

CBDCフォーラム
【ユーザーデバイスとUI/UX】WG（WG5）
第10回会合 事務局説明資料

パイロット実験における机上検討
（店舗決済におけるUX上の課題）

2025年9月22日

日本銀行 決済機構局



- 01 | 目的
- 02 | 議論の前提
- 03 | UX上の課題
- 04 | ディスカッションポイント

目的

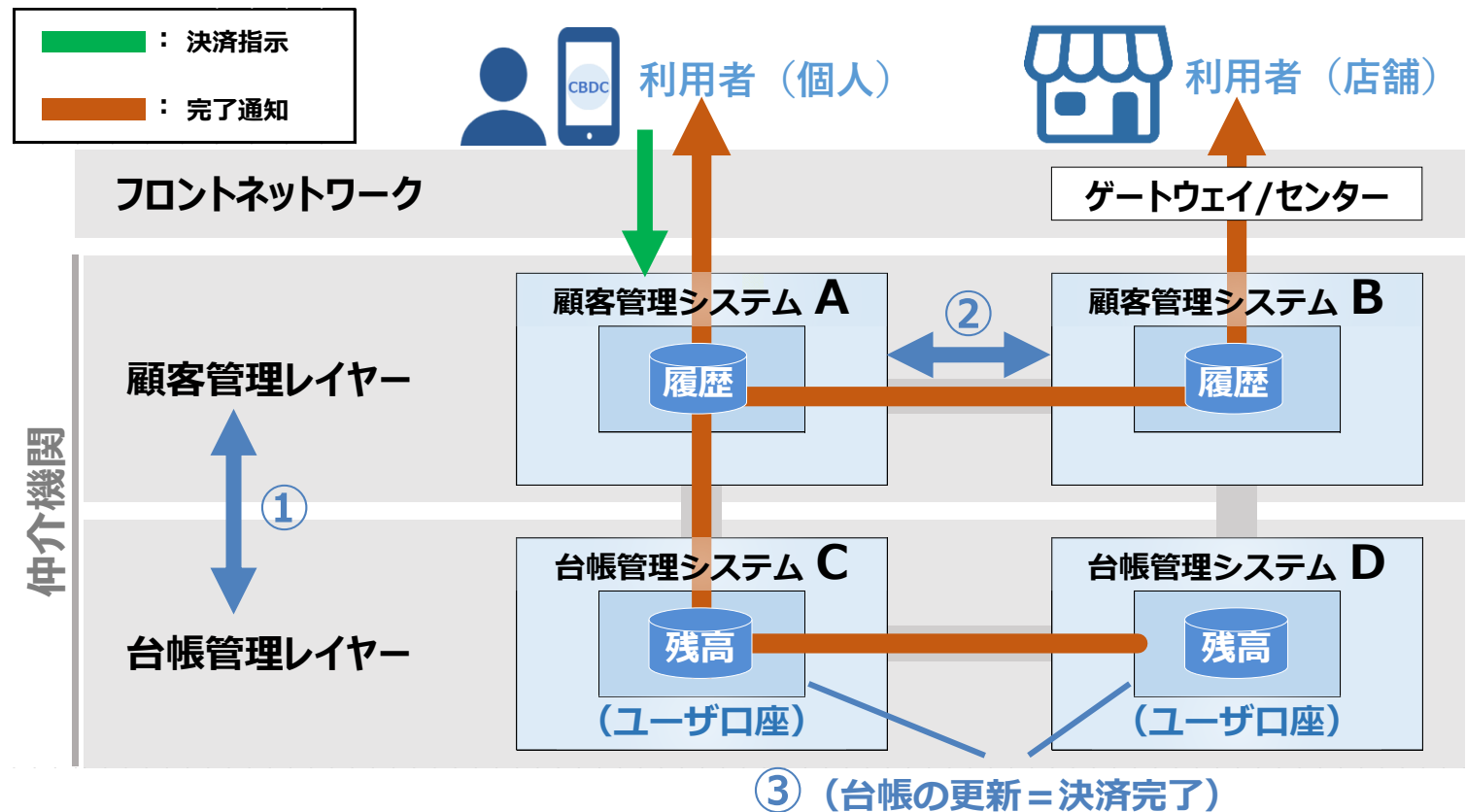
- WG5は、「誰でも、どこでも、幅広い状況下で使える」ためにはどうしたらよいかといった点について、ユニバーサルアクセスやUI/UXの観点から議論を進めている。
- 本会合では、「幅広い状況下で使える」ためのディスカッションとして、たとえば、電波が弱い状況や、災害等によりシステムやネットワークが止まった状況が発生しうることを念頭に、店舗決済のUX上の課題について議論したい。
 - － 具体的には、民間キャッシュレス決済手段で講じられている店舗決済のUX上の課題への対応等に関するご知見を踏まえ、本行が構築した実験用システムの処理フローに内在しうる店舗決済のUX上の課題について議論したい。

