

제19차 보험약관 이해도 평가결과 공시

보험업법 제128조의4 제1항* 및 보험업법시행령 제71조의6*에 의거, 제19차 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 변액보험, 손해보험회사의 자동차보험**을 대상으로 회사별로 1개씩 평가대상 보험상품을 선정(2019. 10. 2)

(생명보험)

- 저축성 변액보험(보장성만 판매하는 회사*는 보장성 변액보험) 중 회사별로 신규계약 건수가 가장 많은 상품을 선정(단, 평가기준일(2019. 10. 1) 현재 판매 중이어야 함)

* DB, KDB

** 이전 평가시 저축성(3차) → 보장성(7차) → 저축성(11차) → 보장성(15차) 중심으로 평가

(손해보험)

- 자동차보험 중 회사별로 신규계약 건수가 가장 많은 상품을 평가대상으로 선정*(단, 평가기준일(2019. 10. 1) 현재 판매 중이어야 함)

* 이전 평가(2차, 7차, 11차, 15차)시에도 동일한 기준으로 선정

※ 평가에서 제외된 보험회사(미판매)

- ① 생명보험회사 : 푸본현대생명, IBK연금, 농협생명, 교보라이프플래닛
- ② 손해보험회사 : AIG, ACE, 농협손해, BNP파리바카디프, 미쓰이스미토모, 퍼스트어메리칸, 다스법률비용보험, 서울보증

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 주관**에 따라 종합 점수를 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 평가**한 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

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

※ 주계약(보통약관) 중 **공통부분**에 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, 2020. 3. 25)

□ 평가결과 종합

(변액보험 : 20개 생명보험회사)

- 평가위원 평가(100점 만점)의 평균은 74.7점이며, 평가위원간 표준편차는 1.2임
 - 또한, 평가위원별 점수의 최고점(77.3점)과 최저점(72.0점)의 차이는 5.3점임

○ 일반인 평가(10점 만점)의 평균은 8.1점임

○ 두 가지 평가결과를 종합한 **변액보험의 최종 점수는 75.3점으로 양호등급에 해당**

(자동차보험 : 11개 손해보험회사)

- 평가위원 평가의 평균은 72.2점이며, 표준편차는 1.9임
 - 또한, 평가위원별 점수의 최고점(75.5점)과 최저점(68.5점)의 차이는 7.0점

○ 일반인 평가의 평균은 8.4점임

○ 두 가지 평가결과를 종합한 **자동차보험의 최종 점수는 73.3점으로 양호등급에 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		
변액보험 (생명보험)	74.7	1.2	77.3	72.0	5.3	8.1	75.3
자동차보험 (손해보험)	72.2	1.9	75.5	68.5	7.0	8.4	73.3

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

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

□ 보험상품별 평가 결과

(변액보험)

- 총 20개 보험상품 중 **우수등급 8개, 양호등급 8개, 보통등급 3개, 미흡등급 1개**로 평가됨

〈보험상품별 평가 결과(변액보험)〉

구 분	우수등급	양호등급	보통등급	미흡등급	전체
변액보험 (20개 생명보험사)	8개사 보험상품	8개사 보험상품	3개사 보험상품	1개사 보험상품	양호등급

- 평가점수를 10점 단위로 구분하여 분석하면 다음과 같음

구 분	90점대	80점대	70점대	60점대	60점미만
변액보험	-	8개	8개	3개	1개

(자동차보험)

○ 총 11개의 보험상품 중 양호등급 10개, 미흡등급 1개로 평가됨

〈보험상품별 평가 결과(자동차보험)〉

구 분	우수등급	양호등급	보통등급	미흡등급	전체
자동차보험 (11개 손해보험사)	-	10개사 보험상품	-	1개사 보험상품	양호등급

- 평가점수를 10점 단위로 구분하여 분석하면 다음과 같음

구 분	90점대	80점대	70점대	60점대	60점미만
자동차보험	-	-	10개	-	1개

〈회사별·상품별 평가등급(점수순)〉

1. 변액보험(생명보험회사)

