제32차 보험약관등 이해도 평가결과 공시

보험업법 제128조의4 제1항* 및 보험업법시행령 제71조의6*에 의거, 제32차 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 **생명보험회사**의 **제3보험**, **손해보험회사**의 **장기손해보험(상해 제외)를** 대상으로 회사별로 1개씩 평가대상 보험상품을 선정(2026. 4. 1)

(생명보험)

- **제3보험 상품*** 중 회사별 대상상품 선정계수가 가장 높은 상품을 선정(단, 평가기준일(2026. 4. 1) 현재 판매 중이어야 함)

  * IBK연금보험 제외

(손해보험)

- **장기손해보험(상해 제외) 상품*** 중 회사별 대상상품 선정계수가 가장 높은 상품을 선정(단, 평가기준일(2026. 4. 1) 현재 판매 중이어야 함)

  * 예별(구 MG), 서울보증, 미쓰이스미토모, 퍼스트아메리칸, 알리안츠(AGCS 한국지점), 팩토리뮤추얼(FM한국지점) 제외

[참고] 평가대상 상품 선정계수

o 선정기준월 포함 직전 1년간 **신규계약건수 비율**[1]과 동일 기간 내 **민원건수 비율**[2]을 **7:3으로 반영**하여 산출

1) 신규계약건수 비율

= 해당 상품 신규계약건수 ÷ 평가대상 상품군 전체 신규계약건수

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

o 평가대상 상품 선정계수

= 신규계약건수 비율 × 70% + 민원건수 비율 × 30%

* 평가에서 제외된 보험회사(미판매 등)

① 생명보험회사 : IBK연금보험

② 손해보험회사 : 예별(구 MG), 서울보증, 미쓰이스미토모, 퍼스트아메리칸, 알리안츠(AGCS한국지점, 기업성보험만 취급), 팩토리뮤추얼(FM한국지점, 기업성보험만 취급)

2. 평가 방법

o **보험약관 평가 점수와 상품설명서 평가 점수**를 **6:4의 비율로 합산**하여 평가대상 상품별 최종 점수를 산정하고, 등급을 결정

<보험약관 평가(60점 만점)>

o **평가위원 평가 점수**(30점 만점)**와 일반인 평가 점수**(30점 만점)**를 합산**하여 점수 산정(60점 만점)

o **(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 차감**하는 방식으로 최종 점수를 산정

- **소비자 친숙도**(최대 12점)는 **평가위원별 판단**에 따라 종합 점수를 부여

- 주계약(보통약관)과 부가 가능한 특약을 종합적으로 평가

o **(일반인 평가) 주계약**(보통약관)과 **각 특약***에 대해 평가지표인 명확성, 평이성, 간결성 및 소비자 친숙도를 각각 **1~10점(1점 단위)으로 평가**한 뒤, **주계약 점수(최대 10점)에 특약 점수평균(최대 10점)****을 **합산**(보험약관 이해도 평가위원회, 2021. 3. 24)

* 면·부책을 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)

o 보험약관별 평가점수 = 평가위원 평가점수(최대 100점)×0.3* + 일반인 평가점수(최대 20점)×1.5*

* 30점 만점으로 환산

<상품설명서 평가(40점 만점)>

o **평가위원 평가 점수(20점 만점)와 일반인 평가 점수(20점 만점)를 합산**하여 점수 산정(40점 만점)

o 보험약관과 **동일한 상품**의 상품설명서를 평가

o **(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

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

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

* 20점 만점으로 환산

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

<최종 점수 및 등급 결정>

o 상품별 평가점수(A) = 보험약관 평가점수(60점 만점) + 상품설명서 평가점수(40점 만점)

o 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. 9. 29)

□ 평가결과 종합

(제3보험 : 21개 생명보험회사)

o 보험약관 및 상품설명서 평가결과를 종합한 **제3보험의 최종 점수는 74.6점으로 양호등급에 해당**

o 평가자별로 구분하는 경우 평가위원 평가(50점 만점)의 평균은 37.7점이며, 일반인 평가(50점 만점)의 평균은 36.9점임

- 보험약관 평균점수는 45.4점(평가위원 평가 23.2점, 일반인 평가 22.2점)이고, 양호등급에 해당

- 상품설명서의 평균점수는 29.2점(평가위원 평가 14.5점, 일반인 평가 14.7점)이며, 양호등급에 해당

(장기손해보험(상해 제외) : 15개 손해보험회사)

