

イギリスにおける保険詐欺の実態と 保険業界等の対応 ー自動車保険を中心としてー

特命部長兼グループリーダー 主席研究員 牛窪 賢一

目 次

1. はじめに

2. わが国における保険詐欺の実態と課題

- (1) 保険詐欺の現状
- (2) 火災保険での災害に便乗する悪質な業者が介在した不正請求問題
- (3) ビッグモーターによる自動車保険での不正請求問題

3. イギリスにおける保険詐欺の実態

- (1) 保険詐欺の定義・概要
- (2) 保険詐欺の全体像
- (3) 自動車保険に関連する保険詐欺

4. イギリスにおける保険業界等の対応

- (1) 保険詐欺対応の全体像
- (2) 主要関連組織の取組み
- (3) 保険会社の取組み
- (4) むち打ち症改革とゴーストブローカー対策

5. おわりに

要旨

保険詐欺は世界的に深刻な問題となっており、その対策・防止は保険業界および社会全体にとって重要な課題の1つとなっている。わが国では近年、自然災害に便乗する悪質な業者が介在した火災保険での不正請求が多発し、社会的問題となっていることに加え、2023年7月には、ビッグモーターによる自動車保険での不正請求問題が発覚した。こうした状況を踏まえ、本稿では、多くの保険詐欺被害が発生し、またその対策が進められているイギリスの状況について紹介することとした。

イギリスでの保険詐欺の背景にある事業慣行、訴訟のあり方、および法規制等に関しては、わが国における自然災害に便乗する悪質な業者やビッグモーターによる不正請求の問題とは異なる部分が多く、イギリスの事例をそのままわが国にあてはめて考えることはできない。一方で、イギリスにおける保険業界と保険詐欺対策専門組織、警察等との連携による戦略的対応や、消費者啓発の取り組み等、参考になる部分もあると思われる。

保険詐欺は、デジタル化の進展などに伴い、手口が巧妙化してきており、保険会社も対策を変えていく必要がある。新しい技術への投資はその一環として重要である。現下の問題は、保険引受と保険金請求対応の両部門にわたる内部システム・プロセスを見直す好機となり得る。その際には、人間の直感、細部への注意といった従来型の手法に加えて、写真・動画識別ツールの活用、証拠書類の提供要件、および出所まで遡る確認方法等を再検討し、認証プロセスの強化を図ることが重要と考えられる。また、保険契約者自身が騙されて被害者となるケースも多いため、これまで以上に消費者啓発を充実させていくことが必要である。

保険詐欺対策については、個別の保険会社だけでは対応に限界があるため、各種データベースの活用を含む業界ベースでの共同活動、ならびに保険監督当局、消費者保護担当当局、および警察等との連携がこれまで以上に重要であり、保険詐欺の抑止に効果を有する法規制・制度の改正についても積極的に働きかけていくことが求められている。

1. はじめに

保険詐欺¹は世界的に深刻な問題となっている。保険詐欺被害の全体像を正確に示すデータは存在しないが、例えば米国では、支払保険金の 10%程度が保険詐欺によるものと推定されており²、イギリスでは、毎年 20 億ポンド（約 4,000 億円）以上の保険詐欺による損害が発生していると推定されている³。保険詐欺は、保険契約者全体の負担増大につながるものであり、その対策・防止は保険業界および社会全体にとって重要な課題の 1 つとなっている。

当研究所では、こうした保険詐欺対策の重要性に鑑み、2011 年度上半期に、諸外国における保険詐欺対策を含む保険金支払いの適正化のための取組みについて調査⁴し、その後も損保総研レポート⁵で保険詐欺対策について取り上げてきている。

近年では、デジタル化の進展に伴い保険詐欺の性質が変化し、手口も巧妙化している。保険業界側にも、このような変化に対応し、比較的新しい技術を利用して詐欺対策に取り組む動きが見られる。またわが国では近年、大規模な自然災害が発生した直後などに、災害に便乗する悪質な業者⁶が介在した火災保険での不正請求が多発し、社会的な問題となっている。さらに、2023 年 7 月には、ビッグモーター（株式会社ビッグモーター、株式会社ビーエムホールディングス、株式会社ビーエムハナデン）⁷による自動車保険での不正請求問題も発覚しており⁸、こうした不正請求を含む保険詐欺を抑止することが保険業界にとって喫緊の課題となっている。

こうした状況を踏まえ、本稿では、広範な関係者の参考となるよう、保険詐欺被害が深刻であり、またその対策も進められているイギリスにおける保険詐欺の実態、および保険業界等の対応について紹介する。災害に便乗する悪質な業者が介在した火災保険での不正請求に関しては、損保総研レポート第 142 号⁹で米国の火災保険に関連する状況を

¹ 本稿では、保険金請求に関する詐欺を「保険金詐欺」、保険金詐欺を含む保険関連の様々な詐欺を総称して「保険詐欺」と呼ぶ。

² CAIF, “The Impact of Insurance Fraud on the U.S. Economy 2022” (2022)

³ シフトテクノロジー「協会向け AI ソリューション「IFB Exploration」が英国保険会社の不正検知を強化」(2023.10)

⁴ 損害保険事業総合研究所「諸外国における保険金支払いの適正化等の取組みについて」(2012.3)

⁵ 浅見俊雄「米国のノーフォーク自動車保険に関する組織的詐欺について」損保総研レポート第 99 号（損害保険事業総合研究所、2012.4）、浅見俊雄「米国の SIU（保険詐欺特別捜査班）」損保総研レポート第 102 号（損害保険事業総合研究所、2013.1）、および笠原康弘「保険業界における保険金詐欺対策の動向－米国における不正検知システムの利用を中心に－」損保総研レポート第 128 号（損害保険事業総合研究所、2019.7）が挙げられる。また、古橋喜三郎「保険金詐欺対策の動向に対する新たな視点－イギリスの取組みを踏まえて－」損害保険研究第 82 巻第 2 号（損害保険事業総合研究所、2020.8）でも、イギリスの保険金詐欺対策等を紹介している。

⁶ ここでは、住宅修理等に関し「火災保険で直せる」などと言って勧誘し、事故偽装や過大請求、保険金請求に本来必要のない高額な代行手数料を請求するなどの問題行為を行う業者を指している。

⁷ 伊藤忠商事は 2024 年 5 月、新会社 WECARS（ウィーカーズ）を設立し、同社がビッグモーターの事業を承継することを公表した。

⁸ 後記 2（3）を参照願う。

⁹ 牛窪賢一「米国における保険詐欺の実態と保険業界等の対応－自然災害後の請負業者詐欺を含めて－」損保総研レポート第 142 号（損害保険事業総合研究所、2023.2）

中心に報告したため、本稿では、イギリスで大きな問題となっている自動車保険に関連する詐欺の実態とその対応状況を中心に上げることとした。

なお、本稿における意見・考察は筆者の個人的見解であり、所属する組織を代表するものではないことをお断りしておく。

2. わが国における保険詐欺の実態と課題

本項では、わが国における保険詐欺の現状について触れたうえで、火災保険での災害に便乗する悪質な業者が介在した不正請求問題、およびビッグモーターによる自動車保険での不正請求問題について説明する。

(1) 保険詐欺の現状

わが国においても、保険詐欺の全体像を示すデータ等は公表されていないが、実際に多数の保険詐欺被害が発生している。例えば、わが国の警察庁が公表している統計データによると、交通特殊事件¹⁰に含まれる保険金詐欺の検挙状況は図表 1 のとおりである。これは、交通事故における保険金詐欺として警察が摘発したデータを示すものであり、保険詐欺全体から見て氷山の一角に過ぎない。

図表 1 交通特殊事件に含まれる保険金詐欺の検挙状況

	2018 年	2019 年	2020 年 ^(注)	2021 年 ^(注)	2022 年
件数 (件)	185	188	93	131	117
人数 (人)	310	184	130	238	213
被害額 (百万円)	277	180	117	165	114

(注) 保険金詐欺が 2020 年に減少し、2021 年に増加に転じた要因としては、2020 年に世界的に広がりを見せた新型コロナウイルス感染症に伴う交通事情への影響が大きかったと推測される。

(出典：国家公安委員会・警察庁「令和元年版警察白書」(2019.7)、「令和 2 年版警察白書」(2020.7)、「令和 4 年版警察白書」(2022.10)、「令和 5 年版警察白書」(2023.8) をもとに作成)

(2) 火災保険での災害に便乗する悪質な業者が介在した不正請求問題

火災保険における詐欺も明確な統計データはないものの、大きな問題となっている。近年は特に、大規模自然災害の後などに、災害に便乗する悪質な業者が介在した火災保険での不正請求が多発しており、その抑止が保険業界にとって重要な課題の 1 つとなっている¹¹。日本損害保険協会（以下「損保協会」）によると、このようなトラブルの相談件数¹²は、2016 年度の 1,640 件から、2021 年度には 5,093 件へと、5 年間で約 3 倍

¹⁰ 交通事故を偽装した保険金詐欺、運転免許証の不正取得、不正車検等の犯罪を指す。

¹¹ 2022 年 12 月頃までの状況については、損保総研レポート第 142 号を参照願う。

¹² データは 2023 年 3 月 31 日までの PIO-NET（国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベース）登録分であり、消

に増加した。ただし、2022 年度は 2,124 件に留まっている¹³。

損保協会では、「保険が使える」、「保険金請求をサポートする」などと言って勧誘する業者とのトラブル防止を目的に、消費者庁、金融庁、警察庁、国民生活センター、および日本損害保険代理業協会の協力を得て、「2023 年度版住宅修理サービストラブル注意喚起チラシ」を 130 万部作成したことを 2023 年 8 月に公表した。このチラシでは、過去のトラブル事例を基に注意すべきポイント（「甘い言葉で誘惑」・「知らない間に詐欺に加担」）や相談件数等を掲載しており、主なポイントは図表 2 のとおりである。損保協会の会員保険会社や各地域の消費生活センター、損害保険代理店等を通じて、保険契約者や一般消費者に配布し、トラブルの防止に取り組んでいくとしている。

図表 2 相談事例・消費者へのアドバイス等

	主な内容	
国民生活センター	＜代表的な相談事例＞ ○「台風による家屋の被害調査をしている」と電話があり、来訪を了承した。事業者がドローンで屋根などの点検を行った後、写真を見せられ「屋根瓦に割れている箇所がある。損害保険の保険金で修繕できる。保険金の申請をサポートする。」と説明され、その場で保険金申請代行の契約をした。 ○その後、契約書を読むと「保険金の 35%を手数料として支払う」と記載があった。冷静に考えると、保険会社への申請は自分でできる。クーリング・オフしたい。	＜消費者へのアドバイス＞ 「保険金で住宅修理できる」と勧誘する事業者に注意！ ○「保険金を使って自己負担なく住宅修理ができる。申請をサポートする」などと勧誘され、高額な手数料や、修理をキャンセルした場合の違約金を請求されるケースがみられる。 ○勧誘されてもすぐに契約せず、保険会社への申請手続きに不安がある場合は、まずは保険会社や保険代理店に相談して、アドバイスを求めることが大切。 ○損害保険は自然災害などによる損害を対象としており、経年劣化による損害は対象外である。うその理由で申請するよう勧められても、決して応じない。 ○契約してしまっても、クーリング・オフができる場合がある。困ったときは、早めに自治体の消費生活センター等に連絡する（消費者ホットライン 188）。
日本損害保険協会	＜チラシのポイント＞ ○「保険が使える」と言われたら、ご加入の損害保険会社か代理店にまず相談！ ・住宅修理などのサービスを業者と契約する前に、契約している損害保険会社または代理店に相談するよう呼びかけている。 ○保険金の請求はご自身で簡単に行うことができる。手数料はかからない！ ・訪問やインターネットを介し「保険金が支払われるように被害診断をして保険金請求手続を代行する」、「保険金請求代行のコンサルタント料（報酬金）は支払われた保険金で対応できる」といった勧誘で高額な手数料が請求されるトラブル相談が増加している。 ・保険金の請求は保険契約者自身で簡単に行うことができ、手数料はかからない。詳細な請求方法は、損害保険会社または代理店まで問い合わせるよう訴えている。 ○70 歳以上の高齢者からの相談が多い ・過去 10 年間に寄せられた住宅修理サービストラブルに関する相談のうち、70 歳以上の相談は 53%であった。	

（出典：国民生活センター「見守り新鮮情報第 454 号」（2023.6）、日本損害保険協会「あなたの保険金が狙われています！～2023 年度版住宅修理サービストラブル注意喚起チラシを作成・高齢者の相談が過半数～」（2023.8）をもとに作成）

費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

¹³ 損保協会等の詐欺対策による効果が反映されたものと推測される。

(3) ビッグモーターによる自動車保険での不正請求問題

2023年7月、ビッグモーターによる自動車保険での保険金不正請求問題が発覚した。この問題については、関係する損害保険会社や保険代理店等の保険仲介者が個社として改革に取り組む一方、損保協会も自動車保険での不正請求問題への対応として、各種取組みを進めている（図表3参照）。

こうした取組みのうち、ビッグモーターによる不正請求の手口の把握・研究に関しては、ビッグモーターによる報告書や、会員会社における、ビッグモーターによる請求内容の調査結果を踏まえ、図表4のとおり、2023年11月に不正の種類・手口の事例等を取りまとめて公表した。あわせて、不正請求に対する牽制機能の発揮や必要な損害調査の実施に向け、調査手法・態勢の見直しおよび強化等に着手している会員会社の取組みを基に、自社の取組みを推進するうえで参考となるよう、図表5の対策例も公表している。損保協会は、こうした事例および対策例をすべての会員会社と共有のうえ、会員会社における不正請求に対する牽制機能の発揮や必要な損害調査の実施を促していくとしている¹⁴。

