

**KILPAILU- JA KULUTTAJAVIRASTON  
TILINPÄÄTÖS VUODELTA  
2020**

**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.....	12
1.4 TOIMINNALLINEN TEHOKKUUS.....	12
1.4.1 Toiminnan tuottavuus ja taloudellisuus.....	12
HTV päätoimintoryhmittäin.....	13
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.....	19
1.7 TILINPÄÄTÖSANALYYSI.....	22
1.7.1 Rahoituksen rakenne.....	22
1.7.2 Talousarvion toteutuminen.....	22
1.7.3 Tuotto- ja kululaskelma.....	24
1.7.4 Tase.....	25
1.8 SISÄISEN VALVONNAN ARVIOINTI- JA VAHVISTUSLAUSUMA.....	26
1.9 ARVIOINTIEN TULOKSET.....	27
1.10 YHTEENVETO HAVAITUISTA VÄÄRINKÄYTÖKSISTÄ.....	27
1.10.1 Virheitä ja väärinkäytöksiä koskevat yhteenvetotiedot.....	27
1.10.2 Takaisinperintää koskevat yhteenvetotiedot.....	27
2. TALOUSARVION TOTEUTUMALASKELMA.....	28
3. TUOTTO- JA KULULASKELMA.....	29
4. TASE.....	30
5. LIITETIEDOT.....	31
6. ALLEKIRJOITUS.....	35

## 1 TOIMINTAKERTOMUS

### 1.1 JOHDON KATSAUS

#### Yleistä

Kilpailu- ja kuluttajaviraston resurssitilanne kohentui vuoden 2020 aikana. Saadut lisämäärärahat käytettiin uusiin rekrytointeihin ja palkkatason jälkeenjääneisyyden korjaamiseen palkkausjärjestelmän mukaisesti. Lisäksi virastoon rekrytoitiin aiempaa enemmän korkeakouluharjoittelijoita.

Vuoden 2019 aikana laadittu uusi strategia viraston vaikuttavuuden ja henkilöstön hyvinvoinnin kehittämiseksi viimeisteltiin vuoden 2020 alussa määrittelemällä tiiviissä yhteistyössä henkilöstön kanssa viraston arvot. Kolme valittua arvoa heijastavat onnistuneesti virastossa pitkään vallinnutta kulttuuria. Tavoitteena on, että yhdessä määritetyt arvot vaikuttavat jokapäiväiseen johtamiseen ja työskentelyyn erityisesti vaikeissa päätöksentekotilanteissa. Arvot ovat *riippumattomuus* (toimimme tinkimättömästi kuluttajien ja kansantalouden eduksi), *vastuullisuus* (päätöksemme perustuvat asiantuntemukseen ja huolelliseen harkintaan) ja *yhdessä saavuttaminen* (etsimme parhaita ratkaisuja koko talon osaamista hyödyntäen).

Strategiassa on määritelty viisi kehityshanketta: *tehostamme priorisointia, panostamme henkilöstöön, parannamme johtamista, lisäämme vaikuttavuutta ja näkyvyyttä ja kehitämme digitalisaatiota*. Jokaiseen kehityshankkeeseen liittyy muutama alaprojekti. Kutakin kehityshanketta vetämään nimettiin vastuupari.

*Tehostamme priorisointia* Viraston strategian tavoitteena on tuottaa kuluttajille ja kansantaloudelle mahdollisimman paljon lisäarvoa. Kukin viraston toiminto määritti vuoden aikana oman roolinsa lisäarvon tuottamisessa. Viraston kaikkien toimintojen priorisointiperiaatteita ollaan päivittämässä yhteiskunnallisen arvon tuottamisen tehostamiseksi.

*Panostamme henkilöstöön* Työtyytyväisyyskyselyn tulokset nousivat vuonna 2020 kauttaaltaan pandemiasta huolimatta. Tulokset olivat valtion yleistä tasoa korkeammat. Lähtövaihtuvuus on vähentynyt selvästi vuodesta 2018. Viraston siirtyminen etätyöskentelyyn pandemian puhjettua tapahtui sujuvasti. Siirtymää helpotti virastossa jo ennen poikkeusoloja käytössä olleet hyvin joustavat työkäytännöt. Työskentely on sujunut poikkeusoloissa tehokkaasti. Uusien työntekijöiden perehdyttämiseen on panostettu ja prosessia on hiottu saumattomaksi hallinnon ja substanssin yhteistyönä. Koulutuksiin osallistuminen on helpottunut webinaaritarjonnan laajennuttua. Vuoden 2020 lopussa aloitettiin osaamisen systemaattinen kehittäminen lanseeraamalla KKV Akatemia ja Taitotalo -hankkeet, joiden puitteissa viraston koulutustarjontaa kehitetään tulevina vuosina.

*Parannamme johtamista* Vuoden 2020 aikana vakiinnutettiin vuoden 2019 aikana tehdyt organisaatiomuutokset. Vaikutusarviointiyksikön, kilpailuvastuualueen ja kuluttajavastuualueen työn koordinoimiseksi perustetun ohjausryhmän työskentelytapoja kehitettiin vuoden aikana ja hiomista jatketaan edelleen. Projektimuotoinen työ on lisääntynyt virastossa ja projektityökalut parantuneet vastaamaan etätyöskentelyn tarpeita. Työntekoa ollaan kehittämässä edelleen yhä suunnitelmallisemmaksi.

*Lisäämme vaikuttavuutta ja näkyvyyttä* Viraston visuaalinen ilme päivitettiin vuoden 2020 aikana. Lisäksi käynnistettiin laajamittainen viraston verkkopalvelun uudistamisprojekti, joka saatetaan päätökseen kesään 2021 mennessä. Projektin tavoitteena on palvella viraston eri sidosryhmien tarpeita yhä paremmin uudistamalla sekä verkkopalvelun konsepti, sisältö ja tekninen toteutus. Webinaarina toteutettuun KKV-päivään osallistui ennätysmäärä kuulijoita. Aiempaa aktiivisempi mediatyö jatkui virastossa laajalla rintamalla ja viestinnän prosesseja hiottiin.

*Hyödynnämme digitalisaatiota* Virastoon perustettiin uusi ICT-yksikkö vastaamaan ja koordinoimaan viraston digitalisaatioon liittyvää työtä. Henkilöstön käytössä olevia IT-työkaluja uusittiin. Virastoon palkattiin oma IT-lähituki, mikä vähensi tietoteknisten ongelmien kuormittavuutta viraston toiminnalle. Virastossa laadittiin lainsäädännön edellyttämät tiedonhallintamallit. Kuluttajakasvatuksen tarpeisiin kehitettiin viraston oppimisalustaa. Työ- ja elinkeinoministeriölle laadittiin ehdotus projekteista viraston digitalisaation kehittämiseksi vuosina 2021-2025.

## Kilpailuvastuualue

Yrityskauppalvonnassa toiminta jatkui edelleen poikkeuksellisen vilkkaana, raportointikaudella kului valvontaan resursseja enemmän kuin koskaan aiemmin. Toiminnan mahdollistamiseksi yrityskauppalvontaan on jouduttu siirtämään mittavasti henkilökuntaa muualta kilpailuvastuualueelta. Kesko/Heinon Tukku -yrityskaupaa koskeva oikeudenkäynti järjestettiin markkinaoikeudessa tammikuussa. Markkinaoikeus antoi päätöksensä helmikuussa kieltäen ensimmäistä kertaa virastolle ilmoitetun yrityskaupan viraston esityksen mukaisesti. Mehiläinen/Pihlajalinna -yrityskaupassa tehtiin esitys markkinaoikeudelle yrityskaupan kieltämiseksi syyskuussa. Asian käsittely jatkuu markkinaoikeudessa.

Markkinaoikeudessa on käsitelty ns. eristelevykartelli ja korkeimmassa hallinto-oikeudessa voimajohtokartelliasia. Virastossa on lisäksi valmistella useita muita markkinaoikeusesityksiä. Isojoen Konehalli Oy:tä koskevassa asiassa virasto teki toukokuussa markkinaoikeudelle esityksen 9 miljoonan euron seuraamusmaksun määräämisestä määrähinnoittelusta.

Virasto oli aktiivisesti mukana taksimarkkinoiden sääntelyn kehittämisessä ja pyrki tätä kautta ja omilla selvityksillään poistamaan rakenteellisia ongelmia markkinoilta. Virasto jatkoi Kelakyytien välittämiseen liittyviä tutkintoja määräävän aseman väärinkäytöstä. Kesäkuussa lopetettiin seitsemää välityskeskusta koskevat tutkinnat yhtiöiden muutettua toimintatapojaan, kuuden muun yhtiön osalta tutkintaa jatkuu.

Hankintojen valvonta jatkui aktiivisena. Kuluneen vuoden aikana markkinaoikeus on määrännyt neljässä tapauksessa seuraamusmaksun viraston esityksen mukaisena. Lisäksi markkinaoikeudessa on käsitelty kaksi viraston seuraamusmaksuesitystä ja korkeimmassa hallinto-oikeudessa kaksi. Kilpailuneutraliteettivalvonnassa tehtiin kaksi ratkaisua, jossa julkisyhteisö muutti rakennettaan tai menettelyään viraston kiinnitettyä asiaan huomiota.

Virasto tiedotti maaliskuussa huomioivansa koronaviruksen aiheuttaman poikkeuksellisen tilanteen kilpailulakia sovellettaessa. Virasto totesi, että yrityksillä voi olla poikkeustilan aikana tarve tehdä yhteistyötä varmistaakseen riittävän tarjonnan tai tuotteiden jakelun tasapuolisesti kaikille kuluttajille. KKV ei puuttuisi toimenpiteisiin, jotka ovat välttämättömiä tuotteiden riittävän saatavuuden turvaamiseksi ja että virastoon voi olla yhteydessä ohjeistuksen saamiseksi, jos on epäselvyyttä yhteistyön sallittavuudesta.

Virasto osallistui vuoden 2020 aikana kilpailulain muuttamista käsitelleen työryhmän työskentelyyn, jonka työn tuloksena eduskunnassa on parhaillaan käsiteltävänä hallituksen esitys kilpailulain muuttamiseksi. ECN+ -direktiivin pohjalta esitettävät muutokset koskevat muun muassa KKV:n toteuttamia kuulemisia, tietopyyntöjä, tarkastusvaltuuksia ja yhteenliittymien seuraamusmaksun määrän arviointia sekä rakenteellisten korjaustoimenpiteiden määräämistä. Seuraamusmaksujen laskentaan ehdotettujen muutosten tarkoituksena on selkeyttää nykytilaa ja lisätä yritysten yhdenvertaista kohtelua. Esitetty muutos lähentäisi seuraamusmaksun arviointia Euroopan komission soveltaman menettelyn kanssa. Toteutuessaan lainsäädäntömuutokset tehostaisivat viraston kilpailuvalvontatyön tehokkuutta.

## Kuluttajavastuualue

Kuluttajavastuualueen toimintaa leimasi voimakkaasti koko kevään koronapandemia. Vastuualueelle perustettiin 25.2.2020 sisäinen koronaryhmä, johon osallistuivat ylijohtajan lisäksi edustajat kuluttaja-asiamiehen valvonnasta, vakuusvalvonnasta, kuluttajaneuvonnasta, Euroopan kuluttajakeskuksesta ja viestinnästä. Ryhmä kokoontui kriisin alettua päivittäin käsittelemään ja linjaamaan mm. matkapakettien, lentojen, majoitusten, muiden palveluiden peruuntumiseen ja luotonantajan vastuuseen liittyviä kuluttajaoikeudellisia kysymyksiä. Verkkosivuille ja sosiaalisen median kanaviin tuotettiin jatkuvasti tietoa ja toimintaohjeita. Lisäksi julkaistiin 12 tiedotetta ja korona-aiheisiin keskittyvä kuluttaja-asiamiehen uutiskirje. Kuluttajille tuotetun informaation lisäksi ohjeistettiin elinkeinoelämän järjestöjä ja oltiin tiiviisti yhteydessä SMAL:n ja ministeriöiden kanssa.

Koronapandemia muutti kuluttajavastuualueen työsuunnitelmia huomattavasti ja resursseja jouduttiin käyttämään merkittävästi informaation, toimintaohjeiden ja linjausten tekemiseen sekä kuluttajille että elinkeinonharjoittajille. Kuluttajaneuvonnan kysyntä kasvoi, minkä vuoksi kaikki halukkaat eivät päässeet ajoittain hyvinkin ruuhkaiseen puhelinpalveluun. Kysyntää pystyttiin onneksi ohjaamaan itsepalvelukanaviin, joiden käyttö kasvoi merkittävästi. Työsuunnitelmiin kirjattuja hankkeita jouduttiin osittain siirtämään myöhemmäksi. Myös CPC-asetuksen kansallisen täytäntöönpanon valmistelu vei edelleen huomattavasti usean valvonnan päällikön ja asiantuntijan työaikaa. Lisäksi pikaluotoista perittyjen kohtuuttomien kustannusten mitätöintiin ja kohtuullistamiseen liittyvä laaja hanke vaati huomattavan paljon resursseja. Vaikuttaminen lainsäädäntöhankeissa sekä CPC-verkoston ja muihin kansainvälisiin asioihin liittyvä työ veivät jatkuvasti enemmän aikaa, ja tämä näkyi erityisesti valvonta-asioihin käytettävien resurssien vähenemisestä.

Kuluttaja-asiamies sai vuoden aikana noin 6 000 yhteydenottoja, joista valvontailmoituksia oli noin 4 500. Kuluttajaneuvonnassa käsiteltiin noin 61 000 ja Euroopan kuluttajakeskuksessa 3 350 tapausta. Kuluttaja-asiamies käyttää mm. yhteiseen tietokantaan tallennettua dataa impulssina toiminnan suunnittelussa ja valvonnan kohdistamisessa. Kuluttaja-asiamiehen valvontatoiminnassa keskeistä on se, minkälaisella priorisoinnilla ja keinojen käytöllä kuluttajille pystytään tuottamaan parhaiten hyötyä. Priorisoinnissa painottui erityisesti kuluttajahaitta, jota kuluttajasuojalainsäädännön rikkomisesta arvioitiin aiheutuvan. Valvonnassa käytettiin keinovalikoimaa laajasti markkinaoikeushakemuksista ohjeistuksiin ja työkaluihin. Kuluttaja-asiamiehellä on varsinaisten pakottavien valvontakeinojen lisäksi käytössä myös pehmeämpiä keinoja, joilla yritystä pyritään ohjaamaan lainmukaiseen toimintaan ns. valmentavalla otteella.

