

研究要旨

デジタル時代におけるデータの責任ある利用: 顧客の期待と保険会社の対応

ジュネーブ協会 新技術・データ元ディレクター Isabelle Flückiger
ジュネーブ協会 リサーチおよびフォーサイト責任者 Kai-Uwe Schanz

保険業界におけるデータ革命:その機会と課題

新しいデジタル技術、人工知能(AI)アルゴリズム、およびデータの利用可能性と計算能力の飛躍的な進歩により、収集可能なデータと情報の抽出方法が変化しています。データの粒度が高まることによって、リスク評価とリスク管理を向上させることができます。その結果、特にリスク・プロファイルの評価が困難でサービスを受けていない顧客セグメントについて、保険の利用可能性とアクセスを向上させることが可能になります。「データ革命」は、デバイスやウェアラブルによって大きく進んだ損失防止を背景に、保険の手頃な価格を促進し、顧客のファイナンシャル・ウェルビーイングを向上させることができます。保険会社はこれらの進歩により、適切でカスタマイズされた保険条件を提案し、過少や過大な保険カバーを防ぎ、リスク意識の高い被保険者に保険料の割引を提供することができます。

しかし同時に、リスクの高いプロファイルを持つ顧客(損失見込みが高い人)は、手頃な価格の保険が適用外になる可能性が高くなります。データの普遍性は、保険とは一見無関係と思われる要因(クレジット・スコアなど)に基づく差別化の可能性を高めることにもつながり、これはしばしば不公平だと捉えられることもあります。保険料の設定に使用されるリスク・プールの規模が急激に縮小したことを考慮すると、顧客にとって、パーソナリ化は最終的に価格の不安定性を増大させ、保険の魅力を減少させる可能性があります。さらに、リスク集団を「ひとつのセグメント」に縮小することは、リスクと保険料のプールに依拠する保険の基本原則に反することになりかねません。

図1: 保険におけるパーソナリ化に関する機会と課題

機会

- 保険付保可能性の拡大によるアクセスの改善(主に十分なサービスを受けていない顧客に対して)
- デバイスおよびウェアラブルによって促進された損失防止による経済性の向上
- 保険外損失の防止によるファイナンシャル・ウェルビーイングの改善
- 保険条件の適切性の向上(保険の過不足回避)
- リスク意識の高い被保険者に対する公平性の向上

課題

- 「高リスク」顧客が、手頃な価格の保険への加入機会を失う可能性の増加
- 顧客への保険料変動が増加して、保険の魅力が低下する可能性
- 「デジタル情報に不利な立場やデータ不足」の顧客の保険料が上昇する可能性の増加

出典: ジュネーブ協会

公正、差別および顧客の信頼

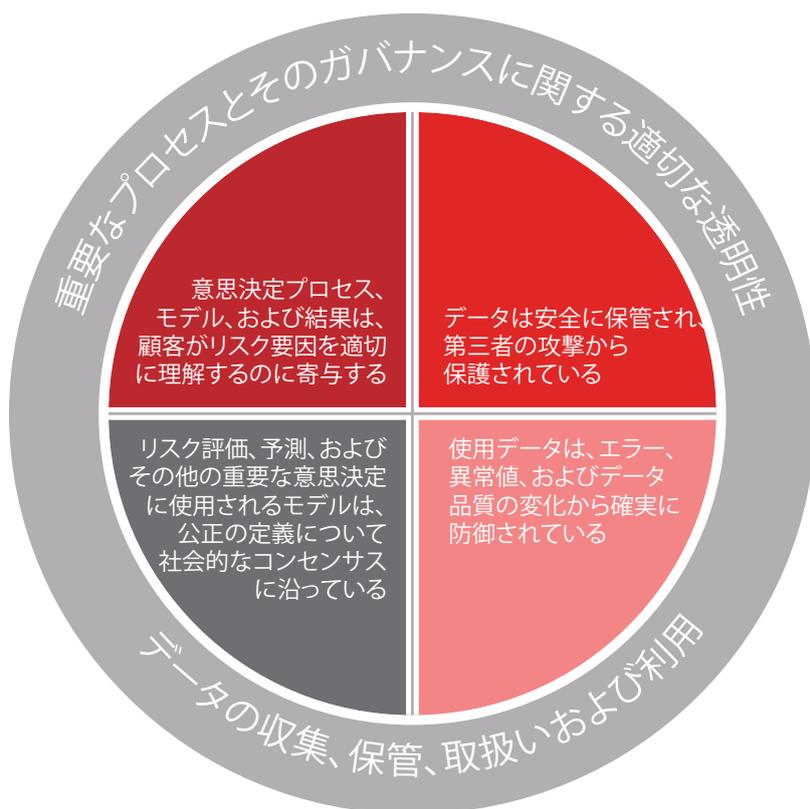
差別とは、特定の社会集団との関連性、およびそれを代表する特性(性別、年齢、障がい、民族性など)に基づく、個人への不利な扱いと定義することができます。多くの国では、これらの特性の一部を保護し、その差別を禁止する規制が実施されています。しかし、個人の(修正可能な)行動に基づく差別化については、広く受け入れられています。よくある例は、リスクの高い運転者に対する高い保険料です。¹

