

**KILPAILU- JA KULUTTAJAVIRASTON
TILINPÄÄTÖS VUODELTA
2018**

SISÄLLYSLUETTELO

1 TOIMINTAKERTOMUS.....	3
1.1 JOHDON KATSAUS.....	3
1.2 TULOKSELLISUUS.....	7
1.3 VAIKUTTAVUUS.....	8
1.3.1 Toiminnan vaikuttavuus.....	8
1.3.2 Siirtomenojen vaikuttavuus – talous- ja velkaneuvonta.....	9
1.4 TOIMINNALLINEN TEHOKKUUS.....	10
1.4.1 Toiminnan tuottavuus ja taloudellisuus.....	10
1.4.2 Maksullisen toiminnan tulos ja kannattavuus.....	12
1.4.3 Yhteisrahoitteisen toiminnan kustannusvastaavuus.....	13
1.5 TUOTOKSET JA LAADUNHALLINTA.....	14
1.6 HENKISTEN VOIMAVAROJEN HALLINTA JA KEHITTÄMINEN.....	19
1.7 TILINPÄÄTÖSANALYYSI.....	22
1.7.1 Rahoituksen rakenne.....	22
1.7.2 Talousarvion toteutuminen.....	22
1.7.3 Tuotto- ja kululaskelma.....	23
1.7.4 Tase.....	24
1.8 SISÄISEN VALVONNAN ARVIOINTI- JA VAHVISTUSLAUSUMA.....	25
1.9 ARVIOINTIEN TULOKSET.....	26
1.10 YHTEENVETO HAVAITUISTA VÄÄRINKÄYTÖKSISTÄ.....	26
1.10.1 Virheitä ja väärinkäytöksiä koskevat yhteenvetotiedot.....	26
1.10.2 Takaisinperintää koskevat yhteenvetotiedot.....	26
2. TALOUSARVION TOTEUTUMALASKELMA.....	27
3. TUOTTO- JA KULULASKELMA.....	28
4. TASE.....	29
5. LIITETIEDOT.....	30
6. ALLEKIRJOITUS.....	34

1 TOIMINTAKERTOMUS

1.1 JOHDON KATSAUS

Johdon katsaus kuluvan kauden toimintaan 2018

Yleistä

Vuoden 2018 aikana Kilpailu- ja kuluttajaviraston ylimmässä johdossa tapahtui useampia muutoksia. Pääjohtaja Juhani Jokinen jäi eläkkeelle elokuun lopussa ja Kirsi Leivo aloitti pääjohtajana 1.9. Leivo aloitti käytännössä työt jo toukokuun puolivälissä Jokisen jäätyä lomalle. Kuluttajavastuualueen ylijohtajana aloitti vuoden alussa Antti Neimala. Neimalan siirryttyä työ- ja elinkeinoministeriön osastopäälliköksi elokuussa vastuualueen ylijohtaja vaihtui vuoden aikana toistamiseen. Katri Väänänen valittiin uudeksi kuluttaja-asiamieheksi lokakuussa. Uudeksi hallintopäälliköksi valittiin kesäkuussa Anna Saharinen pitkäaikaisen hallintojohtaja Veli-Matti Pullin tilalle. Lisäksi ylimpään johtoon valittiin Henriikki Oravainen kehityspäälliköksi.

Palkkausjärjestelmästä päästiin sopimukseen kesäkuussa ja se tuli voimaan takautuvasti huhtikuun alusta alkaen. Palkkausjärjestelmän voimaantulo ei poistanut viraston heikkoa palkkakilpailukykyä suhteessa vastaaviin valtion virastoihin. Alhaisesta palkkatasosta johtuva vaihtuvuus aiheuttaa viraston toiminnalle merkittäviä ongelmia esimerkiksi pitkittäen kilpailunrajoitustapausten kestoa ja vähentämällä mahdollisuutta avata uusia kartellitutkintoja sekä kuluttaja-asiamiehen valvontatapauksia.

Senaatti-kiinteistöjen kanssa päästiin syyskuussa sopimukseen uudesta monitilatoimistosta (Kaikukatu 6), jonne virasto siirtyy vuoden 2019 joulukuussa. Virastossa siirryttiin loppuvuodesta kokeiluluonteisesti hyvin vapaan ajankäytön mahdollistavaan joustotyöhön, josta saadut ensimmäiset kokemukset ovat työn tehokkuuden näkökulmasta myönteisiä.

KKV:n työ tukee keskeisesti kestävästä kasvusta Suomessa TEM:n agendan mukaisesti. Tehokas kilpailuprosessi lisää tuottavuutta, innovointia ja kasvua. Kilpailuvalvonta poistaa markkinoilta kilpailun esteitä. Kuluttajansuoja huolehtii siitä, että kuluttajilla on käytettävissään riittävät ja oikeat tiedot valintojen tekemisessä.

Vaikuttamistyössä panostetaan kilpailu- ja kuluttajapoliittisen vaikutusarvioinnin kehittämiseen. Virasto tarkastelee kuluttajan ja kansantalouden etuja kokonaisuutena yhdistäen kilpailu- ja kuluttajanäkökulmat. Vastuualueiden välistä keskustelua on lisätty ja tätä työtä jatketaan. Viraston vaikutusarviointityön kärkihankkeiksi valittiin apteekki- ja lääkemarkkinat, pikavipit, rahapelimarkkinat, sote-uudistus sekä ilmastopolitiikan suhde kilpailu- ja kuluttajapoliittikkaan.

Vaikuttamistyön vahvistamiseksi toteutettiin myös organisatorisia muutoksia. Kilpailu- ja kuluttajapoliittinen ohjausryhmä aloitti toimintansa syksyllä. Ohjausryhmä tukee pääjohtajan päätöksentekoa kilpailu- ja kuluttajapoliittikkaa koskevissa kysymyksissä, vaikutusarvioinneissa sekä kilpailu- ja kuluttajanäkökulmien yhdistämisessä. Johtoryhmän toimintaa uudistettiin niin, että se aiempaa selkeämmin keskittyy viraston hallinnolliseen johtamiseen ja kehittämiseen. Vuoden 2019 keväällä virastoon perustetaan vaikutusarviointiyksikkö, jonka vastuulle siirtyvät kärkihankkeet ja muut markkinatutkimusyksikön tehtävät sekä kilpailunedistämiseen liittyvät lausunnot ja aloitteet.

Valvontatyötä suunnataan kilpailu- ja kuluttajavastuualueella lainsäädännön antamien priorisointimahdollisuuksien puitteissa niihin tapauksiin, joilla on eniten vaikuttavuutta kuluttajien ja kansantalouden etuun. Tiettyjen toimialojen tai rikkomistyyppien etukäteinen priorisointi voi estää tehokkaan reagoinnin.

Viraston valvontatyön tehokkuuden kannalta olisi välttämätöntä, että lain rikkomisesta seuraisi ennaltaehkäisevä sanktio. Kartelleista asetettavat seuraamusmaksut ovat kuitenkin Suomessa yleisesti ottaen liian alhaisella tasolla. Kuluttajansuojalain rikkomisesta kuluttaja-asiamiehen ei taas ole mahdollista lainkaan määrätä seuraamusmaksua.

KKV:n julkista profiilia nostettiin. Merkittävä osa viraston vaikuttavuutta tulee siitä, että sen työtä tehdään tunnetummaksi. Virasto oli entistä aktiivisemmin mukana julkisessa keskustelussa. Viestintäyksikkö järjesti syksyn aikana lukuisia taustatapaamisia eri medioiden edustajien kanssa. Osin näiden tapaamisten innoittamana syntyi useampia lehtijuttuja ja -haastatteluja viraston toiminnasta. Pääjohtaja osallistui myös työ- ja elinkeinoministeriön järjestämään mediatilaisuuteen toimittajille ja podcast-lähetykseen yhdessä kansliapäällikön kanssa.

KKV:ssa on valmisteltu kuluttajaneuvonnan siirtoa maistraateista virastoon vuoden 2019 alusta, aluehallintovirastojen kilpailu- ja kuluttajatehtävien siirtoa vuoden 2021 alusta sekä talous- ja velkaneuvonnan jo käynnissä olevaa siirtoa viraston ohjauksesta oikeusministeriön hallinnonalalle. Nämä muutokset selkeyttävät hallinnon rakenteita ja tulosoajautusta sekä tehostavat palvelujen kehittämistä. Kilpailu- ja kuluttajavirastosta tuli vuoden vaihteessa monipaikkakuntainen työyhteisö, mikä vaikuttaa viraston sisäiseen johtamisjärjestelmään ja toimintatapoihin.

Valtori-yhteistyö on edelleen haastavaa mm. asiakaskohtaisten perustietotekniikkaan liittyvien palvelujen osalta. Tämä vaikeuttaa ajoittain tutkijoiden työtä ja työllistää viraston tietohallintoa.

Kilpailuvastuualue

Heikko palkkakilpailukyky on näkynyt edelleen erityisesti kilpailuvastuualueella suurena vaihtuvuutena. Tämän vuoksi virasto on keskittynyt kohtuullisen toimintakyvyn säilyttämiseen vaikuttavuuden ja tuloksellisuuden jäädessä taka-alalle.

Kilpailuvastuualueella toteutettiin syksyllä organisaatiouudistus, jonka tarkoituksena oli varmistaa yrityskauppavalvonnan toimivuus, kartellityön tehokkuus ja virtaviivaistaa tutkintaprosesseja.

Yrityskauppavalvonnan toiminta jatkui poikkeuksellisen vilkkaana. Toiminnan varmistamiseksi on jouduttu yrityskauppavalvontaan siirtämään mittavasti henkilökuntaa muualta kilpailuvastuualueelta. Normaalin 1-3 tapauksen sijaan jatkokäsittelyssä oli kauden aikana yhteensä kahdeksan potentiaalisesti kilpailua vähentävää järjestelyä. Näistä kuudessa virasto asetti hyväksymiselle ehtoja.

Kartellivalvonnassa tehtiin yksi tarkastus. Oikeudenkäyntien osalta eniten resursseja vei linja-autokartellin laaja kirjallinen käsittely korkeimmassa hallinto-oikeudessa, jossa on lisäksi vireillä kaksi muutakin kartelliasiaa. Eristekartelliasiaassa valmistui esitys markkinaoikeudelle seuraamusmaksun määrittämiseksi ja useita muita kartellitapauksia valmisteltiin oikeuteen vietäväksi. Kaikkien kartelliepäilyjen tutkintaa ei resurssiongelmiensa takia pystytty aloittamaan.

Taksimarkkinat avattiin kilpailulle 1.7.2018. Vastuualueelle perustettiin taksitiimi, jonka tehtäväksi annettiin laatia taksialan toimijoille kilpailulain soveltamiseen liittyvää ohjeistusta sekä seurata ja tarvittaessa puuttua kilpailulain vastaisiin menettelyihin markkinoilla ja pyrkiä poistamaan epäonnistuneen KELA-kilpailutuksen aiheuttamia ja muita rakenteellisia ongelmia markkinoilla.

Virasto on jo useita vuosia lisännyt tietoteknisen tutkinnan valmiuksia. Tietoteknistä osaamista on vuonna 2018 kehitetty erityisesti kartellien havaitsemisessa (detection, screening) ja ns. OSINTin (Open Source Intelligence) osalta.

Hankintavalvonnassa käynnistyi toinen toimintavuosi. Vuoden aikana tehtiin viisi seuraamusmaksuesitystä markkinaoikeudelle. Lisäksi annettiin hallintolain 8 a luvussa tarkoitettua hallinnollista ohjausta kuudessa tapauksessa.

Kilpailuneutraliteettiasioissa työterveyshuollon ja ympäristöterveydenhuollon laboratoriopalveluiden sektoreilla tehdyt selvitykset saatiin valmiiksi. Kaikkiaan kuusi tässä ja muissa selvityksissä ollutta tutkinnan kohdetta muutti selvitysten aikana toimintaansa. Lisäksi annettiin ratkaisut, jotka koskivat pelastuslaitosten toimintaa kiireettömissä potilaiden siirtokuljetuksissa, kuntien markkinoilla tarjoamia työterveyspalveluja ja Tullilaboratorion toimintaa markkinoilla.

Asiakirjajulkisuus- ja muut substanssityöhön liittyvät sivuprosessit vievät kohtuuttoman paljon aikaa ja resursseja. Vuoden aikana on toimintaa pyritty tehostamaan mm. luomalla uusia käsittelyä nopeuttavia toimintatapoja ja sähköistämällä näitä prosesseja. Näillä toimenpiteillä voidaan kuitenkin vaikuttaa ongelmaan vain rajallisesti.

Kilpailuviranomaisten toimintavaltuuksia parantava ECN+direktiivi astui voimaan joulukuussa 2018. KKV osallistui yhdessä ministeriön kanssa asian valmisteluun. Direktiiviin toimeenpano tulee suorittaa kevääseen 2021 mennessä, ja sen implementointi vaatii muutoksia kansalliseen kilpailulakiin.

Kuluttajavastuualue

Myös kuluttajavastuualueen toimintaa leimasi vuonna 2018 suuri vaihtuvuus sekä johdossa että henkilöstössä. Vastuualueella toteutettiin kaksi organisaatiouudistusta. Keväällä kuluttaja-asiamiehen valvonta organisoitiin kahden yksikön sijasta kolmeen yksikköön. Samalla kuluttajavalistuksen tehtävät siirrettiin viestintäyksikköön. Vastuualueelle perustettiin myös kolme uutta matriisitoimintoa, joiden vastuulla oli kuluttajapolitiikka, prosessien kehittäminen ja sidosryhmätoiminta.

Loppuvuonna toteutettiin toinen organisaatiouudistus, jossa valmistauduttiin kuluttajaneuvonnan siirtymiseen KKV:oon vuoden 2019 alusta. Kuluttajaneuvonta organisoitiin Verkostot-yksikköön, jonka nimi muutettiin Neuvontapalvelut-yksiköksi. Samalla matkapakettien vakuusvalvonnan, kuluttajakasvatuksen ja palveludirektiivin yhteyspisteen tehtävät sijoitettiin kuluttaja-asiamiehen valvonnan yksiköihin. Matriisitoimintoja uudistettiin niin, että sidosryhmät-matriisi korvattiin kuluttaja-asiamiehen keinot -matriisilla ja prosessit-matriisin pääasialliseksi tehtäväksi tuli kansainvälisten asioiden koordinointi. Kuluttajapolitiikan matriisi jatkoi pysyvänä toimintona ennallaan.

Kuluttaja-asiamiehen valvontatoiminnassa otettiin loppuvuodesta käyttöön uudet priorisointiperiaatteet. Myös valvontajuttuihin liittyvien prosesseja kehitettiin ja tehostettiin. Tästä huolimatta kuluttaja-asiamiehen valvontatoiminnassa ei päästy määriteltyyn tulostavoitteeseen elinkeinonharjoittajien antamien sitoumusten osalta. Tähän vaikutti osaltaan suuri henkilöstön vaihtuvuus, mutta ennen kaikkea myös se, että valvonnan resurssointi ei ole riittävällä tasolla suhteessa työmäärään. Vaikuttaminen lainsäädäntöhankkeissa sekä CPC-verkoston ja muihin kansainvälisiin asioihin liittyvä työ vievät jatkuvasti enemmän aikaa ja tämä näkyy erityisesti valvonta-asioihin käytettävien resurssien vähenemisenä. Vuonna 2018 valvontatoiminnassa annettiin kaksi omaa kieltoa. Markkinaoikeushakemuksia ei tehty lainkaan. Markkinaoikeudesta saatiin ratkaisu kolmessa asiassa, ja ne kaikki voittiin. Tapaukset koskivat pikaluottojen sopimusehtoja ja huonekalu- ja urheiluvälinealan markkinointia.

