

FinTech 研究会 第 10 回発言メモ

1. 日時:平成 28 年 2 月 22 日(月) 10 時 00 分～12 時 00 分
2. 場所:経済産業省本館 17 階 第 1 共用会議室
3. 討議テーマ:
 - ① 保険分野における現状と課題は何か。IT 技術等の進展により何が変化したのか。
 - ② 最新の技術動向を踏まえ、今後予測される変化は何か。
 - ③ 保険分野の変化は、顧客に何をもたらすか。顧客視点でのニーズ・課題、その国内外での違いは何か。
 - ④ 今後、官民で検討すべき課題は何か。
4. 主な発言内容

○本研究会では、FinTech の現状および課題について、幅広く議論頂きたいと考えている。本研究会の議論は産業構造審議会での検討にも反映させる予定である。参加者は固定せず、テーマも柔軟に設定したい。

まずは、デロイトの青木様と損害保険ジャパン日本興亜の中島様からプレゼンテーションを頂きたい。

○今後の 10～15 年にわたって、保険業界が、FinTech や技術革新にどのように影響されるか、見通しが不透明である。FinTech や技術革新のトレンドを理解し、今後の想定シナリオを描いた上で、対応を検討するべきである。

保険業界に影響を与える可能性の高い技術は、自動運転、IoT、AI、遺伝子解析、ビッグデータ等がある。例えば、自動運転が普及すれば、自動車保険のビジネスモデルは従来の B2C から B2B ヘシフトすることになる。

また、シェアリングエコノミーの進展は注目すべきトレンドの 1 つである。スマートフォンの普及とソーシャルネットワークの発達を背景に、消費者にとって節約のメリットがあり、且つ地球環境に優しいことから、シェアリングエコノミーが急速に普及した。

World Economic Forum の金融ディスラプションの議論においても、保険が 2 つの観点から取り上げられた。1 つは、バリューチェーンの分離である。シェアリングエコノミーの進展により、個人のリスクが標準化・コモディティ化され、消費者のリスクを把握するデータ分析の重要度が高まる中で、今後、保険のバリューチェーンは、データを保有するスタートアップや異業種に奪われていく可能性がある。

もう 1 つは、'繋がる世界'での保険ビジネスである。高性能センサー、IoT、ウェアラブル等の技術を利用して、能動的に顧客のリスクを管理することが求められる。

保険業界の FinTech は 9 つのタイプに分類され、保険比較サイト・モバイルトランザクション・サイバー保険・テレマティクススペースのサービスの 4 つはすでにビジネスを展開している。バリュー比較サイト・ソーシャルブローカー・P2P 保険の 3 つは近い将来に、シェアリングエコノミー保険と自動運転保険の 2 つのタイプや、遺伝子解析の保険への応用はその更に先にビジネスを開始するであろう。

今後想定される保険業界のビジネスモデルは 3 つある。1 つ目は、既存保険会社がスタートアップと連携することによってバリューチェーンの分離を防ぐモデルで、2 つ目は、保険会社がニッチなマーケットを狙い、テクノロジーに代替されないサービスを提供するモデルで、3 つ目は、サービスを提供する企業とその製品に付随する保険を提供するモデルである。

新技術によって保険業界が大きく変化する時期がいつ到来するかは不明だが、業界の将来像を予測し、対応のシナリオを構築するべきである。そのために、市場トレンドに注目する必要がある。

○保険業界に変化をもたらす要因のうち、少子高齢化のような要因が保険に与える影響はほぼ予想可能であるのに対し、デジタル化による影響は予想しにくい。これまでは、デジタル化を利用して、社内業務プロセスを改善してきたが、当社に最も大きな影響を与えるのはお客様・ビジネスモデル・競争環境のデジタル化による変化だと考えている。

業務プロセスにおけるデジタル活用例として、業務のペーパーレス化、AIを利用したコールセンターの音声解析、不正請求検知の自動化、ドローンによる自動車保険の査定等が挙げられる。

従来は長年のビジネスを通じて蓄積してきたデータから事故発生の確率を算出してきたが、今後は、IoTの技術を利用することによって、リスクを分解することが可能になり、より精緻に消費者別・行動別の事故発生確率が算出可能になる。将来、事故防止への利用に発展することも想定される。保険を、事故が起きてから補償するサービスではなく、安心安全健康を提供するサービスにしていきたい。

