

**KILPAILU- JA KULUTTAJAVIRASTON
TILINPÄÄTÖS VUODELTA
2019**

SISÄLLYSLUETTELO

1 TOIMINTAKERTOMUS	3
1.1 JOHDON KATSAUS	3
1.2 TULOKSELLISUUS	8
1.3 VAIKUTTAVUUS	9
1.3.1 Toiminnan vaikuttavuus	9
1.3.2 Siirtomenojen vaikuttavuus	10
1.4 TOIMINNALLINEN TEHOKKUUS	10
1.4.1 Toiminnan tuottavuus ja taloudellisuus	10
1.4.2 Maksullisen toiminnan tulos ja kannattavuus	14
1.4.3 Yhteisrahoitteisen toiminnan kustannusvastaavuus	15
1.5 TUOTOKSET JA LAADUNHALLINTA	17
1.6 HENKISTEN VOIMAVAROJEN HALLINTA JA KEHITTÄMINEN	21
1.7 TILINPÄÄTÖSANALYYSI	24
1.7.1 Rahoituksen rakenne	24
1.7.2 Talousarvion toteutuminen	24
1.7.3 Tuotto- ja kululaskelma	25
1.7.4 Tase	26
1.8 SISÄISEN VALVONNAN ARVIOINTI- JA VAHVISTUSLAUSUMA	27
1.9 ARVIOINTIEN TULOKSET	28
1.10 YHTEENVETO HAVAITUISTA VÄÄRINKÄYTÖKSISTÄ	28
1.10.1 Virheitä ja väärinkäytöksiä koskevat yhteenvetotiedot	28
1.10.2 Takaisinperintää koskevat yhteenvetotiedot	28
2. TALOUSARVION TOTEUTUMALASKELMA	29
3. TUOTTO- JA KULULASKELMA	30
4. TASE	31
5. LIITETIEDOT	32
6. ALLEKIRJOITUS	36

1 TOIMINTAKERTOMUS

1.1 JOHDON KATSAUS

Yleistä

Vuoden 2019 aikana Kilpailu- ja kuluttajavirastossa tehostettiin hallinnollisten asioiden ja substanssiasioiden käsittelyä ylimmän johdon tasolla. Johtoryhmän toimintaa tehostettiin supistamalla sen kokoa ja tehtäviä. Johtoryhmä keskittyy erityisesti viraston toiminnan ja strategian kehittämiseen sekä hallinnollisiin asioihin.

Johtoryhmää pienempi työnantajaryhmä kokoontuu säännöllisesti valmistelemaan tarpeen mukaan johtoryhmässä käsiteltäviä asioita sekä käsittelemään luottamuksellisia työnantaja-asioita. Talon tasoisten substanssiasioiden käsittelyä varten muodostettiin ohjausryhmä, jonka puitteissa käsitellään viestintään liittyvät asiat, lausuntoasiat ja koordinoidaan kilpailu- ja kuluttajavastuualueen sekä vaikutusarviointiyksikön yhteisiä hankkeita ja näkökulmia.

Lisäksi aiemman esimiestyöpajan tilalle muodostettiin tarpeen mukaan kokoontuva KKV:n johdon kokous, johon osallistuvat kaikkien yksiköiden päälliköt. Johdon kokouksessa käydään läpi hallinnollisia koko taloa koskevia asioita.

Viraston vaikuttavuuden kehittämiseksi perustettiin uusi vaikutusarviointiyksikkö, joka aloitti toimintansa toukokuussa. Yksikön tehtävänä on tuottaa kilpailu- ja kuluttajapolitiikkaan liittyviä selvityksiä ja vaikutusarviointeja myös ekonometrisin menetelmin. Tavoitteena on tuottaa analyysia kilpailu- ja kuluttajavastuualueen valvontatyön tukemiseksi, viraston kannan muodostamiseksi kilpailu- ja kuluttajapolitiikan kysymyksiin sekä tehdä yhteistyötä muiden viranomaisten kanssa viraston toimialaan liittyvissä kysymyksissä. Kilpailu- ja kuluttajapolitiikkaa vaikuttamistyötä tekevät edelleen kilpailu- ja kuluttajavastuualueen yksiköt erityisesti silloin, kun niillä on valvontatyössä tai muuten myös kertynyt erityistä asiantuntemusta aiheesta.

Julkisten hankintoja koskevan työn koordinoimiseksi virastoon perustettiin syksyllä hankintojen koordinoitiryhmä. Ryhmä koordinoi julkisiin hankintoihin liittyvää työtä viraston eri yksiköissä. Ryhmässä käsitellään mm. hankintalain valvontaan liittyviä tapauksia, julkisiin hankintoihin liittyviä vaikutusarviointiyksikön selvityksiä, julkisiin hankintoihin liittyvää viranomaisyhteistyötä sekä kilpailuvalvonnan puitteissa esiin nousseita muita kuin kilpailulain soveltamisalaan kuuluvia julkisissa hankinnoissa havaittuja ongelmia.

KKV:n näkyvyyttä ja vaikuttavuutta lisättiin panostamalla aktiivisuuteen sekä perinteisessä että sosiaalisessa mediassa. Aktiivisempaan mediatyöhön osallistuivat niin ylin johto, johtajat kuin tutkijatkin, ja henkilökunnalle järjestettiin myös koulutusta televisioesiintymisiä varten. Virasto järjesti useampia tiedotustilaisuuksia ja taustatilaisuuksia toimittajille. Kilpailuasioita hoitaville asianajajille järjestettiin seminaari, jossa avattiin viraston toimintatapoja. Lisäksi kilpailuvastuualueen juristitiimi järjesti keskustelukierroksen asianajotoimistojen kanssa yhteistyön kehittämiseksi. Viraston somekanavien seuraajamäärät kasvoivat tasaisesti. Virasto aloitti myös loppuvuodesta yhdessä työ- ja elinkeinoministeriön kanssa podcast-julkaisun, jossa käsitellään ajankohtaisia aiheita liittyen myös kilpailu- ja kuluttajaviraston toimintaan.

Viraston kehittämispanostukset suunnattiin vuoden 2019 aikana erityisesti uuden strategian valmisteluun. Henkilöstö osallistui tiiviisti prosessiin. KKV:n uudessa strategiassa on viisi kehityshanketta: tehostamme priorisointia, lisäämme vaikuttavuutta ja näkyvyyttä, panostamme henkilöstöön, kehitämme johtamista ja hyödynnämme digitaalisuutta. Kehityshankkeet jakautuvat edelleen konkreettisiksi alaprojekteiksi. Uuden strategian avulla virastoa kehitetään tulevana vuosina yhä vaikuttavammaksi toimijaksi ja houkuttelevammaksi työpaikaksi.

Virasto muutti Helsingissä uuteen monitilatoimistoon joulukuussa 2019. Henkilöstö oli aktiivisesti mukana uusien toimitilojen suunnittelussa. Tämän lisäksi loppuvuodesta toteutettiin lukuisia toimitilamuuttoa maakunnissa. Joustotyön käyttöönotto on saanut runsaasti myönteistä palautetta

esimiehiltä ja asiantuntijoilta. Sen on koettu tukevan ajasta ja paikasta riippumatonta asiantuntijatyötä ja tehostavan näin toimintaa.

Työ- ja elinkeinoministeriö myönsi virastolle 400 000 euron lisärahoituksen palkkauksen jälkeenjääneisyyden korjaamiseksi ja 500 000 euron rahoituksen kilpailuvalvonnan vahvistamiseksi vuoden 2020 alusta lukien. Viraston palkkauksen jälkeenjääneisyyttä on voitu hieman korjata palkkausjärjestelmän puitteissa. Virasto on toteuttanut ministeriön toiveen mukaisesti etupainotteisia rekrytointia siirtomäärärahan turvin jo vuoden 2019 aikana. Henkilömäärä tulee kasvamaan edelleen vuonna 2020 hallitusohjelmassa sovitun lisämäärärahan myötä.

KKV:ssa on valmisteltu vuosina 2017-2019 kuluttajaneuvonnan siirtoa maistraateista virastoon vuoden 2019 alusta, aluehallintovirastojen kilpailu- ja kuluttajatehtävien siirtoa vuoden 2021 alusta sekä talous- ja velkaneuvonnan siirtoa viraston ohjauksesta oikeusministeriön hallinnonalalle vuoden 2019 alusta. Nämä muutokset selkeyttävät hallinnon rakenteita ja tulosoajasta sekä tehostavat palvelujen kehittämistä.

Kuluttajaneuvonnan siirto onnistui hyvin sekä henkilöstö- että taloushallinnon näkökulmasta, ja asiakkaiden palvelu jatkui saumattomasti. Kuluttajaneuvonnan siirron myötä KKV:sta tuli vuoden vaihteessa monipaikkakuntainen työyhteisö, mikä vaikuttaa viraston sisäiseen johtamisjärjestelmään ja toimintatapoihin.

Aluehallintovirastojen kilpailu- ja kuluttajatehtävien siirto KKV:oon raukesi keväällä 2019, kun maakuntauudistus peruuntui. Samalla keskeytyi aluehallintovirastojen kanssa sovittu perehdytysohjelma, jonka tavoitteena oli siirtää toimintatapoja vähitellen KKV-ympäristöön. Tehtävien keskittäminen on edelleen ajankohtaista, koska aluehallintovirastojen kilpailu- ja kuluttajatehtävien resurssit ovat pienet ja hajallaan ja koska kilpailu- ja kuluttajatehtävien painopiste on markkinoiden muuttumisen myötä siirtymässä yksittäisistä valvontatoimenpiteistä laajempiin kokonaisuuksiin, joissa tarkastusten sijasta korostuu tutkimuksellinen tiedonhankinta.

Kilpailuvastuualue

Kilpailuvastuualueelle saatiin vuodelle 2019 lisää henkilöresursseja, jotka suunnattiin vastualueen painopisteiden mukaisesti pääosin yrityskauppalvontaan ja kartellityöhön. Resursseja jouduttiin suuntaamaan erityisesti yrityskauppalvontaan, jossa jo kolmatta vuotta peräkkäin oli käsiteltyssä suurina ja kilpailu- ja selvitystyön näkökulmasta erittäin haasteellisia yrityskauppoja. Lisäksi aloitettiin erillisen oikeudenkäyntitoiminnan kehittäminen.

Yrityskauppalvonnassa virasto teki kautta aikojen neljännen yrityskaupan kieltämistä koskevan esityksensä markkinaoikeudelle. Virasto esitti kiellettäväksi Kesko/Heinon tukku -yrityskaupan, koska Keskon KKV:lle toimittamien sitoumusten ei voitu katsoa poistavan tehokkaasti yrityskaupasta aiheutuvia haitallisia vaikutuksia kilpailulle päivittäistavaroiden tukkumyynnissä foodservice-asiakkaille. Markkinaoikeus kielsi yrityskaupan viraston esityksen mukaisesti raportointikauden jälkeen 17.2.2020 antamallaan päätöksellä.

Myös neljässä muussa yrityskaupassa havaittiin kilpailuongelmia, mutta yritykset tarjosivat sitoumukset, joilla kaupat pystyttiin hyväksymään ehdollisina.

Virasto on panostanut vuoden 2019 aikana myös taksimarkkinoiniin liittyviin tapauksiin, joita on virastossa vireillä yli kaksikymmentä. Virasto on selvittänyt mm. alueellisten taksivälityskeskusten toimintaa ja pyrkinyt poistamaan KELA-kilpailutuksen aiheuttamia ja muita rakenteellisia ongelmia markkinoilla. Lisäksi virasto on tehnyt yhteistyössä liikennealan viranomaisien kanssa vaikutusarviointia ja politiikkasuositusehdotuksia markkinoiden toiminnan parantamiseksi.

Kilpailuvalvonnassa priorisoitiin edelleen kartelliselvityksiä. Virasto teki marraskuussa noin 300.000 euron seuraamusmaksuesitykset ns. autokoulukartellissa. Tärkein ratkaisu kuluneen vuonna oli Linja-autoyhtiöitä, Linja-autoliittoa ja Matkahuollolta koskeva kartelliasia, jossa saatiin elokuussa ratkaisu korkeimmasta hallinto-oikeudesta. Yritysten katsottiin syyllistyneen kartelliin, mutta niille

määrättiin yhteensä vain 8,9 miljoonan euron seuraamusmaksut. Virasto oli esittänyt noin 34 miljoonan seuraamusmaksua.

Hankintavalvonnassa käynnistyi kolmas toimintavuosi. Vuoden aikana tehtiin laajoja Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin kuntayhtymän menettelyjä koskevia selvityksiä. Selvitysten perusteella tehtiin jo kuluneen vuoden aikana neljä seuraamusmaksuesitystä markkinaoikeudelle. Näiden lisäksi annettiin hallinnollista ohjausta kuudessa tapauksissa. Markkinaoikeus määräsi seuraamusmaksun neljässä viraston sinne viemässä tapauksessa. Kilpailuneutraaliteettiasioissa virasto antoi neljä päätöstä, joissa julkisyhteisö tai sen määräysvallassa oleva yhteisö on muuttanut rakennettaan tai menettelyään kilpailuneutraalimmaksi.

Kilpailuviranomaisten toimintavaltuuksia parantava ECN+direktiivi astui voimaan joulukuussa 2018. KKV osallistuu direktiiviin toimeenpanoa valmistelevaan työryhmään, joka valmistelee tarvittavat muutokset kansalliseen kilpailulakiin. Muutokset astuvat voimaan helmikuussa 2021.

Kuluttajavastuualue

Kuluttajaneuvonta siirtyi maistraateilta 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.

Kuluttajaneuvonnan menettelytapoja kehitettiin ja tehostettiin sekä sisäisesti ja suhteessa kuluttaja-asiamiehen valvontatoimintaan. Kuluttajaneuvonnan asiantuntemusta on voitu aiempaa tehokkaammin hyödyntää mm. autoalan sopimusehtoneuvotteluissa, reklamaatioapurin kehittämisessä ja viestinnän hankkeissa. Nopeaa toimintaa vaativissa tilanteissa on voitu tehokkaasti sopia ja viestiä toimintaohjeita kuluttajille sekä kohdentaa neuvontaa erityistilanteissa, kuten Thomas Cookin konkurssitilanteessa.

