

제27차 보험약관등 이해도 평가결과 공시

보험업법 제128조의4 제1항* 및 보험업법시행령 제71조의6*에 의거, 제27차 보험약관등 이해도 평가 기준 및 결과를 공시합니다.

* <붙임 7> '보험약관등 이해도 평가기준 및 결과 공시 관련 보험업법령 규정' (39쪽) 참조

1. 평가대상 보험상품

□ 보험약관등 이해도 평가위원회는 생명보험회사의 변액보험, 손해보험회사의 자동차보험을 대상으로 회사별로 1개씩 평가대상 보험상품을 선정(2023. 9. 21)

(생명보험)

- 변액보험 저축성* 상품 중 회사별 대상상품 선정계수가 가장 높은 상품을 선정(단, 평가기준일(2023. 10. 1) 현재 판매 중이어야 함)

* 평가기준일에 변액보험 저축성 상품을 판매하지 않는 1개사(한화)는 보장성 상품을 기준으로 대상상품을 선정

(손해보험)

- 자동차보험 상품 중 회사별 대상상품 선정계수가 가장 높은 상품을 선정(단, 평가기준일(2023. 10. 1) 현재 판매 중이어야 함)

[참고] 평가대상 상품 선정계수

- 선정기준월 포함 직전 1년간 신규계약건수 비율¹⁾과 동일 기간 내 민원건수 비율²⁾을 7:3으로 반영하여 산출

1) 신규계약건수 비율

= 해당 상품 신규계약건수 ÷ 평가대상 상품군 전체 신규계약건수

2) 민원건수 비율 = 해당 상품 민원건수 ÷ 평가대상 상품군 전체 민원건수

- 평가대상 상품 선정계수

= 신규계약건수 비율 × 70% + 민원건수 비율 × 30%

* 평가에서 제외된 보험회사(미판매 등)

① 생명보험회사 : 푸본현대, 라이나, NH농협, 교보라이프플래닛

② 손해보험회사 : AIG, ACE, 신한EZ, NH농협, 서울보증, 퍼스트어메리칸권원, 미쓰이스미토모, 다스법률비용, 카카오페이손해, AGCS 한국지점(기업성 보험만 취급)

2. 평가 방법

- 보험약관 평가 점수와 상품설명서 평가 점수를 6:4의 비율로 합산하여 평가대상 상품별 최종 점수를 산정하고, 등급을 결정

<보험약관 평가(60점 만점)>

- 평가위원 평가 점수(30점 만점)와 일반인 평가 점수(30점 만점)를 합산하여 점수 산정(60점 만점)

- (평가위원 평가) 정량평가 지표인 명확성, 평이성, 간결성과 평가위원별 종합평가에 해당하는 소비자 친숙도 항목을 설정하여 평가

- 정량평가 지표인 **명확성**(최대 40점), **평이성**(최대 33점), **간결성**(최대 15점)은 평가기준에서 정한 감점 요인 발생시 차감하는 방식으로 최종 점수를 산정

- 소비자 친숙도(최대 12점)는 평가위원별 판단에 따라 종합 점수를 부여
- 주계약(보통약관)과 부가 가능한 특약을 종합적으로 평가
- (일반인 평가) 주계약(보통약관)과 각 특약*에 대해 평가지표인 명확성, 평이성, 간결성 및 소비자 친숙도를 각각 1~10점(1점 단위)으로 평가한 뒤, 주계약 점수(최대 10점)에 특약 점수평균(최대 10점)**을 합산 (보험약관 이해도 평가위원회, 2021. 3. 24)
 - * 면·부채를 제외한 기타 조항 및 보험금 지급과 관련 없는 제도성 특약 등 제외
 - ** 평가대상 특약이 없는 상품의 경우 주계약 점수를 20점 만점으로 환산하여 사용
- 평가점수는 평가항목별 점수(1·2·~·9·10)와 가중치를 반영 (가중평균)하여 산출

예시) 일반인 1인이 명확성(40점), 평이성(33점), 간결성(15점), 소비자 친숙도(12점)를 각각 6점, 8점, 9점, 7점으로 평가한 주계약의 점수는

$$\frac{40 \times 6\text{점} + 33 \times 8\text{점} + 15 \times 9\text{점} + 12 \times 7\text{점}}{40 + 33 + 15 + 12} = 7.2\text{점}$$

- 최종 평가점수 = 주계약 점수 + 평균(1.특약점수, ..., n.특약점수)
- 보험약관별 평가점수 = 평가위원 평가점수(최대 100점)×0.3* + 일반인 평가점수(최대 20점)×1.5*
 - * 30점 만점으로 환산

<상품설명서 평가(40점 만점)>

- 평가위원 평가 점수(20점 만점)와 일반인 평가 점수(20점 만점)를 합산하여 점수 산정(40점 만점)
- 보험약관과 동일한 상품의 상품설명서를 평가

○ (평가위원·일반인 평가) 평가지표인 명확성, 평이성, 간결성 및 소비자 친숙도 각각에 대해 1~10점(1점 단위)으로 종합평가

- 평가점수는 평가항목별 점수(1·2·~·9·10)와 가중치를 반영(가중평균)하여 산출

예시) 평가위원 1인이 명확성(40점), 평이성(33점), 간결성(15점), 소비자 친숙도(12점)를 각각 8점, 7점, 9점, 6점으로 평가한 상품설명서의 점수는

$$\frac{40 \times 8\text{점} + 33 \times 7\text{점} + 15 \times 9\text{점} + 12 \times 6\text{점}}{40 + 33 + 15 + 12} = 7.6\text{점}$$

○ 상품설명서별 평가점수 = 평가위원 평가점수(최대 10점) × 2*
+ 일반인 평가점수(최대 10점) × 2*

* 20점 만점으로 환산

※ (일반인 평가) 평가점수 이외에 약관(주계약, 특약) 및 상품 설명서에 대해 이해가 어렵거나 개선이 필요한 부분을 별도 용지에 적어서 제출 (약관·상품설명서 개선이나 정책수립에 참고자료로 활용)

<최종 점수 및 등급 결정>

○ 상품별 평가점수(A) = 보험약관 평가점수(60점 만점)

+ 상품설명서 평가점수(40점 만점)

○ 평가등급 : 상품별 평가점수(A)에 따라

우수(80점 이상), 양호(70점 이상 80점 미만), 보통(60점 이상 70점 미만), 미흡(60점 미만)

3. 평가 결과(보험약관등 이해도 평가위원회, 2024. 3. 20)

□ 평가결과 종합

(변액보험 : 18개 생명보험회사)

