

제31차 보험약관등 이해도 평가결과 공시

보험업법 제128조의4 제1항* 및 보험업법시행령 제71조의6*에 의거, 제31차 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(2025. 9. 24)

(생명보험)

- 변액보험 저축성 상품* 중 회사별 대상상품 선정계수가 가장 높은 상품을 선정(단, 평가기준일(2025. 10. 1) 현재 판매 중이어야 함)

* 흥국생명 제외

(손해보험)

- 자동차보험 상품* 중 회사별 대상상품 선정계수가 가장 높은 상품을 선정(단, 평가기준일(2025. 10. 1) 현재 판매 중이어야 함)

* 캐롯손해보험은 2025.10.1. 한화손해보험에 합병되어 평가기준일 기준 미판매 회사에 해당되어 제외

[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 : 흥국, 푸본현대, DB, 동양, 라이나, NH농협, 교보라이프

② 손해보험회사 : 예별(구 MG), AIG, 라이나(ACE), 서울보증, 미쓰이스미토모, NH농협, 신한EZ, 카카오페이손보, 퍼스트아메리칸권원, 다스법률비용, AGCS한국지점(기업성보험만 취급), FM한국지점(기업성보험만 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 참고 자료로 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, 2026. 4. 1)

□ 평가결과 종합

(변액보험 : 15개 생명보험회사)

- 보험약관 및 상품설명서 평가결과를 종합한 변액보험의 최종 점수는 76.9점으로 양호등급에 해당
- 평가자별로 구분하는 경우 평가위원 평가(50점 만점)의 평균은 40.2점이며, 일반인 평가(50점 만점)의 평균은 36.7점임
 - 보험약관 평균점수는 45.8점(평가위원 평가 23.8점, 일반인 평가 22.0점)이고, 양호등급에 해당
 - 상품설명서의 평균점수는 31.1점(평가위원 평가 16.4점, 일반인 평가 14.6점)이며, 양호등급에 해당

(자동차보험 : 10개 손해보험회사)

- 약관 및 상품설명서 평가결과를 종합한 자동차보험의 최종 점수는 76.3점으로 양호등급에 해당
- 평가자별로 구분하는 경우 평가위원 평가(50점 만점)의 평균은 39.2점이며, 일반인 평가(50점 만점)의 평균은 37.2점임
 - 보험약관 평균점수는 46.1점(평가위원 평가 23.8점, 일반인 평가 22.3점)이고, 양호등급에 해당
 - 상품설명서의 평균점수는 30.2점(평가위원 평가 15.4점, 일반인 평가 14.8점)이며, 양호등급에 해당

〈보험약관등 이해도 평가 결과 종합〉

구 분		변액보험 (생명보험)	자동차보험 (손해보험)
보험 약관 (A)	평가위원	23.8	23.8
	일반인	22.0	22.3
	합산 점수	45.8	46.1
상품 설명서 (B)	평가위원	16.4	15.4
	일반인	14.6	14.8
	합산 점수	31.1	30.2
최종 (A+B)	평가위원	40.2	39.2
	일반인	36.7	37.2
	합산 점수	76.9	76.3

□ 보험상품별 평가 결과

(변액보험)

○ 총 15개 보험상품 중 우수등급 2개, 양호등급 13개로 평가됨

〈보험상품별 평가 결과(변액보험)〉

구 분	우수등급	양호등급	보통등급	미흡등급	전체
변액보험 (15개 생명보험사)	2개사 보험상품	13개사 보험상품	-	-	양호등급

- 종합평가점수를 10점 단위로 구분하여 분석하면 다음과 같음

구 분	90점대	80점대	70점대	60점대	60점미만
변액보험	-	2개	13개	-	-

(자동차보험)