Pikaluotot ja velkaantuminen ovat KKV:n kärkihankkeiden joukossa. Kuluttaja-asiamies kohdisti valvontaa pikaluottoyrityksiin ja nosti eri tavoin esiin sääntelyn tiukentamisen välttämättömyyttä. Kuluttaja-asiamiehen aloitteesta lähtenyt lainmuutoshanke kuluttajaluottojen kohtuuttomien korkojen hillitsemiseksi mm. korkokattosääntelyä laajentamalla eteni eduskuntaan syksyllä. Kuluttaja-asiamiehen avustustoiminnalla pystyttiin puolestaan auttamaan menestyksellisesti useita kuluttajia tuomioistuimissa pikaluottoosaatavien perintätapauksissa vaadittujen luottokustannusten kohtuullistamiseksi. Kuluttaja-asiamiehen toiminnassa osallistuttiin kaiken kaikkiaan aktiivisemmin julkiseen keskusteluun ja tämä näkyi erityisesti pikaluottoasioissa. Myös käteisen rahan saatavuuteen ja hinnoitteluun liittyviä kysymyksiä pidettiin esillä.

Matkustamiseen ja liikennepalveluihin liittyvää uutta lainsäädäntöä tuli voimaan vuoden aikana. Uudistuksilla oli merkittävä vaikutus kuluttajien oikeuksiin. KKV osallistui lainsäädäntöhankkeiden täytäntöönpanoon. Matkapakettidirektiivi implementoitiin ja laki matkapalveluyhdistelmistä korvasi valmismatkalain. Myös matkojen vakuusvalvontaa koskeva lainsäädäntö uudistettiin. Valmismatkalain muuttumisen myötä kuluttaja-asiamies neuvotteli Suomen matkatoimistoalan liitto ry:n (SMAL) kanssa uudet yleiset matkapakettiehtot. KKV:n verkkosivujen sisältöjä uudistettiin laajasti lainsäädäntöuudistusten myötä. Sekä kuluttajille että yrityksille tuotettiin myös runsaasti informaatiota mm. sosiaalisen median kanavissa.

Liikennepalvelulain voimaantulon suurin muutos koski taksien hinnoittelun vapautumista. Virasto seurasi aktiivisesti taksiuudistuksen vaikutuksia kuluttajien asemaan sekä yksin että yhdessä liikenteen turvallisuusvirasto Trafín kanssa. Taksiliikenteen keskeisistä muutoksista viestittiin kuluttajille muun muassa verkkosivuilla, kuluttaja-asiamiehen uutiskirjeessä sekä Trafín kanssa yhteistyössä tehdyillä videoilla. Myös alan yritysten kanssa keskusteltiin tiiviisti koko vuoden ajan mm. kouluttamalla toimialaa kuluttajansuojan vaatimuksista. Kuluttaja-asiamies kohdisti huomionsa erityisesti taksipalvelujen markkinointiin, saatavuuskehitykseen, hinnoitteluun ja hintojen ilmoittamiseen.

Kotimyynti ja puhelinmyynti näyttäytyivät edelleen ongelmallisina myyntitapoina mm. myyntitilanteen ennakoimattomuuden ja kuluttajalta tyypillisesti edellytetyn nopean päätöksenteon vuoksi. Erityisesti iäkkäät kuluttajat ovat tällaisissa tilanteissa hyvin haavoittuvassa asemassa. Heillä saattaa olla vaikeuksia paitsi ymmärtää tekemiensä sopimusten sisältö, myös kieltäytyä painostavaksi koetusta tilanteesta ikänsä ja heikentyneen terveytensä vuoksi. Kuluttaja-asiamies puuttui kotimyyntiin ongelmiin viiden remontteja tarjoavan kotimyyntiyrityksen osalta. Erityisesti myyjien aggressiivinen myyntitapa sekä kotimyyntiin peruuttamisoikeudesta tai sen puuttumisesta kertominen nousivat esiin keskeisinä ongelminä. Puhelinmyyntiin osalta työllistivät mm. tilausansat ja sähköön myynti.

Kuluttajapoliittinen toiminta vahvistui uuden matriisitoiminnon myötä. Kuluttajapolitiikassa painotettiin kuluttajien voimaannuttamista ja aitoa valinnan mahdollisuutta. Komission New Deal for Consumers -lainsäädäntöehdotukseen vaikutettiin aktiivisesti. Kuluttaja-asiamiehen keskeisenä tavoitteena on tehokas lainsäädännön täytäntöönpano, johon pitäisi kuulua myös kuluttajille maksettavat hyvitykset.

Kuluttaja-asiamies osallistui myös kokeilukulttuurin vahvistamista edistävään Kokeilukiihdyttämöön, joka on suunnattu valtionhallinnon työntekijöistä koostuville tiimeille, jotka haluavat lähteä ratkomaan työhönsä liittyviä haasteita kokeilun keinoin. Aiheena oli verkkokauppaan liittyvän valvonnan tehostaminen sidosryhmäviranomaisten kanssa.

Yritysten valmentaminen nähdään yhtenä keskeisenä vaikuttamiskeinona kuluttaja-asiamiehen toiminnassa. Aalto yliopiston kanssa käynnistyi Design for Government -hanke, jonka tarkoituksena on tuottaa yrityksille informaatiota kuluttajaoikeudesta helposti ymmärrettävämällä ja visuaalisemmalla tavalla.

1.2 TULOKSELLISUUS

Tavoitteita käsitellään tarkemmin jaksoissa 1.3 ja 1.5.

Tavoite 1: Suomen kotimarkkinoiden kilpailun intensiteetti paranee.

Mittari: Intensity of local competition WEF/The Global Competitiveness Report, Suomen sijoitus suhteessa muihin maihin.

Toteuma: 19/140 (Tavoite 50/140) Mittarin toteuma ei ole vertailukelpoinen edellisvuosien kanssa indeksien laskentatavan muutoksista ja kyselyn toteutustavasta johtuen.

Tavoite 2: Suomalaisten luottamus digitalisoituviin markkinoihin lisääntyy.

Mittari: EU-sisämarkkinoiden verkkokauppaan luottavien osuus; Office of the European Union, Consumer Conditions Scoreboard Komission kyselytutkimus kuluttajille.

Toteuma: - Vuoden 2016 toteuma 43 % (Tavoite 2018: > 60 %). Vuoden 2018 toteuma julkaistaan kesällä 2019.

Tavoite 3: Virastolle osoitettavat uudet tehtävät aluehallintovirastouudistuksen, kuluttajaneuvonnan, sote-uudistuksen ja valmismatkaliikevalvonnan uudistuksen yhteydessä käynnistetään tehokkaasti ja systemaattisesti.

Toteuma: Tavoite toteutui. Tarkemmin s. 11.

Tavoite 4: Julkisten toimijoiden toiminta markkinoilla ei vääristä kilpailua.

Mittari 1: Julkisten hankintojen valvonta, sidosryhmien arvio (1-5).

Toteuma: 3,37 (Tavoite > 3,5) Tavoitetta ei aivan saavutettu. Hankintavalvonnan tuloksista tarkemmin kohdassa 1.5.

Mittari 2: Kansallisten neutraliteettitapausten suhde komissioon tehtäviin valtioneuvostokanteluihin.

Toteuma: 0/0, tavoitteen ollessa 4/1. Tavoite toteutui.

Tavoite 5: Kuluttajat toimivat markkinoilla osaavasti ja hyödyntävät mahdollisuuksiaan.

Mittari: Myyjän tai palveluntarjoajan vaihtamisen kokeminen helpoksi, osuus kuluttajista; Office of the European Union, Market Performance Scoreboard. Komission kyselytutkimus kuluttajille, joka tehdään joka toinen vuosi.

Toteuma: 77 % (Tavoite 2018: > 80 %) on vuodelta 2017 ja se on julkaistu syksyllä 2018.

Seuraavan kerran aineisto kerätään vuodelta 2019.

Tavoite 6: Vahvistetaan uskottavaa "hard core" -kartellien vastaista politiikkaa.

Mittari: Sidoryhmien arvio (1-5).

Toteuma: 3,6 (Tavoite > 4). Sidoryhmien arvio kartellitoiminnan uskottavuudesta jäi tulostavoitteista.

Tavoite 7: Yrityskauppavalvonnalla estetään tehokkaasti keskittymien kilpailuongelmat.

Mittari: Sidoryhmien arvio (1-5).

Toteuma: 3,46 (Tavoite > 3,7) Tavoite alittui vuonna 2018. Yrityskauppavalvonnasta on saatu muissa tutkimuksissa myönteistä palautetta sidoryhmiltä (GCR 2018).

Tavoite 8: Kuluttaja-asiamiehen toimenpitein elinkeinoharjoittajat muuttavat toimintaansa kuluttajasuojalainsäädännön mukaiseksi.

Mittari: Tapaukset, joissa yritys on muuttanut toimintaansa kuluttajansuoja-lainsäädännön mukaiseksi (kpl).

Toteuma: 108 (Tavoite 130) tavoite alittui, tarkemmin saaduista sitoumuksista luvussa 1.5.

Tavoite 9: Sähköisten työkalujen käyttöönotto digitaalisen markkinaympäristön valvontaan.

Toteuma: Tavoite toteutui.

Tavoite 10: Henkilötyövuodet

Toteuma: 140,8 (Tavoite 145) Vuoden 2018 henkilötyövuodet alittuivat.

Tavoite 11: Kokonaistyötyytyväisyyden paraneminen.

Mittari: VM-baro henkilöstökysely

Toteuma: 3,71 (Tavoite > 3,6). Tavoite toteutui.

Tavoite 12: Johtamisen parantaminen

Mittari: VM-baro Johtajuusindeksi

Toteuma: 3,57 (Tavoite > 3,6). Tavoitteesta jäätin hieman.

1.3 VAIKUTTAVUUS

1.3.1 Toiminnan vaikuttavuus

Tavoite: Suomen kotimarkkinoiden kilpailun intensiteetti paranee				
Mittari: Intensity of local competition WEF/The Global Competiveness Report, Suomen sijoitus suhteessa muihin maihin.	Toteuma 2016	Toteuma 2017	Tavoite 2018	Toteuma 2018
	94/138	97/137	50/140	19/140

Mittarin toteuma näyttäisi olevan selkeästi edellistä vuotta parempi. On kuitenkin vaikea arvioida, johtuuko nousu tilanteen paranemisesta vai muutoksesta, jolla WEF-mittaroinnin laskentamenetelmät uudistettiin vuonna 2018. Tämän vuoden tunnusluku ei näiden muutosten jälkeen ole vertailukelpoinen edellisten vuosien tuloksiin.

Virasto käynnisti useita kärkihankkeita, mukaan lukien laajat lääke- ja apteekkimarkkinoita sekä sosiaali- ja terveystarkkinoita koskevat hankkeet. Taksimarkkinat liberalisoitiin 1.7. alkaen. Virasto perusti erityisen taksiliikenneprojektin, jonka vastuulla on huolehtia, että markkinoita koskevat lainrikkomukset tutkitaan ja että alaa koskeva lainsäädäntö ja sen tulkinnat ovat selkeitä ja tarkoituksenmukaisia.

Kilpailuvalvonnassa virasto keskitti tulossopimuksen mukaisesti resurssejaan kartellien valvontaan. Kartellivalvonnasta kerrotaan tarkemmin sivulla 14. Muun kilpailuvalvonnan osalta virasto teki Teostoa koskeneen sitoumuspäätöksen, joka lisää musiikintekijöiden ja -kustannusyhtiöiden toimintavapautta markkinoilla. KKV hyväksyi Matkahuollon sitoumukset lopettaa oman kertalipputaksansa tai kertalippuihin liittyvän taksitaulukonsa vahvistamisen ja julkaisemisen verkkosivuillaan. OP/If-asiaa koskevat laajat selvitykset saatiin valmiiksi. Asiassa annetaan ratkaisu helmikuussa 2019.

Tavoite: Suomalaisen luottamus digitalisoituihin markkinoihin lisääntyy				
Mittari: EU-sisämarkkinoiden verkkokauppaan luottavien osuus*	Toteuma 2014	Toteuma 2016	Tavoite 2018	Toteuma 2018
	42 %	43 %	60 %	-

*) Office of the European Union, Consumer Conditions Scoreboard. Komission kyselytutkimus kuluttajille. Viimeisin julkaistu toteuma on vuodelta 2016, joka on julkaistu 07/2017. Tieto kerätään parillisina vuosina ja julkaistaan seuraavan vuoden puolivälissä.

Kuluttaja-asiamies jatkoi vuonna 2018 jo aiemmin alkanutta aktiivista kuluttajahuijauksiin kuten tilausansoihin liittyvää työtä. Kuluttajien suojaamiseksi tehtiin opastus-, valistus- ja tiedotustyötä viraston kaikilla vaikutuskanavilla. Avustustoiminnolla kuluttajia on pystytty auttamaan puuttamalla tilausansoihin liittyvien saatavien perintään.

Kuluttajat hankkivat hyödykkeitä yhä enemmän erilaisilta verkkoalustoilta. Kuluttaja-asiamies otti käsittelyyn useita erityyppisiä alustoja. Keskeinen asia on linjata alustan ja sillä toimivan yrityksen vastuuta kuluttajansuojalainsäädännön noudattamisessa ja puuttua etenkin markkinoinnin harhaanjohtavuuteen ja olennaisten tietojen antamatta jättämiseen. Lisäksi etämyynnin osalta isona kokonaisuutena (viisi lehtitaloa) käsiteltiin aikakauslehtien harhaanjohtavaa markkinointia ja kohtuuttomia sopimusehtoja.

Kuluttaja-asiamies jatkoi verkkokaupoissa kuluttajille tarjottavien maksamistapojen valvontaa ja joutui puuttumaan erityisesti luottomuotoisten vaihtoehtojen tarjontaan. Puutteita esiintyi varsinkin markkinoinnissa ja sopimuksentekoprosessissa.

Maksutapalisien periminen tavallisimmista maksutavoista tuli kielletyksi 13.1.2018. Kuluttaja-asiamies tarkasti kesällä satoja verkkokauppoja selvittääkseen, perivätkö yritykset kuluttajilta lisämaksuja esimerkiksi Visa- ja Mastercard maksukorttien käytöstä. Valvonta osoitti, että yritykset noudattivat kieltoa pääsääntöisesti hyvin.

