

# SHIFT

## 集団の力：保険協会の台頭

---

作成者：シフトテクノロジー

[www.shift-technology.com/ja](http://www.shift-technology.com/ja)

# はじめに

不正請求を免れられる保険会社は存在しません。世界的に見て、不正は保険業界に対して年間数千億ポンドの損害を与えると推定されています。この数字は、単独の詐欺師や出来心による不正だけでなく、それ自体が1つの業界となっている保険金詐欺ネットワークがもたらす結果でもあります。

詐欺ネットワークは、多くが組織犯罪グループ(OCG)から派生したものであるため、高度に組織化されています。買収されている自動車整備工場や、事故被害者を装うプロ、さらには不正な人身傷害請求のみを目的とする弁護士さえ存在します。

このような組織を排除することは困難です。ある保険会社に気づかれれば、別の保険会社を標的にします。法執行機関の標的にされたら、国境を越えて新しい管轄エリアを見つけます。逮捕された場合、残った犯罪者は新しいパートナーを募集し、新たなスタートを切ります。

保険会社は、単独で不正を排除するために努力しても、競争上の優位性を維持できないことに気づき始めています。保険に関する不正は富をもたらすため、詐欺師は常に機会を待ち、新しい戦術を試して、保険会社を再び騙します。詐欺ネットワークは多くの場合、銃器や麻薬の配布や販売、人身売買など、他の組織犯罪活動に資金を提供しています。結果として、不正は現在、業界全体の問題と見なされています。



IFB 理事長の Ursula Jallow (左) と Équité Association 委員長兼 CEO である Terri O'Brien (右)

そのため、保険データと分析のグローバルな力を活用して不正を軽減し、この種の犯罪からコミュニティを保護することに専念する、さまざまな団体が形成されています。

英国の Insurance Fraud Bureau (IFB)、カナダの Équité Association、シンガポールの General Insurance Association (GIA) などの団体は、不正検出戦略を最適化するためにシフトテクノロジーと協力しています。IFB の理事長である Ursula Jallow と Équité Association の委員長兼 CEO である Terri O'Brien に話を伺い、メンバー企業を保険に関する不正から保護するうえで、協会が傘としてどのように機能しているかを教わりました。

「保険金詐欺ネットワークは、それ自体が1つの業界となっています。多くが組織犯罪グループから派生したものであるため、高度に組織化されています」

# 協会が保険業界にとってきわめて重要な理由とは？

**Ursula Jallow (IFB 理事長):** 詐欺ネットワークは並外れたレジリエンスを備えている場合があります。情報共有こそが、業界レベルで不正を阻止する唯一の方法です。

**Terri O'Brien (Équité Association 委員長兼 CEO):** おっしゃるとおりです。ある保険会社が詐欺ネットワークを検出してブロックするたびに、そのグループの構成員は、まだ利用していない同じような手段によって別の保険会社を攻撃できます。単独で対処している限り、不正を減らすことはできません。

「保険に関する不正は被害者のいない犯罪ではなく、多くの人に影響を与えます。保険業界は、このような脅威が進化を続けており、その対処には洗練された専門のチームが必要であることを認識しています。コラボレーションこそが、私たちが集団として保険金詐欺との戦いに勝利するためのカギです。」

– Terri O'Brien (Équité Association 委員長兼 CEO)

**Jallow:** データ共有に関する必要性は保険会社にとって目新しい話ではありませんが、データのプールと分析を調整する協会が必要です。協会が非営利であるという点は非常に重要です。集合データを客観的に見て、業界横断的なエクスポージャーを確認し、特定の保険会社を臍負することなく警告を発することができますから。

**O'Brien:** Ursula さんは、公平性に関する重要な点を指摘しています。私たちは利益を動機としていないため、業界を代表して重要な社会問題に焦点を当てることもできます。メンバー企業が消費者により良いサービスを提供できるよう、法執行機関、政府、業界組織との既存の関係を活用するのです。

