

2024 年 8 月 16 日
日本銀行決済機構局

C B D C フォーラム W G 5
「ユーザーデバイスと U I ／ U X」
第 1 回会合の議事概要

1. 開催要領

(日時) 2024 年 3 月 21 日 (木) 14 時 00 分～16 時 30 分
(形式) 対面形式及び W e b 会議形式
(参加者) 別紙のとおり

2. プレゼンテーション

- 事務局から、「【ユーザーデバイスと U I ／ U X】ワーキンググループ (W G 5) について」の資料¹に基づき、説明を行った。
- 株式会社ローソンより、キャッシュレス決済の概観や留意点などについて、プレゼンテーションが行われた。

—— プレゼンテーションでは、最近のキャッシュレス決済の動向や、店頭端末を中心とした決済ネットワークの分類について説明された。C B D C も意識しつつ、今後のキャッシュレス決済のあり方を考える上での留意点として、店舗側からみたコスト、障害対応負荷の低さ、個人ユーザーのみならず、店舗側からみた端末操作のわかりやすさ、などが挙げられた。

3. ディスカッション

- 上記プレゼンテーションを受けて、参加者によるディスカッションを行った。議論の概要は、以下のとおり。

(日本銀行) 今後のキャッシュレス決済のあり方を考える上でご指摘いただいた、「店舗側からみたわかりやすさ」に関しては、様々な人が利用可能なユニバーサルアクセスの観点からも重要な論点だと考える。

¹ 事務局プレゼンテーション資料は、本行ウェブサイト
(https://www.boj.or.jp/paym/digital/d_forum/dfo240816c.pdf) を参照。

(参加者) 店舗側からみたUI／UXの観点で補足すると、店頭端末は、日本語が得意でない店員も想定し、マニュアルを全て理解せずとも直感的に操作できるようボタン配置を工夫するなど、ベンダーと共同で試行錯誤しながら開発している。また、店員が顧客から不要な問い合わせを受けないようにするという観点では、障害時に、例えば顧客のスマホ画面上で不具合に関する問い合わせ先を認識しやすくするなどの工夫も考えられる。

(参加者) コンビニエンスストアで、スマートフォンやカードを持っていたり、現金で支払いを行うケースも見かける。

(参加者) 慣れているからということかもしれないが、財布の中の現金で生活費などを管理する人がそれなりにいるという調査結果がある。

(参加者) 「使いやすさ」は時代とともに変わる。また、純粋な使いやすさではなく、使いづらくても慣れてしまったものがデファクトとして使われていき、違うものを受け入れられなくなることもあり、人々の行動様式は単純なものではない。

(参加者) UI／UXと技術は表裏一体であると考え。例えば、コンビニエンスストア等での支払いでは、顧客が利用する電子マネーのブランドを、店員が店頭端末の画面で選択するなどしている。仮にCBDCを導入した場合、新たな店頭端末上のメニューを作るのか、それとも既存の決済手段に組み込むのか、といった論点がある。

クレジットカードや電子マネーなどの区別なく、ひとまとめに「キャッシュレス」というボタンがあり、自動判別をするような仕組みがあればよいのかもしれない。

CBDCを検討する場合においては、店舗側を含めたUI／UXに関する議論も重要である。

(参加者) たとえば、決済において何かしらのエラーが発生した場合、どこに連絡を取ればよいのかはキャッシュレス決済の方法によって異なる。このように、顧客の立場からも、決済事業者や店舗の立場からも、キャッシュレス決済手段が増えることで全体に分かりづらくなっている。CBDCが即時決済を重要な性質とするならば、エラーをスピーディーに解決する必要性は高い。UI／UXを検討する上では、こういったエラーケースへの

対応も考慮していく必要がある。

（参加者）ＣＢＤＣのペイメントチャネルについては、ゼロから新たに作るのではなく、既存のペイメントチャネルのインフラを有効に活用することが考えられる。その場合、利用者からみてどの決済手段で支払っているのかわかりにくくなる可能性がある点は論点である。また、既存の決済手段とＣＢＤＣのイコールフットィング（対等な立場で競争が行えるよう基盤や条件を同一にすること）の観点も慎重に検討していく必要があるだろう。

（日本銀行）ＵＩ／ＵＸと技術の関係をはじめ、検討すべき範囲は多岐にわたるが、ＣＢＤＣも含め未来の決済システムをイメージしながら、現状の課題解決につながるよう、ご意見をいただければと思う。本ＷＧの皆様と、闊達な議論を進めて参りたい。

４．次回予定

次回の会合は５月９日（木）に開催。

以 上

C B D C フォーラム WG 5
「ユーザーデバイスとUI／UX」
第1回会合参加者

(参加者) ※五十音・アルファベット順
チャンネルペイメントサービス株式会社
株式会社ジェーシービー
株式会社常陽銀行
セコム株式会社
ソニー株式会社
大日本印刷株式会社
株式会社大和総研
日本電気株式会社
パナソニック コネクト株式会社
株式会社日立ソリューションズ
日立チャネルソリューションズ株式会社
フェリカネットワークス株式会社
株式会社ふくおかフィナンシャルグループ
三井住友カード株式会社
株式会社三井住友銀行
株式会社三菱 UFJ 銀行
三菱 UFJ ニコス株式会社
株式会社りそなホールディングス
株式会社ローソン
NRI セキュアテクノロジーズ株式会社
株式会社 NTT データ
株式会社 NTT ドコモ
TOPPAN エッジ株式会社

(事務局)
日本銀行