o 약관 및 상품설명서 평가결과를 종합한 **장기손해보험(상해 제외)의 최종 점수는 74.4점으로 양호등급에 해당**

o 평가자별로 구분하는 경우 평가위원 평가(50점 만점)의 평균은 35.3점이며, 일반인 평가(50점 만점)의 평균은 39.2점임

- 보험약관 평균점수는 44.8점(평가위원 평가 21.3점, 일반인 평가 23.5점)이고, 양호등급에 해당

- 상품설명서의 평균점수는 29.6점(평가위원 평가 14.0점, 일반인 평가 15.7점)이며, 양호등급에 해당

<보험약관등 이해도 평가 결과 종합>

구 분		제3보험 (생명보험)	장기손해보험(상해 제외) (손해보험)
보험 약관 (A)	평가위원	23.2	21.3
	일반인	22.2	23.5
	합산 점수	**45.4**	**44.8**
상품 설명서 (B)	평가위원	14.5	14.0
	일반인	14.7	15.7
	합산 점수	**29.2**	**29.6**
최종 (A+B)	평가위원	**37.7**	**35.3**
	일반인	**36.9**	**39.2**
	합산 점수	**74.6**	**74.4**

□ 보험상품별 평가 결과

(제3보험)

o 총 21개 보험상품 **모두 양호등급**으로 평가됨

<보험상품별 평가 결과(제3보험)>

구 분	우수등급	양호등급	보통등급	미흡등급	전체
제3보험 (21개 생명보험사)	-	21개사 보험상품	-	-	양호등급

- 종합평가점수를 10점 단위로 구분하여 분석하면 다음과 같음

구 분	90점대	80점대	70점대	60점대	60점미만
제3보험	-	-	21개	-	-

(장기손해보험(상해 제외))

o 총 15개의 보험상품 중 **우수등급 1개, 양호등급 14개**로 평가됨

<보험상품별 평가 결과(장기손해보험(상해 제외))>

구 분	우수등급	양호등급	보통등급	미흡등급	전체
장기손해보험 (상해제외) (15개 손해보험사)	1개사 보험상품	14개사 보험상품	-	-	양호등급

- 종합평가점수를 10점 단위로 구분하여 분석하면 다음과 같음

구 분	90점대	80점대	70점대	60점대	60점미만
장기손해보험 (상해제외)	-	1개	14개	-	-

<회사별·상품별 평가등급(점수순)>

1. (생명보험회사) 제3보험

평가등급	보험사	상품명	평가대상지수		비고
			약관	상설	
양호	교보라이프플래닛생명	무배당 교보라플 치아보험	+10	-5	70점대
	KDB생명	버팀목 New케어보험(무배당)	+10	-5	
	DB생명	(무) 참 이로운 치아보험(갱신형)(2503)	+5	+5	
	동양생명	무배당우리WON하는mini독감케어보험	+5	+5	
	하나생명	(무)하나로누리는건강보험	+5	-5	
	NH농협생명	NH모두안심재해보험(무배당)	+10	-5	
	한화생명	한화생명 튼튼이 치아보험(갱신형) 무배당	-5	+10	
	미래에셋생명	미래에셋생명 치아보험(갱신형) 무배당	+5	+5	
	신한라이프생명	신한참좋은치아보험PlusⅢ(무배당_갱신형)	+5	+5	
	ABL생명	무배당 우리WON치아건강보험(갱신형)	+5	-5	
	교보생명	무배당 교보치아보장보험(갱신형)	+5	-5	
	처브라이프생명	Chubb 매월받는 암생활비보험Ⅱ(갱신형) 무배당	+5	-5	
	iM라이프생명	든든한인생치매보험 무배당 2601(해약환급금 일부지급형)	-5	+5	
	KB라이프생명	KB 3.N.5 딱좋은 요즘 건강보험 무배당 (간편심사형)(해약환급금 미지급형)	+5	-5	
	삼성생명	삼성치아보험(2501)(갱신형,무배당)빠짐없이튼튼하게1형(일반형)	-5	+5	
	푸본현대생명	ZERO 치아보험 무배당/갱신형(2404)	-5	+5	
	흥국생명	(무)흥국생명 다(多)사랑통합보험V2	-5	+5	
	BNP파리바카디프생명	(무) 6180실버 암보험(갱신형)	-5	-5	
	메트라이프생명	(무)360암보험(갱신형)	-5	-5	
	AIA생명	(무) 뉴 이 좋은 치아보험 (갱신형)	-5	-5	
	라이나생명	무배당THE건강한치아보험Ⅴ(갱신형)	-10	-5	

