

KKV/1329/00.01.02.04/2025

KILPAILU- JA KULUTTAJAVIRASTON TILINPÄÄTÖS VUODELTA 2025

SISÄLLYSLUETTELO

1 TOIMINTAKERTOMUS.....	3
1.1 JOHDON KATSAUS.....	3
1.2 TULOKSELLISUUS	5
1.3 VAIKUTTAVUUS	7
1.3.1 Toiminnan vaikuttavuus	7
1.3.2 Siirtomenojen vaikuttavuus.....	26
1.4 TOIMINNALLINEN TEHOKKUUS.....	26
1.4.1 Toiminnan tuottavuus ja taloudellisuus.....	26
1.4.2 Maksullisen toiminnan tulos ja kannattavuus	28
1.4.3 Yhteisrahoitteisen toiminnan kustannusvastaavuus	29
1.5 TUOTOKSET JA LAADUNHALLINTA	30
1.6 HENKISTEN VOIMAVAROJEN HALLINTA JA KEHITTÄMINEN	32
1.7 TILINPÄÄTÖSANALYYSI.....	38
1.7.1 Rahoituksen rakenne.....	38
1.7.2 Talousarvion toteutuminen	39
1.7.3 Tuotto- ja kululaskelma	40
1.7.4 Tase.....	41
1.8 SISÄISEN VALVONNAN ARVIOINTI- JA VAHVISTUSLAUSUMA.....	42
1.9 ARVIOINTIEN TULOKSET	43
1.10 YHTEEENVETO HAVAITUISTA VÄÄRINKÄYTÖKSISTÄ.....	43
1.10.1 Virheitä ja väärinkäytöksiä koskevat yhteenvetotiedot.....	43
1.10.2 Takaisinperintää koskevat yhteenvetotiedot.....	43
2. TALOUSARVION TOTEUTUMALASKELMA.....	44
3. TUOTTO- JA KULULASKELMA	46
4. TASE.....	47
5. LIITETIEDOT	48
6. ALLEKIRJOITUS	53

1 TOIMINTAKERTOMUS

1.1 JOHDON KATSAUS

Viraston strategisena tavoitteena on tuottaa mahdollisimman suurta yhteiskunnallista lisäarvoa kuluttajille ja kansantaloudelle. Tavoitteen toteutumista seurataan sidosryhmien arvioilla, jotka pysyivät vuonna 2025 edelleen vahvalla tasolla (4,1/5). Sidosryhmäkyselyn tulokset osoittavat luottamusta viraston asiantuntemukseen, riippumattomuuteen ja vaikuttavuuteen. Viraston tuottama yhteiskunnallinen lisäarvo syntyy kilpailuvastuualueen, kuluttajavastuualueen ja vaikutusarviointiyksikön työstä, jota muut viraston yksiköt toiminnallaan tukevat ja mahdollistavat.

Vuonna 2025 kilpailuvalvonnan painopiste oli edelleen markkinoiden rakenteissa ja menettelyissä, joilla on ratkaiseva vaikutus kilpailun toimivuuteen ja pitkän aikavälin tuottavuuteen. Vuoden aikana kartellivalvonnassa oli vireillä lukuisia selvityksiä ja valmistelussa useita markkinaoikeusesityksiä. Kartelli-screening-toiminto on vakiinnuttanut asemansa tärkeänä valvonnan työkaluna, ja sen tuottamat havainnot ovat johtaneet useiden selvitysten käynnistymiseen.

Suomen markkinat ovat kansainvälisessä vertailussa poikkeuksellisen keskittyneet monilla toimialoilla. Ilman riittävän kattavaa ja ennakoivaa yrityskauppavalvontaa markkinat keskittyvät tavalla, joka heikentää kilpailua, nostaa hintoja ja heikentää palveluiden laatua sekä pitkällä aikavälillä myös talouden tuottavuutta ja uudistumiskykyä. Vaikka yrityskauppavalvonnan liikevaihtorajoja on alennettu, merkittävä osa kilpailua heikentävistä järjestelyistä jää edelleen ennakoivalvonnan ulkopuolelle. KKV voi EU-oikeuden mahdollistamissa rajoissa puuttua joihinkin näistä järjestelyistä jälkikäteen, mutta tämä on hidasta ja hallinnollisesti raskasta eikä estä haitallisen keskittymisen syntymistä yhtä tehokkaasti kuin ennakoiva valvonta. Yrityksille jälkikäteinen puuttuminen aiheuttaa enemmän epävarmuutta ja kustannuksia kuin mahdollisuus puuttua yrityskauppoihin ennakoivasti.

Kuluttaja-asiamiehen valvontatyössä painottuivat viime vuoden aikana ilmiöt ja menettelyt, jotka aiheuttavat kuluttajille merkittävää haittaa ja taloudellisia menetyksiä. Valvonnan kohteena olivat muun muassa luotot, maksaminen, perintä, alustapalvelut, lentomatrustajien oikeudet, puhelin- ja kotimyynti, käytettyjen autojen kauppa, alennusmyyntimarkkinointi, palvelujen irtisanomisehtoihin liittyvät pimeät käytännöt, asuminen ja vaikuttajamarkkinointi. Valmentavassa valvonnassa tehtiin tiivistä sidosryhmäyhteistyötä ja päivitettiin keskeisiä linjauksia ja vakiosopimusehtoja.

KKV:n kuluttajaneuvonta on kuluttajariitojen nopein ja edullisin ratkaisukanava. Valitettavasti kuluttajaneuvonnan kysyntä ylitti edelleen selvästi palvelukyvyn. Ne kuluttajat, jotka pääsivät palvelun piiriin, arvioivat neuvonnan laadun, asiantuntevuuden ja hyödyn kuitenkin erittäin korkeaksi. Yhä useampi kuluttaja hyödynsi verkkopalveluja ja itsepalvelukanavia asiansa selvittämisessä, mikä tukee neuvonnan vaikuttavuutta.

Vaikutusarviointiyksikön tutkimusteemoissa korostuivat yhteiskunnallisesti merkittävät ja ajankohtaiset markkinoiden toimivuuteen ja sääntelyyn liittyvät kysymykset. Alkoholimarkkinoita, julkisia hankintoja, apteekkimarkkinoita, elintarvikeketjua, rahapelimarkkinoita, velkomusmenettelyjä sekä sähkömarkkinoita koskevat tutkimukset ja etukäteisarvioinnit tarjosivat päätöksentekijöille luotettavaa ja riippumatonta tietopohjaa. Tämä tietopohja tukee toimia, joilla parannetaan markkinoiden toimivuutta sekä tunnistetaan ja ehkäistään kuluttajille ja yhteiskunnalle haitallisia kannustimia ja rakenteita. Yksikkö osallistui aktiivisesti lainvalmisteluun, työryhmätyöhön ja lausuntoprosesseihin yhdessä kilpailu- ja kuluttajavastuualueen kanssa arvioiden sääntelymuutosten vaikutuksia markkinoihin ja kuluttajiin.

Vuonna 2025 viraston henkilötövuodet vähenivät suunnitellusti valtiontalouden sopeutustoimien vuoksi. Virasto varautui samalla ennakoivasti tiedossa oleviin tuleviin määrärahojen leikkauksiin. Resurssien niukentuminen on kuitenkin jo vaikuttanut konkreettisesti valvonta- ja tutkimustoimintaan. Kartellivalvonnassa kaikkia havaittuja kilpailunrikkomuksia ei ole mahdollista tutkia tai viedä oikeuteen seuraamusmaksun määräämiseksi. Tämä heikentää valvonnan ennaltaehkäisevää vaikutusta ja vähentää myös valtiolle kertyviä seuraamusmaksutuloja. Pitkällä aikavälillä vaikutukset kohdistuvat erityisesti tuottavuuteen, innovointiin ja markkinoiden dynamiikkaan. Myös kuluttajansuojavalvonnassa ja kuluttajaneuvonnassa resurssit rajoittavat huolestuttavasti mahdollisuuksia vastata markkinoilla esiintyviin ongelmiin. Tutkimustoimintaa joudutaan kohdistamaan huomattavasti pienemmälle joukolla markkinoita kuin millä on akuutti tietovaje.

Resurssipaineiden keskellä virasto teki tietoisia valintoja vaikuttavuuden vahvistamiseksi. Uusi strategia, jota valmisteltiin yhteistyössä henkilöstön kanssa syksyn 2025 aikana, valmistui alkuvuodesta 2026. Strategia nojaa kolmeen keskeiseen painopisteeseen. Ensinnäkin virasto kohdentaa toimintaansa yhä selkeämmin sinne, missä vaikutukset kilpailun toimivuuden ja kuluttajien aseman kannalta ovat suurimmat. Toiseksi virasto vahvistaa huippuosaamisen yhteisöä, jossa osaaminen uudistuu suunnitelmallisesti. Kolmanneksi virasto panostaa tekoälyn hyödyntämiseen työn tukena vaikuttavuuden ja tuottavuuden parantamiseksi.

Henkilöstö on KKV:n strategian perusta ja keskeisin voimavara myös tulevaisuudessa. Viraston kyky tuottaa vaikuttavia, riippumattomia ja yhteiskunnallisesti merkittäviä ratkaisuja ja analyysejä perustuu osaavaan, hyvinvoivaan ja motivoituneeseen henkilöstöön. Viraston tavoitteena on olla houkutteleva työpaikka, jossa yhdistyvät merkityksellinen työ, hyvä ilmapiiri ja yhteisöllisyys sekä mahdollisuus tehdä työtä joustavasti. Henkilöstökyselyn tulokset osoittavat, että nämä tavoitteet toteutuvat virastossa vahvalla tasolla.

Asiantuntijaorganisaatiossa osaamisen jatkuva uudistuminen on välttämätöntä. Virastossa tuetaan oppimista työssä, vuorovaikutuksessa ja koulutuksen avulla. Monipuoliset ja vaativat tehtävät, yhteistyö kollegoiden kanssa sekä järjestelmällinen oppiminen työn kautta vahvistavat asiantuntijuutta ja työn laatua. Osaamisen kehittäminen kytkeytyy suoraan viraston kykyyn vastata muuttuviin markkinoihin, uusiin ilmiöihin ja teknologiseen murrokseen.

Tekoälyn nopea kehitys muuttaa sekä markkinoita että viraston toimintaympäristöä. Osana toiminnan vaikuttavuuden turvaamista niukentuvassa resurssitilanteessa virasto on jo laajentanut tekoälyn käyttöä rutiinitehtävien automatisoinnissa, analyysin tukena ja tiedon jäsentämisessä. Henkilöstölle on tarjolla tietoturvallisia tekoälyavustajia, ja lisäksi on kehitetty useita kohdennettuja ratkaisuja valvonnan ja neuvonnan tueksi. Tekoäly tukee asiantuntijatyötä, mutta päätöksenteko, vastuu ja oikeudellinen arviointi säilyvät aina ihmisellä.

Vuosi 2025 oli KKV:lle strategisten valintojen vuosi. Tehdyt ratkaisut osaamisen vahvistamisesta, teknologian hyödyntämisestä ja toiminnan priorisoinnista luovat edellytykset viraston vaikuttavuuden turvaamiselle ja vahvistamiselle. Nopeasti muuttuvassa markkinaympäristössä viraston tehtävä markkinoiden tehokkaan ja oikeudenmukaisen toiminnan turvaajana korostuu entisestään. Korkealla asiantuntemuksella ja luotettavalla tiedolla virasto tukee jatkossakin Suomen talouden kestävästä kasvusta ja vahvistaa luottamusta yhteiskunnan toimivuuteen.

1.2 TULOKSELLISUUS

Kilpailu- ja kuluttajaviraston ja työ- ja elinkeinoministeriön välisessä, 13.1.2025 allekirjoitetussa tulossopimuksessa vuosille 2025–2028 viraston toiminnalliselle tuloksellisuudelle on asetettu kaksi talousarviotavoitetta. Lisäksi voimavarojen hallinnan tavoitteet koostuvat digitalisaation edistämisestä sekä tietojohdamisen ja henkilöstövoimavarojen kehittämisestä. Oheisessa taulukossa on esitetty kaikki Kilpailu- ja kuluttajaviraston tulossopimustavoitteet toteutuneen.

Tavoitteita käsitellään toimintakertomuksessa tarkemmin seuraavasti: KKV tuottaa yhteiskunnallista lisäarvoa kansantaloudelle ja kuluttajille, talousarviotavoite 1, käsitellään luvussa 1.3. Lukuun 1.3. sisältyy myös viraston digitalisaation edistämisen ja tietojohdamisen kehittämistä koskeva raportointi.

Valtion henkilöstökysely on uudistettu raportointikauden aikana. Uudistuksen vuoksi tulokset eivät ole vertailukelpoisia aiempien vuosien kanssa eikä ministeriön ohjeiden mukaisesti vuoden 2025 tulossopimukseen ole otettu mittareiksi henkilöstökyselyn toteutumia. TEM:n hallinnonalalla toimeenpannaan valtion henkilöstöstrategiaa, jonka yhteisenä tavoitteena on: *Johtamisemme on ihmislähtöistä ja varmistaa tuottavuuden ja tulokellisen toiminnan.*

Virasto on valinnut henkilöstövoimavarojen kehittämisen tavoitteet valtion uudistetun henkilöstöstrategian pohjalta, tavoitteiden toteutumisesta raportoidaan luvussa 1.6. Henkisten voimavarojen hallinta ja kehittäminen. Samoin KKV:n henkilöstön asiantuntijuus on vahvaa, talousarviotavoite 2., toteutumisesta raportoidaan luvussa 1.6.

Toiminnallinen tulokellisuus vuosina 2023–2025

	2023 Toteuma	2024 Toteuma	2025 Tavoite	2025 Toteuma
KKV tuottaa yhteiskunnallista lisäarvoa kansantaloudelle ja kuluttajille. (TAE) Sidosryhmäkysely: KKV tuottaa lisäarvoa yhteiskunnalle. Mittari: Sidosryhmien arvio (1–5)	4,1	4,1	>4,0	4,1
KKV:n henkilöstön asiantuntijuus on vahvaa. (TAE) Sidosryhmäkysely: KKV:n henkilöstön ammattitaito ja asiantuntemus on vahvaa. Mittari: Sidosryhmien arvio (1–5)	4,1	4,1	>4,0	4,1
Digitaalisen turvallisuuden osa-alueet toteutuvat Kilpailu- ja kuluttajaviraston tuottamissa digitaalisissa palveluissa koko niiden elinkaaren ajan. Mittari: Kyberturvallisuus ja tietosuoja -osa-alueen dTEM arvio (1–5)	Itsearvio 3,94	Asiantuntija -arvio 3,20 Itsearvio 4,22	Itsearvio >3,6	Itsearvio 4,17

	2023 Toteuma	2024 Toteuma	2025 Tavoite	2025 Toteuma
Kilpailu- ja kuluttajaviraston tuottamien digitaalisten palveluiden käyttäytyvyys on hyvällä tasolla ja kehittyy edelleen. Käyttäjättyytyvyyttä arvioidaan sekä asiakkaiden että henkilöstön näkökulmasta. <i>Mittari: Asiakaslähtöisyys -osa-alueen dTEM arvio (1–5)</i>	Itsearvio 3,44	Asiantuntija -arvio 3,05 Itsearvio 3,71	Itsearvio >3,4	Itsearvio 3,80
Kilpailu- ja kuluttajaviraston arjessa hyödynnetään kokeiluihin pohjautuen tekoälyn mahdollisuuksia. Saatuja kokemuksia jaetaan ja henkilöstöä valmennetaan. <i>Mittari: Henkilöstö ja digiosaaminen -osa-alueen dTEM arvio (1–5)</i>	Itsearvio 3,44	Asiantuntija -arvio 3,50 Itsearvio 3,69	Itsearvio >3,7	Itsearvio 3,80
Kilpailu- ja kuluttajaviraston digitalisaatioon liittyviä kustannuksia optimoidaan proaktiivisesti ja suunnitelmallisesti. <i>Mittari: Optimoitavien Valtorin tuottamien palveluiden (Vaka-Valtori, MSSQL-hallintapalvelu, Kauko, Puhe, Mobiili, Käyttäjätuki) laskutuskehitys, muutos 2024 tasoon.</i>	-	-	-20 %	-13 %
Tiedonhallinnan osa-alue: kattava ja laadukas tiedonhallinta. <i>Mittari: Tieto -osa-alueen dTEM arvio (1–5)</i>	Itsearvio 3,06	Asiantuntija -arvio 3,05 Itsearvio 3,50	Itsearvio >3,1	Itsearvio 3,60
Tiedolla johtamisen osa-alue: systemaattinen tiedolla johtaminen. <i>Mittari: Löydän tarvitsemani tiedon viraston tietojärjestelmistä. Vertailutiedot ja tavoite VMBaro mittari V13 (1–5); toteuma 2025 HenkilöstöBaro (1-4) -> ei vertailukelpoinen aikaisempiin vuosiin tai tavoitteeseen.</i>	3,50/5	3,63/5	>3,7/5	3,06/4
Toimintakulttuurimme on vastuullista ja perustuu yhteisiin arvoihin. <i>Mittari: KKV toimii vastuullisesti perustaen toimintansa asiantuntemukseen ja huolelliseen harkintaan. Sidosryhmien arvio (1-5)</i>	4,1	4,0	>3,9	4,0
KKV toimii riippumattomasti sitoutuen toimimaan tinkimättömästi kuluttajien ja kansantalouden eduksi. <i>Mittari: KKV toimii riippumattomasti. Sidosryhmien arvio (1-5)</i>	4,2	4,1	>3,9	4,0

	2023 Toteuma	2024 Toteuma	2025 Tavoite	2025 Toteuma
Uudistuva henkilöstöpolitiikka mahdollistaa onnistumisen. <i>Mittari: Koulutus ja kehittäminen pv/htv, kieku työajan raportointi.</i>	3,7	3,9	>3,0	3,2

1.3 VAIKUTTAVUUS

1.3.1 Toiminnan vaikuttavuus

Tavoite: KKV tuottaa yhteiskunnallista lisäarvoa kansantaloudelle ja kuluttajille. (TAE)

Mittari: Sidosryhmien arvio (1-5), tavoite >4,0, toteuma 2025: 4,1 (Toteuma 2024: 4,1)

Kilpailu- ja kuluttajavirasto edistää kilpailun toimivuutta ja kuluttajien asemaa markkinoilla, puuttuu kilpailua vääristävään toimintaan ja valvoo, että kuluttajien oikeudet toteutuvat. Viraston päämääränä on varmistaa, että markkinat toimivat tehokkaasti ja oikeudenmukaisesti nopeasti muuttuvassa toimintaympäristössä. Toiminnallaan virasto tukee Suomen talouden kestävästä kasvusta ja vahvistaa luottamusta yhteiskunnan toimivuuteen.

Viraston strategisena tavoitteena on tuottaa mahdollisimman suurta yhteiskunnallista lisäarvoa kuluttajille ja kansantaloudelle. Kullekin viraston toiminnolle on määritelty oma rooli tämän lisäarvon tuottamisessa sekä periaatteet, joiden avulla vaikuttavuutta kohdennetaan ja vahvistetaan. Näiden vaikuttavuustavoitteiden mukaisesti viraston eri toiminnot ovat raportointivuonna tuottaneet yhteiskunnallista lisäarvoa seuraavasti:

Vaikutusarviointiyksikkö edistää markkinoiden tehokasta toimintaa kuluttajien ja kansantalouden eduksi arvioimalla markkinoiden toimivuutta ja eri sääntelyvaihtoehtojen vaikutuksia:

- Vuonna 2025 vaikutusarviointiyksiköstä valmistui kolmetoista tutkimusjulkaisua, joissa arvioitiin markkinoiden toimivuutta tai kilpailu- ja kuluttajapolitiikkaan liittyvän sääntelyn vaihtoehtoja. Tutkimusraportteja syntyi viisi, suppeampia katsauksia kaksi, päätöksenteon tueksi laadittuja policy brief -julkaisuja yksi ja akateemiseen vertaisarviointiin tähtääviä working paper -sarjan raportteja viisi. Näiden lisäksi yksikön asiantuntijoiden toimesta julkaistiin kahdeksan blogikirjoitusta, pidettiin esityksiä eri sidosryhmille lukuisissa eri tilaisuuksissa, annettiin haastatteluja medialle sekä osallistuttiin viraston lausuntojen laadintaan ja valiokuntakuulemisiin.
- Apteekkipalveluiden saatavuuden osalta KKV on tehnyt tutkimusta apteekkiverkoston mahdollisista muutoksista apteekkimarkkinan vapautuessa sekä verkoston nykytilan arviointimenetelmistä. Tutkimus koskien vapautumisen vaikutuksia julkaistiin tammikuussa 2025 ja tutkimus verkoston arviointimenetelmistä julkaistiin huhtikuussa 2025. Näiden teemojen ohella KKV on jatkanut apteekkien aukioloaikoihin liittyvää tutkimusta. Lisäksi KKV on ollut mukana apteekkitalouden kokonaisuudistusta käsittelevässä työryhmässä.
- KKV:n vaikutusarviointiyksikössä toteutetussa kyselytutkimuksessa selvitettiin kuluttajien näkemyksiä ja kokemuksia puhelinmyynnistä. Erityisen kiinnostuksen kohteena oli vuonna 2023 tapahtuneen sääntelymuutoksen vaikutusten arviointi. Tutkimuksen tuloksia on hyödynnetty kuluttaja-asiamiehen valvonnassa sekä dialogissa sidosryhmien kanssa.