- 총 10개의 보험상품 모두 양호등급 10개로 평가됨

<보험상품별 평가 결과(자동차보험)>

구 분	우수등급	양호등급	보통등급	미흡등급	전체
자동차보험 (10개 손해보험사)	-	10개사 보험상품	-	-	양호등급

- 종합평가점수를 10점 단위로 구분하여 분석하면 다음과 같음

구 분	90점대	80점대	70점대	60점대	60점미만
자동차보험	-	-	10개	-	-

〈회사별·상품별 평가등급(점수순)〉

1. 변액보험(생명보험회사)

평가 등급	보험사	상품명	평가대상지수		비고
			약관	상설	
우수	하나생명	(무)하나뿐인 변액연금보험	+15	+5	80점대
	KDB생명	(무)더! 행복드림 변액연금보험	+15	-5	
양호	KB라이프생명	KB 평생소득변액연금보험Plus 무배당	+10	-5	70점대
	iM라이프 생명	마이솔루션AI변액연금보험 무배당 2501	+5	+5	
	미래에셋 생명	미래에셋생명 변액연금보험 무배당 최저연금 미보증형	+5	+5	
	신한라이프 생명	신한모으고키우는변액연금보험(무배당)	-5	+5	
	AIA생명	무배당 AIA 여유 + 변액연금보험	-5	-5	
	처브라이프 생명	Chubb 든든한 변액연금보험 무배당 2종(거치형)	+5	-5	
	ABL생명	(무)하모니변액연금보험_적립형_1종(무사망형)	-5	-5	
	메트라이프 생명	무배당 변액연금보험 동행 Plus(월납)	-5	-5	
	삼성생명	삼성 탄탄한 변액연금보험(B2501)[최저연금보증형] (무배당)	-5	+5	
	BNP파리바 카디프생명	시그니처 ETF변액저축보험 2.0(적립형) 무배당	-10	+5	
	IBK연금	(무)IBK연금액 평생보증받는 변액연금보험 2501 1형(보증형)	-5	-5	
	한화생명	한화생명 피델리티 변액저축보험 무배당	-10	+5	
교보생명	교보변액연금보험(무배당)	-10	-5		

2. 자동차보험(손해보험회사)

평가 등급	보험사	상품명	평가대상지수		비고
			약관	상설	
양호	롯데손해	let.click개인용자동차보험(TM)	+5	+5	70점대
	현대해상	Hicar 개인용 자동차보험	+5	-5	
	하나손해	원데이자동차보험	+5	+5	
	흥국화재	eYou다이렉트 개인용자동차보험	+5	+5	
	DB손해	프로미카다이렉트개인용자동차보험	-5	+5	
	삼성화재	개인용애니카다이렉트 자동차보험	-5	+5	
	메리츠화재	Readycar개인용자동차보험	-5	+5	
	한화손해	한화다이렉트개인용자동차보험	-5	-5	
	KB손해	KB다이렉트(인터넷)개인용자동차보험	-5	-5	
	AXA손해	다이렉트개인용 자동차보험	-5	-5	

※ 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(93.1%)·소비자친숙도(81.3%)는 우수, 명확성(79.3%)·평이성(75.5%)은 양호
- 자동차보험 종합 득점률은 간결성(90.9%)은 우수, 명확성(79.6%)·평이성(71.1%)·소비자친숙도(78.2%)는 양호

보험종류	평가구분	종합	약관	상품설명서
변액보험 (생명보험)	명확성	79.3%	79.9%	78.3%
	평이성	75.5%	71.3%	81.9%
	간결성	93.1%	95.2%	90.1%
	소비자친숙도	81.3%	78.7%	85.1%
	계	80.3%	79.2%	82.1%
자동차보험 (손해보험)	명확성	79.6%	82.2%	75.8%
	평이성	71.1%	68.1%	75.6%
	간결성	90.9%	97.7%	80.6%
	소비자친숙도	78.2%	77.0%	80.1%
	계	78.3%	79.2%	77.0%

