

제29차 보험약관등 이해도 평가결과 공시

보험업법 제128조의4 제1항* 및 보험업법시행령 제71조의6*에 의거,
제29차 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 정기·
종신보험, 손해보험회사의 장기손해보험(상해)를 대상으로
회사별로 1개씩 평가대상 보험상품을 선정(2024. 9. 25)

(생명보험)

- 종신보험 상품 중 회사별 대상상품 선정계수가 가장 높은
상품을 선정(단, 평가기준일(2024. 10. 1) 현재 판매 중이어야 함)

* 평가기준일에 종신보험을 판매하지 않는 1개사(BNP파리바카디프)는 정기보험을
기준으로 대상상품을 선정

(손해보험)

- 장기손해보험(상해) 상품 중 회사별 대상상품 선정계수가 가장
높은 상품을 선정(단, 평가기준일(2024. 10. 1) 현재 판매 중이어야 함)

* 평가기준일에 장기손해보험(상해)을 판매하지 않는 7개사(캐롯손해, 서울보증,
퍼스트어메리칸권원, 미쓰이스미토모, 다스법률비용, 카카오페이손해, AGCS
한국지점)는 평가대상에서 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 : IBK연금

② 손해보험회사 : 캐롯손해, 서울보증, 퍼스트어메리칸권원, 미쓰이스미토모, 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)
- 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, 2025. 3. 26)

□ 평가결과 종합

(정기·종신보험 : 21개 생명보험회사)

- 보험약관 및 상품설명서 평가결과를 종합한 정기·종신보험의 최종 점수는 73.5점으로 양호등급에 해당
- 평가자별로 구분하는 경우 평가위원 평가(50점 만점)의 평균은 38.1점이며, 일반인 평가(50점 만점)의 평균은 35.4점임
 - 보험약관 평균점수는 43.7점(평가위원 평가 22.4점, 일반인 평가 21.3점)이고, 양호등급에 해당
 - 상품설명서의 평균점수는 29.8점(평가위원 평가 15.7점, 일반인 평가 14.1점)이며, 양호등급에 해당

(장기손해보험(상해) : 15개 손해보험회사)

- 약관 및 상품설명서 평가결과를 종합한 장기손해보험(상해)의 최종 점수는 69.6점으로 보통등급에 해당
- 평가자별로 구분하는 경우 평가위원 평가(50점 만점)의 평균은 35.8점이며, 일반인 평가(50점 만점)의 평균은 33.8점임
 - 보험약관 평균점수는 41.5점(평가위원 평가 21.3점, 일반인 평가 20.2점)이고, 보통등급에 해당
 - 상품설명서의 평균점수는 28.1점(평가위원 평가 14.6점, 일반인 평가 13.6점)이며, 양호등급에 해당

〈보험약관등 이해도 평가 결과 종합〉

구 분		정기·종신보험 (생명보험)	장기손해보험(상해) (손해보험)
보험 약관 (A)	평가위원	22.4	21.3
	일반인	21.3	20.2
	합산 점수	43.7	41.5
상품 설명서 (B)	평가위원	15.7	14.6
	일반인	14.1	13.6
	합산 점수	29.8	28.1
최종 (A+B)	평가위원	38.1	35.8
	일반인	35.4	33.8
	합산 점수	73.5	69.6

□ 보험상품별 평가 결과

(정기·종신보험)

- 총 21개 보험상품 중 우수등급 1개, 양호등급 17개, 보통등급 3개로 평가됨

〈보험상품별 평가 결과(정기·종신보험)〉

구 분	우수등급	양호등급	보통등급	미흡등급	전체
정기·종신보험 (21개 생명보험사)	1개사 보험상품	17개사 보험상품	3개사 보험상품	-	양호등급

- 종합평가점수를 10점 단위로 구분하여 분석하면 다음과 같음

구 분	90점대	80점대	70점대	60점대	60점미만
정기·종신보험	-	1개	17개	3개	-

(장기손해보험(상해))

- 총 15개의 보험상품 중 양호등급 7개, 보통등급 8개로 평가됨

<보험상품별 평가 결과(장기손해보험(상해))>

구 분	우수등급	양호등급	보통등급	미흡등급	전 체
장기손해보험 (상해) (15개 손해보험사)	-	7개사 보험상품	8개사 보험상품	-	보통등급

- 종합평가점수를 10점 단위로 구분하여 분석하면 다음과 같음

구 분	90점대	80점대	70점대	60점대	60점미만
장기손해보험 (상해)	-	-	7개	8개	-

〈회사별·상품별 평가등급(점수순)〉

1. 정기·종신보험(생명보험회사)

