보험약관 이해도 평가 기준 (보험약관 이해도 평가위원회 의결, 2014.9.11)

I. 평가 기준의 원칙

- 1. 객관적 지표인 명확성, 평이성, 간결성과 위원별 종합평가에 해당하는 소비자 친숙도 항목을 설정
 - 가. 명확성(40점) : 보험약관 내용이 의심할 바 없이 뚜렷하여 달리 해석될 여지가 없는 정도
 - 나. 평이성(33점) : 보험약관이 누구나 쉽게 이해될 수 있도록 알기 쉬운 용어와 구체적인 표현을 사용하고 전체 내용을 쉽게 파악할 수 있도록 구성되어 있는 정도
 - 다. 간결성(15점) : 보험약관이 전달하고자 하는 내용만을 간략하게 나타내고, 필요 이상으로 길거나 불필요한 반복을 피해 기술되어 있는 정도
 - 라. 소비자친숙도(12점) : 보험소비자 입장에서 보장내용 등 보험 계약의 중요 내용을 전반적으로 이해하기 쉬웠는지 정도
- 2. 주계약과 부가 가능한 특약을 종합적으로 평가
 - 가. 주계약과 특약을 하나의 계약으로 취급하여 전체적으로 평가
 - 나. 동일한 감점 요인을 중복하여 적용하지 않음(단, 보험금 지급과 직접적으로 관련된 내용은 중복하여 적용)
- 3. 평가 등급을 4단계로 구분
 - o 평가위원 평균점수(100점 만점)의 90%와 일반인 예비평가 평균 점수(10점 만점)을 합산하여 최종 평가점수 및 평가 등급을 결정
 - 우수(80점 이상), 양호(70점 이상 80점 미만), 보통(60점 이상 70점 미만), 미흡(60점 미만)

Ⅱ. 평가항목별 세부 평가 기준

1. 명확성(40점)

가. 평가 원칙

- 1) 보험계약의 전체 내용이 약관에 빠짐없이 기재되어 있어야 함
- 2) 약관에 기재된 내용이 한 가지 뜻으로 해석이 가능해야 함

나. 세부 평가 기준

- 1) 목차가 적절하게 작성되어 있는지(2점)
 - A : 목차가 작성되어 있고 해당 페이지가 정확히 표시되어 있음(2점)
 - B: 목차가 작성되어 있으나 페이지의 표시에 일부 오류가 있음(1점)
 - C: 목차에 페이지를 표시하지 않았거나, 목차를 작성하지 않음(0점)
 - ※ 단, 이 항목의 평가는 다음의 조건 하에 진행
 - i) 주계약(보통약관): 3,000자 미만이고 3페이지가 안될 경우에는 목차 작성을 평가하지 않음
 - ii) 특약(특별약관) : 각 특약별 목차는 평가하지 않음
 - iii) 보험상품을 구성하는 주계약(보통약관)과 특약(특별약관)을 합한 약관의 개수가 2개 이상일 경우, 이에 대한 전체 목차가 작성되어 있어야 함
- 2) 약관 구성 사항(목차 제외)이 모두 작성되어 있는지(3점)
- 3) 약관 필수기재사항이 모두 약관에 기재되어 있는지(5점)
- 4) 보장내용을 명확히 파악할 수 없는 담보가 있는지(10점)
- 5) 본래 의도와 다르게 해석될 여지가 있는 내용이 있는지(10점)
- 6) 상품이나 보장의 명칭이 상품이나 보장내용의 특징을 적절히 나타내고 있는지(5점)
- 7) 오탈자가 있는지(5점)

2. 평이성(33점)