図表3 ビッグモーターによる不正請求に対する損保協会の取組み

項目	概要
特設ページの設置	(1)会員会社が公表したお客さまへのお知らせ・会員会社の対応を集約・掲載 (2)会員会社における専用の問合せ窓口一覧を掲載
円滑な被害者救済、不正請求防止	(1)自動車保険の等級訂正を円滑に進めるための方策の検討 ・お客さまが円滑に等級の訂正手続きを行えるよう、継続契約が他の保険会社に移行しており複数の保険会社を跨いで等級訂正を行う必要がある場合の対応方法等について、整理・検討を進める。 (2)これまでの不正請求対策の点検・総括およびレベルアップ ・当協会における不正請求対策を目的とした情報交換制度や保険金不正請求ホットライン等の不正請求対策を改めて検証し、会員各社において不正請求に迅速・適切な対応が行えるよう、必要な変更・改善を行う。 ・今般のビッグモーターによる不正請求の手口の把握・研究 ^(注) を行い、会員各社の不正請求防止対策への活用を促す。 (3)「損害保険の保険金支払に関するガイドライン」の改定 ・今般のビッグモーターによる不正請求と同種の事案が発生しないよう、損害調査や修理先紹介時等において保険会社が留意すべき点を追加し、ガイドラインの改定を行う。

(注) この結果については、図表4および図表5を参照願う。

(出典：日本損害保険協会「「ビッグモーター社による保険金不正請求」および「保険料調整行為」に対する損保協会の取組みについて」（2023.9）をもとに作成）

¹⁴ 2024年3月に公表された損保協会の協会長ステートメントでは、保険会社と代理店の関係や業界の商習慣を変えていくこと等が必要であり、今後は、金融庁の「損害保険業の構造的課題と競争のあり方に関する有識者会議」や、損保協会の「お客様の声・有識者諮問会議」等、業界内の論議だけでは見えてこない外部の視点での意見も踏まえながら、取組みを進めていくとされている。

図表 4 ビッグモーターによる不正請求の手口類型・手口の例

業務内容	手口類型	手口の例
損傷確認段階	損傷の作出	○ゴルフボール・サンドペーパー等を用いて、雹災損傷や擦過傷を偽装して故意に損傷を作出
	損傷の存在や範囲を誤認させる写真撮影	○損傷の有無・範囲を誤認させる写真を撮影・提出
板金段階	タワー牽引の偽装、不要なタワー牽引の実施	○タワー牽引が不要であるがタワー牽引を実施したかのように偽装
	ダミーサフ・ダミーパテを用いた塗装作業の偽装	○損傷がない箇所にダミーのサフ（下地処理）やパテ（補修処理）を行い、塗装を行ったかのように偽装
	レンズリフォーマーの偽装	○レンズ（ヘッドライト）に損傷がないにもかかわらず、交換作業を行ったかのように偽装
	不要な板金作業や部品交換	○不要な板金や部品交換を実施
塗装段階	高機能塗装施工の偽装	○塗装の空き缶等を撮影するなどして、高機能塗装（耐スリ）を行ったかのように偽装
	不要な塗装作業	○不要な塗装を実施
損保会社との協定段階	事故に起因しない損傷の修理費用請求	○事故に起因しない損傷を、事故により損傷が起きたものとして修理し、費用を請求
	未交換部品の費用請求	○部品伝票の偽造を行うなどして、交換を行っていない部品の費用を請求
	新品部品の使用を偽った費用請求	○リサイクルパーツを利用したが、発注伝票の偽造を行うなどして、新品部品の交換と偽り差額を請求
	ボディコーティング施工証明書の偽造	○施工証明書を偽造して、コーティング費用を請求
	再封印費用の架空計上	○ナンバープレートが損傷していないにもかかわらず、陸運局への申請書を偽造して再封印の手続き費用を請求

（出典：日本損害保険協会「ビッグモーター社による保険金不正請求の手口の把握・研究について～「ビッグモーター社による保険金不正請求」に対する損保協会の取組み③～」（2023.11）をもとに作成）

図表 5 不正請求への対策例

項目	概要
調査手法に関する対策例	○作業中の画像確認の実施 ○事案に応じた立ち合い調査の実施
状況・証拠確認に関する対策例	○初期対応時に事故・損傷状況の詳細確認 ○部品・塗料の発注伝票の確認 ○お客さまに入庫前画像の撮影を依頼
調査態勢に関する対策例	○社員、アジャスターによる保険金支払判断の徹底 ○後日のサンプリング調査の実施
システム開発に関する対策例	○お客さまによる写真撮影ツールの提供 ○システムによる不正請求検知の施策検討

（出典：日本損害保険協会「ビッグモーター社による保険金不正請求の手口の把握・研究について～「ビッグモーター社による保険金不正請求」に対する損保協会の取組み③～」（2023.11）をもとに作成）

3. イギリスにおける保険詐欺の実態

本項では、イギリスにおける保険詐欺の実態について、保険詐欺の定義・概要を確認

したうえで、保険詐欺の全体像、および自動車保険に関連する詐欺の順に説明する。

(1) 保険詐欺の定義・概要

保険詐欺についてイギリスにおいて統一された明確な定義があるわけではないが、例えば、保険詐欺は、何らかの利益を得る目的で、虚偽または不完全な情報を保険会社に提供することであるとされ、違法に保険契約を締結したり、既存の保険契約に対して虚偽の保険金請求を行ったりすることも含まれる¹⁵。

イギリスでの主な保険詐欺の種類は、図表 6 のとおりである。なお、事故が生じて保険金請求を行う際に請求額を水増ししたり、保険料を安くするために、保険申込時に虚偽の情報を申告したりする、でき心による詐欺を日和見詐欺（opportunistic fraud）と呼ぶことがある。

図表 6 保険種目別に見た主な保険詐欺

保険種目	詐欺の種類	概要・主な手口等
保険種目 全般	偽の保険会社	○オンライン検索で保険会社に保険金を請求しようとする消費者を標的として、正規の保険会社になりすまし、実際には存在しない偽りの保険会社に連絡するよう顧客を誘導する（注 ¹ ）。
自動車 保険	保険申込詐欺（注 ² ）	○保険申込時に保険料を安くするため、虚偽の申告を行う。
	ゴースト ブローカー（注 ² ）	○正規の保険ブローカーになりすまし、被害者を欺いて、無効または偽の保険に加入させる。 ○この場合、保険契約は法的に有効ではなく、保険契約者は無保険に伴うリスクにさらされることになる。
	金銭目的の衝突 (Crash for cash)	○詐欺師が、保険金等の金銭取得を目的として、故意に衝突事故を引き起こす。
	むち打ち症	○自動車事故等により、むち打ち症になったと偽り、保険金を請求する。
	車両修理関連	○事故の偽装または、実際に事故にあった際に修理費を水増しするなど、虚偽の車両修理費を請求する。
	車両盗難	○車両を売ったり、知人に盗ませたりした後で、車両盗難にあったとして保険金を請求する（注 ³ ）。
財産保険	放火	○建物等の財産所有者が保険金目当てで故意に建物等に火をつける。
	強盗	○実際には発生していない強盗を虚偽に報告、または強盗の被害にあった際に、保険金請求額を水増しする。
	水漏れ、カビ	○保険金を請求するために、物件の所有者が意図的に水濡れや屋内のカビを発生させたり、悪化させたりする。 ○この詐欺には、意図的に換気や冷暖房を制限したり、壁や天井に水を吹き付けたりすることも含まれる。

（注 1）後記 4（3）b も参照願う。

（注 2）保険申込詐欺、ゴーストブローカー等による詐欺は、必ずしも自動車保険だけで発生しているわけではないが、自動車保険で問題となっているケースが多いため、本表では、便宜的に「自動車保険」に含めて整理した。

¹⁵ Cunninghams Solicitors, “Different types of insurance fraud and what to do if you’re accused” (2023.8)

(注3) ただし、所有者が盗難防止策を十分に講じていなかった場合や、親族や同一世帯の者による盗難の場合など、免責条項が設けられている保険契約が多く、詐欺の実行は難しいとされている。

(出典: Cunninghams Solicitors, “Different types of insurance fraud and what to do if you’re accused” (2023.8) ほかをもとに作成)

(2) 保険詐欺の全体像

本項では、保険詐欺の全体像について、2022年の発生状況、および近年の特徴的な動きに分けて説明する。

a. 2022年の発生状況

イギリス保険協会 (Association of British Insurers : 以下「ABI」) は 2023 年 8 月、2022 年に検知された保険詐欺のデータを公表した¹⁶。2022 年の保険詐欺の総件数は前年比 19%減少し、7 万 2,600 件となった。このうち、自動車保険の詐欺件数は 4 万 2,500 件であり、保険詐欺全体の 59%を占めている。

2022 年における保険詐欺の減少は、業界の取組みが効果を上げたとの見方がなされている。特に、自動車保険において不正な傷害請求の件数が 20%減少しており、これは主に、傷害保険金請求を減らすことを目的としたむち打ち症改革¹⁷により、公的傷害請求ポータルサイト (OIC ポータル) ¹⁸が導入され、少額の傷害請求の件数が減少した結果であるとしている。

保険詐欺の件数は大幅に減少したものの、同年の平均不正請求額は、インフレ¹⁹の影響もあり、前年比 20%上昇し、過去最高の 1 万 5,000 ポンド²⁰ (約 300 万円) となった。このため、保険詐欺の総額は 11 億ポンド²¹ (約 2,200 億円) で、前年比わずか 4%の減少に留まった。ABI は、検知されていない保険詐欺も 10 億ポンド²² (約 2,000 億円) 程度発生していると推定しており、保険業界は毎年 2 億ポンド²³ (約 400 億円) を保険詐欺対策のために投資しているとしている。こうした 2022 年の保険詐欺発生状況に対する ABI および保険詐欺対策専門組織の見解は図表 7 のとおりである。

¹⁶ ABI, “Conning big - crackdown on insurance cheats delivering results, but average scam up to nearly £15,000” (2023.8)

¹⁷ 後記 4 (4) a を参照願う。

¹⁸ 後記 4 (4) a (c) および (d) を参照願う。

¹⁹ インフレによるイギリス保険業界への影響等については、牛窪賢一「インフレが損害保険業界に与える影響ーイギリスと米国の動向を中心にー」損保総研レポート第 144 号 (損害保険事業総合研究所、2023.8) を参照願う。

図表 7 2022 年の保険詐欺発生状況に関する ABI および保険詐欺対策専門組織の見解

組織	概要
ABI (注 1)	○2022 年の保険詐欺件数の減少は、これまでの保険業界の関連組織との連携による取組みが成果を上げたものである。 ○一部の詐欺師が大金を狙っている傾向も見られ、追及の手を緩めてはならない。 ○消費者が詐欺への警戒を怠らないことも重要であり、あまりにも良さそうに見える勧誘は、詐欺の可能性が高いことを理解してもらうことが必要である。
IFB (注 2)	○2022 年のデータは、詐欺防止のための取組みが効果を上げたことを示している。 ○保険詐欺はイギリス全土に広がっており、手口はますます巧妙になっている。 ○IFB は、保険会社、警察、政府と協力し、詐欺師の摘発のために全力を尽くす。
IFED (注 3)	○2022 年に平均不正請求額が増加したことは、IFED と保険業界が詐欺師の摘発と撲滅に向けた取組みを継続する必要があることを示している。 ○保険詐欺の被害者の多くは一般市民であり、ゴーストブローカーから偽の自動車保険を知らずに購入したり、別の詐欺に利用するために個人情報を盗まれたりしている。

(注 1) ABI およびその保険詐欺対策については、後記 4 (2) a を参照願う。

(注 2) IFB は、保険詐欺機構 (Insurance Fraud Bureau) の略称であり、その概要および保険詐欺対策については、後記 4 (1) および (2) を参照願う。

(注 3) IFED は、ロンドンシティ警察 (City of London Police) 内にある保険詐欺取締部 (Insurance Fraud Enforcement Department : IFED) の略称であり、その概要および保険詐欺対策については、後記 4 (1) および (2) を参照願う。

(出典 : ABI, “Conning big - crackdown on insurance cheats delivering results, but average scam up to nearly £15,000” (2023.8) をもとに作成)

b. 近年の特徴的な動き

近年の特徴的な動きの 1 つとして、AI 等のテクノロジーを使った保険詐欺が進化・増加していることが挙げられる。高度な AI を組み込んだディープフェイクによる保険詐欺が増加する一方、AI を利用しないシャローフェイクによる保険詐欺も注目されている。こうした状況、およびディープフェイクについては損保総研レポート第 142 号で取り上げた²⁰ことを踏まえ、本項では、AI の利用およびシャローフェイクについて説明する。

(a) AI の利用

詐欺師たちは AI を利用して画像を操作し、不正な保険金請求を行っている。アリアンツ UK²¹の調査によると、AI に関連した保険詐欺は、近年大幅に増加している。例えば、イギリスのある詐欺師は、自分の車両のバンパーにひびが入った画像と、総額 1,900 ドル以上の偽造した修理代請求書を使い、虚偽の事故で保険金を請求した。契約先の保険会社がこのケースに疑念を抱き、調査した結果、この契約者のソーシャ

²⁰ ディープフェイクは、AI により、画像、映像、または音声を巧妙に作り変えたものであり、同レポートでは、保険詐欺における、比較的新しい技術であるディープフェイクの利用について懸念が高まっていることを紹介した。

²¹ ドイツに本社を置く大手保険会社であるアリアンツの傘下にあるイギリスの保険会社である。

ルメディア²²アカウントに、損傷がない車両の同一画像（バンパーのひびを偽造する前の写真）が存在することが判明した。

AI に関連した新たな手口による保険詐欺が活発化していることは、保険会社が詐欺検知を強化する必要性を示している。ABI は、「保険会社は、詐欺師が展開する様々な手口を熟知しており、高度なソフトウェアを使用して、虚偽または編集された画像を検出している。テクノロジーの活用は、保険業界の詐欺対策における重要な武器である。」としている²³。

(b) シャローフェイク

シャローフェイクは、真実でないことを真実として証明するために作られる偽情報であり、保険詐欺の例としては、運転免許証の詳細情報を改ざんしたり、正規の請求書を編集して費用を偽ったりすることなどが挙げられる。シャローフェイクと他の偽造文書との決定的な違いは、シャローフェイクは本物の既存の文書等を操作することにある。シャローフェイクとディープフェイクは、どちらも文書等の操作による欺瞞を意味するが、ディープフェイクが高度な AI ソフトウェアを使用するのに対し、シャローフェイクでは基本的な画像編集ソフトウェアだけを使用する。