평가 등급	보험사	상품명	평가대상지수		비고
			약관	상설	
우수	DB생명	(무) 백년친구 뉴-알차고 행복한 Plus종신보험 (해약환급금 일부지급형)(2404)	+20	+15	80점대
양호	KDB생명	(무)버팀목프리미엄종신보험 간편심사형	+15	-5	70점대
	KB라이프 생명	KB 7년의약속 평생종신보험 II 무배당 (해약환급금 일부지급형)(Light형)	+10	+5	
	교보라이프 플래닛생명	(무)라이프플래닛e종신보험(해약환급금미지급형)	+10	+5	
	하나생명	(무)하나로 THE 연결된 종신보험 (해약환급금 일부지급형)	+10	-5	
	흥국생명	무배당흥국생명내가족안심종신보험 (해약환급금미지급형V4)	+5	+5	
	iM라이프생명 (구DGB생명)	당당한인생종신보험 무배당 2404 (해약환급금 일부지급형(50%형))	+5	+5	
	NH농협생명	THE스마트한NH종신보험 (해약환급금일부지급형,무배당)_2404	+5	-5	
	ABL생명	무배당ABLTHE드림종신보험 II (해약환급금일부지급형) 2409_2종(일반심사형)	+5	-5	
	미래에셋 생명	미래에셋생명 헤리티지 종신보험 무배당 [해약환급금이 적은 유형] 일반가입형	-5	-5	
	푸본현대생명	MAX종신보험원픽무배당/해약환급금일부지급형(2405)	-5	+5	
	동양생명	(무)수호천사NEW알뜰플러스종신보험	-5	-5	
	처브라이프 생명	Chubb New 수(秀) 종신보험 무배당 (해약환급금 일부지급형)	-5	-5	
	메트라이프 생명	(무)백만인을위한종신보험Plus(저해약환급금형)	-5	-5	
	삼성생명	삼성유니버설종신보험(2404)(무배당,보증비용부과형)	-10	+10	
	신한라이프 생명	신한(간편가입)모아더드림종신보험 (무배당,해약환급금일부지급형)	-10	-5	
	AIA생명	(무) AIA Vitality 평생안심+ 유니버설 종신보험	-5	-5	
	교보생명	교보실속종신보험PLUS(무배당)	-10	-5	
보통	한화생명	한화생명 The H 종신보험 무배당	-15	+5	60점대
	BNP파리바 카디프생명	신용케어 대출안심 보장보험 무배당	-10	-5	
	라이나생명	무배당THE착한간편고지종신보험(기본형)_가입금액형	-10	-10	

2. 장기손해보험(상해)(손해보험회사)

평가 등급	보험사	상품명	평가대상지수		비고
			약관	상설	
양호	메리츠화재	(무) 메리츠 간편한355건강보험(Ⅱ)2407	+10	+15	70점대
	한화손해	한화 운전자상해보험 무배당2410	+10	+10	
	흥국화재	(무) 흥Good 든든한 3N5 간편종합보험(1종)(24.10)	+5	+5	
	롯데손해	무배당 let:play 종합건강보험(토닥토닥)(2410)	+5	+5	
	현대해상	(무)현대해상굿앤굿어린이종합보험Q(Hi2408)	+5	+5	
	삼성화재	무배당 삼성화재 간편보험 새로고침100세(2404.3) 2종(납입면제/해약환급금미지급형)	+5	-5	
	DB손해	무배당 프로미라이프 나에게맞춘간편건강보험2404	-5	+5	
보통	MG손해	(무)윈더폴 355 간편보험[24.04](11종)	+5	-5	60점대
	KB손해	KB3.5.5오!슬기로운간편건강보험Plus(무배당) (24.09)(간편심사형)	-5	-5	
	AIG손해	무배당 AIG 간편한 통합보험2404(1종(간편고지형))	-5	-5	
	AXA손해	(무)AXA생활안심종합보험Ⅱ(2410)	-10	-5	
	신한EZ손해	신한 이지로운 운전자보험(무배당)(2404)	-5	-5	
	NH농협손해	(무) NH굿스타트건강보험2407 [1종:해약환급금미지급형Ⅱ](납입중 0%, 납입후 50%)	-10	-5	
	하나손해	무배당 뉴 건강하면 더 좋은 하나의 보험(2409) 1종(세만기형, 일반형), 2종(세만기형, 해약환급금미지급형Ⅱ)	-10	-5	
	라이나손해 (ACE손해)	(무)더핏 나만의 종합보험Ⅱ(갱신형)2404 2형(일반보장형)	-10	-15	

