



Pöytäkirja

29.2.2024

VN/9187/2021

Kuluttajaturvallisuusasiain neuvottelukunnan kokous 1/2024, Tavarat, teemana tekoäly

Aika torstai 29.2.2024 klo 13–15

Paikka neuvotteluhuone 145 Tienhaara (-1. krs), Mariankatu 9, Helsinki, sekä Teams-kokous

Läsnä Mikko Holm, Työ- ja elinkeinoministeriö (puheenjohtaja)
Antti Karppinen, Suomen standardisoimisliitto SFS ry
Hannu Rantanen, Varsinais-Suomen pelastuslaitos
Jaakko Kuustonen, Turvallisuus- ja kemikaalivirasto
Jaana Rajakko, Sisäministeriö
Janne Niemelä, Turvallisuus- ja kemikaalivirasto
Jonna Neffling, Suomen Tulli
Jukka Ropponen, Tuote- ja palvelukauppayhdistys Etu ry
Jussi Poutanen, Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö
Karoliina Katila, Suomen Yrittäjät
Kristiina Jaatinen, Liikenne- ja viestintävirasto
Lauri Wilenius, Työ- ja elinkeinoministeriö
Merja Söderström, Päivittäistavarakauppa ry
Mervi Murtonen, Turvallisuus- ja kemikaalivirasto
Petri Mero, Finanssiala ry
Petteri Repo, Kuluttajatutkimuskeskus
Pirjo Sainio, Tullilaboratorio
Raisa Harju, Keskuskauppakamari
Rikka Rosendahl, Kilpailu- ja kuluttajavirasto
Saana Seppänen, Liikenne- ja viestintävirasto
Sakari Kokkonen, Metsähallitus
Sami Hämäläinen, Matkailu- ja ravintolapalvelut ry
Sanna Kyyrä, Työ- ja elinkeinoministeriö
Satu Nissi-Rantakömi, Suomen osuuskauppojen keskuskunta
Tuiri Kerttula, Turvallisuus- ja kemikaalivirasto
Jenni Mutka, Turvallisuus- ja kemikaalivirasto (sihteeri)

Jonna Heliskoski, Sitra
Minna Vakkilainen, Kesko Oyj
Lasse Laitinen, Työ- ja elinkeinoministeriö
Tuuli Tulonen, Turvallisuus- ja kemikaalivirasto

1 Kokouksen avaus

Puheenjohtaja Mikko Holm (TEM) avasi kokouksen klo 13.05

2 Asialistan hyväksyminen

Hyväksyttiin sellaisenaan.

3 Edellisen kokouksen pöytäkirjan vahvistaminen ja julkaisulupa

Hyväksyttiin ja annettiin julkaisulupa.

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

4 Jäsenmuutokset

Puheenjohtaja kävi läpi neuvottelukunnan jäsenmuutokset:

- Miina Ojajärven (Kilpailu- ja kuluttajavirasto) tilalle varsinaiseksi jäseneksi on nimitetty Riikka Rosendahl (Kilpailu- ja kuluttajavirasto).
- Sanna Lempiäisen (Suomen Yrittäjät) tilalle varsinaiseksi jäseneksi on nimitetty Karoliina Katila (Suomen Yrittäjät).
- Varajäsenet Hanna Kettunen (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos) ja Kai Valonen (Onnettomuustutkintakeskus) ovat ilmoittaneet erostaan. Heille ei ole vielä esitetty seuraajia.

5 Puheenvuorot

Puheenjohtaja alusti tekoälyaiheesta. Neuvottelukunnan mandaatti liittyy turvallisuuteen, mutta kokouksen puheenvuoroissa tarkastellaan tekoälyä useammalta näkökulmalta.

5.1 Jonna Heliskoski, Sitra: Kolme näkökulmaa tekoälyn uusiin mahdollisuuksiin – vai käynnissä oleviin murroksiin?

Vanhasta lineaarisesta kehitysmallista ollaan siirtymässä malliin, jossa kaikkia vaiheita tapahtuu yhtäaikaista. Tulevaisuudessa datasta puhutaan ja se ymmärretään laajemmin, ja rajat toimijoiden välillä laajentuvat. Tavaroiden ja palveluiden arvonluonnissa hurjaa muutosta: viimeisen vuoden aikana tulleet uudet teknologiat valtaavat arkea. Hyperkustomointi: teknologia mahdollistaa lähes täydellisen personoinnin jopa keskustelun sävyyn saakka. Fokuksen siirtäminen yksittäisestä kohteesta koko ekosysteemiin ja tilanteisiin, joissa arvoa ja dataa syntyy. Palvelukehityksessä panostettava innovaatiokehitysprosessiin, joka kestää nykyisin enää päiviä tai viikkoja.

