



公正取引委員会
Japan Fair Trade Commission



クラウドサービス分野の取引実態に関する報告書（概要）

**令和4年6月
公正取引委員会**

調査趣旨

- 近年の経済のデジタル化の進展に伴い、事業活動の基盤となる情報システム自体が変化の速い現場のニーズに迅速かつ柔軟に対応できるものである必要があり、このような事業者のニーズに応えるものの1つとしてクラウドサービスの利用が拡大
- クラウドサービス事業において、一部の事業者が、幅広いサービスを提供し、多くの事業者の事業活動の基盤を提供する者として重要な存在となっている。

⇒クラウドサービス分野における取引実態や競争の状況を明らかにするとともに、独占禁止法上及び競争政策上の考え方を示すことにより、独占禁止法違反行為の未然防止や関係者による公正かつ自由な競争環境の確保に向けた取組を促進するため、クラウドサービス分野の取引実態に関する調査を実施

調査方法

聴取調査

以下へのヒアリング等を実施

クラウド提供事業者	: 25社
導入支援事業者	: 33社
サードパーティソフトウェアベンダー	: 6社
クラウドサービスを利用する事業者	: 18社
有識者、事業者団体、調査会社等	: 20名

※本調査の過程において、独占禁止法第40条に基づく報告命令を実施

クラウドサービス利用者 向けアンケート調査

売上額が50億円以上の事業者約3万社の中から1万社（クラウド未利用者含む）を無作為抽出し、アンケートへの回答依頼状を送付

【回答者数】

IaaS利用者	: 419社
PaaS利用者	: 129社
SaaS利用者	: 1055社

有識者意見交換会

報告書の取りまとめに際して、有識者の意見を参考とするため、意見交換会を実施

【有識者】

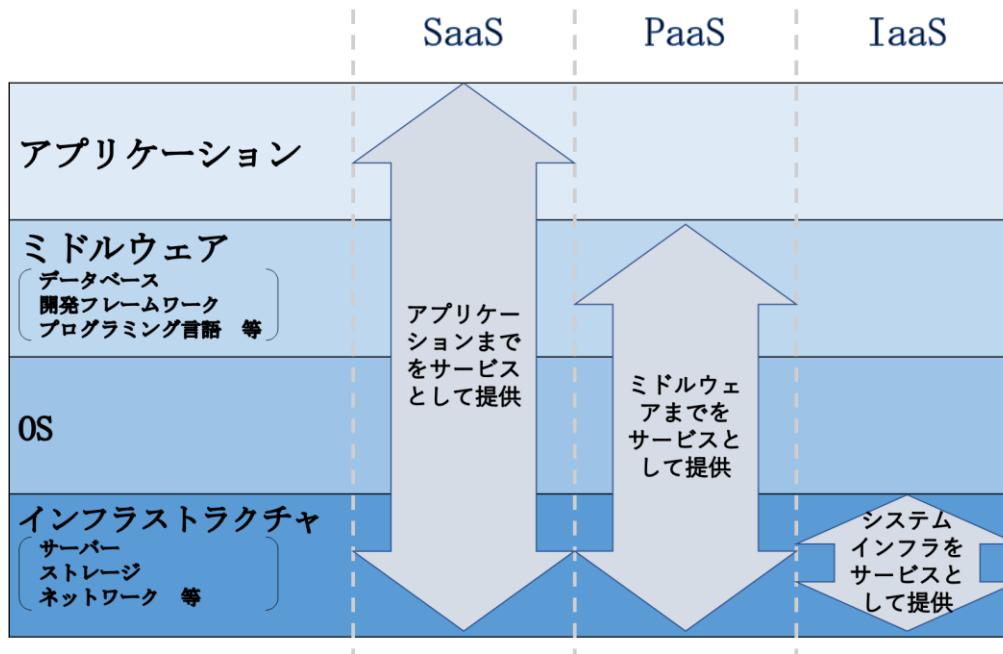
法学者、経済学者、クラウドサービスに知見のある有識者等
9名

国際協力

各国・地域の議論を参考にするため、欧州委員会、オランダ消費者・市場庁、フランス競争委員会との意見交換を実施

- 本調査では、クラウドサービスのデジタル市場における基盤・構成要素としての役割に着目するという観点から、IaaS及びPaaSを主な対象としている。
(次頁以降、特段の記載がない限り、「クラウド」と表記する際は、IaaS及びPaaSを指す。)

クラウドサービスのサービスモデルによる分類



出典：Peter Mell, Timothy Grance 「NIST Special Publication 800-145 NISTによるクラウドコンピューティングの定義」 (2011年9月) 等を基に公正取引委員会において作成

IaaS (Infrastructure as a Service)

- サーバーやストレージ、ネットワークなどのインフラリソースを、ネットワーク経由で提供 (仮想化された環境内でインフラを構築することを可能とする)
- ミドルウェアやアプリケーション等のソフトウェアに関しては、利用者自身が導入・管理することが必要

PaaS (Platform as a Service)

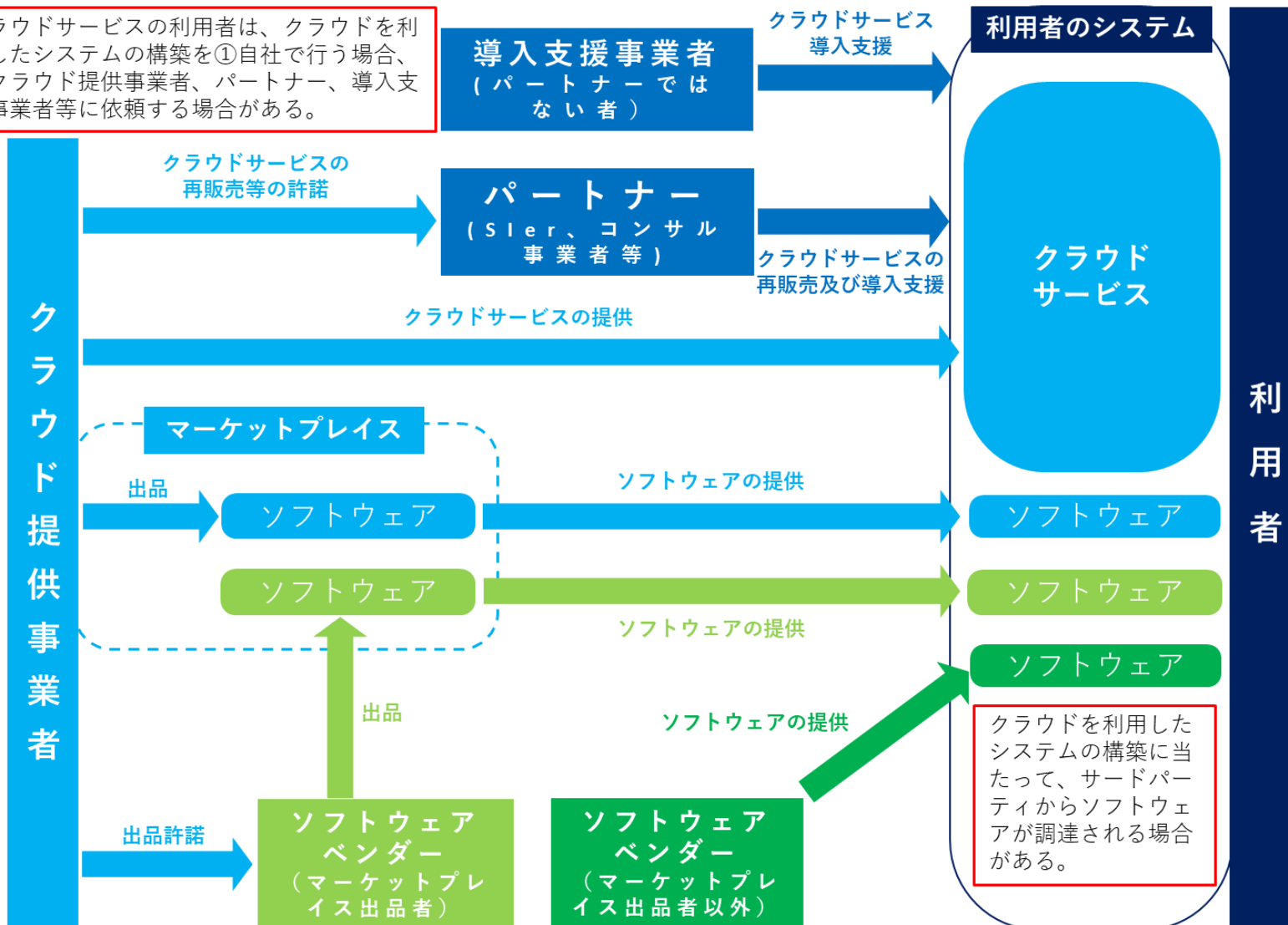
- インフラリソースに加えてアプリケーションを稼働させるためのプラットフォームやミドルウェアリソースを、ネットワーク経由で提供
- 例えば、アプリケーションの開発・実行環境が提供される場合、利用者は自身で開発環境を構築することなく、迅速に開発に着手可能
- 最近では、IoTやAIの基盤としての機能もPaaSにより提供

