

## 保険会社に求められる 内部不正防止対策

近年、保険会社の従業員による内部不正に起因した不祥事が増加している。不正を引き起こすコンダクトリスクは、企業活動を支える従業員の日々の行動に潜むことから顕在化する前段階で予兆として捉え、その芽を摘むことが極めて重要である。

### 金融庁に指摘されたコンダクトリスク

近年の保険業界では、保険外務員による巨額不正詐欺、不利益事項不告知等の不適正な保険募集事案が社会的にも高い注目を集めており、不正対策が急務となっている。

これまで金融庁は、明確な法律違反とならないコンダクトリスクに関して個別具体的なルールやプリンシプルを示すことはせず、各主要金融機関との対話から好例・問題事例の事例集を公表し、金融機関ごとに事業規模や特性を踏まえた主体的な検討を促してきた。

しかし、生命保険業界については2021年7月の業界別の定期意見交換会<sup>1)</sup>において、近年の事案を指摘の上、これまであまりスポットのあたらなかったリスクが顕在化しているとして、コンダクトリスク低減に向けたリスクの予兆の把握・管理について言及しその対策を求めた。他の業界については同様の言及がなかったことから、とりわけ保険業界への危機感を高めていることがうかがえる。

### 内部不正防止に向けた様々な取り組み

従業員による不正は動機、機会、正当化が揃うと発生すると考えられており<sup>2)</sup>、防止に向けた取り組みではこうした要素にアプローチし「健全な企業文化・風土」を屋台骨として醸成することが重要となる。冒頭の不適正な保険募集事案においても現場の営業力に見合わない目標が課されていたと報告されており、個人的な利得目的ではなく営業数値目標の設定や声をあげられない組織風

土が原因であったと考えられる。このような考えのもと、昨今、様々な企業で行動規範策定や周知、研修、報酬制度の見直し、内部通報制度の整備等、制度設計や業務運営上の施策が地道に重ねられている。

一方で、企業文化・風土醸成は年単位の時間を要するものであり、また努力を重ねてもリスクをゼロにすることは不可能に近い。このため企業活動では不正が発生するとの前提に立ち、様々な施策と並行し、小さな芽のうちに摘み取るための未然防止の仕組みも重要となる。

### AI技術を活用した 不正予兆検知ツール

こうした未然防止に向けた仕組みについては、ツールを導入して強化を図るなど欧米の金融機関の整備が先行しており、日本の保険業界にとっても参考になると思われる。例えば、インサイダー取引や利益相反等の不正に対して防止対策の多くの先進事例を持つ証券会社では、グローバルな投資銀行業務を手掛けるアメリカのジェフリーズグループが、グループ全体で不正予兆検知ツールを導入してコンダクトリスク対策を講じている。

こうしたツールはメールやチャット等のテキストデータに加え、コロナ禍で急速に普及したWeb会議や電話等の音声データを蓄積し、データを基に類型化した不正行動を判定、アラートを自動生成するような仕組みとなっている。不正行動の判定には、AI技術を活用し以下のような情報を時系列で分析している。

#### ①ビジネス上の関係性

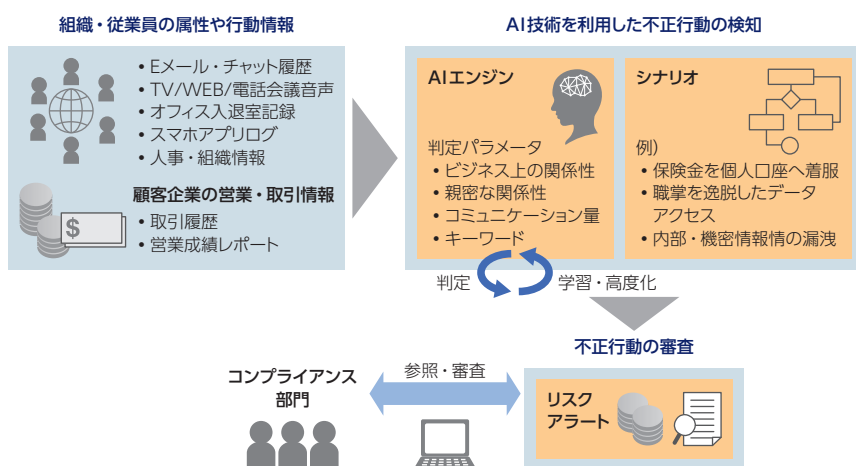
例) オフィシャルで形式的な件名、署名のあるメール、本文に記載された依頼内容、返信の早さ

#### ②親密な関係性

## NOTE

- 1) 「業界団体との意見交換会において金融庁が提起した主な論点」[令和3年7月16日開催 生命保険協会]。
- 2) 組織犯罪研究者ドナルド・R・クレッシーが提唱し、W・スティーブ・アルブレヒトにより体系化された理論。金融庁が2013年に公表した「監査における不正リスク対応基準」にも示されている。
- 3) F社Z事業部事件（東京地裁平成13年12月3日判決労働判例826号76頁）。

図表 不正予兆検知ツールの仕組み



報端末を前提とするものの、職場であっても一定範囲のプライバシーを認める判例もある<sup>3)</sup>。

このような懸念に対しては、運用上・利用上の工夫が必要になるだろう。

運用上の工夫として、まず従業員が十分に納得してから導入することが大切である。そのため、導入目的やモニタリング対象チャンネル、運用方針等を十分に説明した上で権限を特定の閲覧者に限定し、恣意的な参照を許可しない厳格な運用であることも周知する必要がある。

利用上の工夫としては社則や手順を遵守しているような模範的行動を検知して、従業員の行動をプラス面でも評価する方法が考えられる。評価結果を報酬や人事制度につなげることで、見過ごされていた日々の活動が目の見るという納得感を得られるのではないだろうか。

従業員の納得が得られなければ、モニタリング対象外の抜け穴を見つけ、不正が発生するという堂々巡りになりかねない。上述のような工夫を図るとともに、不正予兆検知ツールが従業員にとっても重要性、有効性あるものとして捉えられ、監視・摘発以上の意味合いを持たせることが導入の鍵となるだろう。

例) 趣味の会話、件名や署名のないメール、カジュアルな表現、コミュニケーションの時間帯や頻度

### ③ コミュニケーション量

例) メールやチャット、通話の量

### ④ コミュニケーションに用いられるキーワード

例) 情報漏洩を示唆する「内緒」「秘密」

例えば、これまでコミュニケーションのなかったある2者において突然親密度が上がり、内部情報のやり取りや情報漏洩を示唆するようなキーワードが見つかった場合、アラートを生成する。AIは、保険業界特有の用語や隠語を学習することで高度化される。また、アラート検知後、担当者が真偽性を審査した結果を学習し、自動的に精度が改良されていく。

## 従業員の納得感が重要

こうしたツールを日本で導入するにはプライバシーへの配慮が必要になる。会社から業務利用に貸与される情



### Writer's Profile

寺田 彩子 Saiko Terada

金融グローバルソリューション事業部  
上級システムエンジニア  
専門はAML/CFT、リスク管理  
focus@nri.co.jp