シャローフェイクには、文書、動画、画像ベースのものがあり、通常、以下の 2 つのいずれかに分類される。

- 住所、氏名等を証明するもの

運転免許証やパスポートなどの写真付き本人確認書類、国民保険証、公共料金の請求書、銀行の取引明細書等

- その他の裏付けとなる証拠

請求書、契約書、合意書、専門家の報告書、事故被害やケガの写真等、請求や取引を裏付ける証拠として作成されるもの

保険会社が高度な技術を利用した場合でも、より複雑なディープフェイクに比べ、シャローフェイクを見分けることは難しい。例えば、最も高度な検出ソフトウェアでも、画像を PDF として保存し直す、印刷して再度写真を撮るといった単純なファイル形式の変更によって検出が困難になってしまう。人間の直感と目視による判断は、シャローフェイクに対する最も重要な防御手段であるが、「本物」に基づいているからこそ、特に、大量の情報を処理し、迅速な決定を下すようプレッシャーにさらされ

²² ソーシャルメディアは、個人や企業が情報を発信、共有、拡散することによって形成される、インターネットを通じた情報交流サービスの総称であり、「利用者同士が交流できるインターネット上の会員制サービス」を意味する SNS もその 1 領域である。

²³ Ashley Hattle-Cleminshaw, “Fraudsters using AI to manipulate images for false claims” (PropertyCasualty360, 2024.5)

ている環境下では識別が難しいとされる。

多くの場合、シャローフェイクによる改変は微妙なものであるため、見た目にはわかりにくい。疑いのあるものを完全に調査するには、「本物」の外観との比較、他の証拠との照合、さらに、文書等の出所と連絡を取り、提供された文書等と公式記録が一致するかどうかの確認が必要になる場合もあるとされる²⁴。

(3) 自動車保険に関連する保険詐欺

本項では、自動車保険に関連する主な詐欺として、保険申込詐欺、ゴーストブローカーによる詐欺、金銭目的の衝突詐欺、およびむち打ち症による詐欺を取り上げて説明する。

a. 保険申込詐欺

保険関連データの分析サービス会社である Percayso Inform によると、2022 年と 2023 年の 2 年間における自動車保険の 3 億 6,000 万件の見積りを独自に分析した結果、イギリスにおけるインフレ率が 2 桁に高騰し、多くの消費者が生活費危機（cost-of-living crisis）²⁵を感じる中、保険料を安くするため、保険申込時に虚偽の申告を行う人が増えていることが明らかになった。保険料設定の仕組みを理解している消費者の中には、保険料を安くするために、職業、無事故割引²⁶、過去の保険金請求回数など、様々なリスク評価要素を繰り返し変更して見積りを行う者が存在する。具体的には、5 人に 1 人が、実際とは異なる年間走行距離を申告しており、同じく 5 人に 1 人が、実際とは異なる過去の保険金請求回数を申告しているとされる。こうした虚偽の申告のため、保険会社は、運転者のリスクの水準に見合う適切な保険料を受領することが困難になっている。Percayso Inform は、見積操作の増加の背景として以下の 2 点を挙げている。

- 節約方法等に詳しい者がインターネット上で、消費者に対し自動車保険等の見積操作を行うようアドバイスしていることが、このような行為は問題ないというメッセージとなっている。
- 可処分所得が伸び悩む中で、自動車保険料水準が大幅に上昇しているため、支払可能な保険料、または前年と同水準の保険料になるまで、リスク要素を変更することが問題のない行為と考えられるようになっている。

²⁴ Natalie Randall, “The Rise of Shallowfakes” (The Journal Magazine, 2022.10)

²⁵ イギリスの独立系シンクタンクであるイギリス政府研究所（Institute for Government）は、生活費危機を「インフレ等により 2021 年末以降に発生した、実質可処分所得の減少」と定義している。

²⁶ イギリスの自動車保険には、わが国のような等級制度はないが、無事故の継続年数に応じて保険料が安くなる無事故割引を各保険会社が自社の基準で設定している。

見積操作は保険会社にとって保険料の大きな損失につながり、これが見過ごされた場合、他の保険契約者はその分、保険料を多く支払うことになる²⁷。

イギリスの大手保険会社である **Liverpool Victoria**（以下「LV=」）²⁸のウェブサイトによると、保険料を安くするため、リスクの高い本来の主たる運転者に代えて、リスクの低い者を主たる運転者として申告する詐欺は「フロンティング」と呼ばれている。例えば、新しく運転免許を取得した子供の保険契約において、実際には主に子供がその車を運転しているにもかかわらず、親が自分を主たる運転者として申告しているケースが挙げられる。

なお、IFB の 2023 年の調査によると、18 歳の平均自動車保険料が 2,404 ポンド（約 48 万円）²⁹と記録的な高水準となっており、これも、若い運転者に保険申込詐欺を誘発する要因となっている。調査対象者 18～24 歳の 27%が、経済的に苦しくなった場合、保険料を節約するために保険申込時に虚偽の申告を行うことを考えると回答しており、この割合は 2022 年の同調査よりも上昇したとされる³⁰。

b. ゴーストブローカーによる詐欺

ゴーストブローカーとは、「非常に安い保険料の自動車保険を提供できる」として勧誘する無免許の保険仲介者を指す。被害者は、騙されて不正な保険を購入する契約者であり、ゴーストブローカーの手口は様々である。偽造書類により、実際には保険契約を締結しないケースもあるが、実際に保険契約を締結しているケースが多い。ゴーストブローカーは、例えば、契約者の住所、保険金請求履歴、自動車の詳細情報等のリスク要素を故意に偽って変更し、保険料を引き下げる。この場合、その保険契約は存在するものの、事故が発生し、被保険者が保険金を請求すると、保険会社はその保険契約を精査するため、保険申込時に申告内容を偽って加入したことが判明する。このため保険契約は無効となり、騙された保険契約者は詐欺罪や無保険運転による処罰の対象となる可能性さえあるとされる。

2021 年には、ゴーストブローカーに関して、517 件の被害報告が **Action Fraud**³¹に寄せられ、平均被害額は 1,950 ポンド（約 39 万円）となっている。しかし、被害者の中には、実質的に無効な保険であることに気づかない人や、気づいても報告しない人が多いため、これは被害のごく一部に過ぎない。ゴーストブローカーは、イギリスで自動車

²⁷ 保険申込詐欺対策として、**Percayso Inform** は、保険会社がデータ照会ソリューションを利用すれば、疑わしい行為を管理するルールを設定できるようになり、見積操作を行った保険申込者の保険料を高く設定、または見積りを出さないといった対応を行うことができるとしている（Emma Ann Hughes, “Scale of motor insurance quote manipulation laid bare” (Insurance Post, 2024.3)）

²⁸ 後記 4 (3) c を参照願う。

²⁹ **Confused.com** のデータによる。

³⁰ Dean Sobers, “The most common types of insurance fraud - and how to fight your corner if you fall victim” (Which?, 2023.8)

³¹ 後掲図表 9 を参照願う。

保険料が上昇している状況に乗じて活発に活動している³²。2021 年から 2022 年にかけて、LV=がロンドンシティ警察に照会したゴーストブローカーの数は 143%増加したとされる³³。IFB によると、ゴーストブローカーによる犯罪は、IFED が扱う事件数の約 5 分の 1 を占めており、IFB による保険詐欺調査に占めるゴーストブローカー関連の調査の割合も近年急上昇している。

ゴーストブローカーは、主にオンライン、特に Facebook や Instagram 等のソーシャルメディア上で活動しており、その手口は常に進化している。イギリスの消費者団体である「Which?」が 2021 年の調査で確認した偽サイトの中には、本物に酷似した、オンラインチャットサービス、アドバイス・ガイド、利用規約ページ、および個人情報を入力する見積フォーム等があったとされる。

なお、ゴーストブローカーによる偽の保険契約の販売には、詐欺師が契約者の個人情報を使って別の詐欺を仕組むことにより、二次的な被害が発生する場合もあるとされている。個人情報の盗難を防止するために設立された組織である Cifas によると、同組織に報告された個人情報盗難の件数は、2022 年に前年比 15%増加しており、これらの多くは、ゴーストブローカーに関連するものであるとされている³⁴。

c. 金銭目的の衝突詐欺

金銭目的の衝突（Crash for cash）詐欺は、詐欺師が故意に衝突事故を引き起こし、保険金で利益を得ようとするものであり、交通事故被害者の約 14%が、このような「事故」に巻き込まれたと考えている³⁵。

金銭目的の衝突詐欺は、イギリスの保険市場に年間 3 億 4,000 万ポンド（約 680 億円）以上の損害を与えていると推定されている。典型的な例は、詐欺師が急ブレーキをかけ、後続の運転者が追突を避けることがほとんど不可能な状態にするものである。その後、無実の運転者に対して、事故時に詐欺師の車に乗っていたとされる同乗者の虚偽または誇張された負傷に対する損害賠償請求が行われる³⁶。

ドライブレコーダーのメーカーである Nextbase 社によると、2023 年の上半期に、同社のアプリを通じて保険会社に直接送信された「金銭目的の衝突」の映像件数は、2022 年の同時期と比べ倍増している。IFED はその背景として、生活費危機により保険詐欺を考える人が増えていることを挙げている。IFB と IFED の調査によると、直近 2 年間にロンドンだけで約 2,200 人の運転者が被害を受け、保険金不正請求額は 2,700 万ポンド（約 54 億円）に上るとされている。金銭目的の衝突詐欺は、大都市に限

³² Dean Sobers, “The most common types of insurance fraud - and how to fight your corner if you fall victim” (Which?, 2023.8)

³³ LV=ウェブサイトによる。

³⁴ Dean Sobers, “Beware the cheap car insurance that's too good to be true” (Which?, 2022.6)

³⁵ Dean Sobers, “The most common types of insurance fraud - and how to fight your corner if you fall victim” (Which?, 2023.8)

³⁶ LV=ウェブサイトによる。

らず全国的に行われており、イギリスのほぼすべての自動車保険会社において発生している。QBE³⁷では、このような詐欺行為に巻き込まれたと見られる保険金請求を自社で常時 250 件ほど抱えていると推定している³⁸。

なお、金銭目的の衝突詐欺には、クリップフォーキャッシュ（Clip for cash）と呼ばれる新たなバリエーションも出現している³⁹。自動車同士のすれ違いの際に、詐欺師が、「（最初から壊れている）ドアミラーを破損させた」と言って相手方の運転手に金銭を要求するものである⁴⁰。IFB は、このような被害にあわないよう注意し、そのような疑いがある場合には、Cheatline⁴¹や Action Fraud に報告するよう、消費者に呼びかけている。

d. むち打ち症による詐欺

イギリスは、「世界におけるむち打ち症の中心地」と呼ばれる⁴²ほど、むち打ち症による保険金請求が多いことで有名であり、その多くが詐欺によるものと考えられてきた。この背景には、イギリスが訴訟社会であること、およびクレーム管理会社（claims management companies : CMCs）⁴³や弁護士による激しい営業活動が常態化し、それが結果的に症状の誇張や水増し請求を助長してきたことなどがあるとされている。2010 年以降にむち打ち症に関する保険金請求が急増し、その後もむち打ち症の請求は高止まりしていた⁴⁴。なお、むち打ち症による詐欺は、金銭目的の衝突詐欺でも請求されるケースが多いとされている⁴⁵。

³⁷ QBE インシュアランス・グループ・リミテッドはオーストラリアのシドニーに本社を置く、オーストラリアの多国籍損害保険・再保険会社である。QBE は商業保険、個人保険、特殊保険、リスク管理商品等を提供しており、イギリスを含む 27 カ国で事業を展開している。

³⁸ Jo-Ann Mctasney, “Cost of living drives rise in fraud” (QBE, 2023.11)

³⁹ Dean Sobers, “The most common types of insurance fraud - and how to fight your corner if you fall victim” (Which?, 2023.8)

⁴⁰ 詐欺は通常、住宅街で行われる。被害者が車で通りかかると、詐欺師は左側に車を止め、大きな石などを被害者の車の側面に投げつけて衝撃音を出す。被害者の運転者は、すぐに詐欺師の車にパッシング等の合図で停車させられ、ドアミラーを挟んで破損させたと非難される。詐欺師は、即座に現金を渡すよう要求する。通常、詐欺師は保険会社を通じての損害賠償請求には消極的である。被害者が金銭の受け渡しに応じない場合、犯人が威圧的な態度にでるケースもあるとされている (Shuiab Khan, “Clip for cash' crash scams: Everything you need to know” (Lancashire Telegraph, 2023.4))。

⁴¹ 後掲図表 9 を参照願う。

⁴² Ken Oliphant, ““The Whiplash Capital of the World”: Genealogy of a Compensation Myth” (University of Bristol Law School, 2016)

⁴³ CMCs は、各種請求について、書類作成、請求の代行、弁護士の紹介等の支援を行う会社または個人であり、通常、そのサービスを受けるには手数料がかかる。保険金請求に関するサービスを提供する場合は、金融行為規制機構（FCA）の認可を受ける必要がある。FCA は、「保険金請求は CMCs を利用しなくても、自分で簡単に行うことができる。」として消費者に注意を促している（FCA, “Using claims management companies” (2023.3))。

⁴⁴ 詳細は後記 4 (4) a (a) を参照願う。

⁴⁵ 古橋喜三郎「保険金詐欺対策の動向に対する新たな視点ーイギリスの取り組みを踏まえてー」損害保険研究第 82 巻第 2 号（損害保険事業総合研究所、2020.8）

4. イギリスにおける保険業界等の対応

本項では、イギリスにおける保険詐欺対応の全体像について概観したうえで、主要関連組織の取組み、保険会社の取組み、および代表的な詐欺対策の一例としてむち打ち症改革とゴーストブローカー対策を取り上げて説明する。