Kuluttaja-asiamies osallistui joka vuotiseen Consumer Protection Cooperation -verkoston valvontakampanjaan, jossa tarkastettiin, annetaanko teleoperaattoreiden liittymäsopimuksia myyvillä verkkosivuilla kuluttajille harmonisoidun EU-lainsäädännön edellyttämät tiedot. Tarkastus koski Suomen neljän suurimman operaattorin keskeisiä päätuotteita ja suoritettiin ensimmäistä kertaa sekä tietokoneella että mobiililaitteella, koska kuluttajat käyttävät verkko-ostoksiinsa enenevässä määrin myös mobiililaitteita. Tarkastuksessa havaittiin, että kaikkien näiden teleyhtiöiden verkkokaupoissa oli annettu myyntiprosessin aikana kuluttajille puutteellisia tietoja. Yhtiöt sitoutuivat korjaamaan kuluttaja-asiamiehen havaitsemat puutteet verkkosivuillaan.

Kuluttaja-asiamies selvitti kodinkoneiden älyominaisuuksia ja markkinoinnissa ja myynnissä niistä annettuja tietoja mm. ominaisuuksista, yhteensopivuudesta, tietosuojasta, tietoturvasta päivityksistä. Lisäksi kuluttaja -asiamies osallistui kansainvälisen ICPEN-verkoston Internet Sweep -kampanjaan ja perehtyi Suomessa myynnissä olevien laitemerkkien sovelluksiin, kuten Samsung Family Hub ja Siemens/Bosch Home Connect. Tarkastelun pohjalta toimialan yrityksiä ohjeistettiin myyjän velvollisuuksista liittyen tiedonantovelvoitteisiin ja virhevastuuseen. Lisäksi kuluttaja-asiamies on vaikuttamisessaan tuonut keskusteluun kuluttajansuojanäkökulmaa ”älykoti ja verkottuvat tuotteet” -teemassa kansainvälisessä ja kotimaisessa viranomaisyhteistyössä.

1.3.2 Siirtomenojen vaikuttavuus – talous- ja velkaneuvonta

Vuosi 2018 oli viimeinen vuosi, kun talous- ja velkaneuvonnan ohjaus kuului KKV:lle. Vuoden 2019 alusta talous- ja velkaneuvonta siirrettiin oikeusministeriön hallinnonalalle oikeusapupiirin tehtäväksi. Muutos poistaa niitä palvelujen järjestämisen ongelmia ja esteitä, joita KKV on eri yhteyksissä tuonut esiin. Palvelun keskittäminen yhdelle vastuutaholle mahdollistaa moniportaisen ohjaus- ja rahoitusjärjestelmän purkamisen ja palvelun tehokkaamman kehittämisen – esimerkiksi yhteisen verkkopalvelun ja ajanvarausjärjestelmän. Oikeusministeriö asetti jo syksyllä 2017 siirtohankkeen, jossa on valmisteltu henkilöstön siirtymistä, valtakunnallista toimintamallia ja yhteistä tietojärjestelmää. KKV on keskittynyt omalta osaltaan tukemaan siirron sujuvuutta siten, että asiakkaiden palvelu on voinut jatkua mahdollisimman saumattomasti vuoden vaihteen yli, ja varmistamaan, että aiemmat yksiköt huolehtivat palvelun saatavuudesta ja muista sopimusvelvoitteistaan loppuun asti.

Talous- ja velkaneuvonnan¹ tavoitteena on helpottaa velallisen asemaa luottojen järjestelyssä sekä tukea velallisen elämänhallinnan paranemista ja ehkäistä syrjäytymistä. Vuoden 2018 talousarvioesityksessä työ- ja elinkeinoministeriö asetti tulostavoitteeksi, että uusien asiakkaiden keskimääräinen jonotusaika on korkeintaan 45 päivää. Tavoitetta ei ole KKV:n tulossopimuksessa, koska tavoite kohdistuu neuvontaa antaviin yksiköihin. Jonotusaika lasketaan talous- ja velkaneuvontayksiköiden (52 kpl) ilmoittamien jonotusaikojen keskiarvona.

Talous- ja velkaneuvonnan tunnuslukuja (neuvontaa antavat yksiköt)	Toteuma 2016	Toteuma 2017	Toteuma 2018
Palvelukyky: Uusien asiakkaiden keskimääräinen jonotusaika (pv)	24	40	38
Siirtotalouden kulut: Korvaus talous- ja velkaneuvonnan järjestämisestä ²	4 661 000	4 661 000	4 661 000

Uusien asiakkaiden keskimääräinen jonotusajan toteuma on suunta-antava, koska talous- ja velkaneuvonnan siirtyminen oikeusaputoimistojen tarjoamaksi palveluksi vaikeutti täsmällistä jonotusajan hahmottamista. Jonotusaikaan vaikuttivat asiakaspaineen lisäksi mm. epävarmuus siirtävästä talous- ja velkaneuvontahenkilöstöstä ja käytössä olevista toimi- ja asiakastapaamistiloista.

Uusien asiakkaiden määrä oli 15 200 henkilöä (edellisenä vuonna 16 300). Talous- ja velkaneuvojilla oli vuonna 2018 yhteensä 21 000 asiakastapaamista (vuonna 2017: 24 500 kpl ja vuonna 2016: 24 900 kpl). Talous- ja velkaneuvontayksiköt ovat kehittäneet toimintaansa siten, että ne ovat asiakkaan toimittaman ennakkomateriaalin myötä tehostaneet ensimmäistä tapaamista ja lisänneet puhelinneuvontaa. Kilpailu- ja kuluttajavirasto järjesti talous- ja velkaneuvonnan henkilöstölle ja siirtohankkeeseen osallistuville koulutusta yhteensä 796 henkilökoulutuspäivää (edellisenä vuonna 638 päivää). Koulutuspäivien aikana keskityttiin siirtymisen mahdollisimman hyvään toteutumiseen.

Vuoden 2019 alusta oikeusaputoimistoihin siirtoon oikeutettuja talous- ja velkaneuvonnan henkilöitä oli 130 henkeä. Heidän lisäksi määräaikaisia palkaten helmikuussa 2019 talous- ja velkaneuvontahenkilöstöä oli 151. Palveluiden tuottamiseen käytettiin vuonna 2017 yhteensä 162 henkilötyövuotta ja 2016 154 htv. Valtion maksama korvaus, vuoden 2017 talousarviomääräraha, kattoi arviolta vajaa puolet talous- ja velkaneuvonnasta aiheutuvista kustannuksista – osa kunnista rahoitti osan neuvonnasta omista varoistaan. Varojenkäytön tiedot tarkentuvat, kun palvelujen tuottajat antavat lopulliset raporttinsa vuoden 2018 kuluista.

1.4 TOIMINNALLINEN TEHOKKUUS

1.4.1 Toiminnan tuottavuus ja taloudellisuus

¹ Laki talous- ja velkaneuvonnasta 713/2000

² Työ- ja elinkeinoministeriön asetus talous- ja velkaneuvontapalvelujen tuottajalle vuonna 2018 maksettavan korvauksen perusteista 173/2018

HTV jakauma

	Toteuma 2016		Toteuma 2017		Tavoite 2018		Toteuma 2018		Toteutuma-tavoite		Muutos v:sta 2017	
	HTV	Osuus	HTV	Osuus	HTV	Osuus	HTV	Osuus	HTV	%	HTV	%
Markkinoiden toimivuuden edistäminen	29,7	23,5 %	26,8	19,9 %	25,5	17,59 %	24,7	17,57 %	-0,8	-3,0 %	-2,0	-7,6 %
Kilpailuvalvonta	50,2	39,6 %	59,1	44,0 %	67,0	46,21 %	65,7	46,63 %	-1,3	-2,0 %	6,5	11,1 %
Kuluttaja-asiamiehen valvonta ja muu kuluttajansuoja	30,1	23,8 %	32,8	24,4 %	35,5	24,48 %	34,5	24,49 %	-1,0	-2,9 %	1,7	5,2 %
Hallintopalvelut ¹	16,6	13,1 %	15,6	11,6 %	17,0	11,72 %	15,9	11,31 %	-1,1	-6,3 %	0,4	2,4 %
YHTEENSÄ	126,6	100 %	134,2	100 %	145,0	100 %	140,8	100 %	-4,2	-2,89 %	6,6	4,9 %

¹ Hallintopalvelut = asiakirja-, tieto-, talous- ja henkilöstöhallinto sekä muut hallintopalvelut.

Vuoden 2018 henkilötyövuodet toteutuvat lähes suunnitellusti. Toteuman ja tavoitteen erot jakaantuivat tasaisesti eri päätoimintoryhmien kesken, kussakin jäätiin tavoitteesta noin yhden htv:n verran. Henkilötyövuodet kasvoivat edelliseen vuoteen verrattuna 6,6 htv.

Htv-määrä on kasvanut kilpailuvalvonnan päätoimintoryhmässä vuodesta 2017. Tähän on kaksi pääasiallista syytä: toiminta on edelleen painottunut kilpailunedistämisestä valvontaan ja syksyn 2018 aikana on päästy etenemään rekrytoinnissa siten, että kilpailuvalvonnassa avoimena olleita virkoja on saatu täytettyä.

Kuluttaja-asiamiehen valvonnan päätoimintoryhmässä muutos edellisvuoteen johtuu pääosin 1.7.2018 voimaan tulleesta laista 701/2017 matkapalveluyhdistelmästä, uuden lain tuodessa resurssien lisäystä talousarviossa 1,5 htv vuodelle 2018.

Hallintopalvelut päätoimintoryhmä sisältää Hallinto-yksikössä tehdyn työn, mutta myös substanssiyksiköiden avustajien työn siltä osin, kun he työskentelevät matkasihteereinä tai osallistuvat asiakasvastaanoton päivystykseen.

Kustannukset päätoimintoryhmittäin

	Toteuma 2016		Toteuma 2017		Toteuma 2018		Muutos v:sta 2017	
	1 000 €	Osuus	1 000 €	Osuus	1 000 €	Osuus	1 000 €	%
Markkinoiden toimivuuden edistäminen	2 998	28 %	2 688	24 %	2 557	22 %	-131	-5 %
Kilpailuvalvonta	4 789	45 %	5 363	48 %	5 887	50 %	524	10 %
Kuluttaja-asiamiehen valvonta ja muu kuluttajansuoja	2 881	27 %	3 071	28 %	3 372	29 %	301	10 %
YHTEENSÄ	10 668	100 %	11 123	100 %	11 817	100 %	694	6,2 %

Hallintopalveluiden kustannukset ovat vyörytetty päätoimintoryhmille.

Markkinoiden toimivuuden edistämiseen vertailuvuosina käytetyt resurssit ovat edelleen painottuneet enenevässä määrin Kilpailuvalvontaan ja Kuluttaja-asiamiehen valvontaan ja muuhun kuluttajansuojaan. Kilpailuvalvonnassa Hankintojen valvonta -tehtävä on osaltaan myötävaikuttanut kustannusten kasvuun.

Vertailussa on myös huomioitava, että Kilpailuvalvonnan kuluja rasittaa vuonna 2016 poikkeuksellinen 300 000 euron oikeudenkäyntikulu, joka maksettiin TEM:n hallinnoimalta määrärahamomentilta 32.40.95 (eräät oikeudenkäyntikulut ja korvaukset, arviomääräraha).

Kululajikohtaista tietoa esitetty kohdassa Tilinpäätösanalyysi, luku 1.7.3 Tuotto- ja kululaskelma.

1.4.2 Maksullisen toiminnan tulos ja kannattavuus

Matkapakettivalvonnan maksullisten suoritteiden kustannusvastaavuus.

Suoritteiden maksut perustuvat lakiin valmismatkaliikkeistä (939/2008) sekä työ- ja elinkeinoministeriön asetukseen (1.1.-30.6.2018 asetus 778/2017, 1.7. alkaen asetus 435/2018) Kilpailu- ja kuluttajaviraston maksullisista suoritteista, sekä 1.7.2018 lukien Lakiin 701/2017 matkapalveluyhdistelmistä sekä Lakiin 922/2017 matkapalveluyhdistelmien tarjoajan valvonta- ja maksukyvyttömyyssuojamaksusta.

Seurantamittari: Matkapakettivalvonnan maksullisten suoritteiden kustannusvastaavuus on 100 %								
	Toteuma 2015	Toteuma 2016	Toteuma 2017	Toteuma 1-6/2018	Toteuma 7-12/2018	Toteuma yht. 2018	Muutos v:sta 2017	
							€	%
Tuotot, maksuasetusten 778/2017, 435/2018 mukaiset julkisoikeudelliset suoritteet	462 380	456 377	462 243	228 089	6 300	234 389		
Tuotot, Laki 922/2017 matkapalveluyhdistelmien tarjoajan valvonta- ja maksukyvyttömyys-suojamaksusta. Tuloutus momentille 11.19.09 Muut verotulot.	-	-	-	-	232 875	232 875		
<i>Tuotot yhteensä</i>	<i>462 380</i>	<i>456 377</i>	<i>462 243</i>	<i>228 089</i>	<i>239 175</i>	<i>467 264</i>	5 022	1 %
Kustannukset	385 034	427 865	460 385	294 395	294 395	588 789	128 404	28 %
Kustannusvastaavuus (tuotot- kustannukset)	77 346	28 512	1 857	-66 305	-55 220	-121 525	-57 077	
Kustannusvastaavuus-%	120,1 %	106,7 %	100,4 %	77,5 %	81,2 %	79,4 %	- 21 %-yksikköä	

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tehtävänä on turvata matkan ostajien saatavat matkatoimiston konkurssitilanteessa. Tämän vuoksi valmismatkaliikkeiden on asetettava KKV:n määräämä vakuus, jos ne keräävät asiakkailtaan etukäteismaksuja. Vuonna 2018 oli kolme konkurssitapausta, mutta niistä ei tullut yhtään korvaushakemusta.

Matkapakettien ja erilaisten matkapalveluyhdistelmien myyntiä ja ostamista koskeva lainsäädäntö uudistui. Laki matkapalveluyhdistelmistä korvasi vanhan valmismatkalin 1.7.2018 alkaen. Uusi laki on soveltamisalaltaan vanhaa laajempi ja perustuu taustalla olevan EU-lainsäädännön päivitykseen, jossa on otettu huomioon matkailumarkkinoiden digitalisoituminen. Myös matkanjärjestäjien vakuusjärjestelmä muuttui kesällä 2018, kun laki valmismatkaliikkeistä korvattiin lailla matkapalveluyhdistelmien tarjoajista. Yritysten ei tarvitse enää rekisteröityä voidakseen myydä matkoja, mutta vakuudenasettamisvelvollisuus laajeni koskemaan perinteisten matkatoimistojen lisäksi kaikkia sellaisia tilanteita, joissa matkapalveluja myydään yhdessä ja siten,

että maksut peritään etukäteen. Uusi vakuusjärjestelmä on matkailualan yrityksille tasapuolisempi ja kevyempi kuin aiempi järjestelmä.

Uudessa vakuusjärjestelmässä maksut palautuvat asiakkaille entistä nopeammin, eli kuluttaja pääsee varaamaan uuden matkan mahdollisimman pian, jos matkanjärjestäjä ajautuisi maksuvaikeuksiin eikä matka toteutuisi. Aiemmin korvausten saaminen on voinut kestää vuosiakin. Uusi järjestelmä turvaa myös kuluttajan saatavat täysimääräisinä, vaikka yksittäinen vakuus ei riittäisikään kattamaan niitä kokonaan. Tätä varten yrityksiltä kerätään jatkossa erityistä maksukyvyttömyssuojamaksua.