議論の前提

- 実験用システムは、プライバシーへの配慮等を考慮しながら、エンドポイントデバイスから中央システムまで、エンドツーエンドでの処理フローの確認が行えるよう構築した。
- その処理フローの詳細は、民間キャッシュレス決済手段とは異なると思われるが、決済の円滑やユーザー利便の観点から、店舗決済におけるUXの確保は重要な論点。

実験用システムの特徴

- ① プライバシー配慮を目的とした、台帳管理レイヤーと顧客管理レイヤーの分離
- ② 複雑なケースの検証を目的に、支払側と受取側で仲介機関が異なる想定
- ③ 即時決済性を重視（台帳の更新後は原則として巻戻しは認められない）

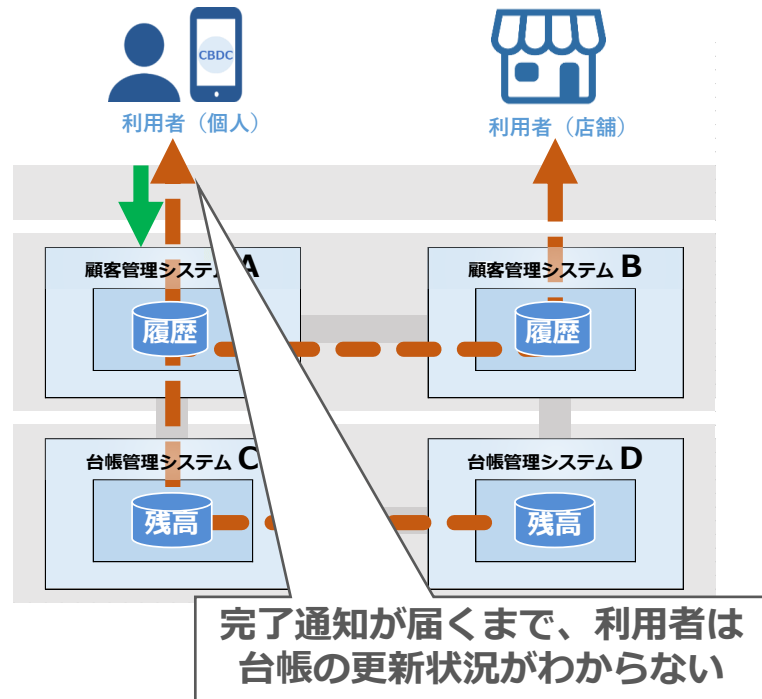


UX上の課題

- 前頁の前提のもと、店舗決済では、利用者（個人・店舗）が自身の端末から決済指示を行った後に、例えば、システム・ネットワーク等のなんらかの障害によって、利用者が台帳の更新状況（＝決済が正常に完了したか否か）を正確に把握できないといった、以下のようなUX上の課題が生じうる。