※ 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)〉

- 정기·종신보험 종합 득점률은 간결성(89.9%)은 우수, 명확성(74.3%)·평이성(72.2%)·소비자친숙도(76.6%)는 양호
- 장기손해보험(상해) 종합 득점률은 간결성(88.2%)은 우수, 소비자친숙도(74.6%)는 양호, 명확성(67.4%)·평이성(68.2%)은 보통

보험 종류	평가 구분	종합	약관	상품설명서
정기·종신 보험 (생명보험)	명확성	74.3%	73.7%	75.2%
	평이성	72.2%	67.8%	78.7%
	간결성	89.9%	92.2%	86.3%
	소비자 친숙도	76.6%	75.3%	78.6%
	계	76.2%	74.7%	78.4%
장기손해 보험 (상해) (손해보험)	명확성	67.4%	67.6%	67.1%
	평이성	68.2%	64.4%	74.0%
	간결성	88.2%	93.0%	81.1%
	소비자 친숙도	74.6%	72.2%	78.3%
	계	71.7%	70.9%	72.8%

< 일반인 평가(50점 만점) >

- 생명보험의 종합 득점률은 양호등급, 손해보험의 종합 득점률은 보통등급에 해당

보험 종류	평가 구분	종합	약관	상품설명서
정기·종신 보험 (생명보험)	명확성	72.9%	73.0%	72.8%
	평이성	70.0%	70.1%	69.9%
	간결성	69.0%	69.2%	68.8%
	소비자 친숙도	68.7%	68.7%	68.8%
	계	70.9%	71.0%	70.7%
장기손해 보험 (상해) (손해보험)	명확성	69.8%	69.7%	70.0%
	평이성	67.0%	66.8%	67.1%
	간결성	65.4%	65.2%	65.8%
	소비자 친숙도	64.9%	64.3%	65.8%
	계	67.6%	67.4%	67.9%

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> : 평가위원회 구성과 연간 평가계획(13쪽)

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

※ <붙임 3> : 제29차 보험약관등 이해도 평가대상 보험상품 (25쪽)

※ <붙임 4> : 제29차 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)

- 2024년도 제4차 보험약관등 이해도 평가위원회는 2025년의 연간 평가계획을 다음과 같이 결정(2024. 12. 23)

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

<평가대상 보험종류 구분과 평가기간>

구분	생명보험	손해보험	평가기간
제29차*	정기·종신보험	장기손해보험(상해)	2024.10월부터 평가
제30차**	연금·생사혼합보험	일반손해보험	
제31차***	변액보험	자동차보험	2026.3월까지 평가

* 제29차 평가기간(예상) : 2024.10 ~ 2025. 3

** 제30차 평가기간(예상) : 2025. 4 ~ 2025. 9

*** 제31차 평가기간(예상) : 2025.10 ~ 2026. 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 기술되어 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, 보험가입금액, 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
보 험 약 관	30%	30%
상 품 설 명 서	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

구 분		감점표												득 점
		0	-1	-2	-3	-4	-5	-6	-7	-8	-9	-10	만점	
1. 명 확 성	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. 평 이 성	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 뵈 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. 간 결 성	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)	0~1 개	2개	3개	4개	5개	6개 이상						5	
4. 소 비 자 친 속 도	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>

제29차 보험약관등 이해도 평가대상 보험상품

1. 정기·종신보험(생명보험)

