

火災保険における AI を活用した不正請求対策の高度化
～生成 AI による加工画像や画像の使い回し等を検知する機能を導入～

東京海上日動火災保険株式会社(取締役社長:城田 宏明、以下「当社」)は、火災保険の保険金支払業務における不正請求検知を高度化するため、事故受付時の申告内容や対応記録、請求書類に加え、保険金請求時に提出される画像データについて、生成 AI による作成・加工が疑われる特徴を検知する機能を追加し、2026 年 9 月より運用を開始します。

当社は、2022 年より、フランスの AI インシュアテック企業である Shift Technology 社と連携し、AI を活用した火災保険における不正請求の早期検知に取り組んできました。今般、2026 年 7 月より導入している画像の使い回しの検知機能に加えて、生成 AI による作成・加工が疑われる画像など、デジタルデータに起因する不正請求の兆候をより早期かつ精度高く把握する仕組みを追加することで、不正請求対策の強化と保険金支払業務の品質向上を実現してまいります。

1. 背景

当社では、保険金請求手続きにおけるお客様の利便性向上に向けて、事故状況を示す写真や見積書等をデータでご提出いただける環境の整備を進めてきました。

こうしたデジタル化の進展により、お客様にとって手続きの利便性が高まる一方、画像編集ソフトによる写真の改ざんに加え、近年では生成 AI の普及により、高精度な画像の作成や加工も容易になります。また、保険金請求に関与する事業者等による不適切な請求も社会問題となる中、デジタル技術を悪用した不正請求の手口は今後さらに巧妙化することが懸念されています。

当社は、2022 年より Shift Technology 社と協業し※、AI を活用した不正請求の早期検知に取り組んできました。事故受付時の契約内容や事故の申告状況に加え、気象データなどの外部データも活用しながら、不正請求の兆候を早期に把握する仕組みを導入しています。さらに 2023 年からは、請求書類等のドキュメントデータについても、記載内容や添付資料の整合性・妥当性等を確認する仕組みを導入し、保険金支払業務の効率化に役立てています。

今回、生成 AI をはじめとする技術環境の変化を踏まえ、保険金請求時に提出される画像データを多角的に確認できる仕組みを導入します。不自然な請求や追加確認が必要な案件の兆候をより早い段階で把握し、必要な確認や調査に早期に着手することで、不正請求への対応力を高めるとともに、保険金支払業務の迅速化・品質向上につなげてまいります。

※ 2022 年 6 月 15 日ニュースリリース:AI を活用した火災保険における不正請求の早期検知の取組み

https://www.tokiomarine-nichido.co.jp/company/release/pdf/220615_01.pdf

2. 取組みの概要

今回新たに導入する機能により、不正請求の兆候をより早期かつ精度高く把握することが可能となります。

なお、これらの仕組みによる検知結果は、保険金のお支払い可否を機械的に決定するものではありません。AI 等により抽出された情報は、事案ごとの状況を確認する際の参考情報として活用し、最終的な判断は従来どおり当社担当者が行います。

(1) 生成 AI によって作成・加工された画像の検知

保険金請求時に提出される画像データを対象に、画像における物理的・視覚的な特徴情報と機械学習モデルによるスコアリング等を組み合わせ、生成 AI による作成・加工等が疑われる特徴を検知します。不自然な画像の兆候を早期に把握することで、当社担当者による適切な確認・調査に繋がります。

(2) 複数の保険金請求における同一画像の使い回し検知 ※2026 年 7 月先行導入済

保険金請求時に提出された画像データを対象に、過去の保険金請求情報との比較を行うことで、複数の保険金請求において、同一または類似する画像が利用されている可能性を検知します。これにより、不自然な請求の早期把握に繋がってまいります。

3. 今後について

生成 AI をはじめとするデジタル技術の進展に伴い、保険金の不正請求の手口は今後さらに巧妙化することが想定されます。今後も、AI やデータ分析技術等を活用しながら、不正請求対策の高度化と損害サービス品質の向上に取り組むとともに、デジタルで効率化できる領域と、当社担当者が丁寧に対応すべき領域を適切に組み合わせることで、お客様により安心して保険をご利用いただける環境づくりを進めてまいります。

以 上