- KKV:n yrityskauppavalvonta käsittelee vuosittain useita kymmeniä yrityskauppoja tavoitteenaan tunnistaa ja puuttua järjestelyihin, jotka johtavat kilpailun olennaiseen vähenemiseen. Vaikutusarviointiyksikkö arvioi viime vuonna jälkikäteen viiden hyväksytyn yrityskaupan vaikutuksia. Tutkimuksessa selvitettiin, miten erityisesti hinnat olivat kehittyneet hyväksytyjen yrityskauppojen jälkeen ja arvioitiin, miten yrityskauppavalvonnan arviot tutkittujen yrityskauppojen vaikutuksista olivat onnistuneet. Tutkimuksen tulosten perusteella hintavaikutukset olivat hyvin erilaisia. Kahdessa yksityisiä terveyspalveluita koskevassa yritysjärjestelyssä hinnat olivat nousseet, kun taas muissa yrityskaupoissa ei havaittu hintojen nousua. Tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää KKV:n valvontatyön kehittämässä. Tutkimus julkaistiin tieteellisessä aikakauslehdessä Journal of Competition Law and Economics.
- Alkoholimarkkinoilla hallitus muutti alkoholilain vähittäismyyntiluvan maksimiprosenttia siten, että monopolin ulkopuolella voi myydä enintään 8 prosenttia alkoholia käymisteitse valmistettuja juomia (vanha raja 5,5 %). Muutos astui voimaan kesällä 2024. Lisäksi hallitus teetti selvityksen 15 prosentin vahvuisten viinien myynnin vapauttamisesta. KKV julkaisi keväällä 2025 etukäteisarvioinnin viinin vähittäismyyntiluvan vapauttamisen mahdollisista vaikutuksista. Julkaisu sisälsi myös arvioita kesän 2024 alkoholilain uudistuksen vaikutuksista. KKV:n arviointeja hyödynnettiin laajasti hallituksen teettämässä, viinien myynnin vapauttamista arvioineessa selvityksessä.
- KKV:n vaikutusarviointiyksikkö on toteuttanut tutkimusta ja vaikutusarviointia hallitusohjelmassa mainituista julkisiin hankintoihin liittyvistä tavoitteista. Tutkimusten keskiössä on ollut kilpailun vaikutus hankinnoissa ja kilpailun lisääminen. Tutkimuksista julkaistiin Policy Brief toukokuussa 2025 ja niistä tullaan julkaisemaan kaksi tutkimuspapereita alkuvuonna 2026. Tutkimusten pohjalta julkisia hankintoja käsiteltiin laajasti myös vuoden 2025 KKV-päivässä, jossa aiheina oli kilpailun määrä julkisissa hankinnoissa ja hankintatietovarannosta saatavat hyödyt. Lisäksi vaikutusarviointiyksikkö on osallistunut aktiivisesti hankintatietovaranto-työryhmään ja pyrkinyt edistämään hankintatietovarannon kehitystä. Vaikutusarviointiyksikön henkilöstöä on osallistunut Hankinta-Suomen toimenpideohjelmaan, jossa pyritään edesauttamaan hallitusohjelman tavoitteiden toteutumista.
- Elintarvikeketjun eri portaiden markkinoiden toimivuutta selvittävässä hankkeessa julkaistiin vuonna 2025 eri tuoteryhmien hintasiirtymiä tutkinut työpaperi ja kaupan omia merkkejä käsitellyt tutkimusraportti sekä kaksi blogikirjoitusta. Hanketta esiteltiin vuoden aikana useille sidosryhmille, mm. PTT:n, VM:n ja ETMV:n seminaareissa. Loppuvuodesta 2025 toteutettiin tuottajakysely, jolla pyritään selvittämään markkinasignaaleihin reagoimista. Hanke jatkuu vielä vuoden 2026 ajan.
- Rahapelimarkkinoiden osalta KKV on arvioinut vuonna 2025 erityisesti rahapeliautomaattien saatavuuden muutosten vaikutuksia. KKV julkaisi keväällä 2025 tutkimuksen, jossa arvioitiin, miten korona-aikaiset automaattisulut sekä rahapeliautomaattien määrän vähentäminen ovat vaikuttaneet ihmisten rahapelaamiseen. KKV on laatimassa etukäteisarviointia siitä, millaisia vaikutuksia olisi, jos rahapeliautomaattien määrää entisestään vähennettäisiin tai jos niitä saisi sijoitella ainoastaan ikärajavaltvottuihin tiloihin. Etukäteisarvioinnin tulokset julkaistaan keväällä 2026.
- Kesällä 2025 julkaistussa tutkimuksessa tarkasteltiin kuluttajien oikeudellista asemaa ja heidän mahdollisuuksiaan parantaa oikeusturvaansa velkomusasioissa, erityisesti summaarisessa menettelyssä. Kuluttaja-asiamiehen avustustoiminnassa tehtyjen havaintojen perusteella jotkut haastehakemukset ovat olleet hyvin yksilöimättömiä ja epäselviä. Vuosina 2022–2024

vireille on laitettu tuhansia kyseenalaisia summaarisia velkomuskanteita. Tilannetta voidaan parantaa sekä lainsäädäntöä että käytäntöjä kehittämällä. Aihe oli mukana KKV-päivässä.

- Loppuvuodesta 2025 KKV julkaisi yhteistyössä Energiaviraston kanssa laajan, sähkön vähittäismarkkinaa keskittävän tutkimusraportin. Raportti tarjoaa kattavan analyysin Suomen sähkömarkkinoiden toiminnasta, erityisesti kuluttajanäkökulmasta. Tutkimuksessa tarkastellaan muun muassa sähkön hinnan muodostumista sekä erilaisten sopimustyyppien välisiä eroja. Raportin yhteydessä julkaistiin myös sähköön liittyviä kuluttajaongelmia käsittelevä katsaus. Yleisimmät KKV:lle ilmoitetut ongelmat liittyvät tilanteisiin, joissa kuluttaja vaihtaa sähkösopimusta tai toimittajaa, mikä korostaa harkitun päätöksenteon merkitystä sähkösopimusta tehtäessä. Tutkimustuloksista viestittiin lisäksi kahdessa erillisessä blogikirjoituksessa: ensimmäisessä käsiteltiin sähkösopimuksen solmimiseen liittyviä sudenkuoppia ja toisessa sitä, millainen sähkösopimus kuluttajan kannattaa valita.
- KKV osallistuu hallitusohjelman henkilöjunaliikenteen toimenpiteiden valmistelua tukevan työryhmän toimintaan, ja on tarvittaessa valmis tuottamaan uudistusta koskevia lisäselvityksiä. Henkilöjunaliikenteen ja apteekkilouden lisäksi muita lainvalmistelun työryhmiä, joissa yksikön asiantuntijat ovat olleet jäseninä, ovat muun muassa jätelain, hankintalain, hankintatietovarannon ja vesihuollon työryhmät.
- Antamissaan lausunnoissa ja eduskuntakuulemisissa virasto arvioi erilaisten sääntelymuutosten vaikutusta kuluttajien asemaan ja markkinoiden toimivuuteen. Virastolle tuli vuoden aikana yhteensä 175 lausuntopyyntöä ja lisäksi yhteensä 42 kutsua kuulemis- tai keskustelutilaisuuteen. Suurin osa kuulemistilaisuuksista oli eduskuntakuulemisia, joihin osallistuminen edellytti myös lausunnon antamista eduskunnalle. Merkittävinä asioina viraston lausuntotyössä nousivat vuoden aikana esiin kuluttajaluottoja koskeva sääntely, alkoholilakiin tehtävät muutokset, valtion erityisrahoitustoimintaa koskeva sääntely, julkisten hankintojen kehittäminen, rahapelijärjestelmän uudistaminen ja 65 vuotta täyttäneiden Kela-korvausten valinnanvapauskokeilu. Monet viraston antamat lausunnot on valmisteltu yhteistyössä kummankin vastualueen ja vaikutusarviointiyksikön kesken.

Kilpailuvalvonnalla turvataan markkinoiden toimivuutta kielletyiltä sopimuksilta ja menettelyiltä, jotka keinoitekoisesti vähentäisivät kilpailua ja olisivat kuluttajille haitallisia:

- Määrärahaleikkausten vuoksi virasto joutuu vahvasti priorisoimaan selvitettäväksi otettavia asioita eikä sillä ole resursseja tutkia ja viedä oikeuteen kaikkia sen tietoon tulevia kartelliasioita. Virasto on tästä huolimatta vuoden aikana aloittanut joukon uusia kartellitutkintoja ja tehnyt useita laajoja tarkastuksia. Esiselvitysvaiheessa oli kuusi tapausta, joista yhdessä selvitykset päätettiin ja viisi tapausta eteni varsinaiseen tutkintaan. Viraston kartelli-screening -toiminnon havaintojen perusteella on saatu selvitykseen useita tapauksia. Kaikkiaan selvityksessä on vuoden aikana ollut 10-20 kartelliasiaa. Virastossa on valmistelussa useita markkinaoikeusesityksiä.
- Tuomioistuimesta saatiin vuoden aikana kaksi tärkeää ratkaisua. KHO määräsi 26.6.2025 antamassaan päätöksessä Isännöintiliitolle ja alan yrityksille yhteensä 6,56 miljoonan euron sakot. KHO katsoi ratkaisussaan, että isännöintiyhtiöiden ja liiton menettelyssä oli kyse vakavasta ja suunnitelmallisesta kilpailurikkomuksesta. KHO:n mukaan yhtiöiden tavoitteena oli vaikuttaa kilpailunvastaisesti isännöintialan hintakehitykseen. Liiton julkaisemilla tiedotteilla pyrittiin vaikuttamaan koko isännöintialan hintoihin.

- Markkinaoikeus puolestaan katsoi 31.3.2025 antamassaan ratkaisussa, että hoivayhtiö Attendo Suomi Oy syyllistyi kilpailulaissa kiellettyyn menettelyrikkomukseen, kun yrityksen työntekijä poisti työkäytössä olleesta puhelimestaan viestejä viraston yritystarkastuksen aikana. Tämä oli ensimmäinen kerta, kun Suomessa määrätään seuraamusmaksu menettelyrikkomuksesta. Päätös on merkityksellinen koska yllätystarkastukset ovat keskeinen osa KKV:n valvontatyötä, jolla turvataan markkinoiden reilua toimintaa. Asia on käsiteltyssä korkeimmassa hallinto-oikeudessa.
- Virasto puuttui Woltin sopimusehtoihin, joiden katsottiin voivan johtaa kilpailijoiden poissulkeutumiseen, markkinoiden keskittymiseen ja kilpailun heikkenemiseen ruoan tilaus- ja kuljetusalojen markkinoilla. Woltin kaltaisten alustojen merkitys ravintolaruoan myynnissä on kasvanut nopeasti, ja digitaalisille alustamarkkinoille tyypillinen markkinan kallistuminen (tipping) voi vahvistaa jo ennestään vahvassa asemassa olevan toimijan asemaa. Kun alusta onnistuu houkuttelemaan sekä ravintoloita että kuluttajia, siitä voi tulla niin vetovoimainen, että muiden toimijoiden on vaikea kilpailla sen kanssa, mikä heikentäisi sekä ravintoloiden että kuluttajien asemaa. Wolt muutti sopimusehtojaan tutkinnan aikana, minkä jälkeen tutkinta päätettiin toukokuussa 2025 ja päätös annettiin 8.5.2025. Tämän jälkeen tehtiin ex post -selvitys, jossa arvioitiin yksinoikeus- ja hintapariteettiehdosta luopumisen vaikutuksia asiakkaiden ja ravintoloiden käyttäytymiseen sekä alustojen väliseen kilpailuun. Selvityksen tuloksista julkaistiin blogi 18.12.2025, ja laajempi tutkimuspapere on tarkoitus julkaista vuonna 2026.
- Kilpailu- ja kuluttajavirasto teki markkinaoikeudelle esityksen noin 7,6 miljoonan euron seuraamusmaksun määräämisestä Finnairille kilpailulain vastaisesta menettelyrikkomuksesta. Kyse oli ensimmäisestä kerrasta, kun KKV esitti seuraamusmaksua selvityspyyntöihin annettujen tietojen perusteella. Finnair antoi syksyllä 2023 viraston selvityspyyntöihin olennaisesti virheellisiä tietoja, mikä vaikeutti ja hidasti tutkintaa. Asia liittyi Ruotsin ja Suomen kilpailuviranomaisten selvitykseen Finnairin epäilyistä puuttumisesta verkkomatkatointimistojen lentolippujen hinnoitteluun.
- Vuonna 2025 KKV tutki liikevaihtorajojen alle jääneitä yrityskauppoja mahdollisina kiellettyinä kilpailunrajoituksina EU-tuomioistuimen ns. Towercast-ratkaisun perusteella. Virastossa oli vireillä kaksi tällaista yrityskauppoja koskevaa kilpailunrajoitustutkintaa, ja lisäksi useita vastaavia yrityskauppoja oli esiselvitysvaiheessa.
- KKV selvitti myös DNA:n ja Telian verkkoyhteistyön laajentamisen kilpailuvaikutuksia ja arvioi, että laajennus olisi heikentänyt operaattorien välistä kilpailua erityisesti 5G-palveluissa. Yhteistyössä vaihdetut tiedot olisivat voineet lisätä markkinoiden läpinäkyvyyttä ja vähentää epävarmuutta osapuolten kilpailukäyttäytymisestä, ja haitallisten vaikutusten riskiä lisäsi operaattorimarkkinoiden vahva keskittyneisyys. Yhtiöt antoivat asian käsittelyn aikana laajan sitoumuskokonaisuuden, jonka KKV katsoi riittäväksi kilpailuongelmien poistamiseksi ja määräsi sitoumukset noudatettaviksi.
- Virasto kehotti neljäätoista Pohjanmaalla toimivaa apteekkia kiinnittämään huomiota kilpailulain vaatimuksiin sen jälkeen, kun apteekit olivat jättäneet yhteistarjouksia hyvinvointialueen kilpailutuksessa. Lisäksi KKV lähetti Fysioterapeutit ry:lle vastaavan ns. varoituskirjeen alan hintatasoon liittyvästä viestinnästä. Varoituskirje on tehokas tapa puuttua mahdollisiin kilpailunrajoituksiin ilman pitkällisiä selvityksiä. Kirjeessä virasto toteaa, että elinkeinonharjoittajien menettelyä voidaan pitää kilpailulain kannalta ongelmallisena ja kiinnittää huomiota niiden toimintatapaan sekä edellyttää, että nämä varmistavat toimintansa olevan kilpailulain mukaista.

- KKV pyrkii ennakollisesti vaikuttamaan EU:n kilpailuoikeuden tehokkaaseen täytäntöönpanoon ja toimii kansallisena kilpailuviranomaisena EU:n kilpailuviranomaisten ECN-verkostossa. Vuonna 2025 virasto osallistui noin 20 ECN-työryhmän työhön, vastasi noin 60 muiden jäsenmaiden viranomaisten RFI-tiedusteluun ja osallistui noin 60 ECN-kokoukseen. KKV toimi puheenjohtajana asetuksen 1/2003 uudistuksia valmistelleessa ECN-alatyöryhmässä.
- KKV toimii myös FSR-asetuksen kansallisena yhteyspisteenä, ja kansallisen neuvonnan tarve kasvoi vuoden 2025 aikana. Virasto osallistui FSR-asetuksen ohjeistusten kansalliseen valmisteluun, ja EU:n komission valmistelemat asetuksen muutokset voivat jatkossa koskea myös NCP-verkoston asemaa. Lisäksi KKV osallistui Pohjoismaiseen yhteistyöhön asiantuntijatyöryhmissä ja oli mukana arvioimassa PM-yhteistyösopimusta. Vuonna 2025 KKV antoi yhdessä muiden Pohjoismaiden kilpailuviranomaisten kanssa teknistä apua Ukrainan kilpailuviranomaiselle.
- OECD:n kilpailukomitean ja sen työryhmien kansalliset valmistelut kuuluivat KKV:n vastuulle. Virasto laati OECD:lle raportit Suomen kilpailupolitiikasta ja terveydenhuollon kilpailuolosuhteista sekä osallistui OECD:n suositusten valmisteluun, joista viimeisin koski tarjouskartellien torjuntaa julkisissa hankinnoissa.
- Kilpailuvalvonnassa on panostettu viraston antaman neuvonnan tehostamiseen. Kotisivujen sisältöä on kehitetty ja panostettu siihen, että sidosryhmät olisivat paremmin tietoisia KKV:n antamasta neuvonnasta. Kattava taksialalle suunnattu kilpailuoikeudellinen ohjeistus päivitettiin. Neuvonnasta on kirjoitettu blogikirjoituksia, tavattu elinkeinonelämän järjestöjä ja pidetty esityksiä sidosryhmätilaisuuksissa. Lisäksi toimintaa avattiin sidosryhmille 15.5. järjestetyssä vastuualueen sidosryhmäseminaarissa.
- TEM:n nimeämä selvityshenkilö Pekka Timonen arvioi joulukuussa julkaistussa selvityksessä kartellien henkilökohtaisten seuraamusten tarvetta ja vaikuttavuutta. Hänen mukaansa henkilökohtaiset seuraamukset eivät olleet ensisijainen keino ehkäistä kilpailulle haitallisia menettelyjä, vaan tehokkaampaa oli nopeuttaa ja yksinkertaistaa kilpailuvalvonnan prosesseja. Keskeisenä ratkaisuna Timonen esitti KKV:n päätösvaltuuksien laajentamista siten, että virasto toimisi ensimmäisen asteen päätöksentekijänä myös seuraamusmaksuissa.

Yrityskauppa-valvonnalla suojellaan markkinoiden kilpailullista rakennetta ehkäisemällä tehokkaasti yrityskauppoja, jotka johtaisivat markkinoiden haitalliseen keskittymiseen ja kuluttajahaittaan:

- Virastolle ilmoitettiin vuoden 2025 aikana yhteensä 66 yrityskauppaa, mikä on neljä kauppaa enemmän kuin edellisenä vuonna vastaavalla ajanjaksolla. Vuonna 2025 ilmoitettiin aikaisempaa enemmän yrityskauppoja, joissa osapuolten välillä oli vähäistä merkittävämpiä päällekkäisyyksiä tai muita yhteyksiä. Huolellista tarkastelua edellyttäviä asioita oli vuonna 2025 yli kolmasosassa kaikista ilmoitetuista yrityskaupoista.
- Tarkastelujaksolla käsitellyt merkittävät yrityskaupat:
 - o Nordea/OP: Osapuolet perustivat yhteisyrityksen, joka kehittää maksamisen ratkaisuja kauppiaille ja kilpailijoille. Yrityskauppa siirrettiin jatkokäsittelyyn lokakuussa 2024 ja hyväksyttiin perusteellisten selvitysten jälkeen helmikuussa 2025.
 - o Stora Enso/Junnikkala: Molemmat osapuolet harjoittavat sahaliiketoimintaa Pohjois-Pohjanmaalla. Yrityskauppa siirrettiin jatkokäsittelyyn tammikuussa 2025. KKV selvitti

erityisesti vaikutuksia tukkipuun hankintamarkkinoihin Stora Enson Veitsiluodon sahan ja Junnikkalan Oulun sahan hankinta-alueilla. Yrityskauppa hyväksyttiin huhtikuussa 2025.

- o L&T Ympäristöpalvelut/Stena Recycling: Molemmat osapuolet ostavat ja myyvät kuormalavoja ja niiden oheistuotteita sekä tarjoavat kuormalavojen hallinnointipalveluja. Yrityskauppa siirrettiin jatkokäsittelyyn helmikuussa ja hyväksyttiin toukokuussa 2025.
- o Saferoad/Cleanosol ja Tiemerintä A&E: Saferoad on hankkimassa samanaikaisesti kaksi tiemerintäpalveluiden kilpailijaansa. Yrityskauppa siirrettiin jatkokäsittelyyn joulukuussa 2025, ja selvitykset ovat kesken.
- Korkein hallinto-oikeus ratkaisi alkuvuonna 2026 Heinon Tukku -yrityskaupan sitoumusten rikkomista koskeneen asian ja vahvisti markkinaoikeuden Valiolle määräämän 600 000 euron seuraamusmaksun. Valio ei ollut noudattanut yrityskaupan hyväksymisen keskeisintä ehtoa, jolla estetään Valion kilpailijoiden hintatietojen välittyminen Valion tuotteiden hinnoittelusta vastaaville henkilöille. Kyseessä oli ensimmäinen kerta, kun yrityskaupan ehdon rikkomisesta määrätään Suomessa seuraamusmaksu. Lidl vaati markkinaoikeutta kumoamaan KKV:n päätöksen, jolla virasto hyväksyi HOK-Elannon ja Keskon yhteisen määräysvallan hankinnan Munkkivuoren ostoskeskuksessa. Markkinaoikeus katsoi vuonna 2025, ettei Lidlillä ollut valitusoikeutta.
- Euroopan komissio uudistaa horisontaalisia ja ei-horisontaalisia yrityskauppoja koskevia suuntaviivoja. KKV osallistui vuonna 2025 tiiviisti uudistustyöhön komission konsultaatioissa sekä viranomaisten välisessä yhteistyössä toimien yhden asiakokonaisuuden raporttijana.

Neutraliteettivalvonnalla turvataan markkinoiden tehokasta toimintaa varmistamalla, etteivät julkisen sektorin toimijat hyödynnä sellaisia omistuksestaan johtuvia perusteettomia kilpailuetuja, jotka johtavat tehokkaampien toimijoiden syrjäytymiseen markkinoilta:

- Virasto teki päätöksen Maanmittauslaitoksen toimintaa koskevassa kilpailuneutraliteetti-asiassa. Virastolle tehdyssä toimenpidepyynnössä epäiltiin, että Maanmittauslaitos kehittäisi verovaroin paikatietojärjestelmiä, joita olisi jo saatavissa markkinoilta. Selvitysten perusteella KKV katsoi, että maastotietojärjestelmän ylläpitäminen on osa Maanmittauslaitoksen lakisäätelystä tehtävää, johon kuuluu myös järjestelmän ajantasaistaminen ja kehittäminen. KKV:lla ei siten ollut toimivaltaa puuttua järjestelmäuudistukseen. Kilpailuneutraliteetti-valvonnassa oli kauden aikana käsittelyssä myös viisi muuta asiaa.
- Neutraliteettikysymyksissä on jatkettu vaikuttamistyötä antamalla laajasti neuvontaa, laatimalla lausuntoja ja järjestämällä sidosryhmätapaamisia.
- Professori Kirsi-Maria Halosen selvitysten perusteella TEM laati arviomuistion suosituksista kilpailuneutraliteetin toimivuuden ja täytäntöönpanon uudistamisesta. Arviomuistiossa käsitellyissä suosituksissa ehdotetaan muun muassa, että julkisyhteisöjen tulisi dokumentoida suorittamansa toimintansa kilpailuneutraliteettiarviointi. Tämä tehostaisi kilpailuneutraliteettitapausten selvittämistä ja KKV:n antamaa neuvontaa. Suosituksissa esitetään myös uutta priorisointiperustetta, jotta KKV voisi nykyistä tehokkaammin kohdentaa valvontaa neutraliteetin kannalta merkityksellisimpiin tapauksiin. Lisäksi kilpailulakiin esitetään lisättäväksi määritelmä kilpailutilanteesta markkinoilla tapahtuvasta toiminnasta sekä vaatimus markkinaehtoisesta hinnoittelusta. Tavoitteena olisi selkeyttää kilpailuneutraliteettiin liittyvää sääntelyä.