생명보험회사	보험상품명	보험종류
한화생명	한화생명 The H 종신보험 무배당	종신
ABL생명	무배당ABLTHE드림종신보험 II(해약환급금일부지급형) 2409_2종(일반심사형)	종신
삼성생명	삼성유니버설종신보험(2404)(무배당,보증비용부과형)	종신
흥국생명	무배당흥국생명내가족안심종신보험(해약환급금미지급형V4)	종신
교보생명	교보실속종신보험PLUS(무배당)	종신
푸본현대생명	MAX종신보험원픽무배당/해약환급금일부지급형(2405)	종신
신한라이프생명	신한(간편가입)모아더드림종신보험 (무배당,해약환급금일부지급형)	종신
DB생명	(무) 백년친구 뉴-알차고 행복한 Plus종신보험 (해약환급금 일부지급형)(2404)	종신
동양생명	(무)수호천사NEW알뜰플러스종신보험	종신
메트라이프생명	(무)백만인을위한종신보험Plus(저해약환급금형)	종신
처브라이프생명	Chubb New 수(秀) 종신보험 무배당(해약환급금 일부지급형)	종신
KDB생명	(무)버팀목프리미엄종신보험 간편심사형	종신
미래에셋생명	미래에셋생명 헤리티지 종신보험 무배당 [해약환급금이 적은 유형] 일반가입형	종신
iM라이프생명	당당한인생종신보험 무배당 2404 (해약환급금 일부지급형(50%형))	종신
AIA생명	(무) AIA Vitality 평생안심+ 유니버설 종신보험	종신
라이나생명	무배당THE착한간편고지종신보험(기본형)_가입금액형	종신
KB라이프생명	KB 7년의약속 평생종신보험 II 무배당 (해약환급금 일부지급형)(Light형)	종신
하나생명	(무)하나로 THE 연결된 종신보험(해약환급금 일부지급형)	종신
BNP파리바카디프생명	신용케어 대출안심 보장보험 무배당	정기
NH농협생명	THE스마트한NH종신보험(해약환급금일부지급형,무배당)_2404	종신
교보라이프플래닛생명	(무)라이프플래닛e종신보험(해약환급금미지급형)	종신

2. 장기손해보험(상해)(손해보험)

손해보험회사	보험상품명	보험종류
메리츠화재	(무) 메리츠 간편한355건강보험(Ⅱ)2407	장기상해
한화손해	한화 운전자상해보험 무배당2410	장기상해
롯데손해	무배당 let:play 종합건강보험(토닥토닥)(2410)	장기상해
MG손해	(무)윈더폴 355 간편보험[24.04](11종)	장기상해
홍국화재	(무) 홍Good 든든한 3N5 간편종합보험(1종)(24.10)	장기상해
삼성화재	무배당 삼성화재 간편보험 새로고침100세 (2404.3) 2종(납입면제/해약환급금미지급형)	장기상해
현대해상	(무)현대해상굿앤굿어린이종합보험Q(Hi2408)	장기상해
KB손해	KB3.5.5오!슬기로운간편건강보험Plus(무배당)(24.09) (간편심사형)	장기상해
DB손해	무배당 프로미라이프 나에게맞춘간편건강보험2404	장기상해
AXA손해	(무)AXA생활안심종합보험Ⅱ(2410)	장기상해
AIG손해	무배당 AIG 간편한 통합보험2404(1종(간편고지형))	장기상해
ACE손해	(무)더핏 나만의 종합보험Ⅱ(갱신형)2404 2형(일반보장형)	장기상해
하나손해	무배당 뉴 건강하면 더 좋은 하나의 보험(2409) 1종(세만기형, 일반형), 2종(세만기형, 해약환급금미지급형Ⅱ)	장기상해
NH농협손해	(무) NH굿스타트건강보험2407[1종:해약환급금미지급형Ⅱ] (납입중0%, 납입후 50%)	장기상해
신한EZ손해	신한 이지로운 운전자보험(무배당)(2404)	장기상해

<붙임 4>

제29차 일반인 대상 평가 진행

- 평가 일시·장소 : 2025.1.20(월) ~ 24(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(정기·종신보험:20명×2일, 장기손해보험(상해):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)		
	20일(월)	21일(화)	20일(월)	21일(화)	22일(수)
상품	정기·종신 보험	정기·종신 보험	장기손해보험 (상해)	장기손해보험 (상해)	장기손해보험 (상해)
회사	(9개사) 한화 ABL 삼성 흥국 교보 푸본현대 신한라이프 DB 동양	(12개사) 메트라이프 처브라이프 KDB 미래에셋 iM라이프 AIA 라이나 KB라이프 하나 BNP파리바 카디프 NH농협 교보라이프 플래닛	(4개사) 메리츠 한화 롯데 MG	(4개사) 흥국 삼성 현대 KB	(7개사) DB AXA AIG 라이나 하나 NH농협 신한EZ

