

# 제28차 보험약관등 이해도 평가결과 공시

보험업법 제128조의4 제1항\* 및 보험업법시행령 제71조의6\*에 의거, 제28차 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 제3보험, 손해보험회사의 장기손해보험(상해제외)을 대상으로 회사별로 1개씩 평가대상 보험상품을 선정(2024. 3. 20)

### (생명보험)

- 제3보험 치매·간병\* 상품 중 회사별 대상상품 선정계수가 가장 높은 상품을 선정(단, 평가기준일(2024. 4. 1) 현재 판매 중이어야 함)

\* 평가기준일에 제3보험 치매·간병 상품을 판매하지 않는 8개사는 제3보험 전체를 기준으로 대상상품을 선정

### (손해보험)

- 장기손해보험(상해제외) 재물성 장기종합보험\* 상품 중 회사별 대상상품 선정계수가 가장 높은 상품을 선정(단, 평가기준일(2024. 4. 1) 현재 판매 중이어야 함)

\* 평가기준일에 장기종합보험을 판매하지 않는 5개사는 장기손해보험(상해제외) 전체를 기준으로 대상상품을 선정

### [참고] 평가대상 상품 선정계수

- 선정기준월 포함 직전 1년간 신규계약건수 비율<sup>1)</sup>과 동일 기간 내 민원건수 비율<sup>2)</sup>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 : 처브라이프생명, IBK연금

② 손해보험회사 : 신한EZ, 캐롯손해, 서울보증, 퍼스트어메리칸권원, 미쓰이 스미토모, 다스법률비용, 카카오페이, 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

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

- 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. 9. 25)

#### □ 평가결과 종합

##### (제3보험 : 20개 생명보험회사)

- 보험약관 및 상품설명서 평가결과를 종합한 제3보험의 최종 점수는 77.9점으로 양호등급에 해당
- 평가자별로 구분하는 경우 평가위원 평가(50점 만점)의 평균은 38.8점이며, 일반인 평가(50점 만점)의 평균은 39.0점임
  - 보험약관 평균점수는 45.4점(평가위원 평가 21.9점, 일반인 평가 23.5점)이고, 양호등급에 해당
  - 상품설명서의 평균점수는 32.4점(평가위원 평가 16.9점, 일반인 평가 15.5점)이며, 우수등급에 해당

##### (장기손해보험(상해제외) : 14개 손해보험회사)

- 약관 및 상품설명서 평가결과를 종합한 장기손해보험(상해제외)의 최종 점수는 77.1점으로 양호등급에 해당
- 평가자별로 구분하는 경우 평가위원 평가(50점 만점)의 평균은 38.0점이며, 일반인 평가(50점 만점)의 평균은 39.1점임
  - 보험약관 평균점수는 45.7점(평가위원 평가 22.2점, 일반인 평가 23.5점)이고, 양호등급에 해당
  - 상품설명서의 평균점수는 31.4점(평가위원 평가 15.7점, 일반인 평가 15.6점)이며, 양호등급에 해당

〈보험약관등 이해도 평가 결과 종합〉

구 분		제3보험 (생명보험)	장기손해보험(상해제외) (손해보험)
보험 약관 (A)	평가위원	21.9	22.2
	일반인	23.5	23.5
	합산 점수	45.4	45.7
상품 설명서 (B)	평가위원	16.9	15.7
	일반인	15.5	15.6
	합산 점수	32.4	31.4
최종 (A+B)	평가위원	38.8	38.0
	일반인	39.0	39.1
	합산 점수	77.9	77.1

□ 보험상품별 평가 결과

(제3보험)

○ 총 20개 보험상품 중 우수등급 6개, 양호등급 14개로 평가됨

〈보험상품별 평가 결과(제3보험)〉

구 분	우수등급	양호등급	보통등급	미흡등급	전체
제3보험 (20개 생명보험사)	6개사 보험상품	14개사 보험상품	-	-	양호등급

- 종합평가점수를 10점 단위로 구분하여 분석하면 다음과 같음

구 분	90점대	80점대	70점대	60점대	60점미만
제3보험	-	6개	14개	-	-

(장기손해보험(상해제외))

