

KKV/1399/00.01.02.04/2024

# KILPAILU- JA KULUTTAJAVIRASTON TILINPÄÄTÖS VUODELTA 2024

**SISÄLLYSLUETTELO**

1 TOIMINTAKERTOMUS.....	3
1.1 JOHDON KATSAUS.....	3
1.2 TULOKSELLISUUS .....	7
1.3 VAIKUTTAVUUS .....	9
1.3.1 Toiminnan vaikuttavuus .....	9
1.3.2 Siirtomenojen vaikuttavuus.....	23
1.4 TOIMINNALLINEN TEHOKKUUS.....	23
1.4.1 Toiminnan tuottavuus ja taloudellisuus.....	23
1.4.2 Maksullisen toiminnan tulos ja kannattavuus .....	25
1.4.3 Yhteisrahoitteen toiminnan kustannusvastaavuus .....	27
1.5 TUOTOKSET JA LAADUNHALLINTA .....	28
1.6 HENKISTEN VOIMAVAROJEN HALLINTA JA KEHITTÄMINEN .....	30
1.7 TILINPÄÄTÖSANALYYSI.....	36
1.7.1 Rahoituksen rakenne.....	36
1.7.2 Talousarvion toteutuminen .....	36
1.7.3 Tuotto- ja kululaskelma .....	37
1.7.4 Tase.....	38
1.8 SISÄISEN VALVONNAN ARVIOINTI- JA VAHVISTUSLAUSUMA.....	39
1.9 ARVIOINTIEN TULOKSET .....	40
1.10 YHTEENVETO HAVAITUISTA VÄÄRINKÄYTÖKSISTÄ.....	40
1.10.1 Virheitä ja väärinkäytöksiä koskevat yhteenvetotiedot.....	40
1.10.2 Takaisinperintää koskevat yhteenvetotiedot.....	40
2. TALOUSARVION TOTEUTUMALASKELMA.....	41
3. TUOTTO- JA KULULASKELMA .....	43
4. TASE.....	44
5. LIITETIEDOT .....	45
6. ALLEKIRJOITUS .....	49

## 1 TOIMINTAKERTOMUS

### 1.1 JOHDON KATSAUS

Kilpailu- ja kuluttajaviraston toimintaa kehitetään systemaattisesti strategiahankkeiden puitteissa. Strategian toteutumista seurataan henkilöstökyselyllä. Vuoden 2024 aikana panostettiin erityisesti tekoälyn hyödyntämiseen ja osaamisen johtamisen kehittämiseen.

Viraston tavoitteena on hyödyntää tekoälyä ketterästi ja kustannustehokkaasti sitä mukaa, kun sen käyttö tuo konkreettisia hyötyjä viraston toimintaan. Erityisen hyödyllisiä ovat tässä vaiheessa ratkaisut, joissa tekoäly tukee viraston asiantuntijoita niin, että tehtävän voi hoitaa tehokkaammin ja tuottaa parempia lopputuloksia. Jokainen asiantuntija tarvitsee avukseen yleisen kielimallin, jota voidaan hyödyntää eri työtehtävissä myös salaisen aineiston käsittelyssä. Lisäksi tarvitaan viraston tarpeisiin räätälöityjä ratkaisuja.

Jo vuoden 2023 loppupuolella virastossa laadittiin linjaukset siitä, millä edellytyksillä tietoa voidaan käsitellä pilvipalveluissa ja kaupallisissa kielimalleissa. Keväällä 2024 julkaistiin intranetissä kaksi ChatGPT4-tasosta yleistä tekoälyavustajaa, jotka hyödyntävät viraston omaa pilvipalvelua ja joista ei kerry opetusdataa. Niillä henkilöstö voi käsitellä myös salassa pidettävää tietoa. Lisäksi virastossa laadittiin tekoälyn vastuullisen käytön linjaukset. Henkilöstöä kannustettiin kokeilemaan tekoälyn hyödyntämistä työssä. Kokeilukulttuurin syntymistä tuettiin käytännönläheisillä koulutuksilla. Koulutuksissa käsiteltiin muun muassa tekoälyn toiminnan rajoituksia sanoja ennustavana järjestelmänä sekä syötesuunnittelun merkitystä.

Ensimmäinen räätälöity tekoälypilotti mahdollisti tiivistelmien tuottamisen kuluttajien yhteydenotoista viraston neuvontapalveluun. Kilpailuneutraliteettivalvonnan tueksi rakennettiin räätälöity tekoälybotti. Marraskuussa viraston sisäisillä henkilöstöpäivillä esiteltiin asiantuntijoille esimerkkejä siitä, miten tekoälyä hyödynnetään virastossa ja miten sitä voitaisiin jatkossa hyödyntää. Henkilöstöpäivä sai poikkeuksellisen hyvää palautetta ja sen pohjalta asiantuntijoilta saatiin kerättyä runsaasti uusia tekoälyn hyödyntämiseksi. Ideoita toteutetaan muun muassa hyödyntäen AI Agentti-alustaa, jonka avulla on mahdollista rakentaa tietoturvallisesti viraston käyttöön tekoälyavustajia, jotka koulutetaan omilla ja julkisilla aineistoilla. Eri yksiköiden asiantuntijoista koostuva 20 hengen pilottiryhmä voi rakentaa alustalle viraston työhön räätälöityjä tekoälybotteja eri käyttötarkoituksiin.

Viraston henkilöstölle pyritään antamaan riittävästi työkaluja ja koulutusta tekoälyn tehokkaaseen käyttöön, sekä mahdollisuus innovoida ja löytää itse parhaat käyttökohteet. Onnistuneiden kokeilujen ja käyttötapausten jakaminen virastossa edistävät parhaita käytäntöjä ja auttavat varmistamaan, että tekoälystä saatava hyöty leviää laajasti virastossa. Henkilöstö on omaksumassa uusia työkaluja hyvin. Henkilön suhtautuminen tekoälyn hyödyntämiseen ja työnantajan tukeen tekoälyn hyödyntämiselle sai joulukuussa 2024 järjestetyssä henkilöstökyselyssä korkeat arvostamat. Toimintaympäristö muuttuu kuitenkin voimakkaasti. Virasto pyrkii pysymään kehityksen kärjessä jatkossakin.

Virastossa on kehitetty strategian mukaisesti myös **osaamisen johtamista**. Asiantuntija-organisaatiossa henkilöstön kehittymisen tukeminen on keskeisessä asemassa. Virastossa on jo aiemmin vahvistettu sisäistä koulutustarjontaa luomalla KKV Akatemia ja KKV Taitotalo, jotka mahdollistavat koulutusrahojen kustannustehokkaan käytön henkilöstön osaamistason nostamiseksi. Kuluneen vuoden aikana päätettiin panostaa henkilökohtaisiin kehittymissuunnitelmiin ja niiden seurantaan kahdenkeskisissä keskusteluissa läpi vuoden sekä osaamisen johtamisen kohdentamiseen työssäoppimiseen, vuorovaikutuksessa oppimiseen ja koulutukseen vastuualue- ja yksikkökohtaisesti määriteltyjen strategisten osaamisalueiden mukaisesti. Lisäksi virastoon luotiin malli

lyhytaikaiseen tutustumiseen muiden yksiköiden toimintaan, jossa asiantuntija seuraa toisenlaista työtä tekevän työtä tekemättä sitä varsinaisesti itse.

**Kartellien** vastainen työ on keskeinen prioriteetti KKV:n toiminnassa. Kartellien paljastaminen tilastollisilla menetelmillä on nivelletty aktiiviseksi osaksi kartellien paljastamista. Menetelmiä on hyödynnetty jo useissa tutkintaan otetuissa tapauksessa. Virastossa on vireillä merkittäviä kartellitutkintoja, jotka eivät ole vielä julkisia. Virasto esitti toukokuussa Attendolle noin 4,4 miljoonan euron seuraamusmaksua yritystarkastuksen vastustamisesta. Lisäksi markkinaoikeudessa ja korkeimmassa hallinto-oikeudessa on käynnissä useita viraston seuraamusmaksuesityksiin perustuvia kartellioikeudenkäyntejä.

**Yrityskauppa- ja valvonnan** liikevaihtorajojen alentaminen vuoden 2023 alusta oli tärkeä lainsäädäntömuutos, joka paransi KKV:n kykyä puuttua markkinoiden haitalliseen keskittymiseen. Aiempi ilmoituskynnys oli selvästi korkeampi kuin muissa samankokoisissa EU-maissa ja Pohjoismaissa. Kokonaisia toimialoja rajautui yrityskauppa- ja valvonnan ulkopuolelle. Virasto julkaisi terveydenhuoltoalaa ja pieneläinlääkärimarkkinoita koskevat selvitykset, jotka kertovat, että haasteita esiintyy liikevaihtorajojen muutoksesta huolimatta edelleen erityisesti paikallisilla markkinoilla, joilla yritykset voivat vapaasti keskittää markkinoita hankkimalla pienempiä toimijoita. Tämän vuoksi olisi tärkeä mahdollistaa virastolle puuttuminen myös niihin haitallisiin yrityskaupoihin, jotka jäävät nykyisten liikevaihtorajojen alapuolelle.

Vuonna 2024 ilmoitettiin yhteensä 62 yrityskaupaa (vuonna 2023: 47), joista ajanjaksolla 1.7.-31.12.2024 ilmoitettujen kauppajen osuus oli 36. Ilmoitusten määrä kasvoi siten syksyllä merkittävästi kevääseen verrattuna. I-vaiheen asioiden käsittelyajan mediaani oli 8 työpäivää, joka on sama kuin vuonna 2024. Yrityskauppojen toteutuneet käsittelyajat ovat olleet selvästi lakisäätöisiä enimmäisaikoja lyhyemmät ja käsittelyajat ovat pysyneet ilmoitettujen kauppajen määrän lisääntymisestä huolimatta vuoden 2024 aikana hyvällä tasolla. KKV hyväksyi ehdollisena yrityskaupan, jossa Mehiläinen hankki Humanalta ikääntyneiden sosiaalipalveluiden yksiköitä. Markkinaoikeus määräsi viraston esityksestä Valio Oy:lle 600.000 euron seuraamusmaksun, koska Valio ei ollut noudattanut Valio/Heinon tukku -yrityskaupan hyväksymisen keskeistä ehtoa. Kyseessä oli ensimmäinen kerta, kun yrityskaupan ehdon rikkomisesta määrätään Suomessa seuraamusmaksu. Asian käsittely jatkuu korkeimmassa hallinto-oikeudessa.

**Hankintavalvonnan** vaikuttavuus on kasvanut uuden toimivallan myötä, joka laajensi mahdollisuuksia havaita ja puuttua laittomiin suorahankintoihin. Viraston ajallista toimivaltaa tehdä seuraamusesitys kielletyistä suorahankinnoista laajennettiin kuudesta kuukaudesta 12 kuukauteen. Muutos tuli voimaan 1.6.2024. Virasto antoi vuoden 2024 aikana huomautuksen hankintalain rikkomisesta 13 tapauksessa. Virasto teki myös esityksen, että markkinaoikeus määräisi Rovaniemen kaupungille 40 000 euron seuraamusmaksun sen laiminlyötyä hankintalain mukaisen kilpailuttamisvelvoitteen hankkiessaan matkailu- ja markkinointipalveluita. Lisäksi markkinaoikeus linjasi KKV:n esityksestä kahdessa tapauksessa, että hyvinvointialue oli tehnyt ilman kilpailutusta hankintoja yritykseltä, johon se ei ollut käyttänyt lain edellyttämää ratkaisevaa määräysvaltaa. Linjaus selkeyttää hankintalain tulkintaa ja edistää julkisten hankintojen avointa kilpailuttamista. KKV on edistänyt kilpailun hyödyntämistä julkisissa hankinnoissa kiertueella, jossa hyvinvointialueiden hankinnoista päättävillä on annettu opastusta ja neuvontaa liittyen kilpailuttamisen hyötyihin, kartellien torjuntaan julkisissa hankinnoissa sekä viraston hankintavalvontaan. Keskusteluja on käyty myös muiden hyvinvointialueen toimintaan liittyvien sidosryhmien kanssa.

**Kilpailuneutraaliteettivalvonnan** selvittävänä on ollut vuoden aikana seitsemän asiaa. Markkinaoikeus vahvisti marraskuussa antamallaan päätöksellään viraston päätöksen liittyen neutraaliteettisääntelyn soveltamatta jättämiseen toimintaan, joka liittyy kiinteästi viranomaisen

toimivaltuuksiin ja erityislainsäädännössä määritettyihin julkisen sektorin järjestämisvastuulle kuuluviin palveluihin. KKV julkaisi joulukuussa selvityksen kuntien ja hyvinvointialueiden kilpailutilanteesta markkinoilla tapahtuvan taloudellisen toiminnan laajuudesta, kannattavuudesta ja alueellisesta sijoittumisesta. Lisäksi virasto on lisännyt ohjeistusta kilpailuneutraaliteettisääntelyn tulkinnasta ja edistänyt julkisyhteisöjen tietoisuutta toimintansa vaikutuksista kilpailuun.

**Digital Markets Act (DMA) ja Foreign Subsidies Regulation (FSR)** tulivat täysimääräisesti voimaan 2024 ja toivat virastolle uusia tehtäviä. Tehtävät ovat toistaiseksi painottuneet lähinnä neuvontaan ja viestintään asetusten sisällöstä. KKV järjesti myös Turussa syyskuussa Pohjoismaisten kilpailuviranomaisten vuosikokouksen, joka on suurimpia Suomessa järjestettäviä kilpailupolitiikan kansainvälisiä kokouksia.

**Kuluttaja-asiamiehen valvontatyötä** on suunnattu erityisesti menettelyihin, jotka tuottavat eniten haittaa ja menetyksiä kuluttajille. Valvontatoiminnassa panostettiin edelleen energiakriisin esiintuomiin ongelmiin ja puututtiin sähköyhtiöiden markkinointi- ja sopimusehtomenettelyihin. Markkinaoikeudessa oli vireillä kaksi tapausta sähkön hinnan kertakorotuksen kohtuullisuuden arvioinnista. Markkinaoikeus hylkäsi kieltokanteet ja kuluttaja-asiamies haki toisesta valituslupaa korkeimmalta oikeudelta. Kuluttaja-asiamies päätti myös avustaa kuluttajaa tuomioistuimessa asiassa, jossa yritys ei ole noudattanut kuluttajariitalautakunnan suositusta määräaikaisen sähkösopimuksen hinnan kohtuullistamisessa. Kuluttajille laadittiin apuri, jolla voi arvioida itse määräaikaisen sopimuksen hinnan kohtuullisuutta. Kuluttaja-asiamies on nostanut esiin myös energiaköyhyysstrategian puutetta ja tarvetta saada energiaköyhyyden määritelmä lainsäädäntöön komission suosituksen mukaisesti.

Valvontatoiminnan kohteena ovat olleet mm. luotot, puhelinmyynti, ympäristömarkkinointi, alennusmyyntimarkkinointi, verkkokaupankäynti asuminen ja vaikuttajamarkkinointi. Huomion kohteena ovat olleet kuluttajien oikeuksien toteutuminen ja riittävä tiedonsaanti ostopäätösten tueksi. Markkinaoikeudessa oli vireillä viisi valvonta-asiaa. Ratkaisuja haettiin luottojen markkinoinnista ja hintasääntelystä, sähkösopimusten hinnan korotuksista sekä kodinturvapalvelun irtisanomisiedoista. Vitamiinien aggressiivisen puhelinmyynnin ja kodinturvapalvelun kohtuuttoman pitkästä irtisanomisajan kieltämisestä saatiin kuluttaja-asiamiehen hakemusten mukaiset ratkaisut. Korkeimmasta oikeudesta saatiin kaksi kuluttaja-asiamiehen hakemuksen mukaista ratkaisua luottojen hintasääntelystä. Alennusmyyntimarkkinointia koskevassa seuraamusmaksuasiassa korkein hallinto-oikeus piti ennallaan markkinaoikeuden määräämän 300 000 euron seuraamusmaksun.

Valvontatoiminnassaan kuluttaja-asiamies on panostanut myös valmentavaan valvontaan ja tehnyt tiivistä sidosryhmäyhteistyötä elinkeinoelämän järjestöjen ja muiden verkostojen kanssa mm. koulutuksia järjestämällä. Kuluttaja-asiamies on päivittänyt sähkönmyyntiä koskevat vakiosopimusehdot Energiategollisuuden ja Energiaviraston kanssa ja uudistanut käytetyn auton kauppaa koskevat vakiosopimusehdot Autokaupankeskusliiton ja Autotuojien kanssa. Kuluttaja-asiamies on lisäksi tarkentanut Alennus- ja edullisuusilmaisut markkinoinnissa linjaustaan.

Kuluttajansuojaan liittyviä lainsäädäntöhankkeita on ollut vireillä runsaasti. Kuluttaja-asiamies on lausunut mm. vireillä olevista komission tuotevastuuta ja tekoälyä, vihreää siirtymää, käteisasetusta, matkustajan oikeuksien Omnibus-pakettia, multimodaalisia matkaketjuja ja matkapaketteja sekä sähkömarkkinalakia koskevista lainsäädäntöehdotuksista. Kuluttaja-asiamies on myös osallistunut kuluttajaluottoja, datasäädöstä, vihreän siirtymän kuluttajansuojadirektiiviä ja korjauttamisoikeusdirektiiviä täytäntöönpanevaan ja huoneenvuokralakia uudistavaan ministeriön työryhmään. Kuluttaja-asiamies teki verkkokauppuhijausten torjunnan kehittämisestä aloitteen työ- ja elinkeinoministeriölle. Aloite otettiin osaksi 4.12.2024 julkistettua kansallisen kyberturvallisuusstrategian toimeenpano-ohjelmaa. Kansallisen talousosaamisstrategian toimeenpanoon on osallistuttu neuvottelukunnan ja ohjelmaneuvoston työhön osallistumalla ja edistetty etenkin kuluttajien digitaalisia taloustaitoja mm. KKV Kampuksen uusilla sisällöillä.