KKV järjesti yhdessä aluehallintovirastojen kanssa keväällä 2018 eri puolilla Suomea kaikille matkailualan toimijoille avoimia infotilaisuuksia, joissa käytiin läpi uuden lainsäädännön mukanaan tuomia muutoksia. Uusia käytäntöjä esiteltiin myös matkamessuilla ja matkailualan omissa tilaisuuksissa. Koska vakuudenasettamisvelvollisuuden piiriin kuuluu paljon uusia yrityksiä, joille asia on uusi, KKV:ssa laadittiin Matkapakettiapuri-niminen verkkopalvelu, jonka avulla yritys voi tarkistaa, kuuluuko hänen liiketoimintamallinsa lain soveltamisalan piiriin.

Kesäkuun lopussa, kun vanha järjestelmä päättyi, KKV:n rekisterissä oli 737 yritystä, joista 454 olivat asettaneet vakuuden. Vakuuksien yhteismäärä oli 214 milj. euroa. Vuoden lopussa vakuuden asettaneiden yritysten määrä oli 504 ja vakuuksien yhteismäärä 247 milj. euroa. Vuoden 2018 aikana valvonnassa on keskitytty alan informoimiseen uusista säännöksistä ja tiukempi valvonta aloitetaan vuonna 2019 yhdessä aluehallintovirastojen kanssa.

1.4.3 Yhteisrahoitteisen toiminnan kustannusvastaavuus

Euroopan kuluttajakeskus toimii Kilpailu- ja kuluttajavirastossa erillishankkeena, jonka erilliskustannuksista Euroopan komissio rahoittaa puolet. Hankkeessa on mukana myös maistraattien kuluttajaneuvonta. Keskus toimii osana Euroopan laajuista European Consumer Centres -verkostoa, jonka tehtävänä on edistää kuluttajansuojan toteutumista rajat ylittävässä kaupassa kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välillä.

Euroopan kuluttajakeskus -hankkeen kustannusvastaavuus

 <p>Apua ja neuvontaa eurooppalaisille kuluttajille</p> <p>Euroopan kuluttajakeskus Suomessa</p>	Toteuma 2016	Toteuma 2017	Toteuma 2018	Muutos vuodesta 2017	
Tuotot	132 795	129 011	124 492	-4 519	-4 %
Kustannukset	300 122	336 554	233 760	-102 794	-31 %
Kustannusvastaavuus (tuotot - kustannukset)	-167 327	-207 543	-109 268	98 274	
Omarahoitusosuus -%	56 %	62 %	47 %	- 15 %-yks.	

Toteutunut kustannusvastaavuus oli 53 % ja vastaavasti omarahoitusosuus 47 %. Varsinaista kustannusvastaavuuslaskelmaa ei esitetä, koska osa-alueen tuotot jäivät alle 1 milj. euron. EU:lta saatu rahoitus on yllä olevalla laskelmalla maksuperusteinen tuotto.

Euroopan kuluttajakeskuksen toiminta ja budjetti toteutuivat pääosin suunnitellusti. Komissiolle laadittavassa loppuraportissa hankkeen budjetin toteumaprosentti oli kertomusvuonna 90,4 % ja henkilöstökustannukset Kilpailu- ja kuluttajavirastossa olivat 164 437 euroa. Hankkeen palkkakustannukset toteutuivat suunniteltua pienempinä henkilöstön vaihtuvuudesta ja sen myötä uudelleenorganisoinnista johtuen.

Yhteydenottojen määrä	
2015	3114
2016	4341
2017	3720
2018	3400

Euroopan kuluttajakeskus on osa kuluttajahallinnon yhteistä yhden luukun palvelumallia, jossa asiakkaat ohjataan ottamaan ensin yhteyttä valtakunnalliseen kuluttajaneuvonnan palvelunumeroon. Toimintamallin avulla voidaan perusneuvonnan asiat hoitaa nopeammin ja saada Euroopan kuluttajakeskukseen ohjatuksi hankalimmat ja sovittelua edellyttävät riita-asiat. Tehostamalla tätä toimintatapaa saatiin Euroopan kuluttajakeskuksessa käsiteltävien asioiden useamman vuoden jatkunut kasvu taitetuksi vuoden 2017 aikana. Huhtikuussa verkostossa otettiin käyttöön uusi tietojärjestelmä, jonka myötä myös valitusten luokittelu- ja tilastointiperusteet uudistettiin, minkä vuoksi vuoden 2018 luvut eivät ole täysin vertailukelpoiset aiempiin vuosiin verrattuna.

1.5 TUOTOKSET JA LAADUNHALLINTA

Tavoite: Julkisten toimijoiden toiminta muuttuu kilpailuneutraalimmaksi. Kansallinen neutraliteettisäännöstö saatetaan toimivaksi vaihtoehdoksi valtion tukikanteluille komissioon.				
Mittari: Kansallisten neutraliteettitapausten suhteellinen osuus kasvaa verrattuna komissioon tehtäviin valtioneuvostokanteluihin.	Toteuma 2016	Toteuma 2017	Tavoite 2018	Toteuma 2018
	6/1	1/1	1/4	0/0

Kilpailuneutraliteetin osalta mittarina oleva luku 0/0 on virastossa vuonna 2018 avattujen tapausten, joissa valituksen olisi voinut tehdä komissiolle valtioneuvostokanteluksi, ja komissiossa vuonna 2018 avattujen suomalaisten valtioneuvostokanteluosamäärä. Komissiossa ei avattu ainuttakaan tällaista tapausta, joten tavoite saavutettiin.

Työterveyshuollon ja ympäristöterveydenhuollon (laboratoriopalvelut) sektoreilla tehdyt laajat selvitykset saatiin valmiiksi. Kaikkiaan kuusi tässä ja muissa selvityksissä olutta tutkinnan kohdetta muutti selvitysten aikana toimintaansa. Lisäksi annettiin ratkaisut, jotka koskivat pelastuslaitosten toimintaa kiireettömissä potilaiden siirtokuljetuksissa, kuntien markkinoilla tarjoamia työterveyspalveluja ja Tullilaboratorion toimintaa markkinoilla.

Hankintavalvonnan toiminta jatkui tuloksetta. Vuonna 2018 yhteensä viisi seuraamusmaksuesitystä markkinaoikeudelle. Näiden lisäksi annettiin hallintolain 8 a luvussa tarkoitettua hallinnollista ohjausta kuudessa tapauksissa ja selvitettiin hankintayksiöiden epäiltyä lainsäädännön vastaista menettelyä noin 50 tapauksessa.

Tavoite: Virastolle osoitettavat uudet tehtävät aluehallintovirastouudistuksen, kuluttajaneuvonnan, sote-uudistuksen ja valmismatkaliikevalvonnan uudistuksen yhteydessä käynnistetään tehokkaasti ja systemaattisesti.

Vuoden 2018 aikana KKV:ssa on valmisteltu alue- ja paikallishallinnon rakenneuudistuksia: kuluttajaneuvonnan siirtoa maistraateista KKV:oon vuoden 2019 alusta, aluehallintovirastojen kilpailu- ja kuluttajatehtävien siirtoa KKV:oon vuoden 2021 alusta ja talous- ja velkaneuvonnan siirtoa KKV:n ohjauksesta oikeusministeriön hallinnonalalle vuoden 2019 alusta. Yhdessä nämä selkeyttävät hallinnon rakenteita ja tulosohjausta sekä tehostavat palvelujen kehittämistä. Muutosten myötä Kilpailu- ja kuluttajavirastosta tulee monipaikkakuntainen työyhteisö, mikä vaikuttaa viraston sisäiseen johtamisjärjestelmään, hallintoon ja toimintatapoihin.

Kuluttajaneuvonta

Kuluttajaneuvonnan siirrosta KKV:oon päätettiin joulukuussa 2017, ja helmikuussa 2018 TEM asetti siirtohankkeen. Käytännön valmistelutyö tehtiin KKV:ssa. Henkilöstöpoliittiset linjaukset, organisaatiomalli, tehtäväkuvien määrittäminen ja sijoittaminen KKV:n palkkausjärjestelmään, YT-neuvottelut ja toimitilaratkaisut valmistuivat aikataulun mukaan syksyn loppuun mennessä. Kaikkiaan KKV:oon siirtyi vuoden 2019 alusta 58 htv:tä ja 3,7 miljoonaa euroa.

Koska kuluttajaneuvonta on ollut alun perin kunnallinen palvelu, sen henkilöstö sijaitsee usealla paikkakunnalla, vaikka palvelumalli on muutettu paikkariippumattomaksi ja valtakunnalliseksi puhelinpalveluksi jo vuonna 2009, jolloin kuluttajaneuvonta valtiollistettiin ja sijoitettiin maistraatteihin ja silloisen Kuluttajaviraston ohjaukseen. Kuten muissakin vastaavissa uudistuksissa kuluttajaneuvonnan siirtopäätöksessä todettiin, että henkilöstö voi jäädä työskentelemään työssäkäyntialueilleen. Vuoden 2019 alusta KKV:n henkilöstöä on Helsingin toimipisteen lisäksi 20 muulla paikkakunnalla.

Aluehallintovirastojen kilpailu- ja kuluttajatehtävät

Aluehallintovirastojen kilpailu- ja kuluttajatehtävät on päätetty siirtää KKV:oon Luova-viraston perustamisen yhteydessä vuoden 2021 alusta. Valtiovarainministeriön ja Aluehallintovirastojen kanssa on sovittu, että sitä ennen tavoitteena on suunnitella ja toteuttaa tehtävien siirtoon liittyvää perehdytysohjelmaa sekä siirtää toimintatapoja vähitellen KKV-ympäristöön.

Perehdytysohjelmaan kuului vuonna 2018 seitsemän hanketta mm. markkinoinnin ja hankintojen valvontaan liittyen, viikon mittaisia perehdytysjaksoja KKV:ssa, siirtyvän henkilöstön tapaamiset KKV:n johdon kanssa kevään 2018 maakuntakerroksen aikana, mahdollisuus osallistua KKV:n järjestämiin koulutus- ja sidosryhmätilaisuuksiin sekä maakunnalliset infotilaisuudet matkapakettien uudesta vakuusvalvontajärjestelmästä.

Toimitilakysymykset

Koska KKV:oon siirtyy henkilöstöä sekä aluehallintovirastoista ja maistraateista, toimitilakysymyksiä on tarkoituksenmukaista tarkastella kokonaisuutena. Keväällä VM, TEM, KKV ja Senaatti sopivat yleisenä tavoitteena, että KKV:n uusi henkilöstö voisi sijoittua valtion omistamiin, käytännössä tulevan Luova-viraston tiloihin, joista on suunniteltu eri hallinnonalojen ja virastojen yhteiskäyttöisiä monitilatoimistoja. Koska monet näistä tilahankkeista valmistuvat vasta vuosina 2020-2022, kesällä sovittiin, että KKV:oon siirtyvät neuvotat voivat jatkaa vuoden 2019 maistraattien tiloissa, mistä KKV maksaa maistraateille korvauksen.

Valmismatkaliikevalvonnan uudistus

Valmismatkaliikkeiden valvonta uudistui 1.7. lähtien. Valmismatkojen järjestäminen ei jatkossa enää edellytä rekisteröitymistä, mutta vakuudenasettamisvelvollisuus säilyy ja laajeni koskemaan kaikkia yhdistettyjä matkapalveluja tarjoavia yrityksiä, jos ne perivät asiakkailta maksuja etukäteen.

Kesäkuun loppuun asti KKV:ssa ylläpidettiin vanhaa vakuusjärjestelmää ja samaan aikaan valmisteltiin uuden valvontajärjestelmän mukaisia uudistuksia – tietojärjestelmän uudistusta, vakuuslaskennan mallia, ohjeita yrityksille ja soveltamisalinjauksia – sekä järjestettiin tiedotus- ja koulustilaisuuksia matka-alan toimijoille ja sidosryhmille. Päätapahtumia olivat matkamessut tammikuussa ja aluehallintovirastojen kanssa järjestetyt infotilaisuudet Rovaniemellä, Oulussa, Tampereella, Kuopiossa, Turussa ja Helsingissä. Lisäksi KKV asiantuntijat esiintyivät 20 matkailualan omassa tilaisuudessa. Lisäksi KKV julkaisi matkapakettiapuri-nimisen verkkopalvelun, joka auttaa matkapalveluyhdistelmän tarjoajaa tunnistamaan omat velvoitteensa. Yrityksiltä perittävien maksujen perusteet muuttuivat, minkä vuoksi vuonna 2018 laskutus tehtiin kahdessa osassa.

Sote-uudistus

KKV:ssa on osallistuttu sote-uudistuksen valmisteluun asiantuntijan roolissa ja eri toteutusvaihtoehtojen vaikutusarviointia on tehty sekä kilpailu- että kuluttajanäkökulmasta. KKV:lle mahdollisesti osoitettavien valvontatehtävien suunnittelu on mahdollista aloittaa, kun sote-uudistuksen sisältö täsmentyy ja varmistuu.

Tavoite: Kuluttajat toimivat markkinoilla osaavasti ja hyödyntävät mahdollisuuksiaan				
Mittari: Myyjän tai palveluntarjoajan vaihtamisen kokeminen helpoksi, osuus kuluttajista *)	Toteuma 2015	Toteuma 2017	Tavoite 2018	Toteuma 2018
	76 %	77 %	>80 %	-

*) Office of the European Union, Market Performance Scoreboard. Komission kyselytutkimus kuluttajille, joka tehdään joka toinen vuosi. Taulukkoon on lisätty 2017 toteuma, joka julkaistiin kesällä 2018. Seuraavan kerran aineisto kerätään vuodelta 2019, ja toteumatiedot julkaistaan syksyllä 2020.

Kuluttajaosaamisen edistäminen

Kuluttajien osaamista edistettiin viestimällä heille monipuolisesti eri kanavien kautta. Kuluttajaneuvonnan Facebook-kanavan sisällöntuotantoa kehitettiin kampanjamaiseksi suunnittelemalla sisältöjä kuukausittain tietyn kuluttajansuojan aihealueen ympärille. Visuaalisuutta kehitettiin muun muassa lyhyillä videojulkaisuilla. Sivu sai vuoden aikana noin 920 uutta tykkääjää ja tavoitti keskimäärin noin 71 620 henkilöä kuukaudessa.

Uutena kanavana avattiin kuluttajaneuvonnan Instagram-tili, jolla tavoitellaan alle 30-vuotiaita ja erityisesti alle 25-vuotiaita kuluttajia. Tilillä jaetaan yleistä tietoa kuluttajan oikeuksista ja tehdään kuluttajaneuvonnan palvelua tunnetuksi. Kanavan sisällöntuotannosta vastaavat kuluttajaoikeusneuvojat ja KKV:n Viestintä.

Facebookissa ja Instagramissa käsiteltiin vuoden aikana seuraavia teemoja: huijaukset ja tilausansat, autot, älylaitteiden tietoturva ja tietosuojat, matkustaminen, asuminen, vesi ja sähkö, lapset ja nuoret, liittymät, kotimyynti, markkinointi ja mainonta, etämyynti (verkkokauppa, posti- ja puhelinmyynti) sekä maksaminen ja luotot. Sisältöjä jaettiin myös syötteenä verkkosivuilla.