当社は、法人向けに、車にセンサーを取り付け、得られたデータを活用するテレマティクス保険サービスを提供している。ただし、安全運転者に保険料の割引を提供するのではなく、あくまで事故防止のために利用するという位置づけである。日本は保険加入率の低い米国や、高額な保険金を支払っている層がいる英国とは事情が異なり、保険加入率が高く、且つ保険料がすでに安く抑えられているため、割引の価値が高くないと考えている。また、日本では運転技術の低い人の保険料が高くなることは受け入れられにくいと考えている。

当社ではSmiling Roadというサービスを提供している。具体的には、お客様にドライブレコーダーを配布し、IoT技術を利用して走行データを収集し、安全運転の促進と事故防止が可能になるサービスである。運転手を褒めることで安全運転のモチベーションを向上させ、データを利用して保険料の割引を実施、割引へつながることが困難な場合は安全運転のポイントとして付与、一定数のポイントが貯まると消費券が当たる仕組み等がある。データを料金割引や会社での人事評価の物差しとしてではなく、事故削減のために利用することが重要と考えている。

○保険は、これまで限られた情報の中でしかリスクの確率を予想できなかったことや、販売の人件費が高い等の課題を抱えていたが、技術革新によって、より多くの情報が簡単に入手できるようになったことや、シェアリングエコノミーの勃興等、環境の変化があった。こういった観点を踏まえて、ご意見を頂きたい。

○当社は職域保険の仲介サービスを提供しており、トータルファイナンシャルコンシェルジュを掲げているが、異なる会社間のデータの汎用性が低いという課題に直面している。各社の情報を載せる際に、データのフォーマットがそれぞれ異なっていることが課題である。米国では、各社のデータがアコード標準書式に従って作成されているため、業界内のデータ連携が容易にできる。

○損害保険はテレマティクスに代表されるように事故との因果関係が客観的に理解されやすい「モノ」に関する情報でリスク算定する取組みが進んでいる。生命保険の疾病のリスク評価にあたっては、食生活、生活習慣、飲酒など環境要因と遺伝要因の双方が複雑に関係するため、客観的なリスク評価が難しい。海外での先例でも、健康増進・疾病予防の観点でウェアラブルデバイスによるウォーキング等の運動データで一部保険料を割引くケースもあるようだが、多くはポイントを付与するなどマーケティング観点でライフログを活用するケースが多いと理解している。

○個社単位でデータ収集、利活用を実施することと、国がインフラとしてデータ収集と利活用のプラットフォームを提供することにはそれぞれメリット、デメリットがある。個社と国が扱うデータの範囲を決めるべきである。

○日本の保険サービスの細分化と、データに基づく保険料の差別化の違いについて、どう考えるか？

○生保業界では、従来から、喫煙の有無やBMIに応じてリスクの細分化を実施してきた。しかしながら、遺伝子技術の影響は段違いに大きいと思っており、本人がコントロールできない要素である点も踏まえつつ、慎重に検討する必要がある。いずれにしても健康関連のデータの活用の方向性としては、保険料に影響を与える物差しと位置づけるより、健康増進への行動を促すことに活用することが望ましいのではないかと。ウェアラブルデバイスから収集するデータは本人確認の問題がある。また、収集するデータ、例えば運動量がどの程度保険料に影響を与え得るかといったことも論点。更に、誰が装着しているのかという本人識別も課題。よって、自社でウェアラブルデバイスを配布・装着してもらうのではなく、健康関連のサービスに生命保険会社が参画する形でデータを取得することも一つの方法であると考えている。

○ウェアラブルデバイスにおけるデータの欠損は課題の1つである。複数人が同じデバイスを利用する場合のアカウント切り替え忘れによって引き起こされる。また、都合の良いデータのみを登録することを防止しなければならない。デバイスの使い方まで強制できないため、課題の解決が困難である。

○デバイスの充電忘れや、データの送信忘れによってデータが取れないこと、車の運転者とデータ登録の名義人の一致が確認できないことが難点である。ビッグデータによる行動分析で将来的にこの課題が解決される可能性があるが、現時点では困難である。したがって、デバイスによるデータ取得は事故削減等の消費者の行動改善につながるサービスとなる。

○データの本人確認は課題である。健康になればなるほど、保険料が低くなる仕組みは各社がすでに提

供しているが、健康状態の判断が契約時のみか、定期的に更新されるかが異なる。当社の商品案では、1年ごとに健康状態の更新がなされる。スポーツジムやドラッグストア等、データ取得に第三者の関与があるデータの利用を検討している。完全に本人確認の問題を解決できないが、データ偽造の可能性を低下させている。

○動的データは個人認証が困難だが、各保険会社には精度の高い静的データがある。動的データと静的データを組み合わせることで、データの信頼性を高めることが可能な場合もある。