Kuluttaja-asiamiehen valvonnassa keskeisiä teemoja olivat verkkokauppa ja alustat, puhelin- ja kotimyynti, luotot, maksaminen ja perintä, matkustaminen sekä välttämättömyyspalvelut. Vaikka koronapandemia esti monien suunniteltujen kansainvälisten kokousten järjestämisen, kuluttaja-asiamies osallistui etänä täysipainoisesti CPC-verkoston työhön ja teki yhteistyötä ICPEN:n, OECD:n ja NEB-verkostojen puitteissa.

CPC-asetukseen (Consumer Protection Cooperation) liittyvät kansalliset säännökset tulivat voimaan 15.7.2020. Kuluttaja-asiamies sai käyttöönsä aiempaa laajemmat ja tehokkaammat valvontakeinot ja toimivaltuudet. Uusien keinojen käyttämiseen valmistauduttiin päivittämällä kuluttaja-asiamiehen valvonnan strategiaa, lisäämällä tietoteknisiä tutkintavalmiuksia ja laatimalla asiantuntijoiden käyttöön prosessiohjeita sekä pitämällä koulutusta muille toimivaltaisille viranomaisille.

Kuluttajapolitiikan keskiössä oli kuluttajien voimaannuttaminen ja valinnanvapauden edistäminen. Digitaalisuus merkitsee kuluttajalle uusia mahdollisuuksia tehdä aitoja valintoja. Toisaalta myös uhat kuluttajien valinta-oikeuden rajoittamiseen entisestään ovat todellisia. Kuluttajien etujen mukaista on myös toimia markkinoilla aktiivisesti niin, että pitkät sopimussuhteet ja passiivisuus markkinoilla eivät johda menetyksiin. Kuluttajapolitiittisia toimenpiteitä suunniteltaessa ja toteutettaessa on lähtökohtana oltava tieto kuluttajien todellisesta käyttäytymisestä ja

menetyksistä. Edellä mainittuihin tavoitteisiin kiinnitettiin huomiota lakihankkeita koskevissa lausunnoissa ja julkisissa esiintymisissä.

### **Vaikutusarviointiyksikkö**

Yksi kilpailu- ja kuluttajaviraston keskeisistä tehtävistä on edistää markkinoiden toimivuutta kuluttajien ja kansantalouden hyödyksi. Vuonna 2019 virastoon perustetun vaikutusarviointiyksikön tavoitteena on vaikuttaa siihen, että kilpailu- ja kuluttajapolitiikkaa kehitetään tietopohjaisesti. Tarkoituksena on yhdistää mahdollisimman korkeatasoista tutkimusta kilpailu- ja kuluttajapolitiikan kannalta keskeisiin tutkimuskysymyksiin. Työtä tehdään läheisessä yhteistyössä sekä kilpailu- ja kuluttajapolitiikan valvontaa tekevien asiantuntijoiden että akateemiset tutkimusmenetelmät hallitsevien tahojen kanssa.

Suurin osa yksikön työpanoksesta käytettiin pitkäkestoisiin tutkimus- ja selvitysprojekteihin. Lisäksi yksiköstä koordinoitiin viraston lausuntoprosessia, jonka puitteissa edistettiin nopeampitempoista vaikutusten identifiointia. Yksikkö vastasi hyvän vastaanoton saaneen KKV-päivän suunnittelusta. Yksiköstä ponnistaa myös viraston ja työ- ja elinkeinoministeriön yhteinen podcast Apunen ja Maliranta.

Vaikutusarviointiyksikköä perustettaessa painopisteiksi valittiin viisi suurempaa kokonaisuutta: i) taksit, ii) apteekit, iii) rahapelaaminen, iv) pikavipit ja v) julkiset hankinnat.

Takseja koskeva selvitys toimitettiin liikenne- ja viestintäministeriölle, joka työsti arviomuistion taksimarkkinoiden nykytilasta ja sääntelyn kehittämisen tarpeista. Selvityksen laatimiseen osallistui laaja joukko asiantuntijoita vaikutusarviointiyksiköstä sekä kilpailu- ja kuluttajavastuualueelta.

Apteekkimarkkinoista tehtiin kattava nykysääntelyn läpivalaisu sekä ehdotuksia sääntelyn kehittämiseksi. Julkaistu raportti sai osakseen runsaasti huomiota ja luo hyvän pohjan tarkemmille sääntelyn kehittämissuunnitelmoille.

Rahapelimarkkinoita koskeva hanke saatiin päätökseen alkuvuodesta 2021. Hankkeessa syntyi matkan varrella useita raportteja rahapelaamisen sääntelyn kehittämiseksi. Hanke kokonaisuudessaan on todennäköisesti vaikuttanut merkittävästikin alan sääntelyn kehittämiseen Suomessa.

Pikavipeissä työtä jatkettiin aiemmin valmistuneiden suurempien raporttien jälkeen tarkemmin fokusoiduilla projekteilla. Oikeusministeriön tueksi tuotettiin aineistoa määräaikaissäätelyn vaikutusten kartoittamiseen tähdänneellä raportilla, ja työtä positiivisen luottotietorekisterin kääntämiseksi tulevaisuuden selvityksiä tukevaksi infrastruktuuriksi jatkettiin.

Julkisten hankintojen kehittämiseksi toteutettiin kansainvälisenä yhteistyönä kyselytutkimus, jonka tulokset on tarkoitus raportoida vuoden 2021 aikana.

Koronatilanteen puhjettua tehtiin äärimmäisen nopealla aikataululla laaja kyselytutkimus koronan ja rajoitustoimien vaikutuksista kotitalouksiin. Kyseinen kyselytutkimus oli Suomessa laatuaan ensimmäinen kattava arvio koronarajoitusten vaikutuksista kulutukseen ja toimi pohjana mm. valtiovarainministeriön ja työ- ja elinkeinoministeriön asettaman nk. Vihriälän työryhmän raportoinnille. Saman Vihriälän ryhmän tueksi tehtiin myös toinen selvitys, jossa tarkasteltiin mobiilidatojen avulla koronan ja siihen liittyvien rajoitusten vaikutusta ihmisten liikkumiseen.

Puhelinmyynnistä syntyi kolme erillistä raporttia – yksi kuluttajille suunnattu laajempi kyselytutkimus, toinen puhelinmyynnin merkitystä yritysten toimintaan avaava esiselvitys sekä näitä kahta raporttia peilaava synteesi uudistuspuhdistojen tueksi. Synteesiraportointi on palvellut erityisesti oikeusministeriön nk. Omnibus-työryhmää sekä viraston omaa työtä.

Viraston kuluttajansuojavalvonnan tarpeisiin syntyi selvitys siitä, millaisia kuluttajia lapset ovat digitaalisilla markkinoilla sekä raportti kulutuskoulutuksesta. Lisäksi tuotettiin kaksi digitaalisuutta koskevaa raporttia, jotka avaavat lähinnä sitä, mitä toistaiseksi tiedetään algoritmien suhteesta kilpailupolitiikkaan ja personoidun hinnoittelun merkityksestä kuluttajille.

Yksikön meneillään olevien projektien määrä kasvoi selvästi edellisvuodesta yksikön toiminnan vakiintuneessa. Selvitykset apteekkeista, pikavipeistä, julkisista hankinnoista ja taksimarkkinoista jatkuvat vuonna 2021. Lisäksi vireillä on selvityksiä vahvan tunnistautumisen markkinoiden toimivuudesta, kunnallisten toimijoiden ulosmyyntirajoista, yrityskauppavalvonnan liikevaihtorajoista, raideliikenteen sääntelyvaihtoehdoista, ikääntyneiden asumispalvelujen kilpailutuksista, terveystarkkinoilla tapahtuneiden yrityskauppojen vaikutuksesta hintoihin ja palveluvalikoimiin sekä vesihuollon sääntelyn merkitystä markkinoiden toimivuuteen.

### **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.

Kilpailu- ja kuluttajavirasto on syksystä 2019 lähtien aktiivisesti ajanut ilmastopolitiikan ja kilpailupolitiikan suhteen kirkastamista erityisesti EU-tasolla. Viraston näkemyksen mukaan ympäristönsuojelua edistävän kilpailijoiden välisen yhteistyön myönteisiä vaikutuksia olisi syytä arvioida nykyistä laajemmin ottaen huomioon kaikkien kuluttajien saama hyöty, ei vain kyseistä tuotetta ostavien kuluttajien hyöty. Lisäksi pitäisi huomioida kuluttajien pidemmällä aikavälillä saama hyöty ilmastomuutoksen torjunnassa. Vuoden 2020 aikana muutosta vaatimaan rintamaan ovat liittyneet myös useammat muut kansalliset kilpailuviranomaiset. EU:n komissio aloitti loppuvuodesta laajamittaiset selvitykset siitä, voisiko kilpailusääntöjä soveltaa tavalla, joka tukee paremmin komission Vihreän kehityksen ohjelmaa (Green Deal).

Kuluttajat ja yritykset ovat tärkeässä roolissa kestävän kulutuksen edistämässä ja ilmastonmuutoksen torjumisessa. Tuotteiden ja palveluiden ympäristövaikutusten markkinointi on vahvassa kasvussa. Kuluttaja-asiamiehen työssä keskeistä on vaikuttaa siihen, että kuluttajat voivat edistää valinnoillaan kestävää kulutusta ja voivat luottaa siihen, että tarjolla ei ole erityisen haitallisia tuotteita. Kestävään kulutukseen liittyy kysymyksiä paitsi tuotteiden kestävydestä ja korjauskelpoisuudesta myös pakkauksista, jätteistä, muodista, kuljetuskustannuksista.

Virastossa on sisäiset ohjeet siitä, miten viraston omassa toiminnassa pienennetään ympäristökuormaa.

## 1.2 TULOKSELLISUUS

Kilpailu- ja kuluttajaviraston ja työ- ja elinkeinoministeriön välisessä 25.11.2019 allekirjoitetussa tulossopimuksessa vuosille 2020–2023 viraston toiminnalliselle tuloksellisuudelle on asetettu seitsemän tavoitetta. Taulukossa on esitetty nämä tavoitteet toteutuneen. Tavoitteita käsitellään tarkemmin jaksoissa 1.3, 1.5. ja 1.6.

Toiminnallinen tuloksellisuus vuosina 2018-2020	2018 Toteuma	2019 Toteuma	2020 Tavoite	2020 Toteuma
<b>Tavoite 1:</b> Vahvistetaan uskottavaa hard-core -kartellien vastaista politiikkaa. (TAE) Mittari: sidosryhmien arvio (1-5)	3,60	4,0	>4,0	3,9
<b>Tavoite 2:</b> Yrityskauppavalvonnalla estetään tehokkaasti keskittymisestä aiheutuva kilpailuongelma. (TAE) Mittari: sidosryhmien arvio (1-5)	3,46	3,6	>3,7	3,7
<b>Tavoite 3:</b> Julkinen valta ei vääristä kilpailua markkinoilla.  Mittari 1: Julkisten hankintojen valvonta, sidosryhmien arvio (1-5)  Mittari 2: Kuinka moni julkisen vallan toimija on muuttanut käyttäytymistään kilpailuneutraalimmaksi KKV:n toimien seurauksena (kpl).	3,37	3,2	3,7	3,3
			-	2
<b>Tavoite 4:</b> Kuluttaja-asiamiehen toimenpitein elinkeinoharjoittajat muuttavat toimintaansa kuluttajasuojalainsäädännön mukaiseksi (TAE) Mittari: Tapaukset, joissa yritys on muuttanut toimintaansa kuluttajasuoja-lainsäädännön mukaiseksi (kpl)	108	89	130	116
<b>Tavoite 5:</b> Kuluttajaneuvonta - Valtakunnalliseen puhelinneuvontaan soittaneista asiakkaista on palveltu vähintään (%) <sup>1</sup> (TAE)	67	75,5	90	49,5
<b>Tavoite 6:</b> Digikypsyysindeksi, konsernin virastot toteuttavat hallinnonalan yhteisen dTEM-ohjelman tavoitteita ja linjauksia sekä varmistavat, että virastojen digivalmiudet kasvavat. (itsearvio, asteikko 1-5).			3,01	3,3
<b>Tavoite 7:</b> Strateginen HR-tavoite: Osaamisen kehittäminen. Vahvistetaan strategista HR-johtamista ja systematisoidaan osaamisen kehittämistä mm. tehostamalla koko virastotasosta koulutuspanostuksia suunnittelua ja kohdentamista. Lisäksi kehitetään ja systematisoidaan ulkoisten ja sisäisten tietolähteiden hallinnointia (knowledge management).				

<sup>1</sup> Kuluttajaneuvonta siirtyy maistraateista Kilpailu- ja kuluttajaviraston tehtäväksi 1.1.2019.



## 1.3 VAIKUTTAVUUS

### 1.3.1 Toiminnan vaikuttavuus

#### Kilpailuvalvonta

*Tulostavoite 1: Vahvistetaan uskottavaa hard-core -kartellien vastaista politiikkaa (TAE)*

*Mittari: Sidosryhmien arvio, asteikko 1-5, tavoite > 4, toteutuma 2020 3,9 (2019: 4)*

Kartellien vastainen työ jatkui aktiivisena vuonna 2020. Koronatilanteesta huolimatta tutkintoja pystyttiin viemään eteenpäin, vaikka poikkeusaika vaati prosessien mukauttamista ja huolellista suunnittelua tarkastusten turvallisen ja tehokkaan läpiviemisen näkökulmasta. Uusien toimivaltuuksien mahdollistamat ensimmäiset ns. jatkettut tarkastukset saatiin suoritettua ja ne sujuivat suunnitellusti ja ongelmitta. Virastossa on valmistumassa useita kartellitutkintoja. Autokouluja koskevassa ratkaisussaan markkinaoikeus määräsi Uudenmaan Autokouluyhdistykselle ja kahdelle autokoululle seuraamusmaksut. Asian käsittely jatkuu korkeimmassa hallinto-oikeudessa. Korkeimmassa hallinto-oikeudessa ja markkinaoikeudessa on käsittelyssä neljä asiaa. Käynnistettiin hanke, jonka tavoitteena on data-analytiikkatyökalujen kehittäminen kartelli- ja muun kilpailuvalvonnan käyttöön.

