Konsument verket · KO



Redovisningsrapport 2025:4

AI-användning på Konsumentverket

Redovisning av myndighetens arbete med artificiell intelligens

Redovisningsrapport 2025:4 *AI-användning på Konsumentverket*
Konsumentverket 2025

Sammanfattning

I regleringsbrevet för budgetåret 2025 gav regeringen Konsumentverket i uppdrag att redovisa myndighetens arbete med artificiell intelligens, AI. Uppdraget syftar till att beskriva myndighetens användande och utveckling av AI.

Konsumentverket utför redan idag många arbetsuppgifter med hjälp av AI. 2023 uppgav en av tre medarbetare att de någon gång testat att använda AI. 2024 uppgav hälften av medarbetarna att de använder generativ AI i sitt dagliga arbete och att de övervägande ser ett positivt resultat. Myndigheten har på egen hand och tillsammans med andra tagit flera AI-initiativ. Nyligen lanserades myndighetens chattbott som besvarar konsumentfrågor. Chattbotten förväntas avlasta vägledningen och har potential att vidareutvecklas till fler användningsområden. Flera olika tjänster och verktyg testas i syfte att utveckla tillsynsverksamheten, exempelvis genom mer automatiserade processer.

Samverkan sker med andra aktörer på regional, nationell och internationell nivå och bedömningen är att ytterligare samverkan är gynnsamt. Kompetensutveckling är ett exempel där samverkan är lämpligt, då behovet av kompetenshöjande insatser inom AI är stort.

Konsumentverkets uppfattning är att en ökad AI-användning kan effektivisera och öka verksamhetsnyttan men att användningen behöver ske på ett ansvarsfullt sätt med hänsyn till identifierade risker såsom hantering av känsliga personuppgifter och sekretesskyddat material. Myndigheten anser inte att identifierade risker stoppar en utvecklad AI-användning.

En utökad AI-användning kräver stora resurser, både i arbetstid och kostnader. Uppnådda effektivitetsvinster handlar därför mer om att myndigheten kan hjälpa fler konsumenter än om finansiella besparingar.

Innehållsförteckning

1 Inledning 1
2 Insatser för utvecklad AI-användning 2
2.1 Konsumentverkets AI-hubb 2
2.2 Konsumentverkets AI-chattbot 2
2.3 Fler genomförda AI-insatser 2
2.4 Planerade insatser 3
3 Kompetensutveckling inom AI 5
3.1 Genomförd kompetensutveckling 5
3.2 Planerad kompetensutveckling 5
4 Förändringar i arbetssätt 6
4.1 Förändrade arbetssätt 6
4.2 Förväntade förändringar i arbetssätt 6
5 Samverkan med andra myndigheter 7
5.1 Nationell samverkan 7
5.2 Internationell samverkan 7
5.3 Förutsättningar för ytterligare samverkan 8
6 Risker med AI-användning 9
6.1 Rättsliga risker 9
6.2 Risker utifrån IT-säkerhet 9
6.3 Etiska risker 9
6.4 Risker ur konsumentperspektiv 10
7 AI utifrån kostnadseffektivitet 11
7.1 Generella AI-kostnader 11
7.2 Kostnader för myndighetens chattbot 11
7.3 Licenser och verktyg 11

1 Inledning

I december 2024 gav regeringen ett antal myndigheter, däribland Konsumentverket, i uppdrag att redogöra för sin användning av AI. Uppdraget omfattar såväl genomförda som planerade insatser fram till 2027 med fokus på utvecklingen av AI-användning. Redovisningen ska omfatta kompetenshöjande åtgärder samt en genomgång av hur användningen av AI har förändrat eller kommer att förändra myndighetens arbetssätt. I uppdraget ingår också att beskriva om, och i så fall hur, Konsumentverket har samverkat med andra myndigheter i syfte att främja AI-användandet samt att redovisa om ytterligare samverkan vore gynnsamt. Om så är fallet ska förutsättningarna för sådan samverkan beskrivas. Anses det relevant ska Konsumentverket även redovisa risker med användning av AI utifrån bland annat rättsliga och etiska skäl. Även eventuell kostnadseffektivitet ska belysas.