SaaS (Software as a Service)

- クラウド基盤上で稼働するアプリケーションをネットワーク経由で提供
- 例えば、グループウェア、CRM (Customer Relationship Management) をSaaSにより提供

- クラウドサービスは、利用者が自らのニーズに合わせて、必要な機能を選択し、組み合わせて利用するものであり、多くのプレイヤーがクラウドの取引に関与している。

クラウドサービスの利用者は、クラウドを利用したシステムの構築を①自社で行う場合、②クラウド提供事業者、パートナー、導入支援事業者等に依頼する場合がある。

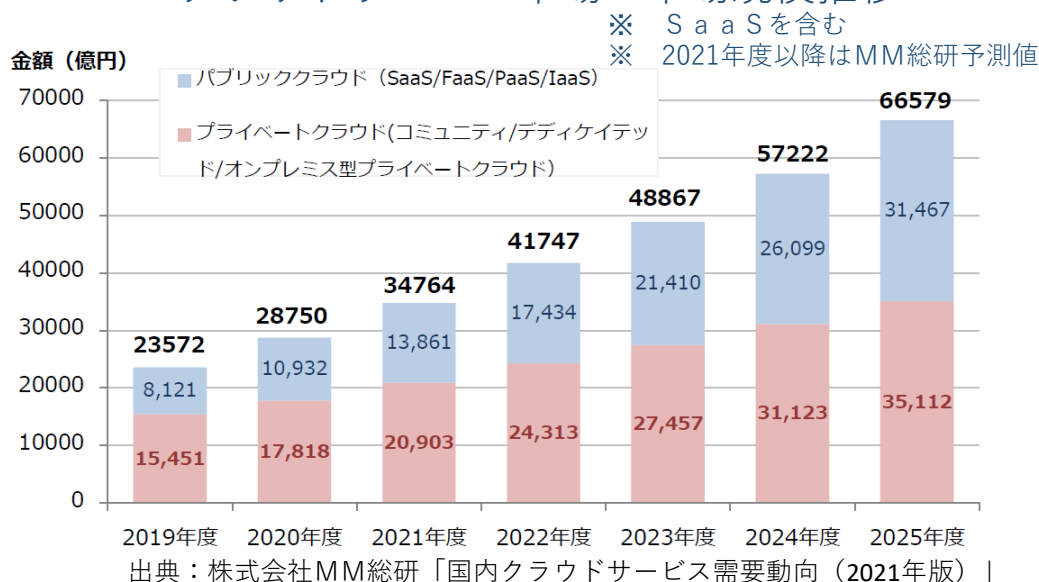


(注) この図は、関連する事業者を広く一般的に記載したものであり、クラウド提供事業者によっては当てはまらない場合もある。

- クラウドサービス（SaaS含む）市場は2020年度には実績ベースで3兆円に迫る規模となり、今後も拡大し続けると予想されている。
- 異なる提供事業者のクラウドサービス（IaaS・PaaS）を併用する「マルチクラウド*」を導入しているのは、アンケート回答者の1～2割にとどまる。

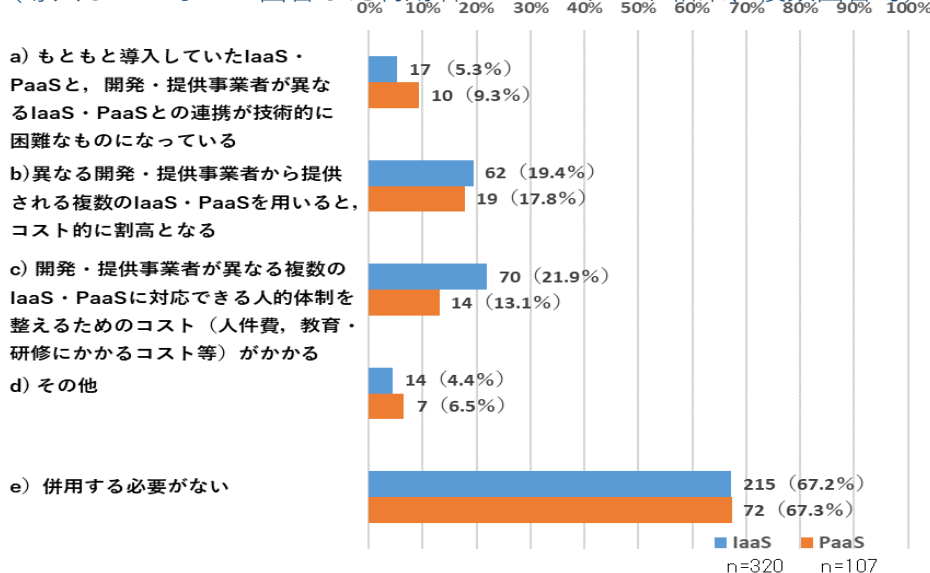
*「マルチクラウド」とは、異なる提供事業者から提供される複数のIaaS・PaaSを導入し、業務ごとに最適なIaaS・PaaSを選択して併用したり、異なる事業者のIaaS・PaaSに同一の機能を担わせて冗長化を図るような構成にすること。

