

제18차 보험약관 이해도 평가결과 공시

보험업법 제128조의4 제1항* 및 보험업법시행령 제71조의6*에 의거, 제18차 보험약관 이해도 평가 기준 및 결과를 공시합니다.

* <붙임 7> '보험약관 이해도 평가기준 및 결과 공시 관련 보험업법령 규정' (32쪽) 참조

1. 평가대상 보험상품

□ 보험약관 이해도 평가위원회는 생명보험회사의 연금·생사혼합 보험, 손해보험회사의 일반손해보험을 대상으로 회사별로 1개씩 평가 대상 보험상품을 선정(2019. 3. 21)

(생명보험)

- 연금보험 중 회사별로 신규계약 건수가 가장 많은 상품을 선정*(단, 평가기준일(2019. 4. 1) 현재 판매 중이어야 함)

* 제2차(2011년 제2차)평가에서는 신규계약 건수가 가장 많은 상품, 제6차(2013년 제1차)평가에서는 이전 평가때와는 다른 상품종류 중에서 신규계약 건수가 가장 많은 상품, 제10차(2015년 제1차)평가에서는 상품종류 구분없이 회사별로 신규계약 건수가 가장 많은 상품, 제14차(2017년 제1차)평가에서는 연금보험 중에서 신규계약 건수가 가장 많은 상품으로 평가대상을 선정

- 단, 다음 보험회사는 생사혼합보험을 평가대상으로 선정함

· DB생명 : 연금보험은 제14차 평가에 기평가 되었으므로 생사혼합보험으로 선정

· 라이나생명 : 생사혼합보험 1종만 판매하므로 생사혼합보험으로 선정

(손해보험)

- 여행자보험* 중 회사별로 신규계약 건수가 가장 많은 상품을 평가대상으로 선정(단, 평가기준일(2019. 4. 1) 현재 판매 중이어야 함)

* 여행자보험 : 보험상품의 명칭에 “국내여행”, “해외여행”과 같이 여행을 지칭하는 단어를 포함하는 보험상품

** 제3차(2012년 제3차)평가는 상해보험 중 여행보험, 제6차(2013년 제1차) 및 제14차(2017년 제1차)평가는 화재보험 중 주택화재보험, 제10차(2015년 제1차)평가는 신규계약 건수가 많은 상품으로 주로 상해보험을 평가

- 단, 여행자보험을 판매하지 않은 AXA손해는 상해보험, BNP파리바카디프손해보험은 종합보험, 퍼스트어메리칸권원보험은 권리보험, 서울보증보험은 보증보험, 미쓰이스미토모해상보험은 골프보험으로 선정

※ 평가에서 제외된 보험회사(미판매)

① 생명보험회사 : 메트라이프, 처브라이프, BNP파리바카디프

② 손해보험회사 : 다스법률비용보험

2. 평가 방법

□ 평가위원 평가 점수와 일반인 평가 점수를 9:1의 비율로 합산하여 상품별 최종 점수를 산정하고 등급을 결정

(보험약관 이해도 평가위원회, 2012. 4. 26)

<평가위원 평가(100점 만점)>

○ 정량평가 지표인 명확성, 평이성, 간결성과 위원별 종합평가에 해당하는 소비자 친숙도 항목을 설정하여 평가

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

- 소비자 친숙도(12점 만점)는 평가위원별 주관에 따라 종합점수를 부여
- 주계약(보통약관)과 부가 가능한 특약을 종합적으로 평가

<일반인 평가(10점 만점)>

- 주계약(보통약관) 중 특징적인 부분(주로 보장부분)에 대해 정량평가 지표인 명확성, 평이성, 간결성을 각각 5~10점 (1점 단위)으로 평가한 뒤 합산(20명 평균)(보험약관 이해도 평가위원회, 2014. 9. 11)
- 평가점수는 평가항목별 점수(5·6·7·8·9·10)와 가중치를 반영(가중평균)하여 산출

예시) 일반인 1인이 명확성(비중 40점), 평이성(비중 33점), 간결성(비중 15점)을 각각 9점, 7점, 5점으로 평가한 약관의 점수는

$$\frac{40 \times 9\text{점} + 33 \times 7\text{점} + 15 \times 5\text{점}}{40 + 33 + 15} = 7.6\text{점}$$

- ※ 주계약(보통약관) 중 공통부분에 대해서는 이해가 어렵거나 개선이 필요한 부분을 별도 용지에 적어서 제출 (평가점수에 반영하지 않고 약관개선이나 정책수립에 참고자료로 활용)

<최종 점수 산정 및 등급 결정>

- 약관별 평가점수 = 평가위원 평가점수(100점 만점) × 90% + 일반인 평가점수(10점 만점)
- 평가 등급(보험약관 이해도 평가위원회, 2014. 9. 11) :
우수(80점 이상), 양호(70점 이상 80점 미만)*, 보통(60점 이상 70점 미만), 미흡(60점 미만)

* 제9차 평가부터 기존 '보통'등급을 '양호'(70점 이상 ~ 80점 미만)와 '보통'(60점 이상 ~ 70점 미만)으로 세분

3. 평가 결과(보험약관 이해도 평가위원회, 2019. 10. 2)

□ 평가결과 종합

(연금·생사혼합보험 : 21개 생명보험회사)

- 평가위원 평가(100점 만점)의 평균은 76.4점이며, 평가위원간 표준편차는 2.8임
 - 또한, 평가위원별 점수의 최고점(80.7점)과 최저점(70.0점)의 차이는 10.7점임
- 일반인 평가(10점 만점)의 평균은 8.3점임
- 두 가지 평가결과를 종합한 연금·생사혼합보험의 최종 점수는 77.1점으로 양호등급에 해당