< 일반인 평가(50점 만점) >

- 생명보험의 종합 득점률은 양호등급, 손해보험의 종합 득점률도 양호등급에 해당

보험 종류	평가 구분	종합	약관	상품설명서
변액보험 (생명보험)	명확성	75.9%	76.0%	75.7%
	평이성	71.6%	71.6%	71.5%
	간결성	72.3%	72.7%	71.6%
	소비자 친숙도	71.4%	71.3%	71.6%
	계	73.4%	73.5%	73.2%
자동차 보험 (손해보험)	명확성	75.9%	75.7%	76.2%
	평이성	73.0%	73.6%	72.1%
	간결성	73.9%	74.1%	73.7%
	소비자 친숙도	73.5%	73.4%	73.7%
	계	74.3%	74.5%	74.1%

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> : 제31차 보험약관등 이해도 평가대상 보험상품 (25쪽)

※ <붙임 4> : 제31차 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)

- 2025년도 제4차 보험약관등 이해도 평가위원회는 2026의 연간 평가계획을 다음과 같이 결정(2025. 12. 26)
- 생·손보의 보험종류별 특성을 감안하여 각각을 4가지 보험 종류로 분류하고, 회차별로 1개 보험종류씩 평가

<평가대상 보험종류 구분과 평가기간>

구분	생명보험	손해보험	평가기간
제31차*	변액보험	자동차보험	2025.10월부터 평가
제32차**	제3보험	장기손해보험(상해제외)	
제33차***	정기·중신보험	장기상해보험(상해)	2027.3월까지 평가

* 제31차 평가기간(예상) : 2025.10 ~ 2026. 3

** 제32차 평가기간(예상) : 2026. 4 ~ 2026. 9

*** 제33차 평가기간(예상) : 2026.10 ~ 2027. 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 될 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	

※ 세부항목별로 동일한 내용은 중복해서 개선의견을 작성하지 않음

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>

제31차 보험약관등 이해도 평가대상 보험상품

1. 변액보험(생명보험)

생명보험회사	보험상품명	보험종류
한화생명	한화생명 피델리티 변액저축보험 무배당	저축성
ABL생명	무)하모니 변액연금보험_적립형_1종(무사망형)	저축성
삼성생명	삼성 탄탄한 변액연금보험(B2501)[최저연금보증형] (무배당)	저축성
교보생명	교보변액연금보험(무배당)	저축성
신한라이프생명	신한모으고키우는 변액연금보험(무배당)	저축성
메트라이프생명	무배당 변액연금보험 동행 Plus(월납)	저축성
처브라이프생명	Chubb 든든한 변액연금보험 무배당 2종(거치형)	저축성
KDB생명	(무)더! 행복드림 변액연금보험	저축성
미래에셋생명	미래에셋생명 변액연금보험 무배당 최저연금미보증형	저축성
iM라이프생명	마이솔루션AI변액연금보험 무배당 2501	저축성
AIA생명	무배당 AIA 여유+ 변액연금보험	저축성
KB라이프생명	KB 평생소득변액연금보험Plus 무배당	저축성
하나생명	(무)하나뿐인 변액연금보험	저축성
BNP파리바 카디프생명	시그니처 ETF변액저축보험 2.0(적립형) 무배당	저축성
IBK연금	(무)IBK연금액 평생보증받는 변액연금보험 2501 1형 (보증형)	저축성

2. 자동차보험(손해보험)

손해보험회사	보험상품명	보험종류
메리츠화재	Readycar개인용자동차보험	자동차
한화손해	한화다이렉트개인용자동차보험	자동차
롯데손해	let:click개인용자동차보험(TM)	자동차
흥국화재	eYou다이렉트 개인용자동차보험	자동차
삼성화재	개인용애니카다이렉트자동차보험	자동차
현대해상	Hicar 개인용 자동차보험	자동차
KB손해	KB다이렉트(인터넷)개인용자동차보험	자동차
DB손해	프로미카다이렉트개인용자동차보험	자동차
AXA손해	다이렉트개인용 자동차보험	자동차
하나손해	원데이자동차보험	자동차