クラウドサービス市場の市場規模推移



マルチクラウドを導入していない理由

（導入していないと回答した利用者へのアンケート結果、複数回答可）



クラウドサービスのメリット（利用者アンケートにおいてIaaS・PaaSの導入理由として利用者が挙げた割合）

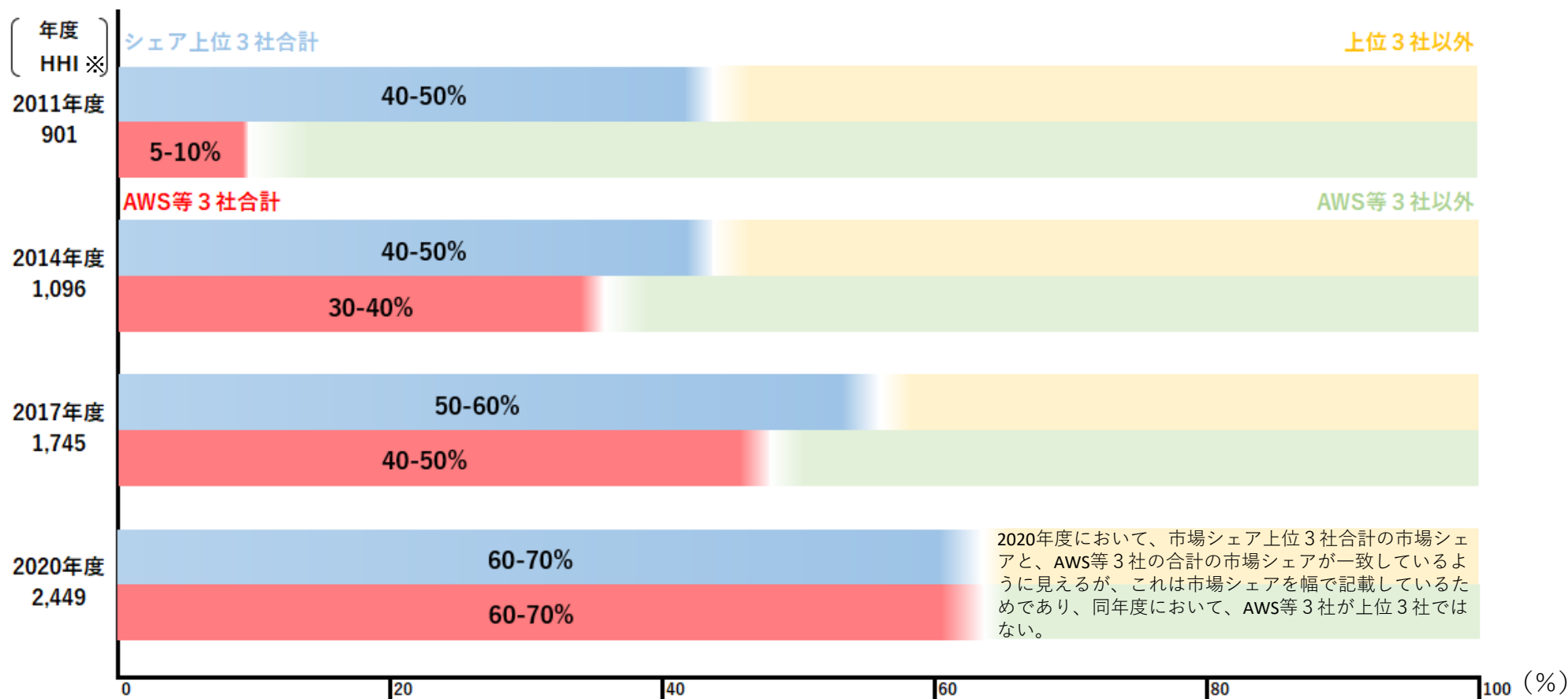
- 柔軟性・構築の迅速性（IaaS：64.0%、PaaS：55.1%）
- 保守・運用の外部委託による社内IT人材の有効活用（IaaS：57.1%、PaaS：52.0%）
- 可用性・信頼性（IaaS：54.9%、PaaS：45.7%）

クラウドサービスの価格、サービス数（クラウド提供事業者の指摘）

- クラウドサービスの価格はIaaSを中心に低下傾向
- 市場シェア上位のクラウド提供事業者により提供されるサービスの数は年々増加

- IaaS及びPaaSの市場において市場集中度が年々高まっている。
- 特に、Amazon Web Services、マイクロソフト、グーグルの3社（以下「AWS等3社」という。）が、シェアを大きく伸ばしている。

日本における市場シェア上位3社合計の市場シェア及びAWS等3社合計の市場シェアの推移
(IaaS及びPaaS合計)



出典：クラウド提供事業者から提出された情報及び株式会社富士キメラ総研「2021 クラウドコンピューティングの現状と将来展望《市場編》」等に基づき公正取引委員会算出
※ HHI（ハーフィンダール・ハーシュマン指数）は、市場における各事業者の市場シェアの2乗の総和によって算出される。

クラウドサービスの市場は、徐々に市場集中度が高まっているが、以下の市場の特徴により、今後も市場集中度が高まることが想定される。

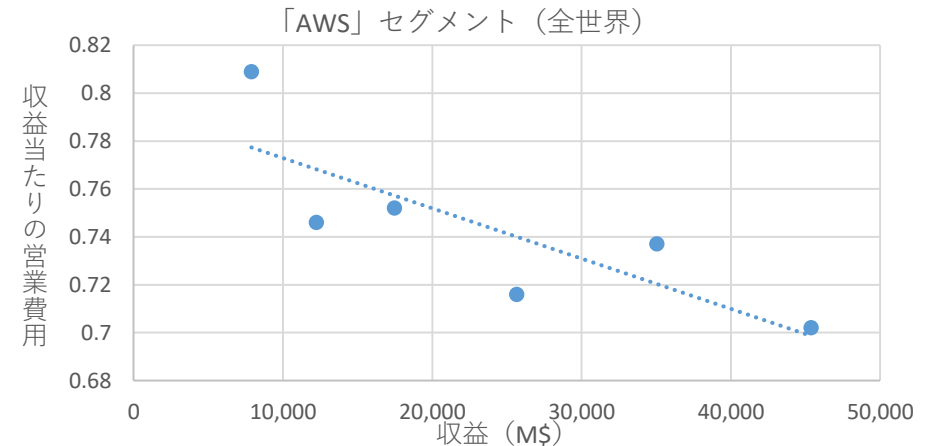
- 1 規模の経済による競争力
- 2 範囲の経済による競争力
- 3 提供するサービスの幅広さによる競争力
- 4 関連事業者の増加による間接ネットワーク効果
- 5 利用者における利用中の提供事業者のサービスの優先的採用の傾向

1 規模の経済

規模が大きくなるほどクラウドサービスの提供に要するデータセンター、サーバーなどのハードウェアやハードウェアを作動させるための電力等の調達コストの低減が可能なことなど

2 範囲の経済による競争力

クラウドサービス以外の既存の事業で用いている設備や技術をクラウドサービス事業で用いることによって相乗効果が生まれ、コスト上有利



※ Amazon.com, Inc.のForm10-k（2015～2020）に基づき公正取引委員会が作成

AWSは、年々、収益は増加していると同時に、収益当たりの営業費用は減少する傾向にあると認められる。

3 提供するサービスの幅広さによる競争力

クラウドサービスでは個々のサービスの差別化に加えて、利用者の多様なニーズに対応できる幅広いサービスや機能を提供できる技術開発力が重要

【利用者アンケート結果】

現在利用しているクラウド提供事業者を選択した理由として、「当該提供事業者が提供する（ファーストパーティの）ソフトウェアやアプリケーションなど、当該クラウドサービス上で動作する関連サービスが豊富である」を挙げた利用者は、IaaSで22.9%、PaaSで30.8%。

4 関連事業者の増加による間接ネットワーク効果

特定のクラウドサービスに係る技術に精通した導入支援事業者やエンジニアの数が多ければ、利用者は当該クラウドサービスに関して自らのニーズに最適化された形でサービスを受けられる機会が増え、利用者の便益が増し、それにより利用者が増えることになれば、当該クラウドサービスを扱う導入支援事業者やエンジニアが増える、という間接ネットワーク効果が生じる

【利用者アンケート結果】

クラウドサービスを選択した理由として、「当該クラウドサービスを扱うことができるSIer（※）やコンサルタント等の導入支援事業者やエンジニアが多い」を挙げた利用者は、IaaSで23.1%、PaaSで20.5%

（※）情報システムの構築・運用などを請け負う企業や個人のこと。システムインテグレーターの略。

5 利用者における利用中の提供事業者のサービスの優先的採用の傾向

利用者がクラウドサービスの利用を拡大する際には、既に利用しているクラウド提供事業者のサービスを優先して検討する傾向

【利用者アンケート結果】

仮にIaaS又はPaaSの利用を拡大する場合に、原則として/どちらかというとして現在利用しているクラウド提供事業者を回答した利用者は、IaaSで62.5%、PaaSで63.7%

- 過半の回答者が、オンプレミスからクラウドサービスへの切替えを経験している一方、**5～10%の仮想的な価格引上げの下では、クラウドサービスからオンプレミスへの切替えはほとんど生じない。**
- **5～10%の仮想的な価格引上げの下では、他のクラウド提供事業者のサービスへの切替えもほとんど生じない。**