## メンバー企業の代表としての協会の使命とは？

**Jallow:** IFB は、不正データと機密情報を共有するための中心的なハブです。私たちはこの地位と、データに対する比類のないアクセス権を生かして、組織化された詐欺ネットワークを検出し、その行動を中断させます。主な目的は 2 つです。1 つ目は、保険会社が不正とそれがもたらす金銭的な影響を特定して回避できるようにすることです。2 つ目は、規制当局や法執行機関が犯罪者を裁くのを支援することです。

**O'Brien:** Équité は、カナダ人を保険に関する不正や関連する犯罪から保護することで、より公平な世界に対する貢献を行っています。そのために、高度な分析、機密情報の収集のベスト プラクティス、調整された調査を駆使し、保険金犯罪に対するクラス最高の防御力を提供します。



### Insurance Fraud Bureau

所在地	英国
設立	2006
従業員	37
取扱品目	損害保険 (自動車、財産、賠償責任 - 個人 & 商業 + 貨物保険)

### Équité Association

所在地	カナダ
設立	2021
従業員	56
取扱品目	損害保険 (自動車、財産、賠償責任 - 個人 & 商業 + 貨物保険)

# メンバー企業の代表としての主な活動は何ですか？

**Jallow:** IFB は、シフトテクノロジーと提携して業界規模のデータ分析を提供しています。これには、自動車、財産、賠償責任に焦点を絞った、P&C 分野の請求と保険契約が含まれます。当社は、平均して年間数千件の高額な不正アラートを発信しています。これはきわめて重要な情報源です。

IFB はさらに、分析に基づいて、詐欺ネットワークに関する業界横断的な調査の調整を行います。2007 年重大犯罪法に基づいて設立された英国の特定不正防止組織 (SAFO) として、IFB は法執行機関や規制当局と協力して活動する態勢が整っています。IFB は常に 100 件を超える複雑な調査の調整を行っており、その業界価値は 7,000 万ポンドに上ります。

IFB は複雑な調査以外にも、英国の保険業界を代表してマルチメディアの公開キャンペーンを先導し、結果を強調することで不正を阻止しています。

## ご存じでしたか？

IFB の発足以来、同協会の調査が 1,300 名の逮捕、合計 600 年以上の収監を含む 670 件の有罪判決、33,000 時間以上の地域社会への奉仕活動につながりました。

**O'Brien:** 私たちも IFB とほぼ同じサービスを提供していますが、他にも重要な機能がいくつかあります。保険業界以外では、私たちは自動車の回収で有名です。これは、法執行機関による盗難車の回収を支援するために、当社が車両識別サービスを使用する場合を指します。

また、代表を務める以外に、私たちはメンバーである保険会社に対して調査調整およびサポート サービスを提供しています。この際、大規模な犯罪組織を標的にして、メンバー企業はお互いや Équité の調査員と協力し合います。カナダでこのようなサービスを行っているのは私たちだけです。



最後に、Équité はカナダ初の保険分析プラットフォームを構築中です。このプロジェクトが完了すると、コンソーシアム データがシフト ソリューションに自動的に統合され、不正の検出と犯罪行為の特定の機能が向上します。

## ご存じでしたか？

Équité Association の調査サービス部門のルーツは 100 年以上前にさかのぼります。この部門は 1920 年代に調査および損失情報局として誕生し、業界の絶え間なく変化するニーズに適応すべく、長年にわたって進化してきました。

# 協会と保険会社の権限の違いは？

**O'Brien:** Équité Association は、英国の IFB と米国の NICB に触発されました。これらの協会と同様に、私たちは出来心による不正や個人的な活動ではなく、組織的な犯罪詐欺を追求しています。このような詐欺は、組織犯罪の幅広いポートフォリオの一部であることが多いものです。多くの場合、国際犯罪シンジケートによって実行されています。

**それだけを見ると、ある請求は完全に正当なものに見えるかもしれませんが、他の保険会社から得られたデータでフィルタリングすると、不正のパターンに当てはまる可能性があります。車両、財産、請求者、事故の被害者がすべて、すでに他の場所に現れた犯罪者となつながら持つ場合があるのです。」**