Kuluttaja-asiamiehen toimivaltuuksia ja valvontakeinoja koskevan EU:n CPC-asetuksen kansalliseen täytäntöönpanoon osallistuminen ja voimaantuloon valmistautuminen vei huomattavasti valvonnan asiantuntijoiden työaikaa. Tuleva uudistus vaati panostusta erityisesti prosessien ja teknisten tutkintavalmiuksien kehittämiseen.

1.9.2019 tuli voimaan kuluttajaluottojen kustannuksia koskeva hintasääntely, joka on aiempaa laajempi ja huomattavasti tiukempi. Hintasääntelyn piiriin tulivat myös luottojen maksujärjestelyistä perittävät kustannukset. Valvontatoimenpiteitä valmisteltiin ja tehtiin tulkintalinjauksia myös alan toimijoiden ennakkotiedustelujen perusteella.

Koska 1.9.2019 voimaan tullut luottojen hintasääntely ei koske lainkaan ennen lain voimaantuloa tehtyjä sopimuksia, aloitettiin laaja toimenpidekokonaisuus, jolla pyritään saamaan myös korkeakorkoisia luottoja aiemmin ottaneiden kuluttajien luottokustannuksia kohtuullistettua. KKV:n verkkosivuilla julkaistiin laaja tietopaketti kuluttajille sopimusten kohtuullistamismahdollisuudesta. Kuluttaja-asiamies otti avustettavaksi suuren määrän oikeudelliseen perintään kalliista luotosta joutuneita kuluttajia ja julkisti lokakuussa ennakoilmoittautumisen kahta pikaluottotuotetta koskevaan ryhmäkanteeseen. Kuluttaja-asiamies on jo aiemmin tehnyt pikaluottojen kustannuksista luottokiskontaa koskevan tutkintapyyntönsä ja sen tueksi hankittiin myös asiantuntijalausunto ja kiirehdistettiin asian etenemistä poliisissa.

Valvonnassa on panostettu isompien valvontakokonaisuuksien lisäksi yrityksiä valmentavaan yhteistyöhön. Vaikuttaminen lainsäädäntöhankeissa sekä CPC-verkostoon ja muihin kansainvälisiin asioihin liittyvä työ veivät yhä enemmän aikaa ja tämä näkyi erityisesti valvonta-asioihin käytettävien resurssien vähenemisenä. Kuluttajia kohtaavat haasteet ovat enenevässä määrin maailmanlaajuisesti samanlaisia ja ratkaisujakin on tarpeen etsiä yhteistyössä mm. CPC:n, ICPENin ja OECD:n piirissä. Kansainvälisen työn koordinoitua ja tavoitteellisuutta pyrittiin määrätietoisesti parantamaan vuoden aikana. Virasto osallistui ensimmäistä kertaa kutsuttuna G20-kuluttajakonferenssiin Japanissa, jossa teemana oli Emerging Challenges to Consumer Policy

in the Digital Age. KKV:lla oli tilaisuudessa pyydetty puheenvuoro heikkojen ja haavoittuvien kuluttajien suojelusta digitalisaatiossa.

Markkinaoikeudelta saatiin kaksi ratkaisua, jotka koskivat harhaanjohtavaa alennusmyyntimarkkinointia ja lainvastaisia menettelyitä kestotilausten perinnässä. Lisäksi markkinaoikeus tuomitsi pikaluottoyritykselle haetun uhkasakon maksuun markkinointia koskevan kiellon noudattamatta jättämisestä. Korkein oikeus ei myöntänyt kuluttaja-asiamiehelle valituslupaa Finnairia koskevassa asiassa, joten markkinaoikeuden ratkaisu jäi voimaan.

Kuluttaja-asiamies vei markkinaoikeuteen yrityksen, joka perii kuluttajille tarjottavasta asiakaspalvelunumerosta lain edellyttämää hintaa suuremman veloituksen. Lisäksi kuluttaja-asiamies haki markkinaoikeudelta kiellon tehosteeksi asetettua uhkasakkoa maksuun tapauksessa, jossa yritys on antanut vitamiinien puhelinmyynnissä mielikuvan asemastaan luvan saaneena apteekkina, vaikka yrityksellä ei ole apteekkilupaa.

Thomas Cookin konkurssin aiheuttama Tjäreborgin konkurssiuhka aiheutti virastolle huomattavan suuren työmäärän. Kuluttajien tilanteeseen ja kotiuttamiseen liittyviä neuvotteluja käytiin aktiivisesti Tjäreborgin, Finnairin ja muiden tahojen kanssa. Kuluttajia varten avattiin erillinen puhelinlinja, jossa palveltiin noin 800 kuluttajaa. Verkkosivuilla julkaistiin tiedotteita ja toimintaohjeita. Medialle annettiin 35 haastattelua.

Kuluttaja-asiamies aloitti uuden tehtävän geoblokkausasetuksen valvojana. EU:n geoblokkausasetus kieltää yrityksiä syrjimästä asiakkaitaan perusteettomasti kansalaisuuden tai asuinpaikan perusteella. EKK:n tehtävänä on antaa kuluttajille neuvontaa yksittäisissä asioissa.

Kuluttajat ja yritykset ovat tärkeässä roolissa kestävän kulutuksen edistämisessä ja ilmastonmuutoksen torjumisessa. Tuotteiden ja palveluiden ympäristövaikutusten markkinointi on vahvassa kasvussa. Kuluttaja-asiamies muistutti kaupan ja markkinoinnin alan liittoja siitä, että markkinoinnissa ympäristöväättämien on oltava todenmukaisia, täsmällisiä ja relevantteja.

Kuluttajapoliittista toimintaa jäntevöitettiin asettamalla sille laaja-alaiset tavoitteet. Näkökulmana otettiin huomioon erityisesti kuluttajien todellinen käyttäytyminen päätöksenteossa. Onnistuneen päätöksenteon kannalta ei ole niinkään merkitystä annettujen tietojen määrällä kuin sillä, miten ja missä yhteydessä tiedot annetaan. Tältä pohjalta toteutettiin nk. Design for Government -hanke yhteistyössä Aalto-yliopiston kanssa pk-yrityksille suunnattavan informaation kehittämiseksi toimivammaksi. Hankkeen anti otetaan huomioon KKV:n verkkosivu-uudistuksessa. Käyttäytymistaloustieteelliset tutkimustulokset olivat pohjana myös kuluttajavastuualueen ja vaikutusarviointiyksikön yhteishankkeessa, jossa arvioitiin luottomarkkinoinnin sääntelytarpeita erilaisten kansainvälisten selvitysten ja kokemusten pohjalta. Selvitys oli avaus käyttäytymistieteellisen lähestymistavan soveltamisessa kuluttajalainsäädännön kehittämiseen.

Vaikutusarviointiyksikkö

Vaikutusarviointiyksikkö aloitti toimintansa toukokuun alusta. Yksikön johtoon rekrytoitiin valtiotieteentohtori Tuulia Hakola-Uusitalo ja aisapariksi tutkimusprofessori, kauppatieteentohtori Mika Maliranta. Yksikkö muodostettiin lakkautetusta markkinatutkimusyksiköstä sekä kilpailunedistämisestä yksikköön siirretyistä henkilöistä. Yksikköön on rekrytoitu ja rekrytoidaan useampia vanhempia ja nuorempia ekonomisteja.

Vaikutusarviointiyksikkö laati tilannekartoituksen jälkeen projektisuunnitelman ensi vaiheessa priorisoiduista selvityskohteista. Keskeisimmät käynnissä olevat hankkeet ovat taksiselvitys, rahapelaaminen, pikavipit, lääkeselvitys, puhelinmyynti, julkiset hankinnat sekä yrityksille suunniteltu kysely kilpailulaista.

Pikavipeistä valmistui syksyn aikana ensimmäiset kaksi väliraporttia. Toisessa väliraportissa käytiin läpi pikavippien yleisyyttä ja sääntökehikon kehittymistä ja toisessa pikavippien markkinointiin liittyvää sääntelyä. Rahapelaamisesta osallistuttiin yhteiskunnalliseen keskusteluun ja jatkettiin

olemassa olevia selvityksiä, joiden on tarkoitus valmistua syksyn kuluessa. Julkisten hankintojen osalta virasto oli mukana Hankinta-Suomi projektissa yhden alatyöryhmän vetäjänä. Lääkemarkkinoihin liittyen rakennettiin selvitysyhteistyötä muiden viranomaisten kanssa, aloitettiin selvitystyöt Ruotsin apteekkimarkkinan avaamisen vaikutuksesta ja vertikaalisesta integraatiosta sekä vedettiin pohjoismainen workshop pohjoismaisessa kilpailuviranomaisten tapaamisessa.

Viraston rooli kestävän kasvun edistämiseksi

Kilpailu- ja kuluttajapolitiikalla on keskeinen merkitys talouskasvun vauhdittajana. Kilpailu lisää tuottavuutta, innovointia ja kasvua. Kuluttajansuoja turvaa kuluttajien mahdollisuuksia tehdä valintoja riittävän tiedon nojalla.

Kuluttajat ja yritykset ovat tärkeässä roolissa kestävän kulutuksen edistämisessä ja ilmastonmuutoksen torjumisessa. Tuotteiden ja palveluiden ympäristövaikutusten markkinointi on vahvassa kasvussa. Kuluttaja-asiamies on muistuttanut kaupan ja markkinoinnin alan liittoja siitä, että markkinoinnissa ympäristöväittämien on oltava todenmukaisia, täsmällisiä ja relevantteja.

Ilmastopolitiikan ja kilpailupolitiikan suhteen kirkastamiseksi virastossa on tehty sisäistä selvitystyötä sekä taustavaikuttamista kotimaassa ja EU-tasolla. Keskeinen viesti on ollut, että ilmastopolitiikka olisi syytä nähdä ensisijaisena suhteessa kilpailupolitiikkaan ja komission pitäisi laatia nykyistä selkeämpi ohjeistus yrityksille ilmastotavoitteita edistävän yhteistyön sallimiseksi.

KKV:ssä on sisäiset ohjeet siitä, miten viraston omassa toiminnassa pienennetään ympäristökuormaa.

1.2 TULOKSELLISUUS

Tavoitteita käsitellään tarkemmin jaksoissa 1.3 ja 1.5.

Tavoite 1: Suomen kotimarkkinoiden kilpailun intensiteetti paranee. (TAE)

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

Toteuma: 21/141 (Tavoite 50/140).

Tavoite 2: Suomalaisten luottamus digitalisoituviin markkinoihin lisääntyy. (TAE)

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

Toteuma: 51,5 % (Tavoite: > 60 %). Tutkimustiedot ovat vuodelta 2018 ja tulos on julkaistu vuoden 2019 lopulla.

Tavoite 3: Virastolle osoitettavat uudet tehtävät ja tehtäväuudistukset toteutetaan tehokkaasti ja systemaattisesti (mm. kuluttajaneuvonta, aluehallintovirastojen kilpailu- ja kuluttajatehtävät).

Toteuma: Tavoite toteutui. Tarkemmin s. 17.

Tavoite 4: Julkisten toimijoiden toiminta markkinoilla ei vääristä kilpailua.

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

Toteuma: 3,2 (Tavoite > 3,6) Tavoitetta ei saavutettu. Hankintavalvonnan tuloksista tarkemmin kohdassa 1.5.

Mittari 2: Kansallisten neutraliteettitapausten suhde komissioon tehtäviin valtioneuvostokanteluihin.

Toteuma: 3/1, (tavoite >1/1). 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.

Toteuma: 77 % (Tavoite: > 80 %) Tutkimus on vuodelta 2017 ja tulokset ovat julkaistu syksyllä 2018. Seuraavan kerran aineisto kerätään vuodelta 2019 ja julkaistaan syksyllä 2020.

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

Mittari: Sidosryhmien arvio (1-5).

Toteuma: 4,0 (Tavoite > 4). Tavoite toteutui.

Tavoite 7: Yrityskauppavalvonnalla estetään tehokkaasti keskittymisestä aiheutuva kilpailuongelma. (TAE)

Mittari: Sidosryhmien arvio (1-5).

Toteuma: 3,6 (Tavoite > 3,7). Tavoite alittui hieman.

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

Mittari: Tapaukset, joissa yritys on muuttanut toimintaansa kuluttajasuojalainsäädännön mukaiseksi (kpl).

Toteuma: 89 (Tavoite 130) tavoite alittui. Tarkemmin saaduista sitoumuksista luvussa 1.5.

Tavoite 9: Kuluttajaneuvonta. Valtakunnalliseen puhelinneuvontaan soittaneista asiakkaista on palveltu vähintään (%). (TAE)

Toteuma: 75,5 % (Tavoite 90 %). Tavoitetta ei saavutettu.

Tavoite 10: Jatketaan sähköisten työkalujen käyttöönottoa digitaalisen markkinaympäristön valvontaan.

Toteuma: Tavoite toteutui.

Tavoite 11: Henkilötyövuodet (TAE)

Toteuma: 207,7 (Tavoite 203) Vuoden 2019 henkilötyövuodet ylittyivät. Tarkemmin jaksoissa 1.4. ja 1.6.

Tavoite 12: Kokonaistyöttötytyväisyyden paraneminen. (TAE)

Mittari: VM-baro henkilöstökysely

Toteuma: 3,70 (Tavoite > 3,7). Tavoite toteutui.

Tavoite 13: Johtamisen parantaminen

Mittari: VM-baro Johtajuusindeksi

Toteuma: 3,54 (Tavoite > 3,7). 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 Competitiveness Report, Suomen sijoitus suhteessa muihin maihin.	Toteuma 2017	Toteuma 2018	Tavoite 2019	Toteuma 2019
	97/137	19/140	50/140	21/141

Mittarin toteuma on edellistä vuotta huonompi, mutta muutos ei ole suuri ja sijoitus on edelleen melko korkea. On kuitenkin huomattava, että WEF-mittaroinnin laskentamenetelmät uudistettiin vuonna 2018, joten vertailu ko. ja sitä aikaisempiin vuosiin ei ole mahdollista.

Virastoon perustettiin vuoden aikana Vaikutusarviointiyksikkö tekemään kilpailu- ja kuluttajapolitiikkaan liittyviä tutkimuksia, selvityksiä ja vertailuja. Yksikössä on käynnissä useita kotimarkkinoiden kilpailullisuutta edistäviä hankkeita, mukaan lukien lääke- ja taksimarkkinoita koskevat hankkeet.

