

# Shift Technology —フランス発、AIで保険金不正請求を検知—

近年、保険金の不正請求は、手口が複雑化・巧妙化するだけでなく、組織的な犯行も増加しています。国内外の保険会社・共済団体はさまざまな策を講じてこの問題に対処しており、その一つとしてAIを活用した取り組みを紹介します。

本稿では、フランスに本社を置くShift Technologyの保険金不正請求検知ソリューションについて、同社日本法人のカントリー マネージング ディレクター藤井達司氏とマーケティング ディレクター（アジア太平洋地域・日本統括）鈴木大輔氏にお話を伺いました。

なお、ICMIF（国際協同組合保険連合）の会員団体であるベルギーのP&Vが、同社が提供するサービスを2019年に導入済みです。

（文責：編集部）



カントリー マネージング ディレクター  
藤井氏

で、本国とも緊密な連携を取りながら事業を展開しています。

保険業界に特化していることも当社の大きな特長の一つです。当社のデータサイエンティストは保険会社のデータを専門的に評価・分析しており、この分野での経験・知見の蓄積は当社の強みとして高く評価されています。

現在、国内ではメガ損保2グループをはじめとする損保4社と生保2社に保険金不正請求検知のソリューションを提供していますが、海外では、これから派生する形で、AIを活用した保険金請求業務の自動化、さらに保険金の不正検知の情報は、保険契約引受の際にも活用できるのではということで、引受業務における不正検知のソリューションのニーズも増えつつあります。

## 現状の体制と事業の展開状況

Shift Technologyは、保険金の不正請求をAIを活用して検知するソリューションを提供する会社として、2014年にフランス・パリでスタートしました。設立から10年を経た現在、世界12拠点に500名超の社員が在籍し、25カ国、120以上の保険会社・保険協会にサービスを提供しています。設立以来、欧州を中心に事業を拡大していく中で、日本市場を大変重要なマーケットとして位置付け、日本法人を2018年に設立しました。

AIを活用した事業の特性上、優秀なデータサイエンティストの確保が重要であり、当社には約200名のデータサイエンティストが在籍しています。日本法人では、日本語が堪能なフランス人データサイエンティストをヘッドに、データサイエンティストを中心に国内外から計20名のエンジニアと5名の営業体制

## AIを活用した保険金不正請求検知ソリューション

膨大な過去の保険金支払データをAI技術を活用して解析し、関連性を見つけ、不適切な請求支払の可能性を検知します。具体的には不正請求と相関関係の高い事故データをスコア化することで不正を検知し調査を促します。また、請求に関わる当事者等の隠れた関

係性をネットワーク図にして可視化する機能も備えており、不正の疑いがある保険金請求の効率的な検知が可能となります。

ーネットワーク検知とは何ですか。

創業当初は個々の事案単位で分析していましたが、請求者が修理工場、病院、代理店等と結託して不正を働くケースが増えてきていることから、組織的な不正を検知するという意味でネットワーク検知と呼んでいます。

事故当事者の氏名、電話番号、住所、当事者の過去の請求歴、修理工場・病院・代理店等の関わりなどを多角的な視点で横断的に分析し、事故関係者の背後に隠れた「つながり＝ネットワーク」を検出して、一事故の当事者情報のみの精査では見落としがちな不正を検知します（図1）。

ーシナリオベースの分析について教えてください。

疑わしい事案をパターン化したものをシナリオと呼び、AIはシナリオに基づき適宜アラートを発動します。わかりやすいシナリオの例として、契約前発病、長期入院・不必要な入院、類似病症の複数回入院・通院、請求書の偽造、二重請求などが挙げられます。AIはこれらのシナリオに合致すると判定した案件を査定の担当者に知らせます。例えば、ある特定の疾病について6日以上入院を長期入院・不必要な入院のシナリオとした場合、当

