

AIを活用した自動車保険における不正請求の早期検知の取組み

東京海上日動火災保険株式会社(取締役社長:広瀬 伸一、以下「当社」)は、2021年10月から、米 Metromile, Inc.(以下「メロマイル社」)と連携し、ご契約の内容や事故の申告状況等に関する情報から、AIが不正な保険金の請求を早期に検知する取組みを開始しますので、お知らせします。

当社の保険金支払(損害サービス)担当者が持つ専門的なノウハウを活かしつつ、保険金支払業務をAIがサポートすることで、不正請求対策の高度化および損害サービス業務の品質の向上を実現します。

1. 背景

保険金の不正な請求への対策は、健全かつ安定的な損害保険制度の運営や保険事業の信頼維持、公平性確保等の観点から、損害保険業界全体の重要課題となっています。

一方で、近年、不正請求の手口は複雑化・巧妙化していることから、対策には不正な手段への幅広い理解と高度な専門性が求められます。

この度、当社は不正請求への一層の対策強化を実現すべく、米国において最先端の技術を持つインシュアテック保険会社の一つとして知られるメロマイル社と協業し、同社が有する不正請求検知のソリューションに、当社がこれまで培ってきた不正請求への対応のノウハウを組み合わせた新たなAIを開発いたしました。

2. 取組みの概要

新たなAIを導入することにより、膨大な保険金支払データをAIが分析し、不正請求と相関関係の高い事案を早期に検知・抽出することが出来るようになります。

具体的には、ご契約の内容や事故の申告状況等に関する情報から、不正請求に繋がる可能性がある要素を抽出し、事案ごとにスコアリングを実施することで、より慎重に精査が必要となる事案を迅速に把握します。

これにより、保険金支払い担当者は、スコア(不正検知結果)やスコアを構成する要素の情報を参考にして具体的な事案への対応に活かすことができます。これまでは、1件1件事案ごとに不正請求と相関関係があるかどうかを確認していましたが、事案ごとにメリハリの効いた対応が可能となります。

不正請求の可能性が高い事案に対してはより慎重に対応するとともに、疑いのない事案に対しては、これまで以上にお客様に寄り添った対応を行うなど、損害サービス品質の更なる向上が実現出来ます。

<不正検知システムのイメージ>



スコア(不正検知結果)
およびスコアの推移

スコアを構成する
特徴・要素

3. 今後について

今後は自動車保険以外に、火災保険や傷害保険等の他種目にも、AIによる不正検知の取組みを随時導入していきます。

また、他の先進技術と組み合わせることで、不正請求の疑いがないと判断出来るAIの精度をさらに高め、早期に保険金がお支払い可能となるケースを特定する技術開発を進めていきます。

当社はこれからも、AIなどのデジタル技術と人の力を融合させ、お客様への迅速かつ快適な損害サービスの提供に努めてまいります。

以上