Kartelli- ja yrityskauppavalvonnan tehokkuus vaikuttavat kotimarkkinoiden kilpailullisuuteen. Kartellivalvonnan tapauksista kerrotaan tarkemmin sivulla 19 ja yrityskaupoista sivulla 20.

Määräävän aseman väärinkäyttövalvonnan osalta virasto päätti vuoden aikana kaksi laajempaa tutkintaa. KKV ei löytänyt OP Osuuskunnan bonusjärjestelmää koskevissa selvityksissään näyttöä sille, että bonusohjelma rajoittaisi vahinkovakuutusmarkkinoiden kilpailua merkittävästi kuluttajien vahingoksi. Virasto ei löytänyt näyttöä kilpailun rajoittumisesta myöskään rautateiden rahtikuljetuksissa. Lisäksi virasto teki SM-liigaa koskeneen sitoumuspäätöksen, jolla puututtiin jääkiekon SM-liigaseurojen sopimukseen, jolla pyrittiin vaikeuttamaan jääkiekkoseura Jokereiden toimintaa.

Tavoite: Suomalaisten luottamus digitalisoituihin markkinoihin lisääntyy.				
Mittari: EU-sisämarkkinoiden verkkokauppaan luottavien osuus*	Toteuma 2016	Toteuma 2018	Tavoite 2018 ja 2019	Toteuma 2019
	43 %	51,5 %	60 %	-

*Office of the European Union, Consumer Conditions Scoreboard. Komission kyselytutkimus kuluttajille. Viimeisin julkaistu toteuma on vuodelta 2018, joka on julkaistu 12/2019. Tieto kerätään parillisina vuosina ja julkaistaan seuraavana vuonna.

Etäkauppaa koskevalla ratkaisukäytännöllä kuluttaja-asiamies linjasi erityisesti alustojen ja niillä toimivien yritysten vastuuta säännösten noudattamisesta. Valvontatoimenpiteitä tehtiin mm. huutokappa-alustojen ja luotonvertailusivustojen kohdalla. Lisäksi osallistuttiin kansainvälisiä alustoja koskeviin komission koordinoimiin valvontatoimiin sekä verkkokauppojen osalta joka vuotiseen Consumer Protection Cooperation -verkoston valvontakampanjaan sekä kansainvälisen ICPEN-verkoston Internet Sweep -kampanjaan.

Matkapalveluyhdistelmistä annetun lain oltua voimassa vuoden ajan ja toimialan ehdittyä sopeutua uuden sääntelyn vaatimuksiin, kuluttaja-asiamies tarkasti kolmisenkymmentä keskisuuren matkanjärjestäjän verkkosivua. Lähes kaikki yritykset ovat joko sitoutuneet tai tehneet tarpeelliset korjaukset verkkosivuilleen kuluttaja-asiamiehen edellyttämällä tavalla.

Myös luotto maksutapana verkkokaupassa on ollut edelleen aktiivisen valvonnan kohteena ja erityishuomio on kiinnitetty siihen, näkyvätkö tiedot luottokustannuksista verkko-ostosprosessissa ilman, että kuluttajan tarvitsee niitä erikseen etsiä tai klikata näkyviin.

Kuluttajahuijausten torjumiseksi tiivistettiin edelleen viranomaisyhteistyötä Suomessa ja EU-maiden kesken. KKV osallistuu Kuluttajaliiton käynnistämään monivuotiseen Huijarit kuriin! -hankkeeseen. Viranomaisyhteistyötä tehtiin tiiviisti myös tietosuojaviranomaisten kanssa sekä kansainvälisellä että kotimaan tasolla.

Kuluttaja-asiamies julkaisi uuden vaikuttajamarkkinointilinjauksen, jonka tarkoituksena on torjua piilomainontaa sosiaalisessa mediassa. Linjaus ohjeistaa yrityksiä ja vaikuttajia kertomaan kaupallisesta yhteistyöstä kuluttajansuojalain mukaisesti. Linjausta laadittaessa kuultiin Suomen Asiakkuusmarkkinointiliitto ry:tä, Mainostajien liittoa ja IAB Finlandia.

1.3.2 Siirtomenojen vaikuttavuus

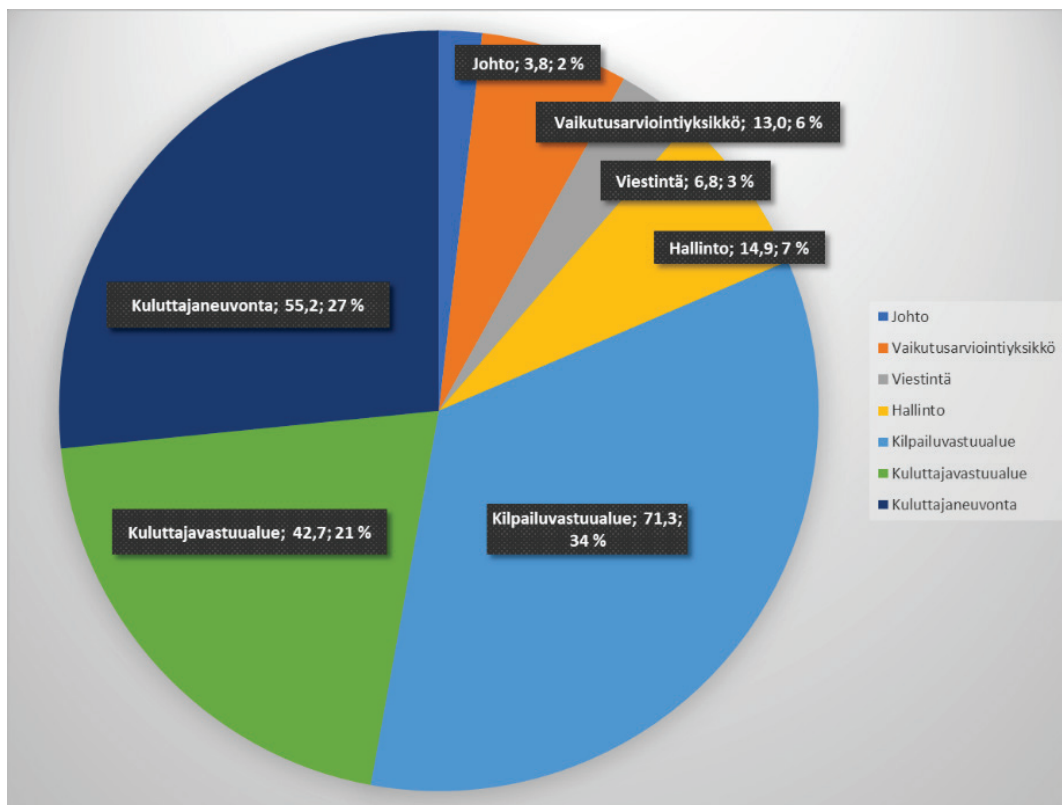
Vuosi 2018 oli viimeinen vuosi, kun talous- ja velkaneuvonnan ohjaus kuului KKV:lle. Vuoden 2019 alusta talous- ja velkaneuvonta siirrettiin oikeusministeriön hallinnonalalle oikeusapupiirien tehtäväksi. Vuonna 2019 KKV hoiti loppuun vuotta 2018 koskevat seuranta- ja raportointivelvoitteet.

Ahvenanmaa hoitaa itsenäisesti kuluttajaneuvontapalvelun, mihin se on saanut maistraattien budjetin kautta vuosittaisen korvauksen. Kuluttajaneuvonnan siirron myötä KKV maksoi Ahvenanmaalle vuoden 2019 korvauksen, yhteensä 46 000 euroa.

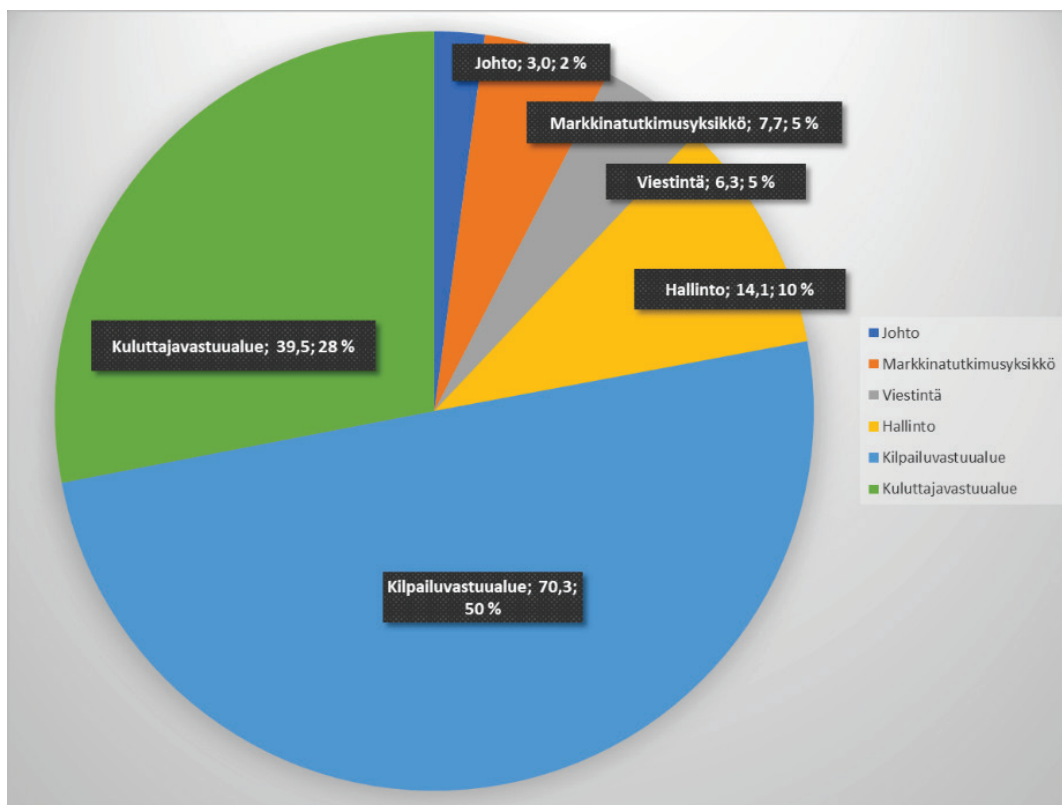
1.4 TOIMINNALLINEN TEHOKKUUS

1.4.1 Toiminnan tuottavuus ja taloudellisuus

Vuosi 2019; HTV 207,7 jakauma organisaatioyksiköittäin



Vuosi 2018; HTV 140,8 jakauma organisaatioyksiköittäin



Merkittävin muutos henkilöstön määrässä johtuu kuluttajaneuvonnan siirtymisestä maistraateista KKV:n tehtäväksi. Yhteensä siirtyneitä toteutuneita henkilötövuosia oli oheisen piirakkadiagrammin mukaisesti 55,2 htv. Tämän lisäksi yksi siirtyneestä htv:stä sijoitettiin Hallintoyksikköön. Hallintoyksikön koko on kasvanut vain 0,8 htv:tä, joten sen suhteellinen osuus viraston henkilöstömäärästä on merkittävästi pienempi kuin vertailuvuonna.

Vuoden 2019 aikana on myös nopeutettu korvaus- ja sijaisten rekrytointia, ja henkilövaihdoksista johtuvia katkoja viran- ja tehtävienhoidossa ei ole ollut entiseen tapaan. Virastossa on ollut vuonna 2019 myös aikaisempaa enemmän harjoittelijoita. Harjoittelujaksot ovat myös pidentyneet ja ajoittuvat joustavasti ympäri vuoden.

Virastossa toteutettiin toukokuussa 2019 organisaatiomuutos, jossa entinen Markkinatutkimusyksikkö lakkautettiin ja perustettiin uusi Vaikutusarviointiyksikkö. Yksikköön on rekrytoitu tutkimusjohtaja, tutkimusprofessori sekä ekonomisteja ja myös siirretty henkilöitä kilpailuvastuualueelta kilpailunedistäminen -toiminnosta. Organisaatiomuutoksen htv-vaikutukset ovat parhaiten nähtävissä edellä esitetyistä ympyrädiagrammeista.

HTV päätoimintoryhmittäin

Seuraavaa toimintolaskentaan pohjautuvaa, **HTV-päätoimintoryhmittäin** -taulukon tietoja täydentävät luvun alussa olevat ympyrädiagrammit, mitkä esittävät htv jakauman organisaatio- ja vastuualueetasolla vertailukelpoisesti vuosilta 2019 ja 2018.

HTV päätoimintoryhmittäin -taulukon tiedot ovat laskettu vyöryttämällä yhteistoiminnoille ja johtamiseen kirjatut htv:t päätoimintoryhmille niiden tehollisen htv:n suhteessa.

	Toteuma 2017		Toteuma 2018		Tavoite 2019		Toteuma 2019		Toteutuma-tavoite		Muutos v:sta 2018	
	HTV	Osuus	HTV	Osuus	HTV	Osuus	HTV	Osuus	HTV	%	HTV	%
Markkinoiden toimivuuden edistäminen	26,8	19,9 %	24,7	17,6 %	25,5	12,6 %	25,5	12,3 %	0,0	100,0 %	0,8	3,0 %
Kilpailuvalvonta	59,1	44,0 %	65,7	46,6 %	67,0	33,0 %	68,4	32,9 %	1,4	102,1 %	2,7	4,2 %
Kuluttaja-asiamiehen valvonta ja muu kuluttajansuoja	32,8	24,4 %	34,5	24,5 %	35,5	17,5 %	45,0	21,7 %	9,5	126,8 %	10,5	30,5 %
Kuluttajaneuvonta ¹	-		-		58,0	28,6 %	53,7	25,8 %	-4,4	92,5 %	53,7	100,0 %
Hallintopalvelut ²	15,6	11,6 %	15,9	11,3 %	17,0	8,4 %	15,1	7,3 %	-1,9	88,8 %	-0,8	-5,2 %
YHTEENSÄ	134,2	100 %	140,8	100 %	203,0	100 %	207,7	100 %	4,7	102,3 %	66,9	47,5 %

¹ Kuluttajaneuvonta uusi tehtävä 1.1.2019 alkaen

² Hallintopalvelut = asiakirja-, tieto-, talous- ja henkilöstöhallinto sekä muut hallintopalvelut.