該疾病で7日入院の保険金請求は疑義ある案件として判定され、そのリスクレベルに応じてスコア化します。

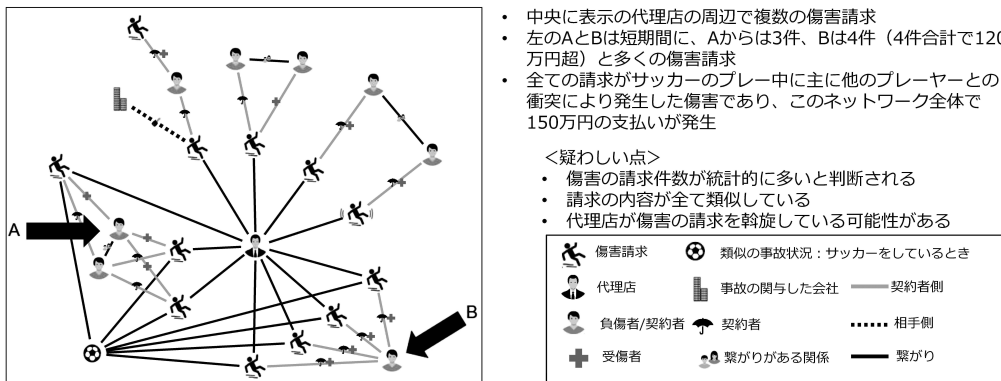
この判定の際には、導入の際に読み込んだ、医療機関名・傷病名などの請求情報、契約情報、被保険者や被害者等の年齢・過去の治療歴に関する情報、さらに外部情報として、医療機関情報、募集人情報などさまざまなデータをAIが分析し、疑義の程度をその根拠とともにスコアで表示します。

ソリューション導入のイメージ

保険金支払業務については、保険会社各社とも業務プロセスが確立され、そこにシステムが活用されています。一次調査を経て、疑義ある案件をさらに深掘りして調査を実施する流れが多いのではないかと思います。保険業務情報のデジタル化やルールベースのシステムによるアラート発出等の対応をされているものの、依然として人判断・人海戦術に依存する部分も多く、まだまだ自動化・業務効率向上の余地があるものと考えます。そこで、案件を正常案件と疑義案件にふるいにかけるプロセスに当社のソリューションを導入いただくことになります。

導入にあたっては、各社が保有する保険金給付金請求情報、診断書情報、契約・特約・告知情報だけでなく、これまでに正常と判断して保険金を支払った案件および不正請求と

（図1） ネットワーク検知の事例：代理店の傷害ネットワーク



（出典） Shift Technology Japan株式会社

判断した案件のデータについても、AIに読み込ませます。その際、不正関連事象の分析をより効率的に行えるように、当社独自のモデルや技術を使用し、これらのデータをマッピングしています（図2）。

AIの特性上、データが多ければ多いほど分析の質は高まります。不正請求とは直接関わりが無いようにみえるデータも役立つ場合がありますので、当社のデータサイエンティストが保険会社の保有するデータを幅広く確認しています。

### 一 保険種類ごとに導入するのですか。

保険種類ごとに導入いただきますが、効果を見て、他の保険種類にも拡大いただくケースが増えています。件数が多ければ1件当たりの導入単価は下がります。

対象とする保険種類の請求事案全てをAIが分析しており、直近の分析件数は国内の生損保合計で約500万件にのぼります。近年個社ごとの請求件数は増える傾向にあるようです。

### 一 導入までの期間はどの程度かかりますか。

早ければ4カ月程度で稼働できるケースもありますが、各社各様です。データを当社に提供することについての社内調整やPoC（導入前の効果検証）に時間がかかると稼働まで6カ月以上を要する場合があります。

### 一 不正請求の検知に実績をあげている会社のデータを他社に活用できれば、AIの精度はさらに高まるのではないのでしょうか。

個社ごとに当社と契約を締結し導入いただいております。また、個人情報保護法の観点からも



マーケティング・ディレクター 鈴木氏

保険会社間のデータの共有は困難な状況です。

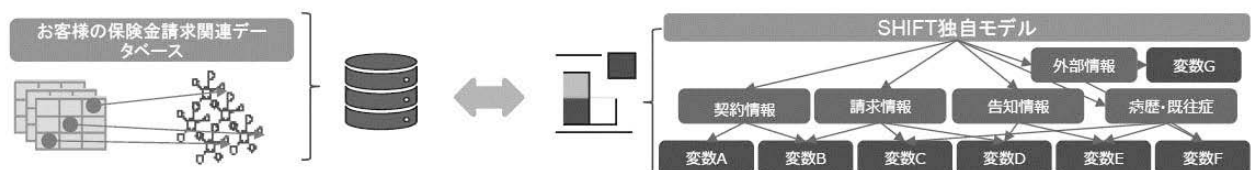
海外では、保険会社を取りまとめる協会と当社が協力して、各社の情報を持ち寄って共同で分析し、不正請求に対応している事例があります。また、欧州では国をまたいで、データ共有に同意した保険会社各社が情報を出し合い、不正請求に対応している例もあります。欧州の個人情報保護への対応は日本以上に厳しい状況にありますが、車台番号、車両の事故歴など個人情報に該当しない情報の共有が進められています。1台の車両について、異なる国の異なる保険会社に複数の保険金請求があった場合、AIは車台番号をもとに請求時に同一の写真が使われていることなどを検知し不正請求を識別できます。