#### Yrityskauppavalvonta

*Tulostavoite 2: Yrityskauppavalvonnalla estetään tehokkaasti keskittymisestä aiheutuva kilpailuongelma (TAE)*

*Mittari: Sidosryhmien arvio, asteikko 1-5, tavoite > 3,7, toteutuma 2020 3,7 (2019: 3,6)*

Yrityskauppojen käsittely vaati edelleen runsaasti resursseja. Käsiteltävien asioiden määrä ei kokonaisuutena ole ollut suuri, mutta vaativia ja vaikutuksiltaan suuria kauppoja on ollut käsittelyssä jatkuvasti. Tärkein käsittelyssä ollut tapaus oli Mehiläisen ja Pihlajalinnan välinen yrityskauppa, jonka kieltämistä virasto esitti syyskuussa. Kauppa peruutettiin esityksen markkinaoikeuskäsittelyn aikana. Työmäärältään ja vaikuttavuudeltaan tapaus oli suurin viraston koskaan käsittelemä yrityskauppa ja toteutuessaan sillä olisi ollut merkittäviä kilpailua vähentäviä vaikutuksia lukuisilla toimialan markkinoilla. Kaksi muuta yrityskauppaa hyväksyttiin ehdollisena ja yhdessä jatkokäsittelyyn siirretyssä tapauksessa ilmoitus peruttiin.

<b>Seurantamittari: Yrityskauppavalvonnan päätösten lukumäärien kehitys vuosina 2015–2020</b>	2015	2016	2017	2018	2019	2020
I-vaiheen päätösten lkm	27	31	24	34	29	19
II-vaiheen päätösten lkm	2	2	5	5	4	2
Kieltoesitysten lkm	0	0	0	0	1	1

## Hankintojen valvonta ja kilpailuneutraliteetti

*Tulostavoite 3: Julkinen valta ei vääristä kilpailua markkinoilla.*

*Mittari 1: Julkisten hankintojen valvonta, sidosryhmien arvio, asteikko 1-5, tavoite >3,7, toteuma 2020 3,3 (2019: 3,2).*

Virasto on jatkanut aktiivista toimintaansa julkisten hankintojen valvonnassa. Keskeisimmät vuoden aikana saaduista tuomioistuinratkaisuksista koskivat Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin kuntayhtymää (HUS). KKV teki marraskuussa 2019 markkinaoikeudelle neljä esitystä seuraamusmaksujen määräämiseksi HUSille hankintalain vastaisista suorahankinnoista. Viraston tekemät esitykset koskivat DNA-analyysejä, haavan alipainehoidon laitteiden ja tarvikkeiden, jätesäkituotteiden sekä pehmopaperituotteiden hankintoja. Seuraamusmaksuja esitettiin yhteensä 160 000 euroa. Markkinaoikeus ratkaisi kaikki neljä asiaa viraston esittämän mukaisesti. Asiaa on merkittävä myös siksi, että sitä on käsitelty laajasti julkisuudessa.

Lisäksi Korkein hallinto-oikeus hylkäsi 17.12.2020 antamallaan ratkaisulla Paraisten kaupungin markkinaoikeuden päätöstä koskevan valituksen. Markkinaoikeuden KKV:n esityksestä määräämä 200 000 euron seuraamusmaksu laittomasta suorahankinnasta sekä sopimuskauden lyhennys jäivät voimaan. Kyseessä on ensimmäinen KHO:n ratkaisu, joka liittyy KKV:n tekemään esitykseen hankinta-asioissa.

Virasto teki vuoden aikana kaksi uutta esitystä markkinaoikeudelle (Puolangan kunnan sosiaali- ja terveystalouden hankinta, Kymsoten silmälääkäripalveluiden hankinta) ja antoi kahdessa tapauksessa hallinnollista ohjausta (Veikkaus Oy:n keskuspelijärjestelmän hankinta, Eksoten/Savitaipaleen sote-palveluiden hankinta). Lisäksi selvitysvaiheessa on useita tapauksia, joissa tultaneen puuttumaan hankintayksikön menettelyyn. KKV jatkoi hankintavalvonnan kannalta keskeisten sidosryhmien kuulemista ja tapaamisia (mm. EK, Hansel Oy, KELA, Taksiliitto, ministeriöt) ja jatkanut yhteistyötä EU:n viranomaisten verkoston kanssa.

*Mittari 2: Kuinka moni julkisen vallan toimija on muuttanut käyttäytymistään kilpailuneutraalimmaksi KKV:n toimien seurauksena (kpl). Toteuma 2020: 2.*

Virastossa on vireillä noin viisi tapausta, joissa on kyse epäilyistä kilpailuneutraliteettia vaarantavasta julkisyhteisön menettelyistä. Vuoden 2020 aikana kaksi julkisyhteisöä on muuttanut käyttäytymistään KKV puuttumisen seurauksena. Tämän lisäksi virasto valmistele yhtä päätöstä, joilla tullaan puuttumaan julkisyhteisön käyttäytymiseen. KKV:ssa on lisäksi vireillä koulutusmarkkinoiden kilpailuneutraliteettiongelmia kartoittava laajempi selvitys. Neutraliteettitoiminnossa ei lain rikkomisesta ole mahdollista esittää seuraamusmaksua samalla tavoin kuin muussa kilpailuvalvonnassa, vaan tavoitteena on poistaa mahdolliset ongelmat neuvottelemalla ja antamalla neuvontaa. Neutraliteettitoiminto antoikin vuoden aikana aktiivisesti neuvontaa ja ohjausta julkisyhteisöille sekä kävi keskusteluja julkisyhteisöille ohjeita laativien ja niitä valvovien tahojen kanssa. Keskusteluja kirjanpidon eriyttämässä sääntöjen soveltamisesta jatkettiin mm. Valtiokonttorin, VTV:n ja Kuntaliiton kanssa. KKV on osallistunut OECD:n kilpailuneutraliteettia koskevan suosituksen valmisteluun sekä eläinlääkäripalvelujen uudistamista koskevan työryhmän työhön. KKV on valmistellut päivitystä hinnoittelusuuntaviivoihin sekä kirjanpidon eriyttämässä sääntöjen perusteella laadittavien erillistuloslaskelmien liittämistä osaksi Valtiokonttorille automaattisesti raportoitavaa kuntatiedon kokonaisuutta. KKV on ylläpitänyt ajantasaista käsitystä valtiontukiasioista ja markkinaolosuhteista tapaamalla mm. TEM:n, Kuntaliiton ja EK:n edustajia.

## Kuluttaja-asiamiehen valvonta ja muu kuluttajansuoja

*Tulostavoite 4: Kuluttaja-asiamiehen toimenpitein elinkeinoharjoittajat muuttavat toimintaansa kuluttajasuojalainsäädännön mukaiseksi (TAE)*

*Mittari: Tapaukset, joissa yritys on muuttanut toimintaansa kuluttajasuoja-lainsäädännön mukaiseksi (kpl), tavoite: 130, Toteuma: 2020: 116 (2019: 89)*

Komissio antoi linjauksia matkustamista koskevan EU-lainsäädännön valvomisesta ja kuluttaja-asiamies käynnisti valvontatoimenpiteitä lentoyhtiöitä ja matkanjärjestäjiä kohtaan maksunpalautusten viivästyksiin liittyen.

Komissio ryhtyi toimiin koronaan liittyvien huijausten ehkäisemiseksi ja käynnisti sweepin, johon myös kuluttaja-asiamies osallistui. Kuluttajaviranomaset kävivät läpi isoimmat markkinointialustat.

Tarkemmassa tarkastelussa oli lisäksi lähes kolmesataa verkkosivua. Koronakriisin aikana suuret alustat ovat poistaneet miljoonia koronaan viittaavia harhaanjohtavia mainoksia.

Kuluttaja-asiamies vei sähköyhtiö Fi-Nergyn markkinaoikeuteen. Yrityksen toiminnasta tuli poikkeuksellisen paljon yhteydenottoja kuluttajaneuvontaan. Useampaa kieltoa haettiin mm. lainvastaisten sopimus- ja laskutusmenettelyiden lopettamiseen. Yrityksen vastuuhenkilölle haettiin myös henkilökohtaista kieltoa.

Kuluttaja-asiamies vei Huutokaupat.com-verkkokaupan markkinaoikeuteen etämyynnin peruuttamisoikeutta koskevista lainvastaisista ehdoista. Kyseessä on asia, jolla tullaan linjaamaan julkisen huutokaupan määritelmää. Kuluttaja-asiamies vaati yritystä myös poikkeuksellisesti oikaisemaan markkinointiaan julkisesti.

Kuluttaja-asiamies antoi vuonna 2010 NaturaMed Pharmalle kiellon luontaistuotteiden harhaanjohtavasta markkinoinnista. Koska yritys on edelleen jatkanut harhaanjohtavaa markkinointitapaa, kuluttaja-asiamies haki markkinaoikeudelta maksuun kiellon yhteydessä määrättyä 100 000 euron uhkasakkoa ja uutta kieltoa.

Markkinaoikeus määräsi kuluttaja-asiamiehen hakemuksesta kiellot pikaluottoyhtiö Suomen Rahoitusyhtiö Oy:lle, perintätoimisto Rq Tieto Oy:lle, lakiasiaintoimisto Hasa Bros Oy:lle sekä yhtiöissä toimineelle vastuuhenkilölle. Kieltojen tehosteeksi asetettiin 100 000 euron uhkasakot. Asiassa oli kyse yritysten luotonantoa ja saatavien perintää koskevat lainvastaiset menettelytavat.

Kuluttajaluottojen uusi hintasääntely, mm. 20 prosentin korkokatto, tuli voimaan 1.9.2019. Koronapandemian aiheuttaman poikkeustilan vuoksi 1.7.2020 tuli voimaan väliaikainen vuoden loppuun voimassa oleva kuluttajaluottojen 10 prosentin korkokatto ja suoramarkkinointikielto. Kuluttaja-asiamies seurasi tehostetusti uusien säännösten noudattamista ja tehtyjen havaintojen perusteella ryhdyttiin valvontatoimenpiteisiin.

Kuluttaja-asiamiehen havaintojen perusteella luotonvertailupalveluiden markkinoinnissa esiintyi puutteita, joiden korjaamiseksi kuluttaja-asiamies lähetti palveluntarjoajille ohjeistuskirjeen. Ohjeistuksessaan kuluttaja-asiamies muistutti palveluita myös vuoden 2020 loppuun asti voimassa olevasta luottojen suoramarkkinointikiellosta.

Pikaluottojen kohtuuttomiin luottokustannuksiin puututtiin sekä avustamalla kymmeniä kuluttajia yksittäisissä velkomusoikeudenkäynneissä että valmistelemalla ryhmäkanneprosessia. Ryhmäkannetta ei nostettu pikaluottoyhtiö Euro24:ää ja perintäyhtiö Gothiaa vastaan, sillä yritykset ilmoittivat maksavansa kaikki kuluttaja-asiamiehen niiltä vaatimat hyvitykset kuluttajille. Yhtiöt kiistivät kuluttaja-asiamiehen vaatimusten perusteet, mutta ne ilmoittivat hyvittävänsä luottokustannukset yli 150:lle luottoa ottaneelle henkilölle, jotka ennakoilmoittautuivat ryhmäkanteeseen. Yhtiöiden mukaan kuluttajat saivat pelkkiä palautuksia yhteensä 336 000 euroa. Neuvottelut jatkuivat J.W. Yhtiöiden kanssa.

Kuluttaja-asiamies osallistui positiivisen luottotietorekisterin valmistelemista ja maksuhäiriömerkintöjen säilytysaikojen lyhentämistä koskevaan oikeusministeriön hankkeeseen. Hankkeen toimikausi jatkuu 30.11.2021 saakka.

Kuluttaja-asiamies uudisti alennusilmaisujen käyttöä koskevan linjauksensa yhdessä Kaupan liiton kanssa. Linjaus tarjoaa yrityksille ohjeita kuluttajille suunnattujen alennusmyyntien, loppuunmyyntien, tarjousten ja erilaisten hintavertailujen toteuttamiseen. Linjauksen sisältämien yksinkertaisten tarkistuslistojen avulla yritys voi varmistaa, että alennusilmaisujen keskeiset periaatteet on otettu markkinoinnissa huomioon.

Alustojen kuluttajansuoja oli edelleen tehostetun seurannan kohteena ja kuluttaja-asiamies linjasi ratkaisukäytännöllään erityisesti alustojen ja niillä toimivien yritysten vastuita. Puhelinmyynnin ongelmat näkyivät toistuvasti kuluttajien yhteydenotoissa. Valvontatoimenpiteiden lisäksi kuluttajia varoitettiin tilausansoista ja ikäänntyneisiin kohdistuvasta luontaistuotteiden markkinoinnista sekä kahdesta sähköyhtiöstä ja annettiin toimintaohjeita ongelmien selvittämiseksi.

Sähköisen viestinnän palvelulain perusteella viestintäpalveluita koskevat vakiosopimusehdot päivitettiin yhdessä kuluttaja-asiamiehen, Traficom ja Ficomin kanssa.

Kuluttaja-asiamies osallistui oikeusministeriön työryhmään, joka ehdotti uusia säännöksiä henkilöön kohdistuvien palveluiden virhevastuusta ja asiakkaansuojasta julkisissa palveluissa. Työryhmä jätti mietintönsä toukokuussa.

## **Oppimisen palvelut**

Oppimisen palveluissa keskityttiin edistämään tulevien yrittäjien ja yritysten työntekijöiden kuluttajansuojan osaamista vaikuttamalla opetuksen uudistustyöhön erityisesti ammattikorkeakoulujen ja ammatillisten oppilaitosten osalta.