- IFB 理事長 Ursula Jallow

個々の保険会社は、国際的な法執行機関とのつながりを持たない場合があります。現在、Équité は、メンバー企業、法執行機関、その他の全国の政府機関の強みと能力を生かし、カナダの状況における新たな局面を切り拓いています。これは、この蔓延する問題を解決するための最も効率的な方法の 1 つです。

**Jallow:** 本当にそのとおりです。Terri が指摘したとおり、IFB は、保険会社が単独では発見できない不正を特定します。ここで最も重要な点として付け加えておきたいのは、IFB とそれに類似した協会は、競争上の優位性の獲得に関心がないということです。個々の保険会社が不正防止に取り組む場合、通常は、自社のコストの削減とカスタマー エクスペリエンスの向上にのみ関心が向いています。しかし、IFB が不正防止に取り組む際には、複数の保険会社によるデータをまとめ、業界全体の状況を改善します。

## フォーカス：IFB による調査

IFB は、約 7,000 万ポンドに相当するメンバー企業を代表して、業界横断的な調査のポートフォリオを管理しています。詐欺の首謀者である OCG は一般に、麻薬や人身売買などの社会におけるより深刻な犯罪や、最も深刻なケースではテロに関連しています。悲しいことに、故意に引き起こされた事故によって罪のないドライバーが命を落としています。これは、英国における「金のための衝突 (crash for cash)」ギャングによる一般的な手口です。

## ケーススタディ：クリスター作戦

IFB、Eastern Regional Special Operations Unit (ERSOU)、Insurance Fraud Enforcement Department (IFED) による共同調査で、英国で大規模な「金のための衝突」詐欺を繰り返している OCG が明らかになりました。

ベッドフォードシャーのルートン周辺で 80 件近くの「金のための衝突」を画策したとして、合計 16 名が有罪判決を受け、合わせて 32 年の禁固刑を言い渡されました。

同グループは、損傷や負傷に関する架空の誇張された請求を提出するため、罪のないドライバーの前でブレーキを踏んだり、人が見ていない場所で車を衝突させたりして故意に事故を引き起こしました。

IFB は英国の保険データに対する比類のないアクセス権限を備えているため、疑わしい請求を行うネットワークを特定することができました。IFB はメンバー企業と協力し、この高度に組織化された詐欺ネットワークによる被害を緩和しました。この件による英国の保険会社の潜在的な損失は、120 万ポンドを超えると評価されています。

# 業界の代表として活動する際、 協会が直面する独特な課題は何ですか？

「保険会社はテラバイト単位、場合によってはペタバイト単位のデータを所有していますが、その形式は共通していません。」

- IFB 理事長 Ursula Jallow

**Jallow:** 保険会社はテラバイト単位、場合によってはペタバイト単位のデータを所有していますが、その形式は共通していません。データを分析するには、すべてを共通の形式に変えなくてはいけません、責任ある方法で処理する必要があります。

話は変わりますが、先ほど申し上げたように、どの企業を保護するかという点で最良は一切できません。同時に、保険会社ごとにリスクに対する認識は異なります。リスクに対してきわめて敏感で、多数のアラートを求める保険会社もあれば、そうでないところもあります。これらの保険会社が双方とも、協会に参加するメリットを得る必要があります。

最後に、不正に関する戦略は調査に関する戦略よりもすばやく変化します。犯罪者は、働き方を変えるのに投資対効果検討書を作成したり、理事会の承認を求めたりする必要はありませんから。したがって、詐欺師がアプローチをどのような形に変えたとしても、レジリエンスを維持できる検出およびアラート戦略が必要です。

**O'Brien:** Ursula の発言に完全に同意します。英国のIFB に当てはまる課題の多くまたはほとんどが、カナダの Équité にも当てはまります。たとえば、私たちはカナダ初の保険分析プラットフォームを構築中であり、このインフラストラクチャの一部となるようにデータを標準化していると述べました。私たちはまた、成功について異なる定義を持つ多様な保険会社のグループを抱えており、一方で、犯罪者たちはますます高度化する技術を採用しています。