Kuluttajaneuvonnan palvelut ja kanavat kokoava Kuluttajaneuvonta.fi oli Kilpailu- ja kuluttajaviraston verkkosivujen suosituin yksittäinen sivu, jolla vierailtiin vuoden aikana 218 400 kertaa.

Virasto tuki edelleen myös kuluttajien mahdollisuuksiin hoitaa kuluttajaongelmiaan itsenäisesti. Reklamaatioapuriin, joka auttaa kuluttajaa laatimaan omatoimisesti kirjallisen reklamaation yritykselle, lisättiin kolme uutta polkua. Ne ohjaavat matkapaketteihin, korttiveloituksiin ja taksimatkoihin liittyvissä ongelmatilanteissa. Reklamaatioapurilla oli kuukausittain noin 3 500 yksittäistä käyttäjää. Vuoden aikana 284 henkilöä antoi palautetta apurista ja heistä noin 89 % oli sitä mieltä, että palvelusta oli heille hyötyä.

Virasto tuki myös kuluttajien valmiuksia käyttää uudistuneita taksipalveluja. Taksiliikenteen keskeisistä muutoksista viestittiin kuluttajille muun muassa verkkosivuilla, kuluttaja-asiamiehen uutiskirjeessä sekä Trafín kanssa yhteistyössä tehdyillä videoilla.

Kuluttajakasvatus

Kuka kasvattaa ketä -blogissa julkaistiin lähes viikoittain opettajille ja asiantuntijoille kuluttajakasvatusaiheinen blogikirjoitus, jota jaettiin muissa some-kanavissa eteenpäin. Blogi tavoitti 6 000 kävijää (10 000 katselua vuosittain). Blogin Facebook-sivulla oli vuoden 2018 lopussa 900 tykkääjää. Kanavassa on jaettu myös muiden toimijoiden kuluttajakasvatusta tukevaa aineistoa.

KKV toteutti Nuorten Akatemian kanssa ”Osaava ostaja” – koulukiertäjä projektin, jonka tarkoituksena on lisätä toisen asteen opiskelijoiden tietämystä oikeuksistaan kuluttajana. Projektin ajatuksena on työpajoissa osallistaa opiskelijat oppimaan ja työstämään ajatuksiaan kuluttajaoikeuksista ja niiden käyttämisestä.

KKV oli mukana Nuorten Akatemian toteuttamassa OPH:n rahoituksella järjestettävässä ”Osallisuutta kuluttajakasvatukseen” täydennyskoulutusarjassa kotitalouden ja yhteiskuntaopin

opettajille. Koulutuksessa käsitellään kuluttajakasvatuksen uusimpia opetussisältöjä osallistavin menetelmin.

KKV järjesti kesäkuussa opettajien täydennyskoulutuspäivän älykotiteemasta. KKV:n opettajalle-verkkosivua täydennettiin kotitehtäväpankillä ja oppimistehtävillä.

Kilpailu- ja kuluttajavalvonta tehostuu

Tavoite: Vahvistetaan uskottavaa "hard core" -kartellien vastaista politiikkaa (TAE)	Toteutuma 2016	Toteutuma 2017	Tavoite 2018	Toteutuma 2018
Mittari: Sidosryhmien arvio, 1-5	3,6	3,62	>4,0	3,6

Seurantamittari: Seuraamusmaksuesitysten lukumäärä merkittävässä (vaikuttavuusluokat 1 ja 2) kilpailunrajoitustapauksissa	Toteutuma 2016	Toteutuma 2017	Tavoite 2018	Toteutuma 2018
kpl	1	0	>1	1

Kilpailuvalvonnassa priorisoitiin edelleen kartelliselvityksiä. Virasto teki marraskuussa yli 4 miljoonan euron seuraamusmaksuesitykset ThermiSol Oy:lle ja UK-Muovi Oy:lle kielletystä kilpailijoiden välisestä yhteistyöstä EPS-eristeiden markkinoilla Suomessa. Kartelli nosti EPS-eristeiden hintatasoa ja rajoitti yhtiöiden keskinäistä kilpailua. Kartelliin osallistunut Styroplast Oy vapautettiin seuraamusmaksusta, sillä se otti ensimmäisenä yhteyttä virastoon ja kertoi kartellista.

Linja-autoyhtiöitä, Linja-autoliittoa ja Matkahuollolta koskeva kartelliasia sekä Leipuriliittoa ja voimajohtorakentajien kartellia koskevat asiat ovat edelleen käsittelyssä korkeimmassa hallinto-oikeudessa. Virasto valmisteli vuoden aikana myös seuraamusmaksuesitystä useassa muussa asiassa.

Sidosryhmien arvio kartellitoiminnan uskottavuudesta pysyi samalla tasolla kuin aikaisempina vuosina, myös seuraamusmaksuesitysten määrä jäi tulostavoitteista. Tämä johtuu suurelta osin siitä, että kaikkien kartelliasioden käsittely viivästyi henkilökunnan vaihtuvuuden jatkuessa myös vuonna 2018. Ongelmat palkkojen kilpailukyvyssä ovat johtaneet siihen, että virasto ei pysty rekrytoimaan kokeneita asiantuntijoita ja virastossa osaamista hankkineet vaihtavat töihin muualle valtionhallintoon ja yksityiselle sektorille. Kilpailuvastuualueen henkilöstöstä 33,8 % oli ollut viraston palveluksessa alle kolme vuotta.

Tavoite: Yrityskauppavalvonnalla estetään tehokkaasti keskittymien kilpailuongelmat (TAE)	Toteutuma 2016	Toteutuma 2017	Tavoite 2018	Toteutuma 2018
Mittari: Sidosryhmien arvio, 1-5	3,4	3,63	>3,7	3,46

Yrityskauppavalvonnassa yrityskauppailmoituksia oli 39, määrä oli selkeästi suurempi kuin viime vuosina. Tarkempaan käsittelyyn otettujen kauppojen määrä on kahtena vuonna ollut selvästi suurempi kuin aikaisemmin. Vaikka sidosryhmäarviossa yrityskauppavalvonnan osalta jäätin tavoitteesta, siitä on saatu muissa tutkimuksissa myönteistä palautetta sidosryhmiltä (Global Competition Review, GCR 2018).

Seurantamittari: Yrityskauppa- ja valvonnan päätösten lukumäärien kehitys vuosina 2010 - 2018	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
I-vaiheen päätösten lkm	22	26	18	17	27	27	31	24	34
II-vaiheen päätösten lkm	2	2	2	3	3	2	2	5	5

Vuosi 2018, kuten edellinenkin vuosi, oli poikkeuksellisen haastava yrityskauppa- ja valvonnan osalta. Viraston käsiteltäväksi tuli samanaikaisesti useita laajoja selvityksiä vaativaa yrityskauppaa, minkä vuoksi valvonnan työmäärä oli moninkertainen edellisiin vuosiin verrattuna ja aiheutti mittavia kilpailuvastuualueen sisäisiä resurssien uudelleenallokoiteja. Normaalin 3-4 virkamiehen sijasta yrityskauppa- asioita käsiteltiin kaikkiaan 15 virkamiestä. Tämä aiheutti muiden vastuualueen asioiden käsittelyn hidastumista.

Virastossa oli vuoden 2018 aikana jatkokäsittelyssä normaaliin verrattuna moninkertainen määrä, yhdeksän kauppa. Kuudessa kaupassa asetettiin kaupan hyväksymiselle ehtoja, koska ne olisivat johtaneet kilpailun vähenemiseen markkinoilla. I-vaiheessa hyväksytyjen yrityskauppojen keskimääräinen käsittelyaika oli 20,9 päivää. Laissa säädetty maksimi käsittelyaika (1 kk) alitettiin siis merkittävästi.

Tavoite: Kuluttaja-asiamiehen toimenpitein elinkeinoharjoittajat muuttavat toimintaansa kuluttajasuojalainsäädännön mukaiseksi (TAE)	Toteutuma 2016	Toteutuma 2017	Tavoite 2018	Toteutuma 2018
Mittari: Tapaukset, joissa yritys on muuttanut toimintaansa kuluttajasuoja-lainsäädännön mukaiseksi (kpl)	91	93	130	108

Yrityksiltä saatiin sitoumuksia mm. energiaa, luotonantoa, koti- ja etämyyntiä sekä viestintäpalveluita koskevilta toimialoilta. Tavoite alitettiin, kun sitoumuksia saatiin vuoden kuluessa 108. Mittarin mukaisen lukumäärän saavuttaminen riippuu monesta tekijästä. Tavanomaista suurempi vaihtuvuus yhdistyneenä edelleen liian pieneen henkilöstön määrään valvontatehtävissä oli tällä kertaa keskeinen syy siihen, ettei saatujen sitoumusten määrää ylittänyt tavoitteeseen.

Tavoite: Sähköisten työkalujen käyttöönotto digitaalisen markkinaympäristön valvontaan.

Viraston valmiuksia verkko- ja ympäristön seurantaan ja valvontaan on edelleen parannettu. Kuluttaja-asiamiehen valvonnan osalta jatkettiin erilaisten sähköisten työkalujen kokeilua ja niiden käyttökelpoisuuden tutkimista mm. markkinoinnin, digitaalisten hyödykkeiden ja verkkokaupan valvontatoimiin. Automatisoitua tietojen keräämistä ja analysointia on selvitetty yhteistyössä eri ratkaisutoimittajien ja muiden viranomaisien kesken. Uusia yhteistyömuotoja ja tietojenvaihtoa on kehitetty sekä koti- että ulkomaisten viranomaisien kanssa.

Sähköisen selvitystoiminnan tehostamista kilpailuvalvonnan osalta jatkettiin. Valmistauduttiin kilpailulain muutoksen mukaisen jatkuvan tarkastuksen käyttöönottoon. Tapaustutkimuksen tehostamiseksi kehitettiin asiakirjahallintaa, asiakirjojen palautuksiin ja salassapitoarviointiin liittyviä prosesseja. Käynnistettiin OSINT-tutkimuksen kehittämiseen liittyviä projekteja.

1.6 HENKISTEN VOIMAVAROJEN HALLINTA JA KEHITTÄMINEN

KKV:n palkkausjärjestelmästä päästiin sopimukseen kesäkuussa ja se tuli voimaan takautuvasti huhtikuun alusta alkaen. Palkkausjärjestelmän voimaantulo ei poistanut viraston heikkoa palkkakilpailukykyä suhteessa vastaaviin valtion virastoihin. Palkkatasosta johtuva vaihtuvuus aiheuttaa viraston toiminnalle merkittäviä ongelmia esimerkiksi pitkittäen kilpailunrajoitustapausten kestoa ja vähentämällä mahdollisuutta avata uusia kartellitutkintoja.

Senaatti-kiinteistöjen kanssa päästiin syyskuussa sopimukseen uusista monitoimitiloista (Kaikukatu 6), jonne virasto siirtyy vuoden 2020 tammikuussa. Uuden toimitilan myötä virasto säästää vuokratuloistaan noin 15 prosenttia. Samalla varmistetaan, että henkilöstöllä on käytössään erilaisia tiloja tehokkaaseen työskentelyyn niin keskittymistä kuin toisaalta vuorovaikutusta vaativaan asiantuntijatyöhön.

Strategisesti tärkeiksi painopistealueiksi tunnistettuihin asiakokonaisuuksiin ja niihin liittyviin valmiuksiin järjestetään valmennusta koko talon tasolla, ja tämän lisäksi vastuualueilla käydään omista substanssityöhön liittyvissä koulutuksissa. Henkilökierto ja virkamiesvaihto-ohjelmat ovat keskeisiä osaamisen kasvattamisen keinoja.

Kehittämistoimenpiteiden painopiste vuonna 2018 oli henkilöstön muutosvalmiuksien lisäämisessä uuteen monitilakonseptiin ja uusiin työnteon tapoihin liittyen. Vuoden aikana järjestettiin mm. työpajoja, esimiesten ryhmäcoachingia sekä asiantuntijaluentoja. Syksyn aikana valmisteltiin joustotyöajan käyttöönottoa (voimaan 1.1.2019), millä osaltaan tuetaan monitilatoimistossa työskentelyä sekä ajasta ja paikasta riippumatonta tietotyötä.

Työhyvinvointiryhmän toiminta jatkui edellisten vuosien kaltaisena.

Työhyvinvoinnin kehittyminen

Tulostavoite: Henkilöstön työhyvinvointi ja johtaminen paranee	Toteutuma 2016	Toteuma 2017	Tavoite 2017	Toteuma 2018
Työtyytyväisyysindeksi (asteikko 1-5, VMBaro-kysely) (TAE)	3,4	3,6	>3,6	3,71
Johtajuusindeksi (1-5, VMBaro)	3,4	3,5	>3,6	3,57

Työtyytyväisyyskyselyn keskeiset tunnusluvut ¹	Toteutuma 2016	Toteuma 2017	Tavoite 2017	Toteuma 2018
Ylimmän johdon toimiminen esimerkkinä ja suunnannäyttäjänä (1-5, VMBaro, 1.6)	2,9	3,2	-	3,6
Töiden organisointi työyhteisössä (1-5, VMBaro 1.4 ja 1.5)	3,3	3,3	-	3,3
Osaaminen, oppiminen ja uudistuminen (1-5 VMBaro, osio 4)	3,5	3,7	-	3,8
Motivoituminen ja innostuminen työssä (1-5 VMBaro, 2.4)	3,8	4,0	-	4,0
Työyhteisön vuorovaikutteisuus ja innostavuus (1-5 VMBaro, 5.1)	3,6	4,0	-	3,9
Tiedon saanti asioiden valmistelusta ja päätöksistä (1-5 VMBaro, 7.3)	3,2	3,4	-	3,5
Palkkaus (1-5 VMBaro, osio 3)	2,1	2,2	-	2,7

¹⁾ Valtion yhteiseen työtyytyväisyyskyselyyn (VMBaro) tuli uudistuksia vuonna 2016. Tämän vuoksi vuoden 2015 tulokset eivät ole täysin vertailukelpoisia vuosien 2016 ja 2017 tulosten kanssa.

Työtyytyväisyyskyselyn tuloksissa voidaan nähdä monia positiivisia ja parantuneita asioita. Työtyytyväisyysindeksi oli yli valtion keskiarvon sekä asetetun tulostavoitteen. Johtamisindeksi jäi hieman tavoitteesta ollen kuitenkin viime vuoden arviota parempi.

Virastokohtaisissa kysymyksissä kysyttiin suhtautumista KKV:n käynnissä olevaan toimitilahankkeeseen. Neutraalisti tai myönteisesti suhtautuvien osuus nousi edellisvuodesta.

Palkkauksen osa-alue sai työtyytyväisyyskyselyssä edelleen matalimmat arviot, vaikka tulos parankin edellisvuodesta. Palkkausjärjestelmän käyttöönotto selittää parantuneita arvioita ja kokemuksia sen soveltamisesta saadaan täysimääräisesti vasta vuoden 2019 aikana.