## 導入の効果

実務経験豊富な査定担当者にとって、AIが判定したスコアとその根拠は自身の判断の裏付けとなりますし、判定根拠には病院等への確認を促す内容を含むこともありますので、経験の浅い担当者が調査の可否を検討するきっかけになります。

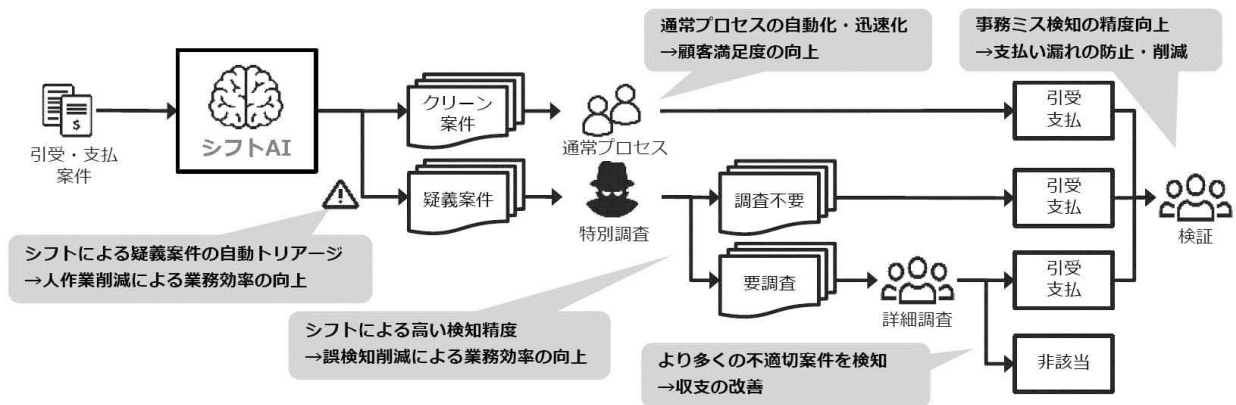
また、車両の損傷状況を示す同一の写真や

（図2） データマッピング



（出典）Shift Technology Japan株式会社

(図3) シフトAI導入による期待効果



(出典) Shift Technology Japan株式会社

同一の診断書が二つ以上の請求に使用された場合、異なる担当者による査定では、これを見落とす可能性があります。AIは見逃しません。こうした不正検知の精度向上の効果は、不適切案件の支払いを回避することによる収支の改善につながります。

さらに、人手作業の削減による業務の効率化、正常案件の支払いの迅速化による顧客満足度の向上、事務ミスの削減などの効果が期待できます(図3)。

### 一導入済みの保険会社では、導入コストに対して、どの程度の効用が得られていますか。

当社ソリューション導入の大前提として、各社の既存システムを上回る実績の確保が不可欠です。どの程度不正請求が発生し、それに対しどの程度警告を発し、どの程度支払いを抑制できたのかをKPIとして把握しますが、KPIの改善効果をPoCの段階で立証しています。

PoCの段階で導入したシナリオが、年を追うごとに陳腐化してしまうケースもあり、当社データサイエンティストが、不正のトレンドを分析し、継続的にシナリオやネットワークなどデータをアップデートすることで、導入後のKPIの改善に努めています。

導入コストに対し、導入前と比較しどの程度不正請求による保険金を抑制できたかという視点でみた費用対効果は、会社によって異

なりませんが、導入コストに対して2~3倍の効果を享受できているケースもあります。

### 日本における今後の事業展開

フランス本社からみても、日本は重要なマーケットとして位置付けられており、メガ損保会社との取り引きを早期に実現できればという思いがあります。また、生保各社は、AIを活用した保険金支払業務の自動化にも高い関心がありますので、この分野での事業拡大にも注力したいと考えています。

少子高齢社会の日本では、保険会社各社も査定担当者の人員不足やベテラン社員の知識・経験の継承に課題を抱えており、当社のソリューションはこうした社会課題の解決にも貢献できるものです。

独自のネットワークを持ち、全国くまなく、さまざまな形態で共済を提供し、地域の社会課題解決に寄与している共済団体にもこのソリューションを利用いただくと、日本市場での成長にさらに寄与できるのではないかと考えています。共済団体にも関心を示してもらえよう一層努力したいと思えます。

本稿についてのご質問・ご相談は、以下の連絡先まで、お気軽にご連絡ください。

Shift Technology Japan株式会社  
E-mail : japan@shift-technology.com