(일반손해보험 : 18개 손해보험회사)

- 평가위원 평가의 평균은 53.9점이며, 표준편차는 3.2임
 - 또한, 평가위원별 점수의 최고점(60.6점)과 최저점(47.6점)의 차이는 13.0점
- 일반인 평가의 평균은 7.9점임
- 두 가지 평가결과를 종합한 일반손해보험의 최종 점수는 56.5점으로 미흡등급에 해당

<평가위원 평가 및 일반인 평가 결과 종합>

구 분	평가위원 평가					일반인 평가	최종 점수
	평균	표준 편차	최고 (A)	최저 (B)	A-B		
연금·생사혼합보험 (생명보험)	76.4	2.8	80.7	70.0	10.7	8.3	77.1
일반손해보험 (손해보험)	53.9	3.2	60.6	47.6	13.0	7.9	56.5

주1) 평가위원 평가 : 100점 만점 / 일반인 평가 : 10점 만점

주2) 최종점수 = 평가위원 평가점수(100점 만점) × 90% + 일반인 평가점수(10점 만점)

□ **보험상품별 평가 결과**

(연금·생사혼합보험)

- 총 21개 보험상품 중 우수등급 7개, 양호등급 12개, 보통등급 2개로 평가됨

<보험상품별 평가 결과(연금·생사혼합보험)>

구 분	우수등급	양호등급	보통등급	미흡등급	전체
연금·생사혼합보험 (21개 생명보험사)	7개사 보험상품	12개사 보험상품	2개사 보험상품	-	양호등급

- 평가 점수를 10점 단위로 구분하여 분석하면 다음과 같음

구 분	90점대	80점대	70점대	60점대	60점미만
연금·생사혼합보험	-	7개	12개	2개	-

(일반손해보험)

- 총 18개의 보험상품 중 보통등급 5개, 미흡등급 13개로 평가됨

〈보험상품별 평가 결과(일반손해보험)〉

구 분	우수등급	양호등급	보통등급	미흡등급	전체
일반손해보험 (18개 손해보험사)	-	-	5개사 보험상품	13개사 보험상품	미흡등급

- 평가 점수를 10점 단위로 구분하여 분석하면 다음과 같음

구 분	90점대	80점대	70점대	60점대	60점미만
일반손해보험	-	-	-	5개	13개

〈회사별·상품별 평가등급(점수순)〉

1. 연금·생사혼합보험(생명보험회사)

- 연금보험

평가등급	생명보험회사	생명보험 상품명	비고
우수	동양생명	무배당수호천사꿈나무재테크연금보험	80점대
	DGB생명	100세시대평생소득연금보험무배당1904	
	하나생명	무배당 행복knowhow연금보험 1형(기본형)	
	교보라이프플래닛	무배당 라이프플래닛b 연금저축보험	
	신한생명	VIP참연금저축보험Ⅲ	
	NH농협생명	세테크NH연금저축보험_1904	
양호	KDB생명	무배당 KDB연금보험	70점대
	흥국생명	무배당 흥국생명 온라인연금저축보험	
	미래에셋생명	연금저축 SAVE 연금보험 무배당 1904	
	오렌지라이프	무배당 프리스타일 연금보험 플러스	
	ABL생명	무배당 ABL인터넷연금저축보험	
	AIA생명	무배당 GOLDEN TIME 연금보험Ⅱ	
	KB생명	무배당 KB골든라이프플래티넘e연금보험	
	삼성생명	삼성생명 연금보험1.7(무배당) 건강하게 여유만만 1종(직립형)	
	푸본현대생명	MAX 연금보험 연금저축(법인)(1904)	
	푸르덴셜생명	무배당 연금지급형양로보험	
교보생명	꿈을이어주는(무)교보연금보험Ⅲ(생활보장형, 계약승계형)		
보통	IBK연금	무배당 IBK 세액공제 연금저축보험	60점대
	한화생명	한화생명 내게맞는 연금보험 무배당	

- 저축보험

평가등급	생명보험회사	생명보험 상품명	비고
우수	DB생명	무배당 부자되는 DB저축보험 I (1904)	80점대
양호	라이나생명	무배당 암보장저축보험	70점대

2. 일반손해보험(손해보험회사)

- 여행자보험

평가등급	손해보험회사	손해보험 보험상품명	비고
보통	KB손해	KB해외여행보험	60점대
	현대해상	해외여행보험	
미흡	메리츠화재	해외여행보험	60점 미만
	삼성화재	해외여행보험	
	AIG손해	AIG여보 해외여행보험	
	ACE손해	Chubb 해외여행보험	
	한화손해	해외여행보험	
	NH농협손해	국내여행보험	
	롯데손해	해외여행보험(III)	
	흥국화재	해외여행보험	
	MG손해	해외여행보험	
	DB손해	프로미 다이렉트 해외여행보험(CM)	
The-K손해	국내여행보험		

- 상해보험

평가등급	손해보험회사	손해보험 보험상품명	비고
보통	AXA손해	다이렉트 운전자 보험	60점대

- 종합보험

평가등급	손해보험회사	손해보험 보험상품명	비고
보통	BNP파리바카디프	행복두배대출상환보험	60점대
미흡	미쓰이스미토모해상	골프보험	60점 미만

- 권리보험

평가등급	손해보험회사	손해보험 보험상품명	비고
미흡	퍼스트어메리칸권원	퍼스트 전월세 권리보험	60점 미만

- 보증보험

평가등급	손해보험회사	손해보험 보험상품명	비고
보통	서울보증	생활안정자금보증보험	60점대

○ 평가항목별(대구분) 결과

< 평가위원 평가 >

○ 연금·생사혼합보험(생명보험) [100점 만점]

