



まだ誰も知らない安心を、ともに。

〒150-8488 東京都渋谷区恵比寿 1-28-1

www.aioinissaydowa.co.jp

住宅修理等に関するトラブル懸念事案を早期に検知する「AI検知システム」を開発

2024年8月22日

MS&ADインシュアランスグループのあいおいニッセイ同和損害保険株式会社（代表取締役社長：新納 啓介）は、自然災害発生時に住宅修理や保険金の請求手続き代行を勧誘し、不当に高額な手数料を請求する業者等（以下、トラブル懸念業者）からお客さまを保護するため、トラブル懸念業者の介入可能性が高い保険金請求事案を、AIを活用して早期に検知できるシステム（以下、本システム）を開発し、8月より運用を開始します。

1. 背景

近年、大規模化する自然災害に乗じて、被災されたお客さまへ住宅修理や保険金の請求手続き代行を勧誘し、不当に高額な手数料を請求するトラブル懸念業者が増加しています。当社では、ホームページやパンフレット等を通じて注意喚起を行う等の啓発活動を行うとともに、トラブル懸念業者の介入可能性が高い事案を専門に対応する火災保険サポートセンターを2022年4月に設置し、専門スキルを有する社員がお客さまをトラブルから保護してきました。

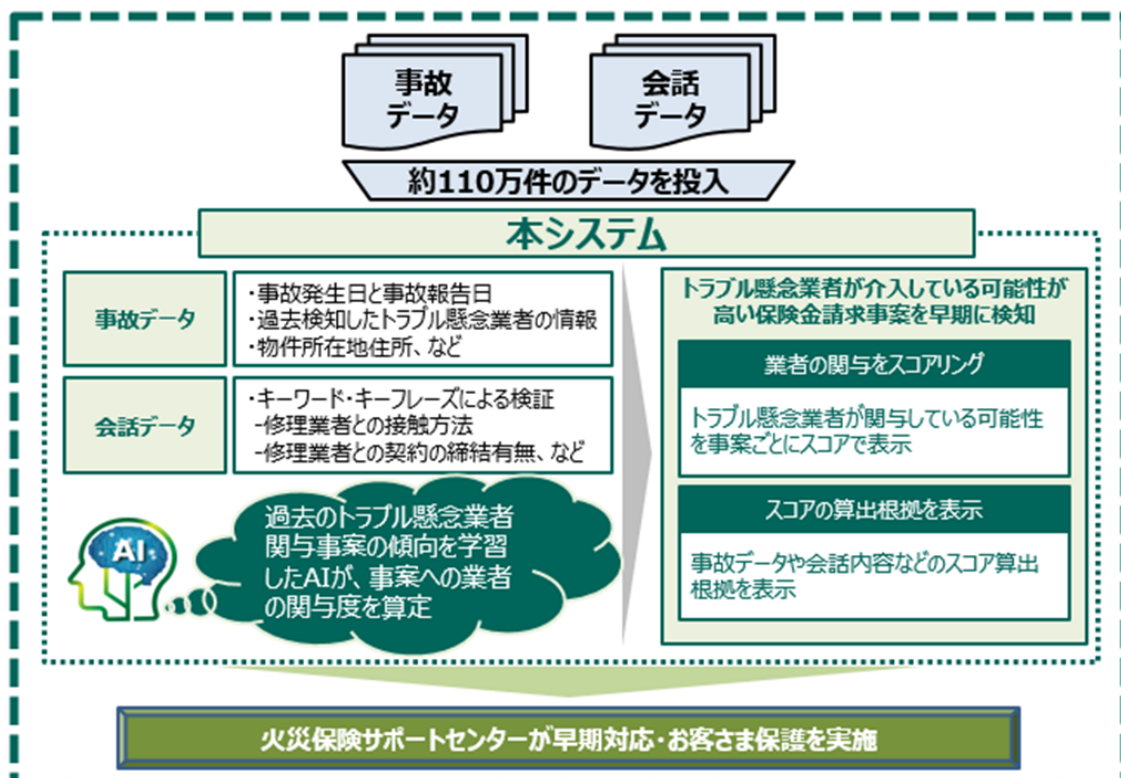
一方、トラブル懸念業者の手口は、複雑化・巧妙化しており、業界全体でチラシ等を作成し注意を呼びかけるなどの対応を行い、トラブル・相談件数は減少しているものの、未だトラブル懸念業者は後を絶ちません。

そこで当社は、オックスフォード大学のAIベンチャーであるMind Foundryと当社との共同研究所であるAioi R&D Lab-0xfordと共同で本システムを開発し、トラブル懸念業者の介入可能性が高い保険金請求事案を早期に検知・把握することで、トラブル懸念業者の介入防止をより一層強化することとしました。

2. 概要

(1) 本システムについて

トラブル懸念業者が介入している可能性をスコア化して表示する機能を設けるとともに、スコアの算出根拠も表示することで、AI判定の透明性を確保します。



(2) 本システムの活用方法について

各地で保険金のお支払を行っている損害サービスセンターが受け付けた事故のうち、本システムで高スコアとなった保険金請求事案について点検を行います。

点検の結果、トラブル懸念業者の介入可能性が高い事案を火災保険サポートセンターにて対応することで、早期のお客さま保護を図ります。

3. 今後の展開

本システムの AI に最新の保険金請求データを都度学習させ、継続的なアルゴリズム改修を行うなど、更なる検知精度の向上を図るとともに、集約された情報や対応ノウハウをもとに、トラブル懸念業者の更なる介入防止に繋がります。

以上

当社は、社会との共通価値を創造し、目指す社会像である「レジリエントでサステナブルな社会」を実現するため、SDGs（持続可能な開発目標）を道しるべとし、地域の皆さまに貢献する活動を行ってまいります。



あいおいニッセイ同和損保は、「CSV×DXを通じて、お客さま・地域・社会の未来を支えつづける」ことを目指しています。最先端・独自の技術やデジタル・データの活用、特色あるパートナーとの協業により、お客さま・地域・社会が真に求める新たな価値を提供していきます。また、国内外のあらゆる事業を通じて、お客さま・地域・社会とともに社会・地域課題の解決にグローバルに取り組みます。