**Kuluttajaneuvontapalvelujen** kysyntä vaihtelee vuosittain sen mukaan, minkälaisia markkinahäiriöitä ja uusia ilmiöitä markkinoilla esiintyy. Viime vuonna palvelun kysyntä tasaantui kahden aiemman vuoden erityisen korkeasta tasosta, jolloin siihen vaikutti mm. energiakriisin aiheuttamat kuluttajaongelmat. Kysyntä oli silti korkealla tasolla, ja kuluttajaneuvontaan otti yhteyttä n. 86 000 asiakasta, joista vain noin 39 000:ta pystyttiin palvelemaan. Vaikka osa asiakkaista voidaankin ohjata itsepalvelukanaviin ja KKV on kehittänyt uusia asiakasohjauksen ja ryhmäkäsittelyn menetelmiä, näillä ei voi korvata henkilökohtaista palvelua kokonaan eikä se ole tarkoituksenmukaistakaan. Kuluttajakaupan riidat ovat tyypillisesti yksilöllisiä ja tilannesidonnaisia, ja vaativat asiantuntijan arviota. Asiakaskyselyn mukaan kuluttajaneuvonnan merkitystä pidettiin ratkaisevana asian selvittämisessä. Kuluttajaneuvonnan kaltainen asiantuntijapalvelu vähentää tarvetta työlle ja kustannuksiltaan selvästi korkeammille käsittelyille kuluttajariitalautakunnassa ja tuomioistuimissa. Tätä ei ole nykyresursseilla mahdollista toteuttaa koko potentiaalissaan.

**Vaikutusarviointiyksikkö** julkaisi viime vuoden aikana kaksitoista tutkimusta, joissa tarkasteltiin markkinoiden toimivuutta sekä kilpailu- ja kuluttajapolitiikan sääntelyvaihtoehtoja. Näihin sisältyi neljä laajaa tutkimusraporttia, kuusi suppeampaa tutkimuskatsausta sekä kaksi akateemiseen vertaisarviointiin valmistettua raporttia. Tutkimukset tarjoavat törkeää tietopohjaa erityisesti hallitusohjelmaan kirjattujen kilpailu- ja kuluttajapolitiikkaan liittyvien toimenpiteiden vaikutusten arviointiin.

Virasto jatkoi *rahapelimarkkinoiden* sääntelyä koskevia selvityksiään tarkastelemalla lisenssijärjestelmään siirtymisen vaikutuksia muissa Pohjoismaissa. Lisäksi käynnissä on tutkimus, jossa analysoidaan pelaaja- ja pelitapahtumatason dataa rahapeliautomaattien saatavuuden sekä rahapelaamisen kulutusrajojen vaikutusten arvioimiseksi. *Alkoholimarkkinoilla* KKV toteutti jälkikäteisarviointin vuoden 2018 alkoholilain uudistuksesta. Virasto jatkaa tutkimustyötä etukäteisarvioinnilla viinin vähittäismyynnin vapauttamisen vaikutuksista. Tämä tutkimus valmistuu keväällä 2025. KKV on tehnyt yhteistyötä viinien vapauttamista arvioivan selvityshenkilön kanssa keskustelemalla etukäteen tutkimuksensa tuloksista. *Apteekkipalveluiden* osalta KKV on selvittänyt nykyisen apteekkiverkoston tilaa ja arvioinut sen mahdollista laajentumista sääntelyn vapauttamisen yhteydessä. Näihin liittyvät tutkimukset julkaistaan keväällä 2025. Lisäksi virasto on osallistunut aktiivisesti apteekkimarkkinoiden kokonaisuudistusta valmistelevien työryhmien toimintaan. *Raideliikennemarkkinoiden* osalta KKV on julkaissut useita tutkimusraportteja, jotka ovat luoneet tietopohjaa henkilöjuna liikenteen avaamiselle Suomessa. Virasto on mukana myös hallitusohjelman henkilöjuna liikenteen toimenpiteiden valmistelua tukevassa työryhmässä.

Julkisten hankintojen osalta KKV:n tutkimustyötä on suunnattu hallitusohjelmassa mainittujen uudistusten vaikutusten arviointiin sekä kilpailun toimivuuden tilannekuvan muodostamiseen. Viraston vaikutusarviointiyksikkö toteutti TEM:n pyynnöstä vaikutusarviointia koskien hallitusohjelmassa olevan sidosyksiköiden 10 % omistusosuusvaatimuksen vaikutuksia. Virasto on tuottanut myös analyysia hankintalakyöryhmän työn tueksi täydentämään aiemmin julkaistuja tutkimuksia kilpailun puutteesta julkisissa hankinnoissa.

KKV selvittää elintarvikesektorin eri tuotantoportaiden kannattavuutta ja sitä, miten kustannusten ja hintojen muutokset siirtyvät tuotannon eri portailta toiselle. Osana tätä tutkimusta arvioidaan myös kaupan omien tuotemerkkien vaikutuksia elintarvikesektorin toimintaan. Hankkeen ensimmäinen selvitys julkaistiin kesäkuussa 2024, ja siinä tarkasteltiin tuotannonalakohtaisesti hintojen, myytyjen määrien ja päivittäistavarakauppojen katteiden kehitystä vuosina 2016–2023. Näillä selvityksillä tarjotaan tietopohjaa hallitusohjelman tavoitteelle tasapainottaa elintarvikeketjun eri portaiden asemaa.

## 1.2 TULOKSELLISUUS

Kilpailu- ja kuluttajaviraston ja työ- ja elinkeinoministeriön välisessä, 15.1.2024 allekirjoitetussa tulossopimuksessa vuosille 2024–2027 viraston toiminnalliselle tuloksellisuudelle on asetettu neljä tulostavoitetta. Näistä digitalisaation edistäminen sekä tietojohdamisen kehittäminen sisältävät kumpikin kolme erillistä mittaria. Henkilöstövoimavaroja koskevat tavoitteet ovat tulossopimuksen Voimavarojen hallinta -otsikon alla, ja ne sisältävät niin ikään kolme erillistä mittaria. Oheisessa taulukossa on esitetty nämä tavoitteet toteutuneen.

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

KKV:n henkilöstön asiantuntijuus on vahvaa, talousarviotavoite 2, sekä kokonaistyötyytyväisyyden, työhyvinvoinnin ja johtamisen paraneminen, tulostavoite 5, käsitellään luvussa 1.6. Henkisten voimavarojen hallinta ja kehittäminen.

### Toiminnallinen tuloksellisuus vuosina 2022–2024

	2022 Toteuma	2023 Toteuma	2024 Tavoite	2024 Toteuma
<b>TAVOITE 1:</b> KKV tuottaa yhteiskunnallista lisäarvoa kansantaloudelle ja kuluttajille. (TAE)  Sidosryhmäkysely: KKV tuottaa lisäarvoa yhteiskunnalle. Mittari: Sidosryhmien arvio (1–5)	4,2	4,1	>4,0	4,1
<b>TAVOITE 2:</b> 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
<b>TAVOITE 3:</b> Digitalisaation edistäminen				
3.1. 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)	Asiantuntija -arvio 3,1	Itsearvio 3,94	Asiantuntija -arvio >3,3 Itsearviointi >3,6	Asiantuntija-arvio 3,20 Itsearviointi 4,22
3.2. Kilpailu- ja kuluttajaviraston tuottamien digitaalisten palveluiden käyttäjä-tyytyväisyys on hyvällä tasolla ja kehitty edelleen. Käyttäjätyytyväisyyttä arvioidaan sekä asiakkaiden että henkilöstön näkö-kulmasta. Mittari: Asiakaslähtöisyys -osa-alueen dTEM arvio (1–5)	Asiantuntija -arvio 2,8	Itsearvio 3,44	Asiantuntija -arvio >3,0 Itsearviointi >3,4	Asiantuntija-arvio 3,05 Itsearviointi 3,71



	2022 Toteuma	2023 Toteuma	2024 Tavoite	2024 Toteuma
3.3. Kilpailu- ja kuluttajaviraston toimintatapoja ja prosesseja sujuvoitetaan. Digitalisaation mahdollisuudet hyödynnetään. Vaikutusta mitataan. <i>Mittari: Palvelut ja prosessit -osa-alueen dTEM arvio (1–5)</i>	Asiantuntija -arvio 3,1	Itsearvio 3,57	Asiantuntija -arvio >3,3 Itsearviointi >3,5	Asiantuntija-arvio 3,30 Itsearviointi 3,75
<b>TAVOITE 4:</b> Tietojohtamisen kehittäminen				
4.1. Tiedonhallinnan osa-alue: kattava ja laadukas tiedonhallinta. <i>Mittari: Tieto -osa-alueen dTEM arvio (1–5)</i>	Asiantuntija -arvio 2,6	Itsearvio 3,06	Asiantuntija -arvio >2,8 Itsearviointi >3,1	Asiantuntija-arvio 3,05 Itsearviointi 3,50
4.2. Tiedolla johtamisen osa-alue: systemaattinen tiedolla johtaminen. <i>Mittari: Löydän tarvitsemani tiedon viraston tietojärjestelmistä, VMBaro mittari V13 (1–5)</i>	3,47	3,50	>3,6	3,63
4.3. Osaamisen/kyvykkyyden kehittämisen osa-alue. <i>Mittari: Henkilöstö ja digiosaaminen -osa-alueen dTEM arvio (1–5)</i>	Asiantuntija -arvio 3,35	Itsearvio 3,44	Asiantuntija -arvio >3,6 Itsearviointi >3,7	Asiantuntija-arvio 3,50 Itsearviointi 3,69
<b>TAVOITE 5:</b> Henkilöstövoimavarojen hallinta ja kehittäminen				
Henkilöstön kokonaistyötyytyväisyys paranee. <i>Mittari: VMBaro työtyytyväisyysmittari (1–5)</i>	4,05	4,01	>3,8	4,03
Työhyvinvointi paranee <i>Mittari: VMBaro L2.2. (4–10)</i>	8,40	8,36	>8,0	8,45
Johtaminen paranee <i>Mittari: VMBaro 1. (1–5)</i>	3,99	3,89	>3,8	4,03



### 1.3 VAIKUTTAVUUS

#### 1.3.1 Toiminnan vaikuttavuus

##### **Työtä kuluttajien aseman ja kilpailun toimivuuden parantamiseksi**

*Tavoite 1: KKV tuottaa yhteiskunnallista lisäarvoa kansantaloudelle ja kuluttajille. (TAE)*

*Mittari: Sidosryhmien arvio (1-5), tavoite >4,0, toteutuma 2024: 4,1 (2023: 4,1)*

Kilpailu- ja kuluttajavirasto edistää kuluttajien asemaa ja kilpailun toimivuutta, vahvistaen näin yhteiskunnan hyvinvointia. Visiona on olla arvostettu, vaikuttava ja vahva toimija. Strategisena tavoitteena on tuottaa mahdollisimman suurta lisäarvoa kuluttajille ja kansantaloudelle. Jokaiselle viraston toiminnolle on määritelty oma roolinsa yhteiskunnallisen lisäarvon tuottamisessa sekä priorisointiperiaatteet tämän lisäarvon maksimoimiseksi. Näiden vaikuttavuustavoitteiden mukaisesti viraston eri toiminnot ovat tuottaneet yhteiskunnallista lisäarvoa seuraavasti:

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

- Vuonna 2024 vaikutusarviointiyksiköstä valmistui kaksitoista julkaisua, joissa arvioitiin markkinoiden toimivuutta tai kilpailu- ja kuluttajapolitiikkaan liittyvän sääntelyn vaihtoehtoja. Tutkimusraportteja syntyi neljä, suppeampia tutkimuskatsauksia kuusi ja akateemiseen vertaisarviointiin työstettiin kaksi raporttia, jotka julkaistiin working paper -sarjassa. Näiden lisäksi yksikön asiantuntijoiden toimesta julkaistiin seitsemän blogikirjoitusta, pidettiin esityksiä eri sidosryhmille lukuisissa eri tilaisuuksissa, annettiin haastatteluja medialle sekä osallistuttiin viraston lausuntojen laadintaan.
- KKV:n vaikutusarviointiyksikkö on toteuttanut TEM:n pyynnöstä vaikutusarviointia koskien hallitusohjelmassa olevan sidosyksiköiden 10 % omistusosuusvaatimuksen vaikutuksia. Laaja tutkimusraportti aiheesta julkaistiin kesäkuussa 2024. Vaikutusarviointiyksikkö on TEM:n pyynnöstä tuottanut myös muuta analyysia hankintalakiuuryhmän työn tueksi. Vaikutusarviointiyksikön henkilöstöä on osallistunut Hankinta-Suomen toimenpideohjelmaan, jossa pyritään edesauttamaan hallitusohjelman tavoitteiden toteutumista.
- Kevään 2024 aikana julkaistiin Kelan kanssa yhteistyössä toteutettu Kelakyytien kilpailuttamiseen liittyvä tutkimus. Julkisten kyytien osuus on noin 40 prosenttia Suomen taksimarkkinasta. Kun taksimarkkinaa uudistettiin vuonna 2018, Kela aloitti kilpailuttamaan välityspalvelut valitakseen alueellisen palveluntarjoajan. Tutkimuksen mukaan Kelan kilpailutukset ovat tuoneet yli 100 miljoonan euron säästöt.
- Terveysmarkkinoilla on tapahtunut lukuisia yrityskauppoja, jotka ovat jääneet yrityskauppavalvonnan liikevaihtorajojen alle. Näistä yrityskaupoista KKV julkaisi tutkimuksen, jonka tuloksien mukaan hinnat ovat nousseet 10–20 % yrityskaupan jälkeen. Vaikutusarviointiyksikkö osallistui myös viime vuonna julkaistuu eläinlääkärimarkkinoiden yrityskauppoja ja hintoja koskevaan tutkimukseen sekä haitallisen keskittymisen torjuntaa käsittelevän policy briefin laadintaan yhdessä yrityskauppavalvonnan kanssa.
- Alkoholimarkkinoilla hallitus päätti muuttaa alkoholilain vähittäismyyntiluvan maksimiprosenttia siten, että monopolin ulkopuolella voi myydä enintään 8 prosenttia alkoholia käymisteitse valmistettuja juomia (vanha raja 5,5 %). Lisäksi hallitusohjelmassa todetaan, että puoliväliriiheen mennessä tehdään STM:n ja TEM:n yhteistyössä selvitys 15 prosentin vahvuisten viinien myynnin vapauttamisesta. KKV on julkaissut jälkikäteisarviointin

vuoden 2018 alkoholilain uudistuksesta joulukuussa 2024. Tutkimustyö on jatkunut etukäteisarvioinnilla viinin vähittäismyynnin vapauttamisen vaikutuksista, joka valmistuu keväällä 2025.

- Keväällä 2024 KKV selvitti, miten lisenssijärjestelmään siirtyminen on vaikuttanut rahapelimarkkinoihin muissa Pohjoismaissa. Tämän jälkeen KKV:ssä on tehty muun muassa rahapeliautomaattien saatavuuden ja rahapelaamisen kulutusrajojen vaikutuksia selvittävää tutkimusta pelaaja- ja pelitapahtumatason datan avulla, joiden tulokset valmistuvat vuoden 2025 aikana.
- KKV:n elintarvikemarkkinaprojektissa selvitetään elintarvikesektorin eri tuotantoportaiden kannattavuutta ja sitä, miten kustannusten ja hintojen muutokset siirtyvät tuotannon eri portailta toiselle. Projektissa on myös tarkoitus arvioida, minkälaisia vaikutuksia kaupan omilla tuotemerkeillä on elintarvikesektorin toimintaan. Hankkeen ensimmäinen selvitys julkaistiin kesäkuussa 2024. Selvityksessä käsiteltiin tuotannonaloittain, miten hinnat ja myydyt määrät sekä päivittäistavarakauppojen katteet kehittyivät vuosina 2016–2023.
- Noin neljännes Kilpailu- ja kuluttajaviraston (KKV) kuluttajaneuvontaan tulevista yhteydenotoista koskee ajoneuvoja. KKV:n vaikutusarviointiyksikössä toteutetussa laadullisessa tutkimuksessa tarkasteltiin käytettyjen autojen kaupassa esiintyviä kuluttajaongelmia. Tutkimuksen tuloksia on hyödynnetty viestinnässä kuluttajille ja vuoropuhelussa toimialajärjestön kanssa ongelmien korjaamiseksi.
- Sähkö on kuluttajille välttämättömyyshyödyke, jonka hinta Suomessa ei aiemmin ollut korkea tai merkittävästi vaihdellut. Sähkö sopimukset ovat kuitenkin muuttuneet kuluttajanäkökulmasta monimutkaisiksi, ja ne edellyttävät asiantuntemusta sekä omasta sähkönkulutuksesta että sähkömarkkinoista. Vuonna 2024 julkaistussa kirjallisuuskatsauksessa pohditaan kuluttajasuojan keinoja energiaköyhyyden torjumiseksi tällä muuttuneella markkinalla.
- Digivihreällä kaksoisiirtymällä tarkoitetaan hiilineutraalius- ja digitalisaatiotavoitteiden yhteen kytkeytymistä yhteiskunnan, teollisuuden ja talouden uudistamiseksi. Vuonna 2024 julkaistussa katsauksessa esitetään ajankohtainen kuvaus kuluttajille aiheutuvista digivihreän kaksoisiirtymän siirtymähaitoista, joista ei ole systemaattista tietoa, koska huomio on kiinnittynyt kaksoisiirtymän myönteisiin piirteisiin.
- KKV selvitti kyselytutkimuksella, miten hyvin yritykset kokevat tuntevansa kilpailulakia, miten yrityksissä huomioidaan kilpailulaki ja millaisena yritykset näkevät kilpailulain noudattamisen omilla markkinoillaan. Puutteellinen laintuntemus voi esimerkiksi heikentää kilpailuvalvonnan ennaltaehkäisevää vaikutusta. Kilpailulain tuntemisella on myös vaikutuksia leniency-ohjelman toimintaan ja siihen, miten KKV saa tietoja mahdollisista kilpailulain vastaisista menettelyistä. Kyselytutkimuksen perusteella Suomessa tulisivat pyrkiä kohentamaan yritysten tietämystä kilpailulaista.
- Apteekkipalveluiden saatavuuden osalta KKV on tehnyt tutkimusta sekä nykyisen apteekkiverkoston tilasta että verkoston mahdollisesta laajentumisesta vapauttamisen yhteydessä. Julkaisut näistä tutkimuksista ajoittuvat alkuvuoteen 2025. Lisäksi KKV on ollut mukana itsehoitolääkkeiden myyntikanavan laajentamista ja apteekkitalouden kokonaisuudistusta käsitelleissä työryhmissä.
- KKV osallistuu hallitusohjelman henkilöjunaaliikenteen toimenpiteiden valmistelua tukevan työryhmän toimintaan, ja on tarvittaessa valmis tuottamaan uudistusta koskevia

lisäselvityksiä. 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 136 lausuntopyyntöä ja lisäksi yhteensä 33 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, uusiutuvan energian tuotanto ja sähkön hinnoittelu. Useat viraston antamat lausunnot on valmisteltu yhteistyössä kummankin vastualueen ja vaikutusarviointiyksikön kesken. Sähkön hinnoitteluun liittyen virasto osallistui vuoden 2024 alussa "Sähkön hinta kuriin" -nimistä kansalaisaloitetta koskeviin eduskuntakuulemisiin.