Isossa kuvassa mukana myös teknologia-avusteisten työvälineiden lisääntyminen, jolloin tyylikäs keskinkertaisuus yleistyy. Oman ajan arvo ja panostamisen arvo korostuu. Radikaalien innovaatioiden kehitysedellytykset on turvattava. On pohdittava, mitkä ovat erityisen kriittisiä kohtia ja mihin tekoäly vaikuttaa/pysyy.

Kyky rakentaa ja vahvistaa luottamusta korostuu, koska jatkossa asiakkailla on mahdollisuus enemmän etäännyttää itsensä meidän vaikutuspiiristämme. Luottamuksen rakentaminen vaatii jatkossa paljon enemmän vaivaa/toimia. Oleellista on tunnistaa osaavat kumppanit, nostaa vastuullisuus ja proaktiivisuus keskiöön.

Keskustelua:

Tuiri Kerttula: Miten kumppaneiden löytämisen voisi organisoida (tässä taloudellisessa tilanteessa) valtionhallinnossa yhteiskehittämiseksi? Jonna: On pohdittava, mikä on Tukesin ydinosaamista ja mitä tarvitaan ja sitten etsiä siihen sopivat teknologiakumppanit. Isot finanssitoimijatkaan eivät halua itselleen kaikkea tekoälyosaamista, vaan tekevät yhteistyötä ja luovat kumppaniverkoston.

Merja Söderström: Mihin kaupan alalla pitää valmistautua globaalissa maailmassa, jossa jo tekoälyä hyödynnetään? Tarvitsemme valtavan ymmärryksen, jotta nousemme laadukkaan ajattelun tasolle, jossa voimme kehittää osaamista siellä.

Riikka Rosendahl: Olemme ymmärrettävän sijaan kompleksissa aikakaudessa, joka ei toimi vanhalla logiikalla. Uusi tapa on testata -> havainnoi. Huomio on nousevissa teknologioissa sen sijaan, että etsitään parhaita käytäntöjä. Valvontaviranomaiset eivät ole yhtenäinen ryhmä, mutta on yhdistäviä tekijöitä, esim. massadata. Mikä on sellaista, mihin löytyy osaamista Suomesta ja mihin pitäisi hakea osaamista Suomen ulkopuolelta. Luottamus ja vuorovaikutus ja arjen kokemuksista ponnistaminen nousevat keskiöön, mutta mikä on tunteiden merkitys? Jonna Heliskoski: Luottamus on pitkälti tunnepohjainen asia, rohkeus olla kumppanuussuhteessa. Vaikka teknologiset edellytykset ovat nyt lähes rajattomat, sen taakse helposti jää kysymys siitä, että mistä toiminta suhteessa asiakkaisiin, työntekijöihin ja sidosryhmiin saa luottamussuhteen aikaan. Jos tätä ei tunnista ja pohdi, kumppanit ja asiakkaat voivat etäännyä ja luottamussuhteet heikentyä.

5.2 Minna Vakkilainen, Kesko: Datan ja analytiikan vastuullinen hyödyntäminen & tekoälyn etiikka – ajatuksia ja havaintoja kaupan alalta, case K-ryhmä

K-ryhmällä kolmea toimialaa (päivittäistavarakauppa, rakentaminen & talotekniikka ja autokauppa) yhdistää asiakaskokemus, digitalisaatio ja vastuullisuus. Dataa, tekoälyä ja analytiikkaa tarvitaan turvallisuuden, te-

hokkuuden, vaatimustenmukaisuuden ym. vuoksi, mutta ennen kaikkea kilpailuedun vuoksi. Datan vastuullinen hyödyntäminen edellyttää vahvaa datanhallintamallia. K-ryhmässä liiketoiminta- ja asiakashyötyjen kehittämisessä hyödynnetään laajasti eri datalähteitä. Dataa siirretään, varastoidaan, mallinnetaan, analysoidaan ja dataa hyödyntäen tehostetaan prosesseja ja rakennetaan digitaalisia palveluja, joissa on mukana tekoälyä-ratkaisuja. Tekoälyn vastuullisuudesta ja etiikasta puhuttaessa on tärkeää ymmärtää, mistä kaikkialta käytetty data ja sen elinkaari koostuu.

Palvelujen rakentamisessa ajatellaan vahvemmin ekosysteemejä. Olemassa olevaa dataa hyödynnetään myös kauppiaiden kanssa, jotta heille on hyötyä esimerkiksi trendeistä ja markkinadatasta esimerkiksi valikoimanhallinnassa. Ekosysteemiajattelu ja skaalahyödyt äärimmäisen tärkeitä.