- 총 14개의 보험상품 중 우수등급 3개, 양호등급 10개, 보통등급 1개로 평가됨

<보험상품별 평가 결과(장기손해보험(상해제외))>

구 분	우수등급	양호등급	보통등급	미흡등급	전체
장기손해보험 (상해제외) (14개 손해보험사)	3개사 보험상품	10개사 보험상품	1개사 보험상품	-	양호등급

- 종합평가점수를 10점 단위로 구분하여 분석하면 다음과 같음

구 분	90점대	80점대	70점대	60점대	60점미만
장기손해보험 (상해제외)	-	3개	10개	1개	-

## 〈회사별·상품별 평가등급(점수순)〉

### 1. 제3보험(생명보험회사)

평가 등급	보험사	상품명	평가대상지수		비고
			약관	상설	
우수	하나생명	무배당 하나로 연결된 치매간병비보험(해약환급금 일부지급형)	+15	+5	80점대
	DB생명	(무)백년친구 당신곁에 치매간병보험(2404)	+10	+5	
	교보라이프 플래닛생명	무배당 만기까지비갱신e암보험Ⅲ(해약환급금 미지급형)	+10	+5	
	KDB생명	무배당 KDB튼튼한 안심 치매보험	+10	-5	
	ABL생명	무배당 ABL치매케어보험(해약환급금 미지급형) 2404	+5	+5	
	푸본현대생명	ZERO 메디컬보험 무배당/갱신형(2404)	+5	+10	
양호	NH농협생명	병원비튼튼NH의료비보장보험(갱신형, 무배당)_2404	+5	-5	70점대
	신한라이프 생명	신한(간편가입)종합뇌심혈관보장보험(무배당, 해약환급금 미지급형)	+5	+5	
	iM라이프 생명 (구 DGB생명)	iM 프리미엄치매안심보험 무배당 2404(해약환급금 일부지급형(50%형))	+5	-5	
	미래에셋 생명	M-케어 건강보험(갱신형) 무배당	-5	+5	
	BNP파리바 카디프생명	(무) 안심드림(Dream) 상해보험	-5	-5	
	메트라이프 생명	(무)360종합보장보험(무해약환급금형)	-5	-5	
	동양생명	무배당엔젤안심보험 치매보장형	-10	+5	
	KB라이프 생명	KB생활비지급암보험 무배당(갱신형)	-5	-5	
	한화생명	한화생명 간편가입 시그니처 암보험 3.0(갱신형) 무배당	-5	-5	
	삼성생명	삼성간편종합보장보험(2403)(갱신형, 무배당)건강하고 당당하게	-10	-5	
	교보생명	교보암보험[2404](무배당,갱신형)	-5	-5	
	흥국생명	(무)흥국생명치매담은다(多)사랑보장보험V2	-10	+5	
AIA생명	무배당 백세시대 꼭하나 건강보험 (갱신형) (1형 간편심사형)	-5	-5		
라이나생명	무배당전에없던실속치매보험	-10	-5		

## 2. 장기손해보험(상해제외)(손해보험회사)

평가 등급	보험사	상품명	평가대상지수		비고
			약관	상설	
우수	KB손해	KB 홈앤비즈케어종합보험(무배당)(24.04)_2종	+10	+5	80점대
	삼성화재	무배당 삼성화재 재물보험 성공예감(2404.13)	+10	+5	
	NH농협손해	(무) NH베스트간병보험2404[2종(표준형)(간편심사)]	+10	+5	
양호	흥국화재	(무)흥국화재 행복든든 재산종합보험[24.04]	+5	+5	70점대
	롯데손해	무배당 let:care 화재배상책임보험(2404)	+10	-5	
	현대해상	(무)성공마스터재산종합보험(Hi2404)	+5	+5	
	DB손해	무배당 프로미라이프 참좋은화재플러스보장보험2404	-5	+5	
	한화손해	성공하는Owner재산종합보험2404무배당	-5	+5	
	AXA손해	(무)AXA치아보험(갱신형)2404	-5	+5	
	하나손해	무배당 하나 가득담은 암보험(2404) 2종(갱신형, 표준형)	-5	+5	
	AIG손해	무배당 AIG 튼튼한 NEW치아보험2404(2종)	-5	-5	
	MG손해	(무)성공드림 재산종합보험[24.04]	-5	-5	
	메리츠화재	(무) 메리츠 재물보험 성공메이트2404	-10	+5	
보통	라이나손해 (ACE손해)	(무)Chubb 초간편 3대질병보장보험(갱신형) 2종 일반심사형	-15	-15	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)〉

