

Shift

SHIFT
TECHNOLOGY
不正最新トレンドレポート

VOL. 1: 2020年4月

www.shift-technology.com

保険金不正の 最新トレンドレポート

シフトテクノロジーの「保険金不正の最新トレンド」に関するレポート第一号へようこそ。

人工知能 (AI) と高度なデータサイエンスを駆使して保険金請求プロセスにおける不審な行動を特定するという我々の業務は、保険業界に影響を与えるグローバルな不正の傾向を発見することを可能にします。「今月の案件」といった単一または1回限りの不正の分析ではなく、本レポートは、四半期ごとに、保険業界全体に大きな影響を与える不正の手法にスポットライトを当てます。不正がどのように進化または変化し、それらがどのような影響を与えているか、また、不正がどのように検知されたのかを紹介し、大掛かりな不正案件を取り上げる方が記事としては面白いかも知れませんが、広範囲に悪用されている不正の手法に光を当てることで、世界の保険会社が不正請求のリスクを軽減し、正当な保険契約者を保護することに役立つと我々は確信しています。

今回は、悪質な自動車修理業者が行う不正行為について具体的に詳しく紹介していきます。多くの保険契約者と同様、修理業者の大多数は不正を行ってはいませんが、中には、保険会社から必要以上の保険金を奪おうと企んでいる業者もいます。そのような業者による不正行為において重要な点は、個々の請求案件がどのように関連しているかについての「全体像」が見えていなければ、発見するのが非常に難しいということです。

今回の“保険金不正の最新トレンド”に関するレポートでは、修理業者が保険会社のシステムをくぐり抜ける4つの事例を紹介します。

CASE 1

損傷のない車両に対する不必要な修理

この手法は、2016年にフランスで最初に検知され、その後数年間でスペインとイタリアへと広がりました。

現在、この手法を悪用している修理業者の数は各国で年間10～20業者ほどで、その結果、各地域で約800件の不正請求事案が発生しています。この手法を使用して不正を実行するには、修理業者と被保険者との共犯関係が必須条件となります。ほとんどの場合、被保険者を誘い、不正の主導権を握っているのは修理業者の従業員またはオーナーです。

個々の不正行為から、約50%のケースで同じ手法が繰り返され、さらに他の人を仲間に引き込みむことで不正行為が進化し、典型的な不正のネットワークが形成されることがわかります。

不正のポイントは以下の通りです。

損傷の無い車両が、定期点検または修理のために修理業者に持ち込まれます。この手法においては通常、車両の損傷が理由で修理業者へ持ち込まれるわけではありません。



修理業者は、持ち込まれた自動車と同じメーカー、モデル、年式、および色の自動車に一致する損傷部品を所有しており、この時点で修理業者から車の所有者へ不正が提案されます。通常は、「少し協力して頂ければ、この修理費用をカバーできますよ。」などと言った具合です。



車両が修理業者で本来の修理を受けている間に、損傷した部品が取り付けられ、保険金の請求が行われます。多くの場合（およそ30%の割合）で、修理業者の従業員が保険契約者に代わって請求を提出することを提案してきます。



保険会社は、当案件を的確に調査できる損害鑑定人を割り当てます（たとえば右フロントフェンダーおよび関連部品への大きな損傷など）。損傷は正当のよう見えます。



保険金は支払われ、修理業者と被保険者の共謀は完了します。

この手法は非常に単純なように見えます。しかしなぜこの手の修理業者による不正は検知が難しいのでしょうか。すべては、一見正当な請求のように見える行動を、不正当事者が疑わしいと特定するのに役立つパターンが「見える」かどうかにかかると言えます。

残念ながら、一人の担当者（請求担当者、損害鑑定人、またはその他の不正の専門家）が、大きな不正のパターンを構成する繋がりを特定することはほぼ不可能です。

ここでAIとデータサイエンスの出番となります。例えば、損害鑑定人の役割について取り上げますと、一人の損害鑑定人が、特定の1つの修理業者または修理工場に割り当てられることは通常ありません。もしそうであれば、この種の不正はおそらく存在しないでしょう。修理業者が同じメーカー、モデル、年式、色の車両の、全く同じ損傷に対してあり得ない数の修理を行っていることが明白になるはずだからです。しかしながら、一つの修理業者に対して一人の損害鑑定人が割り

