Konsument verket • KO



Redovisningsrapport 2026:7

Konsumentverkets förmåga att använda AI och ny teknik genom datadrivet arbete

Redovisningsrapport 2026:7
Konsumentverkets förmåga att använda
AI och ny teknik genom datadrivet arbete
Konsumentverket 2026

Sammanfattning

I regleringsbrevet för budgetåret 2026 gav regeringen Konsumentverket i uppdrag att redovisa hur myndigheten arbetar datadrivet och hur AI bidrar till att utveckla analyser, beslut och verksamhetens kvalitet.

Datadrivet arbete är sedan länge en etablerad del av Konsumentverkets verksamhet och bygger på ett kontinuerligt inflöde av data från anmälningar, vägledningsärenden, undersökningar, omvärldsbevakning och internationella samarbeten. Myndighetens datalager och visualiseringsverktyg samlar och strukturerar informationen så att mönster kan upptäckas, problemområden följas och prioriteringar göras utifrån en samlad bild. En enhetlig klassificering av ärenden och utvecklade metoder för analys har gjort det möjligt att arbeta mer effektivt och jämförbart över tid. Det leder till ett systematiskt arbete där dataanalys används för att styra, utveckla och prioritera myndighetens arbete.

Konsumentverket utvecklar användandet av AI, både brett i hela organisationen och genom särskilda spetsprojekt. En majoritet av medarbetarna använder idag AI i sitt dagliga arbete och myndigheten genomför utbildningar, använder interna AI-assistenter och testar olika verktyg för till exempel klassificering, textbearbetning, kunskapsinhämtning och transkribering. Inom flera delar av verksamheten har AI redan bidragit till kvalitets- och effektivitetsvinster, exempelvis genom automatiserad klassificering av anmälningar och en publik AI-chatt.

AI-utvecklingen öppnar nya möjligheter att fördjupa och bredda det datadrivna arbetet. Den ökar möjligheten att analysera större mängder ostrukturerade data, effektivisera återkommande arbetsmoment och förbättra tillsyn och marknadskontroll genom snabbare bearbetning och tydligare riskindikatorer. För att ta nästa steg behöver myndigheten tillgång till en sekretessvänlig AI-miljö, där även känsliga uppgifter kan bearbetas på ett säkert sätt, vilket skulle skapa helt nya möjligheter till automatiserade analyser och mer träffsäker prioritering.

Samtidigt innebär ökad AI-användning risker som behöver hanteras. Myndigheten betonar vikten av hög kompetens hos medarbetarna och har genomfört utbildningar om etik, säkerhet, juridik och icke-diskriminering. Alla AI-verktyg genomgår etablerade processer för riskbedömning och konsekvenser analyseras även ur miljö-, jämställdhets- och funktionshinderperspektiv.

Innehållsförteckning

1 Inledning 4
2 Myndighetens datadrivna arbete 4
2.1 Inflöde av datakällor 4
2.2 Utvecklingen av datadrivet arbete 5
2.3 Exempel ur verksamheten 6
3 Utveckling och kvalitetshöjning genom AI 8
3.1 Bred AI-användning 8
3.2 Riktade utvecklingsinsatser 9
3.3 Interna AI-grupperingar 10
3.4 Samarbeten och samverkan 10
4 Säker AI-användning 11
5 Förutsättningar för ökad användning av AI och ny teknik 12

1 Inledning

I regleringsbrevet för 2026 gav regeringen ett antal myndigheter, däribland Konsumentverket, i uppdrag att redogöra för hur ett datadrivet arbetssätt utgör stöd för analyser och beslut, vilka åtgärder som vidtagits för att förbättra den förmågan och vilka resultat det givit. I uppdraget ingick även att beskriva hur ett datadrivet arbetssätt och användning av AI har bidragit till att utveckla myndighetens verksamhet och höja kvaliteten i utförandet av myndighetens uppgifter samt hur risker omhändertas. Därtill skulle förutsättningarna beskrivas för att ytterligare öka myndighetens förmåga att använda AI och ny teknik genom att arbeta datadrivet.

Insamling, bearbetning och analys av data är en väl etablerad arbetsform i Konsumentverkets verksamhet. AI ger nya möjligheter att generera och behandla data för att ytterligare bredda kunskapsbilden och effektivisera arbetet. Den snabba utvecklingen av AI 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 datadrivet arbete och AI-användning utifrån dagens kända förutsättningar.