- 명확성, 간결성은 우수, 평이성은 보통

구분	만점	득점	득점률	비 고
명확성	40	32.4	81.1%	최다 감점은 ‘보장내용을 명확히 파악할 수 없는 담보 개수’ (4.0점 감점)
평이성	33	21.5	65.2%	최다 감점은 ‘다른 법·규정을 인용한 경우 해당 조문의 내용 누락’ (3.3점 감점)
간결성	15	12.9	85.7%	최다 감점은 ‘불필요한 내용 삽입’ (2.1점 감점)
소비자 친숙도	12	9.6	79.6%	
계	100	76.4	76.4%	

○ 일반손해보험(손해보험) [100점 만점]

- 간결성은 우수, 명확성, 평이성은 미흡

구분	만점	득점	득점률	비 고
명확성	40	22.5	56.2%	최다 감점은 ‘보장내용을 명확히 파악할 수 없는 담보 개수’ (9.0점 감점)
평이성	33	8.7	26.5%	최다 감점은 ‘어려운 내용에 대한 해설 미흡누락’ (8.9점 감점)
간결성	15	14.0	93.0%	최다 감점은 ‘불필요한 내용 삽입’ (1.0점 감점)
소비자 친숙도	12	8.7	72.8%	
계	100	53.9	53.9%	

< 일반인 평가 >

- 득점률이 전반적으로 평가위원 평가보다 높게 나타남*
(평가위원 평가와 평가범위 및 평가방법 등이 상이하기 때문)

* 평가위원 평가 득점률 : 65.2% / 일반인 평가 득점률 : 81.1%

보험종류	평가구분	배점	득점 (평균)		평가등급 분포(%)					
			득점률	5	6	7	8	9	10	
연금·생사 혼합 보험 (생명 보험)	명확성	4.5	3.9	84.8%	1.9	6.2	13.3	21.9	34.0	22.6
	평이성	3.8	3.0	82.2%	1.0	8.6	21.2	23.3	28.8	17.1
	간결성	1.7	1.4	84.0%	2.9	9.5	22.1	26.2	28.8	14.5
	계	10.0	8.3	83.4%	1.9	8.1	18.9	23.8	29.2	18.1
일반 손해 보험 (손해 보험)	명확성	4.5	3.7	81.0%	6.4	4.4	20.0	25.6	28.9	14.7
	평이성	3.8	2.9	77.7%	10.3	12.5	20.0	23.3	15.0	18.9
	간결성	1.7	1.3	78.6%	9.7	7.8	18.6	28.1	22.8	13.1
	계	10.0	7.9	79.4%	8.8	8.2	19.5	25.6	22.2	15.6
평균	명확성	4.5	3.8	83.1%	4.0	5.4	16.4	23.6	31.7	19.0
	평이성	3.8	3.0	80.1%	5.3	10.4	20.6	23.3	22.4	17.9
	간결성	1.7	1.3	77.8%	5.1	8.2	19.2	27.1	23.8	13.8
	계	10.0	8.1	81.1%	5.1	8.2	19.2	24.7	26.0	16.9

주) 종합평가방식이므로 감점사항은 없음(평가위원 평가는 감점사항별 감점방식)

<참 고>

□ 평가위원 평가와 일반인 평가 점수 차이의 원인

① 평가범위

일반인 평가는 주계약(보통약관) 중 특징적인 부분(주로 보장 부분)만 발췌하여 평가하지만, 평가위원 평가는 주계약(보통 약관)과 특약을 포함하는 약관 전체에 대하여 평가함

② 평가방법

일반인 평가는 평가범위에 대한 전반적 이해도에 대해 점수를 부여(5~10점)하지만, 평가위원 평가는 약관을 내용별로 분석하여 평가항목별 감점방식으로 평가

③ 감점사항의 누적

평가위원 평가에서의 감점사항은 다음 평가 시까지 개선되지 않으면 또다시 감점으로 작용

□ 과거 평가결과와 비교

구분	연금·생사혼합보험 (생명보험)					일반손해보험 (손해보험)				
	평균	우수	양호	보통	미흡	평균	우수	양호	보통	미흡
제14차 평가(A)	77.4	11	8	1	2	63.6	-	2	11	4
제18차 평가(B)	77.1	7	12	2	-	56.5	-	-	5	13
차 이(B-A)	-0.3	-4	4	1	-2	-7.1	-	-2	-6	9

주1) 제14차 평가 : 2017.4~2017.9 시행

주2) 평가대상 상품 수 : 제14차(생보 22개, 손보 17개), 제18차(생보 21개, 손보 18개)

<연금·생사혼합보험(생명보험)>

- 득점률의 경우 이전(14차) 평가에 비해 **명확성(80.7%→81.1%)**, **간결성(84.8%→85.7%)**은 상승하였고, **평이성(69.2%→65.2%)**은 하락함(평가위원 평가 기준)

* 점수 변동 : 명확성(32.3→32.4), 평이성(22.8→21.5), 간결성(12.7→12.9)

- 또한, 평가점수의 경우 이전(14차) 평가 대상이었던 22개사 중 **10개사(삼성, 흥국, DB, 동양, 오렌지라이프, KDB, DGB, AIA, 하나, NH농협)가 상승**