<붙임 4>

제31차 일반인 대상 평가 진행

- 평가 일시·장소 : 2026.1.19(월) ~ 23(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(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(손보)			제2그룹(생보)	
	19일(월)	20일(화)	21일(수)	22일(목)	23일(금)
상품	자동차보험	자동차보험	자동차보험	변액보험	변액보험
회사	(3개사) 메리츠 한화 롯데	(3개사) 흥국 삼성 현대	(4개사) KB DB AXA 하나	(6개사) 한화 ABL 삼성 교보 신한라이프 메트라이프	(9개사) 처브라이프 KDB 미래에셋 iM라이프 AIA KB라이프 하나 BNP파리바 카디프 IBK연금

○ 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 부분을 서술

* 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"> - 약관 이용 Guide Book, 약관요약서를 포함한 전체 목차가 필요 - 특약색인(가나다 순) 누락
생명보험	<ul style="list-style-type: none"> - 약관 이용 Guide Book, 약관요약서에 페이지 누락 - ‘책임있는 사유’, ‘청약의 철회 가능기간’, ‘회사가 정한 방법’ 등의 구체적인 설명 필요 - ‘피보험자의 건강상태, 위험의 종류 및 정도에 따라’ 등 구체적인 예시 및 설명 필요 - ‘용어해설/주요보험용어 해설’ 등 용어 통일 필요
손해보험	<ul style="list-style-type: none"> - ‘무보험자동차의 정의시 대인배상II의 미가입만 언급하고 있으나 대인배상I의 가입여부 미언급’ 은 정부보장사업의 대상이 되는 무보험자동차와 혼동 여지 가능성 - ‘LADY케어 특별약관’, ‘가족사랑 특별약관’ 등은 특약 명칭만으로는 특약의 실제 보장 내용 파악하기 어려움 - ‘자동차손해배상보장법/자배법’ 등 용어 통일 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"> - ‘제척기간’, ‘신의성실’ 등 용어 설명 필요 - ‘약관의 중요한 내용’ 등 구체적인 설명 필요 - 글자크기 10pt 미만 등
생명보험	<ul style="list-style-type: none"> - ‘펀드유형과 관련된 용어(파생상품, 유동성 자산, KOSPI200)’ 등 용어 설명 필요 - ‘추가납입보험료의 한도’에 대한 구체적인 금액 범위 설명 필요 - ‘실적배당 종신연금 지급률’, ‘일시지급’ 등 구체적인 계산 예시 및 설명 필요 - ‘금융소비자보호에 관한 법률 제42조’ 등 조문 내용 누락
손해보험	<ul style="list-style-type: none"> - ‘과실비율의 인정기준’ 등 구체적인 설명 필요 - ‘보험개발원이 정한 최근의 자동차보험 차량기준가액표’를 약관에 첨부하거나, 회사 홈페이지에 게시할 필요 - 약관 주요 문구 하이라이트 반영 필요 - ‘특정범죄 가중처벌 등에 관한 법률 제5조의13’ 등 조문 내용 누락

□ 간결성

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

공 통	- ‘갱신형’ 은 불필요 (해당 상품은 갱신형 상품이 아님)
생명보험	- ‘단체보험’ 은 불필요 (해당 상품은 개인보험으로 단체보험과 무관)
손해보험	- 약관을 쉽게 이용할 수있는 가이드북에서 ‘컬러화’ 는 불필요 (해당 약관은 흑백으로 구성되어 있으므로 컬러화는 무관)