2 Myndighetens datadrivna arbete

Konsumentverkets långsiktiga inriktning beskriver områden som ska ges företräde för att utveckla myndighetens arbetssätt, kunskap och resultat. Där betonas vikten av att använda resurssmarta tjänster och verktyg för att öka förmågan att bedöma effekter av insatserna. Under de senaste åren har flera utvecklingssatsningar gjorts för att öka möjligheterna till datadriven analys. Med datadrivet arbete avses i denna rapport ett arbetssätt där data systematiskt används som underlag för analys, prioritering och uppföljning av verksamheten. Data utgör ett stöd i beslut och kompletterar juridiska bedömningar, professionell erfarenhet och verksamhetskunskap.

2.1 Inflöde av datakällor

En central del i Konsumentverkets datadrivna arbete utgörs av data från myndighetens löpande verksamhet. Anmälningar från konsumenter och inkomna vägledningsärenden till konsumentupplysningen är viktiga källor. Dessa underlag kompletteras med resultat från kontinuerlig omvärldsbevakning, myndighetens egna och andras undersökningar samt från kontakter med samverkande aktörer. Där ingår bland andra kommunernas konsumentverksamhet, branschorganisationer, myndigheter och internationella samarbeten. Externa datakällor är ytterligare ett komplement som exempelvis statistik och analyser från sektorsmyndigheter inom relevanta områden.

Underlagen används för att identifiera konsumentproblem, följa utvecklingen på olika marknader, prioritera tillsynsinsatser, utveckla konsumentvägledning, planera kommunikationsinsatser och som stöd i myndighetens styrning och uppföljning av verksamheten.

Därutöver utgör myndighetens egna datainsamlingar viktiga underlag Där tre större undersökningar är särskilt betydelsefulla.

- **Konsumentverkets marknadsundersökning KMU-ROM**
  Undersökningen utgör ett strategiskt underlag inom det marknadsrättsliga området. Den ger en jämförbar bild av hur konsumenter upplever olika marknader och kan därigenom bidra till att stärka eller nyansera problembilden.

- **Konsumentverkets produktskadeundersökning, KPU**
  Undersökningen avser personskador vid användning av varor och tjänster inom produktsäkerhetsområdet. Den ger information gällande i vilka situationer skador uppstår, vilka produkter som är inblandade och hur allvarliga skadorna är. Resultaten används för att identifiera riskområden och för att bedöma vilka produktkategorier som kan vara motiverade att granska närmare.

- **Konsumentskadeundersökningen**
  Konsumentskadeundersökningen baseras på riksrepresentativa urval av konsumenter och har genomförts 2023 och 2025. Syftet är att beräkna den ekonomiska konsumentskadan inom olika marknader och i samhället som helhet.

2.1.1 Begränsningar i underlagen

De datakällor som används i myndighetens analysarbete har flera begränsningar som behöver beaktas vid tolkning och användning. Anmälningar och vägledningsärenden bygger på att konsumenter själva väljer att kontakta myndigheten. Underlagen är därmed inte statistiskt representativa för hela konsumentkollektivet. Antal ärenden kan påverkas av exempelvis medieuppmärksamhet eller andra externa faktorer.

Även andra datakällor, såsom skade- och olycksdata eller webbstatistik kan vara ofullständiga eller spegla endast vissa delar av ett problemområde. Enskilda datakällor ger därmed sällan en heltäckande bild. Data används därför som indikatorer eller signaler i analysarbetet. Underlagen tolkas tillsammans med andra kunskapsunderlag och vägs samman med juridiska bedömningar och erfarenheter från verksamheten.

2.2 Utvecklingen av datadrivet arbete

Under de senaste åren har Konsumentverket genomfört ett antal förändringar som sammantaget har förbättrat förutsättningarna att arbeta datadrivet. Ett viktigt steg var etableringen av ett gemensamt datalager för att samla och strukturera data från olika delar av verksamheten. Detta har förbättrat tillgången till data och möjliggjort återkommande analyser baserade på gemensamma definitioner. I datalagret kan data hanteras samlat och oberoende av enskilda verksamhetssystem, vilket minskar beroendet av specifika verktyg och skapar förutsättningar för långsiktig användning och vidareutveckling. Data från datalagret tillgängliggörs i ett gemensamt analys- och visualiseringsverktyg, som möjliggör ett mer enhetligt arbetssätt i analys och uppföljning.