○当社は自動車向けに小型の計測機器を提供し、収集したデータを用いてキャッシュバックを実施している。当社がこのビジネスを開始したきっかけは、2002年頃に外資系の会社がテレマティクスサービスの関連設備を小型化してビジネス化したことであった。海外でIoTが実験からビジネスへ移ったことから、日本での需要を見込んで、デバイスを開発した。

保険料に差をつけるほうが消費者の努力するモチベーションが向上する。従来の仕組みでは、消費者の保険期間中のリスク改善の努力は保険料に反映されない。一方、努力によって保険料が戻ってくる仕組みのほうが、消費者のリスク改善を促す効果がある。ただし、消費者が納得できる商品設計が重要である。

○保険でデータを活用する最大の目的は事故防止である。事故を起こさなければ保険料が下がる仕組みになっているため、結果的に保険料を抑える効果がある。

○デバイスをつけるだけでも、消費者が安全運転を意識するため、事故を抑止する効果がある。

○当社は、車にデータを収集するデバイスを装着させ、スマートフォンとの間でデータのやり取りが可能なサービスを提供している。スマートフォンを利用することで導入コストを削減できるだけでなく、ユーザーに走行情報のフィードバックが可能なメリットもある。データ分析は当社の強みであり、利用者の運転に関する特徴やリスク傾向の分析がなされる。更に、ローンの状況や車検のリマインド、道路の案内や渋滞予測等のサービスも今後提供していく予定である。APIを利用したサービスも可能で、例えばデバイス間のデータ通信によって、車が家に近づいたらエアコンをつける等のサービスが提供可能である。

テレマティクスサービスに関して、欧米と異なり、日本では保険料率から直接割引することが受け入れられにくい環境なため、データを保険以外のサービスに活用することが得策である。

車にデバイスを装着させてデータを収集、活用するサービスにとって、普及段階での優良ドライバーの囲い込みや、事故防止は重要だが、より重要なポイントが2つあると考えている。1つは導入コストである。保険会社がサービスのすべてを自前で行うのはコストが嵩むため、デバイスの開発とデータ分析を外注するのが良い。2つ目は、データの他の分野への応用である。データ活用により、消費者が自分の車に合った保険やローンの取捨選択を可能にするとサービスが魅力的になる。

○クラウド上でOBDIIから収集したデータでソリューションを開発したお客様がいる。OBDIIは米国で1996年に強制化されたが、日本で強制化されたのは2006年であった。強制導入の時間差が普及率に差を生じさせたのみならず、日本では自動車メーカーがOBDIIの一般利用を推進しておらず、デバイスの標準化も完全な状況までには至っていない。欧米では5年前からOBDIIのデータ分析が活発になったが、日本で活用が活発になったのは去年からであった。OBDIIのような標準の活用を普及するために、後押しが必要と考えている。また、OBDIIだけではなく、他の分野においても、政府による標準化の推進が望まれる。米国はトライアンドエラーのアプローチで、市場の中で試行錯誤しながら、新しいサービスの普及を行っている。日本では同じことができないため、米国に遅れる結果になった。

○新しいサービスの導入に関して、イタリアは国がトップダウンで推進している。例えば、盗難防止のためのセンサーの取り付けを国が強制した。アメリカは市場で試行錯誤しながら推進している。日本も日本のやり方で、新しいサービスの導入に向けた取組みが必要である。データを各社の競争の源泉とする方法、国がプラットフォームを構築する方法、外資系の進出に任せる方法等が考えられる。ただし、自動運転が普及すれば、市場自体が大きく変化する可能性が大きく、センサー自体が不要になる可能性がある。

○業務効率化の実現には標準化が大切である。保険料支払の審査においては、病院からの書類は紙ベースの物が多く、デジタル化できれば効率化に繋がる。

インターネットの特徴はプルに強みがあり、プッシュが難しい点である。コンサルティングが必要な保険商品はインターネットを通じた販売が困難だったが、当社の商品はパソコン経由でのアドバイザーとのビデオで会話が可能だけでなく、画面共有も可能なため、人気を集めている。今後スマートフォンでも利用可能にする予定であり、更に利便性が高まる。

現在保険においてはまだ紙が必要な手続きが多いが、今後紙を減らし、デジタル化を進めていくべきであ

る。

○小規模の保険会社は、紙ベースの作業が多いとコストが嵩むため、生き残ることが困難である。紙ベースの作業を減らし、システムをクラウドにしていけば、規模が小さくとも生き残ることが可能と考える。