(1) 保険詐欺対応の全体像

a. 保険業界、専門組織等の対応

保険業界レベルの保険詐欺対策は ABI および、保険業界により 2006 年に設立された保険詐欺対策機関である保険詐欺機構 (IFB) を中心に行われている。ABI は、保険詐欺に関する保険業界の戦略的な方向性の提示や政府に対し各種対策を要請する役割を担い、IFB は ABI の戦略を受け、具体的な解決策の提供を行う役割を担っている。

ABI や IFB は、2012 年に創設されたロンドンシティ警察内の保険詐欺取締部 (IFED) 等の様々な組織と協力し、不正請求を発見するための対策を行っている (図表 8 参照)。また保険詐欺の通報窓口として、図表 9 に示す Cheatline と Action Fraud が設けられ、これらの窓口への通報が推奨されている。窓口に寄せられた情報は、管轄組織による捜査、分析等の対象となり、集計データは適宜公表され、関連組織での保険詐欺対策の検討に活かされている。

図表 8 主な保険詐欺対策専門組織の概要

組織	概要
保険詐欺機構 (Insurance Fraud Bureau : IFB)	○2006 年に ABI の会員保険会社が資金を拠出して設立された非営利団体である。 ○複数の保険会社に対し保険詐欺を行うケースや組織犯罪等、保険業界を横断した保険詐欺犯罪の発見と防止を目的として活動している。 ○保険詐欺対応の専任職員を擁し、ABI の戦略を受け、保険詐欺情報の通報窓口 Cheatline の運営、保険詐欺対策のためのデータベースである保険詐欺登録 (IFR) ^(注1) の運営、保険詐欺の調査・分析活動等を行っている。
保険詐欺取締部 (Insurance Fraud Enforcement Department : IFED) ^(注2)	○2012 年に創設された、保険詐欺捜査を専門とするロンドンシティ警察内の専門部署である。 ○創設にあたっては、ABI の加盟保険会社が費用を拠出した。 ○捜査はイギリス全土で行い、損害保険に限らず生命保険も捜査対象としている。組織犯罪に限らず個人の保険詐欺も捜査対象としている。 ○IFED がどのような保険詐欺事案を中心に取り組むかは、ABI や IFB が実施する調査・分析等を踏まえて決められる。 ○他の警察組織、ABI、IFB、保険会社等と連携して運営されている。

(注1) 後掲図表 11 を参照願う。

(注2) 2006 年に実施された政府の詐欺実態調査を受けて、ロンドンシティ警察は 2008 年に、政府によりイギリス全体の警察における詐欺対策の中央組織として任命された。そのため、イギリスの警察における詐欺対策はロンドンシティ警察を中心に行われている。

(出典：各組織のウェブサイトほかをもとに作成)

図表 9 保険詐欺通報窓口の概要

通報窓口	概要
Cheatline	○消費者が保険詐欺情報を通報するための窓口であり、IFB が運営している。 ○1999 年に ABI が保険詐欺防止のための大々的な全国規模のキャンペーン活動を展開した際に ABI 内に開設され、その後 IFB に受け継がれた。 ○IFB は、Cheatline 周知のため、約款を記載した保険会社の文書に電話番号を掲載するほか、街中の看板や新聞広告、テレビ CM 等を利用してきた。
Action Fraud	○内務省（Home Office）内の詐欺取締局（National Fraud Authority：以下「NFA」）^(注) が活動の一環として運営している、詐欺通報窓口である。 ○保険詐欺だけでなく、詐欺全般およびサイバー犯罪の通報窓口となっている。 ○寄せられた情報は警察に提供され、詐欺犯の検挙に役立てられている。

(注) NFA は、2008 年に、詐欺全般の対策を行う行政機関として内務省内に設置された組織であり、他の政府機関、司法機関、警察、保険業界を含む各種業界等と協調し詐欺対策を行っている。

なお、内務省は、警察組織の管理、犯罪対策、出入国管理等を所管している。

(出典：IFB ウェブサイトほかをもとに作成)

b. 保険詐欺のためのデータベース

イギリスでは、保険会社が個社で実行できる対策には限界があることから、データベース等の情報交換制度の利用も積極的に進められている。損害保険関連のデータベースには、「自動車保険の詐欺・盗難防止登録（MIAFTR）」、「保険金請求・引受情報交換制度（CUE）」、「自動車保険データベース（MID）」、「保険詐欺登録（IFR）」、および「データベースへのゲートウェイ（MIB Hub）」等があり、保険詐欺対策を目的とするものが多い（図表 10 および図表 11 参照）⁴⁶。

図表 10 損害保険関連の主なデータベース

データベース・システム名		開始年	目的・保有対象データ	運営機関等
自動車保険の詐欺・盗難防止登録（Motor Insurers Anti-Fraud and Theft Register：MIAFTR）		1987 年	○自動車保険詐欺の防止 ○全損車両、および盗難車両に関するデータ	○MIB ^(注1)
保険金請求・引受情報交換制度（Claims and Underwriting Exchange：CUE）		1994 年	○保険詐欺の防止 ○保険金の請求・支払データ	○MIB
自動車保険データベース（Motor Insurance Database：MID）		2001 年	○無保険自動車の削減 ○自動車保険契約の車両データ	○MIB ○DVLA ^(注2) ○警察
保険詐欺登録（Insurance Fraud Register：IFR）		2013 年	○保険詐欺の防止 ○詐欺に関与した個人のデータ	○IFB
データベースへのゲートウェイ（MIB Hub）	MyLicence	2014 年	○運転者の不正行為防止 ○運転免許証データ	○MIB ○DVLA
	NCD database	2014 年	○保険事務の効率化 ○無事故割引データ	

⁴⁶ 詳細は、損害保険事業総合研究所「諸外国における保険金支払いの適正化等の取り組みについて」（2012.3）、損害保険事業総合研究所「諸外国における損害保険協会等の業界団体システムの状況」（2014.3）、および損害保険事業総合研究所「諸外国の保険業界における国民共通番号等のデータ利活用および業務の標準化の取組状況」（2023.9）等を参照願う。

(注1) MIB は、自動車保険者機構 (Motor Insurers' Bureau) の略称であり、無保険自動車による事故やひき逃げ運転の被害者への補償金支払業務を担うため、1946 年にイギリス政府により設立された。無保険自動車の撲滅を目指す取組を行っており、自動車保険を販売する保険会社からの賦課金 (MIB Levy) により運営されている。

(注2) DVLA は、運転者・車両免許局 (Driver and Vehicle Licensing Agency) の略称であり、免許証番号、交通違反歴等の管理を行っている。

(出典：損害保険事業総合研究所「諸外国の保険業界における国民共通番号等のデータ利活用および業務の標準化の取組状況」(2023.9) ほかをもとに作成)

図表 11 主なデータベースの概要

	経緯・運営等	機能・利用方法等
自動車保険 詐欺・盗難 防止登録 (MIAFTR)	○全損車両、盗難車両に関するデータベースであり、車両盗難、保険詐欺の抑止・検出のため、1987 年に ABI により創設された。 ○現在は MIB が運営している。 ○自動車所有者の氏名、住所、年齢、保険会社名、事故日、事故種類、事故原因、自動車登録番号等のデータが登録されており、データの保存期間は6年間である。	○保険会社は、保険金請求を受けた際に MIAFTR のデータを確認し、不正請求の有無等のチェックを行っている。 ○IFB は保険詐欺の疑いがある人物の検出、警察は盗難車発見のために利用している。 ○MIAFTR へのアクセスは、その会員に限られており、現在の会員数は約 300 社である。会員には、保険会社のほか、警察等も含まれている。 ○年間約 2 億件のデータの照会があり、約 1,000 万件のデータが読み込まれている^(注1)。
保険金請求 ・引受情報 交換制度 (CUE)	○保険金の多重請求詐欺や、保険契約申込時における保険金請求履歴の不実告知防止のため、1994 年に ABI の会員会社により構築された保険金請求・支払データベースである。 ○当初は、住宅火災保険のデータベースであったが、その後、自動車保険、人身傷害保険、旅行保険の各データが追加された。 ○MIB が運営している。	○CUE に参加した保険会社は、事故報告を受け付ける都度、保険金請求の有無にかかわらず CUE に登録する。 ○登録されたデータは 6 年間保存され、CUE に参加した保険会社は、保険契約締結時、または保険金請求時などに、不正請求などの履歴データの有無を参照できる。 ○保険会社の CUE への参加は任意であるが、多くの保険会社が参加・利用している。 ○年間約 100 億件のデータの照会があり、約 3,800 万件のデータが読み込まれている^(注1)。
自動車保険 データベース (MID)	○2001 年に保険業界が導入したデータベースで、自動車保険が付保されたすべての車両データが収録されている。 ○すべての車両に自動車保険の加入義務がある^(注2)ものの、無保険自動車による事故が多いことの対応策として創設された。 ○加入保険会社の支払う賦課金により、MIB が運営している。 ○2024 年 4 月、MIB は、MID のデータを Navigate と呼ばれる新しいクラウドベースのプラットフォームに移行した^(注3)。	○自動車保険に加入した自動車のデータは、保険会社、保険代理店、または保険ブローカーによって MID に登録される。 ○MIB は、無保険自動車撲滅に向け、MID 上のデータを DVLA が保持するデータと照合し、無保険自動車を特定している。 ○保険詐欺対策にも利用されている。IFB は、MID のデータを、MIAFTR や CUE 等のデータと照合し、保険詐欺の検出に利用している。 ○政府機関も詐欺防止目的で利用している。 ○自動車保険を提供する保険会社はすべて本データベースに参加している。 ○年間約 2 億件のデータ照会を受け、毎月約 1,000 万件のデータが読み込まれている^(注1)。

	経緯・運営等	機能・利用方法等
保険詐欺登録 (IFR)	○保険詐欺の防止・検出を目的とした、保険詐欺に関与した個人に関するデータベースである。 ○2013年にABIを中心として保険業界により構築され、ABI会員会社が支払う賦課金によってIFBが運営している。	○詐欺行為に関与した個人の身元情報が、保険会社によって登録され、このデータは、詐欺の要件を充足した日から5年間保持される。 ○保険会社は、保険引受時、または保険金請求時の案件確認のために使用している。 ○2022年において、300社を超える損害保険会社等がIFRを利用している^(注1)。
データベースへのゲートウェイ (MIB Hub)	○保険業界が、保険申込詐欺を防止するため、各保険会社がDVLAの運転免許証保有者データベースに直接アクセスできるようイギリス政府に要請した結果、2014年12月に運転免許証保有者データベースに接続するためのゲートウェイとして、MIBとDVLAにより、MIB Hubが構築された。 ○MIB Hubは、MIBとDVLAが共同で運営しており、MIBに加入した保険会社の支払う賦課金により運営されている。	○MIB Hubは、保険会社に対して以下の2つのオンラインサービスを提供している。 ①MyLicence (運転免許証データベース) ・DVLAの運転免許証保有者データにアクセスし、運転免許証番号の入力により、運転免許の種類や保有期間、運転対象車種、違反点数、違反歴、違反日時、資格取消履歴のデータを得られるサービスを提供するものであり、2014年に開始された。 ②NCD database (無事故割引データベース) ・保険契約者の無事故割引のデータを保険会社が取得できるようにするサービスであり、2015年に開始された。 ○自動車保険を取り扱うすべての保険会社と保険ブローカーが利用し、2022年のMyLicenceへのデータ照会は約7億件であった^(注1)。

(注1) 2023年6月に実施した当研究所からMIBへの照会に対する回答による。

(注2) イギリスでは、1988年道路交通法 (Road Traffic Act 1988)、および2016年自動車 (強制保険) 規則 (Motor Vehicles (Compulsory Insurance) Regulations 2016) の規定により、すべての車両に、自動車保険の対人・対物賠償の加入が義務付けられている。また、自動車保険の契約に際しては、対人賠償の支払限度額は無制限、対物賠償の支払限度額は120万ポンド^{*} (約2億4,000万円) 以上に設定しなければならないとされている。

(注3) NIG, “Changes to the Motor Insurance Database (MID)” (2024.4)

(出典: 損害保険事業総合研究所「諸外国の保険業界における国民共通番号等のデータ利活用および業務の標準化の取組状況」(2023.9)ほかをもとに作成)

(2) 主要関連組織の取組み

本項では、ABI、ならびに詐欺対策の専門組織であるIFBおよびIFEDによる保険詐欺対応の主な取組みを紹介する。

a. ABI

保険詐欺対策はABIの主要課題の1つであり、ABIにおける保険詐欺対策の優先度は高い。ABIは2024年2月、近年の自動車保険料の上昇を踏まえて、自動車保険のコストを抑制するための取組みについて公表した。このうち、保険詐欺と関連する主な内容は図表12のとおりである。またABIは、図表13のとおり、政府の保険詐欺対策等に関する見解を示している。例えば、政府がオンライン詐欺広告等をオンライン安全法

(Online Safety Act, 2023) ⁴⁷の適用範囲に含めたことなどを歓迎するとしている。

図表 12 自動車保険のコストを抑制するための取組み（保険詐欺関連）

項目	概要
車両盗難対策	○車両安全性ガイダンスを提供しており、その中で、車両関連犯罪の被害にあった場合の対処法、車両関連犯罪への保険業界の取組みについて説明している。 ○Thatcham Research ^(注) と連携して車両の安全性の問題に取り組み、地方自治体や警察と連携して犯罪行為に対し先手を打つことが重要と考えている。 ○盗難車回収のための警察との連携も模索している。盗難車両が海外に輸送されることが多い港湾に警察が駐在するための資金を提供する予定である。
詐欺と無保険運転への取組み	○保険業界は、保険詐欺対策を行う IFB や、無保険運転者による事故に対し補償金を支払う MIB に資金を提供しており、保険詐欺と無保険運転への取締りを継続することで、法律を守る運転者の保険料負担を軽減する。
むち打ち症改革の継続	○保険業界は、金銭目的の衝突詐欺等を抑止するため、むち打ち症改革を求めるキャンペーンを行ってきた。 ○引き続き、政府、監督当局、裁判所等と連携して改革に取り組む。

(注) 自動車修理の品質規格と安全性の確保により、合理的な修理作業方法を研究し、修理費の適正化により、保険金の増大を抑制することなどを目的に、1969年にイギリスの保険会社により設立された非営利団体である。自動車の盗難防止性能に関する調査研究等も行っている。