En annan viktig förändring är införandet av en gemensam klassificeringsstruktur för anmälningar och vägledningsärenden, vilket möjliggör mer systematiska analyser och jämförelser över tid och mellan verksamhetsdelar.

Användningen av AI är ett växande inslag i det datadrivna arbetet och används bland annat som stöd för klassificering och analys, vilket skapar förutsättningar för att hantera större datamängder och effektivisera arbetsmoment. AI ger även ökade möjligheter att analysera ostrukturerad information, såsom fritexter och bilder i anmälningar. Arbete pågår för att utveckla sådana tillämpningar inom myndigheten.

Utöver tekniska lösningar har även metoder och arbetssätt utvecklats genom ett kontinuerligt förbättringsarbete, där data används för att identifiera utvecklingsbehov och följa upp förändringar. Ett bredare inslag av beteendevetenskapliga perspektiv i analysen av konsumentproblem har också bidragit till att fördjupa tolkningen av data.

2.3 Exempel ur verksamheten

Följande avsnitt beskriver några exempel på hur datadriven analys används i olika delar av verksamheten.

2.3.1 Prioritering inom tillsynsverksamheten

Den marknadsrättsliga tillsynen handlar om efterlevnaden av regler för marknadsföring. Tillsynsarbetet organiseras i fokusområden som anger en övergripande inriktning för verksamheten och skapar stabilitet över tid. Prioritering av enskilda ärenden sker enligt fastställda bedömningsgrunder som framgår av myndighetens rutin för riktad tillsyn. Bedömningen omfattar bland annat problemets omfattning, risken för ekonomisk eller annan skada för konsumentkollektivet, konsumenters sårbarhet samt möjligheten att uppnå effekt med tillgängliga resurser.

En central datakälla i tillsynsarbetet är, som nämnts, anmälningar från konsumenter men även vägledningsärenden från konsumentupplysningen. Utöver dessa datakällor används kunskap från konsumentbyråer, där återkommande problem och utvecklingstendenser på olika marknader identifieras, samt information från internationella samarbeten och nätverk.

Som strategiskt kunskapsunderlag används även Konsumentverkets marknadsundersökning inom marknadsrättsområdet (KMU-ROM), som ger en jämförbar bild av hur konsumenter upplever olika marknader. Undersökningen kan bidra till att stärka eller nyansera den problembild som framkommer genom anmälnings- och vägledningsdata.

Analysen av dessa datakällor syftar till att identifiera återkommande konsument-problem, förändringar över tid samt koncentration av problem till vissa marknader eller typer av aktörer. Resultaten används som underlag vid prioritering av tillsynsinsatser. Om ett visst problem återkommer i flera datakällor kan detta bidra till att myndigheten uppmärksammar behov av närmare granskning genom riktad tillsyn.

2.3.2 Riskbedömning vid marknadskontroll

Inom produktsäkerhetsområdet används data för att identifiera risker och prioritera marknadskontroller och andra insatser gällande produkter och tjänster. Arbetet syftar till att förebygga personskador genom att rikta insatser mot produkter och tjänster där behovet av insatser bedöms vara störst. Verksamheten är organiserad efter olika lagstiftningsområden som leksaker, personlig skyddsutrustning, tjänster och allmänna produkter. Arbetssätten är i huvudsak likartade, men datakällorna kan variera mellan områdena.

En central datakälla i arbetet är anmälningar från konsumenter och underrättelser från företag. Dessa registreras i myndighetens ärendehanteringssystem. Därutöver bedriver Konsumentverket omvärldsbevakning och analyserar information från andra källor. När sådana analyser indikerar potentiella risker registreras detta som initiativärenden om farliga produkter eller tjänster. Underrättelser kan även komma in genom EU:s system för produktvarningar, Safety Gate, eller genom företags rapportering via Safety Business Gateway.

Data från anmälningar, underrättelser och initiativärenden utgör grunden för bedömning genom en strukturerad triageringsprocess. Bedömningen sker bland annat utifrån risken att skada kan uppstå, om olyckor eller tillbud rapporterats och om särskilt skyddsvärda konsumentgrupper, såsom barn, kan drabbas. Resultatet av bedömningen används som stöd för att avgöra om ett ärende bör prioriteras för vidare utredning.