- 평가점수 상승폭이 가장 큰 회사는 **홍국생명**(22.7점 상승)으로, 과거 감점사항을 적극 반영하여 약관을 개선한 것이 주요인
* ‘연대책임’, ‘보험금 가지급 제도’ 등 어려운 내용·용어에 대한 설명을 추가

- 한편, 직전(17차, 정기·종신보험) 평가와 비교하면 **명확성**(63.2%→81.1%), **간결성**(79.9%→85.7%)은 상승, **평이성**(66.6%→65.2%)은 하락

※ 제17차 평가결과(정기·종신보험(생명보험), 23개사)

보험종류	우수	양호	보통	미흡	전체
정기·종신보험	2	7	13	1	보통(69.3)

<일반손해보험(손해보험)>

- 득점률의 경우 이전(14차) 평가에 비해 **명확성**(68.6%→56.2%), **평이성**(35.8%→26.5%), **간결성**(93.7%→93.0%) 모두 **하락함**(평가위원 평가 기준)

* 점수 변동 : 명확성(27.4→22.5), 평이성(11.8→8.7), 간결성(14.1→14.0)

- 또한, 평가 점수의 경우 이전(14차) 평가 대상이었던 17개사 중 **2개사**(현대, KB)만 점수가 상승

- 평가점수 상승폭이 가장 큰 회사는 **KB손해**(13.0점 상승)로, 과거 감점사항을 적극 반영하여 약관을 개선한 것이 주요인

* ‘목차’ 및 ‘가입자 유의사항, 주요내용 요약서, 보험용어 해설’ 등 약관 구성 사항을 추가하고, ‘가지급보험금’ 등 어려운 용어에 대한 설명을 추가

- 한편, 직전(17차, 장기손해보험(상해)) 평가와 비교하면 **명확성**(60.8%→56.2%), **평이성**(37.7%→26.5%), **간결성**(94.7%→93.0%) 모두 **하락**

※ 제17차 평가결과(장기손해보험(상해)(손해보험), 15개사)

보험종류	우수	양호	보통	미흡	전체
장기손해보험(상해)	-	3	6	6	보통(62.2)

<일반인 평가>

구분	연금·생사혼합보험 (생명보험)		일반손해보험 (손해보험)	
	평균	표준편차	평균	표준편차
제14차 평가(A)	7.6	0.33	7.7	0.36
제18차 평가(B)	8.3	0.35	7.9	0.24
차 이(B-A)	0.7	0.02	0.2	-0.12

주1) 제14차 평가 : 2017.4~2017.9 시행

주2) 평가대상 상품 수 : 제14차(생보 22개, 손보 17개), 제18차(생보 21개, 손보 18개)

- 일반인 평가의 평균점수는 이전(14차) 평가에 비해 생보 0.7점, 손보 0.2점 모두 상승
 - 표준편차는 생보 0.02 상승, 손보 0.12 하락
- 또한, 직전(17차, 정기·종신보험, 장기손해보험(상해)) 평가와 비교하면 생보는 0.4점 상승, 손보는 동일

※ 제17차 평가결과

구분	정기·종신보험 (생명보험)		장기손해보험(상해) (손해보험)	
	평균	표준편차	평균	표준편차
제17차 평가	7.9	0.48	7.9	0.32

□ 향후 계획

- 보험회사의 약관 개선 지원
 - 평가위원 평가 및 일반인 평가의 결과와 세부적인 평가 내용을 보험회사에 제공하여 약관의 이해가능성을 제고 하도록 지원

- ※ <붙임 1> : 평가위원회의 구성과 연간 평가계획 (15쪽)
- ※ <붙임 2> : 보험약관 이해도 평가 기준(2014. 10. 시행) (16쪽)
- ※ <붙임 3> : 제18차 보험약관 이해도 평가대상 보험상품 (23쪽)
- ※ <붙임 4> : 제18차 일반인 대상 평가 진행 (25쪽)
- ※ <붙임 5> : 주요한 감점 사항(평가위원 평가) (27쪽)
- ※ <붙임 6> : 서술 평가 주요 내용(일반인 평가) (30쪽)
- ※ <붙임 7> : 보험약관 이해도 평가기준 및 결과 공시 관련
보험업법령 규정 (32쪽)

<붙임 1>

평가위원회의 구성과 연간 평가계획

- 평가대행기관인 보험개발원은 추천기관의 추천을 받아 9인의 평가위원으로 보험약관 이해도 평가를 위한 보험약관 이해도 평가위원회를 구성

구 분	추 천 기 관
보험소비자(5인)	한국소비자원(2인)
	금융감독원(2인), 보험개발원(1인)
보험전문가(1인)	보험개발원
법률전문가(1인)	보험연구원
모집종사자(2인)	생·손보험회(각 1인)

* 제18차 평가 시 기준

- 2018년도 제5차 보험약관 이해도 평가위원회는 2019년의 연간 평가계획을 다음과 같이 결정(2018. 12. 13)
- 생·손보의 보험종류별 특성을 감안하여 각각을 4가지 보험 종류로 분류하고, 회차별로 1개 보험종류씩 평가

<평가대상 보험종류 구분과 평가기간>

구분	생명보험	손해보험	평가기간
제17차*	정기·종신보험	장기손해보험(상해)	2018.10부터 평가
제18차**	연금·생사혼합보험	일반손해보험	
제19차***	변액보험	자동차보험	2020.3까지 평가