○ 제3보험 종합 득점률은 간결성(92.5%)·소비자친숙도(84.5%)는 우수, 명확성(75.1%)·평이성(71.6%)은 양호

- 장기손해보험(상해제외) 종합 득점률은 간결성(90.1%)·소비자 친숙도(81.5%)는 우수, 명확성(71.8%)·평이성(72.5%)은 양호

보험 종류	평가 구분	종합	약관	상품설명서
제3보험 (생명보험)	명확성	75.1%	71.7%	80.2%
	평이성	71.6%	63.1%	84.4%
	간결성	92.5%	92.7%	92.3%
	소비자 친숙도	84.5%	81.1%	89.6%
	계	77.7%	73.1%	84.5%
장기손해 보험 (상해제외) (손해보험)	명확성	71.8%	70.7%	73.4%
	평이성	72.5%	67.5%	80.0%
	간결성	90.1%	91.9%	87.5%
	소비자 친숙도	81.5%	81.1%	82.1%
	계	76.0%	74.1%	78.7%

< 일반인 평가(50점 만점) >

- 생명보험 및 손해보험의 종합 득점률은 모두 양호등급에 해당

보험 종류	평가 구분	종합	약관	상품설명서
제3보험 (생명보험)	명확성	80.0%	80.2%	79.8%
	평이성	77.1%	77.6%	76.4%
	간결성	76.0%	76.1%	75.9%
	소비자 친숙도	76.5%	77.1%	75.7%
	계	<b>78.1%</b>	<b>78.4%</b>	<b>77.6%</b>
장기손해 보험 (상해제외) (손해보험)	명확성	80.7%	80.9%	80.4%
	평이성	77.3%	77.2%	77.5%
	간결성	76.7%	76.6%	76.8%
	소비자 친숙도	75.2%	75.5%	74.7%
	계	<b>78.3%</b>	<b>78.4%</b>	<b>78.2%</b>

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> : 제28차 보험약관등 이해도 평가대상 보험상품 (25쪽)

※ <붙임 4> : 제28차 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	추천기관
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 띌 수 있도록 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>

제28차 보험약관등 이해도 평가대상 보험상품

1. 제3보험(생명보험회사)

생명보험회사	보험상품명
한화생명	한화생명 간편가입 시그니처 암보험 3.0(갱신형) 무배당
ABL생명	무배당 ABL치매케어보험(해약환급금 미지급형) 2404
삼성생명	삼성간편종합보장보험(2403)(갱신형, 무배당)건강하고堂堂하게
흥국생명	(무)흥국생명치매담은다(多)사랑보장보험V2
교보생명	교보암보험[2404](무배당, 갱신형)
푸본현대생명	ZERO 메디컬보험 무배당/갱신형(2404)
신한라이프생명	신한(간편가입)종합뇌심혈관보장보험(무배당, 해약환급금 미지급형)
DB생명	(무)백년친구 당신곁에 치매간병보험(2404)
동양생명	무배당엔젤안심보험 치매보장형
메트라이프생명	(무)360종합보장보험(무해약환급금형)
KDB생명	무배당 KDB튼튼한 안심 치매보험
미래에셋생명	M-케어 건강보험(갱신형) 무배당
iM라이프생명 (구 DGB생명)	iM 프리미엄치매안심보험 무배당 2404(해약환급금일부지급형(50%형))
AIA생명	무배당 백세시대 꼭하나 건강보험 (갱신형) (1형 간편심사형)
라이나생명	무배당전에없던실속치매보험
KB라이프생명	KB생활비지급암보험 무배당(갱신형)
하나생명	무배당 하나로 연결된 치매간병비보험(해약환급금 일부지급형)
BNP파리바카디프생명	(무) 안심드림(Dream) 상해보험
NH농협생명	병원비튼튼NH의료비보장보험(갱신형, 무배당)_2404
교보라이프플래닛생명	무배당 만기까지비갱신e암보험Ⅲ(해약환급금 미지급형)