Virastossa on tehty suunnitelmallisesti etupainotteisia rekrytointeja siirtomäärärahan avulla, htv-toteuman 207,7 ylittäessä tavoitteen 203.

Resurssien jakaantuminen toimintoryhmittäin -taulukossa on huomioitavaa, että Kilpailuvalvonnan toimintorivin htv:n kasvu (+2,7 htv) on suurempi, kuin ympyrädiagrammissa esitetyn organisatorisen henkilömäärän lisääntyminen. Kilpailuvastuualueen toiminta on entistä voimakkaammin painottunut valvontaan ja rekrytointia on tehostettu jatkuvasti siten, että mm. kilpailuvalvonnassa avoinna olleita virkoja on saatu täytettyä. Henkilömäärä Kilpailuvastuualueella on kasvanut 70,3 htv:stä 71,3 htv:hen siitä huolimatta, että viisi henkilöä siirtyi Vaikutusarviointiyksikköön.

Kuluttaja-asiamiehen valvonta ja muu kuluttajansuoja päätoimintoryhmässä merkittävä muutos, +9,5 htv, johtuu kolmesta tekijästä:

- Kieku toimintoluetteloon tehtiin Euroopan kuluttajakeskusta (lyh. EKK) koskeva työtuntien kirjaus uudistus, minkä avulla Kiekusta saadaan suoraan EU-komission vaatimat tuntikirjaustiedot. Euroopan kuluttajakeskuksen toiminnot *Objectives 1-9* ovat sijoitettu viraston toimintoluettelossa Kuluttaja-asiamiehen valvonta ja muu kuluttajansuoja hierarkiaan. Aikaisemmin EKK-henkilöstön käyttämät toiminnot jakaantuivat pääasiassa Markkinoiden toimivuuden edistämisen ja KA-valvonnan rivien kesken. Siten vuoden 2019 aikana noin 1,5 htv osuus EKK-työstä on siirtynyt Markkinoiden toimivuuden edistämisestä KA-valvonnan riville. Uudistuksen myötä EKK-työ kohdistuu kokonaisuudessaan entistä tarkemmin sen omille substanssitoiminnoille, vaikutuksen ollen yhteensä noin +2 htv:n suuruinen lisäys KA-valvonnan päätoimintoryhmään.
- Toinen merkittävä lisäys johtuu viraston kokoaikaisen EKK-henkilömäärän kasvamisesta kolmesta seitsemään. Kuluttajaneuvonnan siirryttyä maistraateilta KKV:lle 1.1.2019, siirtyi virastoon samassa yhteydessä myös maistraateissa toimineet 4 EKK-neuvojaa. He ovat kirjanneet tilinpäätösvuonna työaikaisen edellisessä kohdassa esitetyn mukaan toiminnoille, mitkä ovat KA-valvonnan päätoimintoryhmän alla, vaikutuksen ollen noin 4 htv lisäys edellä mainitun +2 htv:n lisäksi.
- Kolmanneksi, piirakkakuvasta näkyvä muutos Kuluttajavastuualueen organisaation henkilömäärästä, +3,2 htv, osoittaa, että vastuualueen henkilömäärä on kasvanut. Tämä johtuu rekrytoinnin tehostamisesta ja aikaisempaa isommasta harjoittelija-htv:n määrästä. Henkilötyövuosien kasvu kuluttajavastuualueella sisältää myös matkapakettivalvonnan noin 0,5 htv kasvun. Laki 701/2017 matkapalveluyhdistelmistä tuli voimaan 1.7.2018 ja sen vaikutukset kohdistuvat vuosille 2018 ja 2019.

Euroopan kuluttajakeskuksen sijoittamisesta Kuluttaja-asiamiehen valvonta ja muu kuluttajansuoja hierarkiaan aiheutuu se, että Kuluttajaneuvonta -toimintorivi sisältää vain kansalliseen kuluttajaneuvontaan käytetyn htv:n vyörytyksineen, ja neljän EKK-neuvojan tekemä EU-tasoinen kuluttajaneuvontatyö ei näy tällä rivillä. Maistraateilta KKV:lle siirtynyt kuluttajaneuvonta -tehtävä näkyy kokonaisuutena luvun alun ympyrädiagrammissa (pl. hallintoon sijoitettu henkilöstösuunnittelijan virka, joka sisältyy hallinnon siivuun).

Hallintopalvelut päätoimintoryhmä sisältää Hallinto-yksikössä tehdyn työn, sekä substanssiyksiköiden avustajien työn siltä osin, kun he ovat työskennelleet matkasihteereinä tai osallistuneet asiakasvastaanoton päivystykseen.

Kustannukset toimintoryhmittäin

	Toteuma 2017		Toteuma 2018		Toteuma 2019		Muutos v:sta 2018	
	1 000 €	Osuus	1 000 €	Osuus	1 000 €	Osuus	1 000 €	%
Markkinoiden toimivuuden edistäminen	2 688	25 %	2 557	22 %	2 614	15 %	57	2 %
Kilpailuvalvonta	5 363	50 %	5 887	50 %	6 330	35 %	443	8 %
Kuluttaja-asiamiehen valvonta ja muu kuluttajansuoja	3 071	29 %	3 372	29 %	4 309	24 %	937	28 %
Kuluttajaneuvonta ¹	-		-		4 624	26 %	4 624	100 %
YHTEENSÄ	10 668	100 %	11 817	100 %	17 877	100 %	6 061	51,3 %

¹ Kuluttajaneuvonta uusi tehtävä 1.1.2019 alkaen

Hallintopalveluiden ja muiden yhteisten toimintojen palkat sekä muut kustannukset on vyörytetty päätoimintoryhmille niiden tehollisen htv:n suhteessa.

HTV päätoimintoryhmittäin -taulukon yhteydessä on kerrottu ne tekijät, miksi Kuluttaja-asiamiehen valvonta ja muu kuluttajansuoja toimintorivin htv-määrä on kasvanut laskennallisesti 9,5 htv:n verran. Tämä htv lisäys vaikuttaa suoraan myös Kustannukset toimintoryhmittäin tietoihin, koska kustannuslaskennan pohjana on teholliset htv-kirjaukset ja niiden suorat palkkakustannukset, yhteiskustannuksilla, kuten vuokrilla ja hallinnon kustannuksilla vyörytettynä.

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

1.4.2 Maksullisen toiminnan tulos ja kannattavuus

Suoritteiden maksut perustuvat lakiin 922/2017 matkapalveluyhdistelmien tarjoajan valvonta- ja maksukyvyttömyyssuojamaksusta sekä työ- ja elinkeinoministeriön asetukseen Kilpailu- ja kuluttajaviraston maksullisista suoritteista (435/2018).

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tehtävänä on turvata matkapalveluyhdistelmien ostajien saatavat matkatoimiston konkurssitilanteessa. Tämän vuoksi matkapalveluyhdistelmien tarjoajien on asetettava KKV:n määräämä vakuus, jos ne keräävät matkustajilta etukäteismaksuja. Vuonna 2019 oli kaksi konkurssitapausta, mutta näistä ei tullut yhtään korvaushakemusta. Lisäksi KKV:ssa valmistauduttiin syyskuussa 2019 historian mittavimpaan konkurssitilanteen hoitamiseen ja paluukuljetusten järjestämiseen Thomas Cookin konkurssin ja konsernin suomalaisen tytäryhtiön epäselvän tilanteen myötä.

Vuonna 2018 uudistunut vakuusjärjestelmä mahdollistaa korvausten maksamisen matkustajille entistä nopeammin, mikäli matkanjärjestäjä ajautuisi maksuvaikeuksiin eikä matka toteutuisi. Valtion budjettiin tuotu siirtomääräraha takaa lisäksi matkustajien saatavat täysimääräisinä, vaikka yksittäinen vakuus ei riittäisikään kattamaan niitä kokonaan. Määrärahan vastinparina rekisteröidyiltä toimijoilta kerätään jatkossa erityistä maksukyvyttömyyssuojamaksua, joka on prosenttimääräinen osuus yrityksen matkapakettiliiketoiminnasta viimeksi päättyneen tilikauden osalta. Ensimmäisen kerran maksukyvyttömyyssuojamaksu peritään vuoden 2020 valvontamaksun yhteydessä.

Heinäkuun 2018 alussa uuden lainsäädännön tullessa voimaan KKV:n rekisterissä oli 454 vakuuden asettanutta yritystä. Vakuuksien yhteismäärä oli 214 milj. euroa. Vuoden 2019 lopussa vakuuden asettaneiden yritysten määrä oli 576 ja vakuuksien yhteismäärä 245 milj. euroa. Uusi laki matkapalveluyhdistelmien tarjoajista mahdollistaa myös vakuuden alentamisen tietyt vakavaraisuuden edellytykset täyttävälle yrityksille. Vuoden 2019 lopussa alennettu vakuus oli seitsemällä matkapalveluyhdistelmien tarjoajalla.

Loppuvuoden 2019 aikana on ollut käynnissä hyvinvointimatkoja tarjoaviin toimijoihin kohdistettu valvontakampanja, joka toteutettiin yhdessä aluehallintovirastojen kanssa.

Seurantamittari: Matkapakettivalvonnan maksullisten suoritteiden kustannusvastaavuus (*) on 100 %						
	Toteuma 2016	Toteuma 2017	Toteuma 2018	Toteuma 2019	Muutos v:sta 2018	
					€	%
Asetuksen 435/2018 mukaiset julkisoikeudelliset suoritteet ja maksut	456 377	462 243	234 389	9 750		
Lain 922/2017 mukaiset matkapalveluyhdistelmien tarjoajan valvonta- ja maksukyvyttömyys-suojamaksut. Tuloutus momentille 11.19.09 Muut verotulot.	-	-	232 875	591 368		
<i>Tuotot yhteensä</i>	<i>456 377</i>	<i>462 243</i>	<i>467 264</i>	<i>601 118</i>	133 853	29 %
Kustannukset	427 865	460 385	588 789	624 647	35 858	8 %
Kustannusvastaavuus (tuotot- kustannukset)	28 512	1 857	-121 525	-23 530	-97 995	
Kustannusvastaavuus-%	106,7 %	100,4 %	79,4 %	96,2 %	+16,8 %-yksikköä	

**Laskelman esitystapa poikkeaa virallisen kustannusvastaavuuslaskelman kaavasta osa-alueen tuoton jäädessä alle miljoonan euron.*

1.4.3 Yhteisrahoitteisen toiminnan kustannusvastaavuus

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

Kun kuluttajaneuvonta siirtyi maistraateista Kilpailu- ja kuluttajavirastoon vuoden 2019 alusta, myös Euroopan kuluttajakeskuksen sopimusrakenne selkiytyi. Euroopan kuluttajakeskuksen henkilöstöön kuuluu neljä kuluttajaoikeusneuvojaa, minkä vuoksi sopimuksessa oli aiemmin mukana myös kaksi maistraattia.

Euroopan kuluttajakeskus -hankkeen kustannusvastaavuus ()*

 Apua ja neuvontaa eurooppalaisille kuluttajille Euroopan kuluttajakeskus Suomessa	Toteuma 2017	Toteuma 2018	Toteuma 2019	Muutos vuodesta 2018	
Tuotot	129 011	124 492	216 010	91 518	74 %
Kustannukset	336 554	233 760	735 298	501 538	215 %
Kustannusvastaavuus (tuotot - kustannukset)	-207 543	-109 268	-519 288	-410 020	
Omarahoitusosuus -%	62 %	47 %	71 %	+ 24 %-yks.	

**Laskelman esitystapa poikkeaa virallisen kustannusvastaavuuslaskelman kaavasta varainhoitovuodelle saadun rahoituksen jäädessä alle miljoonan euron.*

Toteutunut kustannusvastaavuus oli 29 % ja vastaavasti omarahoitusosuus 71 %. Varsinaista kustannusvastaavuuslaskelmaa ei esitetä, koska osa-alueen tuotot jäivät alle yhden miljoonan euron. Merkittävä muutos toiminnan volyymissä sekä omarahoitusosuudessa edelliseen vuoteen verrattuna selittyvät kolmella seikalla:

- Aikaisemmassa kappaleessa mainittu kuluttajaoikeusneuvojen siirtyminen maistraateista KKV:hen on yli kaksinkertaistanut KKV:ssä toimivan kokoaikaisen EKK henkilöstön määrän (3 -> 7).
- Työtuntien kirjaaminen 1.1.2019 lähtien yhteisen Kieku seurantakohdemallin mukaisesti kohdistaa aikaisempaa hieman tarkemmin Euroopan kuluttajakeskukselle tehdyt työtunnit suoraan sen omille substanssitoiminnoille; Komissiolle raportoitavat Objectives 1-9 on avattu toiminnoiksi Kiekuun Kuluttaja-asiamiehen valvonta ja muu kuluttajansuoja päätoimintoryhmän alle, ja näille ydintoiminnoille on EKK-toiminnasta aiheutuvien suorien kohdistusten lisäksi vyörytetty suhteessa muihin ydintoimintoihin nähden yhteiset kustannukset, kuten hallinnon palkat, ja kaikki yhteiset kulut. Uudistuksella päästiin eroon kaksinkertaisista tuntikirjauksista, kun Kieku mallista saadaan nyt raportoitua suoraan komission sopimuksen mukaiset tuntikirjaustiedot.
- EU:lta saatu rahoitus on yllä olevalla laskelmalla tasausmaksun osalta maksuperusteinen tuotto. Toiminnan siirryttyä 1.1.2019 kokonaisuudessa KKV:lle, tarkoittaa se komission rahoituksen osalta sitä, että tilikauden 2019 tuottoihin on kohdistettu vuoden 2018 tasausmaksu ja vuoden 2019 ennakkomaksu (70 % hankesopimuksen loppusummasta). Vuoden 2018 tasausmaksu koostuu yksinomaan hankkeen noin puolikkaasta KKV osuudesta ja tasausmaksun ollen erityisen pieni hankkeen toteumaprocentin ollessa vertailuvuonna 2018 noin 90 %.

Komissiolle laadittavassa loppuraportissa hankkeen budjetin toteumaprocentti kertomusvuonna 2019 oli 100,5 %. Euroopan kuluttajakeskuksen toiminta oli aktiivista uuden johtajan aloitettua 1.3.2019, ja budjetti toteutui suunnitellusti.