(出典：ABI, “Roadmap to Tackle Insurance Costs” (2024.2) をもとに作成)

図表 13 ABI の認識・見解

項目	概要
保険業界による詐欺対策	○保険詐欺は、保険料の上昇につながるだけでなく、「金銭目的の衝突」や放火を誘発し、人命を危険にさらす。救急サービスの資源を浪費し、裁判の時間を増加させ、他の重大な組織犯罪の資金源となるなど、社会全体に悪影響を及ぼしている。 ○保険業界は、他の関連組織と協力して、全力で保険詐欺の撲滅に取り組む。
政府の取組みについて	○保険業界は詐欺対策のためのデータベース等に多額の投資を行っているのに対し、政府・警察による投資は不十分である。 ○保険会社は現在、Action Fraud を利用しているが、満足できる成果につながっておらず、もっと多くの犯罪捜査の成果が必要である。
オンライン、ソーシャルメディア上の保険詐欺	○オンラインやソーシャルメディア上で行われる保険詐欺は、保険詐欺全体の 86% を占めると推定され、この問題は拡大している。 ○保険会社は、オンライン広告等を通じて行われる保険詐欺の影響を受けており、消費者が自動車保険料を節約しようとすることで問題が悪化している。 ○詐欺を支援する専門家や組織犯罪集団は、個人の ID を盗み、保険詐欺に利用していることが多い。そのため保険会社は、保険加入時の ID 確認を強化している。 ○オンライン詐欺に関する既存の法律は、犯罪者の技術に追いついていない。テクノロジー企業は現時点では、広告を掲載する者の正当性を確認する義務も、有害なコンテンツを削除する義務も負っていない。 ○政府がオンライン詐欺広告等をオンライン安全法の適用範囲に含めたことは歓迎する。しかし、オンライン広告を規制するための政府の法的措置等が効果を発揮するまでには時間がかかる。 ○一部のテクノロジー企業やソーシャルメディア企業が、オンライン詐欺広告を防止し、ソーシャルメディアを利用する詐欺師から保護するためのデューデリジェンス対策を導入し始めたことを歓迎する。例えば、Google は、広告掲載前の広告主の審査、非現実的な投資収益率を宣伝する広告へのフィルタリング適用等の措置を導入している。

⁴⁷ 後記 4 (4) b (c) を参照願う。

項目	概要
AI 等テクノロジー関連	○書類の偽造や画像の操作のために、AI 等のテクノロジーが利用されている。 ○例えば詐欺師は、画像の加工・合成等を行うツールである Photoshop で車両の登録番号を加工し、事故に関与していない車両の損傷を反映した写真を保険金請求時に提出する。こうした請求は、精巧に偽造された修理見積書・請求書、エンジニアの報告書等によって支えられている。 ○画像や文書が偽造されたものであることを示すファイルのメタデータを改ざんしたり、隠したりすることにもテクノロジーが利用されている。 ○IoT（モノのインターネット）の利用が広がるにつれ、詐欺師にとって新たな機会を生み出すツールが出現する可能性が高い。そのため保険業界は、犯罪の実行だけを目的としたツールがインターネット上で公然と販売されるのを阻止するための法整備が行われることを求めている。

（出典：UK Parliament, “Written evidence submitted by the Association of British Insurers”

（2023.10）をもとに作成）

b. IFB

保険詐欺局（Insurance Fraud Bureau：IFB）は、保険業界が出資する非営利組織であり、特に組織的な保険詐欺や業界横断的な保険詐欺の摘発と防止に注力している。IFB のウェブサイトによると、2006 年の設立以来、IFB の調査により、約 1,300 人の逮捕者と 670 人以上の有罪判決（合計 600 年以上の懲役刑）が確定している。また、一般市民が保険詐欺の被害にあわないよう啓発キャンペーンも頻繁に実施している。

（a）シフトテクノロジーとの連携による AI 不正対策ソリューションの導入

IFB とシフトテクノロジー⁴⁸は 2022 年 11 月、保険会社向けに開発された、AI を組み込んだ新たな保険詐欺対策ソリューションである IFB Exploration の運用を開始したことを公表した⁴⁹。

IFB Exploration を活用することで、保険業界は疑わしい活動や組織的な不正を検出することが可能になり、保険会社の不正防止能力が大幅に向上する。また AI による学習、適応が進むにつれ、このシステムの性能はさらに高まると予測されている。

IFB Exploration は、自動車保険、財産保険、および賠償責任保険にわたる高度なネットワーク検出機能を提供する。IFB の会員会社⁵⁰だけが利用でき、保険業界の取引データにアクセスし、組織的な不正につながるネットワークに関する情報を得ることができる。このため、手作業での不正行為パターンの調査にかかる時間の削減が期待されている。IFB とシフトテクノロジーは、IFB Exploration の導入に続き、加盟会社向けに配信する分析コンテンツの追加作成、より高度な水準の自動化、および

⁴⁸ 2014 年にフランスのパリで設立され、現在は世界中で保険会社向けに不正請求検知のための AI ソリューション等を提供する企業である。

⁴⁹ シフトテクノロジー「英国保険業界の不正対策に一石を投じる「IFB Exploration」が始動」（2022.11）

⁵⁰ 損害保険市場の 95%を占める 500 社以上が IFB の会員であり、IFB Exploration を利用できるとされている。

加盟会社からのフィードバックに基づく機能強化等も進める予定としている。

IFB は、「近年、保険詐欺はますます複雑化しており、不正の手口を業界全体で協力して把握する必要性が高まっているため、IFB Exploration を導入した。このソリューションは、脅威に対してリアルタイムで適応し、また進化する設計を採用したことで、保険業界による不正検出の強化が可能となる。」としている。

さらに、シフトテクノロジーは 2023 年 10 月、2022 年に導入した IFB Exploration により、会員であるイギリスの保険会社が不正検知や不正ネットワーク摘発のために対処する件数が従来に比べ 6 倍の月 3,500 件以上に増加したことを公表した⁵¹。その結果、捜査に利用できる多数の証拠が警察に提出されているとしている⁵²。

(b) 消費者啓発

IFB は、生活費危機と詐欺の増加には関連があるとの見方から、経済的困窮者が詐欺を犯すことを防ぐため、「Don't Chance Fraud（詐欺に手を染めるな）」キャンペーンを 2022 年 7 月に開始した。このキャンペーンは、消費者の啓発に重点が置かれており、例えばチラシにより、以下のような行為が詐欺行為に該当することなどについて周知している。

- 偽りの無事故割引書類を作成すること
- 主たる運転者の年齢を偽って保険申込みを行うこと
- 保険事故による損害やケガの程度を誇張すること
- 偽りの紛失物に関する保険金請求を行うこと
- 保険金目的の衝突事故を起こすこと

IFB ウェブサイトによると、保険詐欺を行った場合、深刻な結果を招く可能性があるとし、主に図表 14 の内容を掲げている。

⁵¹ 例えば、イギリスの大手保険会社である Ageas は、「2022 年に IFB Exploration を導入して以降、疑わしい保険金請求やネットワークの調査において、より迅速かつ十分な情報に基づいた判断ができるようになった。」としている。

⁵² シフトテクノロジー「協会向け AI ソリューション「IFB Exploration」が英国保険会社の不正検知を強化」（2023.10）。なお、シフトテクノロジーはこのリリース文の中で、シンガポールの損害保険協会（General Insurance Association of Singapore : GIA）やフランスの保険詐欺防止機構（Insurance Fraud Prevention Agency : ALFA）等にも世界最高水準の AI を搭載した保険詐欺対策ソリューションを提供しているとしている。

図表 14 IFB ウェブサイト上での消費者啓発の例

項目		概要
保険詐欺を行った場合の深刻な結果	あなたにとって	○保険詐欺登録（IFR）に5年間登録される可能性がある。 ○保険加入を拒否される可能性があり、将来の保険料が高くなる。 ○自動車保険に加入できず、無保険で運転すると警察に自動車を差し押さえられる可能性がある。 ○金融機関が求める建物保険に加入できなければ、住宅ローンの借入に苦労する可能性がある。 ○家財保険に加入できなければ、破損、盗難、紛失の補償が得られない。 ○刑事訴追を受ける可能性もある。
	将来のために	○失業し、再就職に苦労する可能性がある。 ○独立開業に必要な賠償責任保険に加入できなくなる可能性がある。 ○犯罪歴があると身元調査により、社会的弱者や子供相手の仕事など、特定の分野の仕事に就けなくなる。
	家族のために	○家族や友人に対し、前科を認める必要がある。 ○生命保険や死亡保険に加入できなくなる可能性があり、家族が経済的苦境に立たされる可能性がある。

（出典：IFB ウェブサイトをもとに作成）

c. IFED

ロンドンシティ警察（City of London Police）の保険詐欺取締部（Insurance Fraud Enforcement Department：IFED）は、2012年に創設された、保険詐欺撲滅に特化したロンドンシティ警察内の特別部門である。IFEDは、ABIを通じて保険業界から資金支援を受けており、イギリス全土の保険詐欺を捜査する全国的な任務を担っている。

IFEDは、従来型の取締方法と先進的な技術の両方を駆使して、多くの捜査に対応しており、発足以来、以下の成果を上げたとしている。

- 2,700人以上の容疑者の逮捕または事情聴取
- 1,000件を超える有罪判決および注意処分
- 約300万ポンド（約6億円）相当の資産回収

IFEDは、消費者啓発キャンペーンや保険会社、IFB等との連携を通じて、不正行為の防止と抑止に重要な役割を果たしている。2022年の保険詐欺件数が減少した⁵³一方、IFEDは、2022年3月から2023年4月までに報告された日和見詐欺の件数が前期比61%増加したことを明らかにした。このうち最も多かった保険種目は自動車保険であり、IFEDが受理したケースの51%を占めた。2023年初めの取締期間中、IFEDは18件の日和見詐欺を調査し、その総額は推定21万6,875ポンド（約4,338万円）に達し、全国で複数の告発、逮捕に至ったとしている。IFEDは、こうした結果を踏まえ2023年6月、全国的な啓発キャンペーンを開始し、保険詐欺を行うリスクを理解するよう市民

⁵³ 前記3（2）aを参照願う。

に呼びかけている⁵⁴。

(3) 保険会社の取組み

ABI によると、個々の保険会社は、不正行為に対する自社のエクスポージャーを把握し、関連するリスクを軽減するために独自の対応を行っている。ロンドンを拠点とする出版社である Raconteur Media によると、「保険会社は近年、疑わしい保険金請求を検出するために、AI を組み込んだ自動詐欺検出技術の採用を増やしている。こうした AI ツールは、絶えず進化する巧妙な詐欺に素早く適応することができる。カメラや追跡装置等も、詐欺との戦いにおける重要な武器であり、例えば、自動車保険ではテレマティクスやドライブレコーダーの利用に大きな効果がある。」とされる⁵⁵。保険会社は、ABI や IFB 等と連携して保険詐欺対策を行っているほか、自社のウェブサイト上などで消費者啓発を行っている。

本項では、保険会社による主な詐欺対策の取組みとして、アビバ、アクサ UK、LV=、および QBE の事例を取り上げて説明する。

a. アビバ

アビバは 2022 年に 1 万 9,000 件以上の保険金請求について詐欺の調査を行い、9,250 件以上の詐欺を摘発し、1 億 2,000 万ポンド（約 240 億円）の支払いを阻止したことを公表した。同社は 2022 年、一定の分野で保険詐欺が増加したことを踏まえ、不正検知ツールの強化など、新たな不正対策ソリューションを導入した⁵⁶。また、国際法律事務所 DAC Beachcroft（以下「DACB」）の支援を受けて、過去 1 年間に約 200 件の自動車保険での不正請求を終結させた。これらの保険金請求は別々の 47 組織的詐欺ネットワークに分散しており、請求者 1 人あたり平均 1 万 2,000 ポンド（約 240 万円）の削減を記録した。詐欺の性質は変化しており、DACB のような戦略的パートナーと連携することで、新たな傾向に迅速に対応できるとしている。アビバと DACB は、詐欺データの定量的・定性的分析を行うことで、詐欺師が保険金請求を行う際に使用している新たな手法や、組織的な行動の変化を特定することができたとし、例えば以下のような傾向を挙げている。

- 詐欺師は従来、同じ手口を繰り返したり、適切な証拠なしに過大な金額を請求したりして疑惑の目を向けさせてきた。
- しかし、近年の組織的な詐欺師集団は、保険会社の詐欺対策チェックリストに抵

⁵⁴ IFED, “Police warn of rise in bogus insurance claims as people turn to fraud amid cost of living pressures” (2023.6)

⁵⁵ Mark Rosanes, “Revealed – the most common types of insurance fraud in the UK” (Insurance Business, 2022.8)

⁵⁶ Aviva, “Aviva’s most unusual fraud cases revealed” (2023.11)

触することを回避するため、保険会社の保険金請求対応手続きに「協力」しているように見える。

- 組織的な詐欺師集団は、複数の手口を組み合わせることで、早期の保険金支払を促している。

アビバと DACB が共同で実施した調査の成果の一例を挙げると、複数の保険金請求に、請求者が提出したドライブレコーダーの映像が含まれており、その映像の一部が各請求で同じように切り取られていたため、それらを精査した結果、不正が判明した。衝突を誘発するために故意に速度を上げた請求者の姿が、この切り取りのために映っていなかったものである。調査を通じて、18 件の請求が関連していることが判明し、合計 15 万ポンド（約 3,000 万円）の請求を否認することができたとされる。

別の調査では、詐欺師が提出したシャローフェイク⁵⁷の本人確認書類や住所証明書類が偽造であることを立証し、28 件の請求の否認により、合計 45 万ポンド（約 9,000 万円）の削減に成功した。DACB は、シャローフェイクの文書や画像が蔓延していることに焦点を当て、提出書類を確認する際の「疑わしい兆候」検出の重要性を強調し、研修を通じて顧客や取締機関等に見識を提供している⁵⁸。