* 제17차 평가기간(예상) : 2018.10 ~ 2019. 3

** 제18차 평가기간(예상) : 2019. 4 ~ 2019. 9

*** 제19차 평가기간(예상) : 2019.10 ~ 2020. 3

<붙임 2>

보험약관 이해도 평가 기준 (2014.10. 시행)

I. 평가 기준의 원칙

1. 객관적 지표인 **명확성, 평이성, 간결성**과 위원별 종합평가에 해당하는 **소비자 친숙도** 항목을 설정
 - 가. **명확성(40점)** : 보험약관 내용이 의심할 바 없이 뚜렷하여 달리 해석될 여지가 없는 정도
 - 나. **평이성(33점)** : 보험약관이 누구나 쉽게 이해될 수 있도록 알기 쉬운 용어와 구체적인 표현을 사용하고 전체 내용을 쉽게 파악할 수 있도록 구성되어 있는 정도
 - 다. **간결성(15점)** : 보험약관이 전달하고자 하는 내용만을 간략하게 나타내고, 필요 이상으로 길거나 불필요한 반복을 피해 기술되어 있는 정도
 - 라. **소비자친숙도(12점)** : 보험소비자 입장에서 보장내용 등 보험계약의 중요 내용을 전반적으로 이해하기 쉬웠는지 정도
2. 주계약과 부가 가능한 특약을 종합적으로 평가
 - 가. 주계약과 특약을 하나의 계약으로 취급하여 전체적으로 평가
 - 나. 동일한 감점 요인을 중복하여 적용하지 않음(단, 보험금 지급과 직접적으로 관련된 내용은 중복하여 적용)
3. 평가 등급을 4단계로 구분
 - 평가위원 평균점수를 90%, 일반인 평가 평균점수를 10% 반영하여 보험회사별 최종 평가점수 및 평가 등급을 결정
 - 우수(80점 이상), 양호(70점 이상 80점 미만), 보통(60점 이상 70점 미만), 미흡(60점 미만) (2014.9.11 개정)

II. 평가항목별 세부 평가 기준

1. 명확성(40점)

가. 평가 원칙

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

나. 세부 평가 기준

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

2) 약관 구성 사항(목차 제외)이 모두 작성되어 있는지(3점)

※ 약관 구성 사항(목차 제외) : 표지, 가입자 유의사항, 주요내용 요약서, 보험용어 해설, 약관 본문

3) 약관 필수기재사항이 모두 약관에 기재되어 있는지(5점)

※ 약관 필수기재사항(9가지)

- ① 보험회사의 보험금 지급 사유
- ② 보험계약의 무효 사유
- ③ 보험회사의 면책사유
- ④ 보험회사의 의무의 범위 및 그 의무이행의 시기
- ⑤ 보험계약자 또는 피보험자의 의무 불이행시 손실

- ⑥ 보험계약의 전부 또는 일부의 해지의 원인과 해지한 경우의 당사자의 권리의무
- ⑦ 보험계약자·피보험자 또는 보험금액을 취득할 자가 이익 또는 잉여금의 배당을 받을 권리가 있는 경우에는 그 범위
- ⑧ 적용이율 또는 자산운용 실적에 따라 보험금 등이 변동되는 경우 그 이율 및 실적의 계산 및 공시 방법 등
- ⑨ 예금자보호 등 보험계약자 권익보호에 관한 사항

4) 보장내용을 명확히 파악할 수 없는 담보가 있는지(10점)

<사례>

‘암, 전립선암, 대장점막내암 또는 소액암의 직접적인 치료를 목적으로 필요하다고 인정한 경우’에서 직접적인 치료의 해당범위에 대해 구체적인 설명 필요

5) 본래 의도와 다르게 해석될 여지가 있는 내용이 있는지(10점)

<사례>

조항 제목 ‘보험료의 납입연체로 인한 해지계약의 부활(효력회복)’은 보험료의 납입연체가 해지계약을 부활시킨다는 내용으로 잘못 해석될 가능성이 있음

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

<사례>

특별조건부인수특약에서 특약의 명칭만으로는 특약의 실제보장내용을 파악하기 어려움(예시 : 인수부적합자에 대한 특별조건부인수특약)

7) 오탈자가 있는지(5점)

<사례>

전문 의사 자격증을 가진자 → 전문 의 자격증을 가진자 (‘전문 의사’라는 용어는 의료법 및 관계법령상 존재하지 않는 표현이므로 ‘의사’ 또는 ‘전문 의’로 대체하는 것이 바람직)

2. 평이성(33점)

가. 평가 원칙

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

나. 세부 평가 기준

- 1) 어려운 내용에 대한 해설이 미흡 또는 누락되었는지(10점)

<사례>

‘다만, 이미 보험금 지급사유가 발생한 경우에는 보험금 지급사유에 영향을 미치지 않습니다.’의 내용에 대해 쉽게 쓰거나, 예시 등의 해설을 통해 쉽게 설명할 필요

- 2) 어려운 용어에 대한 해설이 미흡 또는 누락되었는지(5점)

<사례>

‘현저하게 공정을 잃은 합의’, ‘심신박약자·심신상실자’, ‘외부지표금리’ 등 어려운 용어는 해설이 필요

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

<사례1>

사기에 의한 계약으로 계약이 취소된 경우, 향후 처리에 대한 내용이 누락됨

<사례2>

‘약관의 중요한 내용’에 대한 추가적인 설명이 필요

예시) < 약관의 중요한 내용 >

보험업법 시행령 제42조의2(설명 의무의 중요사항 등) 및 보험업감독규정 제4-35조의2(보험계약 중요사항의 설명 의무)에 정한 다음의 내용을 말합니다.