Yhteydenottojen määrä	
2015	3114
2016	4341
2017	3720
2018	3400
2019	3191

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 2018 verkostossa otettiin käyttöön uusi tietojärjestelmä, jonka myötä myös valitusten luokittelu- ja tilastointiperusteet uudistettiin, minkä vuoksi vuosien 2018 ja 2019 luvut eivät ole täysin vertailukelpoiset aiempiin vuosiin verrattuna.

Vuonna 2019 Euroopan kuluttajakeskus järjesti kaksi kansainvälistä kokousta – pohjoismaisen kokoontumisen toukokuussa ja koko verkoston kokoontumisen syyskuussa Suomen EU puheenjohtajuuskauden kilpailu- ja kuluttajapoliittisen konferenssin yhteydessä.

1.5 TUOTOKSET JA LAADUNHALLINTA

Tavoite: Julkisten toimijoiden toiminta markkinoilla ei vääristä kilpailua.				
	Toteuma 2017	Toteuma 2018	Tavoite 2019	Toteuma 2019
Mittari 1: Julkisten hankintojen valvonta, sidosryhmien arvio (1-5)	-	3,4	3,6	3,2
Mittari 2: Kansallisten neutraliteettitapausten suhde komissioon tehtäviin valtioneuvosto-kanteluihin. (Kansallinen neutraliteettisäännöstö saatetaan toimivaksi vaihtoehdoksi valtion tuki -kanteluille komissioon.)	1/1	0/0	1/1	3/1

Kilpailuneutraliteetin osalta mittarina oleva luku 3/1 on virastossa vuonna 2019 avattujen tapausten, joissa valituksen olisi voinut tehdä komissiolle valtioneuvostokanteluksi, ja komissiossa vuonna 2019 avattujen suomalaisten valtioneuvostokanteluisten suhde. Virastossa avattiin kolme tällaista tapausta ja komissiossa yksi, joten tavoite saavutettiin.

Virasto antoi neljä päätöstä, joissa julkisyhteisö tai sen määräysvallassa oleva yhteisö on muuttanut rakennettaan tai menettelyään kilpailuneutraalimmaksi. Nämä päätökset koskivat Kuopion kaupunkia (Mestar ja Servica, kunnallistekniikka, ruokapalvelut, laitos- ja välinehuolto sekä kiinteistö- ja logistiikkapalvelut), Helsingin kaupunkia (Stara, kunnallistekniikka), Tampereen kaupunkia (Voimia, ateria- ja siivouspalvelut) sekä Oulun kaupungin eläinlääkäripalveluja.

Hankintavalvonnan toiminta jatkui aktiivisena. Vuonna 2019 tehtiin neljä uutta Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin kuntayhtymää koskevaa seuraamusmaksuesitystä markkinaoikeudelle. Näiden lisäksi annettiin hallintolain 8 a luvussa tarkoitettua hallinnollista ohjausta kuudessa tapauksessa. Markkinaoikeus antoi ratkaisun viidessä viraston sinne viemässä tapauksessa. Näistä neljässä markkinaoikeus määräsi seuraamusmaksun ja yhdessä katsoi virastolta puuttuneen ajallisen toimivallan. KHO:ssa on käsiteltyssä kaksi tapausta. Hankintavalvonnan osalta sidosryhmien arvio oli 3,2, joten tavoitteesta (>3,6) jäätin jonkin verran.

Tavoite: Virastolle osoitettavat uudet tehtävät ja tehtäväuudistukset toteutetaan tehokkaasti ja systemaattisesti (mm. kuluttajaneuvonta, aluehallintovirastojen kilpailu- ja kuluttajatehtävät).

KKV:ssa on vuosina 2017-19 valmisteltu ja toteutettu 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 tulosohtoa sekä tehostavat palvelujen kehittämistä.

Kuluttajaneuvonnan siirto onnistui hyvin sekä henkilöstö- että taloushallinnon näkökulmasta, ja asiakkaiden palvelu jatkui saumattomasti. 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 alussa KKV:n henkilöstöä oli Helsingin toimipisteen lisäksi 20 muulla paikkakunnalla, joista 10 paikkakunnalla työskenteli vain yksi henkilö. KKV:n tavoitteena on vähitellen vähentää työskentelypaikkakuntia luonnollisen liikkuvuuden myötä ja keskittää henkilöstöä muutamille paikkakunnille siten, että työyhteisöissä olisi kollegiaalista tukea saatavissa muutenkin kuin virtuaalisesti.

Aluehallintovirastojen kilpailu- ja kuluttajatehtävien siirto KKV:oon raukesi keväällä 2019, kun maakuntaudistus peruuntui. Tällä on ollut vaikutusta myös kuluttajaneuvonnan toimitilaratkaisuihin, koska KKV:lle siirtyvän henkilöstön oli tarkoitus sijoittua tulevan Luova-viraston tiloihin. Tämän näkymän muututtua KKV on etsinyt kuluttajaoikeusneuvojille toimitiloja ensisijaisesti aluehallintovirastojen tai muiden valtion toimitilojen yhteydestä, ja vuoden vaihteessa 2019-20 KKV:lla on ollut käynnissä muuttohanke 17 eri paikkakunnalla.

Tavoite: Kuluttajaneuvonta. Valtakunnalliseen puhelinneuvontaan soittaneista asiakkaista on palveltu vähintään (%). (TAE)				
	Toteuma 2017	Toteuma 2018	Tavoite 2019	Toteuma 2019
Mittari: Palveltujen osuus soittaneista (%)	80,2 %	65,7 %	90 %	75,5 %

**Kuluttajaneuvonta siirtynyt maistraateista KKV:hen 1.1.2019. Aikaisemmat toteumat maistraateista.*

Puhelinneuvonnan saatavuus on pysynyt tasaisena. Aiempina vuosina saatavuus on vaihdellut kuukausittain enemmän. Vuoden alusta neuvonnassa otettiin käyttöön uusi päivystysjärjestelmä, joka reagoi herkemmin kysynnän muutoksiin. Myös takaisinsoittojärjestelmä on vaikuttanut asiaan myönteisesti.

Tavoite: Kuluttajat toimivat markkinoilla osaavasti ja hyödyntävät mahdollisuuksiaan.				
	Toteuma 2015	Toteuma 2017	Tavoite 2018 ja 2019	Toteuma 2019
Mittari: Myyjän tai palveluntarjoajan vaihtamisen kokeminen helpoksi, osuus kuluttajista *	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 Facebookiin ja Instagramiin tuotettiin sisältöjä kuukausittain erilaisista kuluttajansuojan teemoista. Facebook-sivu sai vuoden aikana noin 780 uutta tykkääjää ja se tavoitti keskimäärin noin 83 500 henkilöä kuukaudessa. Kasvua edelliseen vuoteen oli 18 %. Instagram-tilillä oli 440 seuraajaa ja julkaisut tavoittivat kuukaudessa keskimäärin 408 henkilöä.

Kuluttajaneuvonnan palvelut ja kanavat kokoava Kuluttajaneuvonta.fi oli KKV:n verkkosivujen suosituin yksittäinen sivu, joka sai vuoden aikana 290 000 sivunäyttöä.

Virasto tuki edelleen myös kuluttajien mahdollisuuksia hoitaa kuluttajaongelmiaan itsenäisesti. Reklamaatioapuriin, joka auttaa kuluttajaa laatimaan omatoimisesti kirjallisen reklamaation yritykselle, lisättiin polut vuokra-asumisesta sekä laiva- ja bussimatkustamisesta. Kuluttajansuoja-apuriin, joka auttaa selvittämään kuluttajansuojaan perustuvat oikeudet, lisättiin tavaran kaupan peruuttamiseen liittyvissä asioissa opastava peruuttamisoikeusapuri.

Reklamaatioapurilla oli vuoden aikana noin 44 680 käyttäjää ja kuluttajansuoja-apurilla 7 040. Kummankin apurin käyttäjämäärissä oli noin 10 % kasvua edelliseen vuoteen verrattuna.

Yritysten kuluttajaosaamista vahvistettiin Kaupan liiton ja Suomen Yrittäjien kanssa Hyvä kuluttajasuhde -kampanjalla. Kaupan alan pk-yrityksiä opastettiin kuluttajansuojan perusasioista, kuten kaupan peruuttamiseen ja virheen hyvittämiseen liittyvistä säännöistä.

Kuluttajaosaamista edistettiin myös videolla, jossa kerrotaan kuluttajansuojan perusasioista ja annetaan tukea ongelmatilanteisiin. Video on suunnattu erityisesti maahanmuuttajille ja se on julkaistu kotimaisten kielten lisäksi englanniksi, venäjäksi, arabiaksi, somaliksi, farsiksi, turkiksi ja kurdiksi.

Kuluttajakasvatuksen osalta päähankkeena on ollut Ostajan askeleet -konseptin luominen. Kyse on vuosittain vaihtuvalla teemalla olevasta eräänlaisesta kuluttajataitojen testistä. Se on suunniteltu yläkoulun tarpeisiin, erityisesti vuosiluokkien 7 ja 9 opetukseen, sillä näillä luokka-asteilla painotetaan kuluttajuuteen liittyviä sisältöjä niin kotitalouden kuin yhteiskuntaopinkin oppitunneilla. Tarkoituksena on saada aikaan osaamista, jonka avulla kuluttaja selviytyy muuttuvilla markkinoilla ja erilaisissa elämäntilanteissa. Tarkoituksena on myös vahvistaa kuluttajakasvatuksen asemaa koulun toimintakulttuurissa lisäämällä opettajien tietoisuutta aiheesta sekä tuomalla konkreettisia työkaluja opetuksen suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin.

Edellä mainittujen lisäksi vuoden aikana laadittiin myös oppimateriaalia verkkosivuille, järjestettiin täydennyskoulutuksia yhdessä ainejärjestöjen kanssa opettajille, ylläpidettiin kuluttajaosaamiseen liittyvää blogia (uusi nimi Kulma) ja osallistuttiin aktiivisesti mm. mediataitojen kehittämiseen (mm. mediataitoviikko).

Kilpailu- ja kuluttajavalvonta tehostuu

Tavoite: Vahvistetaan uskottavaa "hard core" -kartellien vastaista politiikkaa. (TAE)	Toteutuma 2017	Toteutuma 2018	Tavoite 2019	Toteutuma 2019
Mittari: Sidosryhmien arvio, 1-5	3,6	3,6	>4,0	4,0

Seurantamittari: Seuraamusmaksuesitysten lukumäärä merkittävässä (vaikuttavuusluokat 1 ja 2) kilpailunrajoitustapauksissa	Toteutuma 2017	Toteutuma 2018	Tavoite 2019	Toteutuma 2019
kpl	0	1	>1	1

Kilpailuvalvonnassa priorisoitiin edelleen kartelliselvityksiä. Virasto teki marraskuussa noin 300.000 euron seuraamusmaksuesitykset ns. autokoulukartellissa. Uudenmaan Autokouluyhdistys ja sen hallitukseen kuuluneet kuusi autokoulua olivat kannustaneet autokouluja korottamaan hintoja. Lisäksi Porvoossa vuoden 2014 syksyllä aloittaneita uusia toimijoita kehoitettiin korottamaan hintojaan, jotta vanhat yrittäjät eivät joutuisi laskemaan omiaan. Hintojen korottamista esitettiin yhdistyksen järjestämissä alueellisissa keskustelu- ja koulutustilaisuuksissa.

Linja-autoyhtiöitä, Linja-autoliittoa ja Matkahuollolta koskevassa kartelliasiassa saatiin elokuussa ratkaisu korkeimmasta hallinto-oikeudesta, jossa yrityksille määrättiin yhteensä 8,9 miljoonan euron seuraamusmaksut. KHO antoi myös leipuriliittoa koskevan ratkaisun, jossa se korotti leipuriliitolle markkinaoikeudessa määrätyn seuraamusmaksun 30.000 euroon. Voimajohtorakentajien kartellia koskeva asia on edelleen käsittelyssä korkeimmassa hallinto-oikeudessa.

Sidosryhmien arvio kartellitoiminnan uskottavuudesta nousi ja oli 4,0, joten tavoite (>4,0) saavutettiin. Riskinä tavoitteen toteutumiselle nähdään toteutuneiden seuraamusmaksujen tason alhaisuus suhteessa kartellien vahingollisuuteen, mikä on omiaan vähentämään ennaltaehkäisevää vaikutusta ja siten kartellivalvonnan uskottavuutta. Seuraamusmaksuesitysten määrä jäi tulostavoitteista. Tämä johtuu suurelta osin siitä, että kaikkien kartelliasioiden käsittely on viime vuosina viivästynyt resurssien niukkuuden takia. Resurssien lisäys näkyy pitkäkestoisessa kartellityössä vasta viiveellä.

Tavoite: Yrityskauppavalvonnalla estetään tehokkaasti keskittymisestä aiheutuva kilpailuongelma. (TAE)	Toteutuma 2017	Toteutuma 2018	Tavoite 2019	Toteutuma 2019
Mittari: Sidosryhmien arvio, 1-5	3,6	3,5	>3,7	3,6

Yrityskauppavalvonnassa yrityskauppailmoituksia oli edelleen melko korkea (33), myös tarkempaan käsittelyyn otettujen kauppojen määrä on kolmena vuotena ollut suurempi kuin aikaisemmin. Sidosryhmäarvio yrityskauppavalvonnan osalta nousi (3,6) edelliseen vuoteen verrattuna, mutta edelleen jäätin hiukan tavoitteesta (>3,7).

Seurantamittari: Yrityskauppavalvonnan päätösten lukumäärien kehitys vuosina 2011 - 2019	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
I-vaiheen päätösten lkm	26	18	17	27	27	31	24	34	29
II-vaiheen päätösten lkm	2	2	3	3	2	2	5	5	4

Vuosi 2019, kuten kaksi edellistäkin vuotta, oli poikkeuksellisen haastava yrityskauppavalvonnassa. Viraston käsiteltäväksi tuli samanaikaisesti useita laajoja selvityksiä vaativaa yrityskauppaa, minkä vuoksi valvonnan työ määrä oli moninkertainen aiempiin vuosiin verrattuna ja on aiheuttanut ja kilpailuvastuun alueen yksiköiden ja resurssien uudelleenorganisointia hidastaen osaltaan muiden kilpailuvalvonta-asioiden käsittelyä.