AI-utvecklingen sker i snabb takt och ställer krav på att möjligheter och risker beaktas på ett välbalanserat sätt. Rapporten ska läsas som en nulägesbild av vad Konsumentverket gjort och planerar att göra inom AI-området utifrån dagens kända förutsättningar.

2 Insatser för utvecklad AI-användning

Konsumentverkets långsiktiga inriktning betonar vikten av att stärka myndighetens förmåga genom att i större utsträckning använda resurssmarta digitala tjänster och verktyg. Att lära mer om och implementera nyttoskapande AI-lösningar är därmed en prioriterad fråga för alla verksamhetsområden.

2.1 Konsumentverkets AI-hubb

Hösten 2023 inrättade Konsumentverket ”AI-hubben”, en tvärfunktionell arbetsgrupp vars syfte är att öka myndighetens kunskap och tillämpning av AI. Utöver att bygga och dela kunskap har gruppen även i uppdrag att omvärldsbevaka hur AI-användning på konsumentmarknaderna påverkar konsumenternas förutsättningar och därmed också behovet av insatser från Konsumentverkets sida. Hubben har arrangerat flera kompetenshöjande aktiviteter såsom föreläsningar, workshops och testning av verktyg. Vid flera tillfällen har hubben ombetts föreläsa för andra myndigheter. Från och med 2025 har hubben kompletterats med en styrgrupp, som stöttar i såväl löpande som strategiska och ekonomiska frågor. Beslut om hubb och styrgrupp tas årligen av generaldirektör.

2.2 Konsumentverkets AI-chattbot

Efter en publik testperiod hösten 2024 lanserades myndighetens chattbot i april 2025. I dagsläget besvarar botten en begränsad andel konsumentfrågor på konsumentverket.se men förutsättningarna för fortsatt utveckling anses goda. Bland annat kan chattbotten sannolikt effektivisera mejlhantering, användas av kommunala konsumentvägledare, besvara frågor från fler målgrupper samt kompletteras med en röststyrd variant. Antalet frågor till chattbotten växer stadigt, vilket tyder på att konsumenter är villiga att använda tjänsten. Efter en månad i drift inkommer cirka 800 frågor per vecka. Antalet kan ställas i relation till de cirka 1350 frågor som vägledarna besvarar varje vecka. Belastningen på vägledningstjänsten är idag så hög att hälften av dem som ringer inte ens kan ställa sig i telefonkön. Chattbottens dygnet-runt-tillgänglighet innebär både att vägledningen kan avlastas under öppettiderna och att servicen utökas eftersom den svarar på frågor dygnet runt alla dagar i veckan. Marknadsföring av chattbotten kan öka kännedomen ytterligare, vilket i sin tur sannolikt medför fler användare.

2.3 Fler genomförda AI-insatser

För att Konsumentverkets medarbetare ska ha förutsättningar att använda AI på ett ansvarsfullt och tryggt sätt har AI-hubben tagit fram riktlinjer för användning av chattbottar. Riktlinjerna uppdateras vid behov och anger bland annat hur känslig information ska hanteras samt vilket ansvar myndighet och medarbetare har för AI-genererat material.

Flera delar av verksamheten har testat olika AI-verktyg. Exempelvis har lösningar för att följa prisutvecklingen på webbplatser testats. Den sortens dataunderlag kan generera underlag för bevisning av överträdelser mot prisinformationslagen i en omfattning som inte är möjlig att uppnå manuellt. AI-lösningen har också bidragit till att antalet granskade produkter mångdubblats och ökat flexibiliteten då produkter kan läggas till löpande.

Nischade databaser, som rättsdatabasen Juno AI, för utredningar och sammanställning av domar samt söktjänsten Scopus AI, som presenterar forskningssammanfattningar, är ytterligare exempel på testade verktyg. Vissa verktyg, som transkriberingstjänsten Klang, har köpts in efter testperioden. Verktyget kan underlätta tillsynen inom telefonförsäljning genom transkribering av ljudfiler.

Myndighetens interna arbetsgrupp KOV-Lab har ett uppdrag som alltmer kopplar mot AI-utveckling och behov i tillsynsarbetet. Ett uppdrag har varit att utforska den maskningstjänst som Domstolsverket använder.