- 청약의 철회에 관한 사항
- 지급한도, 면책사항, 감액지급 사항 등 보험금 지급제한 조건

- 고지의무 위반의 효과
- 계약의 취소 및 무효에 관한 사항
- 해지환급금에 관한 사항
- 분쟁조정절차에 관한 사항
- 만기시 자동갱신되는 보험계약의 경우 자동갱신의조건
- 저축성 보험계약의 공시이율
- 유배당 보험계약의 경우 계약자 배당에 관한 사항
- 그 밖에 약관에 기재된 보험계약의 중요사항

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

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

<사례>

‘상법상 “고지의무”와 같습니다.’에서 이에 해당하는 ‘상법 제651조 (고지의무위반으로 인한 계약해지)’를 조항하단에 게시하는 등 구체적인 설명으로 이해를 도울 필요

6) 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(소비자친숙도에서 전체적으로 평가)

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

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

3. 간결성(15점)

가. 평가 원칙

- 1) 간결한 표현을 사용해야 함

나. 세부 평가 기준

- 1) 불필요하거나 중복된 용어 또는 문장을 사용하였는지(10점)

<사례1>

보험금 지급사유는 ‘사망’이므로 이에 대해 합의하지 못할 가능성이 없음에도 불구하고, 이에 합의하지 못할 경우 제3자(종합병원 소속 전문의)의 의견을 구한다는 불필요한 내용을 기재

<사례2>

주계약이 개인보험임에도 부가되는 특약에서 ‘주계약이 2명 이상을 보장하는 보험의 경우’라는 불필요한 내용을 포함

- 2) 글자 수가 200자 이상인 긴 문장을 사용하였는지(5점)

4. 소비자친숙도(12점)

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

Ⅲ. 평가 양식

- 보험약관 이해도 항목별 평가표 : [첨부]

[첨부]

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 필수 기재 사항 누락 여부	없음					있음					5	
	1-4 보장내용을 명확히 파악할 수 없는 담보 개수	0개		1개		2개		3개		4개		5개 이상	10
	1-5 본래 의도와 다르게 해석될 여지가 있는 내용 개수	0개		1개		2개		3개		4개		5개 이상	10
	1-6 상품이나 보장의 명칭이 상품이나 보장내용의 특징을 적절히 나타내고 있지 않는 개수	0개	1개	2개	3개	4개	5개 이상						5
	1-7 오탈자 개수	0개	1개	2개	3개	4개	5개 이상						5
2. 평이성	2-1 어려운 내용에 대한 해설이 미흡 또는 누락된 개수	0개		1개		2개		3개		4개		5개 이상	10
	2-2 어려운 용어에 대한 해설이 미흡 또는 누락된 개수	0개	1개	2개	3개	4개	5개 이상						5
	2-3 약관의 중요 내용을 부적절한 위치에 기재하였거나 필요한 설명을 누락한 개수	0개	1개	2개	3개	4개	5개 이상						5
	2-4 약관 내용의 대구분 및 조항제목이 눈에 쉽게 떨어지도록 적절히 강조가 안 된 개수	0개	1개	2개	3개 이상								3
	2-5 다른 법.규정을 인용한 경우 해당 조문의 내용 누락 개수	0개	1개	2개	3개	4개	5개 이상						5
	2-6 글자 크기	10pt 이상	9pt 이상 10pt 미만	8pt 이상 9pt 미만	8pt 미만								3
	2-7 장평(글자넓이), 자간(글자간격), 줄간격 조정으로 앞뒤 글자 또는 위아래 문장의 겹침 발생 개수	0개	1개	2개 이상									2
3. 간결성	3-1 문장의 간결성 (불필요하거나 중복된 용어 또는 문장 사용 개수)	0개	1개	2개	3개	4개	5개	6개	7개	8개	9개	10개 이상	10
	3-2 문장의 길이 (200자 이상 긴 문장의 개수)	0~1개	2개	3개	4개	5개	6개 이상						5
4. 소비자 친숙도	4-1 약관 구성 및 내용에 대한 종합평가											10	
	4-2 약관 디자인에 대한 종합평가											2	
합계											100		

보험약관 이해도 평가위원 : _____ (인)

<붙임 3>

제18차 보험약관 이해도 평가대상 보험상품

1. 연금·생사혼합보험(생명보험회사)

생명보험회사	보험상품명
한화생명	한화생명 내게맞는 연금보험 무배당
ABL생명	무배당 ABL인터넷연금저축보험
삼성생명	삼성생명 연금보험1.7(무배당) 건강하게 여유만만 1종(적립형)
흥국생명	무배당 흥국생명 온라인연금저축보험
교보생명	꿈을이어주는(무)교보연금보험III(생활보장형, 계약승계형)
푸른현대생명	MAX 연금보험 연금저축(법인)(1904)
신한생명	VIP참연금저축보험III
DB생명	무배당 부자되는 DB저축보험 I (1904)
동양생명	무배당수호천사꿈나무재테크연금보험
오렌지라이프	무배당 프리스타일 연금보험 플러스
KDB생명	무배당 KDB연금보험
미래에셋생명	연금저축 SAVE 연금보험 무배당 1904
DGB생명	100세시대평생소득연금보험무배당1904
AIA생명	무배당 GOLDEN TIME 연금보험II
라이나생명	무배당 암보장저축보험
푸르덴셜생명	무배당 연금지급형양로보험
하나생명	무배당 행복knowhow연금보험 1형(기본형)
KB생명	무배당KB골든라이프플래티넘e연금보험
IBK연금보험	무배당 IBK 세액공제 연금저축보험
NH농협생명	세테크NH연금저축보험_1904
교보라이프플래닛생명	무배당 라이프플래닛b연금저축보험