2. (손해보험회사) 장기손해보험(상해 제외)

평가등급	보험사	상품명	평가대상지수		비고
			약관	상설	
우수	DB손해	무배당 프로미라이프 참좋은더보장간병보험(2,3,5,6,8,9종)간편고지형	+15	+5	80점대
양호	흥국화재	(무) 흥Good 모두 담은 123 치매보험	+10	+5	70점대
	KB손해	KB 골든라이프케어 간병보험(무배당)	+10	-5	
	메리츠화재	(무) 메리츠 차곡차곡 마음편한 장기간병보험(355Ⅱ간편심사형)	+5	+5	
	현대해상	(무)퍼펙트케어간병보험(1,2,3,4종)	+5	+5	
	삼성화재	무배당 삼성화재 건강보험 보장어카운트(2505.1) 2종(납입면제/간편고지/해약환급금 미지급형Ⅱ)	+5	-5	
	한화손해	한화 치매간병보험 무배당	+5	+5	
	하나손해	무배당 하나더넥스트 치매간병보험	-5	+5	
	롯데손해	무배당 let:care 종합암보험(88플러스원)	+5	-5	
	AXA손해	(무)AXA나를지켜주는암보험Ⅱ(갱신형)	-5	+5	
	신한EZ손해	신한 SOL 주택화재보험(무배당)	-10	+5	
	AIG손해	무배당 AIG 든든한 간편암보험 (325간편심사형)	-5	-5	
	NH농협손해	(무) NH리치간병보험[1종:표준형(일반심사)]	-5	-5	
	라이나손해(ACE손해)	(무)THE 이로운 치아보험 1종(갱신형) 4형	-5	-10	
	카카오페이손해	(무)초중학생보험2601	-15	+5	

※ 평가대상지수

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

(x=100이면 0)

상대지수(x)	x <80	80≤x <85	85≤x <90	90≤x <95	95≤x <100
구분	-20↓	-20	-15	-10	-5
상대지수(x)	**100 <x ≤105**	**105 <x ≤110**	**110 <x ≤115**	**115 <x ≤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

o 평가항목별(대구분) 득점률

< 평가위원 평가(50점 만점) >

o 제3보험 종합 득점률은 간결성(91.8%)은 우수, 명확성(72.1%)·평이성(72.4%)·소비자친숙도(74.5%)는 양호

o 장기손해보험(상해 제외) 종합 득점률은 간결성(84.6%)은 우수, 소비자친숙도(70.5%)는 양호, 명확성(67.0%)·평이성(68.3%)은 보통

보험 종류	평가 구분	종합	약관	상품설명서
제3보험 (생명보험)	명확성	72.1%	74.0%	69.2%
	평이성	72.4%	72.8%	71.8%
	간결성	91.8%	98.7%	81.5%
	소비자 친숙도	74.5%	73.9%	75.4%
	계	75.4%	77.3%	72.7%
장기손해 보험 (상해제외) (손해보험)	명확성	67.0%	66.4%	67.9%
	평이성	68.3%	68.0%	68.8%
	간결성	84.6%	90.1%	76.3%
	소비자 친숙도	70.5%	70.2%	71.0%
	계	70.5%	71.0%	69.8%

< 일반인 평가(50점 만점) >

- 생명보험의 종합 득점률은 **양호등급**, 손해보험의 종합 득점률도 **양호등급**에 해당

보험 종류	평가 구분	종합	약관	상품설명서
제3보험 (생명보험)	명확성	75.5%	75.9%	75.0%
	평이성	72.8%	72.9%	72.5%
	간결성	72.7%	72.7%	72.7%
	소비자 친숙도	72.6%	72.5%	72.7%
	계	73.8%	74.0%	73.6%
장기손해 보험 (상해제외) (손해보험)	명확성	81.0%	80.9%	81.2%
	평이성	76.8%	76.9%	76.7%
	간결성	76.6%	77.0%	75.9%
	소비자 친숙도	76.0%	76.0%	75.9%
	계	78.4%	78.4%	78.3%

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 평가**하되, 일반인 평가는 특약 중 보험금 지급과 관계있는 **면·부책 부분**만 발췌하여 평가하는 반면(제도성 특약 제외), 평가위원 평가는 주계약(보통약관)과 특약을 포함하는 **약관 전체**에 대하여 평가함