Vuoden 2019 aikana neljässä virastolle ilmoitetussa kaupassa (Parma Oy / AS TMB, Posti Group Oyj / Suomen Transval Group Oy, Caverion Industria Oy / Maintpartner Group Oy, MB Equity Fund V Ky / A-Katsastus Holding) asetettiin hyväksymiselle ehtoja, koska ne olisivat johtaneet kilpailun vähenemiseen markkinoilla. I-vaiheessa hyväksytyjen yrityskauppojen keskimääräinen käsittelyaika oli 18,4 päivää. Laissa säädetty maksimi käsittelyaika (1 kk, 17.6. voimaantulleesta lainmuutoksesta alkaen 25 arkipäivää) alitettiin siis merkittävästi.

Tavoite: Kuluttaja-asiamiehen toimenpitein elinkeinoharjoittajat muuttavat toimintaansa kuluttajasuojalainsäädännön mukaiseksi (TAE)	Toteutuma 2017	Toteutuma 2018	Tavoite 2019	Toteutuma 2019
Mittari: Tapaukset, joissa yritys on muuttanut toimintaansa kuluttajasuoja-lainsäädännön mukaiseksi (kpl)	93	108	130	89

Yrityksiltä saatiin sitoumuksia erityisesti energiaa, luotonantoa, etämyyntiä sekä viestintäpalveluita koskevilta toimialoilta. Sitoumuksia saatiin vuoden kuluessa 89, mikä on alle tavoitteen. Mittarin mukaisen lukumäärän saavuttaminen riippuu monesta tekijästä. Valvonnassa on panostettu isompien valvontakokonaisuuksien lisäksi yrityksiä valmentavaan yhteistyöhön. Liian pieni henkilöstön määrä suhteessa valvontatehtäviin ja toisaalta suurten yksittäisten projektien kuten kuluttaja-asiamiehen keinovalikoiman parantamista koskevan lainsäädäntöhankkeen ja luottokustannusten kohtuullistamista koskevan hankkeen vaatimat poikkeuksellisen suuret henkilöresurssitarpeet vaikuttivat siihen, ettei valvontatoimenpiteillä saatujen sitoumusten määrä yltänyt tavoitteeseen.

Tavoite: Jatketaan sähköisten työkalujen käyttöönottoa digitaalisen markkinaympäristön valvontaan.

Viraston valmiuksia verkkoympäristön seurantaan ja valvontaan on edelleen parannettu. Kuluttaja-asiamiehen valvonnassa 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 viranomaisten kesken. Lisäksi selvitettiin CPC-asetuksen voimaantuloon liittyviä tietoteknisiä tarpeita.

Sähköisen selvitystoiminnan tehostamista kilpailuvalvonnassa jatkettiin. Valmistauduttiin kilpailulain muutoksen (voimaan 17.6.) mukaisen jatkuvan tarkastuksen käyttöönottoon, tarvittavan tietoteknisen valmiuden varmistamisen lisäksi mm. järjestämällä uusista toimitiloista siihen sopivat tilat. Tapaustutkiminnan tehostamiseksi kehitettiin asiakirjojen palautuksiin ja salassapitoarviointiin liittyviä prosesseja, sekä käynnistettiin OSINT-tutkimnan kehittämiseen liittyviä kokeiluprojekteja, mm. ns. kartellitutkaprojekti.

1.6 HENKISTEN VOIMAVAROJEN HALLINTA JA KEHITTÄMINEN

Vuoden 2019 aikana viraston keskeisiä kehittämiskohteita olivat muutamat organisatoriset muutokset (johtamisjärjestelmän päivitys, vaikutusarviointiyksikön perustaminen), uuden strategian valmistelu, toimitilamuutot Helsingissä ja maakunnissa sekä joustotyön käyttöönotto.

Strategiatyön puitteissa on yhdessä henkilöstön kanssa valittu tulevien vuosien strategiset kehityshankkeet viraston kehittämiseksi. Kehityshankkeita on viisi: priorisoinnin tehostaminen, vaikuttavuuden ja näkyvyyden lisääminen, johtamisen kehittäminen, henkilöstöön panostaminen

sekä digitalisaation hyödyntäminen. Jokainen kehityshanke jakautuu edelleen projekteiksi, joille on nimetty vastuuhenkilöt. Strategian toimeenpanoa seurataan säännöllisesti KKV:n johtoryhmässä.

Henkilöstöön panostamisen kehityshanke linkittyy tiiviisti valtionhallinnon strategiaan HR-tavoitteisiin eli osaamisen kehittämiseen, liikkuvuuden edistämiseen ja työnantajakuva kirkastamiseen. Työhyvinvointi linkitetään yhä parempaan johtamiseen – töiden organisointiin ja allokointiin sekä jatkuvaan palautteen antamiseen.

KKV:n ja TEMin tulossopimukseen kirjatun tavoitteen mukaisesti virastossa vahvistetaan strategista HR-johtamista ja systematisoidaan osaamisen kehittämistä mm. tehostamalla koko virastotasoisia koulutuspanostuksien suunnittelua ja kohdentamista.

Työhyvinvoinnin kehittyminen

Tavoite: Henkilöstön työhyvinvointi ja johtaminen paranee	Toteutuma 2017	Toteuma 2018	Tavoite 2019	Toteuma 2019
Työtyytyväisyysindeksi (asteikko 1-5, VMBaro-kysely) (TAE)	3,6	3,71	>3,7	3,70
Johtajuusindeksi (1-5, VMBaro)	3,5	3,57	>3,7	3,54

Työtyytyväisyyskyselyn keskeiset tunnusluvut	Toteutuma 2017	Toteuma 2018	Tavoite 2019	Toteuma 2019
Ylimmän johdon toimiminen esimerkkinä ja suunnannäyttäjänä (1-5, VMBaro, 1.6)	3,2	3,6	-	3,7
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)	3,7	3,8	-	3,6
Motivoituminen ja innostuminen työssä (1-5 VMBaro, 2.4)	4,0	4,0	-	3,9
Työyhteisön vuorovaikutteisuus ja innostavuus (1-5 VMBaro, 5.1)	4,0	3,9	-	3,9
Tiedon saanti asioiden valmistelusta ja päätöksistä (1-5 VMBaro, 7.3)	3,4	3,5	-	3,4
Palkkaus (1-5 VMBaro, osio 3)	2,2	2,7	-	3,1

Työtyytyväisyyskyselyindeksissä saavutettiin asetettu tavoite (3,70). Johtamisindeksi jäi hieman tavoitteesta. Osa-aluekohtaisissa tuloksissa oli pieniä muutoksia edellisvuoteen verrattuna. Tulokset olivat kaikilla osa-alueilla valtionhallinnon keskiarvon tasolla tai sen yli. Keskeisin parannus oli palkkaukseen liittyvissä kysymyksissä, mitä selittää uuden palkkausjärjestelmän soveltaminen vuonna 2019. VMBarossa esiin nousseet kehittämiskohteet ovat pitkälti sellaisia, joihin viraston uusi strategia ja sen kehityshankkeet vastaavat.

Muut työhyvinvoinnin tunnusluvut	Toteutuma 2017	Toteutuma 2018	Tavoite 2019	Toteutuma 2019
Sairauspoissaolot, htpv/htv	7,1	7,9	-	9,8
Työterveyshuolto €/htv	660	652	-	593

Työterveyshuollon kustannukset ovat hieman laskeneet edellisestä vuodesta. Sairauspoissaolopäivät htpv/htv ovat nousseet edellisistä vuosista, mitä selittää useampi pitkäkestoinen sairauspoissaolo.

Koulutus ja osaamisen kehittäminen vuonna 2019

Osaamisen kehittämisen tunnusluvut	Toteutuma 2017	Toteutuma 2018	Tavoite 2019	Toteutuma 2019
Koulutus ja kehittäminen €/htv, (Tahti-raportointi, henkilöstöinvestoinnit, kokonaiskustannus)	2 935	1 592	-	1038
Koulutustasoindeksi	6,3	6,1	-	6,1

Vuonna 2019 kehittämispanostukset suunnattiin erityisesti uuden strategian valmisteluun. Lisäksi valmistauduttiin tuleviin toimitilamuuttoihin Helsingissä ja maakunnissa. Vuoden aikana panostettiin monipaikkaisen työn ja etäjohtamisen tukeen sisältäen esimerkiksi osallistavat virtuaaliset kokouskäytännöt esimiehille. Marraskuussa järjestettiin pelisääntötyöpajat, joilla valmistauduttiin uuteen työkuultuuriin ja Helsingin monitilatoimistossa työskentelyyn. Muilta osin koulutusmäärärahoja ohjattiin mediavalmennukseen sekä työtapojen sähköistymiseen. Keväällä järjestettiin kattava digikoulutusohjelma.

KKV:n perehdytysprosessin kehittämistyö oli käynnissä vuoden 2019 aikana, ja sen pohjalta käynnistetään muutamia toimenpiteitä vuonna 2020. Viraston HR-palvelut valmisti Kiekun osaamisen hallinta -osion Osaavan käyttöönottoa, josta järjestetään alkuvuodesta 2020 useita perehdytyskoulutuksia. Osaavan käyttöönotto tukee uuden strategian henkilöstöön ja johtamiseen liittyviä kehityshankkeita sekä laajemminkin valtionhallinnon strategisia HR-tavoitteita.

Henkilöstörakenteen muutokset

Henkilöstörakenteen tunnusluvut	Toteutuma 2017	Toteutuma 2018	Tavoite 2019	Toteutuma 2019
Henkilötyövuodet (TAE)	134,6	140,8	203	207,7
Henkilöstön lukumäärä 31.12. (n/m)	139 (88/51)	140 (91/49)	-	220 (142/78)
Henkilöstön keski-ikä	44,1	44,2	-	44,8
Lähtövaihtuvuus -%	7,0	10,7	-	8,5

Rahoitus

Määrärahat	Toteutuma 2017	Toteutuma 2018	Tavoite 2019	Toteutuma 2019
TEM:n rahoitus (1000 €) (TAE)	10 290	11 077	15 268	17 003

Vuoden 2019 henkilötyövuodet (htv) ylittivät tavoitteen. KKV:ssa on tehty suunnitelmallisesti etupainotteisia rekrytointia siirtomäärärahan avulla htv-toteuman 207,7 ylittäessä tavoitteen 203. Virastossa on ollut myös aikaisempaa enemmän korkeakouluharjoittelijoita. Harjoittelujaksot ovat pidentyneet ja ajoittuvat joustavasti ympäri vuoden. Viraston henkilötyövuosia sekä niiden jakaantumista organisaatioyksiköittäin ja päätoimintoryhmittäin on käsitelty luvussa 1.5. *Toiminnan tehokkuus ja taloudellisuus*.

Lähtövaihtuvuus laski edellisvuodesta ja jakaantui tasaisemmin viraston sisällä kuin aikaisempina vuosina. Uusia virkamiehiä tuli virastoon vuoden aikana 24, joista puolet vakituisiin ja puolet määräaikaisten virkasuhteisiin. Määräaikaisten ovat joko sijaisia, avoimen viran hoitajia, osallistuivat projektiin tai toimivat ruuhka-apuna. Tämän lisäksi virastossa työskenteli vuoden aikana 26 korkeakouluharjoittelijaa, joista kymmenen jatkoi harjoittelun jälkeen määräaikaisten virkasuhteessa. Viraston henkilöstön keski-ikä oli vuoden päättyessä 44,8 ikävuotta.

1.7 TILINPÄÄTÖSANALYYSI

1.7.1 Rahoituksen rakenne

KKV on nettobudjetoitu virasto. Toimintamenomääräraha vuodelle 2019 oli 15,268 M€, edelliseltä vuodelta siirtyi 2,194 M€. Toimintamenomääräraha sisältää IV lisätalousarviossa 31.10.2019 tulleen 280 000 euron vähennyksen johtuen sosiaali- ja terveystalouden uudistukseen liittyneiden yrityskauppavalvonnan ja markkinoiden toimivuuden edistämisen lisätehtävien poistumisesta uudistuksen rauettua. Virasto sai kirjaus- ja käyttöoikeuden Valtiovarainministeriön päätöksellä 8.1.2019 momentille 28.70.22 Hallinnon palveluiden digitalisoinnin tuki kahteen tuottavuushankkeeseen yhteensä 57 000 euroa. Kokonaisrahoitus oli näin ollen yhteensä 17,5 M€.

Tuottoja saatiin yhteensä 381 807,24 euroa. Tästä 9 750 euroa oli matkapakettivalvonnan rekisteröintimaksuja. Varsinaiset valvontamaksut, 591 367,50 euroa, kirjattiin TA-tilille 11.19.09 Muut verotulot, 1.7.2018 voimaan tulleen lain 701/2017 matkapalveluyhdistelmistä sekä lain 922/2017 matkapalveluyhdistelmien tarjoajan valvonta- ja maksukyvyttömyyssuojamaksusta perusteella.

Lisäksi KKV:n toimintamenomomentille kirjattiin 216 009,90 euroa yhteisrahoitteisen toiminnan tuottoja Euroopan kuluttajakeskus –hankkeesta ja lounaskortin omavastuuosuus, 136 575,31 euroa muiden tuottojen tilille.

1.7.2 Talousarvion toteutuminen

Kilpailu- ja kuluttajaviraston toimintamenot 32.40.01

Valtion vuoden 2019 talousarviossa myönnetty nettomääräraha, IV lisätalousarvio huomioiden, oli 15,268 M€. Edelliseen vuoteen verrattuna, vertailuvuoden lisätalousarviot huomioiden, määräraha oli 3 974 000 euroa edellistä vuotta suurempi. Muutos koostuu pääosin kuluttajaneuvonnan tehtävien siirrosta momentilta 28.40.02. summaltaan 3,7 M€.