2. 일반손해보험(손해보험회사)

손해보험회사	보험상품명
메리츠화재	해외여행보험
한화손해	해외여행보험
롯데손해	해외여행보험(III)
MG손해	해외여행보험
흥국화재	해외여행보험
삼성화재	해외여행보험
현대해상	해외여행보험
KB손해	KB해외여행보험
DB손해	프로미 다이렉트 해외여행보험(CM)
AXA손해	다이렉트 운전자 보험
AIG손해	AIG여보 해외여행보험
ACE손해	Chubb 해외여행보험
더케이손해	국내여행보험
NH농협손해	국내여행보험
BNP파리바카디프손해	행복두배대출상환보험
퍼스트어메리칸권원	퍼스트 전월세 권리보험
서울보증	생활안정자금보증보험
미쓰이스미토모해상	골프보험

<붙임 4>

제18차 일반인 대상 평가 진행

- 평가 일시·장소 : 2019.7.9(화) ~ 10(수), 2층 세미나실
- 평가대상 : 평가대상 보험약관 중 주계약(특약은 제외)을 공통 부분과 특징적인 부분으로 구분하여 평가

<평가자료(공통 부분, 특징적인 부분)의 작성 기준>

구 분	기 준
공통부분	<ul style="list-style-type: none">○ 평가대상 약관들에 공통적으로 적용되는 부분<ul style="list-style-type: none">- 보험계약의 성립, 청약의 철회, 소멸시효, 보험금의 청구 등 표준약관 내용(장해·질병·재해 등 관련 분류표 포함)- 기타 평가대상약관에 공통적으로 사용되는 내용
특징적인 부분	<ul style="list-style-type: none">○ 각 보험의 성격에 따라 개별적으로 작성되는 부분<ul style="list-style-type: none">- 사망·질병 등에 따른 보험금 지급사유, 만기환급금, 보험금을 지급하지 않는 사유 등 보장에 관한 내용- 기타 평가대상 보험의 특성에 따라 추가된 내용

- 평가자 : 일반인 40명(연금생사혼합보험:20명*2일, 일반손해보험:20명*1일)
 - 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		제2그룹 (9일)
	(9일)	(10일)	
상품	연금·생사혼합 보험 I (생보/연금)	연금·생사혼합 보험 II (생보/연금)	일반손해보험 (손보/여행자보험)
회사	10개사 한화, ABL, 삼성, 흥국, 교보, 푸본현대, 신한, DB*, 동양, 오렌지라이프	11개사 KDB, 미래에셋, DGB, AIA, 라이나*, 푸르덴셜, 하나, KB, NH농협, IBK연금 교보라이프플래닛	18개사 메리츠, 한화, 롯데, MG, 흥국, 삼성, 현대, KB, DB, AXA*, AIG, ACE, 더케이, NH농협, BNP파리바카디프*, 퍼스트어메리칸권원*, 서울보증*, 미쓰이스미토모해상*

* 평가대상상품 미판매 등으로 타 상품 평가(생보-저축보험/손보-운전자보험 등)

○ 계량 평가

- 회사별 약관의 특징적인 부분에 대해 평가
- 평가기준 : 명확·평이·간결성을 각각 5~10점(1점 단위)으로 평가

○ 서술 평가*

- 상품 종류별 공통부분 중 이해가 어렵거나 개선이 필요한 부분을 별도용지에 적어서 제출(약관별 특징적인 부분도 서술 평가를 병행하도록 유도)

* 평가점수에 반영하지 않고 약관개선이나 정책수립에 참고자료로 활용

<붙임 5>

주요한 감점 사항(평가위원 평가)

보험약관 이해도 평가위원회에서 보험약관 이해도 평가시 감점한 주요 사항입니다.

(주) 생명보험과 손해보험 양쪽에 해당하는 내용이 있음(*표시)

□ 연금·생사혼합보험 (생명보험)

○ 명확성

- 보장내용 불명확, 상품이나 보장의 명칭이 상품이나 보장내용의 특징을 적절히 나타내고 있지 않음, 오탈자에 따른 감점 등

- ‘다만, 정당한 사유없이 이에 동의하지 않을 경우에는 사실 확인이 끝날때까지 회사는 보험금 지급지연에 따른 이자를 지급하지 않습니다.’ 에서 ‘정당한 사유없이’ 에 대한 설명이 필요*
- ‘이 특약의 부가시에 회사가 제시한 소정의 범위 내에서 정합니다.’ 에서 ‘회사가 제시한 소정의 범위 내’ 에 대한 설명이 필요*
- ‘연금전환특약’ 에서 주계약도 연금보험으로 연금전환특약 명칭만으로 주계약 연금보험과의 차이점을 파악하기 어려움
- ‘연금생명표’ 를 ‘연금사망률’ 로 수정할 필요

○ 평이성

- 어려운 내용 및 용어의 설명 미흡, 다른 법규정 인용 시 해당 조문의 설명 누락에 따른 감점 등

(감점예시)