② **평가방법**

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

③ **감점사항의 누적**

평가위원 평가에서의 감점사항은 다음 평가 시까지 개선되지 않으면 또다시 감점으로 작용

□ 향후 계획

o 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> : 제32차 보험약관등 이해도 평가대상 보험상품 (25쪽)

※ <붙임 4> : 제32차 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 평가위원**으로 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·손보협회(각 1인)

□ 2025년도 제4차 보험약관등 이해도 평가위원회는 2026년도 연간 평가계획을 다음과 같이 결정(2025. 12. 26)

- 생·손보의 보험종류별 특성을 감안하여 각각을 4가지 보험종류로 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·종신보험	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

- o **(명확성)** 보험약관등 내용이 의심할 바 없이 뚜렷하여 달리 해석될 여지가 없는 정도
- o **(평이성)** 보험약관등이 누구나 쉽게 이해될 수 있도록 알기 쉬운 용어와 구체적인 표현을 사용하고 전체 내용을 쉽게 파악할 수 있도록 구성되어 있는 정도
- o **(간결성)** 보험약관등이 전달하고자 하는 내용만을 간략하게 나타내고 필요 이상으로 길거나 불필요한 반복을 피해 기술되어 있는 정도
- o **(소비자 친숙도)** 보험소비자 입장에서 보험약관등이 전반적으로 이해하기 쉬웠는지 정도

□ 보험약관은 주(기본)계약과 부가 가능한 특약을 종합적으로 평가

- o 단, 일반인 평가는 제도성 특약 제외하고 면·부책 조항만 평가
- o 동일한 감점 요인을 중복하여 적용하지 않음
  (단, 보험금 지급과 직접적으로 관련된 내용은 중복하여 적용)

□ 상품설명서는 보험계약자 권리·의무, 유의사항, 보장내용, 보험가입금액, 보험료, 해지환급금 예시 등 전체 내용을 평가

- o 서술평가는 이해하기 어렵거나 개선이 필요한 부분 및 기타의견을 평가기준을 참고하여 서술
- o 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 반영**하여 산정(총 100점 만점)하고 그에 따라 평가등급을 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

[부록1]

평가위원 이해도 평가 기준

1 보험약관 평가기준

Ⅰ. 명확성(40점)

□ 평가 원칙

o 보험계약의 전체 내용이 약관에 빠짐없이 기재되어 있어야 함

o 약관에 기재된 내용이 한 가지 뜻으로 해석이 가능해야 함

□ 세부 평가 기준

o 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

o 약관 구성 사항(목차 제외)이 모두 작성되어 있는지(3점)

o 약관 필수기재사항이 약관에 모두 기재되어 있는지(5점)

o 보장내용을 명확히 파악할 수 없는 담보가 있는지(10점)

o 본래 의도와 다르게 해석될 여지가 있는 내용이 있는지(10점)

o 상품이나 보장의 명칭이 상품이나 보장내용의 특징을 적절히 나타내고 있는지(5점)

o 오탈자가 있는지(5점)

Ⅱ. 평이성(33점)

□ 평가 원칙

o 소비자가 이해하기 쉽도록 약관의 내용이 기재되어야 함

o 소비자가 보기 쉽도록 약관이 구성되어 있어야 함

□ 세부 평가 기준

o 어려운 내용에 대한 해설이 미흡 또는 누락되었는지(10점)

o 어려운 용어에 대한 해설이 미흡 또는 누락되었는지(5점)

o 약관의 중요 내용을 부적절한 위치에 기재하였거나 필요한 설명을 누락하였는지(5점)

o 약관 내용의 대구분 및 조항제목이 눈에 쉽게 띌 수 있도록 적절히 강조가 되었는지(3점)

o 다른 법·규정을 인용한 경우 해당 조문의 내용이 누락되었는지(5점)

o 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(지급기준표, 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

o 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

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

□ 상품설명서 이해도 항목별 평가표 : [첨부2]

3 평가결과 산출 및 반영

□ 평가점수 반영

o 전체 평가(100점 만점)의 50% 반영(보험약관 30%, 상품설명서 20%)

[첨부1]