公平性ははるかに広く、定義するのがより困難です。それは一般的に、個人的、社会的、文化的要因に基づく主観的なものです。保険会社にとっては、ブランド、評価、顧客の信頼構築のために、自社の

サービスが公正であると認識されることが重要です。したがって、公平性に対するさまざまな認識と、データ利用の増加による客観的な利点との間でバランスを取ることが重要です。保険のパーソナライズのレベルは、個人や地域社会にとって最も手頃で適切な保険条件を提供するだけでなく、消費者の観点から公平とみなされる保険条件を提供するために、慎重に検討する必要があります。

専門家と経営幹部への詳細なインタビューによる調査結果に基づき、保険会社が顧客の信頼を醸成するために不可欠な要素、透明性のあるコミュニケーション、データの安全な保管、および第三者の脅威への保護などをいくつか挙げました(図2)。

図2: データの責任ある使用における信頼の4つの要素



出典: ジュネーブ協会



提言

一般的に、保険商品および保険料や使用範囲に影響を及ぼす要因をよく理解している顧客は、データ共有について懸念を持つことはほとんどありません。これは、顧客と事前に明確なコミュニケーションを行うことの重要性を示しています。同時に、保険会社は、責任を持って確実にデータを使用するために、日常業務にデータ収集と使用に関する強固なガバナンス・プロセスを組み込まなくてはなりません。このような確固としたプロセスは、デジタル時代において顧客の信頼を得る前提条件であり、また顧客が保険会社とのデータ共有を決定する重要な要素でもあります。

ジュネーブ協会は、保険業界がデータとモデルを使用する際に考慮すべき5つの提言を作成しました。

1. データ収集とデータ使用の区別

バイアスや差別のリスクを分析するためには、センシティブな変数の収集が必要です。そうでなければ、望ましくないバイアスを特定して軽減することが非常に困難になります。不適切であると識別された変数は、それ以降の使用から除外しなければなりません。

2. 責任あるデータ使用の定義づけを最初に実施

データおよび関連するガードレールの責任ある使用について、新たなデータ・アプリケーションおよびモデルが稼働する前に、保険会社によって定義および採用される必要があります。保険会社は、データのプライバシーを確保し、特に差別の禁止と公平性を重視しなければなりません。

3. プリンシパル・ベースのガバナンスによる公正な成果の確保

柔軟なプリンシパル・ベースのガバナンス・プロセスでは、プロジェクトの計画段階で、すべてのアプリケーションに対して、最も適切な公平性の目標を定義すべきです。このプロセスには、リスク、コンプライアンス、IT、人事部門だけでなく、バリュー・チェーンの全てのステークホルダーが関わる必要があります。

4. 信頼の枠組みの構築

保険会社は、データ・セキュリティ、データの確実な利用、合理的なモデルの成果、明確な意思決定プロセスとモデル、およびデータを扱う行動についての顧客との透明性のある積極的なコミュニケーションを備えた、顧客との信頼の枠組みを構築しなければなりません。

5. 公平性と行動変容の受容に関する議論への参加

公平性に対する社会の認識をよりよく理解するために、規制当局と保険会社は、外部のステークホルダーとの対話を確立する必要があります。一つの提案としては、顧客の認識を理解するために、独立した消費者パネルを設立することです。より進んだアプローチとしては、複数のステークホルダーによるガバナンス委員会を設置し、公平性の認識をよりよく理解したうえで、顧客の行動を評価することです。

複雑なデジタル時代では、データの収集と使用に関する信頼がこれまで以上に重要になっています。保険会社は、規制遵守を超えて、責任を持って確実に顧客データを使用するための措置を講じるべきであり、その結果としてステークホルダーとの信頼を築くことができます。

参考資料

Meyers, G. and I. Van Hoyweghen. 2018. Enacting Actuarial Fairness in Insurance: From fair discrimination to behaviour-based fairness. *Science as Culture* 27 (4): 413–438. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/09505431.2017.1398223>