クラウドサービスとオンプレミスの切替え

(利用者アンケート結果に基づく分析)

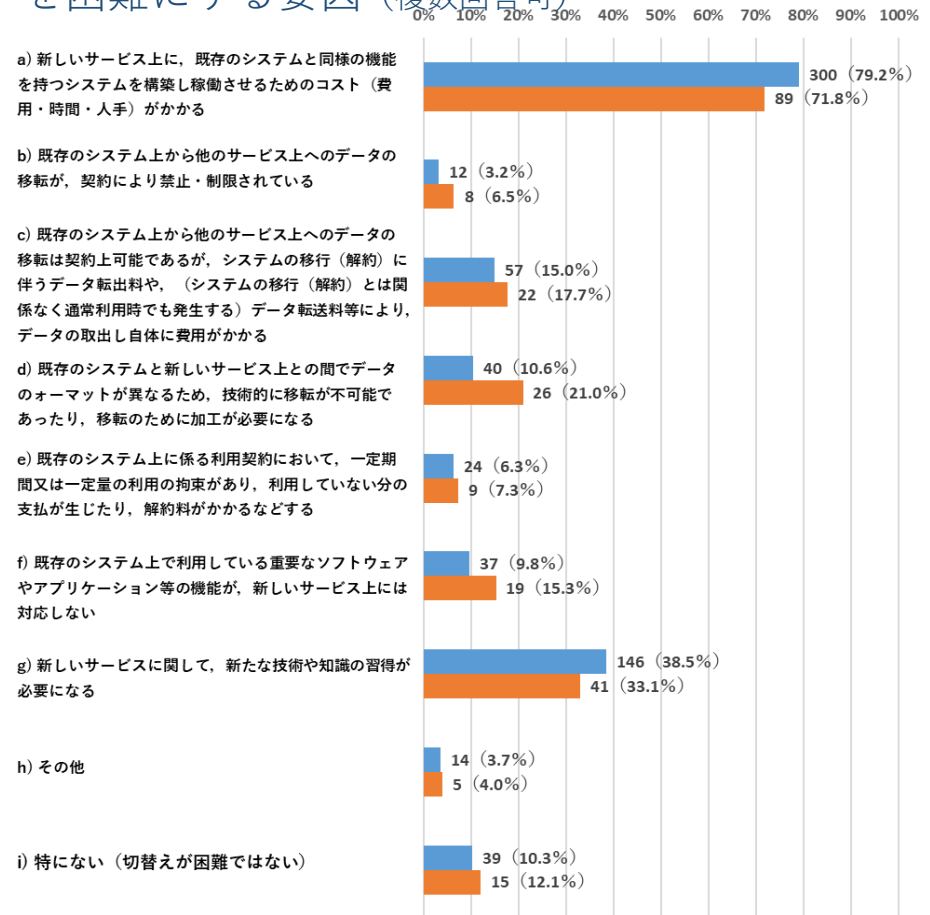
- アンケートの回答者548社中319社 (58.2%) が過去にオンプレミスからの切替えを経験
- 仮に全てのクラウドサービスが5～10%価格を引き上げたとしても、**回答者533社中315社 (不明と回答した204社を除くと95.7%) がクラウドサービスの利用を継続**

クラウドサービス間の切替え

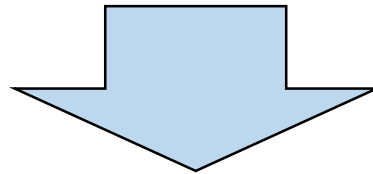
(利用者アンケート結果に基づく分析)

- 仮に現在利用しているクラウドサービスの価格が5～10%程度上昇した場合、**回答者480社中263社 (不明と回答した174社を除くと85.9%) が現在利用しているクラウドサービスの利用を継続**

利用しているクラウドサービスからの切替えを困難にする要因 (複数回答可)



- クラウドサービスの利用者は増加傾向にあり、新たな利用者獲得が重要となっているため、現在は一定程度競争が行われている。
- 前述の市場の特徴 1 ～ 5 を踏まえれば、**AWS等 3 社を中心に今後も市場集中度が高まる可能性が高い。**
- さらに、現在利用中のクラウドサービスから、**オンプレミスや他のクラウド提供事業者のサービスへの切替えもほとんど生じない傾向等**が認められる。

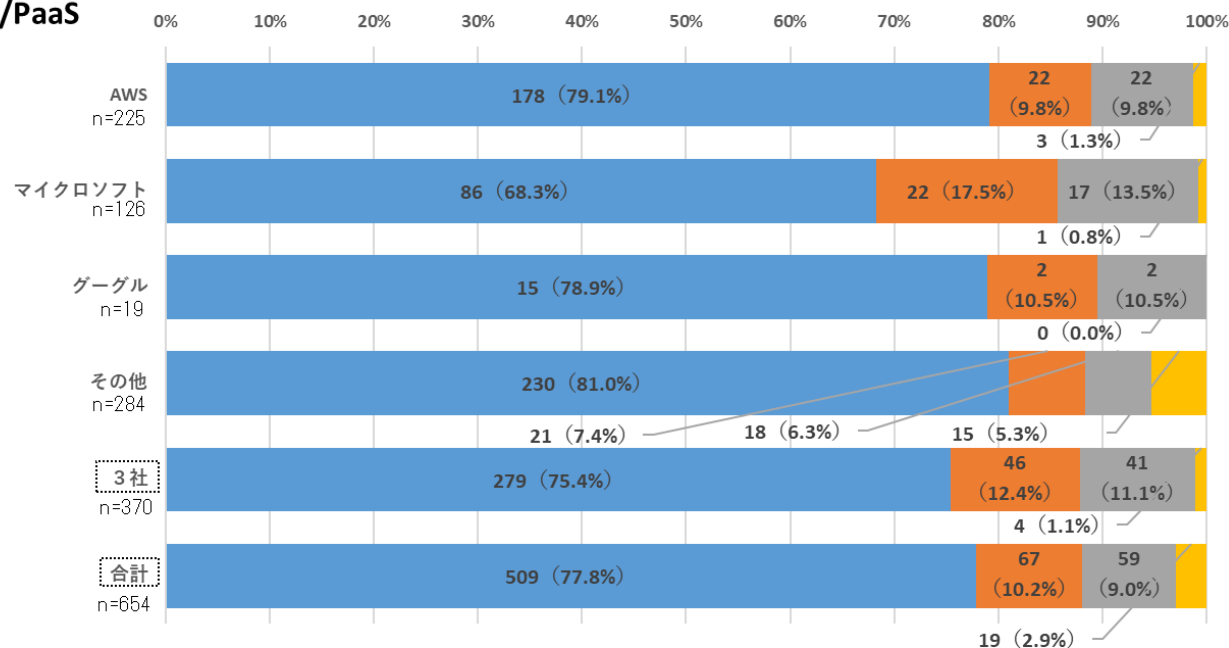


- ✓ 新たな利用者の獲得においても、AWS等 3 社を中心とした既存のクラウド提供事業者が有利であり、市場が成熟しても活発な切替えは期待されないため、**将来的には市場が非競争的な構造に変化していく可能性**
 - ⇒ 既存のクラウド提供事業者への競争圧力が弱まり、**価格引上げ、クラウドサービスの品質の向上の停滞、利用者に対する取引条件の透明性の低下、技術革新の停滞**といった弊害の懸念

- 利用者へのアンケート調査によれば、サービス選択時に得られた情報が十分ではなかった旨を回答した割合が全体の2割程度となっている。
⇒ クラウド提供事業者と利用者との間に情報の非対称性が生じている。