## **Muut kuluttajansuojan asiat**

Kuluttajaneuvontaan tuli korona-aiheisia yhteydenottoja 31.12.2020 mennessä 6110 kappaletta. Suurin osa yhteydenotoista koski matkapaketteja, lentoja ja vapaa-ajan palveluiden peruuttamista. Euroopan kuluttajakeskukselle korona-aiheisia yhteydenottoja tuli 1089 kappaletta.

Matkapakettien vakuusvalvonnasta kerrotaan luvussa 1.4.2 Maksullisen toiminnan tulos ja kannattavuus, Euroopan kuluttajakeskus Suomessa hankkeesta kerrotaan luvussa 1.4.3 Yhteisrahoitteinen toiminnan kustannusvastaavuus. Kuluttajaneuvonnan tulostavoitteesta ja muista tunnusluvuista tarkemmin jaksossa 1.5.

### **1.3.2 Siirtomenojen vaikuttavuus**

Ahvenanmaa hoitaa itsenäisesti kuluttajaneuvontapalvelun, mihin se on ennen vuotta 2019 saanut maistraattien budjetin kautta vuosittaisen korvauksen. Kuluttajaneuvonnan siirron 1.1.2019 myötä KKV maksaa Ahvenanmaalle vuotuisen korvauksen. Korvaus on vuonna 2020 ollut vertailuvuoden tapaan yhteensä 46 000 euroa.

## **1.4 TOIMINNALLINEN TEHOKKUUS**

### **1.4.1 Toiminnan tuottavuus ja taloudellisuus**

Viraston htv on noussut vertailuvuodesta 14,2 henkilötyövuotta eli noin 7 %. Henkilötyövuoden lisääntyivät muilla paitsi Kuluttajaneuvonnan toimintoryhmässä, jossa henkilömäärä laski hieman vertailuvuodesta. Virastossa on kertomusvuonna ollut vuoden 2019 tapaan aikaisempaa enemmän harjoittelijoita. Harjoittelujaksot ovat kestoltaan 3-6 kuukautta, ajoittuvat joustavasti ympäri vuoden.

Vuoden 2020 toteutuneet henkilötyövuodet (htv) alittivat tavoitteen (234), tavoiteasetannan pohjautuessa puutteellisiin keskipalkka- ja kehystietoihin.

### HTV päätoimintoryhmittäin

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

Hallintopalvelut rivi sisältää alaviitteessä mainittujen tehtäväalueiden, kuten henkilöstöhallinnossa ja asiakirjahallinnossa tehdyn työn, kun tehollinen työaika on kirjattu Kieku toimintomallin mukaisille 9999-alkuisille tukitoiminnoille. Hallintopalvelut päätoimintoryhmä sisältää myös substanssiosastojen avustajien työn matkasihteereinä.

Seurantakohdemallin mukaisesti mm. Kilpailuvalvontaan ja Kuluttaja-asiamiehen valvontaan suoraan liittyvät ICT-hankkeet ja digikehitystyö on kirjattu asianomaisille toimintakokonaisuuksille näiden omille päätoimintoriveille.

	Toteuma 2018		Toteuma 2019		Tavoite 2020		Toteuma 2020 <sup>3</sup>		Toteutuma-tavoite		Muutos v:sta 2019	
	HTV	Osuus	HTV	Osuus	HTV	Osuus	HTV	Osuus	HTV	%	HTV	%
Markkinoiden toimivuuden edistäminen	24,7	17,6 %	25,5	12,3 %	33,5	14,3 %	29,1	13,1 %	-4,4	86,8 %	3,6	14,1 %
Kilpailuvalvonta	65,7	46,6 %	68,4	32,9 %	82,0	35,0 %	76,4	34,4 %	-5,6	93,2 %	8,0	11,8 %
Kuluttaja-asiamiehen valvonta ja muu kuluttajansuoja	34,5	24,5 %	45,0	21,7 %	44,0	18,8 %	48,1	21,7 %	4,1	109,4 %	3,1	7,0 %
Kuluttajaneuvonta <sup>1</sup>	-		53,7	25,8 %	57,0	24,4 %	52,0	23,4 %	-5,0	91,2 %	-1,7	-3,2 %
Hallintopalvelut <sup>2</sup>	15,9	11,3 %	15,1	7,3 %	17,5	7,5 %	16,3	7,3 %	-1,2	92,9 %	1,2	7,7 %
<b>YHTEENSÄ</b>	<b>140,8</b>	<b>100 %</b>	<b>207,7</b>	<b>100 %</b>	<b>234,0</b>	<b>100 %</b>	<b>221,9</b>	<b>100 %</b>	<b>-12,1</b>	<b>94,8 %</b>	<b>14,2</b>	<b>6,9 %</b>

<sup>1</sup> Kuluttajaneuvonta uusi tehtävä 1.1.2019 alkaen

<sup>2</sup> Hallintopalvelut = Tukitoiminnot Kieku-mallin mukaisesti: asiakirja-, talous- ja henkilöstöhallinto, muut hallintopalvelut, ICT- ja digi

<sup>3</sup> HTV kustannuslaskennan tietojen mukaisesti; vuoden 2020 HTV yhteensä Kieku jakopalkat: 221,9, Tahti raportointi: 221,3

Lisämäärärahat on niiden korvamerkinnän mukaisesti kohdennettu kilpailu- ja kuluttajapolitiikan vahvistamiseen, CPC-asetuksen mukaisiin muutoksiin ja harmaan talouden torjuntaan, mikä näkyy htv-lisäyksinä markkinoiden toimivuuden, kilpailuvalvonnan sekä kuluttaja-asiamiehen valvonnan ja muun kuluttajansuojan päätoiminnoissa ja kerrannaisvaikutuksena myös hallinnon pääluvussa. Kilpailuvastuualueen toimintaan on saatu uusien määrärahojen myötä lisäresursseja ja rekrytointia on tehostettu jatkuvasti siten, että kilpailuvalvonnassa aiemmin avoinna olleita virkoja on saatu täytettyä.

Euroopan kuluttajakeskuksen omat toiminnot ovat sijoitettu viraston toimintoluettelossa Kuluttaja-asiamiehen valvonta ja muu kuluttajansuoja ryhmään 1.1.2019 lähtien. Muutoksen myötä EKK-työ kohdistuu sen omille substanssitoiminnoille, kun vuoteen 2018 asti Euroopan kuluttajakeskus käytti muun henkilöstön tapaan yhteisiä ydintoimintoja. Kuluttajaneuvonnan siirryttyä KKV:lle 1.1.2019, siirtyi virastoon myös maistraateissa toimineet 4 EKK-neuvojaa. Myös he kirjaavat tehollisen työaikansa KA-valvonnan päätoimintoryhmän alle sijoitetuille toiminnoille, joten tämä työ ei näy Kuluttajaneuvonta -päätoimintorivillä.

**Kustannukset toimintoryhmittäin**

	Toteuma 2018		Toteuma 2019		Toteuma 2020		Muutos v:sta 2019	
	1 000 €	Osuus	1 000 €	Osuus	1 000 €	Osuus	1 000 €	%
Markkinoiden toimivuuden edistäminen	2 557	22 %	2 614	15 %	2 773	15 %	159	6 %
Kilpailuvalvonta	5 887	50 %	6 330	35 %	6 926	37 %	596	8 %
Kuluttaja-asiamiehen valvonta ja muu kuluttajansuoja	3 372	28 %	4 309	24 %	4 351	24 %	42	1 %
Kuluttajaneuvonta <sup>1</sup>	-		4 624	26 %	4 353	24 %	-272	-6 %
<b>YHTEENSÄ</b>	<b>11 817</b>	<b>100 %</b>	<b>17 877</b>	<b>100 %</b>	<b>18 403</b>	<b>100 %</b>	<b>526</b>	<b>2,9 %</b>

<sup>1</sup> 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 mukaisesti henkilötyövuodet ovat lisääntyneet 6,9 %, eli 14,2 henkilötyövuotta. Kokonaiskustannukset ovat lisääntyneet vähemmän, 2,9 % kulujen suhteellisen osuuden painottuen henkilöstömenoihin vertailuvuotta voimakkaammin.

Htv muutokset päätoimintoryhmissä vaikuttaa suoraan myös Kustannukset toimintoryhmittäin tietoihin, koska kustannuslaskennan pohjana on teholliset htv-kirjaukset ydintoiminnoille ja niiden suorat palkkakustannukset lisättyinä yhteiskustannuksilla, kuten vuokrilla ja hallinnon kustannuksilla. Yhteiskustannusten vyörytys tapahtuu ydintoiminnalle kirjatun tehollisen työajan suhteessa. Päätoimintoryhmien kustannuksiin vaikuttavat myös matkustusmenot, alihankinta- ja vastaavat palveluostot sekä erilaiset seminaarit ja koulutukset. Näissä kuluissa on tapahtunut olennaista säästöä poikkeuksellisenä vuotena.

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 2020 oli neljä konkurssitapausta, joista korvaukset matkustajille maksettiin joko yrityksen asettamasta vakuudesta tai valtion varoista.

Vuonna 2018 uudistunut vakuusjärjestelmä mahdollistaa korvausten maksamisen matkustajille entistä nopeammin, mikäli matkanjärjestäjä ajautuu maksuvaikeuksiin eikä matka toteudu. Valtion budjettiin tuotu siirtomääräraha takaa lisäksi matkustajien saatavat täysimääräisinä, vaikka yksittäinen vakuus ei riittäisikään kattamaan niitä kokonaan. Määrärahan vastinparina rekisteröidyltä toimijoilta kerätään jatkossa erityistä maksukyvyttömyyssuojamaksua, joka on

ALLEKIRJOITETTU KONEELLISESTI  
ASIANHALLINTAJÄRJESTELMÄSSÄ

prosenttimääräinen osuus yrityksen matkapakettiliiknevaihdosta viimeksi päättyneen tilikauden osalta. Vuonna 2020 oli määrä periä maksukyvyttömyssuojamaksut ensimmäistä kertaa, mutta koronapandemian pysäyttäessä matkailualan, päätettiin vuoden 2020 valvonta- ja maksukyvyttömyssuojamaksujen perintä siirtää vuoden 2021 puolelle. Tästä syystä lähes kaikki tuotot jäivät vuonna 2020 puuttumaan, ja tavanomaisen suuruiset tileistäpoistot ylittivät tuotot.

Lakiin matkapalveluyhdistelmien tarjoajista lisättiin lailla 700/2020 uusi 10 a §. Sen mukaan konkurssitapauksissa matkustajien saatavien takaisinmaksu suoritetaan valtion varoista silloin, kun matkapaketin peruutus on johtunut koronaviruspandemian aiheuttamasta tilanteesta. Väliaikainen laki on voimassa 31.12.2022 saakka.

Vuoden 2019 lopussa vakuuden asettaneiden yritysten määrä oli 576 ja vakuuksien yhteismäärä 245 milj. euroa. Vuonna 2020 toimintansa lopetti useampi yritys kuin koskaan aiemmin, samalla koronan pysäyttäessä matkustamisen, loppui uusien yritysten rekisteröityminen poikkeuksellisesti jo maaliskuussa. Vuoden vaihteessa rekisterissä oli yrityksiä 538 ja heti tammikuun 2021 alussa vakuuksien yhteismäärä laski alemmaksi kuin koskaan ennen, 65 miljoonaan euroon.

Vuoden 2020 aikana ei toteutettu valvontakampanjaa yhteistyössä aluehallintovirastojen kanssa koronatilanteen takia.

<b>Seurantamittari: Matkapakettivalvonnan maksullisten suoritteiden kustannusvastaavuus (*) on 100 %</b>				
	Toteuma 2017	Toteuma 2018	Toteuma 2019	<b>Toteuma 2020</b>
Asetuksen 435/2018 mukaiset julkisoikeudelliset suoritteet ja maksut	462 243	234 389	9 750	<b>-1 237</b>
Lain 922/2017 mukaiset matkapalvelu-yhdistelmien tarjoajan valvonta- ja maksukyvyttömyssuojamaksut. Tuloutus momentille 11.19.09 Muut verotulot.	-	232 875	591 368	<b>-2 970</b>
<i>Tuotot yhteensä</i>	<i>462 243</i>	<i>467 264</i>	<i>601 118</i>	<b><i>-4 207</i></b>
Kustannukset	460 385	588 789	624 647	<b>629 727</b>
Kustannusvastaavuus (tuotot- kustannukset)	1 857	-121 525	-23 530	<b>-633 934</b>
Kustannusvastaavuus-%	100,4 %	79,4 %	96,2 %	<b>-0,7 %</b>


*\*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.

Euroopan kuluttajakeskuksen sopimusrakenne selkeytyi vuoden 2019 alusta, kun kuluttajaneuvonta – ja sen mukana neljä Euroopan kuluttajakeskukselle työtä tekevää neuvojaa - siirtyi maistraateista Kilpailu- ja kuluttajavirastoon. Aiemmin sopimuksessa oli mukana myös kaksi maistraattia. Vuoden 2019 alusta lähtien koko seitsemän hengen henkilöstö on ollut Kilpailu- ja kuluttajaviraston palveluksessa.

*Euroopan kuluttajakeskus -hankkeen kustannusvastaavuus (\*)*

 Apua ja neuvontaa eurooppalaisille kuluttajille Euroopan kuluttajakeskus Suomessa	Toteuma 2018	Toteuma 2019	<b>Toteuma 2020</b>	Muutos vuodesta 2019	
Tuotot	124 492	216 010	<b>286 791</b>	70 781	33 %
Kustannukset	233 760	735 298	<b>681 104</b>	-54 194	-7 %
Kustannusvastaavuus (tuotot - kustannukset)	-109 268	-519 288	<b>-394 313</b>	124 975	
<b>Omarahoitusosuus -%</b>	<b>47 %</b>	<b>71 %</b>	<b>58 %</b>	<b>-13 %-yks.</b>	

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

Toteutunut kustannusvastaavuus oli 42 % ja vastaavasti omarahoitusosuus 58 %. Varsinaista kustannusvastaavuuslaskelmaa ei esitetä, koska osa-alueen tuotot jäivät alle yhden miljoonan euron.