当てられる事は実際にはありません。損害鑑定人は一か所に留まりません。彼らが同じ修理業者を年に数回訪問する可能性はありますが、不正のパターンを見抜くに十分な数の不正請求案件が割り当てられるとは限りません。しかし、AIを使用することによって、不正パターンは極めて迅速に可視化されます。

1つの修理業者内でまったく同じ修理（メーカー、モデル、年式、色、部品）が多数行われている事だけでなく、同様の修理が、同じ地域のその他の業者よりもかなり高い割合で行われていることが分かるのです。

興味深いことに、インドなどの一部の国では、この種の不正を阻止するためにより積極的なアプローチを取っています。修理業者が損傷した部品を保管することを禁止する地域規制が施行されています。車両の修理中に取り外されたすべての損傷部品は、請求が解決し保険金を支払う前に、修理業者によって破棄することを義務づけています。このような対策が世界に広まるまでは、この種の不正が発生したときにその不正を特定する手段が必要なのです。

CASE 2

実際に使用されていない車両による 事故の偽装

多くの修理業者や修理工場は、中古車の売買で収入を補っています。またある業者は、車の修理中に代車として顧客が使用できる車を手元に置いておく場合があります。そのような手元にある車を活用し、より不正な方法で追加収入を得ている業者もいます。シフトテクノロジーの不正検知ソリューションを活用している保険会社がサービスを展開している地域全体で、この手の不正事例は年間250~300件ほど確認されています。

この不正のシナリオをさらに詳しく見てみましょう。

代車/中古車の在庫を使用して、修理業者はドライバー（通常は友人や家族）を雇い、簡単に損傷を修復できるような比較的小さい事故を偽装します。



事故を起こした運転手は、被害者に対して「事故を起こした側」の車が在った修理業者で、車を修理することを強く勧めます。

前のケース同様、これは複雑な手法ではありませんが、人工知能とデータサイエンスを適用せずに発見することは必ずしも容易ではありません。そして、「損傷のない車両に対する不必要な修理」での手法と同様、この不正を特定するには、関与している個人と行動の間の正しい関係を確認することが重要です。

例えば、関与している個人同士がお互いを知っている、または関連している可能性があるという証拠があるかどうか、または、同じ修理業者で修理される車両に関する保険金請求に、同一の人物が何度も関与していないか。

このようなケースは、一人の担当者のみならず、請求担当チームとしても関連性を結びつけることは困難なのです。また、修理業者自体に分析を適用する場合、その業者がこれまでに行った修理の数、またはその地域の他の業者と比較した場合の異常値を見つけられるかどうか。これらはすべて、疑わしいことが起こっていることを示す良い指標となります。

CASE 3

フロントガラス修理の改ざん

保険会社において、保険金支払の自動化、ストレートスループロセス(STP)、「ロータッチ」および「ノータッチクレーム」など、請求プロセスの自動化が進むにつれ、保険金請求の信憑性評価において修理業者の従業員が負う責任は増加します。また、保険会社の目標は、フロントガラスの損傷といった単純な請求の確認のために損害の査定担当者を派遣せず、保険金の支払いを迅速化することかもしれませんが、その一方でこのような傾向が、不正のレベルを上げる可能性を高めます。たとえば、シフトテクノロジーの調査によると、請求処理のプロセスに自動化が導入されると、不正請求が最大300%増加することが示されています。そのため、修理業者の担当者や従業員が保険会社から与えられた信頼を乱用する誘惑に駆られる可能性があることは、当然のことなのです。