För att ytterligare förbättra Konsumentverkets förutsättningar att dra nytta av AI-tekniken ingår sedan en tid Fredrik Heintz, professor vid Institutionen för datavetenskap vid Linköpings universitet, i Konsumentverkets vetenskapliga råd. Fredrik Heintz leder avdelningen för Artificiell intelligens och integrerade datorsystem och är bland annat ordförande i Svenska AI-sällskapet och koordinator för det Europeiska AI-nätverket.

I syfte att systematiskt följa upp Konsumentverkets AI-användning genomförs en årlig medarbetarenkät. Enkäten mäter bland annat vilka behov medarbetarna ser av utbildning och hur användningen utvecklas.

2.4 Planerade insatser

Konsumentverkets styr- och ledningssystem ska ge stöd åt en säker och ansvarsfull användning av AI. Som tillägg till myndighetens riktlinjer för användning av AI-chattbottar kommer myndigheten att anpassa och utveckla de styrdokument som krävs för att möta verksamhetsbehoven.

I syfte att främja utbyte av erfarenheter och utveckling av nya arbetssätt med stöd av AI planerar hubben att inrätta en intern samlingsplats för AI-initiativ. Bland planerade aktiviteter finns också framtagandet av en checklista, tänkt att fungera som stöd för att värdera AI-relaterade idéer. Tester av verktyg behöver fortsätta, liksom kompetensutveckling och erfarenhetsutbyte internt och externt.

Myndigheten har påbörjat ett arbete med AI-agenter, det vill säga adaptiva program som självständigt kan utföra vissa arbetsuppgifter efter instruktion. Under våren utvecklades en agent för att generera svar baserat på texterna i Konsumentverkets lagsamling, Liten laghund. Förhoppningen var att skapa ett användbart AI-verktyg, som skulle ersätta den tryckta versionen, för både myndighetens vägledare och kommunala konsumentvägledare. Förhoppningen infriades inte, men myndigheten planerar likväl för andra agenter.

Ytterligare en AI-agent, som fortfarande befinner sig på försöksstadiet, handlar om granskning av avtalsvillkor. Förhoppningen är att agenten kan tränas till att gå igenom avtalsvillkor på webbplatser i syfte att hitta oskäliga sådana och även tydliggöra omfattningen. Faller arbetet med att utveckla agenten väl ut kan den komma att bidra till att avsevärt fler avtalsvillkor kan granskas jämfört med idag.

Agenter, eller annan generativ AI, kan troligen också användas för att analysera och prioritera anmälningar som kommer till Konsumentverket, något som idag görs manuellt.

På sikt ser myndigheten att bristande reklammarkering i sociala medier, vilseledande miljöpåståenden i marknadsföring och bristande kontaktuppgifter till kundtjänst kan effektiviseras och utökas med hjälp av AI-agenter.

Myndigheten planerar även att undersöka om AI-lösningar kan sekretesspröva och maska allmänna handlingar som begärs ut. På idéstadiet finns också mediebevakning av artiklar om olyckor i syfte att identifiera säkerhetsbrister i produkter som faller under Konsumentverkets tillsynsansvar.

Som nämnts ovan planeras även en fortsatt utveckling av chattbotten.

3 Kompetensutveckling inom AI

Konsumentverkets medarbetare förväntas pröva nya vägar och aktivt bidra till verksamhetsutveckling. I en intern enkät i september 2024 uppgav tolv procent att de har rätt kompetens för att hantera AI-utvecklingen i sitt arbete. Behovet av kompetensutveckling bedöms alltså vara stort.

3.1 Genomförd kompetensutveckling

AI-hubben har de senaste ett och halvt åren tagit flera initiativ till kompetensutvecklande insatser som bygger på att lära genom att testa. 2024 besökte hubben alla enheter med workshopen ”AI-verkstad”, vilken innehöll såväl konkreta tips på promptkomponering som möjliga AI-risker. Chefer, inklusive ledningsgrupp, har fått liknande genomgångar.