Hankintojen valvonnalla turvataan verovarojen tehokasta käyttöä ja ehkäistään korruptiota varmistamalla, että julkiset hankinnat kilpailutetaan avoimesti, syrjimättömästi ja tasapuolisesti sekä markkinoiden kilpailullisuutta hyödyntäen:

- Virasto ei tehnyt hankintojen valvonnassa alkuvuoden aikana uusia markkinaoikeusesityksiä, mutta se antoi hankintalain rikkomisesta hallinnollista ohjausta kahdeksassa tapauksessa. Muita tapauksia, joissa tutkinta päätettiin vuoden aikana, oli 30. Lisäksi käsittelyssä oli 19 tapausta, joissa selvitykset ovat vielä kesken. Kahdesta aiemmin tehdystä esityksestä saatiin ratkaisut vuoden aikana.
- Markkinaoikeus määräsi 8.10.2025 Rovaniemen kaupungille 40 000 euron seuraamusmaksun matkailu- ja markkinointipalveluiden laittomasta suorahankinnasta KKV:n esityksen mukaisesti. Kaupunki päätti tammikuussa 2024 hankkia vuoden 2024 palvelut suoraan osittain omistamaltaan Visit Rovaniemi Oy:ltä. Hankinnan arvo oli 760 000 euroa.
- Kaupunki katsoi hankinnan perustuvan vuonna 2011 solmittuun puitejärjestelyyn. KKV:n arvion mukaan kyseinen sopimus ei kuitenkaan täyttänyt hankintalain mukaisia puitejärjestelyn edellytyksiä, vaan vuoden 2024 hankintaa oli arvioitava itsenäisenä hankintana. KKV vei asian markkinaoikeuteen marraskuussa 2024 ja katsoi, ettei suorahankinnalle ollut laissa säädettyä perustetta.
- Markkinaoikeus totesi, ettei vuoden 2011 sopimus ollut hankintalain tarkoittama puitejärjestely, ja että sen väljä sisältö antoi kaupungille käytännössä rajoittamattoman hankintavallan kilpailuttamisvelvoitteen kiertämiseksi. Koska hankinnalle ei ollut suorahankintaperustetta, se olisi tullut kilpailuttaa. Päätös ei ole lainvoimainen.
- Korkein hallinto-oikeus katsoi 8.10.2025 antamassaan ratkaisussa, että Sarastia Oy ei ollut Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen sidosyksikkö, joten yhtiöltä tehty suorahankinta oli lainvastainen. Hyvinvointialue hankki vuonna 2022 henkilöstöhallinnon palvelut ja järjestelmät Sarastialta noin 9,3 miljoonalla eurolla ilman kilpailutusta sidosyksikköhankintana. Omistususuus Sarastiasta oli hankintahetkellä 0,04 prosenttia.
- KKV oli katsonut, ettei hyvinvointialueella ollut Sarastiassa sidosyksikköasemaan edellytettyä määräysvaltaa, ja vienyt asian markkinaoikeuteen toukokuussa 2023. Markkinaoikeus yhtiö KKV:n näkemykseen ja määräsi sopimuskauden lyhennettäväksi sekä 1 000 euron seuraamusmaksun. Korkein hallinto-oikeus vahvisti markkinaoikeuden ratkaisun.
- Hyvinvointialueen on kilpailutettava henkilöstöhallinnon palvelut viimeistään 12 kuukauden kuluessa päätöksen lainvoimaisuudesta. Ratkaisu selkeyttää in-househankintojen oikeustilaa ja korostaa, että kilpailuttamisvelvollisuutta ei voida kiertää ilman todellista määräysvaltaa.
- KKV on mukana harmaan talouden vastaisen työssä. Virasto on vetovastuussa Taloudellisten väärinkäytösten torjunta ja toimivat hankinnat hyvinvointialueilla -hankkeessa. Hanke toteutetaan yhteistyössä Verohallinnon ja Poliisin kanssa ja se on osa Harmaan talouden ja talousrikollisuuden torjunnan toimenpideohjelmaa 2024-2027. Viraston tavoitteet hankkeessa on edistää kilpailua ja hankintojen kilpailuttamista hyvinvointialueilla. Lisäksi pyritään lisäämään hankintayksiköiden tietoisuutta ja kykyä havaita kiellettyjä tarjouskartelleja sekä kertoa valvontakokemustensa perusteella hankintoihin liittyviä tyypillisimpiä riskejä ja ongelmakohtia. Vuosina 2025-26 hankkeen kohderyhmäksi on valittu hyvinvointialueiden aluevaltuutetut.

Kuluttajansuojavalvonnalla turvataan kuluttajan oikeusasemaa puuttumalla kuluttajansuojasäännöksiä noudattamattomien yritysten menettelyihin ja ohjeistamalla toimialoja lainmukaisesta toiminnasta:

- Kuluttajien ylivelkaantumisen hillitsemiseksi säädettyä lainsäädäntöä valvottiin erityisesti kuluttajaluottojen hintasääntelyn osalta. Luottokustannusten määritelmää koskevien korkeimman oikeuden ratkaisujen KKO:2024:58 ja KKO:2024:59 jälkeen kuluttaja-asiamies laati ohjeistuskirjeen luotonantajille kuluttajaluottojen hintasääntelyn noudattamisesta ja syksyllä 2025 kuluttaja-asiamies tarkasteli laaja-alaisesti hintasääntelyn noudattamista markkinoilla. Markkinoilla tehtyjen havaintojen perusteella kuluttaja-asiamies ryhtyy uusiin valvontatoimenpiteisiin.
- Kuluttaja-asiamies on havainnut, etteivät kuluttajat välttämättä pääse laissa säädettyihin oikeuksiinsa ja esimerkiksi Bondora ei noudattanut korkokaton ylittymisestä seuraavaa sopimusoikeudellista seuraamusta hyvittää kuluttajia. Kuluttaja-asiamies vei Bondoran menettelyt markkinaoikeuden käsiteltäväksi ja markkinaoikeuden lainvoimaiseksi tullut ratkaisu MAO:5/2025 vahvistaa, että elinkeinonharjoittajaa voidaan sakon uhalla kieltää epäämstä kuluttajien oikeutta laissa säädettyyn hyvitykseen.
- Velkaongelmien vähentämisen kannalta myös luottojen markkinoinnin ja sopimusehtojen valvonta oli keskiössä. Kuluttajan tulee voida harkita luoton ottamista ja maksukykyään huolellisesti, eikä kuluttajan päätöksentekoon tule vaikuttaa epäasianmukaisilla menettelyillä. Kuluttaja-asiamies puuttui muun muassa lainvastaiseen kuluttajaluottojen markkinointiin, jossa luotonantajat korostivat luoton hakemisen ja saamisen nopeutta ja vähättelivät luoton vakavuutta ja merkitystä markkinoinnissa.
- Vapaaehtoiseen perintään on kohdistettu valvontatoimenpiteitä huomioiden muun muassa vuonna 2023 päivitetty kuluttaja-asiamiehen hyvää perintätapaa koskeva linjaus. Kuluttaja-asiamies selvitti muun muassa Ropo Suomi Oy:n menettelyä velkasaldon muuttuessa sekä huomautti Gliro AB:a viivästyskorkoehdon lainvastaisuudesta. Kuluttaja-asiamies on ollut mukana Vaikutusarviointiyksikön laatimassa tutkimusraportissa summaarisen menettelyn epäkohdissa kuluttajien velkomusasioissa.
- Kuluttaja-asiamies osallistui vaikutusarviointiyksikön laatimaan tutkimukseen summaarisen menettelyn epäkohdista kuluttajien velkomusasioissa. Vuonna 2025 valmistuneessa raportissa esitetään useita toimenpidesuosituksia kuluttajavelallisen oikeusturvan parantamiseksi.
- Vaikka tilanne sähkömarkkinalla jatkui rauhallisena, tarvetta valvonnallekin ilmeni. Kuluttaja-asiamies puuttui Aalto Energia Oy:n pörssisähkösopimusten markkinointiin ja hinnankorotuskäytäntöihin. Tapauksessa mm. linjattiin ensimmäistä kertaa ns. täkymarkkinointia aina kiellettynä menettelynä. Kuluttaja-asiamies puuttui myös Cheap Energy Finland Oy:n sähkösopimusten hintamarkkinointiin, jossa ei tuotu esiin kaikkia sopimuksen kokonaishintaan vaikuttavia maksuja.
- Kuluttaja-asiamies vei markkinaoikeuteen ensimmäisen koskaan nostamansa edustajakanteen. Tavanomaisesta kieltokanteesta poiketen edustajakanteen vireilletulo keskeyttää menettelyn kohteena olevan saatavan vanhentumisen, etteivät kuluttajat tulisi estetyiksi vaatimasta hyvityksiä yleisessä tuomioistuimessa vanhentumisaikojen umpeutuessa markkinaoikeuskäsittelyn aikana. Vastapuolena asiassa on Finnair Oy, jolle haettiin kieltä hylätä lentomatkustajien EU-asetuksen mukaisia korvausvaatimuksia vedoten kahden

kuukauden määräaikaan. EU-asetuksessa tai Suomen lainsäädännössä ei ole säädetty määräaika, jonka laiminlyönti johtaisi korvausoikeuden menettämiseen.

- Kuluttaja-asiamies vaati markkinaoikeutta kieltämään Suomen Urheiluopiston Kannatusosakeyhtiötä ja Vierumäki Sports Oy:tä tarjoamasta ennakkomaksullisia liikunnallisia lomapaketteja ilman matkapakettilain edellyttämää maksukyvyttömyysvakuutta. Asiassa haettiin ennakkoratkaisua matkapakettilain sovellettavuudesta majoituksen ja ruokailun sisältäviin liikunnallisiin palvelukokonaisuuksiin, joita toimija pitää vapaan sivistystoiminnan piiriin kuuluvana koulutuksena, tavoitteena selkeyttää oikeustilaa ja varmistaa kuluttajille kuuluva suoja matkapalveluja ostettaessa.
- Osana jälkivalvontaansa kuluttaja-asiamies selvitti, kuinka hyvin yksityinen terveyspalvelusektori noudattaa kuluttaja-asiamiehen ohjeistusta hintojen ilmoittamisesta verkkoajanvarauksessa. Vaikka tilanne oli yleisesti parantunut, erityisesti silmä- ja hammaslääkäripalveluissa havaittiin edelleen merkittäviä puutteita. Viidelle yritykselle annettiin huomautus puutteellisista hintatiedoista, ja lisäksi puututtiin kahden suuren toimijan aiemmin antamien sitoumusten noudattamiseen. Kuluttaja-asiamies päivitti valvontakokonaisuuden pohjalta myös alan ohjeistusta hintojen ilmoittamisesta, korostaen hintatiedon selkeyttä, lopullisen hinnan esittämistä ja informatiivisia hintahaarukoita.
- Kuluttajan liikkuvuus ja mahdollisuus kilpailuttaa palveluja on erityisen tärkeää viestintäpalveluiden kaltaisilla välttämättömyyspalvelumarkkinoilla. Kuluttaja-asiamies puuttuikin Elisa Oyj:n laajakaistapalveluiden irtisanomiskäytäntöihin Elisan poistettua sähköisen irtisanomiskanavan käytöstä ja asiakasohjeistuksen johtaessa kuluttajia virheellisesti uskomaan, että irtisanominen onnistuu vain puhelimitse tai myymälässä. Lisäksi irtisanomispuheluissa ei aina kunnioitettu kuluttajan irtisanomistahtoa. Kuluttaja-asiamies edellytti, että irtisanominen on mahdollista vaivattomasti useissa kanavissa ja että ohjeistus on ymmärrettävää. Myös DNA Oyj:n viestintäpalvelusopimusten irtisanomiskäytäntöihin kiinnitettiin huomiota.
- Kiertotalous ja mm. käytettyjen tavaroiden ostaminen verkosta yleistyy vauhdilla. Pelisäännöt ovat samat kuin muussakin verkkokaupassa: kuluttajalle on ennen ostopäätöksen tekoa annettava selkeästi ennakotiedot, kuten esimerkiksi tuotteen keskeiset ominaisuudet ja hinta, asiakaspalvelun yhteystiedot, tieto myyjän virhevastuusta ja peruuttamisoikeudesta eivätkä ympäristövaihtamät saa olla harhaanjohtavia. Kuluttaja-asiamies osallistui EU:n kuluttajaviranomaisten yhteisvalvontakampanjan, jossa kuluttaja-asiamies tarkasti käytettyjä vaatteita ja jalkineita sekä käytettyjä matkapuhelimia myyviä verkkokauppoja ja kehotti yrityksiä muuttamaan menettelyjään havaittujen puutteiden osalta.
- Alustapalveluiden ongelmiin puuttumista priorisoitiin edelleen. Kuluttaja-asiamies puuttui Foodora-alustan lainvastaisiin menettelyihin, jotka liittyivät esimerkiksi hintatietojen antamiseen, sopimusehtoihin (tilausten syntyminen, peruminen, viivästykset, hyvitykset) ja tarjousajastimien käyttöön. Delivery Hero Oy sitoutui kuluttaja-asiamiehen vaatimuksesta muuttamaan menettelyjään ja sopimusehtojaan.

- KKV:n kuluttajaneuvonnassa ajoneuvoihin liittyvät ongelmat ovat selkeästi yleisin yhteydenoton syy. Näiden yhteydenottojen osuus on kasvanut lähes kolmannekseen kaikista yhteydenotoista. Kuluttaja-asiamies ryhtyi tutkimaan tarkemmin kahden johtavan autoliikkeen Sakan ja Kamuxin toimintatapoja. Kuluttaja-asiamies jatkoi myös AKL:n kanssa aktiivista keskustelua. Autoalan vakiosopimusehtojen päivitykset saatiin valmiiksi (autokaupan tilaus- ja kauppasopimukset sekä rahoitusehdot käytetyille ja uusille ajoneuvoille).
- Kotimyyntiin myyntitapana liittyy usein ongelmia. Kotimyynti on aina yllättävä tilanne, jossa kuluttajan on vaikeaa tai mahdotonta vertailla myytävää tuotetta tai sen hintaa. Myyjien tulisi siksi erityisesti kunnioittaa kuluttajan toivetta harkita päätöstään ja kiinnittää myös huomiota kuluttajan päätöksentekokykyyn.
 - o Kuluttaja-asiamies puuttui Seron Oy:n aurinkopaneelien ja aurinkosähköjärjestelmien kotimyyntiin. Kuluttaja-asiamies edellytti, ettei Seron jatkossa käytä kotimyyntitilanteissa aggressiivista menettelyä ja muuttaa muutkin lainvastaiseksi katsotut menettelynsä. Seron sitoutui kuluttaja-asiamiehen vaatimuksiin.
 - o Kuluttaja-asiamies vei markkinaoikeuteen tapauksen, jossa haetaan ratkaisua siitä, miten 14 päivän peruuttamisoikeus lasketaan, jos kuluttaja tekee kotimyyntissä sopimuksen, joka sisältää sekä tavaroita että palveluita. Sopimuksen peruuttaminen on kuluttajan keskeinen oikeus koti- ja etämyyntissä ja on osaltaan keino vähentää ei toivotuista kotimyyntisopimuksista irtautumista.
- Markkinaoikeus määräsi kuluttaja-asiamiehen vaatimuksen mukaisesti Telia Finland Oyj:lle puhelinasioinnin hintaa koskevan kiellon (MAO:301/2025.) Markkinaoikeus vahvisti kuluttaja-asiamiehen näkemyksen siitä, että kuluttajan pitää voida asioida puhelimitse ilman lisäkuluja sopimustaan tai tehtyä kauppaa koskevassa asiassa. Lainsäädännön tavoitteena on varmistaa, että kuluttajat voivat hoitaa sopimuksiinsa liittyviä asioita sekä reklamoida virheistä, irtisanoa sopimuksen ja käyttää muita lakisääteisiä oikeuksiaan tehokkaasti ja ilman lisäkuluja. Sopimusasiointipuhelusta saa aiheutua korkeintaan tavanomaiset kustannukset, joita kuluttajalle aiheutuisi soittamisesta tavalliseen puhelinnumeroon. Telia on hakenut asiassa valituslupaa KKO:lta ja MAO:n ratkaisun täytäntöönpano on kielletty.
- Kuluttaja-asiamies hakee markkinaoikeudelta ratkaisua, joka koskee Elisa Oyj:n Haukatut hinnat ja Black Friday -kampanjoita. Kuluttaja-asiamies katsoo, että Elisan kampanjat luovat kuluttajille vaikutelman siitä, että hintoja on alennettu. Elisa on markkinoinnissa käyttänyt hinnanalennusilmaisuja ilman, että se on laissa vaaditulla tavalla samalla ilmoittanut, mitä tavarat ovat halvimmillaan maksaneet edeltävien 30 päivän aikana. Säännöllä estetään hintamanipulointia ja epäaitoja alennuksia, joissa yritykset esimerkiksi korottavat hintoja lyhyeksi ajaksi, jotta voivat myöhemmin alentaa niitä houkuttelevan tarjouksen aikaansaamiseksi.
- Valvontatoiminnassaan kuluttaja-asiamies on panostanut myös valmentavaan valvontaan eli yhteistyöhön eri toimialojen ja sidosryhmien kanssa sekä yritysten ohjeistamiseen, jotta kuluttajansuojasäännökset otettaisiin toiminnassa paremmin huomioon:
 - o Kuluttaja-asiamies päivitti linjaustaan vaikuttajamarkkinoinnista sosiaalisessa mediassa. Linjauksen tarkoituksena on ohjeistaa yrityksiä ja vaikuttajia siitä, kuinka markkinoinnin tunnistettavuuden voi varmistaa sosiaalisen median julkaisuissa. Päivitys oli tarpeen, sillä alan kehittyessä vaikuttajamarkkinointi ja merkintätavat ovat saaneet uusia muotoja. Myös vaikuttajamarkkinointiala itse toivoi linjaukseen

tarkennuksia ja lisäyksiä ja keskusteluja käytiin aktiivisesti alan ja itsesääntely-toimielinten kanssa linjausta valmisteltaessa.

- o Tavaroiden ale-, tarjous- ja loppuunmyyntimarkkinoinnissa on 2023 alkaen pitänyt ilmoittaa myös alin hinta, jolla tavaraa on markkinoitu hinnanalennusta edeltäneiden 30 päivän aikana. Tieto alimmasta hinnasta pitää myös löytyä markkinoinnista selkeästi ja helposti havaittavalla tavalla. Kuluttaja-asiamiehen Alennus- ja edullisuusilmaisut markkinoinnissa-linjaukseen tehtiin tarkennuksia, jotka perustuivat muun muassa kuluttaja-asiamiehen valvontatyössä syntyneeseen ratkaisukäytäntöön ja EU-tuomioistuimen päätökseen. Yrityksiä ja liittoja muistutettiin pelisäännöistä. KKV Kampukselle tehtiin myös asiaa koskeva verkkokurssi.
- o Kuluttaja-asiamiehen päivitti ohjeistustaan puhelinmyynnistä. Ohjeistuksessa käsitellään yritysten velvoitteita ja myyjien toimintatapoja tilanteissa, joissa kuluttajalle tehdään tarjous puhelimitse. Ohjeistuksen tavoitteena on auttaa puhelinmyyntiyrityksiä toimimaan vuonna 2023 uudistuneen lain ja kuluttaja-asiamiehen uusien ratkaisujen mukaisesti.
- o Kuluttaja-asiamies teki yhteistyötä useiden elinkeinoelämän järjestöjen kanssa (mm. Kaupan liitto, Mikro- ja yksinyrittäjät ry) mm. koulutuksia ja tapaamisia järjestämällä.

Kuluttajapoliittisella vaikuttamisella turvataan kuluttajien asemaa markkinoilla siten, että kuluttajansuojan perusoikeudet toteutuvat ja kuluttajilla on mahdollisuus tehdä oman tilanteensa kannalta parhaita päätöksiä:

- Kuluttaja-asiamies on osallistunut useisiin kansallisiin sääntelyhankkeisiin oikeusministeriön, työ- ja elinkeinoministeriön ja valtiovarainministeriön työryhmissä sekä luottomarkkinoita ja velkaantumista koskevan sääntelyn vaikutusten seurantaan. Osallistumista on suunnattu hallitusohjelman perusteella käynnistyneeseen lainvalmisteluun, joka jatkuu vuonna 2025:
 - o Asuntokauppalain uudistaminen
 - o Asuinhuoneiston vuokrauksesta annetun lain uudistaminen
 - o Peruspankipalvelut ja luottolaitoksia koskevan sääntelyn muutostarpeiden arviointi
 - o Positiivinen luottotietorekisteri
- Kuluttaja-asiamies on osallistunut kansallisen toimeenpanon valmisteluun usean EU-sääntelyhankkeen osalta oikeusministeriön, liikenne- ja viestintäministeriön sekä työ- ja elinkeinoministeriön työryhmissä. Uudet EU-säädökset ovat maksimiharmonisoivia direktiivejä ja EU-asetuksia, jolloin kansallinen toimeenpanon keskittyy viranomaisten toimivaltakysymyksiin:
 - o Vihreän siirtymän kuluttajansuojadirektiivi (empowering consumers), joka laajentaa kuluttaja-asiamiehen valvontatehtävää (KSL 2 luku), sillä samalla on uudistettu myös sopimattomien kaupallisten menettelyjen direktiiviä (UCPD) ja sen liitteenä olevan ns. mustaa listaa.
 - o Direktiivi tavaroiden korjaamista edistävästä yhteisistä säännöistä (promoting repairs), jonka yhteydessä on muutettu myös tavarankorjauksen direktiiviä (KSL 5 luku).

- Kuluttajaluottodirektiivin sekä kuluttajaoikeusdirektiivin täytäntöönpano.
- Asetus datan oikeudenmukaista saatavuutta ja käyttöä koskevista yhdenmukaisista säännöistä (datasäädös), jonka tiedonantovelvollisuuksien osalta kuluttaja-asiamiehelle tuli uusia valvontatehtäviä ja KKV:lle uusia datalukutaitoon liittyviä tehtäviä.
- Asetus tekoälyn harmonisoiduksi sääntelyksi (tekoälysäädös), jonka osalta kuluttaja-asiamiehelle tuli tekoälysäädöksen 77 artiklan mukaisen perusoikeuksia suojelevan viranomaisen uusi tehtävä.
- Tuotevastuudirektiivin kansallinen täytäntöönpano. Direktiivin säännökset edellyttävät muutoksia ainakin tuotevastuulakiin.
- Kuluttaja-asiamies on osallistunut useiden EU-sääntelyhankkeiden valmisteluun oikeusministeriön, työ- ja elinkeinoministeriön, liikenne- ja viestintäministeriön sekä ympäristöministeriön työryhmissä ja kuulemisissa. Osasta näitä säädösehdotuksia kuluttaja-asiamiehen asiantuntijat ovat olleet myös eduskunnan asiantuntijakuulemisissa. Osallistumista on suunnattu taloudellisen kuluttajansuojan ja kuluttajien oikeuksien toteutumista edistäviin sääntelyhankkeisiin:
 - viherväitteiden direktiivi (green claims), jonka valmistelu EU:ssa keskeytettiin 2025
 - maksupalveluasetus ja maksupalveludirektiivi (PSD3, PSR)
 - käteisasetus
 - matkapakettidirektiivin uudistus
 - asetusehdotus matkustajan oikeuksista multimodaaleissa matkaketjuissa
 - ns. omnibus-asetusehdotus matkustajan oikeuksien paremmasta täytäntöönpanosta (Better Protection for Passengers and their Rights)
 - Lentomatkustajan oikeuksista annetun asetuksen uudistaminen
 - Asetus lentoliikenteen harjoittamisen yhteisistä säännöistä
- Kuluttaja-asiamies osallistui valvontatoiminnassaan havaitsemiensa puutteiden pohjalta komission julkisiin kuulemiin kuluttajapolitiisesta agendasta sekä oikeudenmukaisuutta digiympäristössä koskevasta säädöksestä. Lisäksi kuluttaja-asiamies esitti näkemyksensä EU:n kuluttajansuojaoikeuden yksinkertaistamisesta osallistumalla TEM:n sidosryhmäkyselyyn sekä eduskunnan oikeudenmukaisuutta digiympäristössä säädöksen asiantuntijakuulemiseen.
- Kuluttaja-asiamies on hyödyntänyt laajaa osaamistaan lainvalmistelusta ja kuluttajansuojasta osallistumalla useiden EU-jaostojen työskentelyyn (EU8/TEM, EU19/LVM, EU 10/VM, EU 16/STM) sekä valtioneuvoston EU:n digi- ja datasäädösten toimeenpanon seurantar ryhmään. Kuluttaja-asiamies on tehnyt aktiivista viranomaisyhteistyötä useiden kansallisten viranomaisten kanssa kuluttajansuojan kysymyksissä.
- Kuluttaja-asiamies on 2024 verkkokauppahuijausten torjunnan kehittämisestä tekemänsä aloitteen pohjalta osallistunut kansallisen kyberturvallisuusstrategian toimeenpano-ohjelmaa (kohta 4.9) käynnistämiseen.