なおアビバは、保険申込詐欺対策にも注力している。同社は、インターネット上の見積で保険料を安くするため、住所、生年月日、過去の保険金請求回数等の情報を繰り返し詐称する契約者が脅威になっているとし、2017 年頃から管理体制を大幅に強化した。具体的には、見積操作を発見し、適切な措置を講じることができる見積操作監視システムを開発し、自動車保険におけるすべての見積りをスクリーニングするようになった。このシステムでは、自動車保険の見積りをリアルタイムで監視し、保険料の大幅な引下げにつなげる重要な情報が変更されたケースを自動的に検知してフラグを立てる。アビバは、見積りの時点でこのような不正行為を発見することで、保険詐欺のリスクを 20%以上低減できるようになったとしている⁵⁹。

b. アクサ UK

アクサ UK は、消費者向けのウェブサイトでは保険詐欺の被害者とならないよう、注

⁵⁷ 前記 3 (2) b (b) を参照願う。

⁵⁸ Mika Pangilinan, “Aviva and DAC Beachcroft score victories against organised motor fraud” (Insurance Business, 2023.7)、DAC Beachcroft, “Aviva and DAC Beachcroft celebrate success on almost 200 organised motor fraud claims” (2023.7)

⁵⁹ Aviva, “Aviva’s award-winning solution tackling quote manipulation” (2018.8)。なお、情報・分析サービス会社である LexisNexis Risk Solutions も、イギリスの保険会社向けに LexisNexis® Quote Intelligence と呼ばれるソリューションを提供している。これは、自動車保険における個々の見積りと自動車保険市場全体の見積履歴データをリアルタイムで比較して、見積操作を検知するツールであり、保険会社は保険申込詐欺の防止に役立てることができるとされている (LexisNexis Risk Solutions, “Insurance Quote Manipulation Flagged as Research Reveals Half of U.K. Consumers Think It’s Fine to Fib” (2022.5))。

意を喚起している。例えば、オンラインやソーシャルメディア上での詐欺について以下のような情報を発信している。

- 近年、オンライン広告やソーシャルメディアによる詐欺が大幅に増加している。偽サイトやソーシャルメディアなどのプラットフォームを起点とする **Authorised Push Payment**（以下「APP」）⁶⁰を介した支払いによる被害は、2023 年上半期に 77%増加し、このうち 45%は詐欺目的の電話や e メールを起点としたものであった。
- デジタル化の進展に伴い、オンライン検索を通じて保険会社に保険金を請求しようとする人々を標的にした詐欺が増加している。詐欺師は正規の保険会社になりすまし、偽りの保険会社に連絡するよう顧客を誘導する。顧客は正規の保険会社と直接やり取りすることができず、必要なサービスを受けることができない。さらに、詐欺師に盗まれた個人情報を利用した二次的な被害を受ける可能性もある。
- このような詐欺は、正規の保険会社と同じような会社名やウェブアドレス等を使って行われることもある。アクサ UK は、詐欺師を見分けるためのチェックリストをウェブサイト上の「**Help Hub**」に掲載している。
- 保険会社を名乗る相手がアクサかどうか明確でない場合は、その保険会社とのやり取りをすべて中止し、直接アクサに問い合わせることを推奨する。

c. LV=

Liverpool Victoria (LV=) は、ウェブサイト上で、消費者向けに最新の保険詐欺に関する詳細情報を提供している。この一例は、図表 15 のとおりであり、特にゴーストブローカー詐欺や金銭目的の衝突詐欺への対策に注力していることが窺える。

図表 15 LV=ウェブサイトにおける消費者啓発の主な内容

項目	概要
ゴーストブローカー	○ゴーストブローカーは、Facebook や Instagram などのソーシャルメディアを利用して、格安保険料を宣伝している。 ○ゴーストブローカーが手配する見積りや保険契約は、保険契約者の本当の個人情報に基づいておらず、保険料は他で盗まれたクレジットカードや銀行口座を使って支払われることが多い。そのため、保険が無効となり、自動車が警察に差し押さえられることもある。 ○LV=は、多くのゴーストブローカーを検知し、阻止してきた。犯罪に関与する人物の特定に取り組んだ結果、自社で契約された偽装保険の件数は減少している。

⁶⁰ APP を利用した詐欺は、詐欺師が被害者を欺き、詐欺師が管理する銀行口座に支払いを行わせる犯罪である。こうしたリアルタイム決済を利用した支払いは、騙されたと気づいても取り消すことができない。この詐欺による被害はイギリスで拡大しており、他の国でも同様の問題が広がりつつあるとされる (Sarah Rutherford, “What Is Authorised Push Payment Fraud?” (FICO, 2023.8))。

項目	概要
ゴーストブローカー等の被害にあわないための対策	○LV=に直接問い合わせるか、正規の保険会社または保険ブローカーを利用する。 ○金融サービス登録簿（Financial Services Register）に相手先の会社名等を入力し、その会社が金融行為規制機構（Financial Conduct Authority：以下「FCA」）の認可を受けていることを確認する。
無事故割引のための偽造証明書	○無事故により保険料の割引を受けるための証明書等は、通常、前契約の保険会社からの文書、証明書、または更新時の紹介状等の形で提供される。この証明書等には、保険金を請求していない年数が記載されており、その証明書等を発行するために保険会社から料金を請求されることはない。しかし、偽造された証明書を有料で作成する業者も存在する。 ○こうした不正書類を保険会社に提出すると、保険契約が無効になり、将来の保険加入にも影響する。偽造書類を売りつけようとする人物、またはウェブサイトを発見した場合は、Cheatline に報告することを推奨する。
交通事故の際、金銭目的の衝突詐欺に巻き込まれないための対応	○事故に関し不審な点がある場合、できるだけ早く LV= に伝える。 ○相手の運転手の固定電話番号を含む連絡先や保険の詳細情報等をすべて確認し、相手の車のメーカー、モデル、登録番号等もメモする。 ○事故に関係するすべての車両に生じた損傷と、事故前にすでにあった車両の損傷を正確に記録する。 ○同乗者の名前を聞く。可能であれば、同乗者の外見、事故発生時に座っていた場所、負傷していると思われる箇所等をメモしておく。 ○目撃者の名前と住所を聞き、事故の証明に役立ちそうなドライブレコーダーや監視カメラの映像がないか確認する。 ○可能であれば、事故現場の写真や動画を撮影する。 ○運転手や同乗者の行動を観察する。例えば、過度に友好的であったり、攻撃的であったり、せっかちであったりしないか。 ○運転手がどのように対応したかを観察する。書類を読み上げたり、相手の詳細情報がすでに記録された書類を手渡したりしなかったか。手渡された書類は、保険金の調査に役立つ可能性があるため、大切に保管する。 ○運転手が理由なく急ブレーキをかけたなど、不審な点がなかったか確認する。 ○詐欺の疑いがある場合は、Cheatline を通じて報告する。
不正行為発見時の LV= の対応	○不正行為を発見した場合、詐欺対策専門組織や信用照会機関と連携する。 ○警察やその他の法執行機関と詳細情報を共有し、起訴を支援する。 ○不正な保険金請求には支払いを拒否し、保険契約は無効または解除となる。不正を行った契約者の他の保険契約を解約することもある。

（出典：LV=ウェブサイトをもとに作成）

d. QBE

QBE は、消費者向けに保険詐欺について啓発を行っている。特に金銭目的の衝突詐欺に関して、「すべての運転者は、詐欺行為や組織犯罪につながる可能性のある自動車等の動きに注意すべきである。運転者は、詐欺の疑いを素早く発見し、適切に対応することで身を守ることができる。」とし、必要な行動として図表 16 の例を挙げている。

図表 16 金銭目的の衝突詐欺にあわないためのアドバイス

○詐欺の手口や兆候に注意する。例えば、原動機付自転車の運転者がエンジンをかけたまま、木や自動車の陰など道路から見えにくい場所で静止している。 ○犯罪者に狙われている新しい場所がないか、定期的にインターネットでチェックする。 ○ドライブレコーダーを使い、不審な行動、事故、衝突に至るまでの状況を記録する。 ○異常な行動（ケガをしても平然としている運転手、ケガを誇張しているように見える運転手、犯罪の準備のために、保険金請求書類を作成したり、証拠写真をたくさん撮ったりしている運転手など）を警察や保険会社に報告する。

- | |
|---|
| ○雇用主は、従業員が被害にあわないように、または被害を最小限に抑えるように、金銭目的の衝突詐欺のシナリオに基づいた研修を実施する。
○詐欺の疑いを示す証拠がある場合は、Cheatline 経由で提供する。 |
|---|

(出典：Jo-Ann Mctasney, “Cost of living drives rise in fraud” (QBE, 2023.11) をもとに作成)

(4) むち打ち症改革とゴーストブローカー対策

本項では、保険業界において保険詐欺対策の効果が期待されている重要な動向として、むち打ち症改革、およびゴーストブローカー対策の2つを取り上げ、これらに関連する動きを説明する。

a. むち打ち症改革

(a) むち打ち症による保険金請求の問題

イギリスでは長年、むち打ち症による保険金請求の増加が、大きな問題となっていた⁶¹。2011年のABIの資料⁶²によると、イギリスで警察に報告される自動車事故件数が年間約21万件であったのに対し、むち打ち症による請求件数は年間約57万件であり、請求金額は年間約20億ポンド（約4,000億円）に達していた。傷害による保険金請求の約76%がむち打ち症の請求であり、この割合は他の欧州主要国と比べて突出して高いとされてきた。

むち打ち症による保険金請求が増加してきた要因としては、保険詐欺、むち打ち症に関する訴訟の増加、治療期間の長期化等があり、これらの背景として、イギリスではむち打ち症に関する明確な診断基準がなく、診断が患者の症状の申告に基づいていることなどが挙げられてきた。

ABIでは長年、むち打ち症による保険金請求の問題点を政府関係機関に訴える活動を行っており、その中で、むち打ち症の診断に関し、診断基準が確立されたドイツなどの状況を踏まえ、政府関係機関に対し診断基準の策定を訴えてきた⁶³。

またイギリスでは、勝訴した場合にのみ弁護士費用を支払う、いわゆる「no-win, no-fee」により訴訟事案の獲得競争が激しく、むち打ち症に関する訴訟増加の一因となっていた。保険会社が、自動車事故により傷害を被った自社の契約者を弁護士に紹介し、弁護士から紹介手数料（referral fees）を得る仕組みもあった。

さらに、むち打ち症に関する保険金請求の増大に伴い、患者から手数料を取って医師を斡旋する仲介事業者が、患者に有利な診断を行う医師を手配するケースもあった

⁶¹ 詳細は、損害保険事業総合研究所「諸外国における保険金支払いの適正化等の取り組みについて」（2012.3）を参照願う。

⁶² ABI, “Speech on Whiplash by James Dalton” (2011.11)

⁶³ ドイツでは、時速10km以下で生じた事故であれば、むち打ち症が認められない等、裁判所の判例において診断基準が確立されていたのに対し、イギリスでは、むち打ち症に関する明確な診断基準がなかった。むち打ち症の診断の難しさは詐欺師の標的となり、通常、軽微なむち打ち症には客観的証拠がないため、医療専門家は症状が誇張または改ざんされていても保険金請求者の説明に従って報告するしかないのが実態であった。

た。医師も報酬を増やすため、治療期間を長引かせるケースが多かったとされている。

なおイギリスでは、クレーム管理会社（CMCs）⁶⁴が、一般消費者に e メールや電話で、虚偽の傷害関連の保険金請求を促しており、時には事故がないにもかかわらず保険金請求を行うよう勧めることさえあるとされている⁶⁵。

(b) むち打ち症改革に至る経緯

イギリス政府は 2010 年以降、司法制度改革に着手し、その中でむち打ち症対策として、紹介手数料の禁止⁶⁶、むち打ち症の請求に対する医療報告書の導入等の改革を実施してきた。また、むち打ち症の保険金請求増加への対策として、司法省（Ministry of Justice : MOJ）は 2016 年 11 月、以下の内容を含む改革案を公表した。

- むちうち症等の軽傷被害者について、補償を受ける権利の廃止または請求できる金額に上限設定
- 重傷被害者への補償に関する透明性のある支払金額表導入
- 交通事故による傷害に関する「少額請求手続」⁶⁷可能事案の金額を 1,000 ポンド（約 20 万円）から 5,000 ポンド（約 100 万円）に引上げ⁶⁸
- 少額請求手続でも専門機関による医療報告書を必須化

こうした改革案については、誠実な被害者の権利を制限するものだとして弁護士等からの反対意見も根強かったが、保険業界は保険詐欺の被害、および支払保険金を大幅に減らす効果が期待できるものとして歓迎した⁶⁹。

(c) むち打ち症改革と公的傷害請求サービス

政府は 2021 年 5 月、むち打ち症の保険金請求件数と費用の削減を狙いとした 2018 年民事責任法（Civil Liability Act 2018）に基づき、むち打ち症に対する傷害補償に関する大規模な改革を実施した。このむち打ち症改革には、むち打ち症の法的定義の導入、「少額請求手続」上限の 1,000 ポンド（約 20 万円）から 5,000 ポンド（約 100 万円）への引上げ、医学的証拠の提出を伴わない請求の禁止、むち打ち症に対する定額補償の支払金額表⁷⁰の導入等が含まれる。

⁶⁴ 前記 3 (3) d を参照願う。

⁶⁵ Mark Rosanes, “Revealed – the most common types of insurance fraud in the UK” (Insurance Business, 2022.8)

⁶⁶ ABI は長年、紹介手数料により訴訟が増大しているとして廃止を訴えてきたこともあり、イギリス政府は 2011 年に紹介手数料の受領禁止を打ち出し、その後法制化されている。

⁶⁷ 請求額が少額の場合に適用される簡易な手続方法を定めたものである。

⁶⁸ これに伴い、5,000 ポンド以下の請求に関する訴訟費用は、一部の例外を除き、加害者側の保険会社から回収できなくなる。

⁶⁹ UK Parliament, “Whiplash reform and the Official Injury Claim Service” (2023.9)