クラウドサービスの導入検討時に提供された情報が十分であったか

IaaS/PaaS



- a) 必要な情報はサービス選択時に全て確認できており、問題はない
- b) サービス選択時に得られた情報が十分ではない部分があり、導入後に追加のサービスを購入したり、上位サービスに変更したりするなどの対応が必要となった
- c) サービス選択時に得られた情報が十分ではない部分があり、現在のところ特段の対応はしていないが、サービスを利用するにあたって懸念を有している
- d) その他

- ✓ 利用者による品質に基づくサービスの適切な選定が困難となる可能性
⇒ **競争がゆがめられるおそれがあり、情報の非対称性の解消が重要**

- 今後もクラウドサービス市場において競争を有効に機能させるためには、**多種多様な事業者によってサービスが提供され、利用者が必要に応じてクラウドサービスを自由に選択できる環境整備が重要**

市場シェア集中による弊害の未然防止のための基本的な考え方

- ① 利用者が**希望する場合には他のクラウドサービスへの切替えや、自社のオンプレミスへの移行を行うことが可能**であり、その際に、提供事業者から過大なコストの負担を要求されることがないなど、切替えに伴い利用者が直面する、契約上、技術上、経済上の制約が可能な限り低減されていること
- ② **異なる提供事業者間のサービスの相互運用性が確保される**とともに、利用者が、自身のニーズの変化や新規事業者による革新的なサービスの登場といった状況の変化等に応じて、**形式（クラウド、オンプレミス）を問わず、提供事業者の異なるITサービスやソフトウェアを1つのシステム環境内で併用することが可能**であり、その際に利用者が直面する契約上、技術上、経済上の制約が必要最小限のものであること

- クラウド提供事業者と利用者の間に情報の非対称性が生じていることがうかがわれるなど取引の公正性・透明性に課題

公正性・透明性の確保に向けた基本的な考え方

- ① クラウドサービスのように利用者が利用を開始したサービスを切り替えることが容易ではないことが多いサービスについては、サービスの利用開始前に利用者に対し適切な情報提供がなされ、利用者が自らにとって必要なサービスを自主的・合理的に選択できることが特に重要
- ② 利用者によるサービスの併用や拡張を阻害しないようにする観点から、契約締結後においても、サービス内容に係る適切な情報提供がなされることが必要。
あわせて、利用者からの相談・交渉を適切に受け付ける体制が構築されることが望ましい。

クラウド提供事業者により実施されることが推奨される取組

- 利用者における、異なる提供事業者のクラウドサービス又はオンプレミスへの移行やマルチクラウド・ハイブリッドクラウドの実現等を妨げる技術上、契約上及び経済上の制約を最小限とすること
- 利用者（利用希望者）のサービス選択に資する情報を当該利用者（利用希望者）に対して契約前に提供すること

具体的には

- 契約前に、利用者に対し、クラウドサービス利用開始以降の移行の可否、クラウド提供事業者側（移行元）が設定する移行の方法・費用・条件・手続などを通知すること
- データ転送に係る料金の設定のような、異なる提供事業者のクラウドサービス又はオンプレミスへの移行等の障害となるような取引条件は、可能な限り低減させること
- 技術的に可能な限り、クラウドサービス上に保存された利用者のデータのインポートやエクスポートを可能とすること
- クラウド提供事業者のサービス上で動作するサードパーティソフトウェアに対して、技術的に可能な限り相互接続性を確保すること。特に自社のソフトウェアがアクセスできる範囲と同等の機能を同等の条件でサードパーティにも開放すること
- クラウドサービスの利用に係る契約前に、利用者に対し、利用者が当該クラウドサービスの質を判断し最適な選択を行うために重要な取引条件を通知すること

等

利用者により実施されることが推奨される取組

- クラウドサービスの利用に係る契約締結前に、どのような条件を満たした場合に当該クラウドサービスの利用を停止し、退出すべきかを自社内で検討しておくこと
- 利用しようとするクラウドサービスがシステムの移行やデータポータビリティに関する自社のニーズを満たしていることを確認すること
- 必要に応じて移行を想定したシステム設計を採用すること
- クラウドサービスについての専門知識を有する人材を確保・育成すること

具体的には

- 契約する提供事業者のサービスから退去する必要があることも念頭において、契約を終了させる条件（許容できる費用増加の上限、技術の陳腐化への対応方針）をあらかじめ決めておき、当該条件に照らした検証を定期的に行うこと
- APIが公開されているなど、契約を終了する場合に、クラウドサービス上に保存された利用者のデータを完全な形で取り出す方法が広く利用者一般に提供されているか、提供されている場合にはその方法を確認すること
- 特に移行させる可能性がある重要な情報システムについては、異なる提供事業者のクラウド環境でも動作可能な技術や、ポータビリティの高い技術（例えばオープンソースソフトウェア、コンテナなど）を優先的に採用するなど、当該クラウドサービスからの移行が容易になるような設計とすること

等

データ転送料の設定

利用者等からの指摘



IaaS利用時の**データ転送料**が、**入力時は無料、出力時は高額**に設定されているため、クラウドサービスの移行に当たっては、蓄積されたデータの移行につき高額の転送料がかかり、移行へのハードルになると聞いたことがある。



クラウド提供事業者からの説明



データ転送料には、ネットワークサービスを顧客に提供するための、ネットワークインフラの開発や保守に関するコストが反映されている。
当社はデータ転送無料枠を拡大しており、大半の顧客については無料である。無料枠超過分を有料にすることで、顧客は利用量に応じて公平に算定された料金を支払うことになる。



多くのクラウド提供事業者は、他のクラウドサービスへの移行を支援するために、データの入力に対して課金せず、代わりに出力においてデータ送信のコストを回収することを選択する場合がある。
クラウド提供事業者は、この種のデータ転送にかかるコストに関する情報を顧客に提供している。

独占禁止法・競争政策上の考え方 (★：独占禁止法上の考え方、■：競争政策上の考え方)

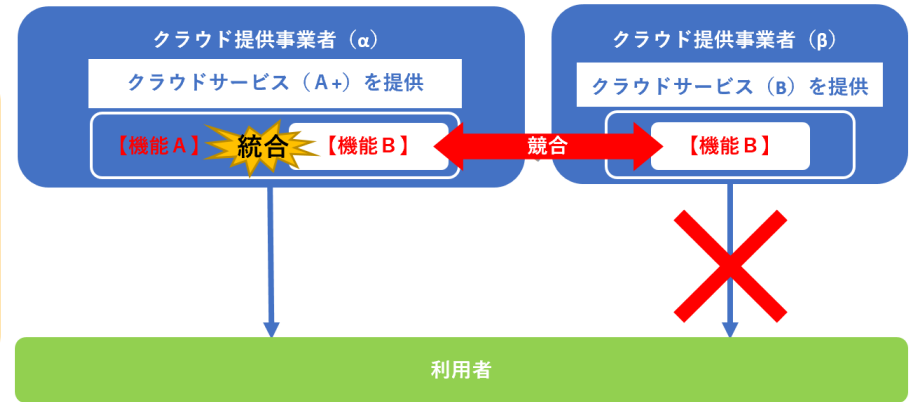
★クラウドサービスの市場において有力なクラウド提供事業者が、不当に高額なデータ転送料を設定することは、これによって市場閉鎖効果が生じる場合（利用者が他のクラウド提供事業者のクラウドサービスを利用することを妨げ、これにより他のクラウド提供事業者が排除される又はこれらの取引機会が減少するような状態をもたらすおそれがある場合）には、独占禁止法上問題となる（競争者に対する取引妨害等）。

■利用者によるクラウドサービス移行の妨げとならないよう、出力時のデータ転送料は可能な限り引き下げられることが望ましい。

独立して取引される異なる機能の統合

利用者等からの指摘

異なる機能A、Bをそれぞれ有するクラウドサービスA、Bが市場に提供されている状況において、クラウドサービスAを提供するクラウド事業者aが、当該クラウドサービスAに機能Bを統合し新たなクラウドサービスA+として利用者に提供する場合がある。