- Kuluttaja-asiamies on toiminut aktiivisesti useissa kansainvälisissä kuluttajansuoja-viranomaisten verkostoissa, joita ovat mm. EU-tasolla CPC-verkosto, globaalilla tasolla Icpn ja pohjoismaisella tasolla kuluttajansuojaviranomaisten asiantuntijaryhmät. Pohjoismaiden kuluttajansuojaviranomaisten tapaaminen Nordic Consumer Summit 2025 järjestettiin kuluttaja-asiamiehen toimesta Helsingissä. Kuluttaja-asiamies on osallistunut aloitteellisesti kansainväliseen yhteistyöhön mm. viranomaisten osaamisen ja teknisten valmiuksien kehittämisessä sekä digitalisaation tuomien kuluttajansuojan kannalta merkittävien uusien ilmiöiden tunnistamisessa.
- Kuluttaja-asiamies on osallistunut digipalvelusäädöksen valvojana EU-tasolla DSA-lautakunnan WG5-alatyöryhmään. Kuluttaja-asiamies osallistui komission (DGConnect) sidosryhmäkuulemiseen ja Helsingissä järjestettyihin digipalvelusäädöksen toimenpanoa ja toimivuutta kartoittaneisiin tapaamisiin.
- Kuluttaja-asiamies on osallistunut aktiivisesti tekoälysäädöksen kansallisten viranomaisten verkoston muodostamiseen. Koordinaattoriviranomaisena Traficom on perustanut yhteistyöryhmän ja mm. artikla 5 kielletyt menetelmät alatyöryhmän, joihin kuluttaja-asiamies on osallistunut.
- Matkustajan oikeuksia valvovana viranomaisena kuluttaja-asiamies on osallistunut myös EU-tasolla valvovien viranomaisten verkostojen yhteistyöhön eri liikennemuodoissa
- Kuluttaja-asiamies on painottanut vaikuttamis- ja valvontatyössään muun muassa kuluttajan valinnanvapauden merkitystä. Kuluttaja-asiamiehen uutiskirjeessä, blogeissa ja somekanavissa on nostettu muun vaikuttamistyön lisäksi esiin erilaisia ajankohtaisia kuluttajaongelmia, jotka ovat liittyneet muun muassa summaarisiin velkomusasioihin, verkkokauppahuijauksiin, luotolla maksamiseen ja pimeisiin käytäntöihin.

Avustustoiminnolla (yksittäisen kuluttajan avustaminen, ryhmävalitus, ryhmäkanne) turvataan kuluttajien lakisääteisten oikeuksien toteutuminen ja hyvitykset laajan kuluttajajoukon kannalta merkittävissä asioissa:

- Avustustoiminnolla on mahdollista hakea ennakkoratkaisuja asioihin, joilla on laajempaa merkitystä kuluttajille ja joissa ratkaisukäytäntö tuomioistuimista muutoin jäisi pitkälti syntymättä muun muassa kanteen nostamiseen liittyvän kuluriskin vuoksi. Vuonna 2025 kuluttaja-asiamiehellä oli vireillä avustustoimia tällaisissa asioissa muun muassa verkkopankkihuijaustapauksissa maksuvälineen oikeudettomaan käyttöön liittyvien vastuukysymysten osalta sekä kuluttajansuojalain 4 luvun 1 §:n mukaisen sovittelusäännöksen kriteerien soveltamisesta kalliin määräaikaisen sähkösopimuksen tehneen kuluttajan tapauksessa.

Matkapakettien vakuusvalvonnalla turvataan kuluttajansuojan korkean tason matkapalveluyhdistelmien tarjoajien maksukyvyttömyystilanteiden varalta:

- Vuonna 2025 kaksi vakuuden asettanutta matkanjärjestäjää meni konkurssiin. Ensimmäisessä tapauksessa matkakohteissa oli n. 130 matkustajaa, jolloin vakuusvalvonnan oli mm. puntaroitava, kuinka matkustajien paluukuljetukset järjestettäisiin. Vakuusvalvonta vastaanotti määräajassa 193 korvaushakemusta matkustajilta. Korvaushakemuksista on käsitelty 80 %, osa hakemuksista odottaa vielä lisäselvitystä hakijoilta. Toinen, lokakuussa 2025 todettu konkurssi on vielä korvausten vastaanottamisvaiheessa, mutta vakuusvalvonnan käytössä olevien tietojen mukaan tästä konkurssista ei ole odotettavissa korvaushakemuksia.

- Komission ehdotus uudeksi matkapakettidirektiiviksi eteni jälleen vuoden 2025 aikana ja hyväksyttäneen Euroopan parlamentissa ja Eurooppa-neuvostossa alkuvuodesta 2026. Jäsenvaltioilla on tämän jälkeen 28 kuukautta aikaa sopeuttaakseen lakinsa uusiin säännöksiin ja lisäksi 6 kuukautta uusien säännösten soveltamisen aloittamiseen. Vakuusvalvonta tulee omalta osaltaan osallistumaan matkapalveluyhdistelmiä koskevien kansallisten lakien valmistelutyöhön. Uusi direktiivi tuo myös muutostarpeita päivittäisiin työnkulkuihin vakuusvalvonnassa ja mm. muutostöitä vakuusvalvonnan käytössä olemaan vakuuksienhallintajärjestelmään.
- Vakuusvalvonnassa käytössä olevan vakuuksienhallintajärjestelmä Valman kehitystyö jatkuu lyhyemmissä sprinteissä vuonna 2025. Loppuvuodesta Valmassa otettiin käyttöön ilmiäntöjen käsittely, joka paitsi tarjoaa mahdollisuuden käsitellä ilmiäntöjä koordinoitummin ja monipuolisemmin, mahdollistaa myös sähköisen kanavan ilmiäntöjen jättämiseen. Jo ensimmäisen kuukauden aikana vakuusvalvonta vastaanotti kymmeniä vihiä mahdollisesti ilman vaadittavaa vakuutta toimivista elinkeinonharjoittajista.

Suorituskyvyttömyysvakuusvalvonnalla turvataan asunnon ostajien asemaa uusien asuntojen virheiden korjaamisen varmistamiseksi:

- Suorituskyvyttömyysvakuusjärjestelyn tarkoituksena on turvata uudisasunnon ostaneille kuluttajille ja heidän asuntoyhtiölleen mahdollisuus saada 10 vuoden aikana asuntojen valmistumisesta esiintyvät rakennusvirheet korjattua vakuusvaroin silloin, jos varsinainen vastuutaho ei siihen enää kykene. Kuluttaja-asiamies valvoi vakuuden asettamisen laiminlyöntejä rakennusvalvonnan ilmoitusten perusteella ja saattoi yhden asian markkinaoikeuden ratkaistavaksi kiellon määräämiseksi loppuvuodesta 2025.

Oppimisen palveluilla vahvistetaan kuluttajien, yritysten ja yritysten työntekijöiden sekä oppimisen asiantuntijoiden kuluttajansuojan osaamista kuluttajahaittojen ennaltaehkäisemiseksi:

- Kuluttajansuojan osaamista edistävän digitaalisen oppimisympäristön KKV Kampuksen sisällöntuotantoa kehitettiin ja vakiinnutettiin edelleen sen asemaa osaamisen edistämisen keinona. Kampuksen tarjontaa tehtiin tunnetuksi verkostotyöllä ja viestinnällä (mm. uutiskirje ja someviestintä).
- Kurseja ja osaamista mittaavia tenttejä tuotettiin erityisesti työelämässä tarvittavan jatkuvaan oppimisen sekä yrittäjyyden tueksi. Lisäksi luotiin yleissivistävän-, ammatillisen ja korkea-asteen koulutuksen aineistoja opetuksessa käytettäväksi. Pohjana oli vahva sidosryhmäyhteistyö (mm. työ- ja opetushallituksen, ammattikorkeakoulujen, yliopistojen ja opetusalan eri asiantuntijoiden kanssa).
- Osana kansallisen talousosaamisstrategian toteuttamista osallistuttiin talousosaamisen edistämisen toimijaverkostoon sekä sen ohjelmaneuvojen toimintaan. Lisäksi julkaistiin digitaalista talousosaamista edistävää aineistoa KKV Kampuksella sekä osallistuttiin yliopistojen talousosaamista edistävien aineistojen tuotantoon.

Kuluttajaneuvonnalla tarjotaan kuluttajille ja yrityksille puolueetonta tietoa, opastusta ja ratkaisuehdotuksia yksittäisissä riita-asioissa nopeasti ja ilman kuluriskiä, mikä vähentää myös muiden oikeusturvaviranomaisten työmäärää ja yhteiskunnan kustannuksia:

- Kuluttajaneuvonnassa asia pystytään suuressa osassa tapauksia selvittämään saman tien, yhden puhelinneuvottelun aikana tai muutamassa kuukaudessa. Kuluttajaneuvonnan palvelut ovat maksuttomia eikä niihin liity riskiä vastapuolen kulujen maksamisesta. Asian

käsittelyn kustannukset tuomioistuimessa ovat usein kuluttajariitojen intressiä suuremmat, minkä vuoksi kuluttajaneuvontapalvelut ovat kuluttajakaupan sujuvuuden ja luottamuksen säilymisen kannalta tärkeitä. Vuonna 2025 Kuluttajaneuvonnassa käsiteltiin 38 815 yhteydenottoa. Toiminnasta kerrotaan tarkemmin luvussa 1.5.

Euroopan kuluttajakeskuksen toiminnalla sujuvoitetaan sisämarkkinoiden toimintaa ja vahvistetaan kuluttajien luottamusta hankintojen tekemiseen koko EU-alueella jakamalla tietoa EU:n kuluttajansuojasta, antamalla oikeudellista neuvontaa kuluttajille sekä selvittelemällä ja sovittelemalla erimielisyyksiä tilanteissa, joissa kuluttaja ja elinkeinonharjoittaja ovat eri maissa:

- Vuonna 2025 Euroopan kuluttajakeskusten verkostossa käsiteltiin yli 133 000 yksittäistä riita-asiaa, joista 2 748 Suomen toimipisteessä. Kuluttajat ovat kysyneet ja saaneet tietoa, toimintaohjeita ja sovitteluapua erityisesti lentoihin (lentojen viivästykset ja peruutukset) ja verkko-ostamiseen liittyvissä aiheissa (toimittamattomat, tilausta vastaamattomat tai vialliset tuotteet, peruutusoikeus, tahattomasti tilatut palvelut). Toiminnasta kerrotaan tarkemmin luvussa 1.4.3.

Viestintäyksikön toiminnalla edistetään markkinoiden tehokasta toimintaa ja ehkäistään markkinahäiriöitä tarjoamalla aktiivisesti kuluttajille, yrityksille, median edustajille ja päättäjille luotettavia, asiantuntijatietoon pohjautuvia ajankohtaisia sisältöjä eri kanavissa:

- Viestintäyksikkö edisti viraston toiminnan ja tulosten näkyvyyttä muun muassa julkaisemalla vuoden aikana 80 tiedotetta ja 14 uutiskirjettä. Lisäksi kahdessa sosiaalisen median pääkanavassa, LinkedInissä ja Instagramissa, jaettiin 431 julkaisua, jotka tavoittivat noin 243 470 yksittäistä käyttäjää. LinkedInin seuraajamäärät kasvoivat vuoden aikana noin 12 % ja Instagramin 44 %.
- KKV sai vuoden aikana noin 466 median yhteydenottoa, mikä oli noin 11 % enemmän kuin edellisenä vuonna. Virasto mainittiin eri medioissa noin 3 270 kertaa.
- Viraston verkkopalvelussa kkv.fi:ssä oli vuoden 2025 aikana noin 1,6 miljoonaa käyntiä. Sidosryhmät antoivat sidosryhmäkyselyssä verkkopalvelun hyödyllisyydelle asteikolla 1–5 arvosanaksi 4. Verkkopalvelun kehittämisessä pyrittiin huomioimaan tekoälyn vaikutukset hakukoneiden käyttöön optimoimalla uusia sisältöjä niin, että ne nousevat esiin tekoälyn tarjoamissa tuloksissa.
- Viraston blogissa julkaistiin 21 blogikirjoitusta, joissa käsiteltiin monipuolisesti markkinoiden toimivuutta kansantalouden ja kuluttajien näkökulmasta. Monet blogikirjoitukset saivat näkyvyyttä myös mediassa ja LinkedInissä.
- Sidosryhmille suunnatun KKV-päivän aiheena olivat velkomuskanteet ja julkiset hankinnat. Hybriditilaisuudessa paikan päällä oli noin 150 osallistujaa ja etäyhteyden välityksellä noin 400. Viraston seminaarit koetaan sidosryhmäkyselyn mukaan hyödyllisiksi (4,2/5).

Digitalisaation edistäminen

Digitalisaation edistämisen tavoitteet	2023 Toteuma	2024 Toteuma	2025 Tavoite	2025 Toteuma
Digitaalisen turvallisuuden osa-alueet toteutuvat Kilpailu- ja kuluttajaviraston tuottamissa digitaalisissa palveluissa koko niiden elinkaaren ajan. <i>Mittari: Kyberturvallisuus ja tietosuoja -osa-alueen dTEM arvio (1–5)</i>	Itsearvio 3,94	Asiantuntija -arvio 3,20 Itsearvio 4,22	Itsearvio >3,6	Itsearvio 4,17
Kilpailu- ja kuluttajaviraston tuottamien digitaalisten palveluiden käyttäjätyytyväisyys on hyvällä tasolla ja kehittyy edelleen. Käyttäjätyytyväisyyttä arvioidaan sekä asiakkaiden että henkilöstön näkökulmasta. <i>Mittari: Asiakaslähtöisyys -osa-alueen dTEM arvio (1–5)</i>	Itsearvio 3,44	Asiantuntija -arvio 3,05 Itsearvio 3,71	Itsearvio >3,4	Itsearvio 3,80
Kilpailu- ja kuluttajaviraston arjessa hyödynnetään kokeiluihin pohjautuen tekoälyn mahdollisuuksia. Saatuja kokemuksia jaetaan ja henkilöstöä valmennetaan. <i>Mittari: Henkilöstö ja digiosaaminen -osa-alueen dTEM arvio (1–5)</i>	Itsearvio 3,44	Asiantuntija -arvio 3,50 Itsearvio 3,69	Itsearvio >3,7	Itsearvio 3,80
Kilpailu- ja kuluttajaviraston digitalisaatioon liittyviä kustannuksia optimoidaan proaktiivisesti ja suunnitelmallisesti. <i>Mittari: Optimoitavien Valtorin tuottamien palveluiden (Vaka-Valtori, MSSQL-hallintapalvelu, Kauko, Puhe, Mobili, Käyttäjätuki) laskutuskehitys, muutos 2024 tasoon.</i>	-	-	-20 %	-13 %

Vuonna 2025 digitalisaation kehittämisessä painopiste oli tekoälyn hallitussa hyödyntämisessä, digitaalisten palveluiden ja prosessien tukemisessa sekä digitaalisen turvallisuuden vahvistamisessa. Kehittämistä toteutettiin vaiheittain siten, että uudet ratkaisut tukivat viraston perustehtäviä ja loivat edellytyksiä pitkäjänteiselle toiminnan kehittämiselle.

Tekoälyn hyödyntäminen viraston toiminnassa

KKV:n tavoitteena on hyödyntää tekoälyä ketterästi ja kustannustehokkaasti sitä mukaa kun sen käyttö tuo konkreettisia hyötyjä viraston toimintaan. KKV on tekoälyn hyödyntämisessä valtionhallinnon edelläkävijöiden joukossa, mikä on herättänyt kiinnostusta myös kansainvälisesti. OECD on tunnistanut osana Digital Government 3.0 -hanketta KKV:n kehittämiä tekoälyn käyttötapauksia esimerkkeinä julkishallinnon uudistamisesta. Viidestä kiinnostavasta käyttötapauksesta Suomessa kaksi on KKV:ltä (Sampo/Salli ja AI-apuri-alusta).

Vuonna 2025 tekoälyn hyödyntäminen eteni laajalla rintamalla kokeiluista tuotantokäyttöön. Kuluttajaneuvonnan palveluprosesseihin liittyvien tekoälysovellusten lisäksi käyttöön otettiin useita viraston omiin tarpeisiin räätälöityjä tekoälyavustajia. Tuotantokäyttöön hyväksytyjen RAG-pohjaisten tekoälyapurien määrä kasvoi vuoden aikana yhdestä kahdeksaan, ja useita uusia apureita valmisteltiin tuotantokäyttöön alkuvuodelle 2026.

Konkreettisena esimerkkinä tekoälyn vaikuttavuudesta voidaan mainita Euroopan kuluttajakeskuksessa kehitetty Problem Description Agent, joka nopeuttaa rajat ylittävien tapausten siirtämistä. Apurin käyttö on vakiintunut noin 180 käyttökertaan kuukaudessa ja sen arvioidaan säästävän keskimäärin noin 10 minuuttia käsittelijän työaikaa tapausta kohden vähentämällä manuaalista käännös- ja muokkaustyötä. Myös konekäännöspalveluiden käyttö kasvoi vuoden aikana merkittävästi.

Henkilöstön tekoälyosaamisen kehittämisessä painopiste oli henkilökohtaisten kokeilujen mahdollistamisessa ja käytön kautta oppimisessa. Tietoturvalliset viraston omat tekoälyavustajat Sampo ja Salli loivat pohjan tekoälyn laajemmalle hyödyntämiselle viraston arjessa. Osaamista tuettiin lisäksi käytännönläheisillä koulutuksilla sekä käsittelemällä tekoälyyn liittyviä tietoturvakysymyksiä osana henkilöstön valmennusta.

HenkilöstöBaro-kyselyn tulokset joulukuussa 2025 osoittivat, että henkilöstön kokemus tekoälyn käyttöön saamastaan tuesta oli erittäin myönteinen ja suhtautuminen tekoälyn hyödyntämiseen työtehtävissä laajasti positiivista.

KKV arvioi tekoälyn käyttötapaukset EU:n tekoälyasetuksen mukaisesti. Muutamia poikkeuksia lukuun ottamatta korkean riskin käyttötapauksia ei tunnistettu. Tekoälyä hyödynnettiin siten, että ihminen oli aina mukana prosessissa tarkistamassa tekoälyn tuottamat tulokset. Tekoälyratkaisuja kehitettiin myös hallinnonalan yhteistyönä, ja näiden hankkeiden tuloksia odotetaan vuoden 2026 aikana.

Digitaaliset palvelut ja prosessit

Digitaalisten palveluiden ja prosessien kehittämisessä painopiste oli vuonna 2025 erityisesti sisäisten työvälineiden ja palveluprosessien tukemisessa. Sisäiseen hakukoneeseen otettiin toukokuussa käyttöön uusi tekoälypohjainen toiminnallisuus, joka mahdollistaa hakutuloksiin nousseista dokumenteista keskustelun ja parantaa tiedon löydettävyyttä viraston sisällä.

Verkkopalveluiden ja itsepalvelukanavien kehittämistä jatkettiin. Reklamaatioapurille suunniteltiin palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntäen uusi, käyttäjäystävällisempi käyttöliittymä, ja vuoden aikana uudistettiin suurin osa apurin suomenkielisistä palvelupoluista. Tekoälyn hyödyntämistä edistettiin palveluprosesseissa. Tekoälypohjainen tapaustiiivistelmien tuottaminen otettiin tuotantokäyttöön pilottiryhmässä keväällä 2025, ja syksyllä käyttöön otettiin puhelinpalvelun keskustelujen tiivistämistä tukeva tekoälyratkaisu.

Digitaalisten palveluiden ja prosessien kehitystä kuvaavan itsearviointimittarin tulos parani edellisvuodesta. Parannus heijastaa erityisesti sisäisten työvälineiden ja prosessien kehittymistä, eikä sitä voi tulkita suoraan asiakkaiden kokemaa käyttäjätyytyväisyyttä kuvaavaksi.

Kuluttajaneuvonnan palveluissa toimintaympäristö oli vuoden aikana haastava. Yhteydenottomäärät olivat korkealla tasolla ja ajoittain johtivat palvelun ruuhkautumiseen, mikä edellytti palvelukanavien käytön rajoittamista. Kesällä käyttöön otettu uusi kuluttajaneuvonnan sähköisten ilmoitusten jakelumalli paransi yhteydenottojen ohjautumista asiantuntijoille, mutta

palveluun kohdistuneeseen kysyntään ei tekoälyä hyödyntävistä ratkaisuista huolimatta pystytty kaikilta osin vastaamaan.

Digitaalinen turvallisuus

Digitaalisen turvallisuuden kehittämisessä keskityttiin vuonna 2025 keskeisten toimintamallien ja järjestelmien käyttöönottoon sekä vakiinnuttamiseen. Käyttövaltuuksien hallinnan osalta otettiin käyttöön Avain-järjestelmän ensimmäinen vaihe, ja toisen vaiheen käyttöönottoa valmisteltiin vuodelle 2026.

Tiedonhallintalain uuden 4 a luvun (NIS2-direktiivi) mukaiset velvoitteet toimeenpantiin muun muassa luomalla vakavia tietoturvapoikkeamia koskeva ilmoitusprosessi ja tiedottamalla siitä viraston IT-toimittajille. Digiriskien hallinnan voidaan katsoa vakiintuneen uuden hallintamallin mukaisesti.

Jatkuvuus- ja varautumissuunnittelua kehitettiin edelleen, ja sitä testattiin käytännössä ylimääräisellä varautumisharjoituksella keväällä 2025. Osa kehittämistoimenpiteistä, kuten käyttövaltuushallinnan jatkokehitys ja jatkuvuussuunnittelun syventäminen, jatkuu vuonna 2026. Vuoden lopussa digitaalisen turvallisuuden perustaso oli hyvä, mutta kehittämistarpeita tunnistettiin edelleen esimerkiksi lokienhallinnan osalta.

Digitaalisten palveluiden kustannusten optimointi

Vuonna 2025 digitaalisten palveluiden kustannusten optimointi käynnistyi suunniteltua hitaammin, mutta eteni vuoden aikana vaihteittain. Kustannuskehitykseen vaikuttivat erityisesti useiden toimenpiteiden aikataululliset ja toteutukselliset viivästykset, joiden taustalla oli arvioitua suurempi työmäärä sekä ulkoisista toimijoista johtuvat riippuvuudet.

Valtorin tuottamien Vaka-Valtori-palveluiden kustannukset eivät vähentyneet suunnitellusti, sillä vanhan asiainhallintajärjestelmän palvelinten alasajo viivästyi noin neljällä kuukaudella. Viivästys johtui arkistoitavien tietojen määrittelyn sekä siirtotiedostojen muodostamisen vaatiman työn laajuudesta, joka osoittautui ennakoitua monimutkaisemmaksi. Uuden arkistojärjestelmän käyttöönoton myötä edellytykset kustannussäästöjen toteutumiselle vahvistuivat kuitenkin loppuvuodesta.

Puhepalveluiden osalta kustannussäästötavoitetta ei saavutettu, koska edullisimmaksi arvioitua uutta liittymäratkaisua ei saatu käyttöön suunnitellussa laajuudessa. Mobiilipalveluissa vastaavasti suunniteltua edullisempaa päätelaitetta ei ollut saatavilla. Tätä pystyttiin osittain kompensoimaan lisäämällä edullisempien päätelaitteiden hankintaa alkuperäistä suunnitelmaa enemmän.

Käyttäjätuen kustannuksiin vaikuttava Avain-palvelun käyttöönoton toinen vaihe viivästyi, sillä käyttöönoton edellyttämät verkkolevyjen käyttöoikeuksien selvitykset ja kansiorakenteiden siivoukset osoittautuivat odotettua työläemmiksi. Lisäksi Valtorin aikataulut siirsivät käyttöönoton vuoteen 2026.

Kokonaisuutena digitaalisten palveluiden kustannusten optimointi saatiin vuoden aikana käynnistettyä ja suunnattua oikeaan suuntaan. Vaikka kaikkia säästötavoitteita ei vielä saavutettu, toteutetut toimenpiteet ja valmistuneet rakenneuudistukset loivat edellytykset kustannusvaikutusten vahvistumiselle tulevana vuosina.