#### ***Kartellivalvonta ennaltaehkäisee kartellitoimintaa paljastamalla ja sanktioimalla kartelleja:***

- Kartelliasioita on ollut esikäsittelyssä runsaasti ja vuoden 2024 aikana avattiin useita uusia asioita selvitettäväksi. Virasto suoritti vuoden aikana useita tarkastuksia mm. ikääntyneiden tehostetun palveluasumisen ja vaikuttajamarkkinoinnin markkinoilla. Virasto on edelleen kehittänyt tarjousdatan hyödyntämistä kartellivalvonnassa. Ensimmäiset datan perusteella havaitut kartelliepäilyt ovat edenneet tarkempaan tutkintaan.
- Virasto teki huhtikuussa päätöksen, jossa se totesi kahden sveitsiläisen kosmetiikkamerkin maahantuojaan syyllistyneen kiellettyyn kilpailijoiden väliseen hintayhteistyöhön. Vaikka kyse oli vakavasta kilpailunrajoituksesta, KKV ei poikkeuksellisesti esittänyt yrityksille seuraamusmaksua. Menettely oli kyseisessä tapauksessa kansantaloudellisilta vaikutuksiltaan vähäistä. Yritysten liiketoiminta on ollut euromääräisesti pientä ja myös tuotemerkin markkinaosuus Suomen kosmetiikka- ja hygieniatuotteiden markkinoilla vähäinen. Kielletyllä yhteistyöllä ei tämän vuoksi ole ollut laajempaa vaikutusta markkinoiden toimintaan, eikä seuraamusmaksun esittämiseksi olisi ollut kilpailulain mukaista kilpailun turvaamiseen liittyviä perusteita.
- Virasto esitti toukokuussa Attendolle noin 4,4 miljoonan euron seuraamusmaksua yritystarkastuksen vastustamisesta. Kyseessä on ensimmäinen menettelyä koskevien säännösten rikkomisesta tehty seuraamusmaksuesitys. Tarkastuksen aikana yrityksen työntekijä, jonka viestienvaihtoa tarkastuksella oli määrä tutkia, poisti puhelimestaan työhön liittyviä WhatsApp-keskusteluja sekä puhelulokin. KKV:n toimittamat tarkastukset kohdistuvat keskeisesti digitaalisessa muodossa olevaan sähköiseen viestintään, mikä korostaa rikkomuksen vakavuutta, koska digitaalinen aineisto on helposti tuhottavissa.
- Markkinaoikeudessa ja korkeimmassa hallinto-oikeudessa on edelleen käynnissä myös useita muita viraston seuraamusmaksuesityksiin perustuvia oikeudenkäyntejä.

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

- Virasto selvitti kilpailua ruuan tilaus- ja kuljetuspalveluiden markkinoilla. Tutkinnan aikana selvitysten kohteena ollut Wolf ilmoitti luopuvansa yksinoikeussopimuksista että hintapariiteettiehdosta ja päivittävänsä sopimusehtojaan ja käytäntöjään.

- Virasto julkaisi yhteistyössä muiden pohjoismaiden kilpailuviranomaisten kanssa laaditun selvityksen työmarkkinoiden ja kilpailuoikeuden yhtymäkohdista. Kilpailuoikeutta voi tietyissä tilanteissa soveltaa myös yritysten menettelyihin työmarkkinoilla, vaikka työmarkkinat ja niillä tapahtuva toiminta on Suomessa, kuten muissakin Pohjoismaissa, rajattu kilpailulain soveltamisen ulkopuolelle. Soveltamisalan rajaus on kuitenkin kapea ja koskee ensisijaisesti työehtosopimusneuvotteluita.
- Vuonna 2024 virasto oli mukana 22 ECN-työryhmän työssä. KKV sai 70 toimeksiantoa muilta ECN-viranomaisilta ja osallistui yli 50 ECN-verkoston kokoukseen. Vaikka KKV on ECN-verkostossa resurseintaan keskikokoinen kilpailuviranomainen, virasto on silti osallistunut aktiivisesti kilpailupolitiikan kehittämiseen myös EU-tasolla (ECN-työryhmiin osallistuminen, ECN-projektien puheenjohtajuuksia, neuvoa-antava rooli komission kilpailutapauksissa). Osa tehtävistä on kesästä 2023 lähtien liittynyt ns. modernisaatioasetuksen 1/2003 mahdolliseen uudistamiseen, jolla on suora vaikutus kansalliseen kilpailusäännöstöön. Digital Markets Act (DMA) ja Foreign Subsidies Regulation (FSR) tulivat täysimääräisesti voimaan 2024 ja toivat virastolle uusia tehtäviä. Tehtävät ovat tässä vaiheessa painottuneet lähinnä neuvontaan ja viestintään asetusten sisällöstä.
- Pohjoismainen yhteistyö toimii aktiivisesti PM-kilpailuviranomaisten viidessä asiantuntijatyöryhmissä (kartellit, yrityskaupat, juridiset kysymykset, taloustieteellinen arviointi, viestintä). KKV järjesti Turussa syyskuussa Pohjoismaisten kilpailuviranomaisten vuosikokouksen, joka on suurimpia Suomessa järjestettäviä kilpailupolitiikan kansainvälisiä kokouksia. OECD:n kilpailukomitean ja sen työryhmien kansalliset valmistelut ovat myös KKV:n vastuulla. OECD:lle laadittiin raportit Suomen kilpailupolitiikasta (Annual Report Finland 2024) ja Suomen markkinoita koskeva raportti ruokaketjun kilpailutilanteesta (Competition in Food Chain Markets). Näiden lisäksi KKV on ollut mukana kahden OECD-suositusten/ohjeistuksen valmistelussa. Näistä yrityskauppasuositus (OECD Council Recommendation on Merger Review) linjaa modernin yrityskauppaavalvonnan periaatteet, ml. koskien haitallisia yrityskauppoja ilmoitusrajojen alapuolella. Tarjouskartelliohjeistus (Revised Guidelines on Fighting Bid Rigging in Public Procurement) linjaa uusimmat välineet, joilla hankintayksiköt voivat ehkäistä tarjouskartelleja.

***Yrityskauppaavalvonnalla suojellaan markkinoiden kilpailullista rakennetta ehkäisemällä tehokkaasti yrityskauppoja, jotka johtaisivat markkinoiden haitalliseen keskittymiseen ja kuluttajahaittaan:***

- Uudet, matalammat yrityskauppaavalvonnan liikevaihtorajat ja uusi ilmoituskaava astuivat voimaan 1.1.2023. Vuoden 2023 aikana ilmoitettiin 47 yrityskauppaa. Vuonna 2024 ilmoitettiin yhteensä 62 yrityskauppaa, joista ajanjaksolla 1.7.-31.12.2024 ilmoitettujen kauppojen osuus oli 36. Ilmoitusten määrä kasvoi siten syksyllä merkittävästi kevääseen verrattuna. I-vaiheen asioiden käsittelyajan mediaani oli 8 työpäivää, joka on sama kuin vuonna 2024. Yrityskauppojen toteutuneet käsittelyajat ovat olleet selvästi lakisäätteisiä enimmäisaikoja lyhyemmät ja käsittelyajat ovat pysyneet ilmoitettujen kauppojen määrän lisääntymisestä huolimatta vuoden 2024 aikana hyvällä tasolla.
- KKV hyväksyi ehdollisena yrityskaupan, jossa Mehiläinen hankki Humanalta 21 ikääntyneiden sosiaalipalveluiden yksikköä. KKV:n selvitysten perusteella yrityskaupalla olisi ollut haitallisia kilpailuvaikutuksia ikääntyneiden tehostetun asumispalvelun markkinalla Varkaudessa. Kaupan hyväksymisen ja täytäntöönpanon ehtona on, että Varkaudessa toimiva Hoivakoti Joutsenkulma Oy myydään soveltuvuusedellytykset täyttävälle ostajalle. Nordean ja OP perustavat yhteisyrityksen, joka kehittää maksamisen ratkaisuja kauppaille ja kilpailijoille. Yrityskauppa siirrettiin jatkokäsittelyyn lokakuussa.

- Virasto julkaisi marraskuussa selvityksen pieneläinlääkärimarkkinan keskittymisestä. Selvitys osoitti, että eläinlääkärimarkkinat ovat keskittyneet yrityskaupoin kahdelle pääomasijoittajavetoiselle ketjulle. Keskittyminen on johtanut hintojen nousuun. KKV julkaisi myös terveystarkkainoita koskevan selvityksen, jonka perusteella yrityskaupparajojen ulkopuolelle jääneet yrityskaupat ovat nostaneet terveystarkkainoien hintoja merkittävästi. Viraston mahdollisuudet puuttua tehokkaasti markkinoiden keskittymiseen ovat rajalliset, sillä toisin kuin muilla pohjoismailla, virastolla ei ole mahdollisuutta ottaa tutkintaan ilmoitusrajojen alle jääviä yrityskauppoja.
- Markkinaoikeus määräsi 30.10.2024 antamallaan ratkaisullaan Valiolle 600 000 euron seuraamusmaksun. KKV oli katsonut markkinaoikeudelle tekemässään esityksessä, että Valio ei ollut noudattanut yrityskaupan hyväksymisen keskeisintä ehtoa, jolla estetään Valion kilpailijoiden hintatietojen välittyminen Valion tuotteiden hinnoittelusta vastaaville henkilöille. Markkinaoikeus katsoi KKV:n esityksen mukaisesti, että Valion rikkomus oli olennainen ja kyse oli vakavasta kilpailurikkomuksesta. Markkinaoikeus kuitenkin katsoi, että Valion rikkomus oli jossain määrin suppeampi kuin KKV oli esittänyt, ja tämä otettiin huomioon seuraamusmaksun määrässä. Kyseessä oli ensimmäinen kerta, kun yrityskaupan ehdon rikkomisesta määrätään Suomessa seuraamusmaksu. Asia on käsittelyssä korkeimmassa hallinto-oikeudessa.

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

- Markkinaoikeus antoi 6.11.2024 ratkaisun KKV:n kilpailuneutraliteettipäätöksestä tehdystä valituksesta. Virasto oli päätöksessään katsonut, että lastensuojelun sijaishuoltoyksiköiden tiedot yhdistävässä Lasteri-tietopohjassa ja sen tarjoamisessa ei ollut kyse taloudellisesta toiminnasta, johon sovellettaisiin kilpailulain kilpailuneutraliteettisääntöksiä. Markkinaoikeus hylkäsi valituksen. Ratkaisu linjaa kilpailuneutraliteettisääntelyn soveltamista toimintaan, joka liittyy kiinteästi viranomaisen toimivaltuuksiin ja erityislainsäädännössä määriteltyihin julkisen sektorin järjestämisvastuulle kuuluviin palveluihin. Valvonnassa on ollut selvityksessä yhteensä seitsemän asiaa.
- Virasto julkaisi joulukuussa selvityksen kuntien ja hyvinvointialueiden kilpailutilanteesta markkinoilla tapahtuvasta taloudellisesta toiminnasta. Katsaukseen on koostettu tietoja kunta- ja hyvinvointialueuudossa harjoitetun kilpailullisen toiminnan laajuudesta, kannattavuudesta ja alueellisesta sijoittumisesta. Viraston verkkopalveluun on lisätty kilpailuneutraliteettisääntelyä sisältävä, jonka tavoitteena on helpottaa kilpailuneutraliteettisääntösten tulkintaa ja siten kannustaa julkisyhteisöjä arvioimaan ennakkoon oman toimintansa luonnetta ja mahdollisia vaikutuksia kilpailun tasapuolisuuteen. TEM nimitti selvityshenkilön arvioimaan kilpailulain kilpailuneutraliteettisääntelyn toimivuutta ja täytäntöönpanoa. Selvitys valmistuu vuoden 2025 alkupuolella.

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

- Markkinaoikeus teki 15.3. merkittävän ennkkoratkaisun, jossa se totesi Kilpailu- ja kuluttajaviraston esityksen mukaisesti, että Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella ei ollut hankintalain edellyttämää määräysvaltaa Sarastiaan, joten Sarastialta ei siten voitu hankkia palveluja kilpailuttamatta sidosyksikköaseman perusteella. Asiasta on valitettu korkeimpaan

hallinto-oikeuteen. Markkinaoikeus antoi myös vastaavan ratkaisun 10.9.2024 Varsinais-Suomen hyvinvointialuetta koskevassa asiassa. Ratkaisut antavat merkittävää selkeyttä siihen, miten sidosyksikköaseman edellytyksiä ja määräysvaltakriteerin täyttymistä tulisi tulkita.

- KKV:n hankintojen valvonnan mahdollisuudet havaita ja puuttua laittomiin suorahankintoihin paranivat, kun viraston ajallista toimivaltaa tehdä seuraamusesitys kielletyistä suorahankinnoista laajennettiin kuudesta kuukaudesta 12 kuukauteen. Muutos tuli voimaan 1.6.2024. Virasto teki vuoden aikana yhden uuden markkinaoikeusesityksen, kun se esitti, että markkinaoikeus määräisi Rovaniemen kaupungille 40 000 euron seuraamusmaksun sen laiminlyötyä hankintalain mukaisen kilpailuttamisveloitteen hankkiessaan matkailu- ja markkinointipalveluita. Virasto antoi lisäksi hankintalain rikkomisesta huomautuksen kolmessatoista tapauksessa.
- Virasto päätti yhteistyössä Veron kanssa ns. Hyvinvointialuekierroksen, jonka tarkoituksena oli edistää hankintojen kilpailuttamista hyvinvointialueilla sekä lisätä hankintayksiköiden tietoisuutta ja kykyä havaita kiellettyjä tarjouskartelleja. Osana kierrosta myös KKV:n hankintavalvonta kertoi valvontakokemusten perusteella hankintoihin liittyviä tyypillisimpiä riskejä ja ongelmakohtia. Kierroksen jatkotyö käynnistetään alkuvuonna 2025.

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

- Tilanne sähkömarkkinoilla rauhoittui kriisivuosista, mutta kuluttaja-asiamies oli edelleen aktiivinen kuluttajan aseman turvaamiseksi sekä lyhyellä että pitkällä tähtäimellä:
  - o Kuluttajia ja muita sähköön loppukäyttäjiä koskevat Energiateollisuus ry:n suosittelemat vakiosopimusehdot koskien sähkönmyyntiä, sähköntoimitusta sekä sähköverkkopalveluita päivitettiin ehtoneuvotteluin Energiateollisuuden ja kuluttaja-asiamiehen välillä ja erikseen Energiaviraston kanssa.
  - o Valvontatoiminnassaan kuluttaja-asiamies puuttui mm. Turku Energian kohtuuttomaan sopimussakkoon, Oomi Oy:n kohtuuttomiin Vaihtoturva -lisäpalvelun ehtoihin, Väre Oy:n harhaanjohtavaan hintamarkkinointiin sekä Vattenfall Oy:n puhelinmyyntiin.
  - o Markkinaoikeuden hylättyä kuluttaja-asiamiehen vuonna 2023 ennakkoratkaisuluonteisesti viemät kieltokanteet toistaiseksi voimassa olevien sopimusten olennaisiin hinnankorotuksiin liittyen (Vaasan sähkö ja Helen), kuluttaja-asiamies haki valituslupaa Vaasan Sähkön tapauksessa korkeimmalta oikeudelta.
- Kuluttajien ylivelkaantumisen hillitsemiseksi säädettyä lainsäädäntöä valvottiin erityisesti kuluttajaluottojen hintasäätelyn osalta. Korkeimmasta oikeudesta saatiin kaksi ratkaisua luottokustannuksia koskevan hintakaton osalta Bondoraa ja Blue Finance Suomea koskevissa asioissa. Korkein oikeus katsoi päätöksissään KKO:2024:58 ja KKO:2024:59 luotonantajan vapaaehtoisiksi lisäpalveluiksi kutsumista palveluista perimien kustannusten olevan kuluttajansuojalain 7 luvun 6 §:n mukaisia luottokustannuksia ja niiden johdosta hintakatto ylittyi. Bondora ei noudattanut hintakaton ylittymisestä seuraavaa sopimusoikeudellista seuraamusta hyvittää kuluttajia ja kuluttaja-asiamies vei Bondoran menettelyt markkinaoikeuden käsiteltäväksi vaatien kieltoa hyvitysten maksamatta jättämisestä ja lainvastaisen laskutuksen tai perinnän jatkamisesta.