Kuluttajaoikeusneuvojen siirtyminen 1.1.2019 maistraateista KKV:hen on yli kaksinkertaistanut KKV:ssä toimivan kokoaikaisen EKK henkilöstön määrän (3 -> 7). Komissiolle raportoitavat tehollisia työpäiviä kuvaavat seurantakohteet on sijoitettu Kieku-malliin Kuluttaja-asiamiehen valvonta ja muu kuluttajansuoja päätoimintoryhmän alle.

EU:lta saatu rahoitus on yllä olevalla laskelmalla tasausmaksun osalta maksuperusteinen tuotto. Toiminnan siirtyminen 1.1.2019 kokonaisuudessaan KKV:lle tarkoittaa 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 vasta kertomusvuosi 2020 sisältää täysimääräiset tuotot nykyisestä henkilövahvuudesta, jossa koko toiminta on KKV:n alla.

Komissiolle laadittavassa loppuraportissa hankkeen budjetin toteumaprosentti kertomusvuonna oli 93,4 % (100,5 % vuonna 2019). Koronan vuoksi suunnitellut matkat peruuntuivat, henkilöstö siirtyi etätöihin ja verkoston piirissä tapaamia toteutettiin mahdollisuuksien mukaan virtuaalisesti.

Yhteydenottojen määrä	
2018	3400
2019	3191
2020	3350

Yhteydenottojen määrä kasvoi 6 % edellisvuoteen verrattuna. Lähes kolmannes niistä liittyi tavalla tai toisella koronatilanteeseen ja sen aiheuttamiin matkojen peruutuksiin. Koko Euroopan kuluttajakeskusten verkosto, jolla oli vuonna 2020 toimipiste 30 eri maassa, sai vuonna 2020 yhteensä 167 874 yhteydenottoa kuluttajilta.

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.



## 1.5 TUOTOKSET JA LAADUNHALLINTA

### Kuluttajaneuvonta

*Tulostavoite 6: Kuluttajaneuvonta. Valtakunnalliseen puhelinneuvontaan soittaneista asiakkaista on palveltu vähintään (%). (TAE)*

*Mittari: Palveltujen osuus soittaneista (%), tavoite 90 %, toteuma 2020: 49,5 % (2019: 75,5 %)*

Seurantamittarit, kuluttajaneuvonta	Toteuma 2018	Toteuma 2019	Toteuma 2020
Henkilökohtaisen kuluttajaneuvontapalvelun kysyntä: puhelinneuvontaan soittaneiden + sähköisten yhteydenottojen määrä.	87 688	86 333	99 493
Henkilökohtaisessa kuluttajaneuvonnassa käsitelty tapausmäärä (selvittely- ja sovittelutapaukset).	62 838	61 805	61 050
Kuluttajaneuvonnan itsepalvelukanavat:			
- Reklamaatioapurin käyttö	7 733	9 035	10 990
- Muut ohjeet ja neuvot verkossa	715 106	798 575	1 098 294

\* Reklamaatioapurin kautta asiaansa hoitaneiden asiakkaiden määrä.

\*\*Omatomisesti asiaansa hoitaneiden asiakkaiden kontaktien määrä (verkkosivujen kävijämäärä): KKV:n verkkosivujen kuluttaja-asiat + kuluttajaneuvonta (kuluttajille + yrityksille + reklamaation tekeminen)

Yhteydenottojen määrä henkilökohtaiseen kuluttajaneuvontaan kasvoi vuonna 2020 huomattavasti: 5 500 yksilöityä soittajaa enemmän (kasvu 7 %) ja 7 660 sähköistä yhteydenottoa enemmän (kasvu 49 %) kuin edellisenä vuonna, minkä vuoksi puhelinpalvelun palvelukyky heikkeni (palveluun päässeiden osuus laski alle 50 %:n). Kysynnän kasvuun vaikuttivat merkittävästi koronaepidemian vuoksi tehdyt matkojen ja erilaisten tapahtumien peruutukset ja kuluttajien saatavien palautuksiin liittyvät kysymykset. Tietoa ja toimintaohjeita pystyttiin tarjoamaan lisäksi neuvonnan itsepalvelukanavien kautta, joiden käyttömäärä kasvoi myös huomattavasti (reklamaatioapurin käyttö 31 % ja muiden verkkopalvelujen käyttö 24 %) edelliseen vuoteen verrattuna.

### ICT ja digikypsyyden vahvistaminen

*Tulostavoite 6: Digikypsyyksi, konsernin virastot toteuttavat hallinnonalan yhteisen dTEM-ohjelman tavoitteita ja linjauksia sekä varmistavat, että virastojen digivalmiudet kasvavat.*

*Mittari: itsearvio, asteikko 1-5, tavoite 2020: 3,01, toteuma 2020: 3,3.*

Digikypsyyden itsearvioinnin tulos 3,3 oli selvästi parempi kuin TEM:n dTEM-esiselvityksessä loppuvuodesta 2018 teettämässä itsearviointikyselyssä (2,87). Digikypsyys on lähtenyt kehittymään kohti tasoa 4 ”Hallittu”, mutta jää vielä kaikilla osa-alueilla tasolle 3 ”Kehittyvä”. Digikypsyyksiindeksissä arvioidaan 10 osa-alueita: 1) Digivisio ja strategia, 2) Digitalisaation ohjaus ja johtaminen, 3) Henkilöstö ja digiosaaminen, 4) Organisaatio ja kulttuuri, 5) Arkkitehtuuri ja

teknologia, 6) Hankinta ja kehittäminen, 7) Palvelut ja prosessit, 8) Asiakslähtöisyys, 9) Tieto sekä 10) Kyberturvallisuus ja tietosuoja.

Vuonna 2019 KKV:lle tehdyssä uudessa strategiassa *Hyödynämme digitalisaatiota* valikoitui yhdeksi strategian kehityshankkeeksi, jota vuonna 2020 aloitettiin toteuttamaan. Digitalisaation ohjausta ja johtamista vahvistettiin perustamalla tietohallintotoiminnosta oma ICT- ja digiyksikkö ja sille nimettiin määräaikainen ICT- ja digikehitysjohtaja. Henkilöstön digiosaamista vahvistettiin KKV:n perehdytysohjelman parantamisen yhteydessä. Lisäksi aloitettiin pitämään henkilöstölle digiklinikoita ajankohtaisista ja tarvittavista digitaidoista, kuten etätyöskentelyvälineistä. IT-asiantuntijan rekrytoinnilla saatiin merkittävä parannus erityisesti jokapäiväiseen ICT-käyttötukeen ja kaikkiaan ICT-toimintoihin. Samalla saatiin suunnattua resurssia myös kehittämiseen. Näillä toimilla on saatu parannettua digikypsyyksindeksin osa-alueita 1) – 4).

Lisäksi vuonna 2019 aloittanut uusi hallintolakimies on tietosuojavastaavana toimiessaan vahvistanut osa-alueita 10. KKV:llä oli kyberturvallisuuden, tietosuojan ja varautumisen parantamiseksi tavoitteena osallistua TAISTO 2020 -harjoitukseen, mutta koronan aiheuttaman poikkeustilanteen ja resurssien riittämättömyyden vuoksi KKV ei osallistunut ja siirsi tavoitetta seuraavaan vuoteen. On osallistuttu Valtiovarainministeriön tieto- ja kyberturvallisuushäiriöiden hallintaa käsitteleviin VIRT-kokouksiin.

Digikypsyyksindeksin osa-alueilla Arkkitehtuuri ja teknologia, Palvelut ja prosessit, Asiakslähtöisyys, Tieto sekä Kyberturvallisuus ja tietosuoja on itsearviointin perusteella ollut parannusta vuodesta 2018, mutta kyselyn yhteydessä tehdyn asiantuntija-arvion mukaan nämä jäävät KKV:ssä tasolle 2 ”*Käynnistyvä*”. KKV:ssä on tehty parannustoimenpiteitä, mutta osa on vielä käynnistymis- tai suunnitteluvaiheessa ja ne eivät siten ole vielä konkretisoituneet parannuksina. Merkittävimpänä kehityskohteina tunnistettiin asiointijärjestelmien kokonaisuusinta. Nämä ovat aikanaan olleet edistyksellisiä, kun asiointi on ohjattu sähköisillä lomakkeilla suoraan käsittelyjärjestelmään, mutta pohjalla oleva tekniikka on nyt arvioitu olevan elinkaarensa päässä.

Arkkitehtuurin ja teknologian sekä Palveluiden ja prosessien osa-alueita vahvistaa vuonna 2020 laadittu tiedonhallintalain edellyttämä tiedonhallintamalli. Laatiminen aiheutti toisaalta resurssivajasta kehitystyöhön, mutta malli ja sen ylläpito antavat jatkossa vahvemman pohjan kokonaisarkkitehtuurin hallinnalle ja kehittämiselle. Myös Valtorin kanssa tehtiin erillinen Valtorin palveluihin keskittyvä arkkitehtuurikuvaus ja kehittämissuunnitelma.

Valtorilta tuli merkittävänä uudistuskohteina uusi viestintäpalvelu (UVP), jossa valittavaksi tuli joko Perusviesti tai Pilviviesti sekä toimialueen tuotteistus ja valintamahdollisuus valtion yhteisen toimialueen ja virastokohtaisen toimialueen välillä (SUVANTO). UVP:n osalta selvitettiin mahdollisuutta siirtyä Pilviviestiin, mutta tässä vaiheessa päädyttiin Perusviestiin, joka otettiin käyttöön joulukuun alussa. Toimialuevalinnan osalta virastokohtaisen vaihtoehdon tuotteistus on vielä kesken, joten valinta tämän osalta katsottiin ennen aikaiseksi.

Tulevia tapahtumia: KKV jatkaa strategiansa kehityshankkeiden toteuttamista. ICT- ja digikehitysjohtajan uuden yksikön käynnistysvaiheeseen kohdistunut määräaikaisuus päättyy huhtikuun 2021 lopussa. Uuden johtajan rekrytointi on käynnistetty.

Riskit: Järjestelmäympäristön sirpaloituneisuus aiheuttaa hallinta- ja kustannusongelmia ja vaatii kehitysresurssia niin lyhyelle kuin pitkälle aikavälille. IT-asiantuntijaresurssien riittävyys on haaste. Järjestelmä-, sovellus- ja ICT-palvelutarjoajien kyvykkyys osin haasteena.

## 1.6 HENKISTEN VOIMAVAROJEN HALLINTA JA KEHITTÄMINEN

Kilpailu- ja kuluttajaviraston uuden strategian toimeenpano aloitettiin alkuvuodesta 2020. Strategian kehityshankkeilla on tiivis kytkös henkisten voimavarojen hallintaan ja kehittämiseen. Kehityshankkeita on viisi: *Panostamme henkilöstöön, Kehitämme johtamista, Tehostamme priorisointia, Hyödynnämme digitaalisuutta ja Lisäämme vaikuttavuutta ja näkyvyyttä.*

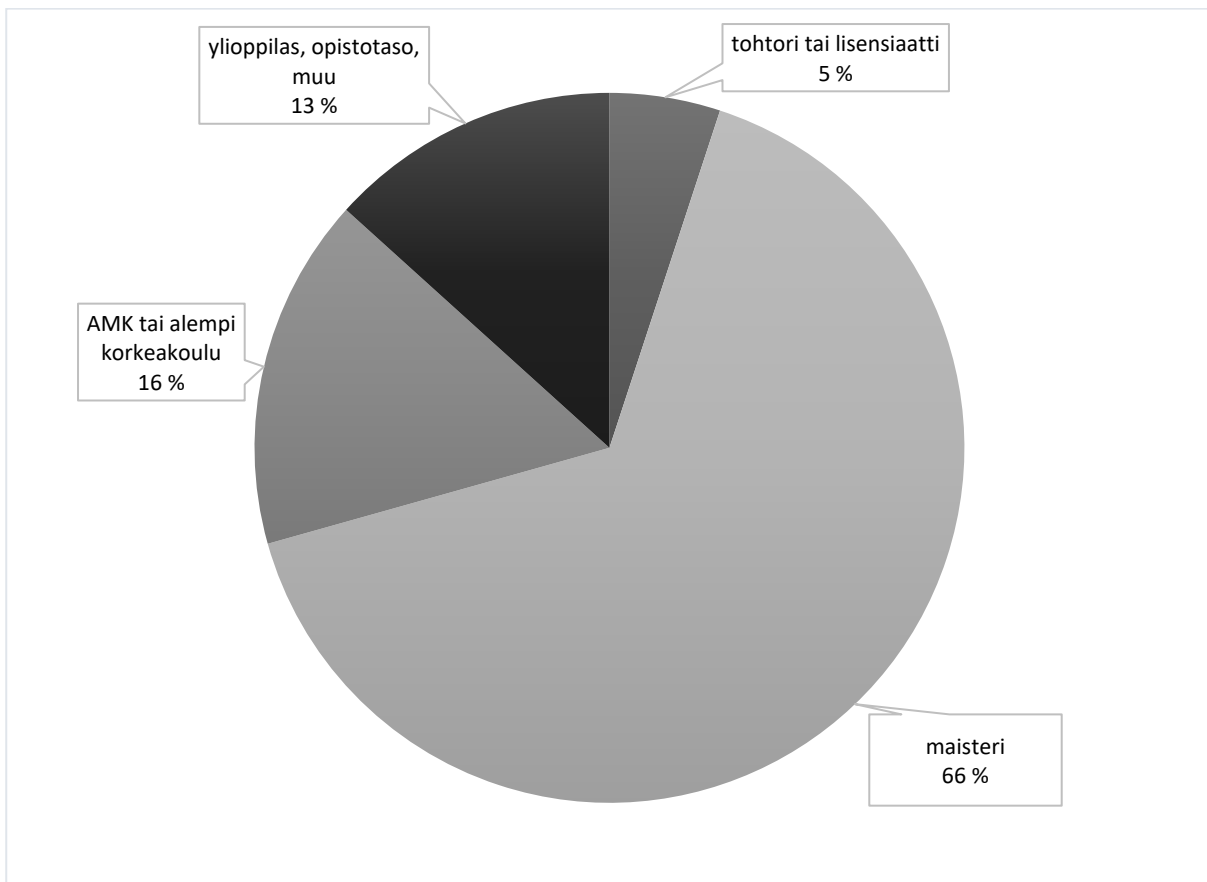
*Panostamme henkilöstöön* -kehityshankkeen alaprojekteina ovat *Viimeistelemme toimitilat, Panostamme HR-asioihin, Vahvistamme yhteisöllisyyttä ja Kehitämme osaamista.* Kehityshankkeen tavoitteena on systemaattisesti tukea ja edistää henkilöstön osaamista, työhyvinvointia, tuloksellista työntekoa sekä vahvistaa viraston työnantajakuvaa.