보험약관 이해도 항목별 평가표

☞ OO보험회사_(무)XXXX보험

구 분		감점표											만점	득점
		0	-1	-2	-3	-4	-5	-6	-7	-8	-9	-10		
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.소비자친숙도	**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

o 보험업법시행령 제71조의6 제2항에서 정한 별도의 보험소비자를 대상으로 평가를 실시하여 그 결과를 전체 평가결과에 반영

Ⅱ. 평가 방안

□ {**평가방법**} 평가대상 **보험약관**과 **상품설명서**를 평가기준을 참고하여 평가

o (**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·부책 조항만을 평가(면·부책을 제외한 기타 조항 및 보험금 지급과 관련 없는 제도성 특약 등은 평가에서 제외)

o (**서술평가**) 평가대상 보험약관·상품설명서에 대해 이해하기 어렵거나 개선이 필요한 부분 및 기타의견을 평가기준을 참고하며 서술평가표에 작성

- 약관개선이나 정책수립에 참고자료로 활용

o **(점수평가)** 평가대상 보험약관·상품설명서에 대해 작성한 서술평가표를 참고하면서 평가

– 평가항목인 명확성, 평이성, 간결성, 소비자 친숙도에 대해 각각 1～10점(1점 단위)으로 평가(OMR평가표)

o **(평가절차)** 보험약관, 상품설명서 서술평가표 작성 후 OMR평가표 작성

□ **{평가실시 방안}** 외부에 의뢰하지 않고 보험개발원이 직접 실시

o 보험약관·상품설명서 책자 등 제시하는 자료가 많고, 세심한 관리가 필요하므로 리서치업체에 의뢰하기 곤란

o 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

o **(보험약관)** 주(기본)계약 10점, 특별약관 10점, 총 20점 기준으로 산정. 단, 평가대상 특약이 없는 상품의 경우 주(기본)계약 점수를 20점기준으로 환산하여 사용

o **(상품설명서)** 10점 기준으로 산정

o 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

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

□ 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>

제32차 보험약관등 이해도 평가대상 보험상품

1. (생명보험) 제3보험

생명보험회사	보험상품명	보험종류
한화생명	한화생명 튼튼이 치아보험(갱신형) 무배당	상해,질병 혼합
ABL생명	무배당 우리WON치아건강보험(갱신형)	상해,질병 혼합
삼성생명	삼성치아보험(2501)(갱신형,무배당)빠짐없이 튼튼하게 1형(일반형)	상해,질병 혼합
흥국생명	(무)흥국생명 다(多)사랑통합보험V2	상해,질병 혼합
교보생명	무배당 교보치아보장보험(갱신형)	상해,질병 혼합
푸본현대생명	ZERO 치아보험 무배당/갱신형(2404)	상해,질병 혼합
신한라이프생명	신한참좋은치아보험PlusⅢ(무배당_갱신형)	상해,질병 혼합
DB생명	(무) 참 이로운 치아보험(갱신형)(2503)	상해,질병 혼합
동양생명	무배당우리WON하는mini독감케어보험	질병
메트라이프생명	(무)360암보험(갱신형)	질병
처브라이프생명	Chubb 매월받는 암생활비보험Ⅱ(갱신형) 무배당	질병
KDB생명	버팀목 New케어보험(무배당)	질병
미래에셋생명	미래에셋생명 치아보험(갱신형) 무배당	상해,질병 혼합
iM라이프생명	든든한인생치매보험 무배당 2601(해약환급금 일부지급형)	질병
AIA생명	(무) 뉴 이 좋은 치아보험 (갱신형)	상해,질병 혼합
라이나생명	무배당THE건강한치아보험Ⅴ(갱신형)	상해,질병 혼합
KB라이프생명	KB 3.N.5 딱좋은 요즘 건강보험 무배당(간편심사형)(해약환급금 미지급형)	상해
하나생명	(무)하나로누리는건강보험	질병
BNP파리바 카디프생명	(무) 6180실버 암보험(갱신형)	질병
NH농협생명	NH모두안심재해보험(무배당)	상해
교보라이프 플래닛생명	무배당 교보라플 치아보험	상해,질병 혼합

2. (손해보험) 장기손해보험(상해 제외)

