

2025 年 8 月 21 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 8 回会合の議事概要

1. 開催要領

(日時) 2025 年 5 月 22 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) 別紙の通り

2. プレゼンテーション

- 株式会社みんなの銀行より、みんなの銀行アプリの U I / U X についてプレゼンテーションが行われた^[1]。

—— プレゼンテーションでは、デジタルバンクであるみんなの銀行のアプリの U I / U X 設計に関する体制及び取り組みが紹介された。具体的な事例として、①ブランドガイドラインを踏まえたアプリ設計の工夫、②ユーザビリティテストやユーザーインタビュー等を通じた U I / U X の改善活動等が紹介された。その上で、C B D C では、多様な利用者が様々な環境に合わせて、最適な手段をストレスなく選択・利用できるユニバーサルな環境が期待されるとして、利用者と接点を持つデジタルバンクアプリとしての役割が言及された。

- 銀行リテール決済の取り組みと U I / U X についてパネルディスカッションが行われた。モデレータ（司会）は株式会社常陽銀行、パネリストは株式会社りそなホールディングスと株式会社みんなの銀行が担当した。

3. ディスカッション

- 株式会社みんなの銀行からの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、以下の通り。

^[1]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/wg5/dfo250821a.pdf) を参照。

(参加者) プレゼンテーションにおいて、UI／UXを追求する姿が印象的であった。例えば、視覚障害の利用者が、介助なく自身で操作が完結することの大切さを様々な活動の中から把握している事例は、デジタルバンクならではの着眼点であると感じた。加えて、時代とともに変化するわかり易さやユーザビリティが民間のイノベーション領域であることを踏まえると、CBDC決済のUI／UXを検討する上で、民間機関と日本銀行との役割分担や協業体制の継続的な議論が不可欠となるだろう。

また、統一的なイメージを維持するためのガイドとしてのブランドパーソナリティの説明があったが、例えば、UI部分を民間事業者が担う場合に、CBDCのイメージをどのように設定し維持していくかも併せて考えていく必要があると思われる。

(参加者) ご紹介いただいたUI／UXの改善活動は、ユーザビリティテストのように利用者の声を定量的に評価する方法のほか、SNSのように多様な利用者の声を収集する方法等があるとのことだが、改善につなげていくアプローチの違いを教えてください。

また、アクセシビリティ改善の事例でスクリーンリーダーがあげられていたが、利用する方々はあまり多くないと推察され、どのようにユーザーインタビュー等で意見を聞く機会を得ているか。

(参加者) 1点目については、夫々フェーズが異なるとの理解。ユーザビリティテストは、開発が決定しているもしくはリリース済みの機能が対象であり、例えば、開発者の思い込みによって実際に利用者には活用されていないといった問題点がないかを洗い出して改善につなげていくのに効果的である。一方で、みんなの声委員会の活動で収集しているSNS等の利用者の声の活用は、企画よりも前の段階が多い。例えば、元々、みんなの銀行はデジタルバンクとしてアプリ完結のサービス展開であったところ、スマートフォンアプリでの店舗決済は利用できる場所が限られるという声が多かったため、新たに物理カードのデビットカードを企画してリリースした。

2点目のスクリーンリーダーについては、まずエンジニアの地道な改善活動があり、それらのメディアでの発信を経て、実際にスクリーンリーダーを利用されている方とのつながりが生まれたことをきっかけに、ユーザーインタビューの機会が得られた経緯。

(参加者) スクリーンリーダーは、Android等に搭載されているアクセシビリティ機能を用いているという理解だが、OS事業者の仕様に影響される点等、

アプリ開発者の立場として苦労している経験をお聞かせいただきたい。また、若年層の利用者に喜ばれる機能があれば、教えてほしい。

(参加者) アプリとしては統一感ある見た目を大事にしていることから、OS事業者の仕様に沿ってない部分もある。そのために、OSのスクリーンリーダー機能で読んでみた際に、正しい順番で読み上げがされない事象が発生することがある。このトレードオフは社内でも当初苦労したところだが、最近では、デザイナーチームにも、デザイン設計時におけるアクセシビリティへの配慮の意識が高まってきている。

若年層の利用者に多く利用いただいている機能の1つは、お金の仕分けができる貯蓄口座機能だろう。友達との旅行や誰かへのプレゼント等の目標を設定して、自分で仕分けをしてやりくりする体験に評価をいただいている。