○シェアリングエコノミーとは共有型経済のことで、空いている資産・時間を必要な人に提供にすることであり、所有から共有へのシフトである。民泊や当社が提供しているライドシェアがその代表例である。シェアリングエコノミーを副業としてやっている人が多く、米国ではUberのドライバーパートナーの7割がUber以外にも職に就いている。当社がプラットフォームとして利用者とサービス提供者を仲介している。

当社はITを前提とするサービスであり、全乗車の記録が残る仕組みになっている。また、評価システムがあり、利用者が全乗車に対して5段階で評価をすることで、各ドライバーの評価が蓄積され、安心してご利用いただける。したがって、当社が保険会社向けに事故の情報提供をする素地が整っている。米国では、これに合わせた制度設計が行われている。

日本では近所付き合いの文化があり、シェアリングエコノミーはフィットする。共有を知り合い同士に止まらせず、システムとして実現することに可能性を感じる。現在、地方では高齢者が運転せざるをえない状況が多く、これが事故の原因になることも多い。当社のサービスは移動における経済的負担を抑えられるだけでなく、高齢者や飲酒運転による事故を減らす効果もある。

○利用履歴がデータとして残ることが大切である。データは業務効率化に応用できる。

○現在保険の販売において、顧客情報は営業マンの手帳等に紙ベースで残っている状況が多いが、顧客情報のデジタル化と共有についてどのように考えるか？

○顧客情報の持ち主が誰かという問題を考慮しなければならない。すなわち、顧客が営業職員との人間関係を背景に提供した情報が営業員に帰属するか、会社に帰属するかの問題である。顧客が違和感等を持たない範囲で顧客情報を会社に帰属させ、更にデジタル化できれば、マーケティングでの活用余地が大きい。

従来型の生命保険会社は非常に大きなシステムを持っているが、この観点から今後の事業環境の変化に向けて、3つの視点で対応の余地があると考えている。1つ目は、自社保有のシステムをどのようにクラウドに移行させていけるか、2つ目は、これまで省力化等に活用していたITの領域を保険募集等の顧客インターフェースにどのように応用するか、3つ目は、内部に蓄積した膨大なデータについてAI等を用いてどのように利用するか。

○事業環境が変化中、保険会社にとって今までになかったチャレンジがある一方、新しいビジネスチャンスはあるか？

○インターネット利用の増加に伴って、サイバーセキュリティが課題になっている。ハッカーがOBD IIをハッキングして自動車を操作し事故を起こした事例があるようにハッキングをどのように防止するか、サイバーリスクに係る補償が今後の焦点となる。

○自動運転やAIを活用したサービス等において、機械が人間の代わりに仕事をする際に、機械の誤作動をカバーする保険が求められる。

○生命保険事業は社会保障を補完しており公共性が高い。ビッグデータやAIを活用し危険選択が高度化することで、より多くの消費者に対してサービスを提供できる可能性がある。

また、保有契約の健康状況関連のデータに加えて、外部の健康関連の複数のデータを組み合わせることで新しい発見ができると考える。なお、外部データの活用にあたっては、本日ご紹介いただいたシェアリングサービスや客観性の高いデータが入手できる安全な環境が必要ではないか。

○保険の根本は事故リスクを大勢でシェアすることであり、データ分析によるリスクの細分化が進めば、一部の人のみが保険料を負担することになりかねず、保険の前提が崩れてしまう可能性がある。一部の保険会社、保険業界だけでなく、オープンな環境でプラットフォームを構築していく必要がある。

○中小企業やベンチャー企業が安心してビジネスが行えるような保険を早急に開発するべきである。当社は去年、一回入力すれば様々な保険商品の見積もりが出力されるサービスを提供するシステム会社を買収した。各社のデータフォーマットが統一されれば、比較が更に容易になるため、日本でもアコードのような業界横断的な標準データフォーマットを作成するべきである。

○各社が協力してビジネスに取り組むのもいいが、競争があるからこそ効果的な分野もある。データ蓄積について、この視点も踏まえて考えるべきである。

○データの共有をどこまですべきか、具体的な考えがあれば教えて頂きたい。

○具体的な整理はまだなされていないのが現状である。

○データ連携の仕方と度合いについて、海外の取組みとも比較しながら、5～10 年後を見据えて判断する必要がある。

○複数の保険会社と保険契約を締結している場合の名寄せにおいて、現在は精度が 100%にならず、他人のデータが混ざる恐れがある。この点は、マイナンバーの活用による解決策に期待している。

○本日もたくさんの示唆を頂いた。今後データについて丁寧に議論していきたい。

以上