Muut työhyvinvoinnin tunnusluvut	Toteutuma 2016	Toteutuma 2017	Tavoite 2018	Toteutuma 2018
Sairauspoissaolot, htpv/htv	7,0	7,1	-	7,9
Työterveyshuolto €/htv	557	660	-	652

Työterveyshuollon kustannukset ovat pysyneet edellisvuoden tasolla.

Sairauspoissaolopäivät htpv/htv pysyivät entisellä tasolla pois lukien yksittäisten pitkäkestoisten sairauslomien vaikutukset.

Koulutus ja osaamisen kehittäminen vuonna 2018

Osaamisen kehittämisen tunnusluvut	Toteutuma 2016	Toteutuma 2017	Tavoite 2018	Toteutuma 2018
Koulutus ja kehittäminen €/htv, (Tahti-raportointi, henkilöstöinvestoinnit, kokonaiskustannus)	2 364	2 935	-	1 592
Koulutustasoindeksi	6,3	6,3	-	6,1

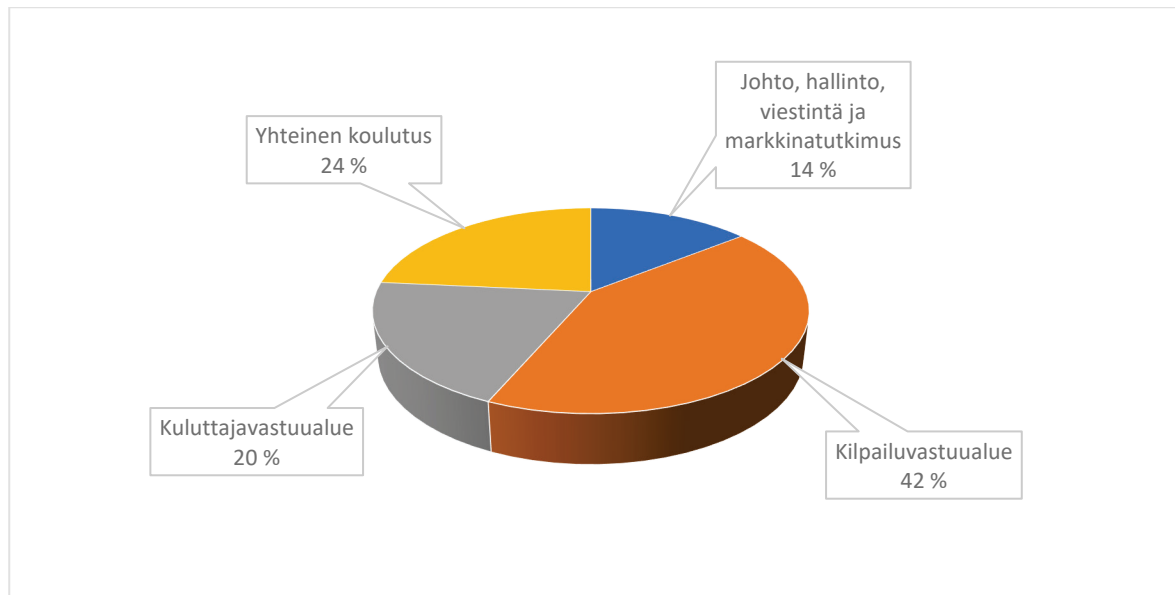
Koulutukseen käytetty määräraha per htv laski. Vertailuvuosina on järjestetty enemmän viraston sisäistä ja omissa tiloissa pidettyä luokkahuonemuotoista koulutusta, kuten viraston oman substanssitoiminnan perehdytystä sekä yleistä IT-koulutusta. Kilpailuvastuualueen vaihtuvuuden pysyessä ennallaan lisäksi myös kuluttajavastuualueella oli sille epätyypillistä vaihtuvuutta. Vastuualueet ja yksiköt eivät ehtineet kouluttautumaan, eivätkä siten käyttäneet niille sisäisessä budjetissa varattuja koulutus- ja kehittämismäärärahoja täysimääräisesti.

EU:n tietosuoja-asetuksen tultua voimaan 25.5.2018 myös KKV:n henkilöstöltä edellytettiin tietosuojan perusteiden hallintaa, ja koko henkilöstö suoritti Arjen tietosuoja -koulutuksen.

Kilpailuvastuualueen koulutuksen pääasiallisen rungon vuonna 2018 muodostivat King's College -etätutkinnot ja Richard Whishin seminaarit. Richard Whishin ajankohtaista EU:n kilpailuoikeutta käsittelevät luennot jatkuivat myös vuonna 2018; hän, David Bailey ja Luc Peeperkorn pitivät koko vastuualueelle yhteensä kaksi kaksipäiväistä seminaaria. Vastuualueen koulutus- ja kehitystoimintaan sisältyi myös kuukauden harjoittelujakso komissiossa, johon osallistui kaksi tutkijaa.

Kuluttajavastuualueella panostettiin johtamis- ja esimiesvalmennuksiin. Tämän lisäksi osallistuttiin valvontaviranomaisten verkostojen (ICPEN ja CPC) järjestämiin ajankohtaisiin workshopeihin ja webinaareihin. Muita koulutusaiheita olivat digitalisaatio, sosiaalinen media, palvelumuotoilu, legal design ja tuomioistuinprosessit.

Seuraavassa graafissa on esitetty vuoden 2018 koulutuksen välittömien kustannusten jakauma organisaatiossa vastuualueittain, ilman KKV:n henkilöstön palkkakustannuksia. Yhteinen koulutus sisältää myös joitakin muita koko organisaatiota koskevia laatu- ja kehittämistoimintoja.



Henkilöstörakenteen muutokset

Henkilöstörakenteen tunnusluvut	Toteutuma 2016	Toteutuma 2017	Tavoite 2018	Toteutuma 2018
Henkilötyövuodet (TAE)	126,6	134,6	145	140,8
Henkilöstön lukumäärä 31.12. (n/m)	128 (80/48)	139 (88/51)	-	140 (91/49)
Henkilöstön keski-ikä	45,0	44,1	-	44,15
Lähtövaihtuvuus -%	7,3	7,0	-	10,7

Määrärahat	Toteutuma 2016	Toteutuma 2017	Tavoite 2018	Toteutuma 2018
TEM:n rahoitus (1000 €) (TAE)	9 484	10 290	11 188*	11 077

*Yhteensä 11 294 m€, sisältäen lisätalousarviot I 92 000 euroa ja II 14 000 euroa.

Vuoden 2018 henkilötyövuodet (htv) toteutuvat jääden hieman suunnitellusta. Lähtövaihtuvuus nousi edellisvuodesta ja on edelleen jatkuva haaste erityisesti kilpailuvastuualueella. Vuonna 2018 lähtövaihtuvuutta oli myös kuluttajavastuualueella. Lisäksi vertailuvuoteen nähden poikkeuksellisen korkea lähtövaihtuvuus 10,7 % selittyy eläköitymisillä ja ylimmässä johdossa tapahtuneilla vaihdoksilla.

Uusia virkamiehiä tuli virastoon vuoden aikana 18, joista yhdeksän vakituisiin ja yhdeksän määräaikaisiin virkasuhteisiin. Kaikki määräaikaiset ovat joko sijaisia tai avoimen viran hoitajia. Tämän lisäksi virastossa työskenteli vuoden aikana 18 korkeakouluharjoittelijaa. Viraston henkilöstön keski-ikä vuoden päättyessä oli 44,2 ikävuotta.

1.7 TILINPÄÄTÖSANALYYSI

1.7.1 Rahoituksen rakenne

KKV on nettobudjetoitu virasto. Toimintamenomääräraha vuodelle 2018 oli 11,188 M€, edelliseltä vuodelta siirtyi 1,977 M€. Lisäksi virasto sai I-lisätalousarviossa 92 000 € ja II-lisätalousarviossa 14 000 €. Virasto sai kirjaus- ja käyttöoikeuden Valtiovarainministeriön päätöksellä 15.5.2018 momentille 28.60.12 Osaamisen kehittäminen (koulutuskorvaus) 10 124 euroa. Kokonaisrahoitus oli näin ollen yhteensä 13,2 M€.

Tuottoja saatiin yhteensä 493 671,96 euroa. Tästä 234 389,18 euroa oli valmismatkaliikevalvonnan rekisteröinti- ja valvontamaksuja ajalta 1.1.2018-30.6.2018. Valvontamaksut ajalta 1.7.-31.12.2018, 232 875 euroa, kirjattiin TA-tilille 11.19.09 Muut verotulot johtuen 1.7.2018 voimaan tulleesta laista 701/2017 matkapalveluyhdistelmistä sekä laista 922/2017 matkapalveluyhdistelmien tarjoajan valvonta- ja maksukyvyttömyyssuojamaksusta.

Lisäksi KKV:n toimintamenomomentille kirjattiin 124 492,32 euroa yhteisrahoitteisen toiminnan tuottoja Euroopan kuluttajakeskus –hankkeesta ja lounaskortin omavastuuosuus, 95 262,46 euroa muiden tuottojen tilille.

Korvaus talous- ja velkaneuvonnan järjestämisestä (momentti 32.40.31, ei nettobudjetoitu; siirtomenojen osalta budjetoitu maksatuspäätösperusteisena) jakaantui siirtomenoihin (4,661 M€) ja talous- ja velkaneuvojien koulutuksen järjestämiseen sekä enintään yhtä htv:tä vastaavan projektihenkilön palkkaamiseen tarkoitettuun osuuteen (70 000 euroa), yhteensä 4,731 M€.

1.7.2 Talousarvion toteutuminen

Kilpailu- ja kuluttajaviraston toimintamenot 32.40.01

Valtion vuoden 2018 talousarviossa myönnetty nettomääräraha oli 11,188 M€. Edelliseen vuoteen verrattuna määräraha on 569 000 euroa edellistä vuotta suurempi. Muutos koostuu pääosin valmismatkaliikkeiden valvonnan lisämäärärahasta (390 000 €) ja yrityskauppavalvonnan ja markkinoiden toimivuuden edistämisen tehtävien rahoituksesta (280 000 €) toimintamenojen tuottavuussäästö ja Kiky-vaikutukset huomioiden.

Edelliseltä tilikaudelta siirtyi 1,977 M€ vuodelle 2018. Päättyneeltä tilikaudelta siirtyi 2,194 M€ vuodelle 2019, siirtomäärärahan kasvaessa siten 0,217 M€. Siirtomäärärahan lisäys on siten pienempi, kuin vastaava vajeus henkilötyövuositoteumassa (Tavoite 145 htv, toteuma 140,8 htv), muiden kulujen toteutuen siten suunnitelmien mukaisesti mukaan lukien 1.4.2018 voimaan tullut palkkausjärjestelmä. Erityisesti siirtomäärärahojen määrää arvioitaessa on huomioitava, että niihin sisältyi vuosina 2014 ja 2015 VES:in kautta saadut virastoerät, jotka on varattu KKV:n palkkausjärjestelmän rahoittamiseen. Palkkausjärjestelmän tultua voimaan 1.4.2018, on siirtomäärärahoihin varastoitu virastoerien käyttö alkanut (vertailuvuoden 2017 tilinpäätöksessä noin 190 000 euroa).

KKV:ssa syksyllä 2017 käynnistetty toimitilahanke on hieman viivästynyt alkuperäisestä aikataulusta ja sen kustannukset kohdistuvat pääosin tilikaudelle 2019, ei tilikaudelle 2018 kuten vertailuvuonna arvioitiin. Palvelinten konesaliirtojen (Valtori) projektin kustannukset kohdistuvat pääosin vuodelle 2019.

Maksullisen ja yhteisrahoitteisen toiminnan tuotot toteutuivat odotetusti (kts. kohta 1.7.1 rahoituksen rakenne).

Korvaus talous- ja velkaneuvonnan järjestämisestä 32.40.31

Määrärahaa käytettiin tilikaudella 4,756 milj. euroa. Vuonna 2017 käytettiin yhteensä 4,735 milj. euroa. Palveluntuottajille jaettiin aluehallintovirastojen ja Ahvenanmaan valtionviraston päätösten mukaisesti 4,661 milj. euroa. Edellisenä vuonna jaettiin samoin 4,661 milj. euroa.

Kilpailu- ja kuluttajavirasto käytti 86 917,10 euroa talous- ja velkaneuvojen koulutukseen, materiaalin tuottamiseen, seurannan raportointiin ja projektihenkilön palkkaukseen. KKV:ssa käytetystä määrärahasta 18 079,66 euroa oli vuodelta 2017 siirtynyttä määrärahaa.

Talous- ja velkaneuvonnan järjestäminen siirtyi KKV:ltä OM:n hallinnonalalle 1.1.2019 lukien ja koulutuksen järjestämisen osuudesta jäänyt siirtomääräraha 1 162,56 euroa siirretään OM:lle alkusaldomuutoksella.

Työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonalan tuottavuusmääräraha 32.01.21

Kertomusvuonna viraston ei hakenut tuottavuusmäärärahaa. Kuluttaja-asiamiehen valvontatoiminnan teknisten menetelmien kehittämiseen myönnettiin vertailuvuonna 25 000 euroa tuottavuusrahaa momentilta 416.32.01.21.

Eräät oikeudenkäyntikulut ja korvaukset 32.40.95

Arviomäärärahan tarvetta ei ollut vuonna 2018, kuten ei ollut myöskään vertailuvuotena.

Työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonalan muut tulot 12.32.99

Vuonna 2018 ei momentille tuloutunut takaisinperintöjä, kuten ei myöskään vuosina 2016 eikä 2017. Katso lisätiedot kappaleesta 1.10.2 Takaisinperintää koskevat yhteenvetotiedot.

11.19.09 Muut verotulot

Muut verotulot momentille 11.19.09 on kirjattu matkapalveluyhdistelmien tarjoajien valvontamaksut ajalta 1.7.-31.12.2018 johtuen 1.7. voimaan tulleesta laista 701/2017 matkapalveluyhdistelmistä sekä laista 922/2017 matkapalveluyhdistelmien tarjoajan valvonta- ja maksukyvyttömyyssuojamaksusta. Aikaisemmin valvontamaksut kirjattiin toimintamenomomentille 32.40.01.

32.40.53 Matkustajien paluukuljetukset ja korvaukset (siirtomääräraha 3 v)

Talousarvioesityksessä HE 106/2017 vp (19.9.2017) momentille myönnetään 1 000 000 euroa. Kertomusvuonna momenttia ei ole käytetty ja raha siirtynyt kokonaisuudessaan vuodelle 2019.

Määrärahaa saa käyttää lain matkapalveluyhdistelmien tarjoajista mukaisesti matkustajien paluukuljetusten ja korvausten maksamiseen matkapalveluyhdistelmien tarjoajien maksukyvyttömyystapauksissa.

1.7.3 Tuotto- ja kululaskelma*Toiminnan tuotot*

Maksullisen ja yhteisrahoitteisen toiminnan tuotot toteutuivat odotetusti. Luvussa 1.4.2 Maksullisen toiminnan tulos ja kannattavuus on kerrottu valvontamaksutuottojen jakaantuminen 1.1.-30.6.2018 julkisoikeudellisten suoritteiden maksuihin (Ikp-tilit 30020000-30900000) ja 1.7.-31.12.2018 muihin verotuloihin (Ikp-tili 90110000).