Som en del av omvärldsbevakning används information från andra myndigheter, organisationer och internationella samarbeten inom marknadskontroll. Exempelvis används notifieringar i ett EU-gemensamt system som uppmärksammar tillsynsmyndigheter på tvingande åtgärder som vidtagits för produkter i andra medlemsstater. Andra kunskapskällor är övrig skadestatistik, Konsumentverkets egna undersökningar och mediebevakning.

2.3.3 Operativ styrning i vägledningen

Konsumentupplysningen hanterar ett löpande inflöde av vägledningsärenden via telefon, chatt och e-post. De registreras och klassificeras enligt myndighetens gemensamma klassificeringsstruktur i ett ärendehanteringssystem.

Statistiken möjliggör analys av ärendemängder, olika problemtyper, fördelning mellan företag samt utveckling över tid. Den används också för bedömning av verksamhetens inriktning, utvecklingsbehov och arbetssätt. Statistik över kötider och svarstider för telefon, e-post och chatt används för att analysera belastningen på vägledningen. Införande av en kompletterande kanal i form av en AI-chattbot som svarar på konsumentfrågor är exempel på utkomst av analysarbete, se även avsnitt 3.2.

Som komplement till verksamhets- och tillgänglighetsdata används kundnöjdhetsmätningar i form av Net Promoter Score (NPS) för telefon- och e-postkontakt för att upptäcka förbättringsmöjligheter. Uppföljande mätningar genomförs för att bedöma om förändringar får genomslag.

2.3.4 Planering och uppföljning av kommunikation

Inom myndighetens medie- och kommunikationsarbete används flera datakällor som underlag i planering, genomförande och uppföljning av kommunikationsinsatser. I analysen används bland annat webbstatistik och data från digitala plattformar. Uppgifter om genomslag i nyhetsmedier hämtas från ett mediebevakningsverktyg. Underlagen används för att följa räckvidd, synlighet och hur olika typer av innehåll används av mottagarna.

Webbanalys och användarundersökningar utgör en central del av det datadrivna arbetssättet vid målgruppsanpassning och prioritering av innehåll samt struktur på webbplatserna och i sociala medier. Tillsammans med data från verksamheten skapas en bild av vilken information eller vägledning som bedöms vara aktuell. Insatser planeras utifrån mål och följs upp genom flera typer av indikatorer som statistik över webbplatsbesök, användning av digitala tjänster, räckvidd och engagemang i sociala medier samt genomslag i nyhetsmedier.

3 Utveckling och kvalitetshöjning genom AI

AI-utvecklingen hos Konsumentverket sker både genom bred användning i verksamheten och genom riktade utvecklingsinsatser. Enligt en intern enkätundersökning från januari 2026 använder 75 procent av medarbetarna AI dagligen eller flera gånger per vecka. Endast 2 procent av respondenterna anger att de inte använder AI alls i sitt arbete.

Hittills har användningen av AI bidragit till effektivare administrativa processer, mer träffsäkra analyser av konsumentproblem, snabbare informationshantering och ökat tillgängligt konsumentstöd.

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 är bland annat ordförande i Svenska AI-sällskapet och koordinator för Europeiska AI-nätverket.

3.1 Bred AI-användning

Ett internt förhållningssätt till AI-chattbotar som uppmuntrar till utforskande och test, med samtidig hänsyn till integritet och sekretess, togs fram under våren 2024. Alla medarbetare har tillgång till Copilot Chat inom ramen för Microsoft365-licensen. Workshops genomförs för att utbilda i promptning och att bygga AI-assistenter. Över 100 Copilot-assistenter är hittills registrerade, varav en handfull används av flera funktioner som del av ordinarie arbetsprocess.

Ett mindre antal licenser av den integrerade och utökade versionen av Copilot har erbjudits som prova-på-månad under 2025 för att övergå till en behovsprövad, fast tilldelning under 2026. De främsta områdena där AI-assistenter idag bidrar till ökad

effektivitet internt är klassificering, omvärldsbevakning, kodning, textbearbetning och översättningar.

Flera delar av verksamheten har testat olika AI-verktyg som i vissa fall har införts i det löpande arbetet. Ett exempel är användningen av Europeiska kommissionens verktyg Price Reduction Tool (PRT) för att följa prisutvecklingen på webbplatser. Verktyget kan generera tidsserier över prisutveckling som används som underlag i tillsynen av överträdelser mot prisinformationslagen. Det har resulterat i att antalet tillsynsärenden inom området ökat markant.