- ‘계약자가 2명 이상인 경우에는 그 책임을 연대로 합니다.’ 에서 ‘그 책임’ 및 ‘연대’ 에 대한 설명이 필요*

- ‘연단위 복리’, ‘보험가입금액 한도 제한, 일부보장 제외, 보험금 삭감, 보험료 할증’, ‘압류, 가압류, 질권’ 등 에 대한 설명이 필요*
- ‘관공서의 공휴일에 관한 규정’, ‘산업재해보상보험법 시행규칙 제47조 제1항 및 제3항’ 등의 조문 내용 누락*

○ 간결성

- 불필요한 용어 또는 문장 사용에 따른 감점 등

(감점예시)

- 갱신행 계약이 아님에도 ‘갱신행 계약의 경우’ 등 불필요한 내용 사용

□ 일반손해보험 (손해보험)

○ 명확성

- 보장내용 불명확, 상품이나 보장의 명칭이 상품이나 보장내용의 특징을 적절히 나타내고 있지 않음, 오탈자에 따른 감점 등

(감점예시)

- ‘질병’ 으로 인한 사망 보장시 질병에 대한 설명이 필요
- 보험사고발생시 ‘만약, 계약자 또는 피보험자가 고의 또는 중대한 과실로 이를 게을리 한 때에는 손해를 방지 또는 경감할 수 있었을 것으로 밝혀진 금액을 손해액에서 뺍니다.’ 에서 ‘고의 또는 중대한 과실로 게을리 한때’ 에 대한 설명이 필요
- ‘식중독 보상금 특약’, ‘()보험금 만의 지급 특약’ 에서 특약의 명칭만으로는 실제 보장내용을 파악하기 어려움
- ‘병원 및 의사의 자격을 가진 자’ 에서 ‘자격’ 을 ‘면허’ 로 수정할 필요*

○ 평이성

- 약관의 중요내용을 누락, 다른 법·규정 인용 시 해당 조문의 설명 누락에 따른 감점 등

(감점예시)

- ‘소멸시효’의 기산 시점에 대해 설명을 추가하는 것이 바람직
- ‘약관의 중요한 내용’에 대한 추가적인 설명이 필요*
- ‘민법 제777조’, ‘관광진흥법 및 동법 시행령’, ‘전자서명법 제2조 제2호 및 제3호’ 등의 조문 내용 누락

○ 간결성

- 불필요한 용어 또는 문장 사용에 따른 감점 등

(감점예시)

- 납입면제가 없음에도 ‘납입면제’와 같은 불필요한 내용 사용

<붙임 6>

서술 평가 주요 내용(일반인 평가)

일반인 평가시 일반인 평가자들이 주계약(보통약관)의 공통 부분 및 특징적인 부분에 대해 서술 평가한 주요 내용입니다.

□ 어려운 용어 및 표현법 사용

- 법률용어 및 전문용어에 대한 설명이 없거나 미흡
 - (공통) ‘연단위복리’, ‘평균공시이율’, ‘보험계약대출이율’ 등
 - (생명보험) ‘연금소득세’, ‘가지급제도’, ‘전문보험계약자’ 등
 - (손해보험) ‘재원’, ‘친족’, ‘공탁보증보험료’ 등
- 문장의 해석에 있어 혼동을 줄 수 있는 표현 사용
 - (공통) ‘지체없이’, ‘일반적으로 도달’ 등
 - (생명보험) ‘행위가 없었다 하더라도’ 등
 - (손해보험) ‘급격하고도 우연한 외래의 사고’ 등

□ 어려운 내용에 대한 예시 부족

- 생소한 용어 및 표현에 대한 알기 쉬운 예시가 필요
 - (공통) ‘3·10·30영업일’, ‘파생하는 관계’, ‘준용하여’ 등
 - (생명보험) ‘장래를 향하여’, ‘소를 제기하여’ 등
 - (손해보험) ‘위험이 감소·증가된 경우’, ‘위반사실’ 등
- 계산과 관련된 조항은 산출방법에 관한 예시가 필요

- (생명보험) ‘평균공시이율+1%’, ‘적립이율 계산’ 등
- (손해보험) ‘단기요율’, ‘월평균 정기예금이율’ 등

□ 내용 의미 및 판단 기준이 불명확한 문구

○ 내용에 대한 설명 불충분

- (생명보험) ‘중요한 내용’, ‘상속결격사유가 있는 자’ 등
- (손해보험) ‘책임있는 사유’, ‘중대한 과실’ 등

○ 판단의 기준이 불명확

- (생명보험) ‘추가납입이 있는 경우에는 추가납입일로부터 3년이상으로 하여야 합니다.’, ‘장래에 향하여’ 등
- (손해보험) ‘부실한 고지를 했다고 인정되는 경우’, ‘운동경기에 대한 상해손해’ 등

□ 기타 사항

- 글자크기가 작거나, 장평·자간이 좁아 가독성이 떨어짐
- 부연설명을 위해 많은 괄호를 사용하여 가독성이 떨어짐
- 약관의 책자 크기가 작거나, 목차가 복잡해 가독성이 떨어짐

<붙임 7>

보험약관 이해도 평가기준 및 결과 공시 관련 보험업법령 규정

《 보험업법 》

제128조의4(보험약관 이해도 평가) ① 금융위원회는 보험소비자와 보험의 모집에 종사하는 자 등 대통령령으로 정하는 자(이하 이 조에서 “보험소비자등“이라 한다)를 대상으로 보험약관에 대하여 보험약관의 이해도를 평가하고 그 결과를 대통령령으로 정하는 바에 따라 공시할 수 있다.

《 보험업법 시행령 》 - <2019. 6. 25. 개정, 2019. 11. 1. 시행>

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 “손해보험

협회“라 한다)의 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.