Edelliseltä tilikaudelta siirtyi 2,194 M€ vuodelle 2019. Päätyneeltä tilikaudelta siirtyi 459 275,77 euroa vuodelle 2019, siirtomäärärahan pienentyessä 1,735 M€. Siirtomäärärahaa käytettiin etupainotteisiin rekrytointeihin sekä kertaluonteisiin toimitilahankkeen kustannuksiin sekä palvelinten konesaliin siirtoon, muiden kulujen toteutuen pääosin suunnitelmien mukaisesti. Toimitilahankkeen kustannukset kohdistuvat tilikaudelle 2019, ja hankkeen viimeistelyn osalta kuluja syntyy hieman myös tilikaudella 2020.

Viraston palkkausjärjestelmä on tullut voimaan 1.4.2018 alkaen ja sen kustannuksia nostava vaikutus, samoin kuin tammikuussa maksettu 9,2 % kertaerä näkyvät myös kertomusvuoden henkilöstömenoissa.

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

Korvaus talous- ja velkaneuvonnan järjestämisestä 32.40.31

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

Valtiovarainministeriön hallinnonalan tuottavuusmääräraha 418.28.70.22

Virasto haki ja sai käyttö- ja kirjausoikeuden tuottavuusmäärärahaan koskien kahta digitalisaation edistämisen hanketta; koneoppimisen hyödyntäminen KUTI-järjestelmässä ja seurantatyökalut 36 000 euroa ja sekä Kartellitutka-pilotti hankkeeseen 21 000 euroa. Vertailuvuonna virastolla ei ollut tuottavuusmäärärahaa käytössä.

Eräät oikeudenkäyntikulut ja korvaukset 32.40.95

Arviomäärärahan tarvetta ei ollut vuonna 2019, kuten ei ollut myöskään vertailuvuotena.

Työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonalan muut tulot 12.32.99

Vuonna 2019 ei momentille tuloutunut takaisinperintöjä, kuten ei myöskään vertailuvuotena.

Muut verotulot 11.19.09

Muut verotulot momentille 11.19.09 on kirjattu matkapalveluyhdistelmien tarjoajien valvontamaksut. Vertailuvuotena 2018 vastaavat tuotot ovat kirjattu vain aikaväliltä 1.7.-31.12.2018 johtuen 1.7.2018 voimaan tulleesta laista 701/2017 matkapalveluyhdistelmistä sekä laista 922/2017 matkapalveluyhdistelmien tarjoajan valvonta- ja maksukyvyttömyyssuojamaksusta. Aikaisemmin valvontamaksut kirjattiin toimintamenomomentille 32.40.01.

Matkustajien paluukuljetukset ja korvaukset (siirtomääräraha 3 v) 32.40.53

Momentille on myönnetty talousarviossa 1 000 000 euroa sekä vuonna 2018, että vuonna 2019. Momenttia ei ole käytetty kertomusvuotena eikä vertailuvuotena, ja määrärahat, yhteensä 2 miljoonaa euroa, ovat siirtyneet kokonaisuudessaan vuodelle 2020.

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 laskelmassa eroteltu valvontamaksutuottojen jakaantuminen vertailuvuotena 1.1.-30.6.2018 julkisoikeudellisten suoritteiden maksuihin (lkp-tilit 30020000-30900000) ja 1.7.-31.12.2018 muihin verotuloihin (lkp-tili 90110000).

Laskutus kirjataan kokonaisuudessaan 3-alkuisille tileille Kieku-mallin mukaisesti. Poikkeuksen muodostaa edellä mainitut Muut verotulot.

Toiminnan kulut

Toiminnan kulut olivat yhteensä 17,8 miljoonaa euroa (2017: 11,8 M€) ennen rahoitus- ja satunnaisia kuluja. Henkilöstön määrä kasvoi 66,9 henkilötyövuotta, josta kuluttajaoikeusneuvojen siirrosta aiheutui 55,2 htv:n lisäys (tarkemmin mm. 1.4.1 luvussa), joten lisäystä muuhun toimintaan oli 11,7 htv:tä. Henkilöstömäärän kasvaessa näin merkittävästi, 48 %, lisäys 140,8 htv:stä 207,7 htv:hen, myös palveluiden ostot, kuten ICT, työterveyshuolto ja toimitilavuokrat kasvavat.

Aineet, tarvikkeet ja tavarat, ostot tilikauden aikana muutos, 51 295,11 euron lisäys, koostuu pääosin tilien 40000000 ja 10 Arvoltaan vähäiset koneet, kalusteet ja kuljetusvälineet tilien kasvusta 28 615,22 eurolla. Myös toimistotarvikkeet ja Muut aineet tarvikkeet ja tavarat lkp-tilit ovat kasvaneet. Tämän tiliryhmän kustannusten kasvu johtuu Helsingin toimitilamuutosta sekä uusien kuluttajaneuvonnan toimipisteiden kalustus- ja tarvikehankinnoista.

Henkilöstökulut, 13,625 milj. euroa, kasvoivat edellisestä vuodesta noin 4,981 euroa. Virkasuhteisten varsinaiset palkat -tili kasvoi hieman yli 3,6 milj. euroa, samoin kasvoivat muut henkilöstökulut, kuten lomapalkkavelka ja eläkemaksut. Lomapalkkavelan muutos oli kasvua 497 525,63 euroa. Kulujen lisääntyminen johtuu pääasiassa viraston 66,9 htv:n kasvusta, sekä viraston keskipalkkakustannuksen kasvusta, mihin on vaikuttanut myös tammikuussa 2019 maksettu 9,2 % kertaerä.

Vuokrat kasvoivat liikekirjanpidossa noin 168 692,92 tiliryhmän 420 saldon ollessa yhteensä 1 085 343,03. Tämän lisäksi toimitilavuokrien ja -palveluiden kuluja sisältyy 289 923,25 lkp-tilille 45990000 muut kulut, johtuen valtion sisäisten konsernierien eliminoinneista. Vuokratkulut ovat kasvaneet henkilömäärän ja viraston toimipisteiden lukumäärän kasvun myötä. Vuonna 2019 Helsingin ulkopuolisten paikkakuntien vuokraisäntä oli aluehallintovirasto.

Palvelujen ostot tiliryhmässä 43, on yhteensä 601 779,14 lisäystä vertailuvuodesta;

- Henkilöstön määrän kasvu (66,9 htv; 48 %) vaikuttaa suoraan henkilöstöpalvelut -ryhmän muuttuviin menoihin. Työterveyspalveluissa on kasvua noin 33 000 euroa eli 26,7 % vertailuvuodesta. Muut henkilöstöpalvelut tilillä on kasvua 48 269,90 euroa, saldon ollen yhteensä 184 117,92 euroa. Tilille kirjataan lounas- ja virikekorttien saldot. Lounaskortin latausmaksut kirjataan täysimääräisesti tilille 43390000 Muut henkilöstöpalvelut, ja palkasta perittävä omavastuuosuus 75 % tilille 39890000 Muut tuotot Kieku-mallin mukaisesti.
- Postituskulut ovat pysyneet entisellä tasolla, yhteensä noin 20 000 eurossa. Tilillä 43230000 ICT käyttöpalvelut on lisäystä noin 60 000 euroa, saldon ollessa 219 580,52 euroa. Tilin tapahtumia ovat muun muassa erilaiset verkkokirjastolisenssit ja tietopalveluiden käyttömaksut sekä asianhallinta ja julkaisujärjestelmien käyttö- ja lisenssimaksut. Konesalisiirrosta ja toimitilamuutosta on myös aiheutunut Valtori-tilin 43250000 lisäksi ulkopuolisille maksettavia kertaluonteisia kuluja.
- ICT-palveluiden ostot valtion virastoilta ja laitoksilta -tilillä 43250000 on 347 472,73 euroa lisäystä, tilin saldon ollessa 849 723,15 euroa. Vuonna 2019 toteutettiin palvelinten konesalisiirto, ja toisaalta myös kuluttajaneuvonnan toimipisteiden tietoliikenneavaukset ja ICT:n käyttöönotto tehtiin Valtori-vetoisesti. Vertailuvuodelle ei ajoittunut laajempia Valtori-vetoisia projekteja palvelinten siirtoprojektin ajoittuessa vuodelle 2019 toimitilamuuton ohessa toteutettavaksi. Talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskus Palkeiden kulut kasvoivat noin 27 000 eurolla, eli noin 17 % ollen nyt yhteensä 188 925,76 euroa.
- Muut palvelut ryhmässä on lisäystä yhteensä 81 912,48 tiliryhmän saldon ollen 381 297,95 euroa. Merkittävin muutos on tilin 4399 0000 Muut ulkopuoliset palvelut tilin kasvu 94 601,07 eurolla. Kasvu johtuu muun muassa KKV:n toimitila- ja ICT-muuton kuluilla. Tilille on kirjattu myös animaatiotuotannon ja muun verkkosisällön alihankintana ostettujen palveluiden laskuja.

Virkamatkustuskulut olivat kertomusvuonna yhteensä 179 154,22 euroa, ollen noin 24 000 euroa suuremmat kuin vertailuvuonna. **Muut kulut** lkp-tilin 45990000 saldo oli 300 909,96 euroa, johtuen tilille kirjatusta toimitilavuokrien ja -palveluiden kirjauksesta, yhteensä 289 923,25 euroa. Muut kulut lkp-tiliä on käytetty konsernieliminoitikirjauksista johtuen (AVI vuokranantaja).

1.7.4 Tase

Kilpailu- ja kuluttajaviraston taseen loppusumma on 1 130 463,00 euroa, kun se edellisenä vuonna oli 788 139,43 euroa. Taseen loppusumma kasvoi 342 323,57 euroa (43,4 %).

Taseen vastaavaa –puolella aineettomien käyttöomaisuushyödykkeiden tasearvo pieneni suunnitelman mukaisten poistojen myötä 59 081,07 (16 %). Vuonna 2019 omien tietojärjestelmien kehittämisessä tehdyt käyttöomaisuusaktivoinnit olivat myös hieman vertailuvuotta ja pienemmät. Kalusteinvestoinnit olivat tilikaudella 187 573,14 euroa liittyen Helsingin toimipisteen toimitilahankkeen kalusteostoihin. Aineelliset hyödykkeet tase-erä kasvoi yhteensä 132 862,06 euroa eli noin kaksinkertaistui vertailuvuodesta.

Siirtosaamisissa oli kasvua (lisäys 16 175,84 euroa; 29 %) vertailuvuoteen nähden johtuen vuodenvaihteen jaksotuksista. Siirtosaamiset koostuvat erilaisista tulevan tilikauden lisenssi- ja kurssimaksuista sekä virike- ja lounasarvojen latausmaksuista.

Muut lyhytaikaiset saamiset on kasvanut merkittävästi vertailuvuoden 219 609,77 eurosta ja ollen nyt 490 605,06 euroa (lisäys 123 %). Muutokset lyhytaikaisissa saamisissa liittyy 1.7.2018 voimaan tulleeeseen lakiin 701/2017 matkapalveluyhdistelmistä sekä lakiin 922/2017 matkapalveluyhdistelmien tarjoajan valvonta- ja maksukyvyttömyyssuojamaksusta. Vertailuvuotena lain mukaiset maksut koskivat vain vuoden jälkimmäistä puoliskoja, mutta tilinpäätösvuotena maksut kohdistuvat koko tilikauden ajalle, mutta ne laskutettiin vertailuvuoden tapaan vasta loppuvuodesta. Laskut erääntyvät tammikuussa 2020. Veroluonteisten tulojen ollessa kyseessä, laskutuksen saamistili taseessa on Muut lyhytaikaiset saamiset Myyntisaamisten sijaan.

Taseen vastattavaa -puolelle kuuluvat Valtion pääoma sisältäen edellisten tilikausien pääoman muutokset, yhteensä -2 637 356,18 euroa, sekä Lyhytaikainen vieras pääoma, yhteensä 3 767 819,18 euroa.

Ostovelkojen määrä kasvoi 134 %, ostovelkatilien saldon ollen kertomusvuonna 464 330,28 euroa. Muutos johtuu pääosin vertailuvuotta isommista tilinpäätöshetkellä avoimena olevista valtion sisäisistä laskuista. Valtorin laskuja on maksamatta noin 250 000 euron edestä, ja avoinna on myös kuluttajaneuvonnan toimipisteiden vuokralasku, noin 50 000 euroa. Avoinna on myös tavallisesta poikkeavia toimitilahankkeeseen ja muuttoon liittyviä, joulukuussa saatuja laskuja.

Siirtovelat kasvoivat 996 382,68 euroa (57 %) saldon ollessa kertomusvuonna 2 747 565,18 euroa. Siirtovelkojen kasvu johtuu lomapalkkavelan lisääntymisestä kuluttajaneuvojien lomapalkkavelan siirrolla Maistraateista KKV:lle 481 148,40 eurolla (kirjauspäivämäärä 1.2.2019) ja lomapalkkavelan lisäyksellä 497 525,63 eurolla.

1.8 SISÄISEN VALVONNAN ARVIOINTI- JA VAHVISTUSLAUSUMA

KKV:n sisäisessä valvonnassa noudatettavat periaatteet ja tärkeimmät määräykset on sisällytetty työjärjestykseen ja taloussääntöön. Tarkemmat määräykset sisäisen tarkastuksen menettelyistä on annettu pääjohtajan vahvistamassa sisäisen tarkastuksen ohjesäännössä. Viraston ylin johto vastaa sisäisen valvonnan järjestämisestä sekä sen asianmukaisuudesta ja riittävyydestä. 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.

Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan tehtäviä varten virastolla on osa-aikainen sisäinen tarkastaja. Vuonna 2019 virastolle rekrytoitiin kesäkuussa uusi hallintolakimies, joka määrättiin KKV:n sisäiseksi tarkastajaksi 1.12.2019 lukien. Tämän johdosta vuonna 2019 ei valittu erillistä sisäisen tarkastuksen kohdetta.

Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan itsearviointi tehtiin alkuvuodesta 2020. 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, ulkoinen tiedonkulku, toiminnan seuranta ja tukiprosessien kontrollien suunnittelu toimivat KKV:ssä vahvasti. Resursseissa, sisäisessä tiedonkulussa ja riskienhallintamenettelyissä nähdään sen sijaan edelleen parantamistarvetta. KKV jatkaa näiden vahvistamista vuonna 2020.