*Tulostavoite 7: Strateginen HR-tavoite: Osaamisen kehittäminen. Vahvistetaan strategista HR-johtamista ja systematisoidaan osaamisen kehittämistä mm. tehostamalla koko virastotasoista koulutuspanostuksia suunnittelua ja kohdentamista. Lisäksi kehitetään ja systematisoidaan ulkoisten ja sisäisten tietolähteiden hallinnointia (knowledge management). Edellä mainittu strategian kehityshanke Panostamme henkilöstöön edistää osaltaan tämän strategisen HR-tavoitteen toteutumista.*

### *Koulutus ja osaamisen kehittäminen vuonna 2020*

Osaamisen kehittämisen tunnusluvut	Toteuma 2018	Toteuma 2019	Toteuma 2020
Koulutus ja kehittäminen €/htv, (Tahti-raportointi, henkilöstöinvestoinnit, kokonaiskustannus)	1 592	1 039	853
Koulutustasoindeksi	6,1	6,1	6,2

Vuonna 2020 kehittämispanostukset suunnattiin erityisesti uuden strategian toimeenpanoon. Keväällä alkanut laajamittainen etätyö koronapandemian johdosta vaikutti osaltaan kehittämistyöhön sekä henkilöstön koulutuksiin, joissa siirryttiin täysin digitaaliseen toteutukseen. Tämä on osaltaan vaikuttanut siihen, että koulutuspanostukset / htv ovat pienentyneet. Etätyötä on pyritty tukemaan mm. järjestämällä henkilöstölle työhyvinvointiin ja jaksamiseen sekä ergonomiaan liittyviä webinaareja. Vuoden aikana järjestettiin lisäksi englannin koulutusta, lainvalmistelukoulutusta sekä mediakoulutusta. Lisäksi järjestettiin substanssialueiden omia koulutuksia. Osaamisen kehittämisen ja koulutusten systematisointia aloitettiin osana *Panostamme henkilöstöön* -strategiahanketta, ja tätä työtä jatketaan vuonna 2021 kokoamalla koulutukset uusien KKV Akatemian ja Taitotalon alle. Viraston perehdytysprosessi uudistettiin vuoden 2020 aikana.

**Koulutusrakenne**

(Viraston henkilöstön tutkinnot, n=218)

KKV on asiantuntijavirasto, jonka henkilöstön enemmistö on suorittanut ylemmän korkeakoulututkinnon tai tutkijakoulutuksen.

Vuoden 2020 sidosryhmäkyselyn mukaan sidosryhmät pitävät henkilöstöämme ammattitaitoisena ja asiantuntevana, kyselyn tulosta 4,2 (asteikko 1-5) voidaan pitää erinomaisena.

**Työhyvinvoinnin kehittyminen**

<b>Henkilöstön työhyvinvointi ja johtaminen paranee</b> (VMBaro-kysely, asteikko 1-5)	Toteuma 2018	Toteuma 2019	Toteuma 2020
Työtyytyväisyysindeksi (VMBaro)	3,71	3,70	3,86
Johtajuusindeksi (VMBaro)	3,6	3,5	3,7

<b>Työtyytyväisyyskyselyn keskeiset tunnusluvut</b> (VMBaro-kysely, asteikko 1-5)	Toteuma 2018	Toteuma 2019	Toteuma 2020
oikeudenmukainen kohtelu lähiesimiehen ja työtovereiden taholta (keskiarvo) (VMBaro 1.3 ja 5.2)	4,3	4,3	4,4
Töiden organisointi työyhteisössä (VMBaro 1.4 ja 1.5)	3,3	3,3	3,6
Ylimmän johdon toimiminen esimerkkinä ja suunnannäyttäjänä (VMBaro, 1.6)	3,6	3,7	3,9
Työn tavoitteiden tietäminen (VMBaro, 2.1)	3,9	3,9	4,2
Työn mielenkiintoisuus ja haastavuus (VMBaro, 2.3)	4,2	4,2	4,3
Motivoituminen ja innostuminen työssä (VMBaro, 2.4)	4,0	3,9	4,1
Palkkaus (VMBaro, osio 3)	2,7	3,1	3,3
Osaaminen, oppiminen ja uudistuminen (VMBaro, osio 4)	3,8	3,6	3,7
Työyhteisön innostavuus (VMBaro, 5.1)	3,9	3,9	3,9
Tiedon saanti asioiden valmistelusta ja päätöksistä (VMBaro, 7.3)	3,5	3,4	3,6
sitoutuminen työnantajan tavoitteisiin (VMBaro, 8.2)	4,2	4,2	4,4

Kaikissa osa-aluekohtaisissa tuloksissa oli nousua edellisvuoden tuloksiin verrattuna ja tulokset ylittivät valtionhallinnon keskiarvon. Poikkeuksellisenä vuotena, josta normaalia työskentelyä virastolla oli vain noin kolme kuukautta, tulosta voidaan pitää erinomaisena. VMBarossa esiin nousseet kehittämiskohteet ovat pitkälti sellaisia, joihin viraston strategia ja sen kehityshankkeet vastaavat.

<b>Muut työhyvinvoinnin tunnusluvut</b>	Toteuma 2018	Toteuma 2019	Toteuma 2020
Sairauspoissaolot, htpv/htv	7,9	7,8	7,1
Työterveyshuolto €/htv	652	593	414

Työterveyshuollon kustannukset ovat laskeneet selvästi edellisestä vuodesta. Kustannusten laskuun vaikuttaa osaltaan työterveyshuollon valtakunnallisen palvelun uusi sopimusrakenne, ja lisäksi koronatilanteesta johtuen työterveyskäyntejä hoidettiin normaalia enemmän digivastaanotolla. Sairauspoissaolopäivät htpv/htv sisältävät useampia pitkäkestoisia sairauspoissaoloja, jotka selittävät lukua.

*Henkilöstörakenteen muutokset*

Henkilöstörakenteen tunnusluvut	Toteuma 2018	Toteuma 2019	Toteuma 2020
Henkilötyövuodet (TAE) Tavoite 2020: 234	140,8	207,7	221,3
Henkilöstön lukumäärä 31.12. (n/m)	140 (91/49)	220 (142/78)	226 (141/85)
Henkilöstön keski-ikä	44,2	44,8	44,2
Lähtövaihtuvuus -%	10,7	8,5	5,0

*Rahoitus*

Määrärahat	Toteuma 2018	Toteuma 2019	Tavoite 2020	Toteuma 2020
TEM:n rahoitus (1000 €) (TAE)	11 077	17 003	18 200	17 783

Vuoden 2020 henkilötyövuodet (htv) alittivat tavoitteen (234) tavoiteasetannan pohjautuessa puutteellisiin palkka- ja kehystietoihin. Virastossa on ollut edellisen tilikauden tapaan aikaisempaa enemmän korkeakouluharjoittelijoita. Harjoittelujaksot ovat kestoaltaan 3-6 kuukautta ja ajoittuvat joustavasti ympäri vuoden. Viraston henkilötyövuosia sekä niiden jakaantumista organisaatioyksiköittäin ja päätoimintoryhmittäin on käsitelty luvussa 1.5. *Toiminnan tehokkuus ja taloudellisuus*.

Lähtövaihtuvuus on laskenut edelleen vertailuvuodesta ja jakaantuu melko tasaisesti viraston sisällä. Uusia virkamiehiä tuli virastoon vuoden aikana 20, joista 8 vakituisiin ja 12 määräaikaisiin virkasuhteisiin. Määräaikaiset ovat joko sijaisia, avoimen viran hoitajia, osallistuiivat projektiin tai toimivat ruuhka-apuna. Tämän lisäksi virastossa työskenteli vuoden aikana 29 korkeakouluharjoittelijaa, joista neljä jatkoi harjoittelun jälkeen määräaikaisessa virkasuhteessa. Virastossa on systemaattisesti panostettu korkeakouluharjoittelijoiden rekrytointiin. Viraston henkilöstön keski-ikä oli vuoden päättyessä 44,2 ikävuotta.

**1.7 TILINPÄÄTÖSANALYYSI****1.7.1 Rahoituksen rakenne**

KKV on nettobudjetoitu virasto. Toimintamenomääräraha vuodelle 2020 oli 18,200 M€, edelliseltä vuodelta siirtyi 459 275,77 euroa. Virasto sai kirjausoikeuden työ- ja elinkeinoministeriön päätöksellä 10.12.2020 momentille 32.01.54 Korvaukset matkustajille matkapakettien peruuntumisesta. Arviomäärärahaa tarvittiin 7133,00 euroa.

Tuottoja saatiin yhteensä 410 652,50 euroa. Tuotot koostuvat pääosin yhteisrahoitteisen toiminnan tuotoista Euroopan kuluttajakeskus –hankkeesta 286 791,15 euroa, sekä ja lounaskortin omavastuuosuudesta, 94 287,78 euroa, mikä kirjataan muiden tuottojen tilille.

**1.7.2 Talousarvion toteutuminen****Kilpailu- ja kuluttajaviraston toimintamenot 32.01.06**

Valtion vuoden 2020 talousarviossa myönnetty nettomääräraha, IV ja VII lisätalousarviot huomioiden, oli 18,200 M€. Edelliseen vuoteen verrattuna, vertailuvuoden lisätalousarviot huomioiden, määräraha oli 2,932 miljoonaa euroa edellistä vuotta suurempi. Muutos koostuu

pääasiassa kilpailu- ja kuluttajapolitiikan vahvistamisen ja kilpailuvalvonnan vahvistamisen lisärahoituksesta yhteensä 2,250 miljoonalla eurolla sekä EU:n kuluttajasuojalainsäädännön toimeenpanon rahoituksesta 365 000 eurolla ja harmaan talouden torjunnan ohjelman rahoituksesta 188 000 eurolla.

Edelliseltä tilikaudelta siirtyi 459 275,77 euroa vuodelle 2020. Päättyneeltä tilikaudelta siirtyi 876 072,28 euroa vuodelle 2021, siirtomäärärahan kasvaessa 416 796,5 euroa. Siirtomäärärahan kasvu johtui pääosin koronasta johtuvasta vähentymisestä matka-, seminaari-, ja koulutuskuluissa sekä myös muissa palveluostoissa. Lisäksi verkkosivu-uudistuksen toteutus siirtyi pääosin vuodelle 2021. Tarkemmin tuottojen kulujen toteutumisesta katso kappale 1.7.3 Tuotto- ja kululaskelma.

### **Osaamisen kehittäminen 28.60.12**

Virasto sai Valtiovarainministeriön päätöksellä 14.5.2020 yhteensä 12 258 euron kirjaus- ja käyttöoikeuden vuoden 2020 talousarvion momentille 28.60.12 Osaamisen kehittäminen.

### **Valtiovarainministeriön hallinnonalan tuottavuusmääräraha 28.70.22**

Tilikaudella 2020 virastolla ei ollut VM:n hallinnonalan tuottavuusmäärärahaa käytössä. Vertailuvuonna virasto haki ja sai käyttö- ja kirjausoikeuden tuottavuusmäärärahaan momentilta 418.28.70.22 koskien kahta digitalisaation edistämisen hanketta, yhteensä 57 000 euroa.

### **Eräät oikeudenkäyntikulut ja korvaukset 32.01.95**

Arviomäärärahaa pyydettiin 40 590,85 euroa Markkinaoikeuden 15.12.2020 päätöksessä määrättyjen korvausten maksuun. Työ- ja elinkeinoministeriö osoitti 22.1.2021 päätöksellä 40 600 euroa viraston käyttöön. Arviomäärärahan kirjaus viraston käyttöön ja korvausten maksu on tehty tammikuussa 2021. Arviomäärärahaa ei siten ole käytetty kertomusvuonna 2020 eikä myöskään vertailuvuotena 2019.

### **Muut verotulot 11.19.09**

Matkapalveluyhdistelmien tarjoajien valvonta- ja maksukyvyttömyyssuojamaksut kirjataan talousarviolille 11.19.09 Muut verotulot, 1.7.2018 voimaan tulleen lain 701/2017 matkapalveluyhdistelmistä sekä lain 922/2017 matkapalveluyhdistelmien tarjoajan valvonta- ja maksukyvyttömyyssuojamaksusta perusteella. Vuoden 2020 valvonta- ja maksukyvyttömyyssuojamaksujen perintä päätettiin siirtää vuoden 2021 puolelle, kts. tarkemmin luku 1.4.2. Kertomusvuonna tilille kirjattiin tuottoja yhteensä 2970 euroa. Tuotot kohdistuvat edelliselle tilikaudelle.

### **Matkustajien paluukuljetukset ja korvaukset (siirtomääräraha 3 v) 32.40.53**

Momentille on myönnetty talousarviossa 1 000 000 euroa vuonna 2018, ja samoin 1 000 000 euroa vuonna 2019. Vuodelle 2020 on myönnetty 400 000 euroa. Momenttia ei ole käytetty kertomusvuotena eikä vertailuvuosina, ja määrärahasta vanhin, 1 M€ vuodelta 2018 on peruutettu vanhentuneena ja vuosien 2019-2020 määrärahat ovat siirretty kokonaisuudessaan vuodelle 2021.

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

### **Korvaukset matkustajille matkapakettien peruuntumisesta (arviomääräraha) 32.40.54**

Virasto sai kirjausoikeuden työ- ja elinkeinoministeriön päätöksellä 10.12.2020 momentille 32.01.54 Korvaukset matkustajille matkapakettien peruuntumisesta. Arviomäärärahaa tarvittiin 7133,00 euroa.