Tekoälyratkaisut ovat mukana K-ryhmän avainprosesseissa. Tekoälyn etiikan ja datan vastuullisuuden asiat täytyy olla aina huomioituina. K-ryhmä on julkaissut omat [tekoälyn hyödyntämisen eettiset periaatteet](#). Palvelun sisällä olevasta tekoälykomponentista on oltava joku vastuussa, eikä vastuuta voi ulkoistaa.

K-ryhmässä tehdään tiettyjä asioita inhousea ja on myös kumppanien kanssa tehtyjä ja valmiina hankittuja: tarve määrittelee sen, että mitä näistä käytetään. Datan avulla pyritään tuottamaan henkilökohtaista hyötyä asiakkaille. Tekoäly ja sen etiikka ovat vahvasti mukana mm. henkilökohtaisissa datapalveluissa.

Keskustelua:

Petri Mero: Miten termit data-analytiikka ja tekoäly poikkeavat toisistaan? Minna Vakkilainen: Data on raaka-aine, jota voidaan jalostaa. Analytiikan avulla dataa yritetään ymmärtää. Tekoälyn avulla ratkaistaan spesifisti jo kysymystä ja ongelmaa perustuen kertyneeseen dataa. Petri Mero: Siis ihminen on aiemmin pohtinut, mitä tuotteita otetaan hyllyyn, mutta jatkossa sen tekee tekoäly? Minna: Tekoälyä hyödynnetään vahvasti jo tällä hetkellä mm. kaupan valikoimanhallinnassa ja tarvesuunnittelussa. Mutta tässä kehityksessä on tärkeää mennä asteittain eteenpäin. Monessa tapauksessa ihminen ja tekoäly ovat parhaat kaverit. Esimerkiksi kaupan valikoimasuositukset syntyvät tekoälyn avulla, mutta kauppias tai kaupan työntekijä tekee itse päätöksen, otetaanko kyseinen tuote kaupan valikoimiin.

Lauri Wilenius: Inhimillinen ote on puhutteleva. Mitä tarkoittaa, että omistajuus on murroksessa? Jonna Heliskoski: Aiemmin ihmiset ovat valinneet käytettävät tavat, palvelut, kanavat ja kohtaamiset ja omistajuus on ollut palveluntarjoajalla. Tämän vuoden puolella väliin tullut agentteja ja palveluita, jotka tuovat omistajuutta palveluiden käyttäjille ennen näkemättömässä muodossa. Minna Vakkilainen: Läpinäkyvyys on aitoa asiakkaan mahdollisuutta tehdä näitä valintoja, joten K-ryhmä haluaa korostaa asiakkailleen, että he voivat oikeasti tehdä näitä valintoja itse, ja asiakkaan pitää voida esimerkiksi estää tuotesuosittelun vastaanottaminen.

Riikka Rosendahl: Käyttäjälähtöisyys kuvataan usein käyttäjän datan lähteeksi ja alkupääksi, sitten myöhemmin asiakas tulee esiin vain pisteittäin. Datavirtojen yhdistelyssä isoilla toimijoilla jo toinen taso: yhdistetään sopimusdataa, reklamaatiodataa, ostodataa jne. näkemyksen muodostamiseksi. Iso muutos on se, että jos asiakkaan tämän päivän tilannetta ei oteta huomioon, asiakassuhde valuu sormien lävitse. Minna Vakkilainen: Pitää ymmärtää, että mitä dataa saa yhdistellä vastuullisuuden näkökulmasta. Datan säilytys-ehdojen kertominen on asiakkaan etu ja tietojen poistomahdollisuus myös.

5.3 Lasse Laitinen, TEM: EU:n tekoälyasetus

Tekoälyasetuksessa on pyritty hyvin haasteelliseen kokonaisuuteen ja tarttumaan siihen eksaktein keinoin. Asetuksessa asetetaan vaatimuksia ja säädellään riskipohjaisesti. Teknologianeutraalia sääntelyä, joka ei kuvaa tekoälyä teknologianäkökulmasta, vaan keskittyy käyttötarkoitukseen. Asetuksen laajuus on otettava huomioon sitä koskevassa viestinnässä.

Keskustelua:

Antti Karppinen: Komissio on jo antanut tähän asetukseen liittyen ensimmäisen standardisointipyynnön, jossa on 10 kohtaa ja määräaika ensi vuonna.

Tuiri Kerttula: Uudet sääntelyt alkavat olla horisontaalitasoa. Se aiheuttaa osaamishaasteita sekä haasteita markkinavalvonnan organisoimiselle.