## 2. 장기손해보험(상해제외)(손해보험회사)

손해보험회사	보험상품명
메리츠화재	(무) 메리츠 재물보험 성공메이트2404
한화손해	성공하는Owner재산종합보험2404무배당
롯데손해	무배당 let:care 화재배상책임보험(2404)
MG손해	(무)성공드림 재산종합보험[24.04]
흥국화재	(무)흥국화재 행복든든 재산종합보험[24.04]
삼성화재	무배당 삼성화재 재물보험 성공예감(2404.13)
현대해상	(무)성공마스터재산종합보험(Hi2404)
KB손해	KB 홈앤비즈케어종합보험(무배당)(24.04)_2종(비즈케어)
DB손해	무배당 프로미라이프 참좋은화재플러스보장보험2404
AXA손해	(무)AXA치아보험(갱신형)2404
AIG손해	무배당 AIG 튼튼한 NEW치아보험2404(2종)
라이나손해 (ACE손해)	(무)Chubb 초간편 3대질병보장보험(갱신형) 2종 일반심사형
하나손해	무배당 하나 가득담은 암보험(2404) 2종(갱신형, 표준형)
NH농협손해	(무) NH베스트간병보험2404[2종(표준형)(간편심사)]

<붙임 4>

## 제28차 일반인 대상 평가 진행

- 평가 일시·장소 : 2024.7.22(월) ~ 26(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·부채 내용을 발췌하여 제공(제도성 특약 제외)
- 평가자 : 일반인 40명(제3보험:20명×2일, 장기손해보험(상해제외):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)		
	22일(월)	23일(화)	22일(월)	23일(화)	24일(수)
상품	제3보험	제3보험	장기손해보험 (상해제외)	장기손해보험 (상해제외)	장기손해보험 (상해제외)
회사	(9개사) 한화 ABL 삼성 홍국 교보 푸본현대 신한라이프 DB 동양	(11개사) 메트라이프 KDB 미래에셋 iM라이프 AIA 라이나 KB라이프 하나 BNP파리바 카디프 NH농협 교보라이프 플래닛	(5개사) 메리츠 한화 롯데 MG 홍국	(3개사) 삼성 현대 KB	(6개사) DB AXA AIG 라이나(ACE) 하나 NH농협

○ 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

<붙임 5>

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"> <li>- 전체 목차는 작성되어 있지만 페이지 오류가 있음</li> <li>- 특약 색인 목차 누락(가나다순)</li> </ul>
생명보험	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 주계약 목차는 작성되어 있지만 페이지 정보가 없고 특약을 포함한 전체 목차는 누락</li> <li>- ‘직접적인 원인’, ‘회사가 정한 방법’ 등의 구체적인 설명 필요</li> <li>- ‘무배당 특정NGS유전자패널검사특약’ 등 특약의 명칭만으로는 특약의 실제 보장 내용을 파악하기 어려움</li> <li>- 오탈자, 띄어쓰기 등</li> </ul>
손해보험	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 목차에 기재된 ‘약관본문’ 누락</li> <li>- ‘책임있는 사유’, ‘고의 또는 중대한 과실로 이를 게을리 한 때’ 등에 대한 구체적인 설명 필요</li> <li>- ‘○대가전제품 고장수리비용’ 등의 특약의 명칭만으로는 특약의 실제보장 내용을 파악하기 어려움</li> <li>- ‘보험요율, 보험료율’ 등 용어 통일 필요</li> </ul>

□ 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"> <li>- ‘사기에 의한 계약으로 계약이 취소된 경우’ 등 구체적인 설명 필요</li> <li>- ‘예금자보호법’ 등 조문 내용 누락</li> <li>- 글자크기, 글자겹침현상 등</li> </ul>
생명보험	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ‘심신상실’, ‘연명의료중단’ 등 에 대한 구체적인 설명 필요</li> <li>- ‘제척기간’, ‘반대증거’ 등 용어설명 필요</li> <li>- ‘분쟁조정신청에 대한 대상기관’ 등 구체적인 설명 필요</li> <li>- ‘관공서의 공휴일에 관한 규정’ 등에 관한 조문 내용 필요 등</li> </ul>
손해보험	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ‘공제계약’, ‘타인을 위한 계약’, ‘가압류가집행’ 등 구체적인 설명 필요</li> <li>- ‘휴업손실보험금 계산’ 등 구체적인 계산 예시 및 설명 필요</li> <li>- ‘특허법’ 등 조문 내용 누락</li> <li>- 글자겹침현상 2회 이상 발생</li> </ul>