Tietojohtamisen kehittäminen

Tietojohtamisen tavoitteena on tukea viraston perustehtäviä varmistamalla, että virasto hyödyntää oikea-aikaista ja luotettavaa tietoa. Tietojohtaminen kattaa viraston substanssityössä syntyvän tiedon tuottamisen yhteiskunnallisen päätöksenteon tueksi sekä tiedon hyödyntämisen viraston oman toiminnan johtamisessa ja kehittämisessä. Tiedon tuottaminen ja hyödyntäminen substanssityössä on keskeinen osa viraston ydintehtävää, jonka tuloksia kuvataan jaksossa 1.3.1. Virasto on lisäksi kehittänyt sisäistä tietojohtamista toiminnan suuntaamiseksi ja kehittämistoimenpiteiden kohdentamiseksi.

Vuonna 2025 painopiste oli sisäisen tietojohtamisen perusrakenteiden vahvistamisessa. Vuonna 2025 tiedonhallinnan kehittämisessä keskityttiin uuden dokumentinhallinnan edellytysten rakentamiseen ja käyttöönoton valmisteluun. Keskeisenä askeleena valmistui keväällä 2025 salassapitoarviointiprosessia tukeva Turvaporaaaliratkaisu, joka loi pohjan varsinaisen dokumentinhallintajärjestelmän käyttöönotolle.

Varsinaisen dokumentinhallintajärjestelmän käyttöönotto käynnistyi vaiheittain loppuvuodesta 2025. Käyttöönoton tueksi järjestettiin useita työpajoja viraston yhteisen metatietomallin määrittämiseksi, jonka jälkeen ICT-yksikkö otti järjestelmän ensimmäisenä käyttöön joulukuussa. Dokumentinhallinnan laajempi käyttöönotto jatkuu kevään 2026 aikana.

Samanaikaisesti toteutettiin vanhojen asianhallintajärjestelmien arkistointihanke ottamalla käyttöön uusi arkistojärjestelmä. Järjestelmän testikäyttö alkoi joulukuussa 2025 ja tuotantokäyttö käynnistyi alkuvuonna 2026. Dokumentinhallinnan kehittäminen on keskeinen mahdollistaja tekoälyn hyödyntämiselle, erityisesti versionhallinnan ja metatietojen laadun parantamisen kautta. Vuoden lopussa tiedonhallinnan perusta tekoölyaikakaudelle oli vahvistunut, mutta kehittämistyö jatkuu edelleen.

Kilpailuvastuualueella tietojohtamisen kehittämisen painopisteenä oli valvontatyön tueksi tarvittavan tiedon systemaattisempi hyödyntäminen. Kartelli- ja yrityskauppavalvonnassa tietoa hyödynnettiin muun muassa tapausten priorisoinnissa, markkinaseurannassa sekä jälkikäteisarvioinneissa. Tilastollisten menetelmien ja aineistopohjaisen analyysin rooli kartellien tunnistamisessa on keskeinen, ja tiedon hyödyntäminen valvonnan suuntaamisessa on merkittävästi vahvistunut. Lisäksi kilpailuvastuualueella hyödynnettiin viraston yhteisiä digitaalisia ratkaisuja tiedon haussa ja käsittelyssä. Tiedon löydettävyyden parantaminen ja sisäisten työvälineiden kehittäminen tukivat asiantuntijatyötä erityisesti laajoissa ja pitkään vireillä olevissa asioissa.

Kuluttajavastuualueella tietojohtamisen kehittäminen liittyi erityisesti asiakasvirtojen, yhteydenottojen ja valvontahavaintojen parempaan hyödyntämiseen. Kuluttajavastuualueella on vuoden aikana kehitetty systemaattisesti Service Now -ohjelmistoon perustuvien Nova-järjestelmien hyödyntämistä tietojohtamisessa. Tietopankkiin kertyy vuosittain noin 50 000 kuluttajien yhteydenottoa, joita hyödynnetään sekä markkinoiden ilmiöiden ja markkinahäiriöiden tunnistamiseen että valvonta- ja neuvontatyön priorisointiin. Kehitystyö on keskittynyt tekoölysovelluksiin, joiden avulla voidaan parantaa ja yhtenäistää datan laatua (tiivistelmät) sekä tehostaa tiedon löydettävyyttä (apurit).

Viraston vaikutusarviointiyksikkö nojaa laajaan tietopohjaan ja tuottaa tutkimusta yhteiskunnallisen päätöksenteon ja tiedolla johtamisen vahvistamiseksi. Tutkimusten tuloksia hyödynnettiin myös viraston oman toiminnan kehittämisessä, esimerkiksi valvonnan kohdentamisessa ja vaikuttavuuden jälkikäteisessä arvioinnissa. Tietojohtamisen kehittämisen näkökulmasta tämä vahvisti tutkimustiedon kytkeytymistä viraston käytännön toimintaan.

Tietojohtamisen kehittämisen tavoitteet	2023 Toteuma	2024 Toteuma	2025 Tavoite	2025 Toteuma
Tiedonhallinnan osa-alue: kattava ja laadukas tiedonhallinta <i>Mittari: Tieto -osa-alueen dTEM arvio (1–5)</i>	Itsearvio 3,06	Asiantuntija- arvio 3,05 Itsearvio 3,50	Itsearvio >3,1	Itsearvio 3,60
Tiedolla johtamisen osa-alue: systemaattinen tiedolla johtaminen <i>Mittari: Löydän tarvitsemi tiedon viraston tietojärjestelmästä. Vertailutiedot ja tavoite VMBaro mittari V13 (1–5); toteuma 2025 HenkilöstöBaro (1–4) -> ei vertailukelpoinen aikaisempiin vuosiin tai tavoitteeseen.</i>	3,50/5	3,63/5	>3,7/5	3,06/4

1.3.2 Siirtomenojen vaikuttavuus

Ahvenanmaa hoitaa itsenäisesti kuluttajaneuvontapalvelun,. Ennen vuotta 2019 palvelun järjestämisestä maksettiin vuosittainen korvaus maistraattien budjetista. Kuluttajaneuvonnan siirron 1.1.2019 myötä KKV on maksanut Ahvenanmaalle vuotuisen korvauksen palvelun hoitamisesta. Korvaus on vuonna 2025 ollut sama kuin vertailuvuotena, 49 000 euroa. Vuoteen 2023 asti korvaus on ollut 46 000 euroa.

1.4 TOIMINNALLINEN TEHOKKUUS

1.4.1 Toiminnan tuottavuus ja taloudellisuus

Viraston toiminta on organisoitu kahteen ylijohattajien alaisuudessa toimivaan vastuualueeseen, jotka ovat kilpailuasioiden vastuualue ja kuluttaja-asioiden vastuualue (laki Kilpailu- ja kuluttajavirastosta 3 §). Vastuualueet jakaantuvat edelleen yksiköihin. Lisäksi suoraan pääjohtajan alaisuudessa toimivat vaikutusarviointiyksikkö, viestintäyksikkö, hallintoyksikkö sekä ICT- ja digiyksikkö. Viraston henkilötövuosien määrä on vähentynyt vertailuvuoden tasosta valtiontalouden sopeutustoimien seurauksena sekä osana varautumista vuodelle 2027 kohdistuvaan merkittävään määrärahojen edelleen vähentymiseen. Vuoden 2025 toteutuneet henkilötövuodet olivat 216,5, mikä toteutui suunnitellusti alle tavoitteen (225 htv) ja oli 13 henkilötövuotta vähemmän kuin vertailuvuonna 2024 (229,5 htv).

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tehtävät kuuluvat valtion toimintohierarkiassa työ- ja elinkeinoministeriön toimialoista kohtaan *Markkinoiden toimivuus, kilpailun edistäminen ja kuluttajapolitiikka*. Seuraavassa esitetyt kustannuslaskennan taulukot perustuvat toimintopohjaiseen laskentaan, jossa henkilötövuodet ja kustannukset ovat jaettu neljään substanssitoimintojen päätoimialaan, htv päätoimintoryhmittäin -taulukko lisäksi hallintopalveluihin. Laskentamalli ei ole suoraan sidottu organisaatorakenteeseen; esimerkiksi *Markkinoiden toimivuuden edistäminen* -päätoimialaan sisältyy kartellivalvontaa ja hankintojen valvontaa suoraan tukevaa työtä, sekä kuluttajan asemaa edistävää työtä, kuten sidosryhmäyhteistyötä.

HTV päätoimintoryhmittäin

Henkilötyövuodet toimialoittain (TAE)	Toteuma 2023		Toteuma 2024		Tavoite 2025		Toteuma 2025		Toteutuma-tavoite		Muutos v:sta 2024	
	HTV	Osuus	HTV	Osuus	HTV	Osuus	HTV	Osuus	HTV	%	HTV	%
Markkinoiden toimivuuden edistäminen	32,7	14,1 %	32,7	14,3 %	30,0	13,3 %	32,3	14,9 %	2,3	107,7 %	-0,4	-1,2 %
Kilpailuvalvonta	79,4	34,3 %	79,6	34,7 %	77,0	34,2 %	73,8	34,1 %	-3,2	95,9 %	-5,8	-7,2 %
Kuluttaja-asiamiehen valvonta ja muu kuluttajansuoja	48,7	21,0 %	46,8	20,4 %	49,0	21,8 %	45,0	20,8 %	-4,0	91,7 %	-1,9	-4,0 %
Kuluttajaneuvonta	50,2	21,7 %	48,9	21,3 %	50,0	22,2 %	45,1	20,8 %	-4,9	90,2 %	-3,7	-7,7 %
Digi- ja hallintopalvelut	20,4	8,8 %	21,5	9,4 %	19,0	8,4 %	20,3	9,4 %	1,3	106,9 %	-1,2	-5,5 %
YHTEENSÄ	231,4	100 %	229,5	100 %	225,0	100 %	216,5	100 %	-8,5	96,2 %	-13,0	-5,6 %

HTV päätoimintoryhmittäin -taulukon tiedot sisältävät viraston yhteisten toimintojen henkilötyövuodet, kuten johtamisen ja viestinnän. Vyörytykset on tehty päätoimintoryhmille tehollisen htv:n suhteessa.

Hallintopalvelut koostuvat tukitehtävistä, kuten asiakirja- ja kiinteistöhallinnon palveluista, talous- ja henkilöstöhallinnosta, virkamatkahallinnosta, henkilöstön kehittämisestä, sekä hallintojuridisista palveluista. Digi-palvelut sisältävät muun muassa perustietotekniikkaan, yleiseen tietoturvaan ja käyttäjätukeen liittyvät, viraston yhteiset ICT- ja digi-palvelut. Kilpailuvalvonnan sähköistä tarkastusta ja kuluttaja-asiamiehen teknistä valvontaa koskevat toiminnot on kohdistettu suoraan substanssin päätoimialoihin. Euroopan kuluttajakeskuksen (EKK) EU-komission raportoinnin edellyttämät toiminnot ovat sijoitettu viraston toimintoluettelossa Kuluttaja-asiamiehen valvonta ja muu kuluttajansuoja -ryhmään. Euroopan kuluttajakeskuksessa tehdään myös rajat ylittävää kauppaa koskevaa kuluttajaneuvontaa.

Kustannukset toimintoryhmittäin

	Toteuma 2023		Toteuma 2024		Toteuma 2025		Muutos vuodesta 2024
	1 000 €	Osuus	1 000 €	Osuus	1 000 €	Osuus	
Markkinoiden toimivuuden edistäminen	3 348	16 %	3 327	15 %	3 731	17 %	404 12 %
Kilpailuvalvonta	8 072	38 %	9 734	44 %	8 483	39 %	-1 251 -13 %
Kuluttaja-asiamiehen valvonta ja muu kuluttajansuoja	4 840	23 %	4 586	21 %	4 904	22 %	318 7 %
Kuluttajaneuvonta	4 752	23 %	4 570	21 %	4 745	22 %	175 4 %
YHTEENSÄ	21 012	100 %	22 217	100 %	21 863	100 %	-354 -2 %

Digi- ja hallintopalvelujen henkilöstökulut sekä muut yhteiset kustannukset kuten vuokrat, työterveys ja koulutuskulut ovat vyörytetty päätoimintoryhmille niiden tehollisen htv:n suhteessa.

HTV päätoimintoryhmittäin -taulukossa esitetyt henkilötyövuodet ovat vähentyneet vertailuvuodesta 13 henkilötyövuotta, 5,6 prosenttia. Kokonaiskustannukset ovat vähentyneet kaksi prosenttia. Henkilöstökulut kasvavat vuosittain yleiskorotusten sekä palkkausjärjestelmän soveltamisen mukaisilla muutoksilla. Tilikauden kulujen vertailussa vuoteen 2024 tulee huomioida Kilpailuvalvonta -riiviä vuonna 2024 rasittanut 1,65 m€ suuruinen kertaluonteinen oikeudenkäyntimaksu sekä myös viraston tuottoihin tilikaudella kirjattu maa- ja metsätalousministeriötä (MMM) tehty yhteistoiminnan laskutus, minkä mukaisesti MMM maksoi tilikaudella 1,75 htv:n henkilöstökustannukset.

Kustannuslaskennan pohjana ovat teholliset htv-kirjaukset ydintoiminnoille ja niiden suorat palkkakustannukset lisättynä yhteiskustannuksilla. Yhteisiä kustannuksia ovat muun muassa toimitilavuokrat, henkilöstöpalvelut ja muut yleishallinnon kustannukset. Muiden yhteiskustannusten, kuten johtamisen ja viestinnän kulujen vyörytys ydintoiminnalle tapahtuu myös ydintoimintaan kirjatun tehollisen työajan suhteessa.

Kululajikohtaista sekä talousarvionmomenttien käyttöön liittyvää tietoa on esitetty tarkemmin luvussa 1.7. Tilinpäätösanalyysi.

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 (1036/2023).

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 tai vaikka ennakkomaksuja ei kerättäisikään, myös siinä tapauksessa, kun matkapalveluyhdistelmään sisältyy kuljetus.

Nykyiset valvontamaksut ovat olleet voimassa uuden lainsäädännön voimaantulosta 1.7.2018 alkaen, eikä niihin ole tehty vielä korotuksia. Pandemiavuodet ja sitä seurannut matkailualan toipuminen ovat osaltaan vaikuttaneet siihen, että kustannusvastaavuus on jäänyt alhaiselle tasolle.

Vuoden 2025 lopussa vakuuden asettaneiden yritysten määrä oli 457 kpl ja vakuuksien yhteismäärä 173 milj. euroa. (-4 milj. euroa). Toimintansa lopetti vuoden aikana 39 yritystä ja uusia yrityksiä rekisteröitiin kolme.

Aluehallintovirastot lakkautettiin vuodenvaihteessa, minkä vuoksi vuoden 2025 aikana ei toteutettu perinteistä valvontakampanjaa yhteistyössä aluehallintovirastojen kanssa. Aluehallintoviranomaiset jatkoivat keskeneräisten ilmiäntöjen käsittelyä syksyyn asti, jolloin vielä avoimiksi jääneet asiat siirrettiin KKV:n käsiteltäväksi.

Matkapakettivalvonnan maksullisten suoritteiden kustannusvastaavuus

	Toteuma 2023	Toteuma 2024	Toteuma 2025	Muutos vuodesta 2024	
				€	%
Asetuksen 1108/2020 (2023) ja 1036/2023 (2024-2025) mukaiset julkisoikeudelliset suoritteet ja maksut	6 150	7 050	9 750	2 700	38 %
Lain 922/2017 mukaiset matkapalveluyhdistelmien tarjoajan valvontamaksut. Tuloutus momentille 11.19.09. Muut verotulot	505 853	467 642	486 963	19 322	4 %
Tuotot yhteensä	512 003	474 692	496 713	22 022	5 %
Kustannukset	645 611	650 038	683 863	33 825	5 %
Kustannusvastaavuus (tuotot - kustannukset)	-133 608	-175 346	-187 150	11 804	-7 %
Kustannusvastaavuus-%	79,3 %	73,0 %	72,6 %	- 0,4 %-yksikköä	

Maksukyvyyttömyyssuojamaksun osuutta (2025: 217 489,76 €; 2024: 206 281,37 €; 2023: 138 615,32 €) ei huomioida laskelman tuotoissa. Veronluonteiset tuotot mom. 11.19.09. tuloutetaan maksuperusteisesti.

1.4.3 Yhteisrahoitteisen toiminnan kustannusvastaavuus

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

Euroopan kuluttajakeskus -hankkeen kustannusvastaavuus

	Toteuma 2023	Toteuma 2024	Toteuma 2025	Muutos vuodesta 2024	
				€	%
Tuotot	352 216	299 704	375 166	75 462	25 %
Kustannukset	852 181	783 255	922 663	139 408	18 %
Kustannusvastaavuus (tuotot - kustannukset)	-499 965	-483 552	-547 497	-63 946	13 %
Omarahoitusosuus -%	59 %	62 %	59 %	-3 %-yksikköä	

EU:lta saatu rahoitus laskelmalla on tasausmaksun osalta maksuperusteinen tuotto. EU-rahoituksen maksatustahti on muuttunut viime vuosien aikana. Vuosilta 2022–2023 ja 2024–2025 on laadittu kaksivuotiset sopimukset entisten yksivuotisten sopimusten sijasta. Tilikaudet sisältävät kyseisen toimintavuoden ennakkomaksun, mutta vuosina 2023 ja 2025 aiempi, 70 % ennakkomaksu on täydennetty kaksivuotisen sopimuksen osalta 90 %:iin jo tilikausien aikana. Tilikaudelle lopullisesti kohdistuva tuotto määräytyy ja tilitetään loppuraportin hyväksymisen yhteydessä, mikä tapahtuu päättynyttä sopimuskautta seuraavan kevään aikana.

Yhteydenottojen määrä Suomessa asuvilta kuluttajilta 2023–2025	
2023	2 502
2024	2 516
2025	2 748

Yhteydenottojen määrä kasvoi 9 % edellisvuoteen verrattuna. Yhteydenotoista 69 % (1898 kpl) oli erilaisia tiedusteluja ja 31 % (849 kpl) sovittelua vaatineita tapauksia. Sovittelutapausten määrä kasvoi edellisestä vuodesta 17 %. Valtaosa Euroopan kuluttajakeskuksen saamista yhteydenotoista koskee tilanteita, joissa Suomessa asuvalla kuluttajalla on valitus tai kysymys liittyen toisessa EU-maassa sijaitsevaan yritykseen. Yleisimmät yrityksen sijaintimaat yhteydenotoissa viime vuonna olivat Alankomaat, Saksa ja Ruotsi. EU:n ulkopuolisia ja suomalaisia yrityksiä koskevien yhteydenottojen määrä kasvoi. Lentojen viivästys- ja peruutustilanteet ovat yleisin aihealue yhteydenotoissa, ja myös erilaisista verkossa myytävistä tuotteista ja palveluista tulee runsaasti yhteydenottoja (mm. irtisanomis-, cv- ja terveysarviopalvelut). Lisäksi soviteltiin 196 tapausta, joissa kuluttaja asuu toisessa EU-maassa, Norjassa tai Islannissa, ja hänellä oli ongelma suomalaisyrityksen kanssa. Tässä oli vuoteen 2024 verrattuna 45 % kasvu.

1.5 TUOTOKSET JA LAADUNHALLINTA

Kuluttajaneuvonta

Kuluttajaneuvonnan tunnuslukuja	Toteuma 2023	Toteuma 2024	Toteuma 2025
Henkilökohtaisen kuluttajaneuvontapalvelun kysyntä: puhelinneuvontaan soittaneiden + sähköisten yhteydenottojen määrä	96 153	86 139	86 552
Henkilökohtaisessa kuluttajaneuvonnassa käsitelty tapausmäärä (selvittely- ja sovittelutapaukset)	43 419	39 386	38 815
Kuluttajaneuvonnan itsepalvelukanavien käyttö: Reklamaatioapurin käynnit *	59 530	86 240	106 976
Verkkosivujen kuluttaja-asiat: ohjeet ja neuvot verkossa, käyntiä *	840 055	1 082 986	1 239 327

Eri vuosien luvut eivät ole täysin vertailukelpoisia, koska seurantajärjestelmät ja analytiikkatyökalut ovat vaihtuneet.

* Syyskuusta 2024 siirrytty verkkosivujen käyntiseurannassa ns. evästeettömään seurantaan, ja siitä lähtien luvut ovat olleet kuukausitasolla n. 40 % aiempaa korkeampia, kun kävijätiedot on saatu kattavammin mukaan seurantaan.

Kuluttajaneuvonnan henkilökohtaisessa palvelussa selvittää ja sovitellaan yksittäisiä kuluttajakaaupan riitatilanteita ja annetaan osapuolille toimintaohjeita ja ratkaisuehdotuksia. Palvelun kokonaiskysyntä oli samalla tasolla kuin edellisenä vuonna, mikä on edelleen noin kaksinkertainen siihen määrään verrattuna, jonka neuvonta pystyy vastaanottamaan. Kuluttajat voivat ottaa yhteyttä kuluttajaneuvontaan puhelimitse tai sähköisen lomakkeen kautta. Sähköisten yhteydenottopyyntöjen määrä ja osuus kasvoivat (24 696 yhteydenottoa, kasvua noin 10 %), minkä vuoksi puhelinpalveluun oli käytettävissä vähemmän resursseja ja ensimmäistä kertaa

myös jonotilanne ruuhkautui merkittävästi. Puhelinpalvelun kysyntä pieneni vähän (61 866 soittajaa, 3 % vähemmän kuin 2024), mutta puhelinpalvelun saatavuus heikkeni silti (15 910 palveltua asiakasta, 16 % vähemmän kuin 2024, puhelinpalveluun päässeiden osuus kaikista soittajista 35 %).

Kuluttajaneuvonnassa käsiteltiin vuoden aikana 38 815 yhteydenottoa, mikä oli 553 vähemmän kuin 2024. Valtaosa näistä käsiteltiin selvittämällä asiaa ja antamalla toimintaohjeita, ja noin 10 % ottamalla lisäksi yhteyttä elinkeinonharjoittajaan ja antamalla ratkaisuehdotuksia. Ryhmäkäsittelyä voitiin hyödyntää kymmenessä tapauksessa, joissa useampi yhteydenotto koski samaa elinkeinonharjoittajaa. Noin 6 %:ssa (lähes 2400) yhteydenotoista kyse ei ollut kuluttajansuojan piiriin kuuluvasta asiasta. Lähes 30 % yhteydenotoista (yli 12 000) koski ajoneuvojen kauppaa, erityisesti käytetyn auton kauppaa, ja lähes viidenneksen asuntokauppa-asioita ja remontteja. Suurin osa tapauksista on yksittäisiä ja yksilöllisiä riita-asioita, mutta autoalalla on myös tunnistettavissa toistuvia tilanteita ja ilmiöitä, muun muassa autokaupassa yleistyneen etä- ja kotimyyntiin sopimusehtokäytännöissä. Myös sähköautojen yleistymisen on tuonut mukanaan uudenlaisia ongelmia, jotka liittyvät mm. latauspalveluihin ja akkujen kestoon. Edellistä vuotta enemmän kirjattiin yhteydenottoja huoneenvuokra-asioista, lentoliikenteestä (taustalla mm. Finnairin eri syistä perutut lennot) ja luotoista (taustalla mm. Bondoraa koskevat tapaukset).