クラウド事業者からの説明

異なる機能を1つの製品に統合することは、テクノロジー製品の特徴である。例えば、初期の生産性アプリケーションと、「スペルチェック」サービスは別個のアプリケーションだったが、その後、生産性アプリケーションにはスペルチェック機能が組み込まれた。この例と同様に、SaaSについても、サービスの価値を高める機能の追加が志向されている。

独占禁止法・競争政策上の考え方 (★：独占禁止法上の考え方、■：競争政策上の考え方)

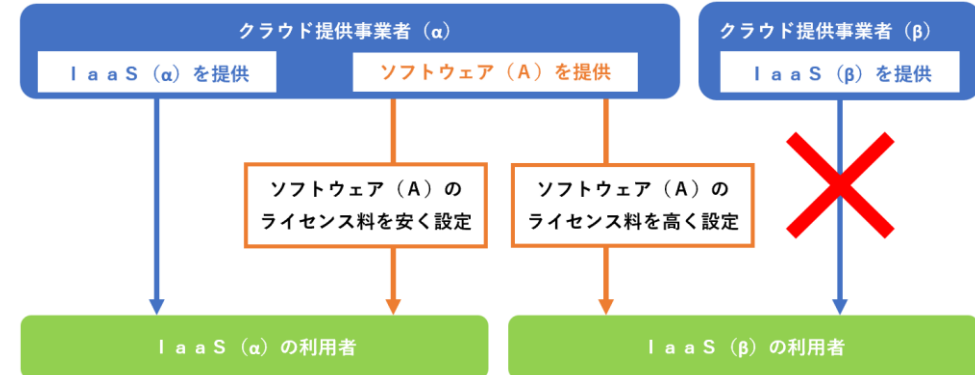
★クラウド事業者aが機能Aの市場において有力な地位にある場合、クラウドサービスAに機能Bを統合して新たなクラウドサービスA+として利用者に提供することや、クラウドサービスAとクラウドサービスBを一括販売により利用者に提供することは、これらによってクラウドサービスBについて市場閉鎖効果が生じる場合（既存の競争者や新規参入者が排除される又はこれらの取引機会が減少するような状態をもたらすおそれが生じる場合）には、独占禁止法上問題となる（抱き合わせ販売等）。

■他のクラウド事業者やソフトウェアベンダーが公正な競争環境の下でサービスを提供することを可能とし、利用者が多種多様なサービスから必要なサービスを選択できるようにするためには、利用者が機能統合・一括販売の対象となっている各機能・サービスを個々に選択できるよう、各機能・サービスについて合理的な条件で独立したサービスとしても提供されていることが望ましい。

クラウドサービスで用いられるソフトウェアのライセンスにおける自社優遇

利用者等からの指摘

クラウド提供事業者が、利用者に特定のソフトウェアを提供するに際し、利用者が**当該ソフトウェアを他社クラウドサービス上で利用する場合に、自社クラウドサービス上で利用する場合に比べ、ライセンス料を高額に設定していたり、サポート条件に差をつけていたり**することがある。



クラウド提供事業者からの説明

あるソフトウェアのライセンスを有している顧客が、そのソフトウェアを新たにクラウドサービス上で運用しようとする場合、当該クラウド提供事業者からソフトウェアのライセンスの利用に係る追加割引を受けることがある。顧客は、当社からライセンスを得ている当社以外のクラウド提供事業者から当該ソフトウェアに係るサービスを購入することもでき、また、当社以外のクラウド提供事業者は、顧客に対して当社と同様の割引を提供することもできる。

独占禁止法・競争政策上の考え方 (★：独占禁止法上の考え方、■：競争政策上の考え方)

★ソフトウェアの市場において有力なクラウド提供事業者が、ソフトウェアのライセンスにおいて、当該クラウド提供事業者の競争者が提供するIaaSの利用者に対してのみ、不当に高額なライセンス料を設定することは、これによって市場閉鎖効果を生じる場合（当該利用者が他のクラウド提供事業者のクラウドサービスを利用することを妨げ、これにより他のクラウド提供事業者が排除される又はこれらの取引機会が減少するような状態をもたらすおそれがある場合）には、独占禁止法上問題となる（差別対価、取引条件等の差別取扱い、競争者に対する取引妨害等）。

専属のパートナーの優遇

利用者等からの指摘



当社は、現在、複数のクラウド提供事業者のパートナーになっているが、**クラウド提供事業者が、同社のみと取引しているパートナーを優先させ得ることに懸念**を有している。

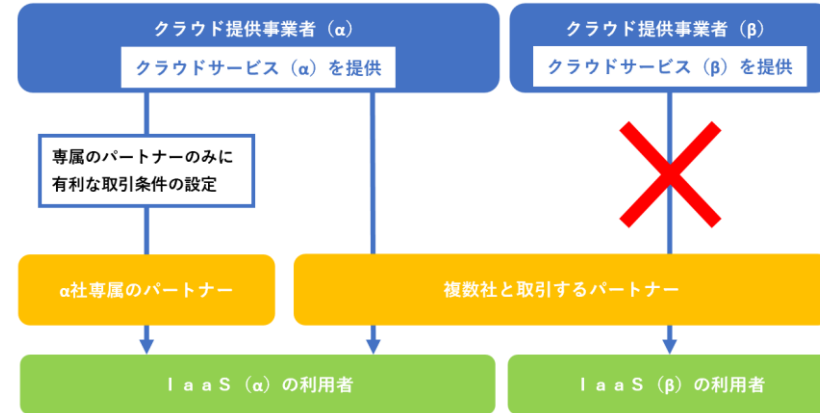
クラウド提供事業者からの説明



当社は、当社のパートナーのうち上位の一部の者については、より魅力的な条件を提供するために、個別契約を締結する場合があるが、当社と独占的に取引を行っているパートナーを特段優遇することはない。



クラウド提供事業者にとっては、顧客によるクラウドへの移行を支援できるパートナーとの協力が重要であることから、他のクラウド提供事業者とも協力しているという理由だけで、パートナーを排除したり、不利な取引条件を課したりすることはクラウド提供事業者にとって、長期的には取引機会を失う結果となる。



独占禁止法・競争政策上の考え方 (★：独占禁止法上の考え方、■：競争政策上の考え方)

★市場において有力なクラウド提供事業者が、他のクラウド提供事業者のサービスを取り扱わないパートナーのみに有利な仕切価格や取引条件を提供したり、各パートナーの取扱能力の限度に近い販売数量（売上高）を求めたりすることは、これにより市場閉鎖効果が生じる場合（パートナーによる他のクラウド提供事業者のサービスの取扱いを制限することとなり、その結果、競合するクラウド提供事業者がパートナーを確保して事業活動を行うことが困難になり、他のクラウド提供事業者が排除される又はこれらの取引機会が減少するような状態をもたらすおそれがある場合）には、独占禁止法上問題となる（差別対価、取引条件等の差別取扱い、排他条件付取引、拘束条件付取引等）。