□ 소비자친숙도

- 약관 구성 및 내용, 디자인에 대한 종합 평가

공 통	- PDF파일 약관에서 볼 수 없는 책자 약관에서 볼 수 있어 가독성, 시인성면에서 두 가지 모두 필요
생명보험	- ‘약관 이용 가이드’ 에서 QR코드는 장기보험으로 되어 있어 혼란을 야기 시킴, QR코드 연결 오류 수정 필요 - 월평균 수익률이 계산식으로 설명되어 있지만 형식적인 설명으로 아쉬움
손해보험	- 전체적으로 약관 구성은 소비자 중심으로 되어 있음 - 소비자 이해도를 높이는 예시 및 설명이 기재되어 있지만 글씨가 작아 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"> - 표지에 상품명 누락 - 예금자보호 '1억원'으로 기재(최신 법령 기재)
생명보험	<ul style="list-style-type: none"> - '연금개시나이' 등에 대한 구체적인 설명 필요 - '계약의 해제사항' 은 약관에는 해당 내용 없음 - '실적배당 종신연금 연지급액' 에 대한 구체적인 계산 예시 필요
손해보험	<ul style="list-style-type: none"> - 페이지, 목차 누락 - 청약철회 관련 아이콘 누락 - '한국소비자원' → '소비자상담센터(국번없이 1372)' 로 수정 필요 (한국소비자원은 2022년 4월부터 금융관련 소비자 유선 상담은 진행하고 있지 않음)

□ 평이성

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

공 통	<ul style="list-style-type: none"> - 글자크기가 10pt 미만
생명보험	<ul style="list-style-type: none"> - 일부 내용은 글자크기가 매우 작음 - 페이지 위치가 찾기 어려움
손해보험	<ul style="list-style-type: none"> - '해약환급금' 에 대한 구체적인 계산 예시 필요 - 그림, 그래프 겹침 현상 등

□ 간결성

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

공 통	- ‘법인인 경우’ 는 불필요 (해당 상품은 개인 상품으로 법인은 해당사항 없음)
생명보험	- 대체적으로 보장내용은 간결하게 서술됨 - 해당 상품에 맞지 않은 QR코드는 불필요 - 불필요한 한자, 영어 사용 자제(예시 : 必, REITS)
손해보험	- 불필요한 QR코드는 삭제 필요 - 텍스트 중심의 설명으로 가독성이 떨어짐

□ 소비자친숙도

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

공 통	- 계약환급금, 보험금 예시, 보장내용 등을 기재하여 소비자 이해도 제고
생명보험	- ‘경과기간별 계약환급률’ 예시는 이해도를 높임 - 그림, 그래프 등 시각적 자료를 활용해 이해도를 높임
손해보험	- 상품설명서 전체 구성이 이해하기 어려움 - 제본되지 않아 장기적 보관은 어려움 (자동차보험의 경우 책자 약관, 상품설명서는 자동차안에 보관이 필요하기에 휴대성이 중요)

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	<ul style="list-style-type: none"> - 가이드북과 요약서는 이해도를 높임 - ‘QR코드’ 와 약관 내용이 일치할 필요 · 예시) 생명보험 약관 이용가이드 QR코드가 장기 보험으로 기재되어 있음
생명보험	<ul style="list-style-type: none"> - ‘중요한 사항’ 에 대한 설명은 이해도를 높임 - ‘원금 손실이 발생할 수 있습니다’, ‘입원 보장’ 에 대한 구체적인 설명 및 예시 필요 - 다른 생보사에 비해 특약이 많아서 특약별 요약 자료 필요 - 주계약 상품명에 영어로 되어 있어 보장 내용 파악하기 어려움 - ‘6대 질병’ 에 대한 보장내용 설명 필요
손해보험	<ul style="list-style-type: none"> - ‘한정운전’, ‘전손’, ‘보험대차’ 에 대한 용어 설명 필요 - ‘주말 공휴일 시간 예시’, ‘만 나이 계산’, ‘임시운전 책임기간(임의기간)’ 에 대한 구체적인 설명 및 예시 필요 - ‘형제 → 형제’ 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 조항 제목이 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"> - ‘보장개시일’, ‘장해’ 등에 대한 설명 필요 - 이미지, 글자크기, 줄간격 등 조정 필요
생명보험	<ul style="list-style-type: none"> - ‘납입면제’, ‘고도장해’, ‘심신상실’ 등 어 대한 설명 필요 - ‘해약환급금’, ‘사망보험금’, ‘연금유형별 차등 지급’ 등 구체적인 계산 예시 필요 - ‘펀드운영실적, 수익률’, ‘펀드유형’ 등 구체적인 설명 필요 - ‘약관 인용법령’ 은 이해도를 높임
손해보험	<ul style="list-style-type: none"> - ‘기명피보험자’, ‘감가상각’ 에 대한 용어 설명 필요 - ‘승용차 함께 타기’, ‘연 환산 주행거리 산출’ 에 대한 구체적인 설명 및 예시 필요 - ‘보상하는 손해’, ‘보상하지 않는 손해’ 는 진하게 표시해서 강조할 필요 - 특수문자, 숫자 겹침 현상 수정 필요