- 보험약관 및 상품설명서 평가결과를 종합한 변액보험의 최종 점수는 73.0점으로 양호등급에 해당
- 평가자별로 구분하는 경우 평가위원 평가(50점 만점)의 평균은 38.0점이며, 일반인 평가(50점 만점)의 평균은 35.0점임
 - 보험약관 평균점수는 42.9점(평가위원 평가 21.9점, 일반인 평가 21.0점)이고, 양호등급에 해당
 - 상품설명서의 평균점수는 30.1점(평가위원 평가 16.1점, 일반인 평가 14.0점)이며, 양호등급에 해당

(자동차보험 : 12개 손해보험회사)

- 약관 및 상품설명서 평가결과를 종합한 자동차보험의 최종 점수는 74.2점으로 양호등급에 해당
- 평가자별로 구분하는 경우 평가위원 평가(50점 만점)의 평균은 36.6점이며, 일반인 평가(50점 만점)의 평균은 37.6점임
 - 보험약관 평균점수는 44.3점(평가위원 평가 21.9점, 일반인 평가 22.4점)이고, 양호등급에 해당
 - 상품설명서의 평균점수는 29.9점(평가위원 평가 14.7점, 일반인 평가 15.2점)이며, 양호등급에 해당

〈보험약관등 이해도 평가 결과 종합〉

구 분		변액보험 (생명보험)	자동차보험 (손해보험)
보험 약관 (A)	평가위원	21.9	21.9
	일반인	21.0	22.4
	합산 점수	42.9	44.3
상품 설명서 (B)	평가위원	16.1	14.7
	일반인	14.0	15.2
	합산 점수	30.1	29.9
최종 (A+B)	평가위원	38.0	36.6
	일반인	35.0	37.6
	합산 점수	73.0	74.2

□ 보험상품별 평가 결과

(변액보험)

○ 총 18개 보험상품 중 양호등급 16개, 보통등급 2개로 평가됨

〈보험상품별 평가 결과(변액보험)〉

구 분	우수등급	양호등급	보통등급	미흡등급	전체
변액보험 (18개 생명보험사)	-	16개사 보험상품	2개사 보험상품	-	양호등급

- 종합평가점수를 10점 단위로 구분하여 분석하면 다음과 같음

구 분	90점대	80점대	70점대	60점대	60점미만
변액보험	-	-	16개	2개	-

(자동차보험)

- 총 12개의 보험상품 중 양호등급 11개, 보통등급 1개로 평가됨

<보험상품별 평가 결과(자동차보험)>

구 분	우수등급	양호등급	보통등급	미흡등급	전체
자동차보험 (12개 손해보험사)	-	11개사 보험상품	1개사 보험상품	-	양호등급

- 종합평가점수를 10점 단위로 구분하여 분석하면 다음과 같음

구 분	90점대	80점대	70점대	60점대	60점미만
자동차보험	-	-	11개	1개	-

〈회사별·상품별 평가등급(점수순)〉

1. 변액보험(생명보험회사)

평가 등급	보험사	상품명	평가대상지수		비고
			약관	상설	
양호	KDB생명	(무)오!행복드림변액연금보험	+15	+5	70점대
	DB생명	(무) 백년친구 지켜주고 키워주는 변액연금보험(2204)	+15	+10	
	하나생명	(무)하나로 연결된 변액연금보험	+15	+5	
	미래에셋생명	미래에셋생명 변액저축보험 무배당2309	+5	+5	
	신한라이프생명	신한모으고키우는변액적립보험v2.0(무배당)	+5	+5	
	BNP파리바 카디프생명	시그니처 ETF변액연금보험 2.0(적립형) 무배당	-5	+5	
	IBK연금보험	(무) IBK페이백변액연금보험_2209(적립형)	+5	-5	
	교보생명	미리 보는 내 연금 (무)교보변액연금보험 II	-5	+5	
	메트라이프생명	(무)키즈드림변액유니버설보험	-5	-5	
	흥국생명	(무)베리굿(Vari-Good)변액저축보험B2308	-5	+5	
	삼성생명	삼성 탄탄한 변액연금보험(2301)(무배당) [최저연금보증형]	-5	+5	
	DGB생명	HighFive그랑에이지변액연금보험무배당2207	-5	-5	
	동양생명	무배당수호천사리셋플러스변액연금보험 _스텝업플러스형,스탠다드형	-5	-5	
	ABL생명	무)투자에강한변액연금보험(최저연금적립액 미보증형)_적립형	+5	-10	
	처브라이프생명	Chubb 든든한 변액연금보험 무배당 1종	-5	-5	
한화생명	한화생명 The특별한 변액유니버설종신보험 무배당	-10	+5		
보통	KB라이프생명	투자의힘무배당KB변액연금보험 II	-10	-5	60점대
	AIA생명	무배당 AIA Vitality Diamond Wealth 변액 유니버설보험	-10	-15	

2. 자동차보험(손해보험회사)

평가 등급	보험사	상품명	평가대상지수		비고
			약관	상설	
양호	현대해상	Hicar 개인용자동차보험	+10	+5	70점대
	흥국화재	eYou다이렉트 개인용자동차보험	+10	+5	
	롯데손해	let:click개인용자동차보험(TM)	+10	-5	
	한화손해	한화다이렉트개인용자동차보험	+5	-5	
	DB손해	프로미카 개인용자동차보험	-5	+5	
	AXA손해	다이렉트개인용자동차보험	+5	-5	
	메리츠화재	Readycar개인용자동차보험	-5	+10	
	하나손해	원데이자동차보험	+5	-5	
	MG손해	업무용중고차매매업자 자동차보험	-5	-5	
	삼성화재	개인용애니카다이렉트자동차보험	-5	+5	
	KB손해	KB다이렉트(인터넷)개인용자동차보험	-5	+5	
보통	캐롯손해	퍼마일 개인용 자동차보험	-15	-5	60점대

※ 평가대상지수

보험약관 · 상품설명서 각각의 평균(=100) 대비 보험상품 평가점수의 상대지수(x)별 구분 ($x=100$ 이면 0)

상대지수(x)	$x < 80$	$80 \leq x < 85$	$85 \leq x < 90$	$90 \leq x < 95$	$95 \leq x < 100$
구분	-20 ↓	-20	-15	-10	-5
상대지수(x)	$100 < x \leq 105$	$105 < x \leq 110$	$110 < x \leq 115$	$115 < x \leq 120$	$120 < x$
구분	+5	+10	+15	+20	20 ↑