(参加者) スマートフォンのアクセシビリティ機能について、入力完了したらバイブレーションで知らせる等の音声以外の方法もあるか。

(参加者) 現状は音声のみ。

(参加者) 一問一答形式の画面遷移は珍しい。画面数が増えることで、場合によっては利用者の離脱が増える等のデメリットもあるのではないか。

(参加者) 海外のチャレンジャーバンクのほか、銀行以外のアプリ等も参考にしながら、若年層に対して最適なUIや画面遷移を検討してきた経緯。一問一答形式の画面遷移は、どんどん画面が進んでタスクを達成する実感を得ることができる利点があるが、ご指摘の離脱リスクも認識しており、現状が完璧だと思わずにデザインチームと共に改善を進めている。

(参加者) UI／UXの改善においては、開発者側のバイアスに気づくことが重要だと思うが、どのような工夫があるか。

(参加者) やはりユーザビリティテストで気づかされることが多い。例えば、アプリ画面上に十分に説明がついていることから、社内では問題ないという認識であったUIについて、実際に、初めて利用する方にテストいただくと、説明が全く伝わっておらず、想定していた通りにアプリを操作してもらえないといったことがある。ユーザビリティテスト以外にも、他業界出身者の意見を取り入れる等、多様性を重視する社内文化もバイアスを防ぐ効果を

もたらしめていると感じている。

(参加者) 基本的に銀行アプリは、口座開設や送金といったタスクを間違いなくスムーズに完了させることが求められており、そこにマーケティング要素を追加することは難しいと理解している。今後、民間の銀行アプリ内でC B D Cを扱ってもらうことも想定され、既存アプリ内で新しく利用を促す方法についてU I / U Xの観点からアドバイスがあればお願いしたい。

プレゼンテーションを通じて、U I / U X設計に関するガイドラインの重要性を改めて認識した。C B D Cにおいても、例えば、E C Bは、最低限ではあるがC B D CのU I / U Xに関するガイドラインを導入する方針を示している。今後、日本においても、同様のガイドラインの作成を検討すべきか、ご意見があればお聞かせいただきたい。

(参加者) 参考になる例として、現在提供している銀行アプリの動線では口座開設の最後で有料のプレミアム機能をお勧めしており、最初の一定期間は無料で体験できるようになっている。このように、新しい機能については事前に体験できるような仕組みがあると、より使っていただき易いのではないか。

2点目の質問に関連する事例として、ことら送金では、事務局からU I / U Xガイドラインが提示され、大まかな見え方やロゴの使い方等を示された上で、詳細は各社に委ねられるという方式であった。この経験を踏まえると、大枠のガイドラインがあった方が各社は対応し易いかもしれない。

- 株式会社常陽銀行、株式会社りそなホールディングス、株式会社みんなの銀行によるパネルディスカッションが行われた。パネルディスカッションの概要は、以下の通り。

【ニーズの優先順位付け】

(司会) 利用者のみならず社内も含めて様々なニーズが寄せられる中、どのニーズを優先するかという観点で、機能開発における悩みや工夫があればお聞きしたい。

(パネリスト) 基本的には、利用者からの要望数が多いものを優先的に対応している。ただ、要望の内容によっては必ずしもすぐに関係に取り組めるわけではないため、まずは社内で整理した上で、パートナー企業と毎週かなりの時

間をかけて議論し、開発する範囲や機能の優先順位付けをしながら進めている。

(パネリスト) デザインチームとして、セールスへの貢献を意識しながら、機能拡充と新規サービスを同時に検討していく必要もあり、単純な優先順位付けは難しい。アクセシビリティについては、主導しているエンジニアによる勉強会を開催する等、経営陣を含めて社内の理解を醸成しながら、必要な要件として認識を高めている状況。

【ユニバーサルアクセスを踏まえたUI／UX】

(司会) 仮にCBDCアプリがリリースされる場合、あらゆる世代の利用者が等しく使えるUI／UXが大事と思われるが、設計時に配慮すべき点についてご意見を承りたい。

(パネリスト) 例えば、現在提供している銀行アプリは、幅広い世代の方にご利用いただいている。全世代の方々にとって、わかり易いUIであることが大前提であることから、そこに応えられなければ選ばれないという気持ちで、日々改善に取り組んでいる。例えば、新しい機能等をリリースする際には、開発を担当する全ての社員が自分たちの手でどのように見えるかを全項目、全打鍵してテストしており、高齢者の方々から見たときにどう見えるかという視点でも確認している。