Under 2025 pågår flera insatser:

- Microsoft 365 Copilot – åtta medarbetare får månadsvis testa Microsoft 365 Copilot. Användarna erbjuds utbildning och stöd inför och under testet, som följs upp med en utvärdering. 72 procent av dem som besvarat utvärderingen uppger att de kunnat utföra arbetsuppgifter snabbare. Myndigheten har valt att inte använda verktyget för sekretessbelagt material, vilket begränsar användningen.

- Utforskande av agenter – under 2025 undersöks hur AI-agenter kan bidra till utveckling av arbetssätt och tjänster. Framtagna agenter beskrivs mer under avsnitt 2.

Under 2024 deltog flera av myndighetens medarbetare i externa AI-kurser, exempelvis inom webbdesign. Vidare har externa aktörer bjudits in för att föreläsa om olika aspekter av AI, dess användningsområden samt potentiella risker.

3.2 Planerad kompetensutveckling

Konsumentverket behöver kontinuerligt utveckla arbetssätt och identifiera övergripande behov för att på smarta och kostnadseffektiva sätt nå verksamhetsmålen. AI-kompetens på såväl individuell som kollektiv nivå är därför prioriterad. Under 2025 kommer samtliga medarbetare att genomgå en grundläggande utbildning i AI. Utbildningen består av åtta delar som bland annat tar upp hur AI kan underlätta arbetet och vilka krav EU ställer på AI-användning.

Nischade söktjänster är ett annat område där fortbildning pågår. Myndigheten stärker också sin strategiska förmåga på AI-området genom deltagande i Stockholms universitets chefsutbildning AI for Executives.

4 Förändringar i arbetssätt

Idag utförs fler arbetsuppgifter på myndigheten med hjälp av AI än för ett år sedan. 2023 uppgav en av tre medarbetare att de någon gång testat att använda AI. 2024 uppger hälften av medarbetarna att de använder generativ AI i sitt dagliga arbete och att de övervägande ser ett positivt resultat. Majoriteten, 62 procent, av dem som deltagit i utvärderingen av Microsoft 365 Copilot svarar att tjänsten påverkat produktiviteten positivt eller mycket positivt.

4.1 Förändrade arbetssätt

Att arbetssätt förändras beror bland annat på tillgång till användbara verktyg samt organisationens och de anställdas förändringsförmåga. Som nämnts ovan används AI idag till att lösa många arbetsuppgifter på myndigheten. Några exempel är:

- översättningar
- utkast till texter och presentationer
- bildbehandling/bildgenerering
- hjälp med kodning och beräkningar
- sammanfattningar och idéarbete
- kunskapsinhämtning
- konsumentvägledning
- transkribering av ljudfiler.

Att träna AI-modeller är en arbetsuppgift som troligen kommer att ta mer tid i anspråk. Insamling av granskningsunderlag inom tillsynsverksamheten är ytterligare exempel på förändrade arbetssätt.

4.2 Förväntade förändringar i arbetssätt

Användningen av AI-agenter och assistenter förväntas öka, liksom personaliserade lösningar som kan underlätta både för myndighet och medborgare. Prognoser och simuleringar antas bli mer träffsäkra och därmed erbjuda bättre beslutsunderlag. Konsumentverket spår att AI kommer att få stor påverkan på bland annat:

- ekonomisk styrning
- ärendehantering och klassificering
- utredningsarbete
- kommunikationsarbete
- inhämtning av kunskapsunderlag.

Tillsynsarbetet, inte minst i digitala miljöer, är en stor utmaning idag men kan underlättas av AI. Automatiserade sekretessprövningar, analyser av anmälningar och AI-stödda chattjänster är några exempel.

5 Samverkan med andra myndigheter

Konsumentverket samverkar regelbundet med andra myndigheter och organisationer såväl regionalt som nationellt och internationellt. Då konsumentmarknaden blir alltmer digital och global är samverkan, inte minst i internationella frågor, ofta en förutsättning.