손해보험회사	보험상품명	보험종류
메리츠화재	(무) 메리츠 차곡차곡 마음편한 장기간병보험(355Ⅱ간편심사형)	장기간병
한화손해	한화 치매간병보험 무배당	장기간병
롯데손해	무배당 let:care 종합암보험(88플러스원)	장기질병
흥국화재	(무) 흥Good 모두 담은 123 치매보험	장기간병
삼성화재	무배당 삼성화재 건강보험 보장어카운트(2505.1) 2종(납입면제/간편고지/해약환급금 미지급형Ⅱ)	장기질병
현대해상	(무)퍼펙트케어간병보험(1,2,3,4종)	장기간병
KB손해	KB 골든라이프케어 간병보험(무배당)	장기간병
DB손해	무배당 프로미라이프 참좋은더보장간병보험(2,3,5,6,8,9종) 간편고지형	장기간병
AXA손해	(무)AXA나를지켜주는암보험Ⅱ(갱신형)	장기질병
AIG손해	무배당 AIG 든든한 간편암보험(325간편심사형)	장기질병
라이나손해(ACE손해)	(무)THE 이로운 치아보험 1종(갱신형) 4형	장기기타
하나손해	무배당 하나더넥스트 치매간병보험	장기간병
신한EZ손해	신한 SOL 주택화재보험(무배당)	장기화재
NH농협손해	(무) NH리치간병보험[1종:표준형(일반심사)]	장기간병
카카오페이손해	(무)초중학생보험2601	장기기타

<붙임 4>

제32차 일반인 대상 평가 진행

□ **평가 일시·장소** : 2026.7.20(월) ~ 24(금), 보험개발원 30층 세미나실

□ **평가대상** : 평가대상 보험상품의 **보험약관** 및 **상품설명서**를 평가하되, 보험약관의 경우 **주계약(보통약관)** 및 **특약**(제도성 특약 제외)으로 **구분**하여 **평가**

o 각 회사별 **평가대상 보험상품의 실물약관·상품설명서**와 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**(제3보험 : 20명×2일, 장기손해보험(상해 제외) : 20명×3일)

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

□ **평가 방법**

o **20명씩 2개 그룹으로 구분**하여 평가

- 상품별 성격과 평가량을 감안하여 다음과 같이 그룹을 구분

구분	제1그룹(손보)			제2그룹(생보)	
	20일(월)	21일(화)	22일(수)	23일(목)	24일(금)
상품	장기손해보험 (상해 제외)	장기손해보험 (상해 제외)	장기손해보험 (상해 제외)	제3보험	제3보험
회사	(3개사) 메리츠 한화 롯데	(5개사) 흥국 삼성 현대 KB DB	(7개사) AXA손해 AIG손해 라이나손해 (ACE손해) 하나손해 NH농협 손해 신한EZ손해 카카오페이 손해	(12개사) 한화 ABL 삼성 흥국 교보 푸본현대 신한라이프 DB 동양 메트라이프 처브라이프 KDB	(9개사) 미래에셋 iM라이프 AIA 라이나 KB라이프 하나 BNP파리바 카디프 NH농협 교보라이프 플래닛

○ **점수 평가**

- 평가대상 보험상품의 **보험약관과 상품설명서 각각을 평가**하며, 보험약관은 주계약(보통약관), 특약별로 평가
- 평가기준 : **명확성·평이성·간결성·소비자 친숙도**를 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

<붙임 5>

평가위원 보험약관 및 상품설명서 주요 개선의견

1 보험약관

□ 명확성

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

공 통	- 특약색인, 인용법령(가나다 순) 누락 - 전체 목차는 작성되어 있지만 페이지 누락
생명보험	- 전체목차에 특약, 별첨 누락 - '직접적인 원인', '스스로 발치한 치아', '보장개시일 전 진단받은 치아' 등의 구체적인 설명 필요 - '계약이 부활(효력회복)된 경우 부활 후 치아에 대한 보장개시' 등 구체적인 예시 및 설명 필요 - '미래케어보장 특약', '프리미엄 암치료 특약' 등은 특약 명칭만으로는 특약의 실제 보장 내용 파악하기 어려움
손해보험	- '지급이자의 계산'에 있어, 소멸시효가 완성된 이후에도 지급이 이루어지는지 명확히 기재할 필요 - '질병'에 대한 구체적인 정의 필요 - '제재위반 부담보 특약', '선지급 서비스 특약' 등은 특약 명칭만으로는 특약의 실제 보장 내용 파악하기 어려움 - '보험금의 청구' → '보험금 등의 청구'로 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	- '보험요율', '제척기간' 등 용어 설명 필요 - '분쟁조정신청' 에 대한 대상기관 등 구체적인 설명 필요 - 글자 간격, 문단 정렬 필요
생명보험	- '동일한 치아에 대하여 ~두 가지 이상의 치과 치료를 받은 경우 해당 보험금 중 가장 높은 한가지의 해당보험금을 지급합니다' 에 대한 구체적인 설명 필요 - '유사계약' 등 용어 설명 필요 - '소액보험금' 에 대한 구체적인 금액 범위 설명 필요
손해보험	- '간호, 간병'에 대한 구체적인 비교 설명 필요 - 사기에 의한 계약으로 계약이 취소된 경우, 향후 처리에 대한 내용이 누락됨 - '직업안정법', '노인장기요양보험법', '보험업 감독업무시행세칙' 등 조문 내용 누락 - 글자크기 10pt 미만