- Velkaongelmien vähentämisen kannalta myös luottokelpoisuuden arviointia koskevan velvoitteen noudattamisen valvonta sekä luottojen markkinoinnin valvonta oli keskiössä. Kuluttajan tulee voida harkita luoton ottamista ja maksukykyään huolellisesti ja todenmukaisen hintatiedon pohjalta, eikä kuluttajan päätöksentekoon tule vaikuttaa epäasianmukaisilla menettelyillä. Markkinaoikeus tuomitsi marraskuussa Santander Consumer Finance Oy:n maksamaan 100 000 euron uhkasakon, sillä yhtiö oli rikkonut kuluttaja-asiamiehen vuonna 2013 määräämää kieltoa. Lisäksi markkinaoikeus kielsi Santanderia jatkamasta tai uudistamasta kuluttajaluoton mainontaa, jossa jätetään ilmoittamatta olennaisia tietoja luottosopimuksen ehdoista 350 000 euron sakon uhalla.
- Toimiva hintakilpailu ja kuluttajalle tarjottavat alennukset hyödyttävät kuluttajaa, mutta totuudenvastaisten tietojen esittäminen ja harhaanjohtavien ilmaisujen käyttäminen on kielletty myyinnedistämiskeino. Maskun Kalustetalo Oy:n toteuttamasta pitkäkestoisesta sohvien alennusmyyntimarkkinointia koskevan markkinaoikeuden määräämästä seuraamusmaksun suuruudesta valitettiin korkeimpaan hallinto-oikeuteen, joka ei muuttanut markkinaoikeuden päätöstä ja 300 000 euron seuraamusmaksu jäi voimaan.
- Tavaroiden ale-, tarjous- ja loppuunmyyntimarkkinoinnissa on 2023 alkaen pitänyt ilmoittaa myös alin hinta, jolla tavaraa on markkinoitu hinnanalennusta edeltäneiden 30 päivän aikana. Kuluttaja-asiamies linjasi ja ohjeisti uuden lainsäädännön tulkintaa seitsemässä valvontatapauksessa (huonekalu-, urheiluväline-, elektroniikka-ala). Tieto alimmasta hinnasta pitää myös löytyä markkinoinnista selkeästi ja helposti havaittavalla tavalla. Yritykset sitoutuivat korjaamaan markkinointiaan kuluttaja-asiamiehen edellyttämällä tavalla.
- Puhelinmyynnissä otettiin käyttöön kirjallinen vahvistusmenettely 1.1.2023. Vahvistusmenettelyn on tarkoitus vähentää ongelmatilanteita, joissa kuluttaja ei ole myyntipuhelun perusteella ymmärtänyt sitoutuneensa sopimukseen lainkaan tai joissa sopimuksen sisältö on jäänyt keskeisiltä osiltaan epäselväksi. Kuluttaja-asiamies linjasi valvonnassaan viiden yrityksen puhelinmarkkinointia ja kiinnitti mm. huomiota puutteisiin kuluttajalle lähetetyissä tarjouksissa. Yritykset sitoutuivat muuttamaan menettelyään.
- Ympäristöväitteiden käyttöä markkinoinnissa linjattiin valvontatapauksessa. Finnair Oyj:n markkinoinnissaan käyttämä ympäristöväittäjä lentopolttoaineen kasvihuonekaasupäästöistä antoi harhaanjohtavan kuvan yrityksen lentomatrustamisen myönteisistä ympäristövaikutuksista. Kuluttajan päätöksentekoon ei saa vaikuttaa liian suurpiirteisillä tai perusteettomilla väitteillä. Yrityksellä on myös oltava näyttöä väittämiensä tueksi. Finnair sitoutui muuttamaan markkinointiaan.
- Verkkokaupankäynnin valvontaa kohdistettiin mm. myyntikanavassa annettuihin harhaanjohtaviin tietoihin ja sopimusehtoihin, joilla heikennettiin kuluttajan lainmukaisia oikeuksia. Verkkokauppiiaan huolellisuusvelvollisuuteen kuuluu varmistaa, että verkkosivuilla ja markkinoinnissa esitetyt tuotteiden saatavuustiedot ovat ajantasaiset, eivätkä johda kuluttajaa harhaan. Kuluttajalta ei voida myöskään veloittaa maksua ennen tilaussopimuksen syntymistä. Valvonnan kohteena olevat yritykset sitoutuivat muuttamaan menettelyitään.
- Kuluttaja-asiamiehelle on aloittanut uuden valvontatehtävä EU:n digipalvelusäädöksen (DSA) osalta, jonka soveltaminen alkoi 17.2.2024. Kuluttaja-asiamies on edistänyt aktiivisesti kansallisten DSA-valvojien yhteistyötä ja on osallistunut mm. sidosryhmille suunnattujen DSA-



webinaarien järjestämiseen. EU-tasolla kuluttaja-asiamies osallistuu DSA lautakunnan alatyöryhmä 5:n työskentelyyn (WG5 Consumers and marketplaces <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/dsa-board-working-groups>). WG5:n tehtäviin kuuluu DSA- ja CPC-viranomaisverkostojen yhteistyö.

- VR perui helmikuussa 2024 kaukojunavuoroja poliittisen lakon ja ratavian vuoksi, mutta ei tarjonnut matkustajille peruuntuneen matkan tilalle kulutonta uudelleenreititystä vaan velotti matkan siirrosta hinnanerotuksen ja tiedotti matkustajan oikeuksista puutteellisesti. Kuluttaja-asiamies katsoi VR:n menetelleen EU:n rautatievastuuasetuksen ja kuluttajansuojalain vastaisesti. VR sitoutui korjaamaan toimintatapojaan ja oikaisemaan virheellisen tiedottamisensa.
- Kuluttaja-asiamies valvoi matkustajien oikeuksia myös puuttumalla Finnairin useita kuukausia jatkuneeseen menettelyyn, joilla se ylitti merkittävästi lentomatkustajien peruuntuneiden lentojen hinnanalautuksen lakisäätteen määräajan.
- Helsinki Marathon muutti kaikkien järjestämiensä tapahtumien osalta kuluttaja-asiamiehen kohtuuttomaksi katsoman peruutusehdon, jonka mukaan tapahtumanjärjestäjällä ei ole velvollisuutta palauttaa ilmoittautumismaksuja silloin, jos tapahtuma joudutaan perumaan tai sitä ei voida järjestää ylivoimaisen esteen johdosta.
- Kuluttajaneuvontaa ja kuluttaja-asiamiestä työllistävät paljon ns. ongelmayritykset. Resurssien käytön tehokkaan kohdentamisen vuoksi usein joudutaan tyytymään vain kuluttajien varoittamiseen ko. yrityksen kanssa asioimisesta. Viime vuosien aikana KKV:tä työllistivät mm. sänkyalan yritykset, joissa toimi sama taustahenkilö. Yritys ei toimittanut kuluttajille heidän tilaamiaan sänkyjä eikä viivästyneen kaupan purkauduttua palauttanut ennakkoon maksettuja rahoja. Kuluttaja-asiamies teki asiassa tutkintapyyntönsä poliisille siitä, ovatko yrityksessä toimineet henkilöt vastaanottaneet kuluttajilta ennakkomaksuja ilman tarkoitusta toimittaa tilattuja sänkyjä.
- Oikeus irtisanoa toistaiseksi voimassa oleva sopimus on yksi kuluttajan keskeisimmistä oikeuksista. Sopimuksen irtisanomisen on oltava vähintään yhtä vaivatonta kuin sen tekeminen:
  - o Kuluttaja-asiamies puuttui Ruutu + -valvontaratkaisussaan ensimmäistä kertaa monivaiheiseen irtisanomispolkuun ns. pimeänä käytäntönä (dark patterns), joilla kuluttajien valintoja pyritään ohjailemaan yrityksen eduksi. Suoratoistopalvelun irtisanovaa kuluttajaa vaadittiin useita kertoja vahvistamaan irtisanomistahtonsa erilaisten tarjousten, välilykselyjen ja varoitusten kautta. Kuluttaja-asiamies katsoi menettelyn sopimattomaksi ja Sanoma Media sitoutui kuluttaja-asiamiehen vaatimuksiin.
  - o Kuluttajansuojalain mukaan toistaiseksi voimassa olevan sopimuksen irtisanomisaika ei saa olla kohtuuttoman pitkä. Kuluttaja-asiamiehen vakiintuneen kannan mukaan toistaiseksi voimassa olevan sopimuksen irtisanomisajan pituus voi olla pisimmillään yksi kuukausi. Kuluttaja-asiamies vei Verisure Oy:n kodinturvapalvelun irtisanomisehdon markkinaoikeuden arvioitavaksi. Markkinaoikeuden antaman ennakkoratkaisun mukaan toistaiseksi voimassa olevan sopimuksen kolmen kuukauden irtisanomisaika oli kohtuuttoman pitkä ja rajoitti kuluttajan valinnanvapautta. Verisure muutti sopimuksen irtisanomisajan yhdeksi kuukaudeksi.

- o Irtisanomista ei saa myöskään vaikeuttaa eli sen pitää olla myös vaivatonta ja sitä koskevat ohjeet on löydyttävä helposti. Kuluttaja-asiamies vaati Sanoma Media Finland Oyj:ltä muutoksia toistaiseksi voimassa olevien lehtisopimusten irtisanomisehtoihin ja -menettelyihin. Sanoma Media sitoutui muuttamaan menettelyitään.
- 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 KKV:n kuluttajaneuvontaan otetaan eniten yhteyttä ajoneuvoihin liittyvissä ongelmissa. Näistä yhteydenotoista yli puolet koskee käytettyjen autojen kauppaa. KKV:n tutkimus toi esille käytettyjen autojen kaupan yleisimmät ongelmatilanteet Kuluttaja-asiamies tapasi autoalaa tutkimuksessa esiintuotujen ongelmien tiimoilta. Kuluttaja-asiamies uudisti myös käytetyn auton kauppaa koskevat vakiosopimusehdot Autokaupan keskusliiton ja Autotuojien kanssa.
  - o Kuluttaja-asiamies tarkensi Alennus- ja edullisuusilmaisut markkinoinnissa -linjaustaan lisäämällä siihen ratkaisukäytännössä linjattuja asioita.
  - o Kuluttaja-asiamies osallistui CPC-verkoston valvontakampanjaan ja ohjeisti vaikuttajia markkinoinnin tunnistettavuudesta. Kuluttaja-asiamies kehotti vaikuttajia varmistamaan, että jatkossa heidän mainosjulkaisunsa on merkitty selkeästi. Mainonnan tunnistettavuus on yksi kuluttajansuojan peruseriaatteita.
  - o Kuluttajansuojalain veloitteet on otettava huomioon virhetilanteita koskevien reklamaatioiden käsittelyssä. Lainvastaista on esimerkiksi kiistää vastuu tavarain virheestä pelkästään siksi, että takuu on päättynyt. Yritykset eivät voi myöskään järjestelmällisesti ohjata kuluttajia reklamoimaan esimerkiksi maahantuojalle tai valmistajalle, vaan kuluttajalla on aina oikeus asioida suoraan myyjän kanssa. Kuluttaja-asiamies laati valvonnassa havaittujen ongelmien perusteella ohjeistuksen myyjän velvollisuuksista kuluttajan reklamoidessa virheellisestä tavarasta.
  - o Kuluttaja-asiamies teki yhteistyötä useiden elinkeinoelämän järjestöjen kanssa (mm. Kaupan liitto, Suomen Uusyrityskeskukset ry, Elektroniikka ja Kodinkonekaupan yhdistys Etko ry) mm. koulutuksia 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 käynnistyvään lainvalmisteluun:
  - o Sähkömarkkinalain uudistaminen (sähkönsopimuksia ja sähkön vähittäismarkkinoita koskeva sääntely) ja energiaköyhyys-teeman esille tuominen
  - o Vesihuoltolain kokonaisuudistuksen kommentointi kuluttajansuojan näkökulmasta
  - o Asuinhuoneiston vuokrauksesta annetun lain uudistaminen
  - o Peruspankkipalvelut 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 tavaran kaupan direktiiviä (KSL 5 luku)
  - o Kuluttajaluottodirektiivin sekä kuluttajaoikeusdirektiivin täytäntöönpano
  - o Asetus datan oikeudenmukaista saatavuutta ja käyttöä koskevista yhdenmukaisista säännöistä (datasäädös), jonka tiedonantovelvollisuuksien osalta ehdotetaan uusia valvontatehtäviä kuluttaja-asiamiehelle
  - o Asetus tekoälyn harmonisoiduksi sääntelyksi (tekoälysäädös), jonka osalta komissiolle on ilmoitettu kuluttaja-asiamiehelle uutena tekoälysäädöksen 77 artiklan mukainen tehtävä
- Kuluttaja-asiamies on osallistunut **useiden EU-sääntelyhankkeiden** valmisteluun oikeusministeriön, työ- ja elinkeinoministeriön sekä ympäristöministeriön työryhmissä. Osasta näitä säädösehdotuksia kuluttaja-asiamiehen asiantuntijat ovat olleet myös eduskunnan asiantuntijakuulemisissa. Kuluttaja-asiamiehen toimivaltaan eivät kuulu poliittiseen ilmaisuun, henkisen hyvinvoinnin suojelemiseen tai yleiseen turvallisuuteen liittyvät asiat. Osallistumista on suunnattu taloudellisen kuluttajansuojan ja kuluttajien oikeuksien toteutumista edistäviin sääntelyhankkeisiin.
  - o viherväitteiden direktiivi (green claims)
  - o tuotevastuudirektiivi
  - o maksupalveluasetus ja maksupalveludirektiivi (PSD3, PSR)
  - o käteisasetus
  - o matkapakettidirektiivin uudistus
    - asetusehdotus matkustajan oikeuksista multimodaaleissa matkaketjuissa
    - ns. omnibus-asetusehdotus matkustajan oikeuksien paremmasta täytäntöönpanosta (Better Protection for Passengers and their Rights)
- 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 teki verkkokauppahuijausten torjunnan kehittämisestä aloitteen työ- ja elinkeinoministeriölle. Aloite otettiin osaksi 4.12.2024 julkistettua kansallisen kyberturvallisuusstrategian toimeenpano-ohjelmaa (kohta 4.9).
- 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. 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 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 puhelinmyyntiin, energiaköyhyyteen, piilomainontaan ja tekoälyyn sekä digitaaliseen oikeudenmukaisuuteen.

***Avustustoiminnolla (yksittäisen kuluttajan avustaminen, ryhmävalitus, ryhmäkanne) turvataan kuluttajien lakisääteisten oikeuksien toteutuminen ja hyvitykset laajan kuluttajajoukon kannalta merkittävässä 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 kulluriskin vuoksi. Vuonna 2024 kuluttaja-asiamiehellä oli vireillä avustustoimia tällaisissa asioissa muun muassa verkkopankkihuijauksissa 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:***

- Kuluneen vuoden aikana matkapakettien vakuusvalvonnan toiminnassa palattiin käytännössä kokonaan koronapandemiaa edeltäneeseen työjärjestykseen matkailun ylittäessä maailmanlaajuisesti jo monin paikoin pandemiaa edeltäneenä aikana tehtyjä ennätyksiä. Työ vakuusvalvonnan prosessien selkeyttämiseksi ja valvontakeinojen tehokkaammaksi hyödyntämiseksi saatiin alkuun ja valvontatehtävissä esiin tulleita tarpeita uusille linjauksille saatiin vireille useampia.
- Komission vuoden 2023 lopussa antama ehdotus matkapakettidirektiivin muuttamiseksi eteni lopulta etenkin vuoden 2024 lopussa ja ehdotusta kommentoitiin useammalla lausuntokierroksella.
- Syksyllä 2023 vakuusvalvonnassa käyttöön otettu, Valtorin ServiceNow –alustalla toimiva vakuuksienhallintajärjestelmä Valma on käytössä todettu toimivaksi ja korvaamaansa järjestelmää monipuolisemmaksi. Valman kehitystyön on määrä jatkaa lyhyemmissä sprinteissä edelleen vuonna 2025, jolloin siihen on suunnitelmissa integroida budjetin raameissa joitakin vielä puuttuvia työkaluja sekä tehdä toiminnallisia parannuksia.

***Suorituskyvyttömyysvakuusvalvonnalla turvataan asunnon ostajien asemaa uusien asuntojen virheiden korjaamisen varmistamiseksi:***

- Kuluttaja-asiamies päivitti lokakuussa linjaustaan ”Asunnonostajan hyväksi asetettavat vakuudet”, jota on tarkennettu muun muassa lisärakentamista koskevilla ohjeilla markkinaoikeusratkaisun pohjalta. 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 muistutti rakennuttajia velvollisuudesta asettaa asianmukainen vakuus ennen asunto-osakkeiden myynnin aloittamista. Myös asuntoja välittävien kiinteistövälitysyhtiöiden pitää tarkistaa, vaatiiko myytävä kohde asuntokauppalaan mukaista vakuutusta tai takausta.

***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 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 ohjelmaneuvoston 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 kulumista muiden oikeusturvaviranomaisten työmäärän ja yhteiskunnan kustannuksen vähentämiseksi:***

- 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 tuomioistuimissa ovat usein kuluttajariitojen intressiä suuremmat, minkä vuoksi kuluttajaneuvontapalvelut ovat kuluttajakaupan sujuvuuden ja luottamuksen säilymisen kannalta tärkeitä. Vuonna 2024 Kuluttajaneuvonnassa käsiteltiin 39 386 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 selvittämällä ja sovittamalla erimielisyyksiä tilanteissa, joissa kuluttaja ja elinkeinonharjoittaja ovat eri maissa:***

- Vuonna 2024 Euroopan kuluttajakeskusten verkostossa käsiteltiin yli 133 000 yksittäistä riita-asiaa, joista 2 651 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, peruutusosoikeus, 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 90 tiedotetta ja 19 uutiskirjettä. Lisäksi kahdessa sosiaalisen median pääkanavassa, LinkedInissä ja Instagramissa, jaettiin 442 julkaisua, jotka tavoittivat noin 389 000 yksittäistä käyttäjää. LinkedInin seuraajamäärät kasvoivat vuoden aikana 23 %.
- KKV sai vuoden aikana noin 420 median yhteydenottoa ja virasto mainittiin eri medioissa noin 3 540 kertaa, joka oli 12 % enemmän kuin edellisenä vuonna.
- Viraston verkkopalvelussa kkv.fi:ssä oli vuoden 2024 aikana noin 1,5 miljoonaa käyntiä. Kasvua edelliseen vuoteen verrattuna oli noin 26 %. Sidosryhmät antoivat sidosryhmäkyselyssä verkkopalvelun hyödyllisyydelle asteikolla 1–5 arvosanaksi 4,2. Verkkopalvelun kehittämisessä hyödynnettiin analytiikkaa ja tehtiin myös käyttäjätutkimus. Molemmista saatiin verkkopalvelun käyttäjien tarpeista tarkempaa tietoa, jolloin pystytään tarjoamaan organisaation ja asiakkaiden kannalta entistä sujuvampi asiointikokemus.
- Viraston blogissa julkaistiin 26 blogikirjoitusta, joissa käsiteltiin monipuolisesti markkinoiden toimivuutta kansantalouden ja kuluttajien näkökulmasta. Useat blogikirjoitukset saivat huomiota myös mediassa ja LinkedInissä.
- Sidosryhmille suunnatun KKV-päivän aiheena olivat markkinoiden toimintaan vaikuttavat ilmiöt. Hybriditilaisuudessa paikan päällä oli noin 175 osallistujaa ja etäyhteyden välityksellä noin 490. Viraston seminaarit koetaan sidosryhmäkyselyn mukaan hyödyllisiksi (4,1/5).