5.1 Nationell samverkan

Konsumentverket deltar i flera nätverk som helt eller delvis fokuserar på AI. Ett exempel är AI-nätverket för myndigheter, som leds av Skatteverket och vänder sig till dem som arbetar med AI på taktisk och operativ nivå. Konsumentverket deltar också på marknadskontrollrådets inspirationsdagar om AI, vilka arrangeras ett par gånger årligen. Syftet är omvärldsbevakning, bland annat utifrån politiska initiativ och befintlig lagstiftning. AI-relaterade frågor kan även tas upp i det nätverk som finns för digitala frågor inom myndighetssamarbetet Staten i Värmland.
Konsumentverkets AI-hubb har efterfrågats som föreläsare på flera myndigheter. Fastighetsmäklarinspektionen, Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, Post- och telestyrelsen och Kemikalieinspektionen är några exempel.

5.2 Internationell samverkan

Inom de internationella samarbeten där Konsumentverket ingår pågår flera AI-initiativ. De handlar bland annat om att bättre förstå hur konsumentbeteenden och konsumentmarknader förändras i takt med ökningen av AI-baserade system och tjänster, men även hur konsumentskyddsmyndigheter kan använda AI för att effektivisera sina verksamheter.

Konsumentverket ingår bland annat i en nordisk arbetsgrupp för digitala och datadrivna affärsmetoder tillsammans med konsumentskyddsmyndigheter i Danmark, Island, Finland, Färöarna, Grönland och Norge. Inom ramen för samarbetet har myndigheterna bland annat diskuterat tolkning och konsekvenser av EU:s AI-förordning. Brittiska Competition and Markets Authority har delat kunskap och erfarenheter från sitt AI-relaterade arbete med fokus på hur AI påverkar konsumenter och vad myndigheter bör beakta innan AI-system tas i bruk.

EU:s konsumentskyddssamarbete, CPC-nätverket, formar i stor utsträckning myndighetens internationella arbete. Nätverket utbyter regelbundet kunskap och erfarenheter både gällande digitalisering av konsumentmarknader, inklusive AI-användning, och hur konsumentskyddsregelverket kan tillämpas på metoder som bygger på AI-system. Inom samarbetet finns den kunskapsbyggande funktionen e-Enforcement Academy, som förser myndigheter med olika former av utbildningar kopplade till digital tillsyn. Flera av utbildningarna, som Konsumentverkets medarbetare har tillgång till, är AI-inriktade. Europeiska kommissionen har även upprättat EU eLab, en digital verktygslåda för konsumentskyddsmyndigheterna. Kommissionen och myndigheterna arbetar tillsammans med att utveckla nya verktyg, varav vissa bygger på AI-system, i syfte att effektivisera myndigheternas tillsyn i digitala miljöer. Konsumentverket deltar aktivt i testning och utveckling av nya verktyg inom EU eLab.

Konsumentverket ingår också i European Consumer Centres-nätverkets arbetsgrupp som undersöker om och i så fall hur AI kan bidra till exempelvis förbättrad

ärendehantering genom automatisering och dataanalys. Antalet ärenden inom ECC ökar och överstiger idag befintlig kapacitet. En mer automatiserad process ökar möjligheten att hjälpa fler konsumenter.

Konsumentverket deltar även i följande globala sammanhang:

- UNCTAD – FN:s organ för handel och utveckling fokuserar bland annat på hur AI-teknik kan användas vid tillsyn och hur den riskerar att påverka konsumenter. Under 2025 har en arbetsgrupp utarbetat ett förslag till checklista för vad konsumentmyndigheter bör beakta innan AI-tjänster tas i bruk.

- ICPEN - tillsynsnätverk med cirka 70 medlemmar som sedan flera år undersöker möjligheterna att på olika sätt använda AI för att stärka konsumentskyddet.

5.3 Förutsättningar för ytterligare samverkan

Små myndigheter har begränsade resurser för att på egen hand utveckla, implementera och standardisera AI-lösningar. Samtidigt kan skilda verksamhetsbehov, ekonomiska förutsättningar och begränsade möjligheter att dela data försvåra samverkan.

Myndighetens uppfattning är att ytterligare samverkan, inte minst inom det internationella arbetet, kan bidra till en utvecklad AI-användning. Kompetensutveckling, exempelvis inom ramen för Staten i Värmland-samarbetet, är också ett område där ytterligare samverkan bedöms gynnsamt. Konsumentverket har idag etablerade samarbetskanaler på olika nivåer och dessa utgör en stabil grund för fortsatt utveckling av myndighetens AI-användning.