(パネリスト) 我々の銀行アプリにおいても、高齢者向けのユーザビリティテストを行う等、最終的には全世代に使っていただくことを目指している。最初から全世代に使っていただくというのはハードルが高い場合、まずは若い世代の人たちから使っていただき、徐々に高齢者の方にも使っていただくというアプローチもあり得るのではないかな。

【文字の大きさやフォント、コントラスト等のデザインにおける工夫】

(司会) 文字のフォントや大きさはユーザビリティに大きく影響があると思うが、工夫しているポイントがあれば教えていただきたい。

(パネリスト) 文字サイズとコントラストの調整についてはデザインルールで統一している。OSによって見え方が若干異なってしまう場合もあるが、利用者がストレスを感じずに操作できるよう、読み易い文字の大きさを定め

て、各機能や画面で見え方にばらつきがないようにしている。

(パネリスト) フォントのサイズや文字の間隔等は全てデザインシステムで明確に管理しており、ピクセル単位で揃えている。また、色の表現もルールを設けている。

【統一したデザインを維持するための考慮】

(司会) 例えば、ガイドラインは細かい方がデザインの全体統一が図れる一方で、自由度が制限され整備も難しいというトレードオフがあると思う。統一したデザインを守っていくための取り組みがあれば教えていただきたい。

(パネリスト) 基本的なデザインについては、統一感を維持できるよう運営体制を整えている。仮に、そのルールを変える場合は、利用者からの意見と銀行としての考え方を擦り合わせた上で、パートナー企業とも協議して変更を判断する進め方をしている。

(パネリスト) 1つのアプリでも開発に必要な画面数は 500 超あることから、例えば、デザインシステムや、新しいパーツの作成の担当者を専任とする等、統一したイメージの維持管理には非常に注力している。

【商品・サービス販促とUI／UXに関するガイドライン遵守】

(司会) 企業としては、商品・サービスの販促につながるような要件も社内から多く受けると思うが、UI／UXに関するガイドラインに則さない場合に、そこを解決するための工夫はあるか。

(パネリスト) 確かに社内から様々な提案があるが、ルールを明確にすることで対応している。例えば、アプリ内での商品に関するご案内については、ご利用の商品に関する事実をお知らせすることはあるが、単に銀行から商品を推奨するような内容はお届けしないとといったルール付けをしている。

(パネリスト) ブランドとして守らないといけない表現に対して、例えば、マーケティングチームからもっと目立たせたいといった意見をもらう等、攻防はある。一方で、デザインチームは、ルール等を理解してデザイン作成することが徹底されており、様々な意見を出し合い、より良い方法を模索していく意識も大事だと思っている。

【オンボーディングにおけるUI／UX】

(司会) 銀行アプリに共通して言えると思うが、CBCDアプリにおいても、オンボーディングは大きな課題の1つになるだろう。初期画面や途中の操作で離脱してしまうといった、最初の入り口のハードルを越えるための工夫について教えていただきたい。

(パネリスト) セットアップ部分だけは一問一答形式を採用している。セットアップ以降は、1つの画面に複数の入力項目を設定している場合もあるが、入口のセットアップ部分は、動線をいかに短くして、簡単にできるかを追求している。

(パネリスト) できるだけ短いステップで簡単に終わるというコンセプトは同じ。新しくCBCDの口座を開設する際のKYCに関しては、KYC済みの銀行預金口座との連携や、マイナンバーカードを活用する等で、ステップ数を省くといった解決策もあるのではないかな。

- 株式会社常陽銀行、株式会社りそなホールディングス、株式会社みんなの銀行によるパネルディスカッションを受けて、参加者によるディスカッションを行った。議論の概要は、以下の通り。

(参加者) セールスに関する要件については、UI／UXに関するガイドラインに則して判断しているとのことだが、収益企業としてバランスは難しいのではないかな。

(参加者) 銀行以外のアプリにおいても共通と思うが、自身の趣向と異なる案内を受けた際に利用者はストレスを感じ、最終的にはアプリから離れていってしまう。離脱リスクを極力おさえる重要性を意識しつつ、当初からのコンセプトを維持している。