## Digitalisaation edistäminen

Digitalisaation edistäminen etenee virastossa hyvin ja pääsääntöisesti tavoitellussa aikataulussa. Osa-alueita seurataan hyödyntämällä dTEM-mittausta, jossa digikypsyyttä arvioidaan kymmenen osa-alueen kautta: 1) Strategia, 2) Digitalisaation ohjaus ja johtaminen, 3) Digiosaaminen, 4) Toimintakulttuuri, 5) Arkkitehtuuri ja teknologia, 6) Kehittäminen, 7) Palvelut ja prosessit, 8) Asiakslähtöisyys, 9) Tieto sekä 10) Digiturvallisuus. Näistä kaikki kymmenen kehittyivät asiantuntija-arvion perusteella positiivisesti vuodesta 2022, mitä voi pitää erittäin hyvänä tuloksena huomioiden samanaikainen todella nopea teknologinen muutosvauhti.

Digitalisaation edistämässä keskeisenä lähtönä vuonna 2024 oli KKV:n massadatakyvykkyydet – ohjelma. KKV otti keväällä käyttöön sisäisen hakukoneen tiedon löydettävyyden parantamiseksi ja valmistautui liikesalaisuusarviointiprosessin tehostamiseen ja dokumentinhallinnan kehittämiseen kilpailuttamalla dokumentinhallintajärjestelmän neuvottelumenettelyllä. Toinen keskeinen teema oli panostukset tekoälyyn. Virasto laati virkahenkilöille vastuullisen tekoälyn periaatteet. Tietoturvallinen tekoälyn käyttö mahdollistettiin koko henkilöstölle luomalla intraan salassa pidettävän tiedon käsittelyyn soveltuvat tekoälyapurit ja tukemalla näiden käyttöä kaikille avoimella koulutuksella. Henkilöstön tekoälymatkaa tuettiin järjestämällä tekoälyaiheinen henkilöstöpäivä, jossa esiteltiin virastolla jo tehtyjä tekoälykokeiluja ja kerättiin ideoita uusista käyttökohteista. Loppuvuonna virasto otti myös käyttöön alustan, jolla käyttäjä voi helposti luoda omalla aineistolla koulutettavia tekoälyavustajia omiin käyttötapauksiin.



TAVOITE 3: Digitalisaation edistäminen	2022 Toteuma	2023 Toteuma	2024 Tavoite	2024 Toteuma
3.1. 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>	Asiantuntija -arvio 3,1	Itsearvio 3,94	Asiantuntija -arvio >3,3 Itsearviointi >3,6	Asiantuntija-arvio 3,20 Itsearviointi 4,22
3.2. Kilpailu- ja kuluttajaviraston tuottamien digitaalisten palveluiden käyttäjä-tyytyväisyys on hyvällä tasolla ja kehitty edelleen. Käyttäjätyytyväisyyttä arvioidaan sekä asiakkaiden että henkilöstön näkö-kulmasta.  <i>Mittari: Asiakslähtöisyys -osa-alueen dTEM arvio (1–5)</i>	Asiantuntija -arvio 2,8	Itsearvio 3,44	Asiantuntija -arvio >3,0 Itsearviointi >3,4	Asiantuntija-arvio 3,05 Itsearviointi 3,71
3.3. Kilpailu- ja kuluttajaviraston toimintatapoja ja prosesseja sujuvoitetaan. Digitalisaation mahdollisuudet hyödynnetään. Vaikutusta mitataan.  <i>Mittari: Palvelut ja prosessit -osa-alueen dTEM arvio (1–5)</i>	Asiantuntija -arvio 3,1	Itsearvio 3,57	Asiantuntija -arvio >3,3 Itsearviointi >3,5	Asiantuntija-arvio 3,30 Itsearviointi 3,75

Digitaalisen turvallisuuden kehittämisessä KKV siirtyi vuonna 2024 käyttämään kehittämisen ohjauksessa Digitaalisen turvallisuuden arkkitehtuuri -viitekehystä ja tehdyt panostukset digiriskien hallintaan ja jatkuvuussuunnitteluun näkyvät sekä dTEM asiantuntija- että itsearvion positiivisena kehityksenä. Suuri ero itsearvion ja ulkoisen arvion välillä indikoi, että kaikki tavoitteen eteen tehty työ ei kuitenkaan vielä näy viraston ulkopuolelle, ja systemaattista kehitystyötä viitekehystä hyödyntäen onkin tarpeen jatkaa.

Palveluiden käyttäjätyytyväisyys ja toimintatapojen ja prosessien sujuvoittaminen etenevät mittarien valossa tavoitteen mukaisesti. Itsepalveluiden tietoon pohjautuva kehittäminen on mahdollistanut yhä useammalle asiakkaalle avun löytymisen KKV:n verkkosivuilta ja samalla osaltaan padonnut henkilökohtaiseen palveluun kohdistuvaa kysyntää. Vuonna 2024 itsepalveluita kehitettiin muun muassa verkkosivuille toteutetulla laskurilla, jolla voi arvioida määräaikaisten sähkösopimusten kohtuullisuutta. Reklamaatioapuria täydennettiin uudella polulla, jolla kuluttajat voivat tehdä kirjallisen reklamaation toimitettavaksi luottoyhtiö Bondoralle lainvastaisesti perittyjen luottokustannusten hyvittämiseksi. Verkkosivut ja reklamaatioapuri saivat kiitosta myös kuluttajaneuvonnan asiakaskyselyssä, joka toteutettiin 2024: Verkkosivujen rakennetta pidettiin selkeänä (melko tai täysin samaa mieltä 81 %) ja sisältöä ymmärrettävänä (melko tai täysin samaa mieltä (87 %). Myös reklamaatioapurin käyttäminen koettiin sujuvaksi (83 %).

### Tietojohtamisen kehittäminen

Tietojohtamisen kehittäminen eteni hyvin eri osa-alueilla vuonna 2024. Kokonaisuutena arvioiden dTEM-arvioinnin osa-alueen Tieto asiantuntija- ja itsearviot kasvoivat jopa merkittävästi tavoiteltua enemmän. Tieto-osa-alue koostuu tiedon ja tiedolla johtamisesta sekä tiedon poikkihallinnollisesta hyödyntämisestä.



TAVOITE 4: Tietojohtamisen kehittäminen	2022 Toteuma	2023 Toteuma	2024 Tavoite	2024 Toteuma
4.1. Tiedonhallinnan osa-alue: kattava ja laadukas tiedonhallinta <i>Mittari: Tieto -osa-alueen dTEM arvio (1–5)</i>	Asiantuntija- arvio 2,6	Itsearvio 3,06	Asiantuntija- arvio >2,8 Itsearviointi >3,1	Asiantuntija- arvio 3,05 Itsearviointi 3,50
4.2. Tiedolla johtamisen osa-alue: systemaattinen tiedolla johtaminen <i>Mittari: Löydän tarvitsemani tiedon viraston tietojärjestelmistä, VMBaro mittari V13 (1–5)</i>	3,47	3,50	>3,6	3,63
4.3. Osaamisen/kyvykkyyden kehittämisen osa-alue <i>Mittari: Henkilöstö ja digiosaaminen -osa-alueen dTEM arvio (1–5)</i>	Asiantuntija- arvio 3,35	Itsearvio 3,44	Asiantuntija- arvio >3,6 Itsearviointi >3,7	Asiantuntija- arvio 3,50 Itsearviointi 3,69

Tiedolla johtamisen keskeisenä kehityskohteenä on ollut tiedon löydettävyyden parantaminen, mikä on välttämätön edellytys tiedon hyödyntämiseksi päätöksentekotilanteissa. Alkuvuonna käyttöön otettu sisäinen hakukone tiedon hakemiseen viraston eri tietojärjestelmistä vaikutti tavoitellusti henkilöstön kokemukseen tiedon löydettävyydestä syksyn henkilöstötyytyväisyysmittauksessa. Loppuvuonna KKV on lähtenyt pilotoimaan tiettyyn tietotarpeeseen räätälöityjen tekoälyavustajien tuottamista esimerkiksi kehittämällä tekoälyavustajaa kilpailuneutraliteettivalvonnan asiantuntijoiden avuksi.

Osaamisen ja kyvykkyyden kehittämisessä ei aivan saavutettu tavoitteita dTEM-arvioiden valossa. Toisaalta tekoälyn tuoma digiosaamisen murros on ennennäkemättömän nopea ja KKV onkin panostanut henkilöstön tekoälyosaamiseen tuomalla koko henkilöstön käyttöön salassa pidettävälle tiedolle turvalliset tekoälyavustajat, panostamalla näiden hyödyntämiseen koulutusten avulla ja osallistanut koko henkilöstön tekoälymatkaan syksyisen tekoälykokeiluja esittelevän henkilöstöpäivän muodossa.

### 1.3.2 Siirtomenojen vaikuttavuus

Ahvenanmaa hoitaa itsenäisesti kuluttajaneuvontapalvelun, mihin se on ennen vuotta 2019 saanut maistraattien budjetin kautta vuosittaisen korvauksen. Kuluttajaneuvonnan siirron 1.1.2019 myötä KKV maksaa Ahvenanmaalle vuotuisen korvauksen. Korvaus on vuonna 2024 ollut 49 000 euroa, sisältäen 3 000 euron inflaatiotarkistuksen. Vertailuvuonna 2023, sekä tätä aikaisempina vuosina korvaus on ollut 46 000 euroa.

## 1.4 TOIMINNALLINEN TEHOKKUUS

### 1.4.1 Toiminnan tuottavuus ja taloudellisuus

Viraston toiminta on organisoitu kahteen ylijohdajien alaisuudessa toimivaan vastuualueeseen, jotka ovat kilpailuasoiden vastuualue ja kuluttaja-asoiden vastuualue (laki Kilpailu- ja kuluttajavirastosta 3 §). Vastuualueet jakaantuvat edelleen yksiköihin. Lisäksi suoraan pääjohtajan alaisuudessa toimivat vaikutusarviointiyksikkö, viestintäyksikkö, hallintoyksikkö sekä ICT- ja digiyksikkö.

Viraston henkilötyövuodet ovat vertailuvuoden tasolla. Vuoden 2024 toteutuneet henkilötyövuodet 229,5 toteutuivat tavoitteen (230 htv) mukaisesti. Virastossa on kertomusvuonna ollut aikaisempien vuosien tapaan useita korkeakouluharjoittelijoita. Harjoittelujaksot ovat kestoltaan 4–8 kuukautta ja ne ajoittuvat joustavasti ympäri vuoden.

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 henkilötyö 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 2022		Toteuma 2023		Tavoite 2024		Toteuma 2024		Toteutuma-tavoite		Muutos v:sta 2023	
	HTV	Osuus	HTV	Osuus	HTV	Osuus	HTV	Osuus	HTV	%	HTV	%
Markkinoiden toimivuuden edistäminen	33,1	14,8 %	32,7	14,1 %	34,5	15,0 %	32,7	14,3 %	-1,8	94,8 %	0,0	0,0 %
Kilpailuvalvonta	73,3	32,8 %	79,4	34,3 %	77,0	33,6 %	79,6	34,7 %	2,6	103,3 %	0,1	0,2 %
Kuluttaja-asiamiehen valvonta ja muu kuluttajansuoja	49,2	22,0 %	48,7	21,0 %	50,5	22,0 %	46,8	20,4 %	-3,7	92,7 %	-1,8	-3,8 %
Kuluttajaneuvonta	49,9	22,3 %	50,2	21,7 %	50,0	21,8 %	48,9	21,3 %	-1,1	97,7 %	-1,4	-2,7 %
Digi- ja hallintopalvelut	17,9	8,0 %	20,4	8,8 %	18,0	7,8 %	21,5	9,4 %	3,5	119,4 %	1,1	5,5 %
<b>YHTEENSÄ</b>	<b>223,4</b>	<b>100 %</b>	<b>231,4</b>	<b>100 %</b>	<b>230,0</b>	<b>100 %</b>	<b>229,5</b>	<b>100 %</b>	<b>-0,5</b>	<b>99,8 %</b>	<b>-1,9</b>	<b>-0,8 %</b>

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

Hallintopalvelut koostuvat erilaisista tukitehtävistä, kuten asiakirja- ja kiinteistöhallinnon palveluista, talous- ja henkilöstöhallinnosta, virkamatkahallinnosta, henkilöstön kehittämisen koordinoinnista, 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 2022		Toteuma 2023		Toteuma 2024		Muutos vuodesta 2023	
	1 000 €	Osuus	1 000 €	Osuus	1 000 €	Osuus		
Markkinoiden toimivuuden edistäminen	3 210	17 %	3 348	16 %	3 327	15 %	-21	-1 %
Kilpailuvalvonta	7 018	36 %	8 072	38 %	9 734	44 %	1 662	21 %
Kuluttaja-asiamiehen valvonta ja muu kuluttajansuoja	4 664	24 %	4 840	23 %	4 586	21 %	-254	-5 %
Kuluttajaneuvonta	4 465	23 %	4 752	23 %	4 570	21 %	-182	-4 %
<b>YHTEENSÄ</b>	<b>19 357</b>	<b>100 %</b>	<b>21 012</b>	<b>100 %</b>	<b>22 217</b>	<b>100 %</b>	<b>1 205</b>	<b>6 %</b>

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

HTV päätoimintoryhmittäin -taulukon mukaisesti henkilötyövuodet ovat vähentyneet vertailuvuodesta noin 2 henkilötyövuotta eli noin prosentin. Kokonaiskustannukset ovat lisääntyneet enemmän, 6 %. Asia johtuu pääasiassa kertaluonteisesta, kilpailuvalvonta -riviä rasittavasta 1,65 m€ suuruisesta viraston maksettavaksi tuomitusta oikeudenkäyntimaksusta. Henkilöstökulut kasvavat vuosittain yleiskorotusten sekä palkkausjärjestelmän soveltamisen mukaisilla muutoksilla.

HTV-muutokset päätoimintoryhmissä vaikuttavat suoraan myös kustannukset toimintoryhmittäin taulukon rivitietoihin. Kustannuslaskennan pohjana ovat teholliset htv-kirjaukset ydintoiminnoille ja niiden suorat palkkakustannukset lisättyinä yhteiskustannuksilla. Yhteisiä kustannuksia ovat muun muassa toimitalavuokrat, henkilöstöpalvelut ja muut yleishallinnon kustannukset.

Muiden yhteiskustannusten, kuten johtamisen ja viestinnän kulujen vyörytys ydintoiminnalle tapahtuu myös ydintoimintaan kirjatun tehollisen työajan suhteessa.

Kululajikohtaista sekä talousarviomomenttien 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. Vuonna 2024 yksi käytännössä jo toimintansa lopettanut yritys meni konkurssiin, eikä siitä tullut korvaushakemuksia virastolle.

Nykyiset valvontamaksut ovat olleet voimassa uuden lainsäädännön voimaantulosta 1.7.2018 alkaen, eikä niihin ole tehty vielä ensimmäistäkään korotusta (pandemiavuodet ja sitä seurannut

#### Kilpailu- ja kuluttajavirasto

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

matkailualan toipuminen). Suurelta osin tästä syystä kustannusvastaavuus on jäänyt alhaiselle tasolle.

Vuoden 2024 lopussa vakuuden asettaneiden yritysten määrä oli 452 kpl ja vakuuksien yhteismäärä 177 milj. euroa. (+20 milj. euroa). Toimintansa lopetti 40 yritystä ja uusia yrityksiä rekisteröitiin 30 kpl. Vuoden 2024 aikana toteutettiin valvontakampanja yhteistyössä aluehallintovirastojen kanssa. Valvontakampanjan kohteena olivat majoitustoimintaa harjoittavien yritysten tarjoamat matkapaketit.

### Matkapakettivalvonnan maksullisten suoritteiden kustannusvastaavuus

	Toteuma	Toteuma	Toteuma	Toteuma	Muutos vuodesta 2023	
	2021	2022	2023	2024	€	%
Asetuksen 435/2018 (2020) ja 1108/2020 (2021-2023) mukaiset julkisoikeudelliset suoritteet ja maksut.	4 825	5 959	6 150	7 050	900	15 %
Lain 922/2017 mukaiset matkapalveluyhdistelmien tarjoajan valvontamaksut. Tuloutus momentille 11.19.09. Muut verotulot.	-473	391 885	505 853	467 642	-38 211	-8 %
Tuotot yhteensä	4 353	397 844	512 003	474 692	-37 311	-7 %
Kustannukset	615 719	613 632	645 611	650 038	4 427	1 %
Kustannusvastaavuus (tuotot- kustannukset)	-611 367	-215 788	-133 608	-175 346	41 738	-31 %
<b>Kustannusvastaavuus-%</b>	<b>0,7 %</b>	<b>64,8 %</b>	<b>79,3 %</b>	<b>73,0 %</b>	<b>- 6,3 %-yksikköä</b>	

Maksukyvyttömyysuojamaksun osuutta (2024: 206 281,37 €; 2023: 138 615,32 €) ei huomioida laskelman tuotoissa.


Veronluonteiset tuotot momentilla 11.19.09. on tuloutettu maksuperusteen mukaisesti. Avoimeksi saatavaksi per 31.12.2022 jäi 68 134,65 euroa, minkä tuloutus tapahtui vasta tilikaudelle 2023. Vastaavasti jaksotettu vuoden 2023 tilinpäätöksessä avoin saldo 28 176,36 euroa tuloutumaan seuraavalle vuodelle, ja kertomusvuonna 22 623,50 euroa vuodelle 2025. Ilman tuottojen jaksotusta kustannusvastaavuus olisi ollut 2022: 75,9 %; 2023: 73,1 % ja 2024: 72,2 %.

Korona-tilanteesta johtuen vuosien 2020 ja 2021 valvontamaksuja ei peritty lainkaan hallituksen eduskunnalle antamien maksuista vapauttavien esitysten mukaisesti (HE 102/2021, HE 234/2021).

### 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 ylittävissä kaupassa kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välillä.

