ratsastusonnettomuuksista vuosilta 2017–2021](#). Tukes on kerännyt valvontatyössä esiin tulleita kuluttajaturvallisuuslain kehittämistarpeita ja toimittanut niistä koosteen TEM:öön. Yhtenä muutosehdotuksena tuodaan esiin esim. lain tarkastelunäkökulman kääntäminen palvelun vaarallisuudesta palveluntarjoajien toiminnan ohjaamiseen turvallisempaan suuntaan.

7.2 Kuluttajaturvallisuussäätelyn uudistuksen tilanne

Yleinen tuoteturvallisuusasetus (GPSR) on hyväksytty huhtikuun lopussa. [Asetus julkaistiin EU:n virallisessa lehdessä 23.5.2023](#) ja sen soveltaminen alkaa 13.12.2024. TEM selvittää parhaillaan kansallisen lainsäädännön uudistamisen resurssointia ja reunaehtoja ja tulee tiedottamaan asiasta myöhemmin tarkemmin, todennäköisesti kesän jälkeen. Samalla katsotaan, missä määrin muuta päivitystä esim. kuluttajaturvallisuuslakiin on mahdollista tehdä samanaikaisesti.

7.3 Jäsenistön ajankohtaiset asiat

Asiaa ei ehditty käsitellä ajan puutteen vuoksi, mutta ajankohtaisia asioita ja esim. ehdotuksia puhujiksi ja neuvottelukunnan aiheiksi voi esittää jatkuvasti Tiimerissä.

8 Muut asiat

Harri Lehtimäki kertoi jäävänsä kesän aikana eläkkeelle. Hän kiitti kaikkia neuvottelukunnan toiminnasta ja kehotti kaikkia hyödyntämään neuvottelukunnassa syntyviä kontakteja ja verkostoja. Hänen seuraajansa neuvottelukunnan jäseneksi ilmoitetaan myöhemmin.

9 Seuraava kokous

Seuraava tuoteteemainen kokous järjestetään keskiviikkona 27.9.2023 klo 14-16.

10 Kokouksen päättäminen

Puheenjohtaja päätti kokouksen klo 11.05.

Liitteet	kokouksessa esitetyt kalvot
Jakelu	neuvottelukunnan jäsenet ja varajäsenet sekä vieraat
Tiedoksi	-