가. 평가 원칙

- 1) 소비자가 이해하기 쉽도록 약관의 내용이 기재되어야 함
- 2) 소비자가 보기 쉽도록 약관이 구성되어 있어야 함

나. 세부 평가 기준

- 1) 어려운 내용에 대한 해설이 미흡 또는 누락되었는지(10점)
- 2) 어려운 용어에 대한 해설이 미흡 또는 누락되었는지(5점)
- 3) 약관의 중요 내용을 부적절한 위치에 기재하였거나 필요한 설명을 누락하였는지(5점)
- 4) 약관 내용의 대구분 및 조항제목이 눈에 쉽게 띌 수 있도록 적절히 강조가 되었는지(3점)
- 5) 다른 법·규정을 인용한 경우 해당 조문의 내용이 누락되었는지 (5점)
- 6) 약관 본문의 글자크기(3점)
 - 10pt이상(3점), 9pt이상 10pt미만(2점), 8pt이상 9pt미만(1점), 8pt미만(0점)로 구분
 - 단, 부표(별첨, 첨부 등)*에 대해서는 글자 크기를 평가하지 않음(소비자친숙도에서 전체적으로 평가)
 - *법률·규정 등을 인용한 부표, 각종 질병·재해분류표를 의미하며, 그 외 (지급기준표, 보상하는 사항, 보험금 지급시 적립이율 계산, 용어·서비스의 정의 또는 내용 등)는 글자크기를 평가함
- 7) 장평(글자넓이), 자간(글자간격), 줄간격 조정으로 글자 또는 문장의 겹침이 발생하지 않는지(2점)

3. 간결성(15점)

가. 평가 원칙

1) 간결한 표현을 사용해야 함

나. 세부 평가 기준

- 1) 불필요하거나 중복된 용어 또는 문장을 사용하였는지(10점)
- 2) 글자수가 200자 이상인 긴 문장을 사용하였는지(5점)

4. 소비자친숙도(12점)

- 1) 약관 구성 및 내용에 대한 종합평가(10점)
- 2) 약관 디자인에 대한 종합평가(2점)

Ⅲ. 평가 양식

o 보험약관 이해도 항목별 평가표 : (첨부)

[첨부]

보험약관 이해도 항목별 평가표

▲ OO보험회사_(무)XXXX보험

7 H			감점표											득
	구 분	0	-1	-2	-3	-4	-5	-6	-7	-8	-9	-10	만점	점
-	<u>1-1 목차의 적절성</u>	<u>A</u>	<u>B</u>	<u>C</u>									2	
	1-2 약관 구성 사항 누락 개수	0개	1개	2개	<u>3개</u> 이상								<u>3</u>	
_	1-3 약관 필수기재사항 누락 여부	<u>없음</u>					<u>있음</u>						<u>5</u>	
1. 명 확 성	1-4 보장내용을 명확히 파악할 수 없는 담보 개수	0개		1개		2개		3개		4개		5개 이상	10	
	1-5 본래 의도와 다르게 해석될 여지가 있는 내용 개수	0개		1개		2개		3개		4개		5개 이상	10	
0	1-6 상품이나 보장의 명칭이 상품이나 보장내용의 특징을 적절히 나타내고 있지 않는 개수	0개	<u>1개</u>	2개	<u>3개</u>	<u>4개</u>	<u>5개</u> 이상						<u>5</u>	
	1-7 오탈자 개수	0개	1개	2개	3개	4개	5개 이상						5	
	2-1 어려운 내용에 대한 해설이 미흡 또는 누락된 개수	0개		1개		2개		3개		4개		5개 이상	10	
	2-2 어려운 용어에 대한 해설이 미흡 또는 누락된 개수	0개	1개	2개	3개	4개	5개 이상						5	
	2-3약관의 중요 내용을 부적절한위치에 기재하였거나 필요한설명을 누락한 개수	0개	1개	2개	3개	4개	5개 이상						5	
2. 평 이	2-4 약관 내용의 대구분 및 조항제목이 눈에 쉽게 띌 수 있도록 적절히 강조가 안 된 개수	0개	<u>1개</u>	2개	<u>3개</u> 이상								<u>3</u>	
성	2-5 다른 법.규정을 인용한 경우 해당 조문의 내용 누락 개수	0개	1개	2개	3개	4개	5개 이상						5	
	2-6 글자 크기	<u>10pt</u> 이상	9pt 이상 10pt 미만	8pt 이상 9pt 미만	8pt 미만								<u>3</u>	
	2-7 장평(글자넓이), 자간(글자간격), 줄간격 조정으로 앞뒤 글자 또는 위아래 문장의 겹침 발생 개수	0개	1개	2개 이상									2	
3. 간 결 성 4.소비자친주도	3-1 문장의 간결성 (불필요하거나 중복된 용어 또는 문장 사용 개수)	0개	1개	2개	3개	4개	5개	6개	7개	8개	9개	10개 이상	10	
	3-2 문장의 길이 (200자 이상 긴 문장의 개수)	0~1 개	2개	3개	4개	5개	6개 이상						5	
	4-1 약관 구성 및 내용에 대한 종합평가												<u>10</u>	
시 숙 도	4-2 약관 디자인에 대한 종합평가												2	
합계 10									100					

보험약관 이해	도 평가위	워 :	(이)