Nischade databaser, som till exempel en rättsdatabas för utredningar och sammanställning av domar samt en söktjänst som presenterar forsknings-sammanfattningar, är ytterligare exempel på testade verktyg. Vissa verktyg, som en transkriberingstjänst, har köpts in efter testperioden. Det verktyget underlättar vid utlämnande av handlingar.

3.2 Riktade utvecklingsinsatser

Utöver den breda användningen av AI och ett datadrivet arbetssätt har ett riktade utvecklingsinsatser införts och planeras framåt inom områden där tekniken bedöms ge tydlig verksamhetsnytta.

3.2.1 AI-chattbot

Sedan april 2025 finns en generativ AI-chatt på Konsumentverkets externa webbplats. Den besvarar drygt 1 000 konsumentfrågor i veckan. Chattsvaren baseras på myndighetens webbplatsinnehåll och utgör ett komplement till övriga vägledningskanaler. En utvärdering av AI-chatten har genomförts som visar på goda resultat, bland annat högre svarsfrekvens i vägledningen. En arbetsgrupp är tillsatt för att bedöma hur vidareutveckling av redan gjord investering kan göra mest nytta. Teknisk utveckling gör det idag möjligt att implementera talad chatt eller att nyttja befintlig plattform på bredare källmaterial.

3.2.2 Prediktiv AI

Sedan sommaren 2025 används prediktiv AI för att automatiskt klassificera anmälningar baserat på anmälarens beskrivning. En AI-modell har tränats på fritexter från anmälningar och den klassificering det har lett till. Effektiviseringen består främst i en tidsbesparing för registraturen vid handläggningen av inkomna anmälningar.

Med AI öppnas nya möjligheter att analysera ostrukturerade data. Arbete pågår därför med att komplettera det centrala datalagret med tidigare bortvalt material från verksamhetssystem, till exempel fritextsvar och bilagor från inkomna anmälningar.

Allt fler leverantörer av verksamhetssystem integrerar AI-funktioner i sina produkter. Dessa tillägg innebär ofta betydande kostnader utan garanterad nytta Det bedöms som mer effektivt att samla all data i ett gemensamt datalager och använda AI-lösningar på den samlade informationen från flera system.

3.2.3 Sekretessvänlig plattform

Hittills har myndigheten saknat effektiva juridiskt godkända AI-verktyg för att arbeta med material som omfattas av sekretess. Processen pågår nu att ansluta till RISE AI-partnerskap som både är en samverkansmiljö och ett kunskapscenter. Plattformen RISE GPT är en praktisk forsknings- och lärandemiljö där AI-funktioner för maskning, transkribering och generativ AI med lokala modeller kan användas på känsligdata. Nya dataströmmar skulle då kunna ingå i datalagret vilket möjliggör fördjupade, automatiserade analyser. Analys och prioritering av anmälningar kan då göras mer effektivt.

3.3 Interna AI-grupperingar

Hösten 2023 inrättade Konsumentverket en tvärfunktionell arbetsgrupp vars syfte är att öka myndighetens kunskap och tillämpning av AI. Utöver att bygga och dela kunskap har gruppen i uppdrag att implementera myndighetsövergripande AI-initiativ. Vid flera tillfällen har arbetsgruppen delat med sig av sina erfarenheter till andra myndigheter.

Kov-lab är ett annat internt AI-initiativ som fokuserar på behov och möjligheter att använda AI inom konsumentskyddsverksamheten. En resurs från IT-enheten stödjer gruppens arbete. Dels används de verktyg som tillhandahålls via EU-kommissionens E-lab, men även egna AI-assistenter och kommersiella verktyg utvecklas och testas. Områden som utforskas är bland annat prisinformationsbevakning, transkribering, maskning och juridiska stödsystem.

3.4 Samarbeten och samverkan

För att dra nytta av utvecklingen inom AI och ny teknik samverkar Konsumentverket regelbundet med andra myndigheter och organisationer såväl regionalt som nationellt och internationellt.

3.4.1 Nationella sammanhang

Konsumentverket deltar i flera nätverk som helt eller delvis fokuserar på AI. Ett exempel är AI-nätverket för myndigheter som leds av Skatteverket och som vänder sig till dem som arbetar med AI på taktisk och operativ nivå. Konsumentverket deltar också vid AI för offentlig sektors möten samt Marknadskontrollrådets inspirationsdagar om AI. Syftet är omvärldsbevakning, bland annat utifrån politiska initiativ och befintlig lagstiftning. AI-relaterade frågor kan även tas upp i det nätverk som finns för digital verksamhetsutveckling inom myndighetssamarbetet Staten i Värmland.