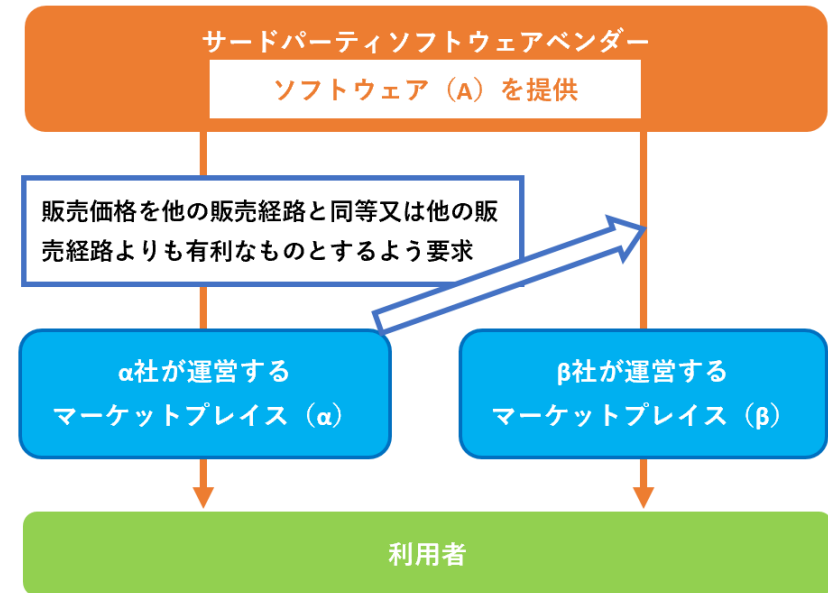
■クラウド提供事業者による導入支援事業者の囲い込みは、利用者による切替えを困難にする効果を生じ得るものであるため、導入支援事業者が自社のみと取引することが有利になるような取引条件は、可能な限り低減することが望ましい。

マーケットプレイスにおける出品者に対する同等性条件

利用者等からの指摘



あるクラウド提供事業者は、同社が運営するマーケットプレイスにサードパーティソフトウェアベンダーが出品する条件の1つとして、同マーケットプレイスに出品するソフトウェアの销售价格を他の商流における利用者向けの销售价格より高く設定した場合に、当該ベンダーのソフトウェアの出品を同マーケットプレイスから即座に削除できることとすることで、**事実上、销售价格についての同マーケットプレイスに対する同等性条件**を課している。



クラウド提供事業者からの説明



当社は、第三者である販売者が、マーケットプレイス上で提示する销售价格を他の販路における销售价格よりも高く設定することによって、当社の顧客を差別的に取り扱うことがないようにし、もってカスタマーエクスペリエンスを向上させることを目的として同等性条項を規約に設けていた。しかし、当社は同規約を改定し、現在は同等性条項を設けておらず、また、事実上も、出品者に対して、销售价格について同等性条件を課していない。

独占禁止法・競争政策上の考え方（★：独占禁止法上の考え方、■：競争政策上の考え方）

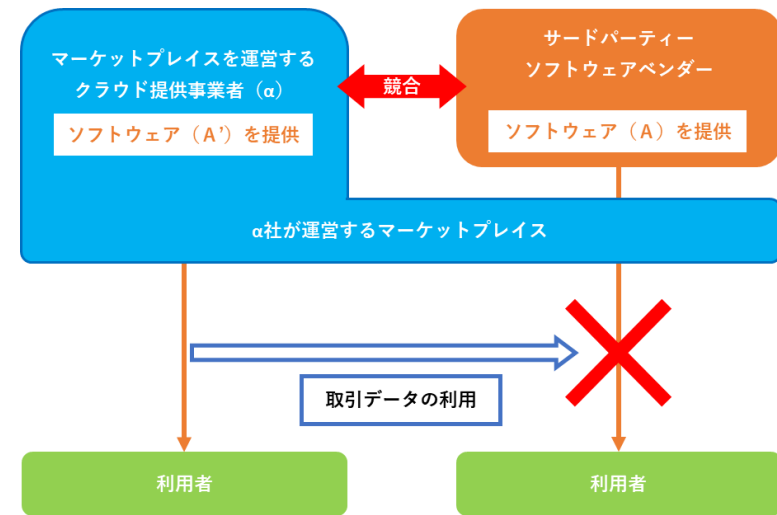
★マーケットプレイスを運営するクラウド提供事業者が出品するソフトウェアベンダーに対して同等性条件を定める（同等性条件を定めているのと同様の実態にあると評価される場合を含む。）ことは、ソフトウェアベンダー間やソフトウェアの流通業者間の競争を阻害し、価格や品揃えの充実を巡る競争による利益を利用者が享受できなくなるおそれがある。ソフトウェアの流通市場における有力な事業者が単独で、又は複数の事業者が並行的に同等性条件を定めることにより、価格維持効果や市場閉鎖効果が生じる場合には、独占禁止法上問題となる（拘束条件付取引等）。

マーケットプレイスにおける出品者の売買データを活用したマーケティング

利用者等からの指摘



マーケットプレイスなどのプラットフォームを運営しているクラウド提供事業者が、その立場を利用して、サードパーティソフトウェアベンダーの取引データを利用し、クラウド提供事業者自身が販売するサービスの開発やマーケティングを有利に行うことが可能なのではないか。



クラウド提供事業者からの説明



当社は、当社のマーケットプレイスの出品者と競争する目的で、出品者固有の取引データを当社の他部署と共有することは、一切ない。



当社は、当社が運営するマーケットプレイスにおけるサードパーティソフトウェアベンダーの取引データを、当社が販売するサービスの開発やマーケティングに利用しているが、クラウドサービスに係るマーケットプレイスは、比較的取引量が少なく、ソフトウェアベンダーが顧客にソリューションを提供するための唯一の方法ではないため、マーケットプレイスに係る情報の利用と競争力との関連性は低い。

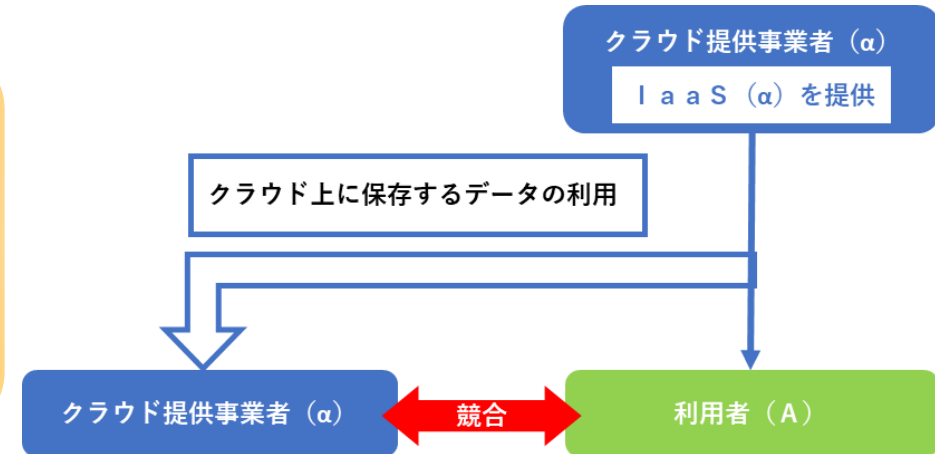
独占禁止法・競争政策上の考え方 (★：独占禁止法上の考え方、■：競争政策上の考え方)

★マーケットプレイスの運営事業者としての立場を利用して得た競合するサードパーティソフトウェアベンダーの販売情報、顧客情報等の取引データを、クラウド提供事業者が自らのサービスの開発や販売活動を有利に行うために利用し、競合するサードパーティソフトウェアベンダーとその相手方との取引を不当に妨害すれば、独占禁止法上問題となる（競争者に対する取引妨害）。

クラウドサービスの利用に伴う利用者のデータの取扱い

利用者等からの指摘

クラウド提供事業者がクラウドサービスとは別の事業を行っており、かつ、当該別の事業が、当該クラウド提供事業者のクラウドサービスの利用者の事業と競合する場合に、**利用者がクラウドサービス上に保存する事業上の機密情報のデータにクラウド提供事業者がアクセスし、自社の事業に活用**することに対する懸念がある。



クラウド提供事業者からの説明

当社は、顧客のコンテンツ（顧客がクラウドサービス上に保存するデータ）を顧客の製品・サービスと競争するために使用しないことを契約にて合意している。当社は顧客に対し、クラウド上にある顧客のコンテンツを保護するために利用できるツールと高度な暗号化サービスを提供している。暗号化されたクラウド上のコンテンツは、適切な復号キーがない限り使えなくなる。