Toiminnallinen yhdenvertaisuus

Kilpailu- ja kuluttajavirastossa on yhdenvertaisuuslain (1325/2014) 5 §:n mukainen toiminnallinen yhdenvertaisuussuunnitelma. Suunnitelman tarkoituksena on toimia työkaluna viraston asiakkaiden yhdenvertaisen kohtelun ylläpitämisessä ja kehittämisessä. Suunnitelma kuvaa sitä, miten KKV viranomaisena edistää yhdenvertaisuutta ja ehkäisee syrjintää yleisesti sekä miten yhdenvertaisuus toteutuu viraston toiminnassa. Virasto on arvioinut, että yhdenvertaisuuden edistämisen ja syrjinnän vaarassa olevien väestöryhmien kannalta keskeisimpiä toimintoja virastossa ovat kuluttajien neuvontapalvelut sekä kuluttajille suunnattu viestintä. Yhdenvertaisuustilannetta on kartoitettu ja arvioitu viraston sisäisillä työpajoilla sekä tarkastelemalla kuluttaja-asiakkailta saatuja asiakaspalautteita. Arviointi- ja suunnittelutyössä on hyödynnetty soveltuvilta osin Finlexin Yhdenvertaisuus-sivustoa.

Viraston toiminnallinen yhdenvertaisuussuunnitelma sisältää konkreettiset toimenpiteet yhdenvertaisuuden edistämiseksi vuosina 2023–2026. Viraston sisäisillä verkkosivuilla on linkki eOppiva-koulutukseen tasa-arvo- ja yhdenvertaisuusasioista. Lisäksi suunnitelman mukaisesti viraston verkkosivuilla ja asiointikanavissa tehdään jatkuvaa saavutettavuustestausta. Käytettävyydestä otetaan huomioon myös asiakkaat, joilla on syystä tai toisesta heikot digitaidot. Viraston saamia asiakaspalautteita käydään läpi säännöllisesti ja niissä esille tuodut kehittämistarpeet huomioidaan yhdenvertaisuussuunnittelussa.

Viraston palvelutoiminnassa otetaan huomioon yhdenvertaisuuden edistäminen. Virasto palvelee kuluttaja-asiakkaitaan, kuten muitakin asiakkaitaan ja sidosryhmiään tasapuolisesti kaikkialla Suomessa ja kehittää aktiivisesti sähköisiä palveluitaan, mikä mahdollistaa asiointin asiakkaan sijainnista riippumatta ja parantaa alueellista yhdenvertaisuutta. Asiakkaat voivat toimittaa asiakirjoja kuluttajaneuvonnalle sähköisten kanavien ohella myös postitse tai viemällä niitä viraston kirjaamoon. Kaikissa palvelutilanteissa pyritään huomioimaan erityisryhmät. Niille neuvontapalvelujen asiakasryhmille, jotka eivät esimerkiksi terveydentilan, vamman tai muun henkilöön liittyvän syyn vuoksi pysty asioimaan puhelimitse tai sähköisesti, on mahdollista järjestää etäasiointi tai harkinnan mukaan käyntiasiointi. Henkilöön liittyvät syyt eivät vaikuta viraston neuvontapalvelujen saatavuuteen tai sisältöön. Yhdenvertaisuustilannetta tarkkaillaan jatkuvasti ja siihen reagoidaan tarvittaessa, jos puutteita havaitaan.

Virasto huomioi yhdenvertaisuuden edistämisen myös kuluttajille suunnatussa viestinnässään. KKV huomioi saavutettavuusvaatimukset verkkopalveluissaan ja niiden hankintaprosesseissa. Virasto kehittää saavutettavuuteen liittyvää osaamistaan ja teknisiä valmiuksiaan muun muassa ottamalla käyttöön uuden asiakirjastandardin, jossa on panostettu saavutettavuuteen sekä kartoittamalla verkkosivujen saavutettavuutta valvontatyökalulla. KKV:n verkkosivuilla keskeiset aineistot ovat saatavilla sekä suomeksi että ruotsiksi, mutta tarvittaessa viestitään myös muilla vierailta kielillä. Virasto on lisäksi tuottanut videoita kuluttajansuojan perusasioista suomen, ruotsin ja englannin lisäksi turkiksi, persiaksi, venäjäksi, somaliksi, arabiaksi ja farsiksi kuluttajien tietoisuuden edistämiseksi. Viraston verkkosivujen sisällöissä pyritään selkeyteen, jotta myös mahdollisimman monet erityisryhmät pystyisivät hyödyntämään sisältöjä. Verkkosivuilla on muun muassa panostettu ymmärrettävyyteen selkeän kielen, listojen ja vaiheistuksien avulla. Lisäksi visuaalisuudella on parannettu ohjeiden ymmärrettävyyttä. Verkkosivuilla on tarjolla sisältöä erityisesti ikääntyneille henkilöille kyseiselle ryhmälle ominaisista haasteista, sillä ikääntyneiden haavoittuva asema kuluttajina ja siitä johtuvia erityistarpeita on tunnistettu. Viestinnän sisällöt muotoillaan mahdollisimman syrjimättömästi ja viraston graafisissa ohjeissa ohjeistetaan ottamaan huomioon ihmisten monimuotoisuus. Viestinnän yhdenvertaisuustilannetta tarkkaillaan jatkuvasti ja siihen reagoidaan tarvittaessa, jos puutteita havaitaan.

Yhdenvertaisuuden edistäminen on huomioitu myös työnhakijoille suunnatussa viestinnässä. Viraston avoimien työpaikkojen hakuilmoituksissa tuodaan esiin monimuotoisuuden arvostaminen työyhteisössä ja avoimista työpaikoista viestitään monikanavaisesti. Tavoitteena on, että kaikkiin tehtäviin hakeutuisi tasapuolisesti eri sukupuolia. Henkilön valinta haastatteluun tai tehtävään perustuu ainoastaan työtehtävän kannalta olennaisiin ansioihin. Yhdenvertaisuusnäkökulma otetaan huomioon työhönottoprosessin jokaisessa eri vaiheessa.

Viraston toiminnallisen yhdenvertaisuuden arviointi- ja suunnitteluprosessia on kehitetty edelleen lisäämällä viraston tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta koskevaan henkilöstökyselyyn kysymyksiä myös toiminnallisesta yhdenvertaisuudesta. Kysely tehtiin henkilöstölle keväällä 2025. Kyselyn tuloksia hyödynnetään toiminnallisen yhdenvertaisuussuunnitelman päivittämisessä vuoden 2026 aikana. Seuraava kysely tehdään henkilöstölle keväällä 2027.

Virasto arvioi, että sen yhdenvertaisuussuunnittelu on oikeusministeriön "Yhdenvertaisuus hallinnonalojen tulosohejauksessa ministeriöissä vuonna 2024" ohjeen yhdenvertaisuussuunnittelun edistyneisyyden tulostavoiteluokittelun mukaan tasolla 2.

1.6 HENKISTEN VOIMAVAROJEN HALLINTA JA KEHITTÄMINEN

Tavoite: KKV:n henkilöstön asiantuntijuus on vahvaa. (TAE)

Mittari: Sidosryhmien arvio (1-5), tavoite >4,0, toteutuma 2025: 4,1 (Toteuma 2024: 4,1)

Asiantunteva ja hyvinvoiva henkilöstö on KKV:n tärkein voimavara. Viraston strategian neljä kehityshanketta (*Panostamme henkilöstöön, Kehitämme johtamista, Lisäämme vaikuttavuutta ja näkyvyyttä sekä Hyödynnämme digitalisaatiota*) linkittyvät tiiviisti valtion henkilöstöstrategian tavoitteisiin kuten osaamisen uudistamiseen, uusien työtapojen hyödyntämiseen muun muassa tekoälyä hyödyntäen, ihmislähtöiseen johtamiseen sekä kokonaisvaltaisen työhyvinvoinnin edistämiseen. Viraston strategian uudistaminen aloitettiin syksyllä 2025.

Viraston palkkakilpailukykyä on pyritty vahvistamaan muun muassa palkkausjärjestelmän tehokkaalla soveltamisella. Virasto panostaa systemaattisesti myös muihin työpaikan houkuttelevuutta lisääviin tekijöihin, kuten yhteisöllisyyden vahvistamiseen hybridityössä, joustaviin työaikakäytäntöihin, osaamisen kehittämiseen, toimitilaratkaisuihin, työterveyshuoltoon, aktiiviseen tyhy-toimintaan sekä henkilöstöetuihin.

KKV tukee vaativissa asiantuntija- ja esihenkilötehtävissä tarvittavia kyvykkyksiä. Strategian *Panostamme henkilöstöön* -kehityshankkeen keskiössä on ollut osaamisen johtamisen kehittäminen ja henkilöstön asiantuntijuuden vahvistaminen hyödyntämällä monipuolisia keinoja. Vuoden 2025 aikana on edelleen panostettu kehityskeskusteluihin ja niiden välillä käytäviin säännöllisiin kahdenkeskisiin keskusteluihin. Kehityskeskusteluiden yhteydessä jokaiselle laaditaan henkilökohtainen kehityssuunnitelma. Vastuualueilla ja yksiköissä on lisätty projektien loppupalavereita, klinikoita, opintopiirejä, harrasteryhmiä sekä tarjottu mahdollisuutta minityökiertoon.

Koko viraston tasoiset koulutukset on keskitetty KKV Akatemian ja KKV Taitotalon alle. Lisäksi vastuualueille ja yksiköille on varattu koulutusmäärärahaa ammatillista osaamista tukeviin koulutuksiin. Henkilöstöä kannustetaan osaamisensa kehittämiseen muun muassa siten, että yksi päivä kuukaudessa on käytettävissä omaehtoiseen opiskeluun. Panostukset osaamisen kehittämiseen ja koulutukseen näkyvät myös Henkilöstöbaro-työtyytyväisyyskyselyn tuloksissa.

KKV Akatemiassa järjestettiin vuonna 2025 luento- ja keskustelutilaisuuksia kilpailun taloustieteestä ja ajankohtaisista kuluttajateemoista. Luennoitsijana oli esimerkiksi oikeuspsykologian dosentti Julia Korkman, joka avasi keskustelua kuulemistekniikoista ja luotettavuuden arvioinnista. Vuoden aikana järjestettiin luentoja ajankohtaisista tutkimuksista, jotka käsittelevät esimerkiksi työmarkkinakilpailun vaikutuksia työssä oppimiseen, ulkomaisten yritysten yritysostojen vaikutuksia innovaatiotoimintaan ja sähkön hintatietoa ja -kulutusta. Lisäksi jatkettiin markkinaoikeuden ratkaisuja käsittelevää luentosarjaa.

KKV Taitotalon koulutuksissa painottuivat ICT- ja viestintäklinit sekä tekoälykoulutus. Koulutusta tarjottiin esimerkiksi Excelin tehokäytöstä ja hyvän esityksen kokoamisesta. Asiantuntijoita koulutettiin onnistumaan haastattelussa ja mediayhteistyössä. Viestintäklinikoissa käytiin myös läpi hyvän asiatekstin ominaisuuksia ja kerrottiin, miten tekoälyä voi hyödyntää oman tekstin parantelussa. Koko henkilöstön kokoavassa Areenassa käytiin läpi päivitettyjä vastuullisen tekoälyn käytön linjauksia. Henkilöstöpäivässä kuultiin asiantuntijatietoa aivojen hyvinvoinnista ja fiksusta aivotyöstä modernissa työympäristössä ja tekoälyn aikakaudella.

Tekoälykoulutuksissa hyödynnettiin viraston omaa asiantuntemusta, ja jaettiin oppeja, kuinka tekoälysovelluksia voi hyödyntää tiedonhaussa. AI-apuriverkostossa on koulutettu kolmisenkymmentä henkilöä tekoälyapureiden toteuttamiseen erityisellä alustalla. Kokeiluita tuettiin viikoittain virtuaalikalvikelillä, joissa vaihdetaan tietoa kokeiluista ja jaetaan vinkkejä apurien rakentamiseen. Virastossa toimii tekoälykerho, jossa jaettiin kokemuksia tekoälyn hyödyntämisestä tutkimustyössä. Asiantuntijoita kokoontui säännöllisesti keskustelemaan tekoälyosaamisesta.

Kilpailuvastuualueen oman koulutuksen pääasiallisen rungon muodostavat King's College -etätutkinnot ja Richard Whishin seminaarit. Lisäksi järjestettiin vuosittain kahden kuukauden harjoittelujaksoja komissiossa ja osallistuttiin kotimaisiin ja pohjoismaisiin kilpailuoikeusseminaareihin. Kuluttajavastuualueella järjestetään yhteistä koulutusta sekä koko vastuualueelle yhteisesti että valvonnalle ja neuvontapalveluille erikseen. Vuonna 2025 näissä keskityttiin voimaantulleiden lainsäädäntöuudistusten, kuluttajaoikeudellisen ratkaisukäytännön sekä uusien ja ajankohtaisten markkinailmiöiden koulutukseen. Vaikutusarviointiyksikössä järjestettiin kirjoituskoulutuksen jatkokurssi, jossa syvennyttiin vaikuttavan asiatekstin tuottamiseen. Lisäksi muutama Vaikutusarviointiyksikön asiantuntija on ollut osa-aikaisessa työnkierrossa muissa viraston yksiköissä. Kilpailu- ja kuluttajavastuualueilla osallistutaan tapauskohtaisesti kansainvälisten organisaatioiden kokouksiin ja seminaareihin. Vaikutusarviointiyksikön tutkimuksia on esitelty yliopistojen seminaareissa sekä tieteellisissä konferensseissa kotimaassa ja ulkomailla.

Taloustieteellisen analyysikapasiteetin kasvattamiseen on kiinnitetty erityistä huomiota yrityskauppavalvonnassa, kartellien havaitsemisessa ja vaikutusarvioinnissa. Tavoite on huomioitu

myös henkilöstön kouluttautumisen yhteydessä. Vaikutusarviointiyksikön asiantuntijoita osallistui vuoden aikana muun muassa ekonometrian ja koneoppimisen kursseille henkilökohtaisten kehityssuunnitelmien mukaisesti. Tekoälyvinkkien ja käyttökokemusten levittämistä on jatkettu Vaikutusarviointiyksikön tekoälykerhossa. Taloustieteellisten menetelmien hyödyntämistä karttien havaitsemisessa jatkettiin ja toiminto vakiinnutettiin.

Kuluttaja-asiamiehen valvontatehtävien suorittamista tukee valvonnan asiantuntijoista koostuva KATE-tiimi, jonka tarkoituksena on varmistaa valvonnassa tarvittavan tietoteknisen osaamisen parempi organisointi sekä toiminnan jatkuvuus henkilöstövaihdosten yhteydessä. Valvonnassa seurataan teknisiin valvontamenetelmiin liittyvää eurooppalaista kehitystä ja osallistutaan komission e-Labiin. Tavoitteena on huolehtia siitä, että digitaalisen toimintaympäristön muutoksiin ja tekoälykehityksen haasteisiin pystytään vastaamaan.

Riittävän kriittisen asiantuntijuuden varmistamiseksi vastuualueilla ja yksiköissä on huolehdittu riittävästä sijaisjärjestelyistä ja siitä, että keskeinen dokumentaatio on saatavilla ja että tiedonvaihto merkittävistä asioista on säännönmukaista.

Koulutus ja osaamisen kehittäminen

Osaamisen kehittämisen tunnusluvut	Toteuma 2023	Toteuma 2024	Toteuma 2025
Koulutus ja kehittäminen €/htv (Tahti-raportointi, henkilöstöinvestoinnit, kokonaiskustannus)	1760	1880	1637
Koulutustasoindeksi	6,3	6,5	6,5

KKV panostaa strategiansa mukaisesti henkilöstön asiantuntijuuden vahvistamiseen, mikä on nähtävissä osaamisen kehittämisen tunnusluvuissa. KKV on asiantuntijavirasto, jonka henkilöstön enemmistö on suorittanut ylemmän korkeakoulututkinnon tai tutkijakoulutuksen.

Viraston henkilöstön koulutusrakenne, tutkinnot



Henkilöstövoimavarojen hallinnan ja kehittämisen tavoitteet

Tulossopimuksen henkilöstövoimavarojen hallintaan ja kehittämiseen liittyvät tavoitteet on johdettu valtion henkilöstöstrategiasta.

Toimintakulttuurimme on vastuullista ja perustuu yhteisiin arvoihin.	2023 Toteuma	2024 Toteuma	2025 Tavoite	2025 Toteuma
Vastuullisuus on osa kaikkea KKV:n toimintaa. Viraston arvot eli vastuullisuus, riippumattomuus ja yhdessä saavuttaminen näkyvät vahvasti toimintakulttuurissa sekä sisäisessä ja ulkoisessa viestinnässä. Henkilöstö on sitoutunut viraston arvoihin ja kokee työnsä yhteiskunnallisesti merkitykselliseksi. Mittari: KKV toimii vastuullisesti perustaen toimintansa asiantuntemukseen ja huolelliseen harkintaan. Sidosryhmien arvio (1-5)	4,1	4,0	>3,9	4,0
KKV toimii riippumattomasti sitoutuen toimimaan tinkimättömästi kuluttajien ja kansantalouden eduksi. Mittari: KKV toimii riippumattomasti. Sidosryhmien arvio (1-5)	4,2	4,1	>3,9	4,0

KKV:n arvot ovat yhdessä saavuttaminen, riippumattomuus ja vastuullisuus. Arvot ohjaavat viraston toimintakulttuuria, johtamista ja päätöksentekoa sekä näkyvät viraston toiminnassa, viestinnässä ja sidosryhmäyhteistyössä. Henkilöstötutkimuksessa korkeimman arvion saanut kysymys oli *Organisaatiomme arvot ovat tavoittelemisen arvoisia* (3,76/4). Tutkimuksen avovastauksissa nousee vahvasti esille henkilöstön kokemus työnsä yhteiskunnallisesta merkityksellisyydestä ja vaikuttavuudesta.

Vastuullisuus on kiinteä osa viraston toimintakulttuuria, johtamista ja päätöksentekoa. Virastossa toteutetaan vastuullista henkilöstöpolitiikkaa korostaen muun muassa henkilöstön hyvinvointia, osaamisen kehittämistä ja joustavia työaikakäytäntöjä. KKV toteuttaa sille kohdennettuja säästötoimenpiteitä hallitusti, turvaten viraston toimintaedellytykset ja henkilöstön työhyvinvoinnin. Henkilöstötutkimuksessa kysymys *Organisaatiomme toimii vastuullisesti* saa korkean arvion (3,7/4).

Toiminnan riippumattomuus varmistetaan eettisillä ohjeistuksilla ja säännöillä (muun muassa esteellisyysohje, sivutoimiohje). Myös vahva yhdessä saavuttamisen kulttuuri tukee riippumattomuutta.

Viraston ulkoinen viestintä ja työyhteisöviestintä nojaavat valtionhallinnon viestintäsuosituksen arvoihin, joita ovat avoimuus, luotettavuus, tasapuolisuus, ymmärrettävyys, vuorovaikutteisuus ja palveluhenkisyys. Nämä arvot ovat yhdenmukaisia viraston arvojen kanssa ja vahvistavat myös viraston arvojen näkymistä kaikessa viestinnässä.

Sidosryhmät arvioivat vuoden 2025 sidosryhmäkyselyssä, että KKV toimii riippumattomasti (arvosana 4,2 asteikolla 1-5) ja että KKV perustaa toimintansa huolelliseen harkintaan (arvosana 4,0 asteikolla 1-5).

Uudistuva henkilöstöpolitiikka mahdollistaa onnistumisen	2023 Toteuma	2024 Toteuma	2025 Tavoite	2025 Toteuma
Viraston henkilöstösuunnittelu ja resurssien allokointi on ennakoivaa ja tietoperusteista. Osaamisen johtaminen on systemaattista ja sitä ohjaa vastuualueilla ja yksiköissä määritellyt strategiset osaamisalueet. Virasto panostaa henkilöstön kehittymiseen ja koulutukseen. Mittari: Koulutus ja kehittäminen pv/htv, kieku työajan raportointi.	3,7	3,9	>3,0	3,2

Ennakoiva henkilöstösuunnittelu on keskeinen osa viraston johtamista. Henkilöstövoimavarojen johtamisen tärkeys korostuu erityisesti niukkenevien resurssien tilanteessa. Henkilöstömäärän kehitystä seurataan jatkuvasti ja henkilöstöresursseja allokoidaan analyysin pohjalta. Rekrytoinnit koordinoidaan koko viraston tasolla.

Virasto on panostanut systemaattisesti vaativissa asiantuntija- ja esihenkilötehtävissä tarvittavien kyvykkyyksien vahvistamiseen. Osaamisen johtamisen kehittämistä on jatkettu, ja henkilöstölle on tarjottu monipuolisia mahdollisuuksia oppia ja kehittyä työssään. Oppimisen muotoihin kuuluvat sisäiset ja ulkoiset koulutukset, jälkipohdinnat projektien ja kokousten jälkeen, opintopiirit, klinikat sekä minityökierto.. Henkilökohtaiset kehityssuunnitelmat tukevat jatkuvaa osaamisen uudistumista.

Koko viraston taseisia koulutuksia on toteutettu suunnitelmallisesti. Lisäksi vastuualueille ja yksiköille on varattu koulutusmäärärahaa ammatillista osaamista tukeviin koulutuksiin. Henkilöstöä on kannustettu osaamisensa kehittämiseen muun muassa siten, että yksi työpäivä kuukaudessa on käytettävissä omaehtoiseen opiskeluun. Panostukset osaamisen kehittämiseen ja koulutukseen heijastuvat myös työtyytyväisyyskyselyn tuloksiin.

Työtyytyväisyys, työhyvinvointi ja johtaminen

Valtion henkilöstökysely uudistui raportointikauden aikana. merkittävästi. Kyselysisällön muutosten vuoksi tulokset eivät ole vertailukelpoisia aiempien vuosien kanssa. Ministeriön ohjeiden mukaisesti vuoden 2025 tulossopimukseen ei ole otettu mittareiksi henkilöstökyselyn toteumia.

TEM:n hallinnonalalla toimeenpannaan valtion henkilöstöstrategiaa, jonka yhteisenä tavoitteena on: Johtamisemme on ihmislähtöistä ja varmistaa tuottavuuden ja tuloksellisen toiminnan.

Työtyytyväisyys, työhyvinvointi ja johtaminen	2025 Toteuma
Henkilöstön kokonaistyötyytyväisyys paranee HenkilöstöBaro (1-4)	3,46
Työhyvinvointi paranee HenkilöstöBaro työkykypisteet (asteikko 1-10)	8,32
Johtaminen paranee HenkilöstöBaro johtaminen -indeksi (1-4)	3,55

Työtyytyväisyyskyselyn tulokset olivat kokonaisuudessaan erittäin hyvät ja kokonaistyötyytyväisyys säilyi korkealla tasolla. Palkkausta koskeva tilastointi toteutetaan kaksi kertaa vuodessa ja tulokset käsitellään palkkausjärjestelmän arviointi- ja kehittämisryhmässä, jossa on työnantajan ja henkilöstöjärjestöjen edustus. Viraston tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma päivitetään keväällä 2027 ja samassa yhteydessä uusitaan henkilöstökysely, jolla kerätään tietoa henkilöstön kokemuksista tasa-arvosta ja yhdenvertaisesta kohtelusta. Työtyytyväisyyskyselyn tulosten perusteella henkilöstö arvioi tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden toteutuvan virastossa hyvällä tasolla.