では、修理業者はどのようにしてフロントガラスの損害偽装を保険会社に請求しているのでしょうか。

シフトテクノロジーの分析では、修理業者が保険契約者のデータを使用し、損傷を偽装し報告する案件が3倍に増加していることが確認されています。これは、保険契約者の同意の有無に関わらず行われているのです。



修理業者は、修理可能なフロントガラスを不必要に交換しています。部品にかかるマージンが作業に対するマージンよりも高いため、収益を得ることが出来るのです。

他のタイプの不正と同様、この場合も従来の検知方法によって発見することが極めて難しい場合があります。データを基に深い分析を行うことによって、ある修理業者が、業界の平均と比較し、部品の交換を修理よりも大幅に多く行っているかどうかを識別することができます。

また、特定の業者が同じサービスに対して同業他社よりも高く請求しているかどうかを検知することも可能となります。

残念ながら、このような傾向は他の補償にも拡大し始めています。前に取り上げたように、保険金の支払いが自動化されたり、保険会社の損害鑑定人がプロセスから外れると、すぐに請求内容を簡単に改ざんする新たな不正の機会が生まれるのです。

この手の不正は、損害の見積を行う修理業者が、保険会社の提携修理業者である場合、見過ごされてしまう可能性が高くなるのです。保険会社が、既存の業者をコストと不正の両方の観点から定期的に評価することが非常に重要である理由はここにあります。例えば、業者の修理価格が業界平均に合っているかどうか、不正な修理が行われている証拠があるかどうか、などの評価です。

CASE 4: 不正業者の再生

不正業者は時に捕まりますが、その際、店を閉じることを強いられ、そして一定の期間は業務を行うことを禁止されるかもしれません。しかし、問題は、彼らが新しい修理店や修理工場を開くのは比較的簡単であるということです。おそらく、その会社は実際の所有者の友人や親戚の名前で登録されており、彼らは名前を貸したことにに対してリベートを受け取ります。そして、不正業者は活動を再開し、おそらく新たな不正が始まります。その不正自体は新しい手法ではないかもしれませんが、保険業界はAIのおかげで「不正業者の再生」に対抗することが出来ます。

我々はここまで、一人の担当者ではが決して見つけることができないであろう繋がりを、AIがどのように明らかにできるかを紹介してきました。不審な業者が新しい名前で店舗を開く場合に対し、保険会社がAIを活用し、新たな不正の可能性を発見することができる方法がいくつか考えられます。

エンティティ分析とは、異なる個人であろうと思われる複数の個人に関連する情報を分析し、それらがすべて同じ人物であるかどうかを判断することです。更に無数の外部データソースと組み合わせることで、修理店舗の「仮の所有者」と実際の所有者との間に存在する繋がりをより簡単に確認できます。

複数の修理業者とその顧客間の相互関係を示す不正ネットワークを特定して「構築」するAIの機能は、非常に強力です。複数の業者が複数の顧客を共有していないでしょうか。もしそのような場合において、同じ手法による不正行為が行われているのなら、修理業者が共有している顧客の中で、どの顧客が不正行為に関わっているのかを推測することができます。また、同じ社会的グループが突然別の最近オープンした修理業者に行くようになった場合、「仮の所有者」による店舗である可能性があり、更なる調査を行う価値があると推測されます。

保険における不正請求は常に進化しています。保険会社が不正犯罪者の一歩先を行くためには、企業活動に悪影響を与える最新の不正トレンドと、それらを最も効果的に検知し軽減する方法を理解する必要があります。

シフトテクノロジーについて

シフトテクノロジー社は、世界の保険業界向けに設計された唯一のAIネイティブの不正検出および保険金自動支払いソリューションを提供しています。同社のSaaS (Software as a Service) ソリューションは、競合製品の二倍の精度で個別およびネットワークの不正を認識し、保険会社がより早く正確な保険金支払いができるよう、状況に応じたガイダンスを提供しています。同社はこれまでに数多くの保険金請求について分析を行い、CB Insightsにより2018年Global AI Top 100に選出されました。

サービスの詳細はWWW.SHIFT-TECHNOLOGY.COM/JPをご覧ください