#### Euroopan kuluttajakeskus -hankkeen kustannusvastaavuus

 Apua ja neuvontaa eurooppalaisille kuluttajille Euroopan kuluttajakeskus Suomessa	Toteuma 2022	Toteuma 2023	Toteuma 2024	Muutos vuodesta 2023	
				€	%
Tuotot	289 823	352 216	299 704	-52 512	-15 %
Kustannukset	790 790	852 181	783 255	-68 926	-8 %
Kustannusvastaavuus (tuotot - kustannukset)	-500 967	-499 965	-483 552	16 413	-3 %
<b>Omarahoitusosuus -%</b>	<b>63 %</b>	<b>59 %</b>	<b>62 %</b>	<b>+3 %-yksikköä</b>	

EU:lta saatu rahoitus laskelmalla on tasausmaksun osalta maksuperusteinen tuotto. Jokainen tilikausi sisältää kyseisen toimintavuoden ennakkomaksua 70 % komission rahoitusosuudesta, sekä edelliselle tilikaudelle kuuluvan tasausmaksun, mikä hyväksytään maksuun komissiossa seuraavan tilikauden puoliväliin paikkeilla. Vuosilta 2022–2023 ja 2024–2025 on laadittu ensimmäiset kaksivuotiset sopimukset, entisen yksivuotisen sopimuksen sijasta. Kaksivuotisen toimintakauden jälkimmäisenä sopimusvuotena rahoituksen ennakkomaksuosuus tuloutetaan 90 %:iin entisen 70 % sijaan. Tästä johtuen tuotoissa on vuotuista vaihtelua.

Yhteydenottojen määrä Suomessa asuvilta kuluttajilta 2022–2024	
2022	2 987
2023	2 502
2024	2 516

Yhteydenottojen määrä säilyi samantasoisena kuin edellisessä vuotena. Näistä 71 % oli erilaisia tiedusteluja ja 29 % sovitteluja, joiden osuus kasvoi edellisestä vuodesta noin 9 %. Valtaosa Euroopan kuluttajakeskuksen saamista yhteydenotoista koskee tilanteita, joissa Suomessa asuvalla kuluttajalla on ongelmatilanne tai kysymys liittyen toisessa EU-maassa sijaitsevaan yritykseen. Yleisimmät yrityksen sijaintimaat yhteydenotoissa viime vuonna olivat Alankomaat, Latvia, Saksa, Ruotsi, Unkari ja Viro. Viime vuonna esillä olivat erityisesti uudenlaiset irtisanomis- ja terveysarvointipalvelut. Lisäksi käsiteltiin 135 sellaista sovittelutapausta, joissa yritys oli suomalainen.

## 1.5 TUOTOKSET JA LAADUNHALLINTA

### Kuluttajaneuvonta

Kuluttajaneuvonnan tunnuslukuja	Toteuma 2022	Toteuma 2023	Toteuma 2024
Henkilökohtaisen kuluttajaneuvontapalvelun kysyntä: puhelinneuvontaan soittaneiden + sähköisten yhteydenottojen määrä.	96 845	96 153	86 139
Henkilökohtaisessa kuluttajaneuvonnassa käsitelty tapausmäärä (selvittely- ja sovittelutapaukset).	46 934	43 419	39 386
Kuluttajaneuvonnan itsepalvelukanavien käyttö: -Reklamaatioapuria käyttäneiden määrä *	39 845	59 530	86 240
-Verkkosivujen kuluttaja-asiat (ohjeet ja neuvot verkossa) -osiota käyttäneiden määrä*	603 905	840 055	1 082 986

\* Eri vuosien luvut eivät ole täysin vertailukelpoisia, koska seurantajärjestelmät ja analytiikkatyökalut ovat vaihtuneet. Syyskuusta 2024 on siirrytty verkkosivujen käyntiseurannassa ns. evästeettömään seurantaan, joten siitä lähtien käynnit ovat olleet kuukausitasolla n. 40 % aiempaa korkeampia mittausteknisistä syistä johtuen.

Kuluttajaneuvonnan henkilökohtaisessa palvelussa selvitetään ja sovitellaan yksittäisiä kuluttajakaupan riitatilanteita ja annetaan osapuolille toimintaohjeita ja ratkaisuehdotuksia. Palvelun kysyntä tasaantui kahden aiemman vuoden erityisen korkeasta tasosta, jolloin kysyntää nosti mm. sähkökriisiin liittyneet uudenlaiset sopimusehtojen muutostilanteet.

Kuluttajat voivat ottaa yhteyttä puhelimitse tai sähköisen lomakkeen kautta. Sähköisten yhteydenottopyyntöjen määrä ja osuus pienenevät jonkin verran (22 428 yhteydenottoa, laskua 12 %, osuus yhteydenotoista 2 prosenttiyksikköä vähemmän eli 57 %). Koska myös puhelinyhteydenottojen määrä pieneni jonkin verran, puhelinpalvelun palvelukyvyyn heikkeneminen voitiin ainakin toistaiseksi estää (63 711 soittajaa ja 16 922 palveltua asiakasta, puhelinpalvelun päässeiden osuus 39 %).

Kuluttajaneuvonnassa käsiteltiin 39 386 yhteydenottoa, mikä on jonkin verran vähemmän kuin edellisenä vuonna. Valtaosa näistä käsiteltiin selvittelemällä asiaa ja antamalla toimintaohjeita, ja noin 10 % ottamalla lisäksi yhteyttä elinkeinonharjoittajaan ja antamalla ratkaisuehdotuksia. Kuluttajariitalautakuntaan ohjattujen tapausten määrä ja osuus pienenevät, mikä auttaa Kuluttajariitalautakuntaa purkamaan ruuhkia. Ryhmäkäsittelyä voitiin hyödyntää kahdeksassa tapauksessa, joissa useampi yhteydenotto koski samaa elinkeinonharjoittajaa. Noin 6 %:ssa (lähes 3000) yhteydenotoista kyse ei ollut kuluttajansuojan piiriin kuuluvasta asiasta.

Vuonna 2024 esiin nousivat mm. rakennusalan konkurssit ja ylipäätään yritysten maksuvaikeudet, jotka heijastuvat myös asiakaspalvelun laatuun ja kuluttajien mahdollisuuksiin päästä lakisääteisiin oikeuksiinsa. Yli neljännes yhteydenotoista (yli 12 000) koski ajoneuvojen kauppaa, erityisesti käytetyn auton kauppaa, ja lähes viidennes asuntokauppa-asioita ja remontteja. Suurin osa ovat yksittäisiä ja yksilöllisiä riita-asioita, mutta autoalalla on myös tunnistettavissa toistuvia tilanteita ja

ilmiöitä, muun muassa autokaupassa yleistyneen etä- ja kotimyynnin sopimusehtokäytännöissä. Myös sähköautojen yleistyminen on tuonut mukanaan uudenlaisia ongelmia, jotka liittyvät mm. latauspalveluihin ja akkujen keston.

Vuonna 2024 toistettiin myös kolme vuotta aiemmin tehty laajempi asiakaskysely. Selkeä enemmistö palautteesta oli myönteistä: asiakaspalvelua pidettiin ystävällisenä (90,4 % vastaajista täysin tai melko samaa mieltä), palvelua suositeltaisiin tuttaville (87,3 %), asiointia pidettiin sujuvana ja nopeana (87 %), asian käsittely oli asiantuntevaa (86,9 %), vastaukset olivat selkeästi perusteltuja ja ymmärrettäviä (87,7) ja neuvot auttoivat asiakasta selvittämään asiaansa (86,2 %). Vastaajista 66 % piti kuluttajaneuvonnan merkitystä erittäin tai melko ratkaisevana asiaansa selvittämisessä (23 % ei osannut vielä vastata tähän, koska heidän asiaansa käsittely oli kesken).

### 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.

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. Lisäksi viraston toiminnallisen yhdenvertaisuuden arviointi- ja suunnitteluprosessia kehitetään edelleen ja viraston tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta koskevaan henkilöstökyselyyn lisätään kysymyksiä myös toiminnallisesta yhdenvertaisuudesta. Seuraava henkilöstökysely tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden toteutumisesta virastossa ja viraston toiminnassa tehdään keväällä 2025.

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 on monimuotoisuuslauseke ja avoimista työpaikoista viestitään monikanavaisesti. Lisäksi viraston virkanimikkeet on muutettu pääosin sukupuolineutraaleiksi. Tavoitteena on, että kaikkiin tehtäviin hakeutuisi tasapuolisesti eri sukupuolia. Henkilön valinta haastatteluun tai tehtävään perustuu ainoastaan työtehtävän kannalta olennaisiin ansioihin, eivätkä valintaan vaikuta sukupuoli tai vähemmistöihin mahdollisesti kohdistuvat ennakkoluulot tai oletukset. Yhdenvertaisuusnäkökulma otetaan huomioon työhönottoprosessin jokaisessa eri vaiheessa.

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

## 1.6 HENKISTEN VOIMAVAROJEN HALLINTA JA KEHITTÄMINEN

*Tavoite 2: KKV:n henkilöstön asiantuntijuus on vahvaa. (TAE)*

*Mittari: Sidosryhmien arvio (1-5), tavoite >4,0, toteutuma 2024: 4,1 (Toteuma 2023: 4,1)*

KKV:n toiminnan keskeinen periaate on se, että asiantunteva ja hyvinvoiva henkilöstö on viraston tärkein voimavara. Viraston strategian neljä kehityshanketta (*Panostamme henkilöstöön, Kehitämme johtamista, Lisäämme vaikuttavuutta ja näkyvyyttä sekä Hyödynnämme digitalisaatiota*) linkittyvät tiivisti valtion henkilöstöstrategian tavoitteisiin kuten osaamisen uudistamiseen, uusien työtapojen hyödyntämiseen mm. tekoälyä hyödyntäen, ihmislähtöiseen johtamiseen sekä kokonaisvaltaisen työhyvinvoinnin edistämiseen. Viraston palkkakilpailukykyä on pyritty systemaattisesti 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 on systemaattisesti panostanut vaativissa asiantuntija- ja esihenkilötehtävissä tarvittavien kyvykkyyksien tukemiseen. Strategian *Panostamme henkilöstöön* -kehityshankkeen keskiössä on ollut osaamisen johtamisen kehittäminen ja henkilöstön asiantuntijuuden vahvistaminen hyödyntämällä monipuolisia keinoja. Vastuualueilla- ja yksiköissä on määritelty strategisia osaamisalueita, joiden pohjalta suunnitellaan viraston koulutustarjontaa. Vuoden 2024 aikana on edelleen panostettu kehityskeskusteluihin ja niiden välillä käytäviin palautekeskusteluihin. Viraston kehityskeskusteluohjeistus päivitettiin loppuvuodesta 2024 siten, että jatkossa 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 on nähtävissä myös Tutka-työtyytyväisyyskyselyn tuloksissa.

KKV Akatemiassa järjestettiin vuonna 2024 luento- ja keskustelutilaisuuksia kilpailun taloustieteestä, EU:n oikeuskäytännöistä ja sekä ajankohtaisista kuluttajateemoista. Luennoitsijana oli esimerkiksi kilpailutaloustieteilijä Vincent Verouden Euroopan komissiosta. Oikeuspsykologian dosentti Julia Korkman avasi keskustelua kuulemistekniikoista ja luotettavuuden arvioinnista. Tutkijatohorit Essi Pöyry ja Jussi Nyrhinen esittelivät ajankohtaista tutkimustietoa vaikuttajamainonnasta, nuorista ja sosiaalisesta mediasta.

KKV Taitotalon puitteissa on vuonna 2024 järjestetty muun muassa osaamisen johtamisen valmennusta esihenkilöille, media- ja viestintävalmennusta, kielikoulutusta sekä koulutusta virkahenkilöiden vastuista ja velvollisuuksista sekä tietosuojasta. Lisäksi keväällä aloitettiin koko henkilöstölle suunnattu tekoälykoulutus, jota jatketaan räätälöidyllä koulutuksella.

Kilpailuvastuualueen koulutuksen pääasiallisen rungon muodostavat King's College -etätutkinnot ja Richard Whishin seminaarit. Lisäksi järjestetään vuosittain kahden kuukauden harjoittelujaksoja komissiossa. Kuluttajavastuualueella järjestetään yhteistä koulutusta sekä koko vastuualueelle yhteisesti että valvonnalle ja neuvontapalveluille erikseen. Vuonna 2024 näissä keskityttiin voimaantulleiden lainsäädäntöuudistusten, kuluttajaoikeudellisen ratkaisukäytännön sekä uusien ja ajankohtaisten markkinailmiöiden koulutukseen. Eriksien järjestettiin luentosarjat markkinaoikeuden ratkaisukäytännöstä ja mielikuvamarkkinoinnista sekä koulutusta ulosottomenettelystä.

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. KKV Akatemia järjesti vierailijaluentoja kilpailun taloustieteestä, ja KKV Taitotalossa järjestettiin ICT-klinikoita mm. tekoälyn hyödyntämisestä. Virasto kartoitti kyselyllä, miten tekoälyä hyödynnetään ja millaista koulutusta henkilöstölle on järjestetty muissa suomalaisissa virastoissa ja laitoksissa sekä eurooppalaisissa sisarvirastoissa. Vaikutusarviointiyksikössä aloitti uusi tekoälykerho, jossa jaetaan kokemuksia tekoälyn hyödyntämisestä tutkimustyössä. Kartellien havaitsemiseen taloustieteellisiä menetelmiä hyödyntämällä suunnattuja resursseja vahvistettiin ja toiminto vakiinutettiin.

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 kehityksessä pysytään mukana ja digitaalisen toimintaympäristön haasteisiin pystytään vastaamaan.

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

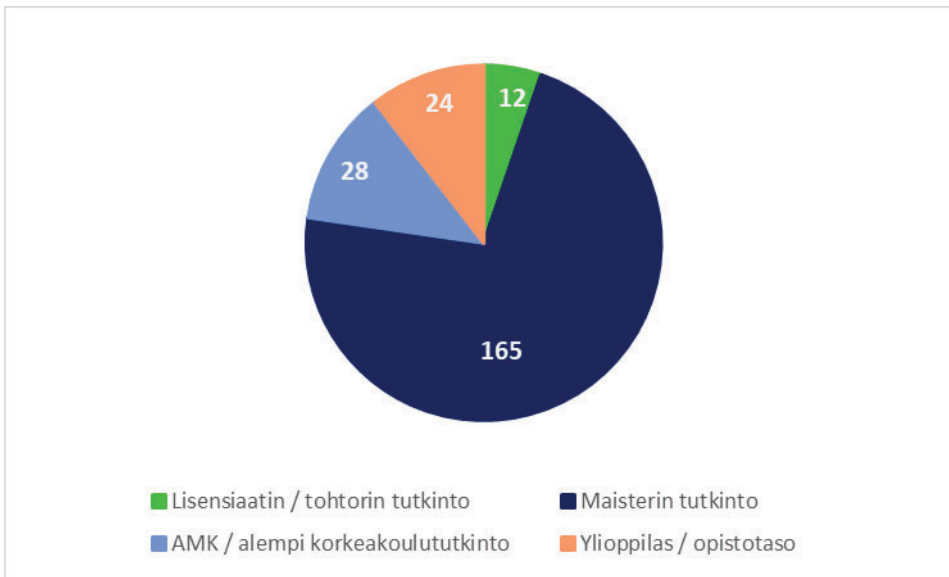
### Koulutus ja osaamisen kehittäminen

Osaamisen kehittämisen tunnusluvut	Toteuma 2022	Toteuma 2023	Toteuma 2024
Koulutus ja kehittäminen €/htv (Tahti-raportointi, henkilöstöinvestoinnit, kokonaiskustannus)	1860	1760	1880
Koulutustasoindeksi	6,4	6,3	6,5

KKV panostaa strategiansa mukaisesti henkilöstön asiantuntijuuden vahvistamiseen, mikä on nähtävissä osaamisen kehittämisen tunnusluvuissa. Virastotason koulutukset on keskitetty KKV Akatemian ja KKV Taitotalon alle. Lisäksi vastuualueille ja yksiköille on varattu omat koulutusmäärärahat henkilöstön ammatilliseen koulutukseen.

### Koulutusrakenne

Viraston henkilöstön tutkinnot, n = 229



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

TAVOITE 5: Henkilöstövoimavarojen hallinta ja kehittäminen	2022 Toteuma	2023 Toteuma	2024 Tavoite	2024 Toteuma
Henkilöstön kokonaistyötyytyväisyys paranee	4,05	4,01	>3,8	4,03
<i>Mittari: Tutka -henkilöstökysely (1-5), tavoite 2024: &gt;3,8, toteuma 2024: 4,03 (Toteuma 2023: 4,01)</i>				

TAVOITE 5: Henkilöstövoimavarojen hallinta ja kehittäminen	2022 Toteuma	2023 Toteuma	2024 Tavoite	2024 Toteuma
Työhyvinvointi paranee <i>Mittari: Tutka mittari L2.2 (asteikko 4–10), tavoite 2024: &gt;8,0 toteuma 2024 8,45 (toteuma 2023: 8,36)</i>	8,40	8,36	>8,0	8,45
Johtaminen paranee <i>Mittari: Tutka mittari 1 (asteikko 1–5), tavoite 2024: &gt;3,8, toteuma 2024: 4,03 (toteuma 2023: 3,98)</i>	3,99	3,89	>3,8	3,93

Kokonaistyötyytyväisyys on pysynyt korkealla tasolla ja nousi hieman vertailuvuoteen nähden ollen valtionhallinnon keskiarvoa korkeampi. Sama pätee työhyvinvointi- ja johtajuusindeksiin. Työtyytyväisyyskyselyn tuloksia voidaan kokonaisuudessaan pitää varsin hyvinä.

Keväällä 2024 henkilöstölle toteutettiin *Yhteisöllisyyden edistäminen hybridityössä* -kysely osana opinnäytetyötä. Kysely on tarkoitus toteuttaa jatkossa vuosittain. Palkkausta koskeva tilastointi toteutetaan kaksi kertaa vuodessa ja käsitellään palkkausjärjestelmän arviointi- ja kehittämisryhmässä, jossa on työnantajan ja henkilöstöjärjestöjen edustus. Viraston tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma päivitetään keväällä 2025 ja samassa yhteydessä uusitaan vuonna 2022 tehty henkilöstökysely, jolla hankitaan tietoa henkilöstön kokemuksista tasa-arvosta ja yhdenvertaisesta kohtelusta. Tutka-työtyytyväisyyskyselyn tulosten perusteella henkilöstö arvioi tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden toteutumisen virastossa varsin hyvälle tasolle.