Määrärahaa saa käyttää matkapakettien peruuntumisesta johtuvien korvausten maksamiseen matkustajille. Matkustajille korvattaisiin matkanjärjestäjän konkurssitapauksessa saatavat, jotka

matkanjärjestäjä on velvollinen palauttamaan tilanteessa, jossa matkapaketin peruutuksen syynä on Covid-19 -epidemia.

### 1.7.3 Tuotto- ja kululaskelma

#### *Toiminnan tuotot*

Yhteisrahoitteisen toiminnan tuotot toteutuivat odotetusti. Euroopan kuluttajakeskuksen EU-rahoitusosuutta kasvattaa neljän EKK-neuvojan siirtyminen maistraateista Kilpailu- ja kuluttajaviraston palvelukseen 1.1.2019 alkaen. Vaikutus hankkeen tasausmaksuihin on täysimääräinen tilikaudesta 2020 lähtien. Tuotot ovat siten noin 70 000 euroa isommat kuin vertailuvuonna.

Luvussa 1.4.2 *Maksullisen toiminnan tulos ja kannattavuus* on kerrottu matkapakettivalvonnan tilanteesta. Vuoden 2020 laskutus on siirretty vuodelle 2021.

Laskutus kirjataan kokonaisuudessaan 3-alkuisille tileille Kieku-mallin mukaisesti. Poikkeuksen muodostaa edellä mainitut matkapakettivalvonnan tuotot, mitkä kirjataan ryhmään Muut verotulot.

#### *Toiminnan kulut*

Toiminnan kulut olivat yhteensä 18,3 miljoonaa euroa (2019: 17,8 M€) ennen rahoitus- ja satunnaisia kuluja. Virallisen Tahti raportoinnin mukaan henkilöstön määrä kasvoi 207,7 htv:stä 221,3 htv:hen, lisäystä 13,6 henkilötyövuotta. Henkilöstökulut kasvoivat 1,274 m€ vertailuvuoden 13,625 miljoonasta eurosta 14,899 miljoonaan euroon. Luvut sisältävät lomapalkkavelan muutoksen sivukuluineen.

**Aineet, tarvikkeet ja tavarat, ostot tilikauden aikana** vähentyi 22 044,32 eurolla. Vähennys koostuu pääosin tilien 40000000 Arvoltaan vähäiset koneet, kalusteet ja kuljetusvälineet ja 40020000 Kirjat, lehdet ja muut painotuotteet tilien saldojen pienenemisestä. Myös toimistotarvikkeet ja Lämmitys, Sähkö ja vesi tilien saldon pienenivät.

**Henkilöstökulut**, 14,899 milj. euroa, kasvoivat edellisestä vuodesta noin 1,274 euroa. Virkasuhteisten lomarahat ja lomakorvaukset sivukuluineen kasvoivat noin 350 000 eurolla johtuen kiky-leikkausten loppumisesta. Samoin lomapalkkavelka ja ylityökorvaukset kasvoivat. Lomapalkkavelan muutos sivukuluineen oli kasvua 266 247,95 euroa ja ylitöiden osuus sivukuluineen oli noin 150 000 vertailuvuotta suurempi. Henkilöstökuluja kasvattaa suoraan myös htv:n kasvu 13,6 HTV:llä.

**Vuokrat** tiliryhmän 420 saldo oli 1 064 796,14 euroa vertailuvuoden saldon ollessa 1 085 343,03. Tämän lisäksi vertailuvuonna toimitilavuokrien ja -palveluiden kuluja sisältyy 289 923,25 lkp-tilille 45990000 muut kulut, johtuen valtion sisäisten konsernierien eliminointien kirjausvirheestä.

Senaatti toteutti valtioasiakkuuksilleen 6 % hinnanalennuksen 1.1.2020 alkaen, ja tämän lisäksi viraston Helsingin ulkopuolisten toimipisteiden vuokrasopimukset on saatu väliaikaisesta 2019 tilanteesta edullisemmaksi. Vuokratkulut ovat siten merkittävästi alentuneet vuonna 2020, huomioiden kuitenkin, että kertomusvuonna osuus toimipisteiden vartiointikuluista on kirjattu omalle lkp-tililleen muiden palveluiden ryhmään, kun vertailuvuonna ko. palvelu oli osa vuokraa. (Vartiointikulujen lkp-tilillä on 33601,36 euron lisäys.)

**Palvelujen ostot** tiliryhmässä 43, on vähennystä 269 317,75 euroa vertailuvuodesta;

- Työterveyspalveluissa on vähennystä 31 512,99 euroa, eli noin 25 % vertailuvuodesta. Muut henkilöstöpalvelut tilillä on vähennystä 44 241,20 euroa, saldon ollen yhteensä 139 876,72 vertailuvuoden käytön ollessa 184 117,92 euroa. Tilille kirjataan muun muassa lounas- ja virikekorttien saldot. Lounaskortin latausmaksut kirjataan täysimääräisesti tilille 43390000 Muut henkilöstöpalvelut, ja palkasta perittävä omavastuuosuus (94 287,78 euroa omavastuuosuutta kertomusvuonna) 75 % tilille 39890000 Muut tuotot Kieku-mallin



mukaisesti. Lounas- ja virikesaldolataukset ovat toteutuneet alhaisempina kuin vertailuvuonna.

- ICT-palveluiden ostot valtion virastoilta ja laitoksilta -tilillä 43250000 on 10 757,86 euroa lisäystä, tilin saldon ollessa 860 481,01 euroa. ICT käyttöpalvelut tilillä on vähennystä 20 839,69 euroa, tilin saldon ollessa kertomusvuonna 198 740,83. Tilin tapahtumia ovat muun muassa erilaiset verkkokirjastolisenssit ja tietopalveluiden käyttömaksut sekä asianhallinta ja julkaisujärjestelmien käyttö- ja lisenssimaksut.
- Muut palvelut ryhmässä on vähennystä yhteensä 178 779,68 tiliryhmän saldon ollen 202518,27 vertailuvuoden 381 297,95 euron sijasta. Merkittävää vähennystä on Ravitsemispalveluiden sekä Asiantuntija-, tutkimus- ja tietoteknisten asiantuntijapalveluiden ostoissa. Vertailuvuonna viimeksi mainitulle tilille on kirjattu 31 960,00 euron edestä tuottavuushankkeen rahoituksella teetettyä IT-palvelua. Merkittävin muutos on tilin 4399 0000 Muut palvelut tilin väheneminen 90 479,50 eurolla. Vertailuvuonna tiliä rasitti kertaluonteiset KKV:n toimitila- ja ICT-muuton kulut, sekä yksittäiset muut kertahankinnat.

**Virkamatkustuskulut** olivat kertomusvuonna 26 866,24 euroa, kun vertailuvuoden kulut olivat 179 154,22 euroa. Vähennys 152 287,98 euroa, johtuu vallinneesta Korona-tilanteesta.

**Muut kulut** lkp-tilin 45990000 saldo oli 28 890,19 euroa, kun se vertailuvuonna oli 300 909,96 euroa. Vertailuvuonna on kirjattu virheellisesti valtion sisäistä vuokraa Muut kulut tilille konsernieliminoituihin liittyneen epäselvyyden vuoksi. Kertomusvuonna asiaan on kiinnitetty erityistä huomiota ja vuokraosuus AVI:lta alivuokrattujen toimitilojen laskutuksessa on kirjattu vuokrien ryhmään.

#### 1.7.4 Tase

Kilpailu- ja kuluttajaviraston taseen loppusumma on 683 226,91 euroa, kun se edellisenä vuonna oli 1 130 463,00 euroa. Taseen loppusumma pieneni 447 236,09 euroa (39,5 %).

Taseen vastaavaa –puolella aineettomien käyttöomaisuushyödykkeiden tasearvo kasvoi IT-investointien johdosta 156 802,62 euroa (50 %). Kertomusvuonna on kehitetty omia substanssietojärjestelmiä sekä käynnistetty verkkosivu-uudistus.

Aineelliset hyödykkeet tase-erä pieneni yhteensä 81 173,65, eli 33,9 % vertailuvuodesta uusien toimitilojen kalusteinvestointien ajoittuessa pääosin vertailuvuodelle.

Siirtosaamisissa oli vähennystä 32 865,91 euroa (45,6 %) vertailuvuoteen nähden johtuen vuodenvaihteen jaksotuksista. Siirtosaamiset koostuvat tulevan tilikauden lisenssimaksuista sekä virike- ja lounasarvojen latausmaksuista.

Muut lyhytaikaiset saamiset on pienentynyt merkittävästi vertailuvuoden 490 605,06 eurosta kertomusvuoden 12 375,01 euroon (vähennys 97,5 %). Veroluonteisten tulojen laskutuksen saamistili taseessa on Muut lyhytaikaiset saamiset Myyntisaamisten sijaan. Vuonna 2020 ei laskutettu vuodelle kuuluvia valvonta- ja maksukyvyttömyyssuojamaksuja, vaan laskutus siirretään vuonna 2021 tehtäväksi. Kts. luku 1.4.2.

Taseen vastattavaa -puolelle kuuluvat Valtion pääoma sisältäen edellisten tilikausien pääoman muutokset, yhteensä -3 257 045,01 euroa, sekä Lyhytaikainen vieras pääoma, yhteensä 3 940 271,92 euroa.

Ostovelat pienenevät noin 23 %, ostovelkatilien saldon ollen kertomusvuonna 359 251,58 euroa. Tilinpäätöshetkellä avoimena olevien laskujen määrässä on tavanomaista vuotuista vaihtelua, riippuen muun muassa valtion sisäisen laskutuksen, kuten Valtorin laskutuksen ajoittumisesta.

Siirtovelat kasvoivat 226 106,85 euroa (8 %) saldon ollessa kertomusvuonna 2 973 672,03 euroa. Siirtovelkojen kasvu johtuu pääasiassa lomapalkkavelan lisääntymisestä 266 247,95 eurolla. Muihin siirtovelkoihin on kirjattu Euroopan kuluttajakeskukselle 22.12.2020 maksettu vuoden 2021 ennakkomaksu 204 734,08 euroa.

## 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 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 valvontatehtäviä varten virastolla on osa-aikainen sisäinen tarkastaja. Vuonna 2020 sisäisen tarkastuksen kohteeksi valittiin viraston lähtöhaastattelut. Yhdeksi viraston potentiaalisiksi riskiksi on tunnistettu henkilöstön vaihtuvuus sekä asiantuntevan ja kokeneen henkilöstön saatavuus. Lähtöhaastattelulla tarkoitetaan haastattelua, jossa virastolta lähtevältä virkamieheltä tiedustellaan palautetta viraston toiminnasta ja selvitetään hänen virastolta lähtönsä syyt. Lähtöhaastattelut voidaan näin ollen katsoa henkilöstön vaihtuvuutta koskeviksi riskienhallintakeinoksi. Tarkastuksen perusteella lähtöhaastatteluissa esiin tullutta palautetta ei olla arvioitu eikä hyödynnetty virastossa vuosina 2018-2020. Sisäinen tarkastaja antoi viraston johdolle suosituksia siitä, miten lähtöhaastattelua koskevaa prosessia voisi kehittää siten, että lähtöhaastatteluissa esiin tulleita asioita käsiteltäisiin virastossa tehokkaammin. Viraston johtoryhmä käsitteli sisäisen tarkastuksen raportin johtoryhmässä helmikuussa 2021.

Kilpailu- ja kuluttajavirastossa tuli tammikuussa 2021 ilmi mahdollinen hankintalain vastainen menettely viraston it-järjestelmähankinnoissa. Virasto on hankkinut teknisen konsultin kahden IT-järjestelmän kehittämiseksi ja ylläpitämiseksi vuonna 2014 järjestetyllä kilpailutuksella. Kilpailutetun sopimuksen nojalla palveluita on ostettu vuodesta 2015 lähtien. Virasto selvittää, onko sopimuksessa tapahtunut olennaisia muutoksia, joiden vuoksi hankinta olisi tullut kilpailuttaa uudestaan viimeistään vuonna 2017. Virastossa päätettiin asian ilmi tultua tammikuussa 2021 käynnistää asian selvittämiseksi sisäinen tarkastus. Sisäinen tarkastus selvittää viraston sisäisen valvonnan menettelyiden asianmukaisuuden sekä raportoi tarkastuksessa mahdolliset ilmi tulevat sisäisen valvonnan puutteet. Sisäinen tarkastus antaa tarvittaessa viraston johdolle suosituksia siitä, miten viraston riskienhallintaa tulee kehittää, jotta vastaavaa ei enää jatkossa tapahtuisi. Sisäinen tarkastus asiasta on tarkoitus saada valmiiksi kevään 2021 aikana.

Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan itsearviointi tehtiin alkuvuodesta 2021. 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, organisaatorakenne ja tukiprosessien kontrollien suunnittelu toimivat KKV:ssä vahvasti. Lisäksi toimintakulttuuri ja viraston päämäärä ja tehtävät arvioidaan KKV:n vahvoiksi osa-alueiksi. Viraston riskienhallintamenettelyissä nähdään sen sijaan edelleen parantamistarvetta. KKV jatkaa näiden vahvistamista vuonna 2021. KKV:ssä on tammikuussa 2021 vahvistettu viraston riskienhallintapolitiikka ja perustettu riskienhallinnan ohjausryhmä, jonka tehtävänä on koordinoita ja yhdenmukaistaa viraston riskienhallintamenettelyitä ja seurata viraston riskienhallinnan tilaa.

VM-Baro tyytyväisyyskyselyn tulokset paranivat edelleen. KKV:n tulokset ovat kaikilla osa-alueilla valtion keskiarvoa paremmat. Esimerkiksi viraston palkkaukseen oltiin aiempaa tyytyväisiä. KKV panostaa edelleen nykyisten henkilöstöressurssien pysyvyyteen ja lisäressurssien saamiseen.

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

## **1.9 ARVIOINTIEN TULOKSET**

Vuonna 2020 ei ole tehty arviointeja.

## **1.10 YHTEENVETO HAVAITUISTA VÄÄRINKÄYTYKSIÄ**

### **1.10.1 Virheitä ja väärinkäytöksiä koskevat yhteenvetotiedot**

Kilpailu- ja kuluttajavirastossa ei ollut vuonna 2020 havaittuja väärinkäytöksiä.