예) A보험사 ○보험의 보험약관 및 상품설명서 평가점수 상대지수가 각각 114.2와 105.6인 경우
B보험사 ☆보험의 보험약관 및 상품설명서 평가점수 상대지수가 각각 95.3와 91.5인 경우

구분		평가 상대지수	
회사	상품명	보험약관	상품설명서
A보험사	○보험	+15	+10
B보험사	☆보험	-5	-10

○ 평가항목별(대구분) 득점률

< 평가위원 평가(50점 만점) >

○ 변액보험 종합 득점률은 간결성(87.8%)·소비자친숙도(82.1%)는 우수, 명확성(75.2%)은 양호, 평이성(69.2%)은 보통

- 자동차보험 종합 득점률은 간결성(93.1%)은 우수, 소비자 친숙도(77.0%)는 양호, 명확성(69.8%)·평이성(67.1%)은 보통

보험 종류	평가 구분	종합	약관	상품설명서
변액보험 (생명보험)	명확성	75.2%	76.3%	73.7%
	평이성	69.2%	59.4%	84.0%
	간결성	87.8%	86.9%	89.1%
	소비자 친숙도	82.1%	80.9%	83.8%
	계	76.0%	72.8%	80.6%
자동차 보험 (손해보험)	명확성	69.8%	74.1%	63.3%
	평이성	67.1%	58.8%	79.6%
	간결성	93.1%	96.8%	87.7%
	소비자 친숙도	77.0%	78.6%	74.4%
	계	73.3%	73.0%	73.7%

< 일반인 평가(50점 만점) >

- 생명보험 및 손해보험의 종합 득점률은 모두 양호등급에 해당

보험 종류	평가 구분	종합	약관	상품설명서
변액보험 (생명보험)	명확성	72.1%	72.2%	72.0%
	평이성	68.1%	68.5%	67.6%
	간결성	69.9%	69.5%	70.4%
	소비자 친숙도	68.7%	68.5%	68.8%
	계	70.0%	70.1%	69.9%
자동차 보험 (손해보험)	명확성	76.6%	76.4%	77.0%
	평이성	74.0%	73.5%	74.7%
	간결성	75.1%	74.4%	76.0%
	소비자 친숙도	73.6%	72.7%	74.9%
	계	75.1%	74.7%	75.8%

주) 종합평가방식이므로 감점사항은 없음(평가위원의 약관 평가는 감점사항별 감점방식)

※ [약관] 평가위원 평가와 일반인 평가 점수 차이의 원인

① 평가범위

일반인·평가위원 평가 모두 주계약(보통약관)과 특약을 모두 평가하되, 일반인 평가는 특약 중 보험금 지급과 관계있는 면·부채 부분만 발췌하여 평가하는 반면(제도성 특약 제외), 평가위원 평가는 주계약(보통약관)과 특약을 포함하는 약관 전체에 대하여 평가함

② 평가방법

일반인 평가는 평가범위에 대한 전반적 이해도에 대해 점수를 부여(1~10점)하지만, 평가위원 평가는 약관을 내용별로 분석하여 평가항목별 감점방식으로 평가

③ 감점사항의 누적

평가위원 평가에서의 감점사항은 다음 평가 시까지 개선되지 않으면 또다시 감점으로 작용

□ 향후 계획

○ 보험회사의 약관 및 상품설명서 개선 지원

- 평가위원 평가 및 일반인 평가의 결과와 세부적인 평가 내용을 보험회사에 제공하여 약관 및 상품설명서의 이해 가능성을 제고하도록 지원

※ <붙임 1> : 평가위원회의 구성과 연간 평가계획 (13쪽)

※ <붙임 2> : 보험약관등 이해도 평가 기준(2023. 4. 시행) (14쪽)

※ <붙임 3> : 제27차 보험약관등 이해도 평가대상 보험상품 (25쪽)

※ <붙임 4> : 제27차 일반인 대상 평가 진행 (27쪽)

※ <붙임 5> : 평가위원 보험약관 및 상품설명서 주요 개선의견 (29쪽)

※ <붙임 6> : 일반인 보험약관 및 상품설명서 주요 개선의견 (34쪽)

※ <붙임 7> : 보험약관등 이해도 평가기준 및 결과 공시 관련 보험업법령 규정 (39쪽)

<붙임 1>

평가위원회의 구성과 연간 평가계획

- 평가대행기관인 보험개발원은 추천기관의 추천을 받아 10인의 평가위원으로 보험약관등 이해도 평가를 위한 보험약관등 이해도 평가위원회를 구성

구 분	추 천 기 관
보험소비자(6인)	한국소비자원(3인)
	금융감독원(3인)
보험전문가(1인)	보험개발원
법률전문가(1인)	보험연구원
모집종사자(2인)	생·손보험회(각 1인)

- 2023년도 제5차 보험약관등 이해도 평가위원회는 2024년의 연간 평가계획을 다음과 같이 결정(2023. 12. 22)

- 생·손보의 보험종류별 특성을 감안하여 각각을 4가지 보험 종류로 분류하고, 회차별로 1개 보험종류씩 평가

<평가대상 보험종류 구분과 평가기간>

구분	생명보험	손해보험	평가기간
제27차*	변액보험	자동차보험	2023.10부터 평가
제28차**	상해·질병등 제3보험	장기손해보험 (상해 제외)	
제29차***	정기·종신보험	장기손해보험(상해)	2025.3까지 평가

* 제27차 평가기간(예상) : 2023.10 ~ 2024. 3

** 제28차 평가기간(예상) : 2024. 4 ~ 2024. 9

*** 제29차 평가기간(예상) : 2024.10 ~ 2025. 3

<붙임 2>

보험약관등 이해도 평가 기준(2023. 4. 시행)

I. 평가 기준의 원칙

- 평가자별 명확성, 평이성, 간결성과 소비자 친숙도 항목을 평가
 - **(명확성)** 보험약관등 내용이 의심할 바 없이 뚜렷하여 달리 해석될 여지가 없는 정도
 - **(평이성)** 보험약관등이 누구나 쉽게 이해될 수 있도록 알기 쉬운 용어와 구체적인 표현을 사용하고 전체 내용을 쉽게 파악할 수 있도록 구성되어 있는 정도
 - **(간결성)** 보험약관등이 전달하고자 하는 내용만을 간략하게 나타내고 필요 이상으로 길거나 불필요한 반복을 피해 기술 되어 있는 정도
 - **(소비자 친숙도)** 보험소비자 입장에서 보험약관등이 전반적으로 이해하기 쉬웠는지 정도
- 보험약관은 주(기본)계약과 부가 가능한 특약을 종합적으로 평가
 - 단, 일반인 평가는 제도성 특약 제외하고 면·부채 조항만 평가
 - 동일한 감점 요인을 중복하여 적용하지 않음
(단, 보험금 지급과 직접적으로 관련된 내용은 중복하여 적용)
- 상품설명서는 보험계약자 권리·의무, 유의사항, 보장내용, 보험 가입금액, 보험료, 해지환급금 예시 등 전체 내용을 평가
 - 서술평가는 이해하기 어렵거나 개선이 필요한 부분 및 기타의견을 평가기준을 참고하여 서술
 - 일반인 평가는 서술평가표 작성 후 OMR평가표 작성