KKV:n tulokset pääkohdittain verrattuna edellisiin vuosiin ja valtionhallintoon (VMBaro/Tutka-kysely, asteikko 1–5)	Toteuma 2022	Toteuma 2023	Toteuma 2024	Valtio 2023*
Esimiestyö ja johtaminen	3,99	3,98	4,03	3,51
Työn sisältö ja vaikuttamismahdollisuudet	4,24	4,19	4,27	4,05
Palkkaus	3,32	3,20	3,22	3,02
Osaaminen, oppiminen ja uudistuminen	3,98	3,99	3,99	3,72
Työyhteisön toimintakulttuuri	4,37	4,32	4,29	4,06
Työ- ja toimintaympäristö	4,08	4,07	4,04	3,82
Vuorovaikutus ja viestintä	3,98	3,91	3,95	3,57
Työnantajakuva ja arvot	4,29	4,25	4,27	3,94
<b>Kokonaistyötyytyväisyysindeksi</b>	4,05	4,01	<b>4,03</b>	<b>3,71</b>

\*Henkilöstötutkimus toteutettiin ensimmäistä kertaa uudella Tutka-järjestelmällä vuonna 2024. Tutkassa valtion vertailutieto on aina edellisen vuoden tieto.

Työtyytyväisyyskyselyn osa-aluekohtaisissa tuloksissa on marginaalisia muutoksia edellisvuoteen verrattuna ja tulokset ylittävät valtionhallinnon keskiarvon kaikilla osa-alueilla. Palkkauksen osa-alue saa heikoimmat arviot. Työn sisältö ja vaikuttamismahdollisuudet, työyhteisön toimintakulttuuri sekä työnantajakuva ja arvot saavat puolestaan korkeat arviot. Tutkan avovastauksissa nousee esiin mm. tyytyväisyys viraston hybridityön linjauksiin sekä tunne oman ja viraston työn yhteiskunnallisesta vaikuttavuudesta ja merkittävydestä. Tutkan tulokset on käsitelty ja käsitellään viraston johtoryhmässä, yhteistoiminnassa, työsuojelutoimikunnassa sekä vastuualueilla ja yksiköissä kehitystoimenpiteiden tunnistamiseksi. Tulokset on esitelty henkilöstölle ja keskeiset raportit löytyvät viraston intrasta.

Henkilöstö työhyvinvointia on kuluneen vuoden aikana tuettu strategian mukaisesti. Virastolle strategiassa vahvistetut arvot yhdessä saavuttaminen, riippumattomuus ja vastuullisuus läpäisevät kaikkea viraston toimintaa ja ovat aktiivisessa käytössä johtamistyössä sekä haastavissa päätöksentekotilanteissa.

*Kehitämme johtamista* -strategiahankkeen puitteissa järjestettiin viraston johtajille ja päälliköille työpajatyöskentelyä osaamisen johtamisesta. Tällä pohjustettiin vuonna 2025 kehityskeskustelujen yhteydessä laadittavia henkilökohtaisia kehityssuunnitelmia sekä luotiin malli lyhytaikaiseen tutustumiseen muiden yksiköiden toimintaan, jossa asiantuntija seuraa toisenlaista työtä tekevän työtä lyhyen määräajan tekemättä sitä varsinaisesti itse (ns. pulahdus). Lisäksi aloitettiin viraston jälkipuintikulttuurin vahvistaminen (retrospektiivit, washupit). Vuoden aikana otettiin myös suositusluonteisesti käyttöön kehityskeskusteluja täydentävät säännölliset kahdenkeskiset keskustelut esihenkilön kanssa. Kaikki esihenkilöt saivat myös mahdollisuuden henkilökohtaiseen sparraukseen palautteen antamisesta. *Panostamme henkilöstöön* -strategiahankkeessa on tuettu valtion henkilöstöstrategian tavoitteita systemaattisen osaamisen johtamisen kautta (mm. KKV Akatemian ja KKV Taitotalon sekä substanssialueiden koulutukset, työssäoppiminen, kehityskeskustelujen kehittäminen ja 1-2-1-keskustelut, projektien loppupalaverit). Yhteisöllisyyttä ja työhyvinvointia tukevia toimenpiteitä on jatkettu aktiivisesti. Viraston toiminnan luonne, henkilöstön tarpeet ja yhteisöllisyys on huomioitu myös toimitilaratkaisuissa.

*Hyödynnämme digitaalisuutta* -strategiahankkeessa edistettiin useaa henkilöstön kannalta tärkeää kehityshanketta. Keväällä 2024 käyttöön otettu sisäinen hakukone helpottaa tiedon löydettävyyttä viraston eri tietojärjestelmistä ja pyrkii siten vastaamaan suoraan henkilöstötyytyväisyyskyselystä nousevaan kehitystarpeeseen. Henkilöstön tekoälyosaamisen kehittämistä puolestaan tuettiin laatimalla virastolle käytännönläheiset tekoälyn vastuullisen käytön periaatteet, tarjoamalla tietoturvalliset tekoälyavustajat kaikkien käyttöön ja järjestämällä kaksi työpajaa näiden hyödyntämisestä, sekä jakamalla tietoa viraston tekoälykokeiluista loppusyksyn henkilöstöpäivässä. Loppuvuoden henkilöstökyselyn tulosten valossa henkilöstö suhtautuu hyvin myönteisesti tekoälyn hyödyntämiseen työtehtävissään (4,14/5) ja kokee, että työnantaja tukee erittäin hyvin tekoälyn hyödyntämistä ja sen oppimista työssään (4,33/5).

*Lisäämme vaikuttavuutta ja näkyvyyttä* -kehityshankkeessa on tuettu työyhteisöviestintää ja yhteisöllisyyden kokemusta kehittämällä intran sisältöjä ja ajankohtaisen tiedon jakamista.

Muut työhyvinvoinnin tunnusluvut	Toteuma 2022	Toteuma 2023	Toteuma 2024
Sairauspoissaolot, htpv/htv	6,9	6,8	6,6
Työterveyshuolto €/htv	551	546	570

Työterveyshuollon kustannukset ovat tavanomaisella tasolla.

## Henkilöstörakenteen muutokset

Henkilöstörakenteen tunnusluvut	Toteuma 2022	Toteuma 2023	Toteuma 2024
Henkilötyövuodet (TAE) * Tavoite 2023: 229,5	224,1	231,5	229,2
Henkilöstön lukumäärä 31.12. (n/m)	233 (148/85)	236 (147/89)	227 (147/80)
Henkilöstön keski-ikä	43,4	43,2	44,3
Lähtövaihtuvuus -%	9,7	5,7	5,1

\*Tahti-järjestelmän htv on 229,2 ja Kiekun jakopalkkalaskennan mukainen htv on 229,5.

## Rahoitus

Määrärahat	Toteuma 2022	Toteuma 2023	Tavoite 2024	Toteuma 2024
TEM:n rahoitus 32.01.06. (srm 2 V) (1000 €) (TAE)	18 913	20 421	20 309	20 381

Vuoden 2024 talousarvioesityksen mukainen henkilötyövuositavoite 230 htv toteutui suunnitellusti 229,5 htv:n suuruisena (muutos vertailuvuoteen vähennystä noin 2 htv / 1 %). Virastossa on ollut edellisen tilikauden tapaan useita korkeakouluharjoittelijoita. Harjoittelujaksot ovat kestoiltaan 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 hieman laskenut vertailuvuodesta ja jakaantuu melko tasaisesti viraston sisällä. Uusia virkahenkilöitä tuli virastoon vuoden aikana 9, joista 5 vakituisiin ja 4 määräaikaisiin virkasuhteisiin. Määräaikaiset ovat joko sijaisia, avoimen viran hoitajia, osallistuivat projektiin tai toimivat ruuhka-apuna.

Virastossa on panostettu korkeakouluharjoittelijoiden rekrytointiin. Vuoden 2024 aikana aloitti 27 korkeakouluharjoittelijaa, joista neljä 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 asiantuntijaurapolkua 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 44,3 vuotta.

## 1.7 TILINPÄÄTÖSANALYYSI

### 1.7.1 Rahoituksen rakenne

Kilpailu- ja kuluttajavirasto on nettobudjetoitu virasto. Toimintamenomääräraha vuodelle 2024 oli 20,309 M€, edelliseltä vuodelta siirtyvä määräraha oli 953 992,00 euroa.

Tuottoja saatiin yhteensä 439 024,04 euroa. Tuotot koostuvat pääosin yhteisrahoitteisen toiminnan tuotoista Euroopan kuluttajakeskus -hankkeesta 299 703,86 euroa, sekä lounaskortin omavastuuosuudesta 115 006,53 euroa, mikä kirjataan kieku-mallin mukaisesti muiden tuottojen tilille.

### 1.7.2 Talousarvion toteutuminen

#### 11.19.09. Muut verotulot (tuloarvio)

Matkapalveluyhdistelmien tarjoajien valvonta- ja maksukyvyttömyysuojamaksut kirjataan talousarviotilille 11.19.09. Muut verotulot, 1.7.2018 voimaan tulleen lain 701/2017 matkapalveluyhdistelmistä sekä lain 922/2017 matkapalveluyhdistelmien tarjoajan valvonta- ja maksukyvyttömyysuojamaksusta perusteella. Kertomusvuonna tiin saldo on 673 923,00 euroa. Kilpailu- ja kuluttajavirasto veloittaa vakuusrekisteriin merkityiltä matkanjärjestäjiltä vuotuisen valvontamaksun ja maksukyvyttömyysuojamaksun, joka tuloutetaan tulon luonteen mukaisesti maksuperusteisesti. Tilinpäätöshetkellä reskontrassa avoimeksi jääneen saldon osuus poistetaan tuotoista ja tuloutetaan aina seuraavalle tilikaudelle. Tilikaudella 2024 avoimeksi saatavaksi per 31.12.2024 jäänyt vakuusvalvontalaskutus on 22 623,50 euroa. Vertailuvuoden tilinpäätöshetkellä laskutuksesta avoimena saatavana oli 28 176,36 euroa.

#### 30.20.47. Ruokaketjun kehittäminen (siirtomääräraha 3 V)

30.20.47.2 Muu ruokaketjun kehittäminen (tilijaottelu)

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

Valtion vuoden 2024 talousarviossa myönnetty nettomääräraha oli 20,309 M€. Edellisenä vuonna käytössä olleeseen määrärahaan, lisätalousarvioineen 19,846 miljoonaan euroon verrattuna lisäystä 463 000 euroa. Muutos koostuu käytännössä vuodelle 2024 kohdistuvasta osuudesta palkkausten tarkistuksista. Edelliseltä tilikaudelta siirtyi 953 992,00 euroa vuodelle 2024. Päättyneeltä tilikaudelta siirtyy 881 825,50 euroa vuodelle 2025.

#### 32.01.10. Digitalisaation kehittäminen (siirtomääräraha 3 V)

423.32.01.10.07. Hallinnonalan digitalisaation kehittäminen (tilijaottelu)

Työ- ja elinkeinoministeriö myönsi KKV:n massadatakyvykkyydet -hankkeen jatkolle rahoitusta vuotta 2024 koskevassa haussa. Jakopäätökset tehdään hankkeen etenemistä kuvaavan valmiusasteen mukaisesti. Hankkeen 2024 projektisuunnitelma täytti ensimmäisen maksupostin kriteerit tammikuussa 2025, joten kertomusvuodelle ei kohdistunut uutta digitalisaation kehittämisen määrärahaa. Vertailuvuonna 2023 viraston massadatakyvykkyydet hankkeeseen osoitettiin rahoitusta yhteensä 345 500 euroa, josta 171 318,31 euroa siirtyi vuodelle 2024. Tämä määräraha käytettiin loppuun varainhoitovuoden 2024 aikana.

#### 32.01.53. Matkustajien paluukuljetukset ja korvaukset (siirtomääräraha 3 V)

Momentille on myönnetty vuoden 2024 talousarviossa 400 000 euroa, samoin kuin vertailuvuotena. Momenttia ei ole käytetty tilikausina 2024–2022. Kertomusvuoden lopussa vanhentunut, vuoden 2022 määräraha on peruutettu, ja tilikaudelle 2025 siirtyy yhteensä 800 000 euroa. Määrärahaa saa



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

### 32.01.95. Eräät oikeudenkäyntikulut ja korvaukset (arviomääräraha)

Työ- ja elinkeinoministeriö osoitti 18.11.2024 viraston käyttöön 1,65 miljoonaa euroa momentilta 32.01.95. Eräät oikeudenkäyntikulut ja korvaukset Markkinaoikeuden 28.8.2024 tekemän päätöksen nro 473/2024 mukaisten oikeudenkäyntikorvausten maksua varten muovisten LVI-infraputkituotteiden kilpailuasiansa. Arviomäärärahaa ei ole käytetty vertailuvuonna 2023.

#### 1.7.3 Tuotto- ja kululaskelma

##### Toiminnan tuotot

Yhteisrahoitteisen toiminnan tuotot toteutuivat odotetusti. Tuotot koostuivat Euroopan kuluttajakeskuksen EU-rahoitusosuudesta. Tilikaudelle tuotoksi kohdistuu kaksivuotisen sopimuksen ennakkomaksu 35 % komission rahoitusosuudesta laskettuna, sekä kaksivuotisen sopimuskauden 2022–2023 maksuperusteen mukaisesti tuloutettu tasausmaksu.

Luvussa 1.4.2 *Maksullisen toiminnan tulos ja kannattavuus* on kerrottu matkavakuusvalvonnan toiminnasta varainhoitovuoden aikana. Valvontamaksu ja maksukyvyttömyyssuojamaksu tuloutetaan tulon veronluonteisuuden johdosta maksuperusteisesti. Tuottoa jaksotetaan tilinpäätöshetken avoimen saldon mukaisesti, katso tarkemmin luku 1.7.2. Talousarvion toteutuminen.

Lounaskortin palkasta perittävä omavastuuosuus 75 %, joka kertomusvuonna oli 115 006,53 euroa, kirjataan Kieku-mallissa tilille 39890000. Vastaava erä oli vertailuvuonna 120 117,48 euroa.

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

##### Toiminnan kulut

Toiminnan kulut olivat yhteensä 22,3 miljoonaa euroa (2023: 21,1 M€) ennen rahoituskuluja ja siirtotalouden kuluja. Kieku-raportoinnin mukainen henkilöstön määrä väheni vertailuvuoden 231,4 henkilötyövuodesta 229,5 htv:hen, vähennys 2 henkilötyövuotta.

Tuotto- ja kululaskelma	2024	2023	muutos €	muutos %
<b>TOIMINNAN KULUT</b>				
Aineet, tarvikkeet ja tavarat	66 844	73 824	-6 980	-9 %
Henkilöstökulut	16 202 102	17 045 805	-843 703	-5 %
Vuokrat	1 038 968	1 078 933	-39 965	-4 %
Palvelujen ostot	2 772 935	2 868 931	-95 997	-3 %
Muut kulut	1 940 891	289 434	1 651 457	571 %
Valmistus omaan käyttöön (-)	-42 960	-519 459	476 499	-92 %
Poistot	304 601	249 387	55 214	22 %
	22 283 380	21 086 856	1 196 525	6 %

**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 muut painotuotteet ja tarvikkeet.

**Henkilöstökulut** pienenevät tilikaudella 843 703 euroa (5 %) vertailuvuoden 17,045 milj. eurosta, ollen kertomusvuonna 16,202 milj. euroa. Lomapalkkojen ja lomapalkkojen henkilöstösivukuluvuvelan muutos oli -549 767,60 euroa, lisäksi työnantajan sivukuluprosenttien lasku vuodelle 2024 vähensi

kuluja 186 460 eurolla. Virkasuhteisten varsinaiset palkat lkp-tilillä on lisäystä noin 304 000 euroa johtuen yleiskorotuksista ja palkkausjärjestelmän soveltamisesta. Ylityö- ja suoriteperusteiset lisät vähenivät noin 60 000 eurolla.

**Vuokrat** -tiliryhmän kulut ovat pienentyneet 4 %:n, noin 40 000 euroa. Vuokriin on tullut vuoden 2024 alusta 4,9 %:n suuruinen indeksikorotus, mutta Helsingin päätoimipisteessä vuoden 2023 puolivälissä tehty osittainen tilojen irtisanominen sekä maakuntien toimitilahankkeet ovat pienentäneet kokonaiskuluja.

**Palvelujen ostot** -tiliryhmän tapahtumia tulee tarkastella yhdessä valmistus omaan käyttöön -rivin kanssa. Viraston massadatakyvykkydet-hankkeen sekä asiointijärjestelmän jatkokehittämisen käyttömajausaktivointien kulut pienenevät vertailuvuodesta. Nettona palvelujen ostot ja valmistus omaan käyttöön riveillä on lisäystä 380 502,15 euroa vertailuvuodesta. Lisäys johtuu ICT-, tutkimus- ja muiden asiantuntijapalvelukulujen kasvusta.

**Muut kulut** -ryhmää rasittaa kertaluonteinen 1,65 miljoonaa euron suuruinen oikeudenkäynti-korvausten (MaO:n päätös 28.8.2024 473/2024) maksu muovisten LVI-infraputkituotteiden kilpailuasianssa.

**Poistot** ovat vertailuvuotta 22 %, eli noin 55 000 euroa suuremmat, johtuen vertailuvuonna toteutetuista isommista käyttömajausinvestoinneista.

#### 1.7.4 Tase

Kilpailu- ja kuluttajaviraston taseen loppusumma on 993 848,31 euroa, kun se edellisenä vuonna oli 1212 700,27 euroa. Taseen loppusumma pieneni 218 851,96 euroa (18 %).