□ 간결성

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

공 통	- 어려운 내용이나 용어에 대한 설명이 길어지면서 가독성을 오히려 떨어트림
생명보험	- 불필요한 한자, 영어 사용은 가독성을 떨어트림 - 해당 상품과 맞지 않는 예시는 불필요
손해보험	- 설명이 많이 필요한 부분은 잘 정리함 - 반복되는 설명은 오히려 가독성이 떨어짐

□ 소비자친숙도

- 약관 구성 및 내용, 디자인에 대한 종합 평가

공 통	- 전반적으로 실물 약관은 다소 성의가 있어 보임
생명보험	- PC 모니터에서 보는 약관과 실물 약관은 다소 차이가 있음 · PC화면에서는 회사 이미지를 한 눈에 알 수 없지만 실물 약관에서는 눈에 띄임 - 목차가 기재되어 이해하기 쉬움
손해보험	- 핸드북으로 실물 약관은 작지만 차량에 휴대하기 좋음 - 특약이 많아 전체 내용을 이해하기는 어려움 - ‘보상하는 손해’ 에서 가독성을 높이기 위해 과도한 띄어쓰기를 하여 오히려 가독성이 떨어짐

② 상품설명서

□ 명확성

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

공 통	<ul style="list-style-type: none"> - 표지에 상품명 이 기재되어 있음 - 목차를 기재하여 편리함
생명보험	<ul style="list-style-type: none"> - ‘변액’, ‘계약자의 펀드’ 등 용어 설명 필요 - ‘해약환급금 예시’, ‘납입보험료’, ‘투입금액 누계’ 등 구체적인 설명 및 예시 필요
손해보험	<ul style="list-style-type: none"> - ‘보상한도’, ‘책임기간’ 에 대한 구체적인 설명 및 예시 필요 - 주요 사례와 기타 유의사항은 이해도를 높임 - ‘1.5억원 → 1억5천만원’ 으로 수정 필요

□ 평이성

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

공 통	<ul style="list-style-type: none"> - 그래프, 표, 예시 등을 활용하여 이해도를 높임
생명보험	<ul style="list-style-type: none"> - ‘발생 가능한 불이익에 관한 사항’ 은 강조 필요 - ‘계약자 확인 사항’ 글자크기가 작음
손해보험	<ul style="list-style-type: none"> - 중요한 내용은 하이라이트 할 필요 - ‘계약자 확인 사항’ 은 글자크기 확대 필요

□ 간결성

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

공 통	- ‘유의사항’, ‘확인사항’ 등은 가독성이 떨어짐
생명보험	- ‘이체사유가 발생한 날’ 등의 설명있지만 성의 없는 설명
손해보험	- 해당상품에 맞지 않는 ‘아이콘, Q&A’ 는 불필요 - 나열식 설명은 가독성이 떨어짐

□ 소비자친숙도

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

공 통	- 약관 내용을 요약하여 잘 정리하여 이해도를 높임
생명보험	- 실물 상품설명서 제작에 성의가 없어 보임 - 동일한 내용은 한 페이지에 넣도록 조정 필요
손해보험	- PC 상품설명서보다 실물 상품설명서가 가독성이 좋음 - 책자가 작아 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. 생명보험협회의 장이 추천하는 보험의 모집에 종사하는 자 1명
6. 손해보험협회의 장이 추천하는 보험의 모집에 종사하는 자 1명
7. 「민법」 제32조에 따라 금융위원회의 허가를 받아 설립된 사단법인 보험연구원의 장이 추천하는 보험 관련 법률 전문가 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.