Merja Söderström esitti kysymyksen Minna Vakkilaiselle: Asetus vaatii ihmisiltä ja järjestelmiltä paljon. Miten vaikuttaa kaupan alalla? Minna Vakkilainen: Tämä on monimuotoinen ja vaikea asia, koska Kesko voi olla monessa roolissa. Todella kompleksinen asia ja pohdittava, kuka määrittää vastuut ja kuka valvoo. Luo aikamoisen paineen osaamiselle ja kyvykkyyksille. Hyvää tässä on se, että uskallamme katsoa näitä palasissa. Ajateltava loppukäyttäjien näkökulmasta ja käytettävä resursseja siltä kantilta.

Lauri Wilenius kommentoi Tuirin nostoon: Horisontaalisuudesta keskusteltu myös TEM:ssä. Asetuksen laajuuden vuoksi onnistuminen haastavaa. Onko Riikalla tietoa horisontaaliseen keskittymisen fiiliksistä?

Riikka Rosendahl: Eurooppalainen kuluttajaviranomainen BEUC tehty hälytyksen open AI ja chat GBT:n ja metan osalta. Tekoälyasetus on ex ante -luonteinen, mutta kansallisessa kuvassa pidettävä mielessä myös ex post -näkökulma. Uutena ajatteluna tulossa mm. mentaalihaitta. Digitaaliset sisällöt ja digitaaliset palvelut tulleet uutena sisältönä kuluttajansuojalainsäädäntöön. Mahdollista, että horisontaalitasolla tapahtuu jotain.

5.4 Tuuli Tulonen, Tukes: Tekoäly Tukesissa – Onko meillä sitä?

Tekoälyasetukseen tulee tekoälyn määritelmä, mutta on vielä epävarmaa, miten sitä tullaan tulkitsemaan. Tekoälyä on jo kaikkialla, ja siihen liittyvä termistö voi olla haastavaa. Tukesin Testibotti opetettiin vastaamaan kysymyksiin ja muita kokeiluja on pohdinnassa. Meidän yleislaeissamme on reunaehdot toiminnallemme ja lisäksi huomattava erityislainsäädännön vaatimukset. Resursseistakin keskustellaan Tukesissa.

Tukesilla 10 tekoällysääntöä, joissa on keskeisenä ajatuksena se, että tekoälyä käyttäessä on noudatettava varovaisuutta ja ehdot on luettava. Poista lupa tiedon jatkokäyttöön.

Tekoäly ei anna vastausta, vaan eräänlaisen tulosteen sen perusteella, mitä luulee käyttäjän haluavan. Muillakin viranomaisilla on tekoälyn hyödyntämisen pelisääntöjä, esim. [valtiovarainministeriöllä](#) ja [AVI:lla](#). Tukesilla ei ole vielä omaa tekoälyä, mutta keskustelu on päivittäistä ja käy kuumana. Tekoälyn laatu on vielä kyseenalaista, mutta pidemmällä tähtäimellä inhimillisten virheiden määrä laskee ja laatu oletettavasti paranee. Resursseja ja uusia osaamisia ei tule tyhjästä, vaan ne pitää integroida osaksi ratkaisuja. Tekoälylle ei voida antaa virkavastuuta, vaan ihmisen on oltava siinä välissä. Asiakkailta voi myös olla tekoälyä. Tukesissa on tunnistettu, että vanhat toimintatavat tulevat muuttumaan ja on tärkeää pysyä kehityksessä mukana.

Puheenjohtaja kiitti puheenvuoroista ja keskustelusta.

6 Lainsäädäntökatsaus: TEM

Kuluttajapalveluiden sääntelyn uudistaminen on menossa lausuntokierrokselle huhti-toukokuussa 2024. Luonnoksessa on yksi HE, jossa kaksi osa-aluetta, koska liittyvät oleellisesti toisiinsa. Tulisi kuluttajapalvelulaki ja markkina-
valvontalain laajentaminen ja kuluttajatuotelaki (jonne ne, jotka eivät istu mavalain yleiseen kehykseen).

Leluasetuksen valmistelussa tavoitteena muodostaa neuvoston yleisnäkemyks. Laurin näkemyksen mukaan ei ole erityisiä uhkia tavoitteen saavuttamiseksi. Siirtymäaajoista ei ole vielä tietoa. Suomen johdolla valmisteltu vaikutuspaperi sisämarkkinastrategiasta on julkaistu.

7 Muut asiat

Muita asioita ei tuotu esille.

8 Seuraava kokous

Torstai 25.4.2024 klo 13–15, aiheena kuluttajapalveluita koskevan lainsäädäntöuudistuksen tilanne

9 Kokouksen päättäminen

Puheenjohtaja kiitti kokouksesta ja päätti kokouksen klo 15.00.

Liitteet Puheenvuorojen esitysmateriaalit

Jakelu Kuluttajaturvallisuusasiain neuvottelukunnan jäsenet ja varajäsenet

Tiedoksi -