○ 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

□ 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	- 특약 색인 목차 누락(가나다순) - 명칭만으로 실제 보장내용을 파악하기 어려움
생명보험	- 주계약 목차는 작성되어 있지만 특약을 포함한 전체 목차는 누락 - ‘보험용어의 해설’ 누락 - ‘정당한사유’, ‘직접적인 목적’ 등의 구체적인 설명 필요 - ‘여명급부특약’ 등 특약의 명칭만으로는 특약의 실제 보장 내용을 파악하기 어려움 - 법령 명칭의 오탈자 등
손해보험	- 목차에 기재된 ‘약관본문’ 누락 - 페이지 누락 - 특별약관 색은 ‘가나다 순’ 으로 정렬할 필요 - ‘보험목적의 양도’ 등의 구체적인 설명 필요 - ‘질병’, ‘일반상해’ 의 정의 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	- ‘제척기간’, ‘보험요율’ 등 용어 설명 필요 - ‘소액 보험금 청구시 진단서 제출이 면제되는 등’ 에서 ‘소액 보험금’ 에 대한 구체적인 금액 범위 설명 필요 - 글자겹침현상 2회 이상 발생 등
생명보험	- ‘성년후견인’ 등 에 대한 구체적인 설명 필요 - ‘보험가입금액 한도 제한’, ‘일부 보장 제외’, ‘보험금 삭감’, ‘보험료 할증’ 등 용어설명 필요 - ‘계약에서 정한 피보험자의 나이’ 등 구체적인 설명 필요 - 사고증명서 종류 기재 누락 등
손해보험	- ‘간병, 간호’ 에 대한 구체적인 비교 설명 필요 - ‘공제계약’, ‘공탁보증보험료’, ‘신의성실의 원칙’ 등 용어에 대한 설명 필요 - ‘분쟁조정신청’ 에 대한 대상기관 등 구체적인 설명 필요 - ‘국가유공자 등 예우 및 지원에 관한 법률’ 등 조문 내용 누락

□ 간결성

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

공 통	- ‘갱신형 계약의 경우’ 는 불필요 (해당 상품은 갱신형이 아님)
생명보험	- ‘또는’ , ‘~ 경우’ , ‘~으나’ 의 지나친 사용으로 문장이 간결하지 않음
손해보험	- ‘신생아 입원비, 유산/사산’ 은 불필요 (해당 상품은 간편보험으로 어린이 관련 보장과는 무관함)

□ 소비자친숙도

- 약관 구성 및 내용, 디자인에 대한 종합 평가

공 통	- 약관요약서, 약관이용 가이드북은 예시, 설명이 잘 되어 있고 컬러화 되어 있어 소비자 친숙도가 높음
생명보험	- 약관 내용이 방대하여 책자가 두꺼워 소비자 친숙도가 떨어짐 - 약관이 컬러화 되어 시각적으로 소비자 친숙도가 높지만 일부 생명보험사 약관이 흑백으로 작성되어 개선이 필요
손해보험	- 보험약관, 상품설명서가 한 권으로 구성되어 불편함 - 약관 본문을 2단, 3단 인쇄하여 가독성이 떨어짐 - 약관 본문이 누락되어 목차와 불일치

② 상품설명서

□ 명확성

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

공 통	- 전체 목차 누락 - 약관 상품명과 상품설명서 상품명에 상이 등
생명보험	- ‘계약의 해제사항’은 약관에는 내용 없음 - ‘보험료 예시’ 등 구체적인 설명 필요
손해보험	- 목차 필요 - ‘보험나이’에 대한 구체적인 설명 필요 - ‘한국소비자원’ → ‘소비자상담센터(국번없이 1372)’로 수정 필요 (한국소비자원은 2022년 4월부터 금융관련 소비자 유선 상담을 진행하고 있지 않음)

□ 평이성

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

공 통	- 글자크기가 10pt 미만 - 편집 오류, 인쇄 상태 좋지 않음 등
생명보험	- ‘해약환급금에 관한 사항’ 등 구체적인 설명 필요 - 인쇄상태가 흐려서 단락 구분 어려움
손해보험	- 페이지 표시가 작아 인식하기 어려움 - 2단·3단으로 인쇄되어 가독성이 떨어짐

□ 간결성

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

공 통	- ‘법인의 경우’ 는 불필요(해당 상품은 개인 상품)
생명보험	- ‘갱신형’ 은 불필요(해당 상품은 비갱신형) - 불필요한 예시(치매, 수술급여 등) 포함
손해보험	- ‘연금의 경우’ 는 불필요(해당 상품은 연금 상품이 아님)

□ 소비자친숙도

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

공 통	- 다양한 그림, 표를 활용하여 소비자 친숙도를 높임 - 중요한 부분은 컬러화하고 진하게 표시하여 가독성을 높임
생명보험	- 항목간 구분이 명확하여 가독성을 높임 - 가입예시를 기재하여 소비자 이해도를 높임
손해보험	- 표지에 상품명을 표시하지 않아 소비자 이해도가 떨어짐 - 제본되지 않아 성의가 없어 보임