KKV:n tulokset pääkohdittain verrattuna edellisiin vuosiin ja valtionhallintoon (HenkilöstöBaro-kysely, asteikko 1–4)	Toteuma 2025
Oma työ -indeksi	3,41
Arvostus ja työn merkityksellisyys	3,49
Oman työn hallinta	3,45
Johtaminen-indeksi	3,55
Esihenkilötyö	3,57
Organisaation johtamiskulttuuri	3,59
Työyhteisö-indeksi	3,32
Työyhteisön vuorovaikutus	3,46
Kokonaistyötyytyväisyysindeksi	3,46

3,25-4,00	Huipputaso!
2,80-3,24	Hyvä taso
2,50-2,79	Vaatii tilanteen seurantaa
2,14-2,49	Vaatii toimenpiteitä
2,13 tai alle	Vaatii välittömiä toimenpiteitä

Työtyytyväisyyskyselyn tulokset sijoittuivat tulkinta-asteikon mukaisesti huipputasolle (3.25-4/4) ja osoittavat että viraston toimintakulttuuri on vahvalla pohjalla. Tulosten perusteella viraston keskeisiä vahvuuksia ovat muun muassa yhteistyö ja yhteishenki, hybridityön linjaukset ja joustavuus, sitoutuminen viraston arvoihin ja työn merkityksellisyyden kokemus, henkilöstön arvostaminen, esihenkilötyö sekä avoimuus ja matala hierarkia. Keskeisin tunnistettu kehittämiskohde on palkkaus, joka heikentää viraston kilpailukykyä työmarkkinoilla. Lisäksi kehitettävää on muun muassa tavoitteiden selkeydessä ja prosessien tehokkuudessa, henkilöstön riittävydessä ja tiedon löydettävyydessä.

Työhyvinvoinnin tukeminen on keskeinen osa viraston strategian mukaista johtamista. Kuluneen vuoden aikana virastossa on panostettu muun muassa yhteisöllisyyden vahvistamiseen hybridityössä niin virastotasolla kuin yksiköissä.

Työtyytyväisyyskyselyn tulokset on käsitelty ja käsitellään viraston johtoryhmässä, yhteistoiminnassa, työsuojelutoimikunnassa sekä vastualueilla ja yksiköissä kehitystoimenpiteiden tunnistamiseksi. Tulokset on esitelty myös henkilöstölle ja löytyvät viraston intranetistä.

Muut työhyvinvoinnin tunnusluvut	Toteuma 2023	Toteuma 2024	Toteuma 2025
Sairauspoissaolot, htpv/htv	6,8	6,6	5,1
Työterveyshuolto €/htv	546	570	611

Työterveyshuollon kustannukset ovat tavanomaisella tasolla.

Henkilöstörakenteen muutokset, tunnusluvut	Toteuma 2023	Toteuma 2024	Toteuma 2025
Henkilötyövuodet (TAE) Tavoite 2025: 225	231,5	229,2	216,6
Henkilöstön lukumäärä 31.12. (n/m)	236 (147/89)	227 (147/80)	220 (137/83)
Henkilöstön keski-ikä	43,2	44,3	44,8
Lähtövaihtuvuus -%	5,7	5,1	3,5

Rahoitus

Määrärahat	Toteuma 2023	Toteuma 2024	Tavoite 2025	Toteuma 2025
TEM:n rahoitus 32.01.06. (smr 2 V) (1000 €) (TAE)	20 421	20 381	20 658	19 964

Vuoden 2025 toteutuneet henkilötyövuodet ovat vähentyneet vertailuvuoden tasosta valtiontalouden sopeutustoimien seurauksena sekä osana varautumista vuodelle 2027 kohdistuvaan merkittävään määrärahojen edelleen vähentymiseen. Vuoden 2025 toteutuneet henkilötyövuodet 216,5 toteutuivat siksi suunnitellusti alle tavoitteen (225 htv), ja vähentyen 13 htv:tä, 5,6 %, vertailuvuoden 229,5 henkilötyövuodesta. Virastossa on ollut edellisen tilikauden tapaan useita korkeakouluharjoittelijoita. Harjoittelujaksot ovat kestoltaan 4–8 kuukautta ja ajoittuvat joustavasti ympäri vuoden. Viraston henkilötyövuosia sekä niiden jakaantumista päätoimintoryhmittäin on käsitelty luvussa 1.4 Toiminnan tehokkuus ja taloudellisuus.

Lähtövaihtuvuus on laskenut vertailuvuodesta. Uusia virkahenkilöitä tuli virastoon vuoden aikana 4 ja he kaikki tulivat määräaikaisiin virkasuhteisiin. Määräaikaiset ovat joko sijaisia, avoimen viran hoitajia tai osallistuneet projekteihin.

Virastossa on panostettu korkeakouluharjoittelijoiden rekrytointiin. Vuoden 2025 aikana aloitti 20 korkeakouluharjoittelijaa, joista seitsemän jatkoi harjoittelun jälkeen määräaikaisessa virkasuhteessa. Korkeakouluharjoittelu edistää KKV:n ja korkeakoulujen yhteistyötä. Korkeakouluharjoittelu toimii osittain myös rekrytointikanavana uusille asiantuntijoille, sillä korkeakouluharjoittelijat hakevat ajoittain sijaisuuksia tai valmistuttuaan avoimia virkoja. Tämä tukee osaltaan asiantuntijaurapolkuja valtiolla. Lähtöhaastatteluissa tulee usein esiin opiskelijoiden tyytyväisyys harjoittelujaksoihin, mikä vaikuttaa positiivisesti myös viraston työnantajakuvaan. Korkeakouluharjoittelijat lisäävät osaltaan myös henkilöstörakenteen monimuotoisuutta.

Viraston henkilöstön keski-ikä oli vuoden päättyessä 44,8 vuotta.

1.7 TILINPÄÄTÖSANALYYSI

1.7.1 Rahoituksen rakenne

Kilpailu- ja kuluttajavirasto on nettobudjetoitu virasto. Toimintamenomääräraha vuodelle 2025 oli yhteensä 20,658 m€ sisältäen varsinaisen talousarvioesityksen mukaisen 20,471 miljoonaa euroa,

sekä II lisätalousarvioesityksen palkkausten tarkistuksista aiheutuneen 187 000 euroa. Edelliseltä vuodelta siirtyvä määräraha oli 881 825,50 euroa.

Tuottoja saatiin yhteensä 714 479 euroa. Tuotot koostuvat pääosin yhteisrahoitteisen toiminnan tuotoista Euroopan kuluttajakeskus -hankkeesta (375 166 euroa) sekä yhteistoiminnan kustannusten korvauksista 169 357 euroa, mikä koostuu pääasiassa maa- ja metsätalousministeriön rahoittaman tutkimushankkeen laskutuksesta. Lisäksi tuottoihin kirjataan Kieku-mallin mukaisesti lounaskortin omavastuuosuus (2025: 128 405 euroa).

1.7.2 Talousarvion toteutuminen

11.19.09. Muut verotulot (tuloarvio)

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. Kertomusvuonna tilin saldo on 704 453,23 euroa. Kilpailu- ja kuluttajavirasto veloittaa vakuusrekisteriin merkityiltä matkanjärjestäjiltä vuotuisen valvontamaksun ja maksukyvyttömyyssuojamaksun, mikä tuloutetaan maksuperusteisesti. Tilinpäätöshetkellä reskontrassa avoimeksi jääneen saldon osuus poistetaan tuotoista ja tuloutetaan seuraavalle tilikaudelle. Tilikaudella 2025 avoimeksi saatavaksi per 31.12.2025 jäänyt vakuusvalvontalaskutus on 13 231 euroa. Vertailuvuoden tilinpäätöshetkellä laskutuksesta avoimena saatavana oli 22 623 euroa.

32.01.06. Kilpailu- ja kuluttajaviraston toimintamenot (siirtomääräraha 2 V)

Valtion vuoden 2025 talousarviossa myönnetty nettomääräraha lisätalousarvioineen oli 20,658 m€. Edellisenä vuonna käytössä olleeseen määrärahaan, lisätalousarvioineen 20,309 miljoonaan euroon verrattuna lisäystä oli 349 000 euroa. Muutos koostuu pääasiassa vuodelle 2025 kohdistuvista palkkausten tarkistuksista sekä TEM palauttamasta digitalisaation kehittämisrahasta (100 000 euroa). Edelliseltä tilikaudelta siirtyi 881 825,50 euroa vuodelle 2025. Päättäneeltä tilikaudelta siirtyi 1,576 miljoonaa euroa vuodelle 2026.

32.01.10. Digitalisaation kehittäminen (siirtomääräraha 3 V)

4.23.32.01.10.07. Hallinnonalan digitalisaation kehittäminen (tilijaottelu)

Työ- ja elinkeinoministeriö myönsi KKV:n massadatakyvykkyydet-hankkeen jatkolle rahoitusta vuoden 2024 haussa. Jakopäätökset tehdään hankkeen etenemistä kuvaavan valmiusasteen perusteella. Hankkeen vuoden 2024 projektisuunnitelma täytti tilikauden aikana myönnetyn 272 500 euron rahoituksen maksatuspäätösten kriteerit. Lisäksi vuoden 2023 haun loppuerä, 22 500 euroa, maksettiin vuonna 2025. Kertomusvuodelle kohdistui siten yhteensä 295 000 euroa digitalisaation kehittämiseen myönnettyä rahoitusta, joka käytettiin kokonaisuudessaan tilikauden aikana. Vertailuvuonna massadatakyvykkyydet-hankkeen rahoitusta käytettiin digitalisaation kehittämisen momentilta 171 318,31 euroa.

32.01.53. Matkustajien paluukuljetukset ja korvaukset (siirtomääräraha 3 V)

Momentille on myönnetty vuoden 2025 talousarviossa 400 000 euroa, samoin kuin vertailuvuotena. Momenttia ei ole käytetty tilikausina 2023-2025. Kertomusvuoden lopussa vanhentunut, vuoden 2023 määräraha on peruutettu, ja tilikaudelle 2026 siirtyy yhteensä 800 000 euroa. Määrärahaa saa käyttää lain matkapalveluyhdistelmistä mukaisesti matkustajien paluukuljetusten ja korvausten maksamiseen matkapalveluyhdistelmien tarjoajien maksukyvyttömyystapauksissa.

32.01.95. Eräät oikeudenkäyntikulut ja korvaukset (arviomääräraha)

Virasto ei ole käyttänyt oikeudenkäyntikulujen momenttia tilikauden aikana. Tilinpäätöksen liitteessä 1. on kerrottu, että työ- ja elinkeinoministeriöltä on tilivuonna kuitenkin pyydetty käyttöoikeutta momenttiin 32.01.95. kahdessa erillisessä tapauksessa, joissa virasto veloitettiin maksamaan oikeudenkäyntikorvauksia. Päätökset tilijaottelun muutoksesta TEM momentilta 32.01.95. on tehty vuoden 2026 määrärahasta 8.1.2026 (20 000 euroa) ja 21.1.2026 (13 665 euroa). Vertailuvuonna työ- ja elinkeinoministeriö osoitti 18.11.2024 viraston käyttöön 1,65 miljoonaa euroa momentilta 32.01.95. MAO:n 28.8.2024 päätöksen nro 473/2024 mukaisten korvausten maksua varten.

1.7.3 Tuotto- ja kululaskelma

Toiminnan tuotot

Toiminnan tuotot kasvoivat merkittävästi vertailuvuodesta. Tuottoja kertyi yhteensä 714 479 euroa (2024: 439 024 euroa), lisäystä 275 455 euroa.

Yhteisrahoitteisen toiminnan tuotot toteutuivat odotetusti, mutta kasvoivat vertailuvuodesta (375 166 euroa; 2024: 300 404 euroa). Yhteisrahoitteisen toiminnan tuotot koostuivat Euroopan kuluttajakeskuksen EU-rahoitusosuudesta. Tilikaudelle tuotoksi kohdistuu vuosikohtainen 35 %:n ennakkomaksu komission rahoitusosuudesta, sekä koska tilikausi 2025 on kaksivuotisen sopimuksen jälkimmäinen, on komissio täydentänyt sopimuksen ennakkomaksun 90 %:iin jo tilikauden aikana.

Luvussa 1.4.2 Maksullisen toiminnan tulos ja kannattavuus on kerrottu matkavakuusvalvonnan toiminnasta varainhoitovuoden aikana. Valvontamaksu ja maksukyvyttömyyssuojamaksu tuloutetaan tulon veronluonteisuuden johdosta maksuperusteisesti. Tuottoa jaksetaan tilinpäätöshetken avoimen saldon mukaisesti.

Lounaskortin palkasta perittävä omavastuuosuus on 75 %, joka kertomusvuonna oli 128 404,73 euroa, kirjataan Kieku-mallissa tilille 39890000. Vastaava erä oli vertailuvuonna 115 006,53 euroa.

Myyntilaskutus kokonaisuudessaan ja muun muassa yllämainittu omavastuuosuus kirjataan 3-alkuisille, eli tuottotileille. Poikkeuksen muodostavat edellä mainitut matkavakuusvalvonnan veroluonteiset tuotot, mitkä kirjataan tuotto- ja kululaskelmassa ryhmään Muut verotulot.

Yhteistoiminnan kustannusten korvaukset kasvoivat vertailuvuoden 8 800 eurosta 169 357 euroon. Nousu johtuu maa- ja metsätalousministeriön rahoittaman tutkimushankkeen laskutuksesta.

Toiminnan kulut

Toiminnan kulut olivat yhteensä 21,9 miljoonaa euroa (2024: 22,3 M€) ennen rahoituskuluja ja siirtotalouden kuluja. Henkilöstön määrä väheni vertailuvuoden 229,5 henkilötyövuodesta 216,5 htv:hen, vähennys 13 henkilötyövuotta.

Tuotto- ja kululaskelma				
TOIMINNAN KULUT	2025	2024	muutos €	muutos %
Aineet, tarvikkeet ja tavarat	65 471	66 844	-1 373	-2 %
Henkilöstökulut	17 389 272	16 202 102	1 187 170	7 %
Vuokrat	972 069	1 038 968	-66 899	-6 %
Palvelujen ostot	2 820 248	2 772 935	47 313	2 %
Muut kulut	403 316	1 940 891	-1 537 576	-79 %
Valmistus omaan käyttöön (-)	0	-42 960	42 960	-100 %
Poistot	293 154	304 601	-11 447	-4 %
	21 943 529	22 283 380	-339 851	-2 %

Aineet, tarvikkeet ja tavarat, ostot tilikauden aikana -ryhmässä ei tapahtunut olennaisia muutoksia tilikaudella; saldo on hieman pienempi kuin vertailuvuonna. Tiliryhmään kuuluvia tilejä ovat muun muassa arvoltaan vähäiset koneet ja kalusteet, toimistotarvikkeet, kirjat, lehdet ja sähkö.

Henkilöstökulut kasvoivat tilikaudella 1,187 miljoonaa euroa (7 %). Lomapalkkojen ja lomapalkkojen henkilöstösivukuluvuvelan muutos oli 737 400,57, kun se oli vertailuvuonna -549 767,60 euroa. Tilinpäätöksen liitteessä 1. on kerrottu, että vertailuvuoden 2024 tilinpäätöksessä taseen lomapalkkavelat olivat esitetty 575 357,64 euroa todellista pienempänä lomapalkkavelkaerittelyissä olleen virheen johdosta, mitä ei ole ehditty korjata 2024 vuoden tilinpäätökseen. Tilanne on korjaantunut vasta, kun lomapalkkavelan muutoskirjaus on raportointivuonna tehty 31.12.2025 tilanteesta. Virhe vaikuttaa tietojen vertailukelpoisuuteen. Henkilöstökuluja nostaa yleiskorotukset sekä palkkausjärjestelmän soveltaminen, sekä työnantajan sivukuluprosenttien nousu lähes prosenttiyksiköllä vertailuvuodesta.

Vuokrat -tiliryhmän kulut ovat pienentyneet 6 %:a, noin 65 000 euroa. Virasto on jatkanut vuonna 2023 aloitettua Helsingin päätoimipisteen toimitilojen supistamista edelleen, ja täysimittaisesti säästöt tulevat näkymään seuraavalla tilikaudella. Maakuntien toimitilahankkeet etenevät myös, ja osa toimipisteistä on suljettu.

Palvelujen ostot -tiliryhmän tapahtumia tulee tarkastella yhdessä valmistus omaan käyttöön -rivin kanssa. Viraston massadatakyvykkyydet-hankkeessa ei tehty uusia käyttöomaisuusaktivointeja, koska kulut ovat SaaS -palveluiden käyttöönotto-, konfigurointi-, ynnä muita vuosikuluksi kirjattavia kuluja. Palveluiden ostot ovat kasvaneet. Lisäys johtuu pääosin Tietotekniikan asiantuntija- ja ylläpitopalveluiden tilille kirjattujen kulujen kasvusta.

Muut kulut -ryhmää rasitti vertailuvuotena kertaluonteinen 1,65 miljoonaa euron suuruinen oikeudenkäynti-korvausten (MaO:n päätös 28.8.2024 473/2024) maksu. Muilta osin kertomusvuoden Muut kulut -ryhmässä ei ole olennaista muutosta. **Poistot** ovat vertailuvuoden tasolla.

1.7.4 Tase

Kilpailu- ja kuluttajaviraston taseen loppusumma on 947 807,6 euroa, kun se edellisenä vuonna oli 993 848,31 euroa. Taseen loppusumma pieneni 46 040,71 euroa (noin 5 %).

Taseen vastaavaa-puolella aineettomien käyttöomaisuushyödykkeiden tasearvo pieneni 272 108 eurolla (noin 33 %), ollen 561 547,71 euroa. Kertomusvuonna tehtiin edelliseen tilikauteen verrattuna huomattavasti vähemmän uusia käyttöomaisuusinvestointeja, ICT-kulut ja tietotekniikan asiantuntijapalveluiden hankinnat ovat olleet luonteeltaan vuosikuluksi kirjattavia. Suunnitelman mukaiset poistot ovat vertailuvuoden tasolla. Virastossa vuonna 2023 käynnistynyt digitalisaation kehittämisen massadatakyvykkyydet -hankkeen rahoitus on käytetty loppuun tilikaudella 2025.

Aineelliset hyödykkeet tase-erä pieneni kalusteista tehtyjen poistojen myötä yli 50 %. Virasto ei tehnyt tilikaudella uusia kalusteinvestointeja. Kalusteiden tase-arvo per 31.12.2025 on 16 503,56 euroa, kun se vertailuvuotena oli 37 549,68.

Lyhytaikaiset saamiset kasvoivat ja olivat kertomusvuonna 369 972,27 euroa, vertailuvuoden saldon ollessa 122 859,12 euroa. Nousu johtuu pääosin yksittäisestä avoimesta valtion sisäisestä avoimesta myyntilaskusta. Siirtosaamiset lisääntyivät tilikaudella myös noin 33 000 eurolla (27 %), johtuen isommista, tulevalle tilikaudelle kohdistuvista lisenssikulukaksotuksista.

Taseen vastattavaa-puolelle kuuluvat valtion pääoma sisältäen edellisten tilikausien pääoman muutokset, oma pääoma yhteensä 3 755 929,6 euroa, sekä lyhytaikainen vieras pääoma, yhteensä 4 703 737,20 euroa.

Ostovelat pienenivät 52 618,13 eurolla saldon ollen kertomusvuonna 315 838,60 euroa. Tilinpäätöshetkellä avoimena olevien ulkoisten ja valtiokonsernin sisäisten laskujen määrässä on tavanomaista vuotuista vaihtelua.

Siirtovelat kasvoivat 824 833,85 euroa eli 31 % ja saldo oli kertomusvuonna 3 491 776,73 euroa. Siirtovelkojen lisääntyminen johtuu pääosin lomapalkkavelan muutoksesta, ja siihen liittyvästä tilikaudella 2024 tapahtuneesta virheestä, joka on korjattu raportointikaudelle. Asiasta on kerrottu tilinpäätöksen liitteessä 1.

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 ja sisäisen tarkastuksen vuosisuunnitelmassa. Viraston ylin johto vastaa sisäisen valvonnan järjestämisestä sekä sen asianmukaisuudesta ja riittävydestä. Pääjohtajan alaisuudessa yksiköiden päälliköt vastaavat sisäisen valvonnan järjestämisestä ja toteutumisesta omissa yksiköissään. 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, joka toimii tehtävässä muiden virkatehtäviensä ohella.

Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan itsearviointi tehtiin edellisen kerran alkuvuodesta 2025 ja se tehdään seuraavaksi kevään 2026 aikana. Arviointi tehtiin käyttäen valtiovarain controller –toiminnon suosittelemaa sisäisen valvonnan arviointikehikkoa, joka perustuu pitkälti hyväksyttyyn viitekehikseen (COSO). Arviointikehikko on työkalu, jonka avulla virasto voi arvioida viraston sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan tilaa. Arviointikehikossa on viisi arviointialuetta: ohjausympäristö, riskien arviointi, valvontatoimenpiteet, tieto ja viestintä sekä seurantatoimenpiteet. Arvioinnin suorittaa viraston ylin johto.

Aiemman arvioinnin tulosten perusteella voidaan todeta, että erityisesti viraston ohjausympäristöön sekä tietoon ja viestintään liittyvät periaatteet toimivat virastossa vahvasti ja niiden osalta sisäisen valvonnan arvioidaan olevan asianmukaisesti järjestetty eikä toiminnassa ole havaittu puutteita. Myös valvonta- ja seurantatoimenpiteitä koskevien periaatteiden osalta sisäisen valvonnan katsotaan olevan pääosin asianmukaisesti järjestetty yksittäisiä havaittuja puutteita lukuun ottamatta.

Eniten kehitettävää itsearvioinnin perusteella katsotaan olevan riskien arviointia koskevissa periaatteissa. KKV:n riskienhallintaa on kehitetty viime vuosina aktiivisesti, erityisesti vahvistamalla riskienhallintamenettelyjä. Viraston päivitetty riskienhallintapolitiikka tuli voimaan 1.1.2024. Viraston hallintoyksikköön hankittiin vuonna 2024 riskienhallintaan liittyvää osaamista täydennyskoulutuksella. Lisäksi riskienhallinnan käytäntöjä kartoitettiin järjestelmällisesti haastattelemalla viraston johtoryhmän jäseniä ja talouspäällikköä. Vuoden 2025 aikana toteutetun kartoituksen tulosten pohjalta määriteltiin kehitystoimenpiteet. Riskienhallintamenettelyjen vahvistamista jatketaan vuonna 2026.

Viraston sisäinen tarkastaja suoritti sisäisen tarkastuksen kevään 2025 aikana. Tarkastuksen kohde on vuosien 2022–2024 harkinnan varaiset kustannukset sekä niihin liittyvä normaali sisäinen valvonta eli

laskujen kierto, hyväksynät ja niihin liittyvän ohjeistuksen noudattaminen. Tarkastuksen aluksi läpikäytiin vuonna 2018 tehdyn vastaavan tarkastuksen pohjalta annetut suositukset ja tehdyt toimenpiteet.

Virastolla on käytössä sisäinen ilmoituskanava organisaatiossa havaituista väärinkäytöksistä ilmoittamiseen. Ilmoituskanava perustuu ilmoittajansuojelulakiin (1171/2022). Ilmoituksia virastossa havaituista väärinkäytöksistä ei ole tullut.

Työtyytyväisyyskyselyn tulokset pysyivät edelleen korkealla tasolla ja olivat valtion keskiarvoa paremmat. KKV panostaa edelleen tiedon jakamisen ja oikea-aikaiseen sisäiseen viestintään, hybridityötä tukeviin työvälineisiin ja järjestelmiin, osaamisen kehittämiseen, töiden priorisointiin sekä yhteisöllisyyden parantamiseen hybridityössä.