Ⅱ. 평가등급(4단계) 결정 및 평가결과 상대지수 산정

- 최종 평가점수는 보험약관에 대해서는 평가위원 평가 30%, 일반인 평가 30%, 상품설명서에 대해서는 평가위원 평가 20%, 일반인 평가 20%를 반영하여 산정(총 100점 만점)하고 그에 따라 평가 등급을 결정

<보험약관등 이해도 평가비중>

구 분	평가위원	일반인
보험약관	30%	30%
상품설명서	20%	20%
합 계	50%	50%

< 취득점수별 평가등급 >

취득점수	80점 이상	70점 이상 80점 미만	60점 이상 70점 미만	60점 미만
평가등급	우수	양호	보통	미흡

- 보험약관과 상품설명서 각각에 대해서는 각각에 대한 전체 평균 (=100) 대비 해당 상품 취득점수 상대지수를 산정

Ⅲ. 평가대상별 세부 평가기준

1. [부록1] 평가위원 이해도 평가 기준
2. [부록2] 일반인 이해도 평가 기준

평가위원 이해도 평가 기준

1 보험약관 평가기준

I. 명확성(40점)

□ 평가 원칙

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

□ 세부 평가 기준

○ 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) 주(기본)계약 : 3,000자 미만이고 3페이지가 안될 경우에는 목차 작성을 평가하지 않음
- ii) 특약(특별약관) : 각 특약별 목차는 평가하지 않음
- iii) 보험상품을 구성하는 주(기본)계약과 특약(특별약관)을 합한 약관의 개수가 2개 이상일 경우, 이에 대한 전체 목차가 작성되어 있어야 함

○ 약관 구성 사항(목차 제외)이 모두 작성되어 있는지(3점)

○ 약관 필수기재사항이 약관에 모두 기재되어 있는지(5점)

- 보장내용을 명확히 파악할 수 없는 담보가 있는지(10점)
- 본래 의도와 다르게 해석될 여지가 있는 내용이 있는지(10점)
- 상품이나 보장의 명칭이 상품이나 보장내용의 특징을 적절히 나타내고 있는지(5점)
- 오탈자가 있는지(5점)

II. 평이성(33점)

□ 평가 원칙

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

□ 세부 평가 기준

- 어려운 내용에 대한 해설이 미흡 또는 누락되었는지(10점)
- 어려운 용어에 대한 해설이 미흡 또는 누락되었는지(5점)
- 약관의 중요 내용을 부적절한 위치에 기재하였거나 필요한 설명을 누락하였는지(5점)
- 약관 내용의 대구분 및 조항제목이 눈에 쉽게 떨어 수 있도록 적절히 강조가 되었는지(3점)
- 다른 법·규정을 인용한 경우 해당 조문의 내용이 누락되었는지(5점)
- 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(소비자 친숙도에서 전체적으로 평가)

* 법률·규정 등을 인용한 부표, 각종 질병·재해분류표를 의미하며, 그 외(지급 기준표, 보상하는 사항, 보험금 지급 시 적립이율 계산, 용어·서비스의 정의 또는 내용 등)는 글자크기를 평가함

- o 장평(글자넓이), 자간(글자간격), 줄간격 조정으로 글자 또는 문장의 겹침이 발생하지 않는지(2점)

Ⅲ. 간결성(15점)

평가 원칙

- o 간결한 표현을 사용해야 함

세부 평가 기준

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

Ⅳ. 소비자친숙도(12점)

세부 평가 기준

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

V. 평가 양식

- 보험약관 이해도 항목별 평가표 : [첨부1]

2 상품설명서 평가기준

- 평가원칙은 보험약관과 동일하며, 보험약관 세부 평가기준의 내용을 참고하여 평가
- 평가점수 산정
 - 평가항목(명확성, 평이성, 간결성, 소비자 친숙도)별 점수(1~ 10점)에 가중치를 반영하여 가중평균

< 상품설명서 점수산정 예시 >

- 각 평가항목별 점수(1점~10점, 1점 단위)에 가중치*를 반영하여 가중평균
 - * 명확성(비중 40점), 평이성(비중 33점), 간결성(비중 15점), 소비자 친숙도(비중 12점)
 - 명확성·평이성·간결성·소비자 친숙도 취득점수가 각각 6, 8, 9, 7점일 경우 위 가중치로 가중평균

$$\frac{40 \times 6\text{점} + 33 \times 8\text{점} + 15 \times 9\text{점} + 12 \times 7\text{점}}{40 + 33 + 15 + 12} = 7.2\text{점}$$

- 상품설명서 이해도 항목별 평가표 : [첨부2]

3 평가결과 산출 및 반영

- 평가점수 반영
 - 전체 평가(100점 만점)의 50% 반영(보험약관 30%, 상품 설명서 20%)

[첨부1]

보험약관 이해도 항목별 평가표

☞ OO보험회사_(무)XXXX보험

구분	감점표												특점	
	0	-1	-2	-3	-4	-5	-6	-7	-8	-9	-10	만점		
1. 명확성	1-1 목차의 적절성	A	B	C									2	
	1-2 약관 구성 사항 누락 개수	0개	1개	2개	3개 이상								3	
	1-3 약관 필수기재사항 누락 여부	없음					있음						5	
	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	
	1-6 상품이나 보장의 명칭이 상품이나 보장내용의 특징을 적절히 나타내고 있지 않는 개수	0개	1개	2개	3개	4개	5개 이상						5	
	1-7 오탈자 개수	0개	1개	2개	3개	4개	5개 이상						5	
2. 평이성	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	
	2-3 약관의 중요 내용을 부적절한 위치에 기재하였거나 필요한 설명을 누락한 개수	0개	1개	2개	3개	4개	5개 이상						5	
	2-4 약관 내용의 대구분 및 조항제목이 눈에 쉽게 떨어지도록 적절히 강조가 안 된 개수	0개	1개	2개	3개 이상								3	
	2-5 다른 법.규정을 인용한 경우 해당 조문의 내용 누락 개수	0개	1개	2개	3개	4개	5개 이상						5	
	2-6 글자 크기	10pt 이상	9pt 이상 10pt 미만	8pt 이상 9pt 미만	8pt 미만								3	
	2-7 장평(글자넓이), 자간(글자간격), 줄간격 조정으로 앞뒤 글자 또는 위아래 문장의 겹침 발생 개수	0개	1개	2개 이상									2	
3. 간결성	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)	0~1개	2개	3개	4개	5개	6개 이상						5	
4. 소비자 친숙도	4-1 약관 구성 및 내용에 대한 종합평가												10	
	4-2 약관 디자인에 대한 종합평가												2	
합계												100		