6 Risker med AI-användning

Konsumentverket ser flera utmaningar med AI, både för konsumenter och myndigheten. Riskerna handlar om såväl marknadsföringsmetoder som personlig integritet och IT-säkerhet. Samtidigt behöver även konsekvenserna av att avstå AI-användning beaktas utifrån konsument- och verksamhetsnytta.

6.1 Rättsliga risker

Eftersom teknikutvecklingen går fort och rättsläget ibland är oklart är det ofta svårt och tidskrävande att avgöra vilka tjänster som är lämpliga att använda. Konsumentverket ser följande återkommande risker:

- Känslig information matas in och röjs eller delas av misstag med extern part.
- Felaktiga AI-genererade svar används i verksamheten utan faktagranskning, vilket kan resultera i bristande beslutsunderlag och spridning av felaktig information.
- Integritetsskyddet riskeras om myndigheten inte vet hur personuppgifter behandlas och därmed får svårt att tillgodose individens rättigheter enligt GPDR.

Ytterligare ett frågetecken handlar om när och i vilken utsträckning Konsumentverket kan köpa AI-tjänster av extern part. Insynen i hur sekretessbelagd information hanteras av externa parter är inte alltid tillräcklig, vilket medför en begränsad möjlighet att kontrollera att hanteringen uppfyller lagkraven. Oklarheter rörande adekvansbeslut för molntjänster och vilka system myndigheten kan använda utgör fortfarande en utmaning.

6.2 Risker utifrån IT-säkerhet

Intåget av AI innebär både risker och möjligheter för myndighetens IT-säkerhet. Generativ AI utnyttjas redan idag av angripare för att skapa mer övertygande nätfiskeattacker, utveckla avancerad skadlig kod och automatisera attacker på en nivå som tidigare inte varit möjlig.

Konsumentverket genomför kontinuerligt informations- och IT-säkerhetsutbildningar, vilka inkluderar risker med AI. Myndigheten gör också kontinuerliga riskbedömningar och strävar efter tydliga riktlinjer för vilka system som kan användas samt på vilket sätt.

Myndigheten anser inte att identifierade risker stoppar en utvecklad AI-användning. Att inte använda AI kan också utgöra en säkerhetsrisk. Erbjuder Konsumentverket lämpliga AI-verktyg minskar exempelvis risken att medarbetare använder egna privata tjänster eller konton i tjänsten.

6.3 Etiska risker

Myndigheten för digital förvaltning, Digg, har tagit fram riktlinjer för AI i offentlig förvaltning. Riktlinjerna listar flera etiska råd, vilka Konsumentverket avser att följa. Transparens kring AI-användning, säkerställande av verksamhetsnytta, att följa gällande lagstiftning samt att på lång sikt väga in människors välbefinnande och integritet är några exempel.

Eftersom AI-modeller kan lämna felaktig information och ge olika svar på samma fråga krävs en kritisk granskning av AI-genererat underlag.

Konsumentverket har i uppdrag att beakta miljö-, jämställdhets- och funktionshinderperspektiv i verksamheten. Myndigheten behöver alltså analysera konsekvenserna av en ökad AI-användning även utifrån dessa perspektiv. AI-modeller som tränats på data som bygger på stereotyper kan förstärka obsoleta normer, könsbias eller sortera bort en viss typ av sökande i rekryteringsprocesser. Röststyrd AI som utgår från ett visst sätt att tala kan medföra ojämlika villkor och språkförbistringar. Stora AI-modeller kräver mycket energi, vilket kan öka energiförbrukningen.

Förändrade arbetssätt kan påverka arbetsmiljö och arbetsförutsättningar på ett sätt som inte kan förutses idag. Eftersom vissa prognoser anger att upp till två tredjedelar av dagens arbeten kommer att påverkas av AI kan myndighetsledning och medarbetare behöva omprioritera och ställas inför nya överväganden.