□ 간결성

○ 불필요하거나 중복된 용어 또는 문장을 사용하였는지

○ 글자수가 200자 이상인 긴 문장을 사용하였는지

공 통	- '법인인 보험계약' 은 불필요 (해당 상품은 개인보험임)
생명보험	- '~계속하여 입원하는 경우' 는 불필요 (해당 상품은 입원보장을 하지 않음)
손해보험	- '신생아 입원비', '임신/사산' 은 불필요 - '배상책임 관련 특약' 은 불필요 (해당 상품은 간병보험임)

□ 소비자친숙도

○ 약관 구성 및 내용, 디자인에 대한 종합 평가

공 통	- PDF파일에 책갈피, 조문간 등의 내부 링크 필요
생명보험	- 목차에서 특약 목록이 누락됨은 소비자 정보 접근성을 저해함 - 약관 본문에 그림, 용어 설명은 글자크기, 그림이 작아 가독성이 떨어짐
손해보험	- 주요 예상 고객층은 고령층으로 텍스트 보다는 그림, 그래프 등의 활용하여 설명가능하도록 보완 필요

② 상품설명서

□ 명확성

○ 약관과 상품설명서간 상품명 동일 여부

○ 상품명칭, 보장하는 내용의 특징을 적절히 나타내는지 여부

○ 오탈자 여부

공 통	- 목차, 페이지 누락
생명보험	- '소멸시효', '보험나이' 등에 대한 구체적인 설명 필요 - '보험차익 이자소득 비과세' 에 대한 구체적인 설명 필요 - 예금자보호 '1억원'으로 기재 필요(최신 법령 기재)
손해보험	- 표지에 상품명 누락 - 약관과 상품설명서 내용 상이(계약의 무효 등) - '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	- 글자크기가 10pt 미만
생명보험	- '기초율' 에 대한 용어 설명 필요 - 일부 내용은 2단 인쇄로 글자크기가 작아짐
손해보험	- '상령일' 에 대한 용어 설명 필요 - '방문판매 모범규준' 에 대한 구체적인 설명 필요

□ 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	- 일반적인 안내사항이 반복됨 - '종신연금보험의 경우' 는 불필요 (해당 상품은 치아보험임)
손해보험	- '출생전 자녀(태아)가입 내역' 은 불필요 (해당 상품은 간병보험임)

□ 소비자친숙도

○ 전체적인 상품설명서 구성의 가독성, 디자인, 색상 가시성 여부

○ 기타 개선의견

공 통	- 보험가입내역, 보험료, 보험금 등 예시를 기재하여 소비자 이해도 제고 - PDF파일로 제공받아 볼 수 있지만 책자는 제본되지 않고 프린트물로 제작되어 성의가 없어 보임
생명보험	- 중요한 부분은 컬러화 되어 가독성을 높임 - 글자크기에 일관성이 없어 보임
손해보험	- '보험금 지급관련 유의사항' 은 중요한 사항으로 2단 인쇄는 지양할 필요 - 주요 고객층은 고령층으로 예상되어 글자크기, 선명도에 대한 개선이 필요함

<붙임 6>

일반인 보험약관 및 상품설명서 주요 개선의견

1 보험약관

□ 명확성

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

공 통	- 특약색인 목차는 이해도를 높임 - 특약 명칭만으로 보장내용을 파악하기 어려움
생명보험	- '계약 전 알릴 의무 위반의 효과' 에 대한 구체적인 설명 및 예시 필요 - 특약이 많은 보험상품은 특약별 요약 자료 필요 - 상품명이 영어나 한자의 사용으로 보장 내용 파악하기 어려움 - '질한' → '질환' 으로 오타 수정 필요
손해보험	- 페이지 누락 - 욕창/중증이상 욕창' , '산정특례' 에 대한 용어 설명 필요 - '장기요양등급에 대한 판정해당일' , '경증이상 치매 보장 개시일' 에 대한 구체적인 설명 필요 - 치료비 관련 특약 명칭만으로 보장 내용 파악하기 어려움