□ 간결성

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

공 통	- ‘단체 규약에 따라’ 는 불필요(해당 상품은 개인상품임)
생명보험	- ‘납입면제 ‘는 불필요 (해당 상품은 납입면제 특약이 부가되지 않음)
손해보험	- ‘재물보장 및 배상책임’ 은 불필요 (해당 상품은 간병보험으로 재물보장 및 배상책임보험과는 무관함)

□ 소비자친숙도

- 약관 구성 및 내용, 디자인에 대한 종합 평가

공 통	- 약관요약서가 컬러화, 이미지화 되어 소비자친숙도가 높음 - 약관요약서에 예시와 설명이 잘 되어 있음
생명보험	- 약관 내용이 방대하여 책자가 두꺼워 소비자 친숙도가 떨어짐 - 약관이 컬러화 되어 시각적으로 소비자 친숙도가 높지만 일부 생명보험사 약관이 흑백으로 작성되어 개선이 필요
손해보험	- 페이지 표시가 미흡하여 가독성이 떨어짐 - 약관 본문이 누락되어 목차와 불일치 - 약관 본문을 2단, 3단 인쇄하여 가독성이 떨어짐

## ② 상품설명서

### □ 명확성

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

공 통	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 전체 목차 누락</li> <li>- ‘한국소비자원’ → ‘소비자상담센터(국번없이 1372)’ 로 수정 필요 (한국소비자원은 2022년 4월부터 금융관련 소비자 유선 상담은 진행하고 있지 않음)</li> </ul>
생명보험	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 약관 상품명과 상품설명서 상품명에 상이 등</li> <li>- ‘계약의 무효’ 는 약관과 내용 상이</li> <li>- ‘보험료 예시’ 등 구체적인 설명 필요</li> </ul>
손해보험	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 약관 상품명과 상품설명서 상품명에 상이 등</li> <li>- ‘감독원장’ → ‘금융감독원장’ 오타 수정 필요</li> </ul>

### □ 평이성

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

공 통	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 글자크기가 작고 장평 자간이 좁아 가독성이 떨어짐</li> </ul>
생명보험	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ‘보험료 예시’, ‘해약환급금’ 등 중요한 부분은 컬러화로 표시할 필요</li> <li>- 인쇄상태가 흐려서 단락 구분 어려움</li> </ul>
손해보험	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 페이지 오류</li> <li>- 2단 인쇄되어 가독성이 떨어짐</li> </ul>

□ 간결성

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

공 통	- ‘갱신형의 경우’ 는 불필요(해당상품은 갱신형 아님)
생명보험	- 특약명이 반복됨으로 가독성이 떨어짐 - 불필요한 내용(납입면제) 포함
손해보험	- 불필요한 예시(배상책임보험) 포함 (해당상품은 간병보험으로 배상책임보험과는 관련 없음)

□ 소비자친숙도

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

공 통	- 항목별 구분이 어려움 - 중요한 부분(해약환급금 등)은 컬러화 및 진하게 강조함
생명보험	- 보험료 가입내역, 보험료 등의 예시는 이해를 도움 - 전체 목차가 있어 이해도를 높임
손해보험	- 전체적으로 컬러화 되지 않아 가독성이 떨어짐 - 2단 3단 인쇄로 상품설명서에 시인성이 떨어져 개선 필요

## 일반인 보험약관 및 상품설명서 주요 개선의견

### ① 보험약관

#### □ 명확성

- 목차의 적절성, 약관구성 사항 및 필수 기재사항 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	- ‘전체 목차 누락’ , ‘영업일’ 에 대한 구체적인 설명 필요
생명보험	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ‘조, 항, 호, 목’ 구분이 어려움</li> <li>- ‘질병의 정의’ 에 대한 구체적인 설명 필요</li> <li>- ‘지체없이’ 의 구체적인 설명 필요</li> <li>- ‘중증도 이상 폐렴’ , ‘특정부정맥 진단’ 등 명칭만으로는 보장내용 파악하기 어려움</li> <li>- 띄어쓰기 필요 등</li> </ul>
손해보험	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ‘당연히 발생할 수 있는 손해’ , ‘직접적인 원인’ ‘임시 거주처’ , ‘우연한 사고’ 등 구체적인 설명 필요</li> <li>- ‘보험의 목적의 분실 또는 도난’ 등 구체적인 설명 필요</li> <li>- ‘항공기·차량충돌손해 특별약관’ ‘19대가전제품 고장수리비용 특별약관’ 등 명칭만으로는 보장내용 파악하기 어려움</li> <li>- ‘곤도라/곤돌라’ 용어 통일 필요</li> </ul>