6.4 Risker ur konsumentperspektiv

AI-utvecklingens påverkan på konsumentmarknaderna är påtaglig. Den öppnar nya möjligheter för konsumenter men förstärker och accelererar också de utmaningar som övrig digitalisering redan har medfört, exempelvis dold marknadsföring och ökat utnyttjande av konsumenters sårbarheter. De flesta konsumenter vet att det förekommer marknadsföring på exempelvis sociala medieplattformar och kan därmed ha viss beredskap för det. Samma beredskap och kunskap finns sannolikt inte vid användning av generativa AI-system, vilket gör det svårare för konsumenten att identifiera och förhålla sig kritisk till marknadsföringen.

Företag använder AI för att sammanställa och analysera stora mängder data från olika källor. Syftet är att öka kunskapen om konsumenterna, både för att anpassa erbjudanden och för att få förståelse för hur konsumenter kan kategoriseras och därmed lockas till köp. När AI hjälper företagen att på detta sätt hyperanpassa marknadsföring på en mycket detaljerad nivå finns det risk för att konsumenters sårbarheter i ännu högre grad identifieras och utnyttjas för kommersiella syften.

7 AI utifrån kostnadseffektivitet

Det finns potential att både effektivisera och öka verksamhetsnyttan med hjälp av AI. Omfattande arbete och resurser krävs dock för att testa och säkerhetsbedöma tjänster innan de kan tas i bruk. Konsumentverkets bedömning är att effektivitetsvinsterna snarare består av att fler konsumenter får hjälp och att kapaciteten i det regelefterlevande arbetet ökar än att det uppstår finansiella besparingar.

7.1 Generella AI-kostnader

Behovet av tillsyn och vägledning inom konsumentområdet är större än vad Konsumentverket förmår att omhänderta. AI kan bidra till en ökad kapacitet och effektivisering men är också förenad med kostnader. Verktygen måste tränas, testas och granskas, vilket kräver personalresurser med olika yrkeskompetenser såsom verksjurist, it-projektledare och sakkunnig. För att Konsumentverket ska kunna bidra till att bibehålla och öka Sveriges ledande roll inom digitalisering, inklusive AI, krävs en större budget för utveckling och externa kostnader. Bedömningen är att Konsumentverket för angelägen utveckling inom detta område behöver ökade resurser i storleksordningen 4—6 årsarbetskrafter per år och 3—4 miljoner kronor för externa kostnader i form av exempelvis datadrift.

7.2 Kostnader för myndighetens chattbot

Att få AI-chattbotten i drift kostade cirka 850 000 kr i konsultarvoden. Internt nedlagd tid uppskattas till 800–1000 timmar fördelade på tre medarbetare under ett och ett halvt år. Driftkostnaden för 2025 är budgeterad till 50 000 kronor, en summa som beräknas öka kommande år i takt med chattbottens fortsatta utveckling.

Myndigheten har utifrån uppgifter om missade samtal och upplysningstjänstens kapacitet tidigare beräknat att ytterligare minst 20 årsarbetskrafter behövs för att ta hand om de konsumenter som inte kommer fram i telefonkön. Fortsätter ökningen av antalet frågor till chattbotten är bedömningen att fler konsumenter får hjälp. Än så länge finns dock ingen fastslagen kausalitet mellan fler frågor till chattbotten och färre kontakter till vägledningen.

Då chattbotten nyligen har tagits i bruk och kostnaden för vidareutveckling är oklar är det för tidigt att dra några slutsatser om kostnad, resultat och effekt på längre sikt.

7.3 Licenser och verktyg

Mjukvaru- och licenskostnader för AI-verktyg är höga. Konsumentverket uppskattar licenskostnaderna för en utökad AI-användning till 3—4 miljoner kronor per år. Enbart licenser för det Al-baserade produktivitetsverktyget M365 Copilot skulle årligen kosta 800 000 kronor, en ansenlig summa i proportion till myndighetens anslag. Juridiska sök- och maskningstjänster är ytterligare exempel som kan effektivisera det konsumentskyddande arbetet men som samtidigt är förenade med stora kostnader.

Konsumentverket, Box 48, 651 02 Karlstad
Telefon: 0771 - 525 525. **konsumentverket.se**