### **1.10.2 Takaisinperintää koskevat yhteenvetotiedot**

Vuonna 2020 ei ole ollut takaisinperintöjä.

## 2. TALOUSARVION TOTEUTUMALASKELMA

Osaston, momentin ja tilijaottelun numero ja nimi	Tilinpäätös 2019	Talousarvio 2020 (TA + LTA:t)	Tilinpäätös 2020	Vertailu Tilinpäätös - Talousarvio	Toteuma %
<b>11. Verot ja veronluonteiset tulot</b>	<b>591 929,87</b>	<b>-2 118</b>	<b>-2 118,00</b>	<b>0,00</b>	<b>100</b>
11.04.01. Arvonlisävero	562,37	852	852,00	0,00	100
11.19.09. Muut verotulot	591 367,50	-2 970	-2 970,00	0,00	100
<b>12. Sekalaiset tulot</b>		<b>1 000 494</b>	<b>1 000 493,51</b>	<b>0,00</b>	<b>100</b>
12.39.04. Siirrettyjen määrärahojen peruutukset		1 000 000	1 000 000,00	0,00	100
12.39.10. Muut sekalaiset tulot		494	493,51	0,00	100
<b>Tuloarviotilit yhteensä</b>	<b>591 929,87</b>	<b>998 376</b>	<b>998 375,51</b>	<b>0,00</b>	<b>100</b>

Pääloukan, momentin ja tilijaottelun numero, nimi ja määrärahalaji	Tilinpäätös 2019	Talousarvio 2020 (TA + LTA:t)	Talousarvion 2020		Tilinpäätös 2020	Vertailu Talousarvio - Tilinpäätös	Siirtomäärärahoja koskevat täydentävät tiedot			
			käyttö 2020	siirto seuraavalle vuodelle			Edellisiltä vuosilta siirtyneet määrärahat	Käytettävissä vuonna 2020	Käyttö vuonna 2020 (pl. peruutukset)	Siirretty seuraavalle vuodelle
<b>28. Valtiovarainministeriön hallinnonala</b>	<b>12 710,40</b>	<b>12 258</b>	<b>12 258,00</b>		<b>12 258,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
28.01.29. Valtiovarainministeriön hallinnonalan arvonlisäveromenot (A)	12 710,40									
28.60.12. Osaamisen kehittäminen (A)		12 258	12 258,00		12 258,00	0,00				
<b>32. Työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonala</b>	<b>16 750 966,80</b>	<b>19 048 159</b>	<b>17 771 219,55</b>	<b>1 276 072,28</b>	<b>19 047 291,83</b>	<b>867,00</b>	<b>2 459 275,77</b>	<b>21 059 275,77</b>	<b>17 783 203,49</b>	<b>2 276 072,28</b>
32.01.06. Kilpailu- ja kuluttajaviraston toimintamenot nettob (S2)		18 200 000	17 323 927,72	876 072,28	18 200 000,00	0,00		18 200 000,00	17 323 927,72	876 072,28
32.01.29. Työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonalan arvonlisäveromenot (A)	482 966,80	440 159	440 158,83		440 158,83	0,00				
32.01.53. Matkustajien paluukuljetukset ja korvaukset (S3)		400 000	0,00	400 000,00	400 000,00	0,00		400 000,00	0,00	400 000,00
32.01.54. Korvaukset matkustajille matkapakettien peruuntumisesta (A)		8 000	7 133,00		7 133,00	867,00				
32.40.01. Kilpailu- ja kuluttajaviraston toimintamenot nettob (S2)	15 268 000,00						459 275,77	459 275,77	459 275,77	
32.40.53. Matkustajien paluukuljetukset ja korvaukset (S3)	1 000 000,00						2 000 000,00	2 000 000,00	0,00	1 000 000,00
<b>Määrärahatilit yhteensä</b>	<b>16 763 677,20</b>	<b>19 060 417</b>	<b>17 783 417,55</b>	<b>1 276 072,28</b>	<b>19 047 291,83</b>	<b>867,00</b>	<b>2 459 275,77</b>	<b>21 059 275,77</b>	<b>17 783 203,49</b>	<b>2 276 072,28</b>

## 3. TUOTTO- JA KULULASKELMA

	1.1.2020-31.12.2020		1.1.2019-31.12.2019	
<b>TOIMINNAN TUOTOT</b>				
Maksullisen toiminnan tuotot	-327,20		11 280,00	
Vuokrat ja käyttökorvaukset	3 150,00		3 130,05	
Muut toiminnan tuotot	<u>407 829,70</u>	410 652,50	<u>367 397,19</u>	381 807,24
<b>TOIMINNAN KULUT</b>				
Aineet, tarvikkeet ja tavarat				
Ostot tilikauden aikana	101 254,00		123 258,32	
Henkilöstökulut	14 899 497,08		13 625 010,75	
Vuokrat	1 064 796,14		1 085 343,03	
Palvelujen ostot	1 966 597,92		2 235 915,67	
Muut kulut	109 427,39		540 065,85	
Poistot	<u>209 469,99</u>	<u>-18 351 042,52</u>	<u>222 716,01</u>	<u>-17 832 309,63</u>
JÄÄMÄ I		-17 940 390,02		-17 450 502,39
<b>RAHOITUSTUOTOT JA -KULUT</b>				
Rahoitustuotot	897,74		843,00	
Rahoituskulut	<u>-94,68</u>	803,06	<u>0,00</u>	843,00
JÄÄMÄ II		-17 939 586,96		17 449 659,39
<b>SIIRTOTALOUDEN TUOTOT JA KULUT</b>				
Kulut				
Siirtotalouden kulut paikallishallinnolle	46 000,00		46 000,00	
Siirtotalouden kulut kotitalouksille	<u>7 133,00</u>	<u>-53 133,00</u>	<u>0,00</u>	<u>-46 000,00</u>
JÄÄMÄ III		-17 992 719,96		-17 495 659,39
<b>TUOTOT VEROISTA JA PAKOLLISISTA MAKSUISTA</b>				
Verot ja veronluonteiset maksut	-2 970,00		591 367,50	
Perityt arvonlisäverot	852,00		562,37	
Suoritetut arvonlisäverot	<u>-440 158,83</u>	<u>-442 276,83</u>	<u>-495 677,20</u>	<u>96 252,67</u>
TILIKAUDEN TUOTTO-/KULUJÄÄMÄ		<u>-18 434 996,79</u>		<u>-17 399 406,72</u>

## 4. TASE

	31.12.2020		31.12.2019	
<b>VASTAAVAA</b>				
KÄYTTÖOMAISUUS JA MUUT PITKÄAIKAISET SIOITUKSET				
AINEETTOMAT HYÖDYKKEET				
Aineettomat oikeudet	0,00		1 768,65	
Muut pitkävaihteiset menot	396 231,83		311 988,06	
Ennakkomaksut ja keskeneräiset hankinnat	<u>74 327,50</u>	470 559,33	<u>0,00</u>	313 756,71
AINEELLISET HYÖDYKKEET				
Koneet ja laitteet	0,00		5 084,92	
Kalusteet	<u>158 186,84</u>	<u>158 186,84</u>	<u>234 275,57</u>	<u>239 360,49</u>
KÄYTTÖOMAISUUS JA MUUT PITKÄAIKAISET SIOITUKSET YHTEENSÄ				
		628 746,17		553 117,20
VAIHTO- JA RAHOITUSOMAISUUS				
LYHYTAIKAISET SAAMISET				
Myyntisaamiset	3 073,06		14 716,45	
Siirtosaamiset	39 158,38		72 024,29	
Muut lyhytaikaiset saamiset	<u>12 375,01</u>	54 606,45	<u>490 605,06</u>	577 345,80
RAHAT, PANKKISAAMISET JA MUUT RAHOITUSVARAT				
Kirjanpitoyksikön menotilit	<u>-125,71</u>	<u>-125,71</u>	<u>0,00</u>	<u>0,00</u>
VAIHTO- JA RAHOITUSOMAISUUS YHTEENSÄ				
		54 480,74		577 345,80
<b>VASTAAVAA YHTEENSÄ</b>				
		<u>683 226,91</u>		<u>1 130 463,00</u>

	31.12.2020		31.12.2019	
<b>VASTATTAVAA</b>				
OMA PÄÄOMA				
VALTION PÄÄOMA				
Valtion pääoma 1.1.1998	-603 873,01		-603 873,01	
Edellisten tilikausien pääoman muutos	-2 033 483,17		-887 174,34	
Pääoman siirrot	17 815 307,96		16 253 097,89	
Tilikauden tuotto-/kulujäämä	<u>-18 434 996,79</u>	-3 257 045,01	<u>-17 399 406,72</u>	-2 637 356,18
VIERAS PÄÄOMA				
LYHYTAIKAINEN VIERAS PÄÄOMA				
Ostovelat	359 251,58		464 330,28	
Kirjanpitoyksiköiden väliset tilitykset	318 073,67		277 463,39	
Edelleen tilittävät erät	289 274,64		278 055,33	
Siirtovelat	2 973 672,03		2 747 565,18	
Muut lyhytaikaiset velat	<u>0,00</u>	<u>3 940 271,92</u>	<u>405,00</u>	<u>3 767 819,18</u>
VIERAS PÄÄOMA YHTEENSÄ				
		3 940 271,92		3 767 819,18
<b>VASTATTAVAA YHTEENSÄ</b>				
		<u>683 226,91</u>		<u>1 130 463,00</u>

ALLEKIRJOITETTU KONEELLISESTI  
ASIANHALLINTAJÄRJESTELMÄSSÄ

## 5. LIITETIEDOT

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

Budjetoinnissa ei ole tapahtunut olennaisia muutoksia varainhoitovuoden 2020 aikana.

Vuoden 2018 matkapakettilakimuutoksen yhteydessä KKV:n toimintamenomomentille aikaisemmin nettobudjetoidut julkisoikeudelliset valvontamaksut muuttuivat veroluonteisiksi ja tilitettäväksi momentille 11.19.09 Muut verotulot. Korona-tilanteesta johtuen vuoden 2020 valvontamaksuja ei päästy laskuttamaan kertomusvuoden aikana, ja kustannusvastaavuus ei siten toteudu.

Työ- ja elinkeinoministeriön päätöksellä 22.1.2021 virastolle osoitettiin määrärahaa 40 600 euroa momentilta 32.01.95 Eräät oikeudenkäyntikulut ja korvaukset. Korvausvelvoite liittyy Markkinaoikeuden 15.12.2020 päivättyyn päätökseen (548/20), jossa määrätyt korvaukset on pantu maksuun tammikuussa 2021.

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

Varainhoitovuoden tiedot vuodelta 2020 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 2019	Talousarvio 2020 (TA + LTA:t)	Talousarvion 2020 määrärahojen		Tilinpäätös 2020	Vertailu Talousarvio - Tilinpäätös	Siirtomäärärahoja koskevat täydentävät tiedot				
			käyttö vuonna 2020	siirto seuraavalle vuodelle			Edellisiltä vuosilta siirtyneet määrärahat	Käytettävissä vuonna 2020	Käyttö vuonna 2020 (pl. peruutukset)	Siirretty seuraavalle vuodelle	
32.01.06. Kilpailu- ja kuluttajaviraston toimintamenot (nettob) (S2v)	Bruttomenot	0,00		17 736 164,45		18 612 236,73				17 736 164,45	
	Bruttotulot	0,00		412 236,73		412 236,73				412 236,73	
	<b>Nettomenot</b>	<b>0,00</b>	<b>18 200 000</b>	<b>17 323 927,72</b>	<b>876 072,28</b>	<b>18 200 000,00</b>	<b>0,00</b>		<b>18 200 000,00</b>	<b>17 323 927,72</b>	<b>876 072,28</b>
32.40.01. Kilpailu- ja kuluttajaviraston toimintamenot (nettob) (S2v)	Bruttomenot	15 650 650,24								459 275,77	
	Bruttotulot	382 650,24								0,00	
	<b>Nettomenot</b>	<b>15 268 000,00</b>					<b>0,00</b>	<b>459 275,77</b>	<b>459 275,77</b>	<b>459 275,77</b>	<b>0,00</b>

ALLEKIRJOITETTU KONEELLISESTI  
ASIANHALLINTAJÄRJESTELMÄSSÄ



**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**

Pääluokan ja tilijaottelun numero ja nimi	Peruutettu	
	Tilijaottelu	Yhteensä
<b>32. Työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonala</b>		<b>1 000 000,00</b>
Vuosi 2018		1 000 000,00
32.40.53.Matkustajien paluukuljetukset ja korvaukset (S3)	1 000 000,00	
<b>Pääluokat yhteensä</b>		<b>1 000 000,00</b>
Vuosi 2018		1 000 000,00

**Kilpailu- ja kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 5: Henkilöstökulujen erittely**

	2020	2019
<b>Henkilöstökulut</b>	<b>12 577 225,28</b>	<b>11 494 095,45</b>
Palkat ja palkkiot	12 354 850,24	11 092 307,66
Tulosperusteiset erät	0,00	0,00
Lomapalkkavelan muutos	222 375,04	401 787,79
<b>Henkilösivukulut</b>	<b>2 322 271,80</b>	<b>2 130 915,30</b>
Eläkekulut	2 084 351,56	1 919 578,72
Muut henkilösivukulut	237 920,24	211 336,58
<b>Yhteensä</b>	<b>14 899 497,08</b>	<b>13 625 010,75</b>
Johdon palkat ja palkkiot, josta	436 521,55	435 337,01
- 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 Toimintamenomäärärahat perusteella tehdyt tavanomaiset sopimukset ja sitoumukset						
€	Talousarvion 2020	Määräraha- tarve 2021	Määräraha- tarve 2022	Määräraha- tarve 2023	Määräraha- tarve myöhemmin	Määräraha- tarve yhteensä
Tavanomaiset sopimukset ja sitoumukset yhteensä	1 059 600,12	1 061 097,60	0,00	0,00	0,00	1 061 097,60

**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 26. päivänä helmikuuta 2021.

Kirsi Leivo  
Pääjohtaja

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

Helsingissä \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ 2021

Pentti Pohja  
Johtava tilintarkastaja