□ 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"> <li>- ‘가산이율’, ‘만기유지보너스 금액’, ‘중도인출금’ 등에 대한 설명 필요</li> <li>- 글자크기가 작아 가독성이 떨어짐</li> <li>- 중요한 내용은 강조할 필요 등</li> </ul>
생명보험	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ‘허혈성’, ‘특정부장맥’ 등 의학용어 대한 설명 필요</li> <li>- ‘5년 동안 체증되는 지급보험금’ 등 구체적인 설명 필요</li> <li>- ‘관계법령’ 에 대한 설명 필요 등</li> </ul>
손해보험	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ‘붕괴’, ‘침강’, ‘사태’ 등에 대한 설명 필요</li> <li>- ‘특수건물, 비특수건물’ 차이점 설명 필요</li> <li>- ‘치아과절, 골절’ 에 대한 명확한 기준 설명 필요</li> <li>- ‘화재벌금보장 보험금 지급’ 에 대한 계산식 필요</li> </ul>

□ 간결성

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

공 통	- 긴 문장은 사용하지 않아 이해도를 높임 - 어려운 문장은 간결하게 표현
생명보험	- ‘관련법규’ 가 필요 이상으로 많음 - 사례를 통해 설명이 잘 되어 있지만 똑같은 설명이 반복됨
손해보험	- ‘~으로써’, ‘~인하여’ 가 반복되어 문장의 가독성이 떨어짐

□ 소비자친숙도

- 약관 구성 및 내용, 디자인에 대한 종합 평가

공 통	- 이미지화 된 설명은 이해하기 쉬움 - 보험약관, 요약본 디자인, 색감이 뛰어나 소비자 친숙도가 높음
생명보험	- 약관 책자가 두꺼운 경우 휴대 및 열람이 용이하지 않음 - 약관의 종이 가 얇아 비침현상이 있음 - ‘보험약관 가이드북’ 이 시각화되어 가독성과 가시성이 좋음
손해보험	- 용어 설명이 잘 되어 있음 - 2단 인쇄되어 있는 약관이 있어 가독성이 떨어짐 - 컬러화 되지 않은 약관은 소비자 친숙도가 떨어짐

## ② 상품설명서

### □ 명확성

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

공 통	- 전체 목차, 페이지 필요 - 약관과 상품설명서 ‘보험나이’, ‘소멸시효’ 등 설명 상이
생명보험	- ‘차매보험 무효처리’, ‘무해약환급금’ 등 구체적인 설명 필요 - ‘갱신형·소멸성담보’, ‘간편심사’ 등 용어설명 필요
손해보험	- ‘청약의 철회’ 등 구체적인 설명 필요 - ‘상령일’, ‘보험료 증액’, ‘보험의 목적’ 등 용어 설명 필요 - ‘한국소비자원’ → ‘소비자상담센터’ 수정 필요 등

### □ 평이성

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

공 통	- 장평, 자간이 좁고 글자크기가 작음 - 인쇄상태가 흐림
생명보험	- 중요도에 따라 강조 표시 필요 - 글자크기가 작고 문단 나누기 필요
손해보험	- 페이지 표기가 누락됨 - 2단, 3단 인쇄로 되어 있어 가독성 떨어짐

□ 간결성

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

공 통	- 해당상품에 맞지 않는 예시 포함 등
생명보험	- 불필요한 아이콘은 삭제할 필요 - ‘선택특약’ 설명 문장이 길어 이해하기 어려움
손해보험	- ‘가입담보 리스트’, ‘부가가능 특약’ 은 요약되어 있어 이해하기 쉬움 - 설명사항과 맞지 않는 ‘QR코드’ 삭제 필요

□ 소비자친숙도

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

공 통	- 전체 목차, 페이지가 없어 불편함 등
생명보험	- ‘부가가능한 특약 안내표’, ‘가입금액 및 보험료’ 등 예시는 이해하기 쉬움 - 중요한 사항을 강조함으로써 가독성이 좋음
손해보험	- 특약명이 축약하여 명시되어 이해하기 어려움 - 약관과 한권으로 되어 있어 불편함

<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.