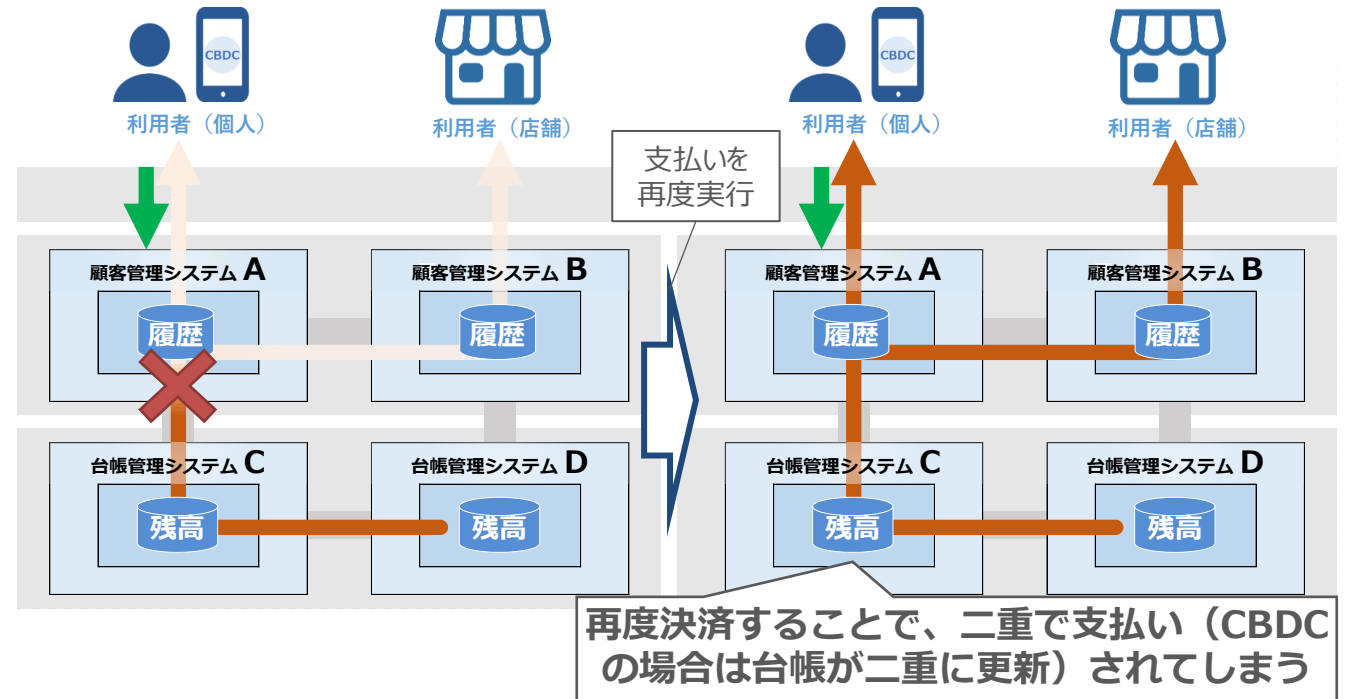
・課題①

個人・店舗が処理結果が通知されるまで待機を強いられる



・課題②

（既に決済は完了していて、完了通知のみが滞っていた場合）通知を待ちきれずに再度決済した場合、二重支払いが発生



ディスカッションポイント

- 処理結果が通知されない前提のもとで、前項のUX上の課題について、どのような対応施策が考えられるか。
 - ―― 二重支払の予防策、リカバリ（反対取引を容易にする、違算処理等）といった観点があるか
- 予防策のアイデアとして、例えば「決済（台帳管理システムにおける処理）についてタイムアウトを設定し、設定した時間を超過した決済は必ず失敗させる」ような仕組みを、今後、実験用システムに実装することが考えられる。そういったシステムのつくりはUX上の課題にどの程度有効か、また、タイムアウト機能について設計・オペレーション面でどのような工夫が必要か。
 - ―― タイムアウトの判定箇所、レスポンス時間の設定の工夫や、店舗オペレーション上必要な配慮等
- 上記タイムアウトに加えて、障害の程度や復旧時間に応じて、どのようなメッセージをどのような方法で利用者に伝達することが望ましいか。

【参考】CBDC送金にかかる決済完了通知のフロー

■ : 決済指示

■ : 完了通知

● CPM/タッチ決済

● MPM