Heikosta palkkakilpailukyvystä on seurannut korkeaa lähtövaihtuvuutta ja tämä on aiheuttanut merkittäviä riskejä viraston toimintakyvylle ja tulokselliselle toiminnalle. Tilanne on jonkin verran

parantunut uuden palkkausjärjestelmän soveltamisen myötä vuonna 2019. VMBaro-työtyytyväisyyskyselyn perusteella palkkaukseen oltiin aiempaa tyytyväisempiä. Lähtövaihtuvuus laski edellisvuodesta ja jakaantui tasaisemmin viraston sisällä kuin aikaisempina vuosina. KKV panostaa edelleen nykyisten henkilöstöresurssien pysyvyyteen ja lisäresurssien saamiseen.

KKV:n Helsingin toimipiste muutti loppuvuodesta 2019. Toimitilahankkeen tavoitteena on ollut yhdistää suojaluokitellun aineiston käsittelyvaatimukset, viraston toimintaa tukeva, toimiva ja viihtyisä työympäristö sekä valtionhallinnon toimitilastrategian asettamat reunaehdot. Muutto Siltasaarenkadun toimitiloista Senaatin hallinnoimiin Lintulahdenkujan toimitiloihin sujui hankkeen tavoitteet saavuttaen. Toisaalta toimitilahanke vei paljon viraston resursseja ja on aiheuttanut haasteita joidenkin kehittämistoimien läpiviennille. KKV:n muiden toimipisteiden osalta toimitilojen muutot jatkuvat vielä vuonna 2020, mikä sitoo erityisesti viraston tietohallinnon kehittämisen resursseja.

Vuonna 2018 havaittiin, että osa viraston tuotantopalvelimista toimi epävakaasti ja aiheutti toimintariskejä. Näitä riskejä saatiin pienennettyä, kun toimitilamuuton yhteydessä vaihdettiin myös palvelinympäristöä.

Kuluttajaneuvontatoiminnon yhdistyminen KKV:oon, uuden vaikutusarviointiyksikön perustaminen ja muut henkilöstöresurssijärjestelyt sekä toimitilamuutto ja palvelinsiirrot aiheuttivat normaalista poikkeavaa toimintaa tilikaudelle 2019. Näitä taloudellisia riskitekijöitä seurattiin systemaattisesti vuoden aikana ja niihin varauduttiin siirtomäärärahalla. Siten viraston taloudellinen asema säilyi vakaana toiminnan poikkeuksista huolimatta. Tilikaudelle 2020 toiminnassa ei ole edelliskautta vastaavia merkittäviä poikkeamia. Siirtomääräahojen pienennettyä edellisen kauden poikkeuksien seurauksena taloudelliseen asemaan kiinnitetään kuitenkin korostuneesti huomiota tilikaudella 2020.

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

1.9 ARVIOINTIEN TULOKSET

Vuonna 2019 ei ole tehty arviointeja.

1.10 YHTEENVETO HAVAITUISTA VÄÄRINKÄYTÖKSISTÄ

1.10.1 Virheitä ja väärinkäytöksiä koskevat yhteenvetotiedot

Kilpailu- ja kuluttajavirastossa ei ollut vuonna 2019 havaittuja väärinkäytöksiä.

1.10.2 Takaisinperintää koskevat yhteenvetotiedot

Vuonna 2019 ei ole ollut takaisinperintöjä.

2. TALOUSARVION TOTEUTUMALASKELMA

Osaston, momentin ja tilijaottelun numero ja nimi	Tilinpäätös 2018	Talousarvio 2019 (TA + LTA:t)	Tilinpäätös 2019	Vertailu Tilinpäätös - Talousarvio	Toteuma %
11. Verot ja veronluonteiset tulot	234 778,40	591 930	591 929,87	0,00	100
11.04.01. Arvonlisävero	1 903,40	562	562,37	0,00	100
11.19.09. Muut verotulot	232 875,00	591 368	591 367,50	0,00	100
Tuloarviotilit yhteensä	234 778,40	591 930	591 929,87	0,00	100

Pääluokan, momentin ja tilijaottelun numero, nimi ja määrärahalaji	Tilinpäätös 2018	Talousarvio 2019 (TA + LTA:t)	Talousarvion 2019 määrärahojen		Tilinpäätös 2019	Vertailu Talousarvio - Tilinpäätös	Siirtomäärärahoja koskevat täydentävät tiedot			
			käyttö 2019	siirto seuraavalle vuodelle			Edellisiltä vuosilta siirtyneet määrärahat	Käytettävissä vuonna 2019	Käyttö vuonna 2019 (pl. peruutukset)	Siirretty seuraavalle vuodelle
28. Valtiovarainministeriön hallinnonala	10 124,00	12 710	12 710,40		12 710,40	0,00	52 960,00	52 960,00	52 960,00	0,00
28.01.29. Valtiovarainministeriön hallinnonalan arvonlisäveromenot (A)		12 710	12 710,40		12 710,40	0,00				
28.60.12. Osaamisen kehittäminen (S2)	10 124,00									
28.70.22. Hallinnon palveluiden digitalisoinnin tuki (S3)							52 960,00	52 960,00	52 960,00	0,00
32. Työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonala	17 436 403,88	16 750 967	15 291 691,03	1 459 275,77	16 750 966,80	0,00	3 194 866,66	19 462 866,66	17 003 590,89	2 459 275,77
32.01.29. Työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonalan arvonlisäveromenot (A)	411 403,88	482 967	482 966,80		482 966,80	0,00				
32.40.01. Kilpailu- ja kuluttajaviraston toimintamenot (netto) (S2)	11 294 000,00	15 268 000	14 808 724,23	459 275,77	15 268 000,00	0,00	2 194 866,66	17 462 866,66	17 003 590,89	459 275,77
32.40.31. Korvaus talous- ja velkaneuvonnan järjestämisestä (S2)	4 731 000,00									
32.40.53. Matkustajien paluukuljetukset ja korvaukset (S3)	1 000 000,00	1 000 000	0,00	1 000 000,00	1 000 000,00	0,00	1 000 000,00	2 000 000,00	0,00	2 000 000,00
Määrärahatilit yhteensä	17 446 527,88	16 763 677	15 304 401,43	1 459 275,77	16 763 677,20	0,00	3 247 826,66	19 515 826,66	17 056 550,89	2 459 275,77

3. TUOTTO- JA KULULASKELMA

	1.1.2019-31.12.2019		1.1.2018-31.12.2018	
TOIMINNAN TUOTOT				
Maksullisen toiminnan tuotot	11 280,00		234 515,93	
Vuokrat ja käyttökorvaukset	3 130,05		3 414,60	
Muut toiminnan tuotot	<u>367 397,19</u>	381 807,24	<u>255 741,43</u>	493 671,96
TOIMINNAN KULUT				
Aineet, tarvikkeet ja tavarat				
Ostot tilikauden aikana	123 258,32		71 963,21	
Henkilöstökulut	13 625 010,75		8 643 579,26	
Vuokrat	1 085 343,03		925 720,67	
Palvelujen ostot	2 235 915,67		1 671 338,35	
Muut kulut	540 065,85		235 515,19	
Poistot	222 716,01		248 562,84	
Sisäiset kulut	<u>0,00</u>	<u>-17 832 309,63</u>	<u>10 124,00</u>	<u>-11 806 803,52</u>
JÄÄMÄ I		-17 450 502,39		-11 313 131,56
RAHOITUSTUOTOT JA -KULUT				
Rahoitustuotot	843,00		1 499,82	
Rahoituskulut	<u>0,00</u>	843,00	<u>-67,27</u>	1 432,55
SIIRTOTALOUDEN TUOTOT JA KULUT				
Kulut				
Siirtotalouden kulut paikallishallinnolle	<u>46 000,00</u>	<u>-46 000,00</u>	<u>4 661 000,00</u>	<u>-4 661 000,00</u>
JÄÄMÄ III		-17 495 659,39		-15 972 699,01
TUOTOT VEROISTA JA PAKOLLISISTA MAKSUISTA				
Verot ja veronluonteiset maksut	591 367,50		232 875,00	
Perityt arvonlisäverot	562,37		1 903,40	
Suoritettut arvonlisäverot	<u>-495 677,20</u>	<u>96 252,67</u>	<u>-422 620,57</u>	<u>-187 842,17</u>
TILIKAUDEN TUOTTO-/KULUJÄÄMÄ		<u>-17 399 406,72</u>		<u>-16 160 541,18</u>

4. TASE

	31.12.2019	31.12.2018
VASTAAVAA		
KÄYTTÖOMAISUUS JA MUUT PITKÄAIK. SJOITUKSET		
AINEETTOMAT HYÖDYKKEET		
Aineettomat oikeudet	1 768,65	3 537,31
Muut pitkävaikutteiset menot	<u>311 988,06</u>	<u>369 300,47</u>
	313 756,71	372 837,78
AINEELLISET HYÖDYKKEET		
Koneet ja laitteet	5 084,92	20 448,78
Kalusteet	<u>234 275,57</u>	<u>101 413,51</u>
	<u>239 360,49</u>	<u>121 862,29</u>
KÄYTTÖOMAISUUS JA MUUT PITKÄAIKAISET SJOITUKSET YHTEENSÄ	553 117,20	494 700,07
VAIHTO- JA RAHOITUSOMAISUUS		
LYHYTAIKAISET SAAMISET		
Myyntisaamiset	14 716,45	17 981,14
Siirtosaamiset	72 024,29	55 848,45
Muut lyhytaikaiset saamiset	<u>490 605,06</u>	<u>219 609,77</u>
	577 345,80	293 439,36
VAIHTO- JA RAHOITUSOMAISUUS YHTEENSÄ	577 345,80	293 439,36
VASTAAVAA YHTEENSÄ	<u>1 130 463,00</u>	<u>788 139,43</u>
	31.12.2019	31.12.2018
VASTATTAVAA		
OMA PÄÄOMA		
VALTION PÄÄOMA		
Valtion pääoma 1.1.1998	-603 873,01	-603 873,01
Edellisten tilikausien pääoman muutos	-887 174,34	-764 132,39
Pääoman siirrot	16 253 097,89	16 037 499,23
Tilikauden tuotto-/kulujäämä	<u>-17 399 406,72</u>	<u>-16 160 541,18</u>
	-2 637 356,18	-1 491 047,35
VIERAS PÄÄOMA		
LYHYTAIKAINEN VIERAS PÄÄOMA		
Ostovelat	464 330,28	198 742,24
Kirjanpitoyksiköiden väliset tilitykset	277 463,39	156 422,27
Edelleen tilitettävät erät	278 055,33	172 839,77
Siirtovelat	2 747 565,18	1 751 182,50
Muut lyhytaikaiset velat	<u>405,00</u>	<u>0,00</u>
	<u>3 767 819,18</u>	<u>2 279 186,78</u>
VIERAS PÄÄOMA YHTEENSÄ	3 767 819,18	2 279 186,78
VASTATTAVAA YHTEENSÄ	<u>1 130 463,00</u>	<u>788 139,43</u>

5. LIITETIEDOT

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

Budjetoinnissa ei ole tapahtunut olennaisia muutoksia varainhoitovuoden 2019 aikana.

Maistraateissa toiminut valtakunnallinen kuluttajaneuvonta on siirtynyt osaksi Kilpailu- ja kuluttajavirastoa 1.1.2019 alkaen.

Valmismatkalain korvaava laki matkapalveluyhdistelmistä tuli voimaan vertailuvuoden puolivälissä (1.7.2018), ja tässä yhteydessä KKV:n toimintamenomomentille 32.40.01 aikaisemmin nettobudjetoidut julkisoikeudelliset valvontamaksut muuttuivat veroluonteisiksi ja tilitettäväksi momentille 11.19.09 Muut verotulot.

Valtiovarainministeriön päätöksellä 8.1.2019 virastolle osoitettiin momentilta 418.28.70.22 Hallinnon palveluiden digitalisoinnin tuki tuottavuusmääräraha kahteen viraston hankkeeseen; 36 000 euroa hankkeeseen koskien koneoppisen hyödyntämistä KUTI-järjestelmässä ja automaattisia seurantatyökaluja sekä 21 000 euroa Kartellitutka-kokeiluhankkeeseen.

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 2019 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 2018		Talousarvio 2019 (TA + LTA:t)		Talousarvion 2019 määrärahojen käyttö vuonna 2019		Tilinpäätös 2019		Vertailu Talousarvio - Tilinpäätös		Siirtomäärärahoja koskevat täydentävät tiedot			
						siirto seuraavalle vuodelle					Edellisiltä vuosilta siirtyneet	Käytettävissä vuonna 2019	Käyttö vuonna 2019 (pl. peruutukset)	Siirretty seuraavalle vuodelle
32.40.01. Kilpailu- ja kuluttajaviraston toimintamenot (Siirtomääräraha 2 v)	Bruttomenot	11 789 171,78			15 191 374,47			15 650 650,24					17 386 241,13	
	Bruttotulot	495 171,78			382 650,24			382 650,24					382 650,24	
	Nettomenot	11 294 000,00	15 268 000		14 808 724,23	459 275,77		15 268 000,00	0,00		2 194 866,66	17 462 866,66	17 003 590,89	459 275,77

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

	2019	2018
Henkilöstökulut	11 494 095,45	7 390 665,62
Palkat ja palkkiot	11 092 307,66	7 353 718,15
Tulosperusteiset erät	0,00	0,00
Lomapalkkavelan muutos	401 787,79	36 947,47
Henkilösivukulut	2 130 915,30	1 252 913,64
Eläkekulut	1 919 578,72	1 164 003,34
Muut henkilösivukulut	211 336,58	88 910,30
Yhteensä	13 625 010,75	8 643 579,26
Johdon palkat ja palkkiot, josta	435 337,01	456 128,67
- 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**Muut monivuotiset vastuut**

Valtion talousarvion yksityiskohtaisten perustelujen yleisten määräysten kohdan Toimintamäärärahat perusteella tehdyt tavanomaiset sopimukset ja sitoumukset						
€	Talousarviomenot 2019	Määrärahatarve 2020	Määrärahatarve 2021	Määrärahatarve 2022	Määrärahatarve myöhemmin	Määrärahatarve yhteensä
Tavanomaiset sopimukset ja sitoumukset yhteensä	1 039 970,86	1 059 600,12	0,00	0,00	0,00	1 059 600,12

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 2020.



Kirsi Leivo
Pääjohtaja

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

Helsingissä ____/____/2020

Jaana Puhakainen
Johtava tilintarkastaja