Taseen vastaavaa-puolella aineettomien käyttömajaushyödykkeiden tasearvo pieneni 206861,56 eurolla (20 %), ollen 833 655,72 euroa. Kertomusvuonna tehtiin edelliseen tilikauteen verrattuna huomattavasti vähemmän uusia käyttömajausinvestointeja, ja vertailuvuoden tilinpäätöksen keskeneräiset investoinnit valmistuivat tilikaudella. Suunnitelman mukaiset poistot kasvoivat yhteensä 55 213,73 eurolla, ollen 304 601,13 euroa. Virastossa vuonna 2023 käynnistynyt digitalisaation kehittämisen hanke, massadatakyvykkydet-kokonaisuus eteni kertomusvuonna, ja hanke jatkuu edelleen tilikaudella 2025.

Aineelliset hyödykkeet tase-erä pieneni kalusteista tehtyjen poistojen myötä 36 %. Virasto ei tehnyt tilikaudella uusia kalusteinvestointeja. Kalusteiden tase-arvo per 31.12.2024 on 37 549,68 euroa, kun se vertailuvuotena oli 58 884,08.

Lyhytaikaiset saamiset olivat kertomusvuonna 122 859,12, vertailuvuoden saldon ollessa 113 510,24 euroa. Myyntisaamiset pienentyivät noin 50 000 eurolla vuoden 2023 vertailutietojen sisältämien kertaluonteisten valtiokonsernin sisäisten erien poistuttua. Siirtosaamiset lisääntyivät tilikaudella noin 60 000 eurolla, johtuen isommista, pääasiassa vuodelle 2025 kohdistuvista lisenssikulukajaksotuksista.

Taseen vastattavaa-puolelle kuuluvat valtion pääoma sisältäen edellisten tilikausien pääoman muutokset, yhteensä -2 665 879,45 euroa, sekä lyhytaikainen vieras pääoma, yhteensä 3 659 727,76 euroa.

Ostovelat pienenevät 75 943,87 eurolla saldon ollen kertomusvuonna 368 456,73 euroa. Tilinpäätöshetkellä avoimena olevien ulkoisten ja valtiokonsernin sisäisten laskujen määrässä on tavanomaista vuotuista vaihtelua.

Siirtovelat pienenevät 558 847,19 euroa eli 17 % ja saldo oli kertomusvuonna 2 666 942,88 euroa. Siirtovelkojen väheneminen johtuu pääosin lomapalkkavelan muutoksesta, mikä pieneni 549 767,60 eurolla.

### 1.8 SISÄISEN VALVONNAN ARVIOINTI- JA VAHVISTUSLAUSUMA

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

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

Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan valvontatehtäviä varten virastolla on osa-aikainen sisäinen tarkastaja, joka toimii tehtävässä muiden virkatehtäviensä ohella.

Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan itsearviointi tehtiin alkuvuodesta 2025. Arviointi tehtiin käyttäen valtiovarain controller –toiminnon suosittelemaa sisäisen valvonnan arviointikehikkoa, joka perustuu pitkälti hyväksytyyn 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 suoritti viraston ylin johto. Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan itsearviointi tehtiin samalla menetelmällä kuin edellisenä vuonna.

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, mutta riskienhallintamenettelyissä nähdään edelleen kehittämisen tarvetta. Viraston päivitetty riskienhallintapolitiikka tuli voimaan 1.1.2024. Viraston hallintoyksikköön hankittiin vuonna 2024 riskienhallintaan liittyvää osaamista täydennyskoulutuksella. Lisäksi riskienhallinnan käytäntöjä kartoitettiin järjestelmällisesti haastatteleamalla viraston johtoryhmän jäseniä ja talouspäällikköä. Kartoituksen tulosten pohjalta määritellään kehitystoimenpiteet ja riskienhallintamenettelyjen vahvistamista jatketaan edelleen vuonna 2025.

Viraston sisäinen tarkastaja suorittaa sisäisen tarkastuksen kevään 2025 aikana. Tarkastuksen kohde on vuosien 2022–2024 harkinnan varaiset kustannukset sekä niihin liittyvä normaali sisäinen valvonta eli laskujen kierto, hyväksynnät ja niihin liittyvän ohjeistuksen noudattaminen. Tarkastuksen aluksi läpikäydään vuonna 2018 tehdyn vastaavan tarkastuksen pohjalta annetut suositukset ja tehdyt toimenpiteet.

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

Tutka-työtyytyväisyyskyselyn tulokset pysyivät edelleen korkealla tasolla ja olivat kaikilla osa-alueilla 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**

Apulaisoikeuskansleri teki laillisuusvalvontakäynnin virastoon 20.5.2024. Virasto esitteli toimintaansa.

#### **1.10 YHTEENVETO HAVAITUISTA VÄÄRINKÄYTÖKSISTÄ**

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

Kilpailu- ja kuluttajavirastossa ei ollut vuonna 2024 havaittuja väärinkäytöksiä.

##### **1.10.2 Takaisinperintää koskevat yhteenvetotiedot**

Vuonna 2024 ei ole ollut takaisinperintöjä.

## 2. TALOUSARVION TOTEUTUMALASKELMA

### Kilpailu- ja kuluttajaviraston talousarvion toteutumalaskelma

Osaston, momentin ja tilijaoittelun numero ja nimi	Tilinpäätös 2023	Talousarvio 2024 (TA + LTA:t)	Tilinpäätös 2024	Vertailu Tilinpäätös - Talousarvio	Toteutuma %
<b>11. Verot ja veronluonteiset tulot</b>	<b>646 806,31</b>	<b>674 544</b>	<b>674 544,02</b>	<b>0,00</b>	<b>100</b>
11.04.01. Arvonlisävero	2 338,25	621	621,02	0,00	100
11.19.09. Muut verotulot	644 468,06	673 923	673 923,00	0,00	100
<b>12. Sekalaiset tulot</b>	<b>400 348,36</b>	<b>400 349</b>	<b>400 349,24</b>	<b>0,00</b>	<b>100</b>
12.39.04. Siirrettyjen määrärahojen peruutukset	400 000,00	400 000	400 000,00	0,00	100
12.39.10. Muut sekalaiset tulot	348,36	349	349,24	0,00	100
<b>Tuloarviotilit yhteensä</b>	<b>1 047 154,67</b>	<b>1 074 893</b>	<b>1 074 893,26</b>	<b>0,00</b>	<b>100</b>

Pääloukan, momentin ja tilijaottelun numero, nimi ja määrärahalaji	Tilinpäätös 2023	Talousarvio 2024 (TA + LTAt)	Talousarvion 2024 määrärahojen käyttö vuonna 2024		Tilinpäätös 2024	Vertailu Talousarvio - Tilinpäätös	Siirtomäärärahoja koskevat täydentävät tiedot			
			siirto seuraavalle vuodelle	siirto seuraavalle vuodelle			Edellisiltä vuosilta siirtyneet	Käytettävissä vuonna 2024	Käyttö vuonna 2024 (pl. peruutukset)	Siirretty seuraavalle vuodelle
<b>30. Maa- ja metsätalousministeriön hallinnonala</b>		<b>289 113</b>	<b>11 932,88</b>	<b>277 180,12</b>	<b>289 113,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>289 113,00</b>	<b>11 932,88</b>	<b>277 180,12</b>
30.20.47. Ruokakehityksen kehittäminen (S3)		289 113	11 932,88	277 180,12	289 113,00	0,00	0,00	289 113,00	11 932,88	277 180,12
30.20.47.2. Muu ruokakehityksen kehittäminen		289 113	11 932,88	277 180,12	289 113,00	0,00	0,00	289 113,00	11 932,88	277 180,12
<b>32. Työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonala</b>		<b>20 987 441,42</b>	<b>21 487 296,33</b>	<b>1 281 825,50</b>	<b>22 769 121,83</b>	<b>0,00</b>	<b>1 925 310,31</b>	<b>22 634 310,31</b>	<b>20 552 484,81</b>	<b>1 681 825,50</b>
32.01.06. Kilpailu- ja kuluttajaviraston toimintameno (netto) (S2)		19 846 000,00	19 427 174,50	881 825,50	20 309 000,00	0,00	953 992,00	21 262 992,00	20 381 166,50	881 825,50
32.01.10. Digitalisaation kehittäminen (S3)		345 500,00				0,00	171 318,31	171 318,31	171 318,31	
32.01.10.07. Hallinnonalan digitalisaation kehittäminen		345 500,00				0,00	171 318,31	171 318,31	171 318,31	
32.01.29. Työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonalan arvonlisäveromenot (A)		395 941,42	410 121,83		410 121,83	0,00				
32.01.53. Matkustajien paluukorjaukset ja korvaukset (S3)		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 (A)		1 650 000	1 650 000,00		1 650 000,00	0,00				
<b>Määrärahatilit yhteensä</b>	<b>20 987 441,42</b>	<b>23 058 235</b>	<b>21 499 229,21</b>	<b>1 559 005,62</b>	<b>23 058 234,83</b>	<b>0,00</b>	<b>1 925 310,31</b>	<b>22 923 423,31</b>	<b>20 564 417,69</b>	<b>1 959 005,62</b>



**3. TUOTTO- JA KULULASKELMA**
**Kilpailu- ja kuluttajaviraston tuotto- ja kululaskelma**

	1.1.2024-31.12.2024		1.1.2023-31.12.2023	
<b>TOIMINNAN TUOTOT</b>				
Maksullisen toiminnan tuotot	7 130,00		5 705,00	
Vuokrat ja käyttökorvaukset	6 720,03		6 937,78	
Muut toiminnan tuotot	<u>425 174,01</u>	439 024,04	<u>537 633,89</u>	550 276,67
<b>TOIMINNAN KULUT</b>				
Aineet, tarvikkeet ja tavarat				
Ostot tilikauden aikana	66 843,84		73 823,77	
Henkilöstökulut	16 202 102,11		17 045 805,44	
Vuokrat	1 038 967,78		1 078 932,67	
Palvelujen ostot	2 772 934,57		2 868 931,45	
Muut kulut	1 940 891,22		289 434,24	
Valmistus omaan käyttöön (-)	-42 960,17		-519 459,20	
Poistot	<u>304 601,13</u>	-22 283 380,48	<u>249 387,41</u>	-21 086 855,78
JÄÄMÄ I		-21 844 356,44		-20 536 579,11
<b>RAHOITUSTUOTOT JA -KULUT</b>				
Rahoitustuotot	859,63		1 155,43	
Rahoituskulut	<u>0,00</u>	859,63	<u>-36,78</u>	1 118,65
JÄÄMÄ II		-21 843 496,81		-20 535 460,46
<b>SIIRTOTALOUDEN TUOTOT JA KULUT</b>				
Kulut				
Siirtotalouden kulut paikallishallinnolle pl.hyvintointialuehallinto	<u>49 000,00</u>	-49 000,00	<u>46 000,00</u>	-46 000,00
JÄÄMÄ III		-21 892 496,81		-20 581 460,46
<b>TUOTOT VEROISTA JA PAKOLLISISTA MAKSUISTA</b>				
Verot ja veronluonteiset maksut	673 923,00		644 468,06	
Perityt arvonlisäverot	621,02		2 338,25	
Suoritetut arvonlisäverot	<u>-410 121,83</u>	<u>264 422,19</u>	<u>-395 941,42</u>	<u>250 864,89</u>
TILIKAUDEN TUOTTO-/KULUJÄÄMÄ		<u>-21 628 074,62</u>		<u>-20 330 595,57</u>

**4. TASE**
**Kilpailu- ja kuluttajaviraston tase**

	31.12.2024		31.12.2023	
VASTAAVAA				
KÄYTTÖMAISUUS JA MUUT PITKÄAIKAISET SIOITUKSET				
AINEETTOMAT HYÖDYKKEET				
Muut pitkävaikutteiset menot	833 655,72		928 230,02	
Ennakkomaksut ja keskeneräiset hankinnat	0,00	833 655,72	112 287,26	1 040 517,28
AINEELLISET HYÖDYKKEET				
Kalusteet	37 549,68	37 549,68	58 884,08	58 884,08
KÄYTTÖMAISUUS JA MUUT PITKÄAIKAISET SIOITUKSET YHTEENSÄ		871 205,40		1 099 401,36
VAIHTO- JA RAHOITUSOMAISUUS				
LYHYTAIKAISET SAAMISET				
Myyntisaamiset	150,39		50 668,96	
Siirtosaamiset	121 191,14		61 965,15	
Muut lyhytaikaiset saamiset	1 517,59	122 859,12	876,13	113 510,24
RAHAT, PANKKISAAMISET JA MUUT RAHOITUSVARAT				
Kirjanpitoyksikön menotilit	-216,21	-216,21	-211,33	-211,33
VAIHTO- JA RAHOITUSOMAISUUS YHTEENSÄ		122 642,91		113 298,91
VASTAAVAA YHTEENSÄ		993 848,31		1 212 700,27

	31.12.2024		31.12.2023	
VASTATTAVAA				
OMA PÄÄOMA				
VALTION PÄÄOMA				
Valtion pääoma 1.1.1998	-603 873,01		-603 873,01	
Edellisten tilikausien pääoman muutos	-2 525 557,80		-2 602 157,04	
Pääoman siirrot	22 091 625,98		20 407 194,81	
Tilikauden tuotto-/kulujäämä	-21 628 074,62	-2 665 879,45	-20 330 595,57	-3 129 430,81
VIERAS PÄÄOMA				
LYHYTAIKAINEN				
Ostovelat	368 456,73		444 400,60	
Kirjanpitoyksiköiden väliset tilitykset	315 336,17		323 950,41	
Edelleen tilittävät erät	308 586,98		347 990,00	
Siirtovelat	2 666 942,88		3 225 790,07	
Muut lyhytaikaiset velat	405,00	3 659 727,76	0,00	4 342 131,08
VIERAS PÄÄOMA YHTEENSÄ		3 659 727,76		4 342 131,08
VASTATTAVAA YHTEENSÄ		993 848,31		1 212 700,27

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

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

## 5. LIITETIEDOT

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

Budjetoinnissa ei ole tapahtunut olennaisia muutoksia varainhoitovuoden 2024 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.

Varainhoitovuoden tiedot vuodelta 2024 ovat olennaisilta osin vertailukelpoisia edellisen varainhoitovuoden kanssa. Työ- ja elinkeinoministeriön tilijaottelun muutoksella 18.11.2024 virastolle osoitettiin 1,65 miljoonaa euroa momentilta 32.01.95. Eräät oikeudenkäyntikulut ja korvaukset Markkinaoikeuden 28.8.2024 tekemän päätöksen nro 473/2024 mukaisten oikeudenkäyntikorvausten maksua varten. 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	Tilinpäätös 2023	Talousarvio 2024 (TA + LTA:t)	Talousarvion 2024 määrärahojen		Tilinpäätös 2024	Vertailu Talousarvio - Tilinpäätös	Siirtomäärärahoja koskevat täydentävät tiedot			
			käyttö vuonna 2024	siirto seuraavalle vuodelle			Ede llisiltä vuosilta siirtyneet	Käytetty vuonna 2024 (pl. peruutukset)	Käyttö vuonna 2024 (pl. peruutukset)	Siirretty seuraavalle vuodelle
32.01.06.			19 866 708,93		20 748 534,43		20 820 700,93			
Kilpailu- ja kuluttajaviraston toimintamenot (nettob)	20 401 583,74		439 534,43		439 534,43		439 534,43			
(Siirtomääräraha 2 v)	555 583,74									
<b>Nettomenot</b>	<b>19 846 000,00</b>	<b>20 309 000</b>	<b>19 427 174,50</b>	<b>881 825,50</b>	<b>20 309 000,00</b>	<b>0,00</b>	<b>953 992,00</b>	<b>21 262 992,00</b>	<b>20 381 166,50</b>	<b>881 825,50</b>

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

**Y-tunnus** 2502067-3 • **Sähköposti** kirjasto@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	Peruutettu	
	Tilijaottelu	Yhteensä
<b>32. Työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonala</b>		<b>400 000,00</b>
Vuosi 2022		400 000,00
32.01.53. Matkustajien paluukuljetukset ja korvaukset (Siirtomääräraha 3v)	400 000,00	
<b>Pääluokat yhteensä</b>		<b>400 000,00</b>
Vuosi 2022		400 000,00

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

	2024	2023
<b>Henkilöstökulut</b>	<b>13 713 107,32</b>	<b>14 139 645,39</b>
Palkat ja palkkiot	14 124 142,80	13 935 441,98
Tulosperusteiset erät	7 905,00	7 623,00
Lomapalkkavelan muutos	-418 940,48	196 580,41
<b>Henkilösivukulut</b>	<b>2 488 994,79</b>	<b>2 906 160,05</b>
Eläkekulut	2 441 836,87	2 628 331,40
Muut henkilösivukulut	47 157,92	277 828,65
<b>Yhteensä</b>	<b>16 202 102,11</b>	<b>17 045 805,44</b>
Johdon palkat ja palkkiot, josta	500 248,59	489 585,05
- tulosperusteiset erät	7 905,00	7 623,00
Luontoisedut ja muut taloudelliset etuudet	0,00	0,00
Johto	0,00	0,00
Muu henkilöstö	0,00	0,00

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

Kilpailu- ja kuluttajavirastolla ei ole esitettävää liitteelle 6.

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

Kilpailu- ja kuluttajavirastolla ei ole esitettävää liitteelle 7.

#### 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**

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

€	Talousarvio- menot 2024	Määräraha- tarve 2025	Määräraha- tarve 2026	Määräraha-tarve 2027	Määräraha- tarve myöhemmin	Määräraha- tarve yhteensä
Tavanomaiset sopimukset ja sitoumukset yhteensä	1 047 013,16	1 008 957,62	0,00	0,00	0,00	1 008 957,62

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

€	Talousarvio- menot 2024	Määräraha- tarve 2025	Määräraha- tarve 2026	Määräraha-tarve 2027	Määräraha- tarve myöhemmin	Määräraha- tarve yhteensä
...						

Muut sopimukset ja sitoumukset yhteensä

Muut monivuotiset vastuut yhteensä	1 047 013,16	1 008 957,62	0,00	0,00	0,00	1 008 957,62
------------------------------------	--------------	--------------	------	------	------	--------------

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

Kilpailu- ja kuluttajavirastolla ei ole esitettävää liitteelle 13.

**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 14: Taseeseen sisällytettävät 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 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 28. päivänä helmikuuta 2025.

Kirsi Leivo  
pääjohtaja

Kirjanpitoyksikön tilintarkastuksesta vastaa Valtiontalouden tarkastusvirasto, joka antaa tarkastuksesta tilintarkastuskertomuksen.