# 最後に一言お願いします。

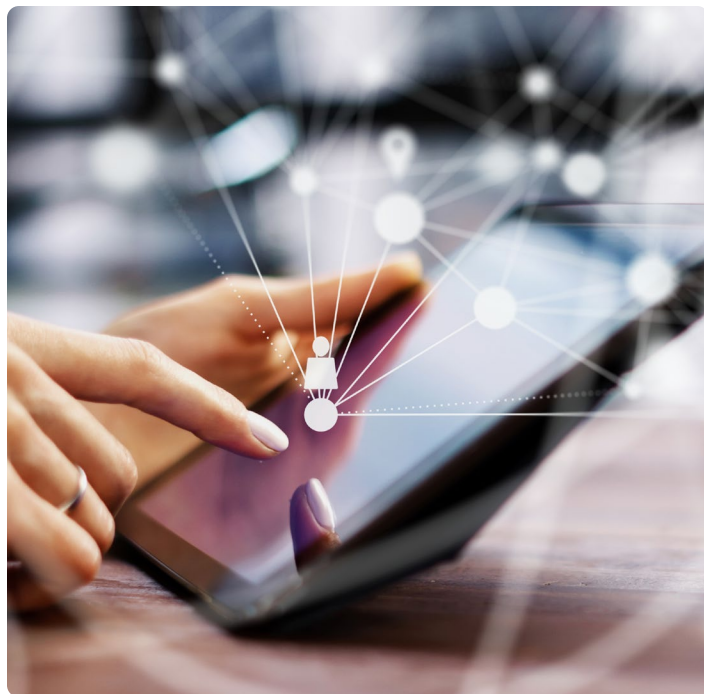
**O'Brien:** 要約すると、不正はその性質上見つけにくいものであり、犯罪組織は発見を困難にする新しいテクノロジーをすばやく利用してきました。協会は、保険金詐欺を明るみに出すことを目的としています。これを実現するには、私たちが影響を与える際に求めるテクノロジーと戦略を提供してくれる、シフトのような組織とのパートナーシップにフォーカスし続ける必要があります。

**Jallow:** 不正に打ち勝つには、組織のコラボレーションが必要です。協会は、保険データを一元化するという課題に対応するように設計されたツールを使用しているため、保険業界の不正対策戦略の中心に位置しています。私たちはシフトの AI を活用したアジャイルな不正検出機能を利用し、不正防止の最前線に立ち続けています。

## シフトテクノロジーは、各協会による産業規模の不正対策を支援します

不正は静的なものではありません。不正の手口は、保険会社の動きよりもはるかに速く変化します。保険会社が不正検出戦術を変更するには、賛同を得て、予算を確保し、実施計画を立てる必要があります。一方、詐欺師は、成功する戦術を自由自在に追求できます。その点で、詐欺師と保険会社の間の争いは本質的に不平等です。

保険会社と保険協会は、このことを理解したうえで、保険に関する不正の手口の変化に対して俊敏性を提供するソリューションを見つける必要があります。ソリューションを変更するのではなく、犯罪者が技



術を進化させたり、国境を越えて移動したり、他の組織を標的にし始めたりしたときに、ソリューション自体が自動的に適応する必要があります。

シフトテクノロジーは AI ソリューションを使用して、保険協会によるデータの共有、調査に関するコラボレーション、不正を照らし出すスポットライトの作成を支援します。保険会社は団結することで、単独で行うよりもはるかに多くの不正と闘うことができます。言い換えれば、シフトは、保険会社が集団として問題を解決するうえで役立つ、協調によるソリューションを提供しています。

# SHIFT

## シフトテクノロジーについて

シフトテクノロジーは、世界の保険業界とその顧客に価値をもたらす AI 意思決定ソリューションを提供しております。当ソリューションは、保険引受査定から保険金処理に渡る保険契約のライフサイクルにおける様々な意思決定を自動化・最適化し、優れた顧客体験、業務効率の向上、およびコスト削減の実現に貢献します。保険の未来は、より良い意思決定 (Decisions Made Better) から始まります。詳細については、[www.shift-technology.com/ja](http://www.shift-technology.com/ja) をご覧ください。