(参加者) 我々もメーカーの立場で、ユーザビリティ、さらにインクルーシブデザインについて日々議論しており、共感する点が多かった。利用者の声を踏まえてUI／UXの改善を進めているお話があったが、変えていく部分だけでなく、多くの利用者を持つインフラとして変えずに維持していくべき部分もあると思うが、如何かな。

(参加者) 例えば、銀行のホームページは似たレイアウトが多いが、我々としては、あえて平均的なUIとしている。それは、例えば、他の地域から引っ越してきた方が新しい地域で新規に銀行を利用する際に、これまで利用してきた銀行が提供していたUIと大きく異なるようなことがあると、直感的な操作ができずに迷ってしまうためであり、実際に、大きなリニューアルの際には、他のサービスの利用者の想起をあまり裏切らないように、突飛すぎないものになるように気をつけている。

(参加者) 我々は、利用者がまだ想像できていないような、より便利なものを提案し続けたいというコンセプトで、あえて利用者の想像とは違う、銀行らしくないUI／UXを提案することを意識している。

(参加者) インフラとして多くの利用者から支持されるアプリの作成に重きを置いているからこそ、利用者からの意見をととても大切に扱って改善につなげていく考え方を前提にしている。改善を実施した後の利用者からの反応も確認しながら、小さな改善も含めて継続して取り組んでいる。

(参加者) 頂いたご回答から、サービスとしてインキュベーションのフェーズか、安定したインフラとして継続改善に重きを置くフェーズかの違いによっても考え方が異なると理解した。

(参加者) CBDCアプリを検討する上での課題として、まず、15歳未満の利用については、現状、多くの銀行アプリで制限をしており、若年層のCBDC利用において論点となるかもしれない。また、スマートフォンアプリというチャネルの特性上、障害発生時のUI／UXも課題になると思われるが、現状の銀行アプリでは、どのように対応しているか。

(参加者) 障害の定義が難しいが、そもそも、地震等の災害がおきても、問題なくアプリを利用できるように、フルクラウドかつ物理的に隔離された複数リージョン管理によって、可用性を高める取り組みを行っている。

(参加者) 当然、災害対策サーバーを使用した対応は行っているものの、万が一、アプリに障害が起きてしまった場合は、地域に根差した金融機関として店舗ネットワーク網が充実していることから、店頭窓口やATMといった複数の手段が代わりとなって対応できる状態としている。

(参加者) 銀行アプリのセキュリティ上、難しい部分も多いと思うが、家族の口座残高を確認したいといった要望も多くあるのではないか。

(参加者) 家族の共有口座に関する要望を多くいただいているが、セキュリティ上の問題もあり、1つの口座に対してアプリは1端末に限定されているのが現状。もしかすると、C B D Cの新しいユースケースとして、例えば、ブロックチェーンを活用し、ゼロ知識証明等の新しい技術を用いることで、本人が許可した一定の人とのみ情報共有できるような仕組みを検討できるかもしれない。

(参加者) 利用者から要望があることは認識しているが、家族であっても、個人情報観点で、資産に関する情報共有はハードルが高い。アプリではないが、家族向けとして、家族の口座を紐づけていただくことで、手数料が下がる等の家族全体で利便性を高める銀行サービスは提供している。

(参加者) 銀行のサービス全体について言えることだと思うが、アプリ利用時には、利用者に多くの規約類を読んでもらった上で同意いただく必要があり、U I / U Xの観点では課題となっているのではないか。

(参加者) 長文の規約はU I / U Xが損なわれる一方で、利用者には規約に合意いただかないとサービスを利用できないだけでなく、万が一のことが起きたときに、かえってご迷惑をおかけしてしまうことになる。特に重要な部分については、短い文章等で分かりやすく表示し、規約の本文はリンク先で見てくださいといった工夫を行いながら、きちんと規約を確認いただいた証跡としてログを取るなどしている。

(参加者) U I の設計として、規約を確認いただく前の画面で、こういったことを同意していただくのかの概要を示し、まずはそこをしっかりと読んでもらうようにしている。当然、規約は表示しないといけないが、その内容を利用者に理解をしてもらった上で同意してもらうことが重要。

4. 次回予定

次回の会合は7月14日(月)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8回会合参加者

（参加者）※五十音アルファベット順

株式会社ジェーシービー

株式会社常陽銀行

大日本印刷株式会社

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

株式会社みんなの銀行

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

Ridgelinez 株式会社

TOPPAN エッジ株式会社

（事務局）

日本銀行