

보험약관 이해도 평가 기준

(보험약관 이해도 평가위원회 의결, 2021.3.24)

I . 평가 기준의 원칙

1. 평가자별 명확성, 평이성, 간결성*과 소비자 친숙도 항목을 평가
* 평가위원의 경우 객관적 지표로 평가
 - 가. (명확성) 보험약관등 내용이 의심할 바 없이 뚜렷하여 달리 해석될 여지가 없는 정도
 - 나. (평이성) 보험약관등이 누구나 쉽게 이해될 수 있도록 알기 쉬운 용어와 구체적인 표현을 사용하고 전체 내용을 쉽게 파악할 수 있도록 구성되어 있는 정도
 - 다. (간결성) 보험약관등이 전달하고자 하는 내용만을 간략하게 나타내고, 필요 이상으로 길거나 불필요한 반복을 피해 기술되어 있는 정도
 - 라. (소비자친숙도) 보험소비자 입장에서 보장내용 등 보험계약의 중요 내용을 전반적으로 이해하기 쉬웠는지 정도
2. 보험약관은 주(기본)계약과 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. 상품설명서는 보험계약자 권리·의무, 유의사항, 보장내용, 보험가입금액, 보험료, 해지환급금 예시 등 전체 내용을 종합적으로 평가
4. 평가 등급을 4단계로 구분
 - o (약관) 평가위원 평균점수(50점 만점)와 일반인 평가 평균점수(20점 만점)를 합산하여 70점 만점으로 평가
 - o (상품설명서) 평가위원 평균점수(20점 만점)와 일반인 평가 평균점수(10점 만점)를 합산하여 30점 만점으로 환산

- 약관(70점 만점)과 상품설명서(30점 만점)의 점수를 합산하여 최종 평가점수 및 평가 등급을 결정

점 수	80점 이상	70점이상 80점 미만	60점이상 70점 미만	60점 미만
등 급	우수	양호	보통	미흡

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 작성은 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 떨 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

- 첨부1 : 보험약관 이해도 항목별 평가표**
- 첨부2 : 상품설명서 이해도 항목별 평가표**

[첨부1]

보험약관 이해도 항목별 평가표(평가위원)

▲ OO보험회사_(무)XXXX보험

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

보험약관 이해도 평가위원 : _____ (인)

[첨부2]

상품설명서 이해도 항목별 평가표(평가위원)

□ OO보험회사_(무)XXXX보험

□ 점수평가표

구분	점수									
명확성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
평이성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
간결성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
소비자친숙도	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩

□ 서술평가표

구분	평가위원 의견
명확성	
평이성	
간결성	
소비자친숙도	

보험약관등 이해도 평가위원 : _____ (인)