Laskutus kirjataan kokonaisuudessaan 3-alkuisille tileille Kieku-mallin mukaisesti. Poikkeuksen muodostaa edellä mainitut Muut verotulot, sekä talous- ja velkaneuvonnan momentti 32.40.31, joka ei ole nettobudjetoitu; satunnaisissa läpilaskutustapauksissa laskutus kirjataan kulun oikaisuksi. Kertomusvuonna tällaisia tapahtumia ei ollut.

Toiminnan kulut

Toiminnan kulut olivat yhteensä 11,8 miljoonaa euroa (2017: 11,1 M€) ennen rahoitus- ja satunnaisia kuluja. Henkilöstön määrä kasvoi 6,6 henkilötyövuotta.

Aineet, tarvikkeet ja tavarat tiliryhmän muutos, 43 280,18 euron vähennys, koostuu tilin 40000000 Arvoltaan vähäiset koneet, kalusteet ja kuljetusvälineet tilin pienentymisestä 26 453,85 eurolla. Kulut vähenivät KATE-hankeen päätelaitehankintojen ajoittuessa pääosin vertailuvuodelle. Myös muut tiliryhmän tilit pienenevät, mm. tarvikehankinnat, kuten toimistotarvikkeet, samoin sähkön, veden ja lämmityksen kulut pienenevät.

Henkilöstökulut, 8,643 milj. euroa, kasvoivat edellisestä vuodesta noin 750 000 euroa. Virkasuhteisten varsinaiset palkat -tili kasvoi hieman yli 500 000 euroa, samoin kasvoivat muut henkilöstökulut, kuten lomapalkkavelka ja eläkemaksut. Lomapalkkavelan muutos oli kasvua 43.385,62 euroa. Kulujen lisääntyminen johtuu pääasiassa viraston htv:n kasvusta 6,6:lla, sekä lisäksi 1.4.2018 voimaan tulleesta palkkausjärjestelmästä.

Vuokrakulut pysyivät lähes ennallaan. Toimitilavuokrat muodostavat noin 8 % toiminnan kuluista ennen rahoituskuluja ja satunnaisia kuluja.

Palvelujen ostot tiliryhmässä on yhteensä 38 367,25 vähennystä vertailuvuodesta;

- Koulutuspalveluissa on vähennystä 39 684,84 euroa vertailuvuoteen nähden. Tarkemmin henkilöstön koulutuksesta ja kehittämisestä kts luku 1.6. Henkisten voimavarojen hallinta ja kehittäminen.
- Työterveyspalveluissa ja muissa henkilöstöpalveluissa, kuten lounaskortin käytössä ja ravitsemuspalveluissa on kasvua noin 35 000 euroa. Henkilöstön määrän kasvu (6,6 htv) vaikuttaa suoraan henkilöstöpalvelut -ryhmän menoihin. Lounaskortin latausmaksut kirjataan täysimääräisesti tilille 43390000 Muut henkilöstöpalvelut, ja palkasta perittävä omavastuuosuus 75 % tilille 39890000 Muut tuotot Kieku-mallin mukaisesti.
- Posti-, puhelin-, ja tietoliikennekuluissa on lisäystä noin 22 000 euroa. Tästä vajaa puolet selittyy kirjauskäytännön muutoksella; vuoden 2018 alkupuolella siirryttiin kirjaamaan puhelinlaskut kokonaisuudessaan tietoliikennekulujen tilille, eikä laitteiden leasing-osuutta ole enää jaettu erikseen vuokrien kuluryhmään (42050000 Muiden koneiden ja laitteiden vuokrat).
- ICT-palveluiden ostot valtion virastoilta ja laitoksilta -tilillä 43250000 on vähennystä 46.289,90, tilin saldon ollen 502 250,42 euroa. Viraston siirtyi Valtorin asiakkaaksi 1.11.2015, ja vertailuvuonna 2017 vietiin läpi mm. Valtti-hanke. Kertomusvuodelle ei ajoittunut isoja Valtori-vetoisia projekteja palvelinten siirto-projektin ajoittuessa vasta vuodelle 2019. Talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskus Palkeiden kulut vähenivät noin 15 000 eurolla.
- Asiantuntija- ja tutkimuspalveluiden ja muiden ulkopuolisten palveluiden (4392-, 4393-, ja 4399 -alkuiset) tileillä ei ole tapahtunut merkittävää muutosta vertailuvuoteen nähden.

Virkamatkustuskulut olivat kertomusvuonna yhteensä 165 969 euroa, ollen noin 7 000 euroa isommat kuin vertailuvuonna.

1.7.4 Tase

Kilpailu- ja kuluttajaviraston taseen loppusumma on 788 139,43 euroa, kun se edellisellä vuonna oli 676 371,38 euroa. Taseen loppusumma kasvoi 111 768,05 euroa (16,5 %).

Taseen vastaavaa –puolella aineettomien käyttöomaisuushyödykkeiden tasearvo pieni 32 495,62 (8 %). Vuonna 2018 omien tietojärjestelmien kehittämisessä tehdyt käyttöomaisuusaktivoinnit olivat hieman vertailuvuotta pienemmät. Koneet, laitteet ja kalusteet pienenevät poistojen myötä 73 187,22 eurolla (37,5 %). Poistot koostuvat lähinnä pääosin vuosina 2013 ja 2014 hankittujen toimistokalusteiden poistoista.

Siirtosaamisissa oli kasvua (lisäys 14 589,90 euroa; 35 %) vertailuvuoteen nähden johtuen vuodenvaihteen jaksotuksista. Myyntisaamiset ovat vähentyneet edellisvuodesta 12 032,98 ja Muut lyhytaikaiset saamiset on kasvanut merkittävästi vertailuvuoden 4 715,80 eurosta ja ollen nyt 219 609,77 euroa. Muutokset myyntisaamisissa ja muissa lyhytaikaisissa saamisissa johtuu 1.7.2018 voimaan tulleesta laista 701/2017 matkapalveluyhdistelmistä sekä laista 922/2017 matkapalveluyhdistelmien tarjoajan valvonta- ja maksukyvyttömyyssuojamaksusta. Uuden lain mukaiset maksut kohdistuen ajalle 1.7.-31.12.2018, laskutettiin vasta loppuvuodesta, ja laskujen etääntyessä tammikuussa 2019. Muiden verotulojen laskutuksen saamistili taseessa on Muut lyhytaikaiset saamiset Myyntisaamisten sijaan.

Taseen vastattavaa -puolelle kuuluvat valtion oma pääoma sekä edellisten tilikausien pääoman muutokset, yhteensä 1 491 047,35 euroa, ja lyhytaikaiset velat, yhteensä 2 279 186,78 euroa.

Ostovelkojen määrä väheni noin 14 %, ostovelkatilien saldon ollen kertomusvuonna 198 742,24 euroa. Muutos johtuu tavanomaisesta kausittaisesta vaihtelusta toimittajien laskutusrytmissä.

Siirtovelat kasvoivat 250 849,25 euroa (17 %) saldon ollessa kertomusvuonna 1 751 182,50 euroa. Siirtovelkojen kasvu johtuu osaltaan lomapalkkavelan lisääntymisestä 43 385,62 eurolla. Kertomusvuonna Muut siirtovelat tilin saldossa on mukana myös tavanomaisten kulujaksotuksen lisäksi EU-komission 28.12.2018 maksama, Euroopan kuluttajakeskus –hankkeen vuoden 2019 toimintaan liittyvä 196 487,79 euron ennakkomaksu.

1.8 SISÄISEN VALVONNAN ARVIOINTI- JA VAHVISTUSLAUSUMA

KKV:n sisäisessä valvonnassa noudatettavat periaatteet ja tärkeimmät määräykset on sisällytetty työjärjestykseen ja taloussääntöön. Viraston ylin johto vastaa sisäisen valvonnan järjestämisestä sekä sen asianmukaisuudesta ja riittävydestä. Pääjohtajan alaisuudessa yksiköiden päälliköt vastaavat sisäisen valvonnan järjestämisestä ja toteutumisesta omissa ryhmissään. Jokainen työntekijä vastaa osaltaan oman työnsä laadusta ja tuloksellisuudesta toimenkuvansa mukaisesti, kuten myös kehityskeskustelujen ja muutoin sovittujen tavoitteiden pohjalta.

Arviointi- ja vahvistuslausuma perustuu KKV:n johdon tekemään itsearviointiin sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan tilasta sekä riskienhallinnan kehittämistyöhön ja toiminnan sisäisten arviointien tuloksiin.

Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan tehtäviä varten virastolla on osa-aikainen sisäinen tarkastaja. Vuonna 2018 tehtävää on hoitanut sijainen oman toimensa ohella. Vuonna 2018 sisäisen tarkastuksen kohteeksi valittiin viraston harkinnanvaraiset kustannukset vuosina 2016–2018. Tarkastuksen perusteella KKV:n kustannukset ovat pääosin asianmukaisia ja hyväksytyt ovat kunnossa. Merkittävin poikkeama liittyy Valtorin sopimukseen ja laskutukseen, joiden osalta tarkastuksen aikana ei saatu varmuutta niiden oikeellisuudesta. Valtorin sopimusten ja laskutuksen korjaantumista tulee seurata yleisemminkin, sillä myös Valtiontalouden tarkastusvirasto on 26.4.2018 (dnro 72/53/2017) antamassa Valtorin vuoden 2017 tilintarkastuskertomuksessa kehottanut Valtoria ryhtymään toimenpiteisiin muun muassa sopimushallintansa sisäisen tarkastuksen puutteiden korjaamiseksi.

Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan itsearviointi tehtiin vuodenvaihteessa 2018/2019. Arviointi suoritettiin käyttäen Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan neuvottelukunnan sisäisen tarkastuksen jaoston laatimaa valtion viraston ja laitoksen sekä rahaston sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan suppeaa arviointikehystä. Tuloksista voidaan todeta, että johdon laskentatoimi, toiminnan seuranta

ja tukiprosessien kontrollien suunnittelu toimivat KKV:ssä vahvasti. Resursseissa ja riskienhallintamenettelyissä nähdään sen sijaan kehittämistarvetta. KKV aloitti vuonna 2018 riskienhallinnan dokumentoinnin valtionhallinnon riskienhallintapolitiikkamallin mukaisesti, minkä pohjalta riskienhallintaa systematisoidaan vuoden 2019 aikana.

VMBaro-työtyytyväisyyskyselyn tulokset paranivat edelleen. KKV:n tulokset ovat käytännössä kaikilla muilla osa-alueilla valtion keskiarvoa paremmat paitsi palkkauksessa. Palkkausjärjestelmä saatiin voimaan kesäkuussa 2018 ja työtyytyväisyys on parantunut palkkauksenkin osalta edellisvuodesta. Kuitenkin edelleen heikon palkkakilpailukyvyn seurauksena korkea lähtövaihtuvuus on aiheuttanut merkittäviä riskejä viraston toimintakyvylle ja tulokselliselle toiminnalle. KKV panosti vuonna 2018 ja panostaa edelleen nykyisten henkilöstöresurssien pysyvyyteen ja lisäresurssien saamiseen.

KKV käynnisti loppuvuodesta 2017 toimitilahankkeen, joka alun perin tähtäsi muuttoon alkuvuodesta 2019. Vuoden 2018 aikana päätettiin vaihtaa alkuperäisestä toimitilakohteesta Senaatin hallinnoimiin Kaikukadun toimitiloihin. Hankkeessa pyritään yhdistämään suojaluokitellun aineiston käsittelyvaatimukset, viraston toimintaa tukeva, toimiva ja viihtyisä työympäristö sekä valtionhallinnon toimitilastrategian asettamat reunaehdot. Toimitilahankkeen onnistumisella on suuret vaikutukset KKV:n tulevien vuosien tuloksentehtävyyteen uudistuvassa virastorakenteessa.

IT-alueella osa viraston tuotantopalvelimista on toiminut epävakasti ja aiheuttanut toimintariskejä. Näiden riskien odotetaan vähenevän, kun toimitilamuuton yhteydessä vaihdetaan myös palvelinympäristöä.

Kuluttajaneuvontatoiminnon yhdistyminen KKV:oon, uuden vaikutusarviointiyksikön perustaminen ja muut suunnitellut henkilöstöresurssijärjestelyt aiheuttavat jonkin verran epävarmuutta viraston henkilötöy määrän ja siten palkkamenojen ennustamiseen tilikaudelle 2019. Myös toimitilamuutto ja palvelinsiirto aiheuttavat poikkeamaa normaalista vuonna 2019. Näitä taloudellisia riskitekijöitä seurataan systemaattisesti vuoden aikana ja niihin on osaltaan varauduttu siirtomäärärahalta.

Kilpailu- ja kuluttajaviraston sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan arvioidaan toimivan toiminnan laajuuteen ja laatuun sekä niihin liittyviin riskeihin nähden asianmukaisesti.

1.9 ARVIOINTIEN TULOKSET

Vuonna 2018 ei ole tehty arviointeja.

1.10 YHTEENVETO HAVAITUISTA VÄÄRINKÄYTÖKSISTÄ

1.10.1 Virheitä ja väärinkäytöksiä koskevat yhteenvetotiedot

Kilpailu- ja kuluttajavirastossa ei ollut vuonna 2018 havaittuja väärinkäytöksiä.

1.10.2 Takaisinperintää koskevat yhteenvetotiedot

Vuonna 2018 ei ole ollut takaisinperintöjä.

Lounais-Suomen aluehallintovirastolla on takaisinperittävänä 5 710,68 euroa. Tässä on kyse asiasta, jossa perittävä määräraha koostuu aluehallintoviraston ja palveluntuottajan välisen palvelun järjestämistä koskevan sopimuksen purkamisesta ja sopimusrikkomuksesta. Asia on takaisinperinnän osalta Hämeenlinnan hallinto-oikeudessa hallintoriita-asiana. Korkein hallinto-oikeus palautti asian Hämeenlinnan hallinto-oikeuteen ja ratkaisua siihen voidaan odottaa ehkä kesällä 2019. Asian palvelussopimusta koskeva riidan osalta Korkein oikeus palautti asian Turun hovioikeuden ratkaistavaksi tammikuussa 2019. Päätökset eivät tulleet vuoden 2018 aikana.