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

1.9 ARVIOINTIEN TULOKSET

Kilpailu- ja kuluttajavirastossa ei ollut arviointeja vuonna 2025.

1.10 YHTEENVETO HAVAITUISTA VÄÄRINKÄYTÖKSISTÄ

1.10.1 Virheitä ja väärinkäytöksiä koskevat yhteenvetotiedot

Kilpailu- ja kuluttajavirastossa ei ollut vuonna 2025 havaittuja väärinkäytöksiä.

1.10.2 Takaisinperintää koskevat yhteenvetotiedot

Vuonna 2025 ei ole ollut takaisinperintöjä.

2. TALOUSARVION TOTEUTUMALASKELMA
Kilpailu- ja kuluttajaviraston talousarvion toteutumalaskelma

Osaston, momentin ja tilijaottelun numero ja nimi		Tilinpäätös 2024	Talousarvio 2025 (TA + LTA:t)	Tilinpäätös 2025	Vertailu Tilinpäätös - Talousarvio	Toteuma %
11.	VEROT JA VERONLUONTEISET TULOT	674 544,02	705 060	705 059,84	0,00	100
11.04.01.	Arvonlisävero	621,02	607	606,61	0,00	100
11.19.09.	Muut verotulot	673 923,00	704 453	704 453,23	0,00	100
12.	SEKALAISET TULOT	400 349,24	412 231	412 231,08	0,00	100
12.32.99.	Työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonalan muut tulot	-	2	1,58	0,00	100
12.32.99.07.	Muut tulot	-	2	1,58	0,00	100
12.39.04.	Siirrettyjen määrärahojen peruutukset	400 000,00	400 000	400 000,00	0,00	100
12.39.10.	Muut sekalaiset tulot	349,24	12 230	12 229,50	0,00	100
Tuloarviotilit yhteensä		1 074 893,26	1 117 291	1 117 290,92	0,00	100

Kilpailu- ja kuluttajavirasto

Postiosoite PL 5, 00531 Helsinki • Puhelin 029 505 3000 (pvm/mpm)

Y-tunnus 2502067-3 • Sähköposti kirjaamo@kkv.fi • kkv.fi

Pääluokan, momentin ja tilijaotteen numero ja nimi	Määrärahalaaji	Tilinpäätös 2024	Talousarvio 2025 (TA + LTA:t)	Talousarvion 2025 määrärahojen		Tilinpäätös 2025	Vertailu Talousarvio - Tilinpäätös	Siirtomäärärahoja koskevat täydentävät tiedot				
				käyttö 2025	siirto seuraavalle vuodelle			Edellisiltä vuosilta siirtyneet	Käytettävissä vuonna 2025	Käyttö vuonna 2025 (pl. peruutukset)	Siirretty seuraavalle vuodelle	
30.	MAA- JA METSÄTALOUSMINISTERIÖN HALLINNONALA	-	289 113,00	-	-	-	-	-	-	-	-	
30.20.47.	Ruokaketjun kehittämisen	Siirtomääräraha 3 v.	289 113,00	-	-	-	-	-	-	-	-	
	30.20.47.2. Muu ruokaketjun kehittämisen	-	289 113,00	-	-	-	-	-	-	-	-	
32.	TYÖ- JA ELINKEINOMINISTERIÖN HALLINNONALA	-	22 769 121,83	21 506 775	19 530 493,72	1 976 281,18	21 506 774,90	0,00	1 976 825,50	23 034 825,50	20 258 544,32	2 376 281,18
32.01.06.	Kilpailu- ja kuluttajaviraston toimintam enot (netto)b	Siirtomääräraha 2 v.	20 309 000,00	20 658 000	19 081 718,82	1 576 281,18	20 658 000,00	0,00	881 825,50	21 539 825,50	19 963 544,32	1 576 281,18
32.01.10.	Digitalisaation kehittämisen	Siirtomääräraha 3 v.	-	-	-	-	-	-	295 000,00	295 000,00	295 000,00	-
	32.01.10.07. Hallinnonalan digitalisaation kehittämisen	-	-	-	-	-	-	-	295 000,00	295 000,00	295 000,00	-
32.01.29.	Työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonalan arvonlisäveromenot	Arviomääräraha	410 121,83	448 775	448 774,90	-	448 774,90	0,00	-	-	-	-
32.01.53.	Matkustajien paluukuljetukset ja korvaukset	Siirtomääräraha 3 v.	400 000,00	400 000	-	400 000,00	400 000,00	0,00	800 000,00	1 200 000,00	-	800 000,00
32.01.95.	Eräät oikeudenkäyntikulut ja korvaukset	Arviomääräraha	1 650 000,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Määrärahatilit yhteensä		-	23 058 234,83	21 506 775	19 530 493,72	1 976 281,18	21 506 774,90	0,00	1 976 825,50	23 034 825,50	20 258 544,32	2 376 281,18

3. TUOTTO- JA KULULASKELMA

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tuotto- ja kululaskelma

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tuotto- ja kululaskelma	1.1.2025-31.12.2025	1.1.2024-31.12.2024	Muutos-%
TOIMINNAN TUOTOT			
Maksullisen toiminnan tuotot	14 880,83	13 850,03	7,4 %
Muut toiminnan tuotot	<u>699 598,35</u>	<u>425 174,01</u>	<u>64,5 %</u>
TOIMINNAN TUOTOT YHTEENSÄ	714 479,18	439 024,04	62,7 %
TOIMINNAN KULUT			
Aineet, tarvikkeet ja tavarat			
Ostot tilikauden aikana	65 470,85	66 843,84	-2,1 %
Henkilöstökulut	17 389 272,10	16 202 102,11	7,3 %
Vuokrat	972 068,76	1 038 967,78	-6,4 %
Palvelujen ostot	2 820 247,70	2 772 934,57	1,7 %
Muut kulut	403 315,62	1 940 891,22	-79,2 %
Valmistus omaan käyttöön (-)	0,00	-42 960,17	-100,0 %
Poistot	<u>293 154,13</u>	<u>304 601,13</u>	<u>-3,8 %</u>
TOIMINNAN KULUT YHTEENSÄ	-21 943 529,16	-22 283 380,48	-1,5 %
JÄÄMÄ I	-21 229 049,98	-21 844 356,44	-2,8 %
RAHOITUSTUOTOT JA -KULUT			
Rahoitustuotot	1 187,04	859,63	38,1 %
Rahoituskulut	<u>-5,00</u>	<u>0,00</u>	-
RAHOITUSTUOTOT JA -KULUT YHTEENSÄ	1 182,04	859,63	37,5 %
JÄÄMÄ II	-21 227 867,94	-21 843 496,81	-2,8 %
SIIRTOTALOUDEN TUOTOT JA KULUT			
Kulut			
Siirtotalouden kulut paikallishallinnolle pl. hyvinvointialuehallinto	49 000,00	49 000,00	0,0 %
Kulut yhteensä	<u>-49 000,00</u>	<u>-49 000,00</u>	<u>0,0 %</u>
SIIRTOTALOUDEN TUOTOT JA KULUT YHTEENSÄ	-49 000,00	-49 000,00	0,0 %
JÄÄMÄ III	-21 276 867,94	-21 892 496,81	-2,8 %
TUOTOT VEROISTA JA PAKOLLISISTA MAKSUISTA			
Verot ja veronluonteiset maksut	704 453,23	673 923,00	4,5 %
Perityt arvonnäisäverot	606,61	621,02	-2,3 %
Suoritetut arvonnäisäverot	<u>-448 774,90</u>	<u>-410 121,83</u>	<u>9,4 %</u>
TUOTOT VEROISTA JA PAKOLLISISTA MAKSUISTA YHTEENSÄ	256 284,94	264 422,19	-3,1 %
TILIKAUDEN TUOTTO-/KULUJÄÄMÄ	<u>-21 020 583,00</u>	<u>-21 628 074,62</u>	<u>-2,8 %</u>

4. TASE

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tase

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tase	31.12.2025	31.12.2024	Muutos-%
VASTAAVAA			
KÄYTTÖOMAISUUS JA MUUT PITKÄAIKAISET SIOITUKSET			
AINEETTOMAT HYÖDYKKEET			
Muut pitkävaikutteiset menot	561 547,71	833 655,72	-32,6 %
AINEETTOMAT HYÖDYKKEET YHTEENSÄ	561 547,71	833 655,72	-32,6 %
AINEELLISET HYÖDYKKEET			
Kalusteet	16 503,56	37 549,68	-56,0 %
AINEELLISET HYÖDYKKEET YHTEENSÄ	16 503,56	37 549,68	-56,0 %
KÄYTTÖOMAISUUS JA MUUT PITKÄAIKAISET SIOITUKSET YHTEENSÄ	578 051,27	871 205,40	-33,6 %
VAIHTO- JA RAHOITUSOMAISUUS			
LYHYTAIKAISET SAAMISET			
Myyntisaamiset	192 994,86	150,39	128229,6 %
Siirtosaamiset	153 960,12	121 191,14	27,0 %
Muut lyhytaikaiset saamiset	23 017,29	1 517,59	1416,7 %
LYHYTAIKAISET SAAMISET YHTEENSÄ	369 972,27	122 859,12	201,1 %
RAHAT, PANKKISAAMISET JA MUUT RAHOITUSVARAT			
Maksuliiketilii	-215,94	-216,21	-0,1 %
RAHAT, PANKKISAAMISET JA MUUT RAHOITUSVARAT YHTEENSÄ	-215,94	-216,21	-0,1 %
VAIHTO- JA RAHOITUSOMAISUUS YHTEENSÄ	369 756,33	122 642,91	201,5 %
VASTAAVAA YHTEENSÄ	947 807,60	993 848,31	-4,6 %

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tase	31.12.2025	31.12.2024	Muutos-%
VASTATTAVAA			
OMA PÄÄOMA			
Valtion pääoma 1.1.1998	-603 873,01	-603 873,01	0,0 %
Edellisten tilikausien pääoman muutos	-2 062 006,44	-2 525 557,80	-18,4 %
Pääoman siirrot	19 930 532,85	22 091 625,98	-9,8 %
Tilikauden tuotto-/kulujaämä	-21 020 583,00	-21 628 074,62	-2,8 %
OMA PÄÄOMA YHTEENSÄ	-3 755 929,60	-2 665 879,45	40,9 %
VIERAS PÄÄOMA			
LYHYTAIKAINEN			
Saadut ennakot	264 160,72	0,00	-
Ostovelat	315 838,60	368 456,73	-14,3 %
Kirjanpitoyksiköiden väliset tilitykset	326 727,84	315 336,17	3,6 %
Edelleen tilittävät erät	305 233,31	308 586,98	-1,1 %
Siirtovelat	3 491 776,73	2 666 942,88	30,9 %
Muut lyhytaikaiset velat	0,00	405,00	-100,0 %
LYHYTAIKAINEN	4 703 737,20	3 659 727,76	28,5 %
VIERAS PÄÄOMA YHTEENSÄ	4 703 737,20	3 659 727,76	28,5 %
VASTATTAVAA YHTEENSÄ	947 807,60	993 848,31	-4,6 %

5. LIITETIEDOT**Kilpailu- ja kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 1: Selvitys tilinpäätöksen laatimisperiaatteista ja vertailtavuudesta**

Budjetoinnissa ei ole tapahtunut olennaisia muutoksia varainhoitovuoden 2025 aikana.

Arvostus- ja jaksotusperiaatteissa ei ole tapahtunut muutoksia edelliseen tilikauteen verrattuna. Saamiset ja velat on arvostettu nimellisarvoonsa. Virastolla ei ole ulkomaanrahan määräisiä saamisia eikä velkoja. Työ- ja elinkeinoministeriöltä on tilivuonna pyydetty käyttöoikeutta momenttiin 32.01.95. Eräät oikeudenkäyntikulut ja korvaukset kahdessa erillisessä tapauksessa, joissa virasto velvoitettiin maksamaan oikeudenkäyntikorvauksia. Päätökset tilijaottelun muutoksesta TEM momentilta 32.01.95. on tehty vuoden 2026 määrärahasta 8.1.2026 (20000 euroa) ja 21.1.2026 (13665 euroa).

Varainhoitovuoden tiedot vuodelta 2025 ovat olennaisilta osin vertailukelpoisia edellisen varainhoitovuoden kanssa. Taseen vastaavaa puolella aiemmin erillisinä riveinä Rahat, pankkisaamiset ja muut rahoitusvarat -ryhmässä esitetyt kirjanpitoyksikön tulotilit ja kirjanpitoyksikön menotilit on yhdistetty yhdeksi riviksi, jonka nimi on maksuliiketililit. Tilikauden tuotto- ja kululaskelmassa on muutettu vertailuvuoden 2024 tietoja siten, että Vuokrat ja käyttökorvaukset, 6720,03 euroa, on siirretty kohtaan maksullisen toiminnan tuotot.

Vertailuvuoden 2024 tilinpäätöksessä taseen lomapalkkavelat on esitetty 575 357,64 euroa todellista pienempänä lomapalkkavelkaerittelyissä olleen virheen johdosta. Tilanne on korjaantunut, kun lomapalkkavelan muutoskirjaus on raportointivuonna tehty 31.12.2025 tilanteesta. VTV on maininnut asiasta vuodesta 2024 annetussa vuosiyhteenvedossa. Tavanomaisista tietojen vertailuun vaikuttavista seikoista on kerrottu tarkemmin toimintakertomuksen luvussa 1.7 Tilinpäätösanalyysi.

Tilinpäätösvuoden lukuihin ei sisälly merkittäviä aikaisempiin vuosiin kohdistuvia tuottoja tai kuluja, talousarviotuottoja tai -menoja tai virheiden korjauksia. Varainhoitovuoden jälkeen ei ole tapahtunut olennaista ilmoitettavaa.

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

Momentin numero ja nimi	Brutto/Netto	Tilinpäätös 2024	Talousarvio 2025 (TA + LTA:t)	Talousarvion 2025 määrärahojen		Tilinpäätös 2025	Vertailu Talousarvio - Tilinpäätös	Siirtomäärärahoja koskevat täydentävät tiedot			
				käyttö vuonna 2025	siirto seuraavalle vuodelle			Edellisiltä vuosilta siirtyneet	Käytettävissä vuonna 2025	Käyttö vuonna 2025 (pl. peruutukset)	Siirretty seuraavalle vuodelle
32.01.06.	Bruttomenot	20 748 534,43	20 658 000	19 797 323,96	-	21 373 605,14	-	-	-	20 679 149,46	-
Kilpailu- ja kuluttajaviraston toimintamenot (nettob)	Bruttotulot	439 534,43	400 000	715 605,14	-	715 605,14	-	-	-	715 605,14	-
(Siirtomääräraha 2 v)	Nettomenot	20 309 000,00	20 658 000	19 081 718,82	1 576 281,18	20 658 000,00	0,00	881 825,50	21 539 825,50	19 963 544,32	1 576 281,18

Kilpailu- ja kuluttajavirasto
Postiosoite PL 5, 00531 Helsinki • **Puhelin** 029 505 3000 (pvm/mpm)

Y-tunnus 2502067-3 • **Sähköposti** kirjaamo@kkv.fi • **kkv.fi**

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 3: arviomäärärahojen ylitykset

Kilpailu- ja kuluttajavirastolla ei ole esitettävää liitteelle 3.

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 4: Peruutetut siirretyt määrärahat

Pääluokan ja tilijaottelun numero ja nimi. Tilijaottelut eritellään myöntämisvuosittain.	Peruutettu Tilijaottelu	Yhteensä
32. Työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonala		400 000,00
Vuosi 2023		400 000,00
32.01.53. Matkustajien paluukuljetukset ja korvaukset (Siirtomäärä 3v)	400 000,00	
Pääluokat yhteensä		400 000,00
Vuosi 2023		400 000,00

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 5: Henkilöstökulujen erittely

Henkilöstökulujen erittely	2025	2024	Muutos-%
Henkilöstökulut	14 574 914,35	13 713 107,32	6,28 %
Palkat ja palkkiot	13 968 293,31	14 124 142,80	-1,10 %
Tulosperusteiset erät	0,00	7 905,00	-100,00 %
Lomapalkkavelan muutos	606 621,04	-418 940,48	-244,80 %
Henkilösivukulut	2 814 357,75	2 488 994,79	13,07 %
Eläkekulut	2 409 865,11	2 441 836,87	-1,31 %
Muut henkilösivukulut	404 492,64	47 157,92	757,74 %
Yhteensä	17 389 272,10	16 202 102,11	7,33 %
Johdon palkat ja palkkiot	510 074,29	500 248,59	1,96 %
joista tulosperusteiset erät	0,00	7 905,00	-100,00 %
Luontoisedut ja muut taloudelliset etuudet	0,00	0,00	0,00 %
Johto	0,00	0,00	0,00 %
Muu henkilöstö	0,00	0,00	0,00 %

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

Suunnitelman mukaiset poistot lasketaan kirjanpitoyksikössä yhdenmukaisin periaattein käyttöomaisuushyödykkeiden taloudellisen käyttöönsä mukaisina tasapoistoina alkuperäisestä hankintamenosta. Poistolaskenta aloitetaan hankintakuukautta seuraavan kuukauden alusta. Käyttöomaisuuden aktivoitavan omaisuuden verottoman hankintahinnan alaraja on 10 000 euroa. Omaisuushankinnat, joiden hankinta-arvo on alle 10 000 euroa tai taloudellinen käyttöikä alle vuoden, poistetaan kokonaisuudessaan hankintavuonna.

Omaisuusryhmä	Poistomenetelmä	Poistoaika vuotta	Vuotuinen poisto % ¹⁾	Jäännösarvo € tai %
112 Ostetut valmisohjelmistot ja tietojärjestelmät 3 v	tasapoisto	3		0
1140 Itse valmistetut ja teetetyt tietojärjestelmät 5 v	tasapoisto	5		0
1149 Muut pitkävaikuttavat menot 10 v	tasapoisto	10		0
119 Keskenäiset aineettomat käyttöomaisuushankinnat	ei poistoaikaa			0
1250 Autot ja muut maankuljetusvälineet 5 v	tasapoisto	5		15 000 €
1255 ICT-laitteet 3 v	tasapoisto	3		0
1256 Toimistokoneet ja laitteet 5 v	tasapoisto	5		0
1257 Puhelinkeskukset ja muut viestintälaitteet 5 v	tasapoisto	5		0
1258 Audiovisuaaliset koneet ja laitteet 5 v	tasapoisto	5		0
1269 Muut koneet ja laitteet 5 v	tasapoisto	5		0
1270 Asuinhuoneisto- ja toimistokalusteet 7 v	tasapoisto	7		0
1279 Muut kalusteet 5 v	tasapoisto	5		0
130 Muut osuudet	ei poistoaikaa			0

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

Aineettomat hyödykkeet	114 Muut pitkävaikutteiset menot	Yhteensä
Hankintameno 1.1.2025	1 439 173,39	1 439 173,39
Lisäykset	0,00	0,00
Vähennykset	0,00	0,00
Hankintameno 31.12.2025	1 439 173,39	1 439 173,39
Kertyneet poistot 1.1.2025	-605 517,67	-605 517,67
Vähennysten kertyneet poistot	0,00	0,00
Tilikauden suunnitelman mukaiset poistot	-272 108,01	-272 108,01
Tilikauden suunnitelmasta poikkeavat poistot	0,00	0,00
Tilikauden arvonalennukset	0,00	0,00
Kertyneet poistot 31.12.2025	-877 625,68	-877 625,68
Arvonkorotukset	0,00	0,00
Kirjanpitoarvo 31.12.2025	561 547,71	561 547,71
Aineelliset hyödykkeet	127 Kalusteet	Yhteensä
Hankintameno 1.1.2025	147 322,64	147 322,64
Lisäykset	0,00	0,00
Vähennykset	0,00	0,00
Hankintameno 31.12.2025	147 322,64	147 322,64
Kertyneet poistot 1.1.2025	-109 772,96	-109 772,96
Vähennysten kertyneet poistot	0,00	0,00
Tilikauden suunnitelman mukaiset poistot	-21 046,12	-21 046,12
Tilikauden suunnitelmasta poikkeavat poistot	0,00	0,00
Tilikauden arvonalennukset	0,00	0,00
Kertyneet poistot 31.12.2025	-130 819,08	-130 819,08
Arvonkorotukset	0,00	0,00
Kirjanpitoarvo 31.12.2025	16 503,56	16 503,56

Kilpailu- ja kuluttajavirasto

Postiosoite PL 5, 00531 Helsinki • **Puhelin** 029 505 3000 (pvm/mpm)
Y-tunnus 2502067-3 • **Sähköposti** kirjaamo@kkv.fi • **kkv.fi**

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

Kilpailu- ja kuluttajavirastolla ei ole esitettävää liitteelle 8.

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 9: Talousarviotaloudesta annetut lainat

Kilpailu- ja kuluttajavirastolla ei ole esitettävää liitteelle 9.

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

Kilpailu- ja kuluttajavirastolla ei ole esitettävää liitteelle 10.

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

Kilpailu- ja kuluttajavirastolla ei ole esitettävää liitteelle 11.

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

Muut monivuotiset vastuut

Taseen ulkopuoliset sopimukset ja sitoumukset, joiden arvo tilinpäätöshetkestä eteenpäin laskettuna on vähintään 500 000 euroa.

Euroa	Talousarvio- menot 2025	Määrärahatarve 2026	Määrärahatarve 2027	Määrärahatarve 2028	Määrärahatarve myöhemmin	Määrärahatarve yhteensä
Vuokra- ja leasingvastuut	1 008 957,51	819 452,88	0,00	0,00	0,00	819 452,88
Tavanomaiset vastuut yhteensä, menomomentteja koskevien yleisten määräysten kohta						
Toimintamenomäärärahat	1 008 957,51	819 452,88	0,00	0,00	0,00	819 452,88
joista vastuuta valtion liikelaitoksille tai talousarvion ulkopuolella oleville valtion rahastoille	1 008 957,51	819 452,88	0,00	0,00	0,00	819 452,88
Sopimukset ja sitoumukset yhteensä	1 008 957,51	819 452,88	0,00	0,00	0,00	819 452,88
joista vastuuta valtion liikelaitoksille tai talousarvion ulkopuolella oleville valtion rahastoille yhteensä	1 008 957,51	819 452,88	0,00	0,00	0,00	819 452,88

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

Kilpailu- ja kuluttajavirastolla ei ole esitettävää liitteelle 13.

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

Kilpailu- ja kuluttajavirastolla ei ole esitettävää liitteelle 14.

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 15: Velan muutokset

Kilpailu- ja kuluttajavirastolla ei ole esitettävää liitteelle 15.

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

Kilpailu- ja kuluttajavirastolla ei ole esitettävää liitteelle 16.

Kilpailu- ja kuluttajavirasto

Postiosoite PL 5, 00531 Helsinki • **Puhelin** 029 505 3000 (pvm/mpm)
Y-tunnus 2502067-3 • **Sähköposti** kirjaamo@kkv.fi • **kkv.fi**

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

Kilpailu- ja kuluttajavirastolla ei ole esitettävää liitteelle 17.

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 18: Kilpailullisen toiminnan tuloslaskelma sekä kuvaus kustannuslaskennan periaatteista

Kilpailu- ja kuluttajavirastolla ei ole esitettävää liitteelle 18.

6. ALLEKIRJOITUS

Tilinpäätös on hyväksytty Helsingissä 27. päivänä helmikuuta 2026.

Kirsi Leivo
pääjohtaja

Kirjanpitoyksikön tilintarkastuksesta vastaa Valtiontalouden tarkastusvirasto, joka antaa tarkastuksesta tilintarkastuskertomuksen.