⁷⁰ 政府は、支払水準の設定にあたり、司法省が設定した補償額のガイドライン案や、むち打ち症に対する

政府は、むち打ち症による保険金支払額が年間約 20 億ポンド（約 4,000 億円）、自動車保険 1 契約あたり 90 ポンド（約 1 万 8,000 円）がかかっているとの推定を踏まえて、むち打ち症改革で導入される措置により、自動車保険の保険金が 12 億ポンド（約 2,400 億円）以上削減され、保険業界がこの削減分を自動車保険契約者に還元することで、自動車保険 1 契約あたり 35 ポンド（約 7,000 円）の保険料引下げが可能と試算していた。

司法省は、むち打ち症改革の一環として、MIB に委託して交通事故による少額の補償請求を管理するための「公的傷害請求ポータルサイト（Official Injury Claim portal：以下「OIC ポータル」）」を創設し、2021 年 5 月にサービスを開始した。

(d) OIC ポータルの概要と利用状況

OIC ポータルは、むち打ち症の補償請求手続きを簡素化し、迅速化することを目的として MIB が運営し、無料のオンラインサービスを提供する。OIC ポータルは、交通事故によってむち打ち症、打撲、軽い骨折等の軽傷を負った被害者が、法律家の助けを借りずに少額の補償を請求できるよう設計されている。司法省のウェブサイトには OIC ポータルを利用する請求者を支援するため、「Help Hub」が設けられ、64 ページに及ぶ「保険金請求を行うためのガイド（Guide to making a claim）」が掲載されている。こうしたガイドに加え、司法省は有人のヘルプラインを設け、OIC ポータルの利用者に対し、システムの利用方法や手続きに関するサポートを提供している。

OIC ポータルを利用して請求を行うことができるのは、自動車乗車中に軽傷を負った被害者であり、請求の相手方は、賠償責任を有する加害者側の保険会社である。なお、加害者が無保険自動車を運転していた場合、請求の相手方は MIB となる。OIC ポータルを使用して請求できる傷害の限度額は 5,000 ポンド（約 100 万円）であり、逸失利益等の追加費用を含めた請求の総額は 1 万ポンド（約 200 万円）以下との要件が設定されている。

司法省の 2023 年 6 月 30 日までのデータによると、2021 年 5 月の開始以来、OIC ポータルを通じて約 56 万 8,000 件の請求が行われた。このうちの 90%を占める約 51 万 4,000 件の請求者は法定代理人を立てており、代理人を立てていない請求は、全体の 10%に過ぎなかったとされる。

(e) むち打ち症改革開始後の課題

むち打ち症改革に伴い、むち打ち症による保険詐欺件数は減少したと見られる⁷¹。

補償額の平均的な水準、およびコストを抑制し保険料の引下げを通じて消費者に利益をもたらすという政府の目標等、多くの要素を考慮したとされている（GOV.UK Ministry of Justice, “Guidance: Whiplash Reform Programme: Information and FAQ”（2023.12））。

⁷¹ 前記 3（2）a および後掲図表 17 を参照願う。

一方、改革開始後の課題も、各方面から多数挙げられている。本項では、こうした課題の中から、請求者本人による OIC ポータルの利用が少ないこと、自動車保険料の還元、保険詐欺の対象がむち打ち症から車両損害に移行する兆候の 3 点を取り上げて説明する。

ア. 請求者本人による OIC ポータルの利用が少ないこと

前記 (d) のとおり、OIC ポータルを利用する請求者の 90%が、法律家等の代理人を立てて請求している。当初は、利用者の 30%が法的代理人を立てずに請求を行うと予測されていたが、現在は利用者の 10%に留まっており、実態はさらに低いとの見方もある。これは主に、OIC ポータルの存在に対する消費者の認識不足と、OIC ポータルを利用する際の手続きの複雑さ⁷²によるとされている。

2021 年 5 月に改革が実施されて以降、この手続きに関する宣伝や啓発キャンペーンは少なく、認知度を高め、一般市民の理解を向上させることが重要であり、加えて、インターネット検索による結果がより見やすくなれば、OIC ポータルの利用が改善されとの見方がある。例えば、アリアンツ UK は、宣伝不足のため、消費者の多くは OIC ポータルの存在に気づいていない、また、検索で OIC ポータルを探すと、偽サイトがいくつも表示されることも問題であるとしている。

イ. 自動車保険料の還元

政府は、むち打ち症改革によって自動車保険の保険金が 12 億ポンド（約 2,400 億円）以上削減され、この削減分は保険料の引下げを通じて保険契約者に還元されると見積っていた。しかし、2021 年 5 月の改革実施以降の 2 年間に於いて、軽微な傷害による保険金請求件数は減少しているものの、自動車保険料は上昇し続けている。保険会社はこの理由として、生活費危機、パンデミックの影響、ロシアのウクライナ侵攻、および治療費の上昇等を挙げており、こうした上昇圧力のため、むち打ち症改革による削減効果を明確に示すことは困難であるとしている。

例えば、人身傷害弁護士協会（Association of Personal Injury Lawyers : APIL）は、2021 年に自動車損害賠償請求件数は 20%減少したにもかかわらず、自動車保険料はむち打ち症改革導入以降 28%上昇しているとしている。同協会は、「保険会社は、ケガをした人々や、自動車保険料を支払うイギリス国民を犠牲にして保険金削減効果を享受し、自社の財務健全化を図った。」としている。

2018 年民事責任法では、財務省は 2024-25 会計年度中に保険契約者に対する同法の影響を評価し、国会に報告書を提出することが義務付けられている⁷³。司法省は、

⁷² Mass (Motor Accident Solicitors Society) によると、現実には、低額の賠償請求でも、複雑な法的議論や医学的不確実性を伴うことが多く、OIC を利用した手続きは複雑であるとされている。

⁷³ 2018 年民事責任法には、保険会社が改革によるコスト削減分をどのように保険料で還元したかについて、FCA に情報を提供することが法定要件として盛り込まれている。保険会社は 2023 年 10 月 1 日まで

この作業が完了する前に、保険料に対するむち打ち症改革の影響について結論を出すことは時期尚早であるとしている。むち打ち症改革による自動車保険料への影響に関する関連組織および保険会社等の見解は図表 17 のとおりである。

図表 17 むち打ち症改革による自動車保険料への影響に関する見解

組織	概要
司法省	○現段階で改革の成否について結論を出したり、現在の保険料を改革前の保険料と単純に比較したりしないよう注意を促している。 ○2021 年以降、自動車保険の平均保険料が上昇している主要因は、グローバルサプライチェーンの問題とインフレである。
ABI	○自動車保険料は、多くの要因により上昇しているが、改革が実現しなかった場合に比べ保険料は低下している。 ○保険料に影響を及ぼしている、保険会社が直接コントロールできない外的要因として、インフレ、医療費の上昇、パンデミック、ロシアのウクライナ侵攻等がある。
チューリッヒ UK	○自社データでは、改革以降、軽微な傷害による保険金請求件数は 30%減少しているが、車両損害に関するインフレ上昇により、この効果が打ち消されている。 ○改革は、保険料の上昇を一定程度相殺し、抑制するのに役立っている。
アリアンツ UK	○自社の個人向け損害保険のデータでは、改革以降、むち打ち症の保険金請求件数は 12.6%減少している。 ○改革によるコスト削減効果を測定することは困難であり、保険契約者に還元可能な額を示すことはできない。
DACB	○インフレ、パンデミック、ロシアのウクライナ侵攻によって悪化したサプライチェーンの問題、中古車の価格上昇等の外的要因が保険料上昇圧力となっている。 ○複雑な変動要素を理解せず、現在の保険料水準を改革前と比較しても意味がない。

(出典：UK Parliament, “Whiplash reform and the Official Injury Claim Service” (2023.9) をもとに作成)

ウ. 保険詐欺の対象が車両損害に移行する兆候

むち打ち症改革の実施に伴い、保険詐欺が傷害から車両損害に移行する兆候が見られる。例えば、アビバは 2022 年、損傷車両に関する保険金請求において、詐欺の検出が前年比 22%増加し、このうちの 3 分の 2 近くが組織的な詐欺であり、この傾向はしばらく続くと予測している。アビバは、「車両損害の分野では、むち打ち症改革の開始以降保険金請求の伸びが大きく、組織的詐欺師の焦点が、傷害から損傷車両の修理・部品交換に移行した兆候がある」としている⁷⁴。

b. ゴーストブローカー対策

本項では、ゴーストブローカー対策に関する観点で、ソーシャルメディア上の偽サイトに関する調査に触れたうえで、消費者向けの啓発、およびゴーストブローカー対策と

に FCA に情報を提供し、政府は FCA の協力を得て、保険業界が改革の恩恵を消費者に還元できたかどうか評価し、2024 年 4 月以降、すみやかに国会に報告することとされている (GOV.UK Ministry of Justice, “Guidance: Whiplash Reform Programme: Information and FAQ” (2023.12))。

⁷⁴ Aviva, “Aviva’s most unusual fraud cases revealed” (2023.11)、Mark Rosanes, “Revealed – the most common types of insurance fraud in the UK” (Insurance Business, 2022.8)

しても期待されているオンライン安全法（Online Safety Act, 2023）の概要について説明する。

(a) ソーシャルメディア上の偽サイトに関する調査

前記 3 (3) b のとおり、ゴーストブローカーは主にオンライン、特にソーシャルメディア上で活動している。2022 年 5 月、イギリスの消費者団体である「Which？」は、ソーシャルメディアのプラットフォーム上で、詐欺師によって運営されている疑いのあるウェブサイトを検索し、調査を行った。その結果、例えば Facebook で「安い自動車保険」を検索したところ、50 件のうち、7 件が疑わしいサイトであった。また、「(偽りの) 無事故割引証明書」や「スピード違反切符の取消し」を提供するとしているサイトもあった。

Which？は、ソーシャルメディアプラットフォーム運営者が、保険仲介者をどのように審査しているか確認するため、Facebook と Instagram を運営する Meta、および TikTok に連絡し、それぞれの広報担当者から図表 18 の回答を得たとしている。

図表 18 ソーシャルメディアプラットフォーム運営者の見解

運営者	概要
Meta	○プラットフォーム上での詐欺行為を認めておらず、利用規約に違反したアカウントは削除している。 ○詐欺の問題に取り組むため、人材とテクノロジーへの投資を続けており、詐欺の発生源を特定し、除去するための支援を行っている。 ○Meta の報告ツールを使って詐欺行為を Meta や警察等に報告することを推奨している。
TikTok	○TikTok のコミュニティガイドラインでは、TikTok 上でいかなる詐欺行為も容認しないことを明確にしており、この種のコンテンツを削除するために積極的に活動している。 ○TikTok は、保険を含む金融サービス商品の広告主すべてに FCA への登録を義務付けた最初のプラットフォームであり、業界全体で緊密に連携して、新しく出現する詐欺を特定することに努めている。

(出典：Dean Sobers, “Beware the cheap car insurance that's too good to be true” (Which?, 2022.6) をもとに作成)

(b) 消費者向けの啓発

Which？は、ソーシャルメディアを通じてサービスを提供する保険仲介者と取引する際には、ゴーストブローカーの被害にあわないよう、特に注意が必要だとし、図表 19 の内容を確認することを推奨している。

図表 19 ゴーストブローカーと取引している可能性がある 5 つの兆候

項目	概要
1.FCA 認可の証拠がない	○保険仲介を行うには、会社または個人が FCA の認可を受けている必要がある。 ○認可を受けた会社のウェブサイトには通常、FCA 登録番号が記載されており、また FCA のウェブサイトにも掲載されている。 ○認可を受けている証拠が見つからない相手との取引は避けるべきである。
2.連絡先が限られている	○ほとんどの会社は、固定電話を含む複数の方法で連絡を取ることができる。 ○携帯電話、ソーシャルメディア、メッセージングアプリ (Snapchat や WhatsApp など) 経由でしかやり取りしない会社は、避けた方が良い。
3.やり方が不透明	○正規の会社は、どのようにして掘り出し物 (安い保険料) を入手できるかを、わかりやすい言葉で説明できるはずである。 ○ブローカーの対応があいまいな場合は、赤信号と受け止める。
4.突然、保険契約の書類が送られてくる	○保険会社から、加入していない保険契約の書類が送られてくる場合は、あなたの個人情報を使って詐欺的な保険契約が結ばれている可能性がある。 ○その保険会社に連絡して知らせる。
5.信用情報に見慣れない記録がある	○自分の信用情報を定期的に確認することが望ましい。 ○見覚えのない会社に関連する検索等が行われている場合は、誰かがあなたの個人情報を使って金融商品を購入している可能性がある。

(出典 : Dean Sobers, “Beware the cheap car insurance that's too good to be true” (Which?, 2022.6) をもとに作成)

(c) オンライン安全法の概要

2021 年 5 月には、オンライン安全法が起草され、2023 年 10 月に成立した⁷⁵。この法律は、インターネットプラットフォームに対し、詐欺を含む被害から利用者を保護するよう、より強力な要件を課すものである。

同法は有害なコンテンツから子供を保護する⁷⁶と同時に、成人に対しては、①違法コンテンツの削除、②利用者登録時の誓約事項のソーシャルメディア側による履行、③閲覧を希望しないコンテンツの閲覧対象からの除外、の 3 段階を通じて保護する。企業がこれらの規則に従わない場合、最高 1,800 万ポンド (約 36 億円)、または全世界の年間売上高の 10%のいずれか大きい方の罰金が科される可能性がある⁷⁷。なお、この法律の所管は、電気通信・放送等の規制・監督を行う機関である、情報通信庁 (Office of Communications : Ofcom) が担うこととなっている。

同法は、インターネット利用者がオンラインで閲覧する内容をより細かく制御できるようにすること、各プラットフォームに対し、子供への危険性の評価を公開することで透明性を高めることも求めている⁷⁸。

⁷⁵ 同法の多くの条項は、別途規則で定める日から施行するとされた (同法第 240 条 1 項)。

⁷⁶ 子供の保護については、ソーシャルメディアに対して、違法コンテンツのすみやかな削除、もしくは表示されない仕組みづくりを求める。また、子供にとって有害となるコンテンツが掲載されているものについては、年齢制限や年齢確認の実施を導入する。