2. TALOUSARVION TOTEUTUMALASKELMA

Osaston, momentin ja tilijaottelun numero ja nimi	Tilinpäätös 2017	Talousarvio 2018 (TA + LTA:t)	Tilinpäätös 2018	Vertailu Tilinpäätös - Talousarvio	Toteutuma %
11. Verot ja veronluonteiset tulot	6 554,72	234 778	234 778,40	0,00	100
11.04.01. Arvonlisävero	6 554,72	1 903	1 903,40	0,00	100
11.19.09. Muut verotulot	0,00	232 875	232 875,00	0,00	100
Tuloarviotilit yhteensä	6 554,72	234 778	234 778,40	0,00	100

Pääluokan, momentin ja tilijaottelun numero, nimi ja määrärahalaji	Tilinpäätös 2017	Talousarvio 2018 (TA + LTA:t)	Talousarvion 2018 määrärahojen		Tilinpäätös 2018	Vertailu Talousarvio - Tilinpäätös	Siirtomäärärahoja koskevat täydentävät tiedot			
			käyttö vuonna 2018	siirto seuraavalle vuodelle			Edellisiltä vuosilta siirtyneet	Käytettävissä vuonna 2018	Käyttö vuonna 2018 (pl. peruutukset)	Siirretty seuraavalle vuodelle
28. Valtiovarainministeriön hallinnonala	8 684,00	10 124	10 124,00	0,00	10 124,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
28.60.12. Osaamisen kehittäminen (A)	8 684,00	10 124	10 124,00		10 124,00	0,00				
32. Työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonala	15 761 884,42	17 436 404	14 240 374,66	3 196 029,22	17 436 403,88	0,00	1 995 752,46	18 020 752,46	15 824 723,24	3 196 029,22
32.01.29. Työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonalan arvonlisäveromenot (A)	411 884,42	411 404	411 403,88		411 403,88	0,00				
32.40.01. Kilpailu- ja kuluttajaviraston toimintamenot (nettob) (S2V)	10 619 000,00	11 294 000	9 099 133,34	2 194 866,66	11 294 000,00	0,00	1 977 672,80	13 271 672,80	11 076 806,14	2 194 866,66
32.40.31. Korvaus talous- ja velkaneuvonnan järjestämisestä (S2V)	4 731 000,00	4 731 000	4 729 837,44	1 162,56	4 731 000,00	0,00	18 079,66	4 749 079,66	4 747 917,10	1 162,56
32.40.53. Matkustajien paluukuljetukset ja korvaukset (S3V)	0,00	1 000 000	0,00	1 000 000,00	1 000 000,00	0,00	0,00	1 000 000,00	0,00	1 000 000,00
Määrärahatilit yhteensä	15 770 568,42	17 446 528	14 250 498,66	3 196 029,22	17 446 527,88	0,00	1 995 752,46	19 020 752,46	15 824 723,24	3 196 029,22

3. TUOTTO- JA KULULASKELMA

	1.1.2018 - 31.12.2018		1.1.2017 - 31.12.2017	
TOIMINNAN TUOTOT				
Maksullisen toiminnan tuotot	234 515,93		462 922,57	
Vuokrat ja käyttökorvaukset	3 414,60		3 414,60	
Muut toiminnan tuotot	<u>255 741,43</u>	493 671,96	<u>269 093,70</u>	735 430,87
TOIMINNAN KULUT				
Aineet, tarvikkeet ja tavarat				
Ostot tilikauden aikana	71 963,21		115 243,39	
Henkilöstökulut	8 643 579,26		7 891 066,49	
Vuokrat	925 720,67		922 277,44	
Palvelujen ostot	1 671 338,35		1 709 705,60	
Muut kulut	235 515,19		233 176,23	
Poistot	248 562,84		233 193,19	
Sisäiset kulut	<u>10 124,00</u>	<u>-11 806 803,52</u>	<u>8 684,00</u>	<u>-11 113 346,34</u>
JÄÄMÄ I		-11 313 131,56		-10 377 915,47
RAHOITUSTUOTOT JA -KULUT				
Rahoitustuotot	1 499,82		958,68	
Rahoituskulut	<u>-67,27</u>	1 432,55	<u>-10,00</u>	948,68
JÄÄMÄ II		-11 311 699,01		-10 376 966,79
SIIRTOTALOUDEN TUOTOT JA KULUT				
Kulut				
Paikallishallinnolle	<u>4 661 000,00</u>	<u>-4 661 000,00</u>	<u>4 661 000,00</u>	<u>-4 661 000,00</u>
JÄÄMÄ III		-15 972 699,01		-15 037 966,79
TUOTOT VEROISTA JA PAKOLLISISTA MAKSUISTA				
Veron ja veronluonteiset maksut	232 875,00		0,00	
Perityt arvonlisäverot	1 903,40		6 554,72	
Suoritettut arvonlisäverot	<u>-422 620,57</u>	<u>-187 842,17</u>	<u>-422 229,18</u>	<u>-415 674,46</u>
TILIKAUDEN TUOTTO-/KULUJÄÄMÄ		<u>-16 160 541,18</u>		<u>-15 453 641,25</u>

4. TASE

VASTAAVAA	31.12.2018		31.12.2017	
KÄYTTÖMAISUUS JA MUUT PITKÄAIKAISET SIOITUKSET				
AINEETTOMAT HYÖDYKKEET				
Aineettomat oikeudet	3537,31		5305,96	
Muut pitkävaikutteiset menot	<u>369 300,47</u>	372 837,78	<u>400 027,44</u>	405 333,40
AINEELLISET HYÖDYKKEET				
Koneet ja laitteet	20 448,78		44 489,68	
Kalusteet	<u>101 413,51</u>	<u>121 862,29</u>	<u>150 559,83</u>	<u>195 049,51</u>
KÄYTTÖMAISUUS JA MUUT PITKÄAIKAISET SIOITUKSET YHTEENSÄ				
		494 700,07		600 382,91
LYHYTAIKAISET SAAMISET				
Myntisaamiset	17 981,14		30 014,12	
Siirtosaamiset	55 848,45		41 258,55	
Muut lyhytaikaiset saamiset	<u>219 609,77</u>	<u>293 439,36</u>	<u>4 715,80</u>	<u>75 988,47</u>
VAIHTO- JA RAHOITUSOMAISUUS YHTEENSÄ				
		293 439,36		75 988,47
VASTAAVAA YHTEENSÄ		<u>788 139,43</u>		<u>676 371,38</u>
VASTATTAVAA				
31.12.2018				
31.12.2017				
OMA PÄÄOMA				
VALTION PÄÄOMA				
Valtion pääoma 1.1.1998	-603 873,01		-603 873,01	
Edellisten tilikausien pääoman muutos	-764 132,39		-816 458,92	
Pääoman siirrot	16 037 499,23		15 505 967,78	
Tilikauden tuotto-/kulujäämä	<u>-16 160 541,18</u>	-1 491 047,35	<u>-15 453 641,25</u>	-1 368 005,40
VIERAS PÄÄOMA				
LYHYTAIKAINEN				
Ostovelat	198 742,24		229 644,86	
Kirjanpitoyksiköiden väliset tilitykset	156 422,27		157 201,00	
Edelleen tilittävät erät	172 839,77		157 197,67	
Siirtovelat	<u>1 751 182,50</u>	<u>2 279 186,78</u>	<u>1 500 333,25</u>	<u>2 044 376,78</u>
VIERAS PÄÄOMA YHTEENSÄ				
		2 279 186,78		2 044 376,78
VASTATTAVAA YHTEENSÄ		<u>788 139,43</u>		<u>676 371,38</u>

5. LIITETIEDOT

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 1: Selvitys tilinpäätöksen laatimisperiaatteista ja vertailtavuudesta

Tilinpäätös on laadittu noudattaen talousarviolakia ja – asetusta sekä valtiovarainministeriön ja Valtiokonttorin määräyksiä ja ohjeita.

Budjetoinnissa ei ole tapahtunut olennaisia muutoksia varainhoitovuoden 2018 aikana. Valmismatkalain korvaava laki matkapalveluyhdistelmistä tuli voimaan 1.7.2018, ja tässä yhteydessä KKV:n toimintamomentille 32.40.01 nettobudjetoidut julkisoikeudelliset valvontamaksut muuttuivat veronluonteisiksi ja kirjattavaksi jälkimmäisen vuosipuoliskon osalta momentille 11.19.09 Muut verotulot.

Virasto sai kirjaus- ja käyttöoikeuden Valtiovarainministeriön päätöksellä 15.5.2018 momentille 28.60.12 Osaamisen kehittäminen (koulutuskorvaus) 10 124 euroa.

Arvostus- ja jaksotusperiaatteissa ei ole tapahtunut muutoksia edelliseen tilikauteen verrattuna. Saamiset ja velat on arvostettu nimellisarvoonsa. Virastolla ei ole ulkomaanrahan määräisiä saamisia eikä velkoja.

Valtion virka- ja työehtosopimuksessa sopimuskaudelle 2018-2020 (9.3.2018) on sopimuksen 6 §:ssä kirjattu, että virkamiehelle ja työntekijälle, jonka palvelussuhde on alkanut viimeistään 3.9.2018 ja palvelussuhde on keskeytymättä jatkunut 18.11.2018 saakka, maksetaan tammikuun 2019 palkanmaksun yhteydessä erillinen kertaerä. Kertaerä on suuruudeltaan 9,2 %:a yleisen virka- ja työehtosopimuksen 7 §:n mukaisesta kuukausipalkkauksesta.

Kertaerää ei ole jaksotettu tilikaudelle 2018, vaan se kirjataan kokonaisuudessaan tilikauden 2019 menoksi.

Varainhoitovuoden tiedot vuodelta 2018 ovat olennaisilta osin vertailukelpoisia edellisen varainhoitovuoden kanssa. Kirjanpitoyksikkö ei ole tehnyt aikaisempiin vuosiin kohdistuvia korjauksia. Varainhoitovuoden jälkeen ei ole tapahtunut olennaista ilmoitettavaa.

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 2: Nettoutetut tulot ja menot

Momentin numero ja nimi	Tilinpäätös 2017	Talousarvio 2018 (TA + LTA:t)	Talousarvion 2018 määrärahojen		Tilinpäätös 2018	Vertailu Talousarvio - Tilinpäätös	Siirtomäärärahoja koskevat täydentävät tiedot				
			käyttö vuonna 2018	siirto seuraavalle vuodelle			Edellisiltä vuosilta siirtyneet	Käytettävissä vuonna 2018	Käyttö vuonna 2018 (pl. peruutukset)	Siirretty seuraavalle vuodelle	
32.40.01.	Bruttomenot	11 355 389,55	11 854 000	9 594 305,12	11 789 171,78					11 571 977,92	
Kilpailu- ja kuluttajaviraston	Bruttotulot	736 389,55	560 000	495 171,78	495 171,78					495 171,78	
toimintamenot (nettob) (S2V)	Nettomenot	10 619 000,00	11 294 000	9 099 133,34	2 194 866,66	11 294 000,00	0,00	1 977 672,80	13 271 672,80	11 076 806,14	2 194 866,66

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 3: Arviomäärärahojen ylitykset

Kilpailu- ja kuluttajavirastolla ei ole liitteen mukaisia arviomäärärahojen ylityksiä.

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 4: Peruutetut siirretyt määrärahat

Kilpailu- ja kuluttajavirastolla ei ole liitteen mukaisia peruutettuja siirrettyjä määrärahoja.

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 5: Henkilöstökulujen erittely

	2018	2017
Henkilöstökulut	7 390 665,62	6 765 492,98
Palkat ja palkkiot	7 353 718,15	6 826 675,34
Tulosperusteiset erät	0,00	0,00
Lomapalkkavelan muutos	36 947,47	-61 182,36
Henkilösivukulut	1 252 913,64	1 125 573,51
Eläkekulut	1 164 003,34	1 064 852,02
Muut henkilösivukulut	88 910,30	60 721,49
Yhteensä	8 643 579,26	7 891 066,49
Johdon palkat ja palkkiot, josta	456 128,67	492 740,53
- tulosperusteiset erät	0,00	0,00
Luontoisedut ja muut taloudelliset etuudet	0,00	0,00
Johto	0,00	0,00
Muu henkilöstö	0,00	0,00

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 6: Suunnitelman mukaisten poistojen perusteet ja niiden muutokset

Kilpailu- ja kuluttajavirastolla ei ole liitteen mukaista esitettävää.

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 7: Kansallis- ja käyttöomaisuuden sekä muiden pitkävaikutteisten menojen poistot

Kilpailu- ja kuluttajavirastolla ei ole liitteen mukaista esitettävää.

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 8: Rahoitustuotot ja -kulut

Kilpailu- ja kuluttajavirastolla ei ole liitteen mukaista esitettävää.

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 9: Talousarviotaloudesta annetut lainat

Kilpailu- ja kuluttajavirastolla ei ole liitteen mukaisia talousarviotaloudesta annettuja lainoja.

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 10: Arvopaperit ja oman pääoman ehtoiset sijoitukset

Kilpailu- ja kuluttajavirastolla ei ole liitteen mukaisia arvopapereita ja oman pääoman ehtoisia sijoituksia.

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 11: Taseen rahoituserät ja velat

Kilpailu- ja kuluttajavirastolla ei ole liitteen mukaisia taseen rahoituseriä ja velkoja.

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 12: Valtiontakaukset ja -takuut sekä muut monivuotiset vastuut

Voimassa olevat takaukset ja takuut sekä niiden käytettävissä oleva enimmäismäärä

Kilpailu- ja kuluttajavirastolla ei ole liitteen mukaisia valtiontakauksia ja -takuuta.

Muut monivuotiset vastuut

Valtion talousarvion yksityiskohtaisten perustelujen yleisten määräysten kohdan Toimintamenomäärärahat perusteella tehdyt tavanomaiset sopimukset ja sitoumukset

€	Talousarvio- menot 2018	Määräraha- tarve 2019	Määräraha- tarve 2020	Määräraha- tarve 2021	Määräraha- tarve myöhemmin	Määräraha- tarve yhteensä
Tavanomaiset sopimukset ja sitoumukset yhteensä	1 069 855,08	1 084 512,72	0,00	0,00	0,00	1 084 512,72

Muulla kuin valtion talousarvion yksityiskohtaisten perustelujen yleisten määräysten kohdan Toimintamenomäärärahat perusteella tehdyt sopimukset ja sitoumukset

€	Talousarvio- menot 2017	Määräraha- tarve 2018	Määräraha- tarve 2019	Määräraha- tarve 2020	Määräraha- tarve myöhemmin	Määräraha- tarve yhteensä
...	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Muut sopimukset ja sitoumukset yhteensä	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Muut monivuotiset vastuut yhteensä	1 069 855,08	1 084 512,72	0,00	0,00	0,00	1 084 512,72

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 13: Taseeseen sisältyvät rahastoidut varat

Kilpailu- ja kuluttajavirastolla ei ole liitteen mukaisia taseeseen sisältyviä rahastoituja varoja.

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 14: Taseeseen sisältymättömät rahastoidut varat

Kilpailu- ja kuluttajavirastolla ei ole liitteen mukaisia taseeseen sisältymättömiä rahastoituja varoja.

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 15: Velan muutokset

Kilpailu- ja kuluttajavirastolla ei ole liitteen mukaisia velkoja.

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 16: Velan maturiteettijakauma ja duraatio

Kilpailu- ja kuluttajavirastolla ei ole liitteen mukaisia velkoja.

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 17: Oikeiden ja riittävien tietojen antamiseksi tarvittavat muut täydentävät tiedot

Kilpailu- ja kuluttajavirastolla ei ole liitteen mukaisia tietoja ilmoitettavanaan.

6. ALLEKIRJOITUS

Tilinpäätös on hyväksytty Helsingissä 28. päivänä helmikuuta 2019.



Kirsi Leivo
Pääjohtaja

Valtiontalouden tarkastusvirasto on tarkastanut tämän tilinpäätöksen ja tarkastuksesta on annettu tilintarkastuskertomus.

Helsingissä ____ / ____ 2019

Jaana Puhakainen
Johtava tilintarkastaja