□ 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 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	- '연명의료중단 결정', '공시이율' 등에 대한 설명 필요 - 글자크기, 자간, 장평 등 조정 필요
생명보험	- '보철치료', '충전치료' 등 치아관련 용어 대한 설명 필요 - '재해치아파절진단', '특정안과질환' 등 구체적인 설명 필요 - 보험금 미지급 관련 내용은 강조할 필요 - 부록으로 '약관 인용규정·법'은 이해도를 높임
손해보험	- '치매(CDR척도검사)', '회복기재활환자'에 대한 용어 설명 필요 - '보험금 차등지급', '간병인의 주요 업무'에 대한 구체적인 설명 및 예시 필요 - '보험금 지급사유'에 대한 항목이 많아 가독성이 떨어짐, 중요한 부분은 강조할 필요 - 글자크기, 자간, 장평 조정 필요

□ 간결성

○ 불필요하거나 중복된 용어 또는 문장을 사용하였는지

○ 글자수가 200자 이상인 긴 문장을 사용하였는지

공 통	- 어려운 내용이나 용어에 대한 설명BOX의 내용이 가독성이 떨어짐
생명보험	- 그림 설명이 중복되어 가독성이 떨어짐 - 불필요한 한자, 영어 사용은 가독성을 떨어트림
손해보험	- ‘습관성 유산, 불임’ 은 불필요 - ‘등급별로 차등지급’ 에서 동일한 내용은 반복 불필요

□ 소비자친숙도

○ 약관 구성 및 내용, 디자인에 대한 종합 평가

공 통	- 전반적으로 소비자 지향성이 아님
생명보험	- 약관 책자가 너무 두껍고 특약이 많아 소비자에게 거부감을 느끼게 함 - 설명없이 아이콘만 있어 이해하기 어려움 - 목차가 기재되어 이해하기 쉬움
손해보험	- 가입 가능한 특약이 많아 소비자 혼란을 야기시킴 - PDF파일과 약관 책자가 상이하지만 상호보완 가능 · 책자에서는 회사 이미지를 한 눈에 알 수 있음

② 상품설명서

□ 명확성

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

공 통	- 페이지, 목차가 누락되어 있어 기재할 필요
생명보험	- '위험보험료', '보철치료' 등 용어 설명 필요 - '중도해지시점', '지급사유 50%' 에 대한 구체적인 설명 필요
손해보험	- '보험해약환급', '청약철회', '간병&간호' 등에 대한 구체적인 설명 필요 - 손해보험회사 이름 헷갈림(브랜드명, 회사명)

□ 평이성

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

공 통	- 그래프, 표, 예시 등을 활용하여 이해도를 높이지만 선명도가 떨어짐
생명보험	- PDF파일로 읽기 어려운 부분은 책자로 읽기 편함 - 폰트, 문단이 다소 일관성이 떨어짐
손해보험	- 글자크기 확대 필요(상품가입 주요 고객은 고령자) - '발생 가능한 불이익에 관한 사항' 은 강조 필요

□ 간결성

○ 불필요하거나 중복된 내용, 설명 기재 여부

○ 글자수가 200자 이상인 긴 문장 사용 여부

공 통	- 상품명칭에 과도한 영어 사용은 불필요
생명보험	- 제한된 페이지에 많은 특약을 기재하려고 하니 가독성과 이해도가 현저히 떨어짐
손해보험	- 중요한 내용에 대한 나열식 설명은 가독성이 떨어짐 - 표지에 글이 많아 간결성이 떨어짐

□ 소비자친숙도

○ 전체적인 상품설명서 구성의 가독성, 디자인, 색상 가시성 여부

○ 기타 개선의견

공 통	- QR코드, 아이콘의 적절한 사용으로 이해도와 소비자친숙도를 높임
생명보험	- 2단 인쇄로 가독성이 떨어짐 - 중요한 내용은 강조할 필요
손해보험	- 글자색과 바탕색과 조화롭지 않아 피로감이 생김 - 전체적으로 컬러화 되지 않아 소비자친숙도가 떨어짐

<붙임 7>

보험약관등 이해도 평가기준 및 결과 공시 관련 보험업법령 규정

《 보험업법 》

제128조의4(보험약관 등의 이해도 평가) ① 금융위원회는 보험소비자와 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.