当社は、必要に応じて顧客によるサービスの利用をサポートする目的で、顧客データを当該顧客の許可の下、閲覧する場合は稀にあるが、その他正当な必要性なく顧客データを閲覧することは一切ない。また、顧客は自らが所有するデータへのアクセスに関するログの確認や監査が可能である。

独占禁止法・競争政策上の考え方（★：独占禁止法上の考え方、■：競争政策上の考え方）

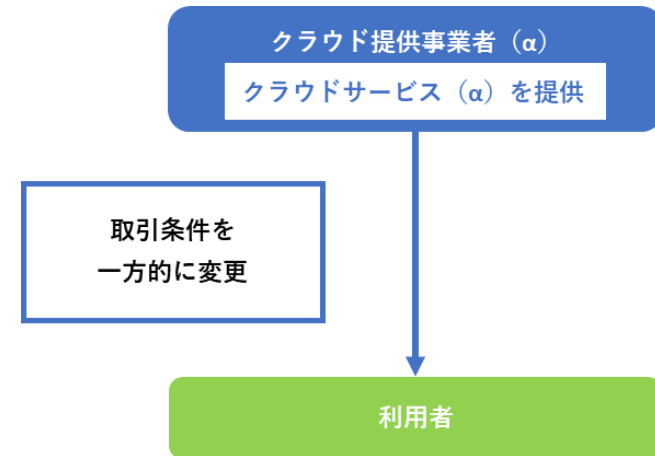
★クラウド提供事業者としての立場を利用してアクセスした競合する利用者の機密情報等のデータを、クラウド提供事業者が、当該利用者と競合する別の事業の事業活動を有利に行うために利用し、競合する利用者とその相手方との取引を不当に妨害すれば、独占禁止法上問題となる（競争者に対する取引妨害）。

クラウド提供事業者と利用者との取引

利用者等からの指摘



クラウドサービスの料金やサービス内容が一方的に変更される場合がある。クラウドサービスの利用量が増えた段階で値上げされると、サービス移行も難しく、値上げに応じざるを得ない場合があった。
また、クラウド提供事業者は、事前通告なくサービスの提供を終了でき、その場合、利用者が他のサービスへの移行や事業継続の責任を負うことになる。



クラウド提供事業者からの説明



当社は、常に改良を行い最良のユーザーエクスペリエンスを提供すべく、技術の進化に合わせたサービスや契約条件の変更が必要となるビジネス上の決定を行う可能性がある。ただし、サービスや契約条件が変更される場合、顧客は事前に通知を受けたり、サービスの利用を停止する機会が与えられたりする。



サポートの継続・終了が問題となるのは、クラウドサービスに限った話ではない。従来からのソフトウェアにおけるサポートポリシーと同様、クラウド提供事業者は、顧客との契約を終了させることについて合理的な制限を設けている。
クラウドサービスは普及の比較的初期段階にあり、既存顧客の新しいワークロードの取込みや、新規顧客の取込みを巡る競争が行われている。そのため、短期的に新しいクラウドに移行する意思がないだろうと考える顧客の価格を引き上げる戦略は、裏目にでる可能性が高い。

独占禁止法・競争政策上の考え方（★：独占禁止法上の考え方、■：競争政策上の考え方）

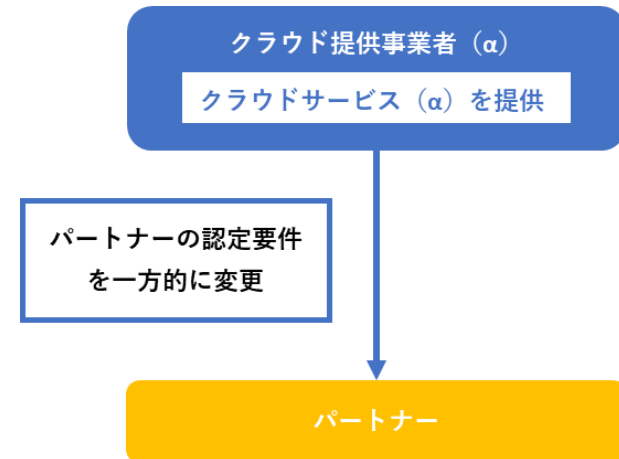
★利用者にとってクラウド提供事業者との取引の継続が困難になることが事業経営上大きな支障を来すため、クラウド提供事業者が当該利用者にとって著しく不利益な要請等を行っても、当該利用者がこれを受け入れざるを得ないなど、自己の取引上の地位が利用者に優越しているクラウド提供事業者が、一方的にサービスの値上げを行うなど利用者との取引の条件を一方的に変更することは、それらによって、正常な商慣習に照らして不当に不利益を与える場合、独占禁止法上問題となる（優越的地位の濫用）

クラウド提供事業者とパートナーとの取引

利用者等からの指摘



クラウド提供事業者が定める、クラウド提供事業者の
**パートナー認定要件は、クラウド提供事業者が一方的に
変更可能であり、更新の都度厳しいものとなっている。**
認定要件が変更された場合には、パートナー契約の継続
のために対応を強いられる場合がある。



クラウド提供事業者からの説明



顧客のカスタマーエクスペリエンスを向上させるべく、パートナーのランク要件をこれまでに一度更新したが、その際には12か月以上前に通知を行った。



パートナーが販売する製品やサービスについて十分な知識を持っているだけでなく、不正やその他の潜在的な違法行為といった問題を回避するために、パートナーが予防手段を確実に講じていることも重要である。同様に、少なくともパートナーのサポートにかかるコストや管理上の負担をカバーするだけのサービスを、パートナーに販売してもらうことも重要となる。

また、パートナー・プログラムが安定し、魅力的であることを保証することがクラウド提供事業者の関心事であり、必要なアップデート（新サービスの発売に伴う新たな認証要件、変化する法的要件を満たすための新たな手続、その他の改善等）が随時行われることは言うまでもない。

独占禁止法・競争政策上の考え方（★：独占禁止法上の考え方、■：競争政策上の考え方）

★パートナーにとってクラウド提供事業者との取引の継続が困難になることが事業経営上大きな支障を来すため、クラウド提供事業者が当該パートナーにとって著しく不利益な要請等を行っても、当該パートナーがこれを受け入れざるを得ないなど、自己の取引上の地位がパートナーに優越しているクラウド提供事業者が、パートナー契約の内容の一方的な設定・変更によって、パートナーに対し正常な商慣習に照らして不当に不利益を与える場合には、独占禁止法上問題となる（優越的地位の濫用）。

公正取引委員会の今後の取組は以下のとおり。

また、公正取引委員会としては、市場シェアの集中により懸念される弊害の未然防止や、取引の公正性・透明性の確保といった観点から、クラウド提供事業者や利用者において自主的な取組が行われ、クラウドサービス分野における公正かつ自由な競争が今後も促進されることを期待する。

- 1 クラウド提供事業者にとどまらず、利用者に対しても、利用者において実施されることが推奨される取組を含め、本報告書の内容の積極的な周知を行う。
- 2 本報告書と関連する取組を行う関連省庁に対して、本報告書の積極的な周知を図るとともに、必要に応じて関係省庁と連携を図りながら、クラウドサービス分野の競争環境を確保する。
- 3 今後も大きく変化することが見込まれるクラウドサービス分野の競争の状況を引き続き注視し、本報告書で指摘した競争制限的な行為を含め、独占禁止法上問題となる具体的な案件に接した場合には、引き続き厳正・的確に対処していく。
(特に、クラウド提供事業者が提供するサービス・機能を拡大することにより、拡大先のサービス分野で他の事業者と競合する場合が考えられるため、当該分野における競争の状況を注視)
- 4 様々なレベルで各国・地域の競争当局等との意見交換を行い、また、ICN（国際競争ネットワーク）、OECD（経済協力開発機構）等の場も活用しながら、海外関係当局と継続的に連携する。