보험약관등 이해도 평가위원 : _____ (인)

[첨부2]

상품설명서 이해도 항목별 평가표

☞ 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)

<부록2>

일반인 이해도 평가 기준

I. 평가 개요

- 보험약관등 이해도 평가의 실효성 제고를 위해 일반인을 대상으로 한 평가를 실시
 - 보험업법시행령 제71조의6 제2항에서 정한 별도의 보험 소비자를 대상으로 평가를 실시하여 그 결과를 전체 평가 결과에 반영

II. 평가 방안

- {평가방법} 평가대상 보험약관과 상품설명서를 평가기준을 참고하여 평가
 - (개요) 평가에 대한 사전 설명 후 보험약관과 상품설명서를 평가
 - 보험약관 평가는 주(기본)계약과 특별약관(이하 “특약”이라 함)으로 구분하여 실시
 - 다만, 특약은 보험금 지급과 관련 있는 면·부채 조항만을 평가(면·부채를 제외한 기타 조항 및 보험금 지급과 관련 없는 제도성 특약 등은 평가에서 제외)
 - (서술평가) 평가대상 보험약관·상품설명서에 대해 이해하기 어렵거나 개선이 필요한 부분 및 기타의견을 평가기준을 참고하며 서술평가표에 작성
 - 약관개선이나 정책수립에 참고자료로 활용

- (점수평가) 평가대상 보험약관·상품설명서에 대해 작성한 서술평가표를 참고하면서 평가
 - 평가항목인 명확성, 평이성, 간결성, 소비자 친숙도에 대해 각각 1~10점(1점 단위)으로 평가(OMR평가표)
- (평가절차) 보험약관, 상품설명서 서술평가표 작성 후 OMR평가표 작성
- {평가실시 방안} 외부에 의뢰하지 않고 보험개발원이 직접 실시
 - 보험약관·상품설명서 책자 등 제시하는 자료가 많고, 세심한 관리가 필요하므로 리서치업체에 의뢰하기 곤란
 - 일반인 평가단은 인력송출업체를 통해 모집
 - 보험개발원이 직접 모집(보험개발원 웹사이트)할 경우 보험에 관심이 있는 사람이 평가자로 선정될 가능성이 있어 부적절
 - 평가실시 방안은 상황에 따라 평가위원장의 결재로 변경 가능
- {평가점수 산정} 보험약관 20점, 상품설명서 10점, 총 30점 기준으로 산정
 - (보험약관) 주(기본)계약 10점, 특별약관 10점, 총 20점 기준으로 산정. 단, 평가대상 특약이 없는 상품의 경우 주(기본)계약 점수를 20점기준으로 환산하여 사용
 - (상품설명서) 10점 기준으로 산정
 - 평가항목별 점수(1·2·~·9·10)에 가중치를 반영하여 가중평균

<보험약관등 점수산정 예시>

- 주(기본)계약, 각 특약, 상품설명서별로 점수를 산출
 - 각 평가항목별 점수(1~10, 1점 단위)에 가중치*를 반영하여 가중평균
 - * 명확성(비중 40점), 평이성(비중 33점), 간결성(비중 15점), 소비자 친숙도(비중 12점)
 - 명확성·평이성·간결성·소비자 친숙도 취득점수가 각각 6·8·9·7점일 경우 위 가중치로 가중평균

$$\frac{40 \times 6\text{점} + 33 \times 8\text{점} + 15 \times 9\text{점} + 12 \times 7\text{점}}{40 + 33 + 15 + 12} = 7.2\text{점}$$

- 일반인 평가 점수 산정(30점기준)
 - 주(기본)계약 점수 + Avg(A특약 점수, ... , Z특약 점수) + 상품설명서 점수

- {평가결과 산출} 산정된 평가점수를 대상으로 보험약관은 30점 만점으로 환산, 상품설명서는 20점 만점으로 환산하여 총 50점* 만점으로 최종 산출

* 최종점수 (평가위원평가와 합산한 점수, 100점만점) 중 50%(보험약관 30%, 상품설명서 20%)를 일반인평가 결과로 반영하기 위함

- {동일인 평가} 생·손보별 평가대상 상품 1개 그룹에 대해서는 동일인이 해당 보종 전체 상품을 평가. 단, 평가 중 중도포기자 발생 시 신규 평가자가 나머지 평가

<붙임 3>

제27차 보험약관등 이해도 평가대상 보험상품

1. 변액보험(생명보험회사)

생명보험회사	보험상품명
한화생명	한화생명 The특별한 변액유니버설중신보험 무배당
ABL생명	무)투자에강한변액연금보험(최저연금적립액 미보증형)_적립형
삼성생명	삼성 탄탄한 변액연금보험(2301)(무배당)[최저연금보증형]
흥국생명	(무)베리굿(Vari-Good)변액저축보험B2308
교보생명	미리 보는 내 연금 (무)교보변액연금보험 II
신한라이프생명	신한모으고키우는변액적립보험v2.0(무배당)
DB생명	(무) 백년친구 지켜주고 키워주는 변액연금보험(2204)
동양생명	무배당수호천사리셋플러스변액연금보험_스텝업플러스형,스탠다드형
메트라이프생명	(무)키즈드림변액유니버설보험
처브라이프생명	Chubb 든든한 변액연금보험 무배당 1종
KDB생명	(무)오!행복드림변액연금보험
미래에셋생명	미래에셋생명 변액저축보험 무배당2309
DGB생명	HighFive그랑에이지변액연금보험무배당2207
AIA생명	무배당 AIA Vitality Diamond Wealth 변액유니버설보험
KB라이프생명	투자의힘무배당KB변액연금보험 II
하나생명	(무)하나로 연결된 변액연금보험
BNP파리바카디프생명	시그니처 ETF변액연금보험 2.0(적립형) 무배당
IBK연금보험	(무) IBK페이백변액연금보험_2209(적립형)