⁷⁷ 規制対象となるコンテンツの例としては、子供の性的虐待、過激な性的暴力、不法移民や人身取引、自殺の助長、自傷行為の助長、摂食障害の助長、動物虐待、違法薬物や武器の販売、テロリズム等が挙げられている。

⁷⁸ 松丸晴香「オンライン安全法が成立、ソーシャルメディアのコンテンツ管理責任を拡大 (英国)」(日本貿易振興機構 (ジェトロ)、2023.11)

オンライン安全法では、すべての規制対象サービスに対して課される義務として、主に図表 20 の内容が規定されている。また、子供がアクセスする可能性が高いサービスの場合は、追加的に課される義務が規定されているほか、利用者数、サービス・機能等の一定の基準を満たすサービスには、詐欺的広告の防止義務（第 38 条）として、詐欺的広告をすみやかに除去するためのシステムおよびプロセスを導入し、そのために用いている技術を利用規約において開示することなどが、追加的な義務として規定されている。

図表 20 オンライン安全法によりすべての規制対象サービスに対し課される義務

項目	概要
違法コンテンツに関する リスク評価の義務 (第 9 条、第 26 条)	○違法コンテンツが個人に及ぼすリスクに関する評価を実施し、サービスに重要な変更を加える場合を含めて、アップデートを実施
違法コンテンツに関する 安全義務 (第 10 条、第 27 条)	○サービスのデザインおよび運用に関して、違法コンテンツに関するリスクを効果的に管理・軽減する方策を採用 ○違法コンテンツをすみやかに除去する（「検索サービス」の場合には、違法コンテンツへの遭遇を避ける）ためのシステムおよびプロセスの導入 ○利用規約または公表文書において違法コンテンツからの保護に関する措置を開示
コンテンツ報告および 不服申立てに関する義務 (第 20 条、第 21 条、 第 31 条、第 32 条)	○利用者や影響を受ける個人が違法コンテンツや（子供がアクセス可能な場合）子供に有害なコンテンツを容易に報告できる仕組みの設定 ○利用者等からの不服申立て手続の整備および不服申立てに対する対応の実施
表現の自由とプライバシー 保護に関する義務 (第 22 条、第 33 条)	○保護措置の実施や規約等の適用に際して、利用者の表現の自由とプライバシーの権利に配慮

（出典：石川智也、澤田文彦「英国オンライン安全法（Online Safety Act）の解説～その適用範囲と要
対応事項の概要～」(西村あさひ法律事務所、2023.12) ほかをもとに作成)

5. おわりに

イギリスにおける自動車保険での詐欺と、わが国におけるビッグモーターによる不正請求の問題では、詐欺の主体、手口等、共通点が少ないように見える。自動車保険料水準の状況、関連する事業慣行、訴訟のあり方、法規制等を含む背景の面でも異なる点が多い。そのため、イギリスの事例をそのままわが国にあてはめて考えることはできない。

一方、やや俯瞰的にとらえると、イギリスにおいて ABI が IFB や IFED 等の保険詐欺対策専門組織と連携し、戦略的に詐欺対策を進めている状況、保険詐欺の抑止に効果を有する法規制・制度の改正に向けた ABI による働きかけ、保険会社による消費者啓発の取り組み等、わが国の保険詐欺対策について検討するうえで、参考になる部分もあると思われる。

保険詐欺は、デジタル化の進展などに伴い、手口が変化してきており、保険会社もこ

うした変化に応じて対策を変えていく必要がある。新しい技術への投資はこの一環として重要である。現下の問題は、保険引受と保険金請求対応の両部門にわたる内部システム・プロセスを見直す好機となり得る。その際には、人間の直感、細部への注意といった従来型の手法に加えて、写真・動画識別ツールの活用、証拠書類の提供要件、および出所まで遡る確認方法等を再検討し、認証プロセスの強化を図ることが重要と考えられる。ただし、こうした見直しが保険金支払いまでの期間やカスタマーエクスペリエンスに与える影響とのバランスを考慮することも欠かせない。また、保険契約者自身が騙されて被害者となるケースも多いため、消費者啓発をさらに充実させていくことが必要である。

保険詐欺対策については、個別の保険会社だけでは対応に限界があるため、各種データベースの活用を含む業界ベースでの共同活動、ならびに保険監督当局、消費者保護担当当局、および警察等との連携がこれまで以上に重要であり、保険詐欺の抑止に効果を有する法規制・制度の改正についても積極的に働きかけていくことが求められている。

本稿では、イギリスにおける保険詐欺関連の動向を整理したが、他の欧州主要国や米国等を含む諸外国においても、参考となる重要な情報が発信されている可能性がある。保険詐欺を巡る状況は今後も変化していくため、主要国の動きを中心に引き続き注視することとしたい。

<参考資料>

- ・浅見俊雄「米国の SIU（保険詐欺特別捜査班）」損保総研レポート第 102 号（損害保険事業総合研究所、2013.1）
- ・浅見俊雄「米国のノーフォーク自動車保険に関する組織的詐欺について」損保総研レポート第 99 号（損害保険事業総合研究所、2012.4）
- ・石川智也、澤田文彦「英国オンライン安全法（Online Safety Act）の解説～その適用範囲と要対応事項の概要～」(西村あさひ法律事務所、2023.12)
- ・牛窪賢一「インフレが損害保険業界に与える影響－イギリスと米国の動向を中心に－」損保総研レポート第 144 号（損害保険事業総合研究所、2023.8）
- ・牛窪賢一「米国における保険詐欺の実態と保険業界等の対応－自然災害後の請負業者詐欺を含めて－」損保総研レポート第 142 号（損害保険事業総合研究所、2023.2）
- ・笠原康弘「保険業界における保険金詐欺対策の動向－米国における不正検知システムの利用を中心に－」損保総研レポート第 128 号（損害保険事業総合研究所、2019.7）
- ・国民生活センター「見守り新鮮情報第 454 号」（2023.6）
- ・国家公安委員会・警察庁「令和元年版警察白書」（2019.7）
- ・国家公安委員会・警察庁「令和 2 年版警察白書」（2020.7）
- ・国家公安委員会・警察庁「令和 4 年版警察白書」（2022.10）
- ・国家公安委員会・警察庁「令和 5 年版警察白書」（2023.8）
- ・シフトテクノロジー「英国保険業界の不正対策に一石を投じる「IFB Exploration」が始動」（2022.11）
- ・シフトテクノロジー「協会向け AI ソリューション「IFB Exploration」が英国保険会社の不正検知を強化」（2023.10）
- ・損害保険事業総合研究所「諸外国における損害保険協会等の業界団体システムの状況」（2014.3）
- ・損害保険事業総合研究所「諸外国における保険金支払いの適正化等の取り組みについて」（2012.3）
- ・損害保険事業総合研究所「諸外国の保険業界における国民共通番号等のデータ利活用および業務の標準化の取組状況」（2023.9）
- ・日本損害保険協会「あなたの保険金が狙われています！～2023 年度版住宅修理サービストラブル注意喚起チラシを作成・高齢者の相談が過半数～」(2023.8)
- ・日本損害保険協会「「ビッグモーター社による保険金不正請求」および「保険料調整行為」に対する損保協会の取組みについて」（2023.9）
- ・日本損害保険協会「ビッグモーター社による保険金不正請求の手口の把握・研究について～「ビッグモーター社による保険金不正請求」に対する損保協会の取組み③～」(2023.11)
- ・古橋喜三郎「保険金詐欺対策の動向に対する新たな視点－イギリスの取り組みを踏まえて－」損害保険研究第 82 巻第 2 号（損害保険事業総合研究所、2020.8）
- ・松丸晴香「オンライン安全法が成立、ソーシャルメディアのコンテンツ管理責任を拡大（英国）」（日本貿易振興機構（ジェトロ）、2023.11）
- ・ABI, “Conning big - crackdown on insurance cheats delivering results, but average scam up to nearly

£15,000” (2023.8)

- ABI, “Roadmap to Tackle Insurance Costs” (2024.2)
- ABI, “Speech on Whiplash by James Dalton” (2011.11)
- Ashley Hattle-Cleminshaw, “Fraudsters using AI to manipulate images for false claims” (PropertyCasualty360, 2024.5)
- Aviva, “Aviva’s award-winning solution tackling quote manipulation” (2018.8)
- Aviva, “Aviva’s most unusual fraud cases revealed” (2023.11)
- CAIF, “The Impact of Insurance Fraud on the U.S. Economy 2022” (2022)
- Chantal Kapani, “Fraud cases in 2022 driven by motor insurance scams” (2023.8)
- Cunninghams Solicitors, “Different types of insurance fraud and what to do if you’re accused” (2023.8)
- DAC Beachcroft, “Aviva and DAC Beachcroft celebrate success on almost 200 organised motor fraud claims” (2023.7)
- Dean Sobers, “Beware the cheap car insurance that’s too good to be true” (Which?, 2022.6)
- Dean Sobers, “The most common types of insurance fraud - and how to fight your corner if you fall victim” (Which?, 2023.8)
- Emma Ann Hughes, “Scale of motor insurance quote manipulation laid bare” (Insurance Post, 2024.3)
- GOV.UK Ministry of Justice, “Guidance: Whiplash Reform Programme: Information and FAQ” (2023.12)
- IFED, “Police warn of rise in bogus insurance claims as people turn to fraud amid cost of living pressures” (2023.6)
- Jo-Ann Mctasney, “Cost of living drives rise in fraud” (QBE, 2023.11)
- Ken Oliphant, ““The Whiplash Capital of the World”: Genealogy of a Compensation Myth” (University of Bristol Law School, 2016)
- LexisNexis Risk Solutions, “Insurance Quote Manipulation Flagged as Research Reveals Half of U.K. Consumers Think It’s Fine to Fib” (2022.5)
- Mark Rosanes, “Revealed – the most common types of insurance fraud in the UK” (Insurance Business, 2022.8)
- Max Dorfman, “Tech Gains Traction in Fight Against Insurance Fraud” (I.I.I., 2022.9)
- Max Dorfman, “The Battle against Deepfake Threats” (I.I.I., 2022.5)
- Mika Pangilinan, “Aviva and DAC Beachcroft score victories against organised motor fraud” (Insurance Business, 2023.7)
- Mika Pangilinan, “Insurance fraud mastermind ordered to pay back £210,000” (Insurance Business, 2023.10)
- Natalie Randall, “The Rise of Shallowfakes” (The Journal Magazine, 2022.10)
- NIG, “Changes to the Motor Insurance Database (MID)” (2024.4)
- Sarah Rutherford, “What Is Authorised Push Payment Fraud?” (FICO, 2023.8)

- ・ Shuiab Khan, “Clip for cash' crash scams: Everything you need to know” (Lancashire Telegraph, 2023.4)
- ・ TransUnion, “Global Digital Fraud Trends” (2022)
- ・ UK Parliament, “Whiplash reform and the Official Injury Claim Service” (2023.9)
- ・ UK Parliament, “Written evidence submitted by the Association of British Insurers” (2023.10)
- ・ Zurich, “Property claims fraud rises 88% in two years” (2024.3)

<参考ウェブサイト>

- ・ 金融庁 <https://www.fsa.go.jp/>
- ・ 警察庁 <https://www.npa.go.jp/>
- ・ 国民生活センター <https://www.kokusen.go.jp/>
- ・ 消費者庁 <https://www.caa.go.jp/>
- ・ 損害保険事業総合研究所 <https://www.sonposoken.or.jp/>
- ・ 日本損害保険協会 <https://www.sonpo.or.jp/>
- ・ イギリス司法省 (MOJ) <https://www.gov.uk/government/organisations/ministry-of-justice>
- ・ イギリス政府研究所 (Institute for Government) <https://www.instituteforgovernment.org.uk/>
- ・ イギリス保険協会 (ABI) <https://www.abi.org.uk/>
- ・ 運転者・車両免許局 (DVLA) <https://dvla.gov.uk/>
- ・ 金融行為規制機構 (FCA) <https://www.fca.org.uk/>
- ・ 自動車事故事務弁護士協会 (Mass) <https://www.mass.org.uk/>
- ・ 自動車保険者機構 (MIB) <https://www.mib.org.uk/>
- ・ 情報通信庁 (Ofcom) <https://www.ofcom.org.uk/>
- ・ 人身傷害弁護士協会 (APIL) <https://www.apil.org.uk/>
- ・ 米国保険情報協会 (I.I.I.) <http://www.iii.org/>
- ・ 保険詐欺機構 (IFB) <https://www.insurancefraudbureau.org/>
- ・ ロンドンシティ警察 <https://www.cityoflondon.police.uk/>
- ・ Ageas <https://www.ageas.co.uk/>
- ・ Allianz UK <https://www.allianz.co.uk/>
- ・ Aviva <https://www.aviva.com/>
- ・ AXA UK <https://www.axa.co.uk/>
- ・ Business Insurance <https://www.businessinsurance.com/>
- ・ Cifas <https://www.cifas.org.uk/>
- ・ Confused.com <https://www.confused.com/>
- ・ DAC Beachcroft <https://www.dacbeachcroft.com/>
- ・ Facebook <https://www.facebook.com/>
- ・ FICO <https://www.fico.com/>

- Financial Times <https://www.ft.com/>
- Instagram <https://www.instagram.com/>
- Insurance Business <https://www.insurancebusinessmag.com/uk/>
- Insurance Post <https://www.postonline.co.uk/>
- LexisNexis Risk Solutions <https://risk.lexisnexis.co.uk/>
- LV= <https://www.lv.com/>
- Nextbase <https://nextbase.com/>
- Percayso Inform <https://www.percayso-inform.com/>
- PropertyCasualty360 <https://www.propertycasualty360.com/>
- QBE <https://www.qbe.com/>
- Raconteur Media <https://raconteur.com/>
- Shift Technology <https://www.shift-technology.com/>
- Thatcham Research <https://www.thatcham.org/>
- TikTok <https://www.tiktok.com/>
- University of Bristol Law School <https://www.bristol.ac.uk/law/>
- Which ? <https://www.which.co.uk/>
- Zurich UK <https://www.zurich.co.uk/>