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	- ‘약관요약서’, ‘약관이용가이드북’의 목차 필요
생명보험	- ‘장해지급률’에 대한 구체적인 설명 필요 - ‘경도와 중증’의 구체적인 차이점 설명 필요 - ‘인슐린치료’, ‘달려저축전환’ 등 명칭만으로는 보장내용 파악하기 어려움 - 글자크기 수정 필요 등
손해보험	- ‘동일한 상해 치료’, ‘아나필락시스진단’ 등 구체적인 설명 필요 - ‘355(3N5)간편가입’, ‘고액치료비’ 등 명칭만으로는 보장내용 파악하기 어려움 - ‘신화상치료/화상치료’ 등 명칭만으로 구분하기 어려움 - ‘~를’ → ‘~을’, ‘상해’ → ‘상해’ 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	- ‘보험수익자’, ‘평균공시이율’ 등에 대한 설명 필요 - 글자크기는 적당하지만 장평·자간 조정 필요 - ‘관련법령’ 을 ‘가나다순’으로 나열할 필요
생명보험	- ‘종신전환’, ‘연금전환’ 등 용어 대한 설명 필요 - ‘가정하여 계산된 금액’ 등 구체적인 계산 예시 필요 - ‘관계법령’ 에 대한 설명 필요 등
손해보험	- ‘유사암’, ‘희귀난치성’ 등 의학용어 대한 설명 필요 - ‘운전자/비운전자’ 차이점 설명 필요 - ‘조항-호-목’ 순서를 구분하여 눈에 떨어 수 있도록 수정 필요 - ‘해당월 마지막 날까지 1개월간 확정 적용’ 에 대한 계산 예시 필요

□ 간결성

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

공 통	- 긴 용어가 반복되어 문장의 이해도를 저해함 - 어려운 용어를 간결하게 설명
생명보험	- ‘관련법규’가 부록으로 수록되어 있어 편리하지만 불필요한 법규도 있음
손해보험	- 설명하는 예시의 문장이 길어짐 - 문장 사이에 과도한 기호사용은 간결성을 떨어뜨림

□ 소비자친숙도

- 약관 구성 및 내용, 디자인에 대한 종합 평가

공 통	- 보험약관의 디자인, 색감이 뛰어나 소비자 친숙도가 높음
생명보험	- 약관이 지나치게 두꺼워 휴대하기 용이하지 않음 - 특별약관은 별도의 책자로 구성됨은 불편함
손해보험	- 약관이 3권으로 구성되어 있거나 책자가 두꺼워 열람이 용이하지 않음 - 2·3단으로 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
- 오탈자 여부

공 통	- 전체 목차 필요 - 약관과 상품설명서간 주계약특별약관 명칭이 상이
생명보험	- ‘경과기간 등 여건 변화에 따라 환급액’ 등 구체적인 계산 예시 필요 - ‘해약환급금’, ‘간편심사’ 등 용어설명 필요
손해보험	- ‘적용요율의 변동’ 등 구체적인 계산 예시 필요 - ‘대위권’, ‘소멸시효’, ‘보험금청구권’ 등 용어 설명 필요 - ‘한국소비자원’ → ‘소비자상담센터’ 수정 필요 등

□ 평이성

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

공 통	- 글자크기, 장평, 자간은 조정 필요 - 제목은 강조할 필요
생명보험	- 중요도에 따라 강조 표시 필요
손해보험	- 문단 나누기 필요 - 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 아이콘 등 기재
생명보험	- ‘선택특약’ 설명 문장이 길어 이해하기 어려움
손해보험	- 불필요한 예시는 이해도를 떨어트림 - 해당상품과 맞지 않는 ‘QR코드’ 삭제 필요

□ 소비자친숙도

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

공 통	- 페이지가 없거나 눈에 띄지 않아 불편함 - 가입내역 예시, 보장내용 등이 기재되어 이해하기 쉬움
생명보험	- ‘해약환급금’, ‘연금액’ 등 예시는 이해하기 쉬움 - 제본되지 않아 휴대하기 용이하지 않음
손해보험	- 가입가능한 특약이 일부만 기재되어 있음 - 약관과 상품설명서가 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. 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 “평가
대행기관”이라 한다)은 제1항에 따른 평가대상자에 의한 보험약관
이해도 평가 외에 별도의 보험소비자만을 대상으로 하는 보험
약관의 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.