3.4.2 Internationella sammanhang

I 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 deltar bland annat i följande nätverk:

- Nordisk arbetsgrupp om digitala och datadrivna affärsmetoder med andra konsumentskyddsmyndigheter.

- CPC-nätverkets funktion e-Enforcement Academy: Förser myndigheter med olika former av utbildningar kopplade till digital tillsyn. Nätverket fokuserar på digitala konsumentmarknader där AI och datadrivna affärsmetoder är en given del.

- EU-kommissionens EU eLab: Konsumentverket deltar aktivt i testning och utveckling av nya verktyg.

- 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.

- ICPEN: Tillsynsnätverk med cirka 70 medlemmar som sedan flera år undersöker möjligheterna att på olika sätt använda AI för att stärka konsumentskyddet. Konsumentverket bedömer att en allmänt hög kompetens hos medarbetarna om riskerna i förhållande till etik, juridik, säkerhet och icke-diskriminering är avgörande för säkerheten. Alla medarbetare genomgick en AI-utbildning hösten 2025 med utgångspunkt i AI-förordningens artikel 4 om medarbetarnas AI-kunnighet. Tillsammans med föreläsningar, förhållningssätt till AI-chattbotar, artiklar på intranätet och workshops bygger Konsumentverket kontinuerligt medarbetarnas förmåga att hantera AI på ett ansvarsfullt sätt.

4 Säker AI-användning

Anskaffningsprocessen för AI-verktyg följer ordinarie process som bland annat inbegriper risk- och konsekvensbedömning enligt GDPR artikel 35 samt riskanalys rörande informationssäkerhet.

Via gemensamma utvecklingsinsatser i Sverige och EU kan språkmodeller som ligger närmare vår kultur, och som tar större hänsyn till tillgänglighet och inkludering, bli tillgängliga för Konsumentverket. Verksamheten är för liten för att lägga resurser på att utveckla eller forma egna språkmodeller. Konsumentverket undersöker, som tidigare nämnts, möjligheter att ansluta till RISE AI-partnerskap för att få tillgång till en säker miljö där även material som omfattas av sekretess kan bearbetas. Genom partnerskapet får myndigheten tillgång till kunskap och modeller som tar hänsyn till säkerhet, etik, bias, extremism, tillgänglighet och inkludering.

Konsumentverket ser positivt på de gemensamma satsningar på säker AI-miljö i statlig regi som pågår och avser att ansluta så snart en funktionell miljö görs tillgänglig. En viktig förutsättning för en medelstor myndighet som ska jobba med AI är att det finns ett nationell plattform att bygga på.

5 Förutsättningar för ökad användning av AI och ny teknik

Myndigheten ser stora möjligheter att bredda, fördjupa och effektivisera arbetet med stöd av AI inom flera delar av verksamheten. Det gäller AI-baserade verktyg för bland annat analys av anmälningar, AI-agenter för repetitiva eller omfattande arbetsuppgifter, automatiserad ärendehantering samt stöd för tillsyn av företagens regelefterlevnad. Behov finns även av fortsatt vidareutveckling av AI-vägledningen för konsumenter.

AI kan göra tidskrävande delar av arbetet mer effektivt och frigöra tid för andra insatser. Samtidigt innebär ökad AI-användning högre kostnader för mjukvara och licenser och behovet av dessa tjänster bedöms öka. Vidare utveckling av det datadrivna arbetssättet förutsätter fortsatt arbete med datakvalitet, integration av ytterligare datakällor samt hantering av rättsliga och etiska frågor kopplade till användning av data och AI, vilket också kräver resurser.

Utvecklad AI-användning skapar även andra möjligheter till effektivisering och som ger ökad nytta för konsumenterna, snarare än ekonomiska besparingar. Ett exempel är förköpsinformation som vi vet har begränsad effekt. Betydande resurser läggs på att vägleda konsumenter och åtgärda problem när skadan redan är skedd. Stor potential finns i nyttjandet av den disruptiva teknik som AI möjliggör, där konsumentproblem kanske kan identifieras tidigare, kanske redan i köpögonblicket, och åtgärder snabbare sättas in.

Konsument verket • KO

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