2. 자동차보험(손해보험회사)

손해보험회사	보험상품명
메리츠화재	Readycar개인용자동차보험
한화손해	한화다이렉트개인용자동차보험
롯데손해	let:click개인용자동차보험(TM)
MG손해	업무용중고차매매업자 자동차보험
흥국화재	eYou다이렉트 개인용자동차보험
삼성화재	개인용애니카다이렉트자동차보험
현대해상	Hicar 개인용자동차보험
KB손해	KB다이렉트(인터넷)개인용자동차보험
DB손해	프로미카 개인용자동차보험
AXA손해	다이렉트개인용자동차보험
하나손해	원데이자동차보험
캐롯손해	퍼마일 개인용 자동차보험

<붙임 4>

제27차 일반인 대상 평가 진행

□ 평가 일시·장소 : 2024.1.15(월) ~ 19(금), 보험개발원 2층 세미나실

□ 평가대상 : 평가대상 보험상품의 보험약관 및 상품설명서를 평가하되, 보험약관의 경우 주계약(보통약관) 및 특약(제도성 특약 제외)으로 구분하여 평가

- 각 회사별 평가대상 보험상품의 실물약관·상품설명서와 평가에 참고할 수 있도록 참고자료*를 함께 제공(평가자 1인당 각각 1부 제공)

* 주계약 약관 중 공통조항 및 특약 면·부책 내용을 발췌하여 제공(제도성 특약 제외)

□ 평가자 : 일반인 40명(변액보험:20명×2일, 자동차보험:20명×3일)

- 성별, 연령별로 안배(학력, 지역은 불문)하되, 보험관련 업무 경험자는 제외

□ 평가 방법

- 20명씩 2개 그룹으로 구분하여 평가

- 상품별 성격과 평가량을 감안하여 다음과 같이 그룹을 구분

구분	제1그룹(생보)		제2그룹(손보)		
	15일(월)	16일(화)	15일(월)	16일(화)	17일(수)
상품	변액보험	변액보험	자동차보험	자동차보험	자동차보험
회사	(9개사) 한화 ABL 삼성 홍국 교보 신한라이프 DB 동양 메트라이프	(9개사) 처브라이프 KDB 미래에셋 DGB AIA KB라이프 하나 BNP파리바 카디프 IBK연금	(4개사) 메리츠 한화 롯데 MG	(4개사) 홍국 삼성 현대 KB	(4개사) DB AXA 하나 캐롯

○ 점수 평가

- 평가대상 보험상품의 보험약관과 상품설명서 각각을 평가하며, 보험약관은 주계약(보통약관), 특약별로 평가
- 평가기준 : 명확성·평이성·간결성·소비자 친숙도를 각각 1~10점 (1점 단위)으로 평가

○ 서술 평가*

- 평가대상 보험약관 및 상품설명서에 대해 어렵거나 개선이 필요한 부분은 배부된 용지에 적어서 제출

* 약관·상품설명서 개선이나 정책수립에 참고자료로 활용

평가위원 보험약관 및 상품설명서 주요 개선의견

① 보험약관

□ 명확성

- 목차의 적절성, 약관구성 사항 및 필수기재사항 누락 여부
- 보장내용을 명확히 파악할 수 없는 담보가 있는지
- 본래 의도와 다르게 해석될 여지가 있는 내용이 있는지
- 상품이나 보장의 명칭이 상품이나 보장내용의 특징을 적절히 나타내고 있는지
- 오탈자 여부

공 통	<ul style="list-style-type: none"> - 특약 색인 목차 누락(가나다순) - ‘책임있는 사유’ 에 대한 구체적인 설명 필요
생명보험	<ul style="list-style-type: none"> - 주계약 목차는 작성되어 있지만 특약을 포함한 전체 목차는 누락 - ‘보험용어해설’ 누락 - ‘청약의 철회 가능 기간’ 구체적인 설명 필요 등 - ‘표준하체인수특약’ 특약의 명칭만으로는 특약의 실제 보장 내용을 파악하기 어려움 등 - 오탈자, 띄어쓰기 등
손해보험	<ul style="list-style-type: none"> - ‘보험용어해설’ 누락 - ‘회사가 정하는 방법’ 에 대한 구체적인 설명 필요 등 - ‘리프레쉬지원금’ , ‘자녀할인’ 특약의 명칭만으로는 특약의 실제보장 내용을 파악하기 어려움 등 - 홈페이지 오타 수정 필요

□ 평이성

- 어려운 내용, 용어에 대한 해설이 미흡 또는 누락되었는지
- 약관의 중요 내용을 부적절한 위치에 기재하였거나 필요한 설명을 누락하였는지
- 약관 내용의 대구분 및 조항제목이 눈에 쉽게 떨어 수 있도록 적절히 강조가 되었는지
- 다른 법·규정을 인용한 경우 해당 조문의 내용이 누락되었는지
- 약관 본문의 글자크기, 장평(글자넓이), 자간(글자간격), 줄간격 조정으로 글자 또는 문장의 겹침이 발생하지 않는지

공 통	<ul style="list-style-type: none"> - ‘연단위 복리로 계산한 금액’ 구체적인 계산 예시 필요 등 - ‘국가유공자 등 예우 및 지원에 관한 법률’ 의 조문 내용 누락 등 - 글자크기 필요 등
생명보험	<ul style="list-style-type: none"> - ‘펀드유형’, ‘이체사유가 발생한 날’ 에 대한 구체적인 설명 필요 등 - ‘신의성실’, ‘표준채’ 등 용어설명 필요 - ‘금융소비자보호에 관한 법률’, ‘예금자보호법’ 에 관한 조문 내용 필요 등
손해보험	<ul style="list-style-type: none"> - ‘늘어난 손해액이나 회복할 수 있었을 금액을 보험금에서 공제하거나 지급하지 않습니다’ 등 구체적인 계산 예시 및 설명 필요 등 - ‘교통사고 발생시 대처요령’ 구체적인 설명 필요 등 - ‘교통사고처리특례법 제3조 제2항’ 의 조문 내용 누락

□ 간결성

- 불필요하거나 중복된 용어 또는 문장을 사용하였는지
- 글자수가 200자 이상인 긴 문장을 사용하였는지

공 통	- ‘법인의 경우’ 는 불필요(해당 상품은 개인상품임)
생명보험	- ‘갱신형 계약 ‘은 불필요 (해당 상품은 갱신형 상품이 아님)
손해보험	- 200자 이상 긴문장 사용 - ‘만기시 보험금’ 은 불필요

□ 소비자친숙도

- 약관 구성 및 내용, 디자인에 대한 종합 평가

공 통	- 보험가입내용, 보험료 예시 등을 통해 소비자의 이해도를 높임 - 약관 본문을 2단, 3단 인쇄하여 가독성이 떨어짐
생명보험	- 약관 구성이나 내용은 무난하지만 세부적인 예시나 사례가 부족하여 이해도가 높지 않음 - 대부분의 생명보험사 약관이 컬러화 되어 시각적으로 소비자 친숙도가 높지만 일부 생명보험사 약관이 시인성이 떨어져 친숙도 개선이 필요
손해보험	- 약관이 제분되지 않아 소비자 친숙도 떨어짐 - 약관 본문 내용의 단락 구분이 어려워 가독성이 떨어짐 - 약관 본문에 별표의 해당 페이지 기재할 필요

② 상품설명서

□ 명확성

- 약관과 상품설명서간 상품명 동일 여부
- 상품명칭, 보장하는 내용의 특징을 적절히 나타내는지 여부
- 이탈자 여부

공 통	<ul style="list-style-type: none"> - 약관 상품명과 상품설명서 상품명 이 상이 등 - ‘한국소비자원’ → ‘소비자상담센터(국번없이 1372)’ 로 수정 필요 (한국소비자원은 2022년 4월부터 금융관련 소비자 유선 상담은 진행하고 있지 않음)
생명보험	<ul style="list-style-type: none"> - 목차 누락 - ‘계약의 해제사항’ 은 약관에는 내용이 없음 - ‘수수료 안내’, ‘펀드 비율’ 등 구체적인 설명 필요
손해보험	<ul style="list-style-type: none"> - ‘보험나이’, ‘계약의 무효’ 등 구체적인 설명 필요 - 아이콘 표시의 구체적인 설명 필요

□ 평이성

- 글자크기, 글자접침, 인쇄·편집오류, 장평·자간 수정 필요
- 페이지 오류, 그림, 표, 그래프 등의 이해도

공 통	<ul style="list-style-type: none"> - 글자크기가 작고 글자접침 현상이 다수 발생 - 단락 구분 필요
생명보험	<ul style="list-style-type: none"> - 인쇄상태가 선명하지 않아 가독성이 떨어짐 - 중요한 부분(해약환급금 등)에 강조 표시 필요
손해보험	<ul style="list-style-type: none"> - 장평 자간이 좁음 - 각주, 용어설명 등 구분 필요

□ 간결성

- 불필요하거나 중복된 내용, 설명 기재 여부
- 글자수가 200자 이상인 긴 문장 사용 여부

공 통	- 불필요한 아이콘(예금자보호/미보호)이 다수 있음 - ‘법인인 경우’ 는 불필요(해당상품은 개인상품임)
생명보험	- 특약명이 반복됨으로 가독성이 떨어짐 - 불필요한 내용(만기환급금 등) 포함
손해보험	- 불필요한 예시(치매보험, 암보험 등) 포함 (해당상품은 자동차보험으로 치매, 암보험과는 관련 없음)

□ 소비자친숙도

- 전체적인 상품설명서 구성의 가독성, 디자인, 색상 가시성 여부
- 기타 개선의견

공 통	- 중요한 부분은 컬러화 및 진하게 강조함 - 가입 가능한 특약에 비해 예시가 한정됨
생명보험	- ‘수수료, 해약환급금 예시 등’ 은 이해를 도움 - ‘상황별 목차’ 가 있어 이해도를 높임
손해보험	- 전체적으로 컬러화 되지 않아 가독성이 떨어짐 - 항목별 구분이 어려움 - 제본되지 않아 소지가 용이하지 않음

일반인 보험약관 및 상품설명서 주요 개선의견

① 보험약관

□ 명확성

- 목차의 적절성, 약관구성 사항 및 필수기재사항 누락 여부
- 보장내용을 명확히 파악할 수 없는 담보가 있는지
- 본래 의도와 다르게 해석될 여지가 있는 내용이 있는지
- 상품이나 보장의 명칭이 상품이나 보장내용의 특징을 적절히 나타내고 있는지
- 오탈자 여부

공 통	- ‘지체없이’, ‘현저하게 공정을 잃은’ 등 구체적인 설명 필요
생명보험	<ul style="list-style-type: none"> - 전체 목차를 찾을 수 없음 - ‘특별계정 운용실적과 관계없이’, ‘다툼이 발생한 경우 회사가 이를 증명’ 등 구체적인 설명 필요 - ‘무배당 14대보험료납입면제 특약’ 명칭만으로는 보장내용 파악하기 어려움 - 띄어쓰기 필요 등
손해보험	<ul style="list-style-type: none"> - ‘손해의 방지와 경감을 위하여 지출한 비용’, ‘손해배상을 받을 수 있는 권리의 보전과 행사를 위하여 지출한 필요 비용’ 등 구체적인 설명 필요 - ‘비용이 발생하지 않는 경우’ 등 구체적인 설명 필요 - ‘<u>안심용품 및 장례용품 지원 특별약관</u>’ 등 명칭만으로는 보장내용 파악하기 어려움 - ‘보험하기행위’ → ‘보험사기행위’ 수정 필요

□ 평이성

- 어려운 내용, 용어에 대한 해설이 미흡 또는 누락되었는지
- 약관의 중요 내용을 부적절한 위치에 기재하였거나 필요한 설명을 누락하였는지
- 약관 내용의 대구분 및 조항제목이 눈에 쉽게 띌 수 있도록 적절히 강조가 되었는지
- 다른 법·규정을 인용한 경우 해당 조문의 내용이 누락되었는지
- 약관 본문의 글자크기, 장평(글자넓이), 자간(글자간격), 줄간격 조정으로 글자 또는 문장의 겹침이 발생하지 않는지

공 통	<ul style="list-style-type: none"> - ‘신의성실’, ‘보험계약대출이율’, ‘연단위 복리 계산’ 등에 대한 설명 필요 - 중요한 내용은 강조할 필요 등 - 자간, 줄간격 좁아 가독성이 떨어짐
생명보험	<ul style="list-style-type: none"> - ‘연명의료중단’, ‘과생상품’, ‘유동성 자산’, ‘추가납보험료’ 등에 대한 설명 필요 - ‘관공서의 공휴일에 관한 규정’ 에 대한 설명 필요 등
손해보험	<ul style="list-style-type: none"> - ‘자동차보험요율서’, ‘대인대물배상’, ‘공제액’, ‘과실상계’, ‘보험회사의 대위’ 등에 대한 설명 필요 - ‘호프만 계수를 곱하여’ 등 구체적인 계산 예시 필요 - ‘보상하는보상하지 않는 손해’ 강조 할 필요

□ 간결성

- 불필요하거나 중복된 용어 또는 문장을 사용하였는지
- 글자수가 200자 이상인 긴 문장을 사용하였는지

공 통	- ‘일반금융소비자’, ‘전문금융소비자’ 가 반복되면서 구분하기 어려움
생명보험	- ‘펀드장기유지보너스에 관한 사항’ 에서 ‘펀드장기유지보너스’ 가 반복되어 가독성이 떨어짐
손해보험	- ‘대물배상’ 에서 ‘상대방’, ‘타인’ 등이 반복되어 이해하기 어려움

□ 소비자친숙도

- 약관 구성 및 내용, 디자인에 대한 종합 평가

공 통	- 컬러화된 약관은 가독성이 좋음 - 약관 책자 크기는 상황에 따라 소지하기 용이할 수 있음
생명보험	- 약관 책자가 두꺼워서 친숙도가 떨어짐 - 인쇄상태가 좋지 않아 가독성이 떨어짐 - 약관이 제본되지 않아 불편함 - ‘보험약관 가이드북’ 이 시각화되어 가독성과 가시성이 좋음
손해보험	- 용어 설명이 잘 되어 있음 - ‘보험약관 가이드북’ 이 시각화되지 않은 부분이 있음 - 컬러화 되지 않은 약관이 있음

② 상품설명서

□ 명확성

- 약관과 상품설명서간 상품명 동일 여부
- 상품명칭, 보장하는 내용의 특징을 적절히 나타내는지 여부
- 오타자 여부

공 통	- 상품명칭이 보장하는 내용에 적합한지 여부 등
생명보험	- ‘계약공제금액 상당의 손실이 발생’ 등 구체적인 설명 필요 - ‘일반계정·특별계정’, ‘변액보증·변액저축보험·변액보험’ 등 용어설명 필요 - 페이지 수정 필요 등
손해보험	- ‘자기부담금’, ‘대인배상 I,II’, ‘우량할인·불량할증요율’ 등 구체적인 설명 필요 - ‘보험기간의 첫날 24시부터 마지막 날24시까지’ 등 구체적인 설명 필요 - 띄어쓰기 필요 등

□ 평이성

- 글자크기, 글자겹침, 인쇄·편집오류, 장평·자간 수정 필요
- 페이지 오류, 그림, 표, 그래프 등의 이해도

공 통	- 글자크기가 작음 - 페이지가 눈에 띄지 않으며, 편집 오류 다수 발생
생명보험	- 줄간격 조정 필요 등 - 글자가 흐리고 자간이 좁아 겹침현상 발생 등
손해보험	- 페이지 표기가 누락됨 - 그림이나 표가 이해하기 어려움

□ 간결성

- 불필요하거나 중복된 내용, 설명 기재 여부
- 글자수가 200자 이상인 긴 문장 사용 여부

공 통	- 해당상품에 맞지 않는 불필요한 설명 및 예시 포함 등
생명보험	- ‘해약환급금 예시’ 는 표로 나타내져 이해도를 높임 - ‘연금의 종류’ 가 많아 가독성이 떨어짐 등
손해보험	- ‘중도 해지시 환급금 관련 유의사항’ 의 내용을 요약할 필요 등 - 불필요한 아이콘은 삭제할 필요 등

□ 소비자친숙도

- 전체적인 상품설명서 구성의 가독성, 디자인, 색상 가시성 여부
- 기타 개선의견

공 통	- 목차, 페이지가 없어 불편함 등 - 예시가 없어 이해하기 어려움
생명보험	- ‘해지환급금’ , ‘연금액’ 등은 도표로 설명되어 이해하기 쉬움 - 상품설명서 책자가 제본되지 않아 불편함 등
손해보험	- 사례, 예시 등이 없어 이해하기 어려움 - 특약명이 축약하여 명시되어 이해하기 어려움

<붙임 7>

보험약관등 이해도 평가기준 및 결과 공시 관련 보험업법령 규정

《 보험업법 》

제128조의4(보험약관 등의 이해도 평가) ① 금융위원회는 보험 소비자와 보험의 모집에 종사하는 자 등 대통령령으로 정하는 자(이하 이조에서 “보험소비자등”이라 한다)를 대상으로 각 호의 사항에 대한 이해도를 평가하고 그 결과를 대통령령으로 정하는 바에 따라 공시할 수 있다.

1. 보험약관
2. 보험안내자료 중 금융위원회가 정하여 고시하는 자료(제22차 평가부터 적용)

《 보험업법 시행령 》

제71조의6(보험약관 이해도 평가) ① 법 제128조의4제1항에서 “보험소비자와 보험의 모집에 종사하는 자 등 대통령령으로 정하는 자”란 다음 각 호의 사람을 말한다.

1. 금융감독원장이 추천하는 보험소비자 3명
2. 「소비자기본법」에 따라 설립된 한국소비자원의 장이 추천하는 보험소비자 3명
3. 삭제
4. 보험요율 산출기관의 장이 추천하는 보험 관련 전문가 1명

5. 보험협회 중 생명보험회사로 구성된 협회(이하 “생명보험협회” 라 한다)의 장이 추천하는 보험의 모집에 종사하는 자 1명
6. 보험협회 중 손해보험회사로 구성된 협회(이하 “손해보험협회” 라 한다)의 장이 추천하는 보험의 모집에 종사하는 자 1명
7. 「민법」 제32조에 따라 금융위원회의 허가를 받아 설립된 사단법인 보험연구원의 장이 추천하는 보험 관련 법률전문가 1인

② 법 제128조의4제2항에 따라 지정된 평가대행기관(이하 “평가대행기관” 이라 한다)은 제1항에 따른 평가대상자에 의한 보험약관 이해도 평가 외에 별도의 보험소비자만을 대상으로 하는 보험약관의 이해도 평가를 실시할 수 있다.

③ 법 제128조의4제1항에 따른 보험약관 이해도 평가결과에 대한 공시기준은 다음 각 호와 같다.

1. 공시대상 : 보험약관의 이해도 평가 기준 및 해당 기준에 따른 평가 결과
2. 공시방법 : 평가대행기관의 홈페이지에 공시
3. 공시주기 : 연 2회 이상

④ 제1항에 따른 보험약관 이해도 평가대상자의 추천 기준 및 추천 절차 등에 관하여 필요한 세부사항은 금융위원회가 정하여 고시한다.