평가등급	생명보험회사	생명보험 상품명	비고
우수	DB생명	무배당 10년의 약속 변액유니버설 종신보험(1904)	80점대
	DGB생명	평생소득보장변액연금보험 무배당 1904	
	미래에셋생명	미래에셋생명 변액저축보험 무배당 1910	
	신한생명	Safe Plus 무배당 신한 변액연금보험	
	오렌지라이프생명	무배당 모으고 키우는 변액적립보험 v2.0(적립형)	
	하나생명	무배당 ELS의 정석 변액보험	
	삼성생명	삼성생명 빅보너스변액연금보험1.4(무배당) 최저연금적립금 보증형	
동양생명	무배당수호천사리셋플러스변액연금보험		
양호	푸르덴셜생명	무배당 VIP 변액연금보험	70점대
	AIA생명	무배당 THE 좋은 프레스티지 변액연금보험 II	
	흥국생명	무배당 베리굿(Vari-Good)변액저축보험B1904	
	KB생명	무배당 KB 골든라이프 ELS변액보험	
	ABL생명	무배당 하모니변액연금보험(적립형) 1904	
	KDB생명	무배당 KDB두번보증하는 변액종신보험	
	교보생명	미리 보는 내 연금 무배당 교보변액연금보험 II	
BNP파리바카디프생명	무배당 더쉬운자산관리 ETF변액보험 III(적립형)		
보통	한화생명	한화생명 알고받는 변액연금보험 무배당	60점대
	라이나생명	무배당 THE 투명한 변액보험(적립형)	
	처브라이프생명	Chubb 라이프디자인 변액적립보험 '수' 무배당	
미흡	메트라이프생명	무배당 변액연금보험 동행(1종-월납)	50점대

2. 자동차보험(손해보험회사)

평가등급	손해보험회사	손해보험 보험상품명	비고
양호	더케이손해	에듀카개인용자동차보험	70점대
	현대해상	Hicar 개인용자동차보험	
	MG손해	MG다이렉트개인용자동차보험	
	KB손해	KB 개인용자동차보험	
	롯데손해	HOW_MUCH 다이렉트 개인용 자동차보험	
	DB손해	프로미카 개인용자동차보험	
	흥국화재	eYou다이렉트 개인용자동차보험	
	한화손해	한화 다이렉트 개인용자동차보험	
	삼성화재	삼성화재 개인용 애니카다이렉트 자동차보험	
메리츠화재	Readycar개인용자동차보험		
미흡	AXA손해	다이렉트개인용자동차보험	50점대

○ 평가항목별(대구분) 결과

<평가위원 평가>

○ 변액보험(생명보험) [100점 만점]

- 간결성은 우수, 명확성은 양호, 평이성은 보통

구분	만점	득점	득점률	비고
명확성	40	29.9	74.7%	최다 감점은 '보장내용을 명확히 파악할 수 없는 담보 개수' (4.9점 감점)
평이성	33	22.8	69.0%	최다 감점은 '약관 중요내용을 부적절한 위치에 기재 또는 필요 설명 누락' (2.9점 감점)
간결성	15	12.7	84.9%	최다 감점은 '불필요 또는 중복된 내용 삽입' (2.2점 감점)
소비자 친숙도	12	9.3	77.6%	
계	100	74.7	74.7%	

○ 자동차보험(손해보험) [100점 만점]

- 평이성, 간결성은 우수, 명확성은 미흡

구분	만점	득점	득점률	비고
명확성	40	22.7	56.8%	최다 감점은 '보장내용을 명확히 파악할 수 없는 담보 개수' (7.0점 감점)
평이성	33	26.4	80.0%	최다 감점은 '글자크기' (1.3점 감점)
간결성	15	13.5	90.3%	최다 감점은 '불필요 또는 중복된 내용 삽입' (1.4점 감점)
소비자 친숙도	12	9.6	79.6%	
계	100	72.2	72.2%	

< 일반인 평가 >

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

* 평가위원 평가 득점률 : 73.5% / 일반인 평가 득점률 : 81.7%

보험 종류	평가 구분	배점	득점 (평균)	득점률	평가등급 분포(%)					
					5	6	7	8	9	10
변액 보험 (생명 보험)	명확성	4.5	3.7	82.0%	0.5	8.8	21.0	26.0	27.8	16.0
	평이성	3.8	3.0	80.3%	1.3	8.8	25.5	26.5	26.0	12.0
	간결성	1.7	1.3	77.7%	3.0	18.8	22.3	23.0	20.5	12.5
	계	10.0	8.1	80.6%	1.6	12.1	22.9	25.2	24.8	13.5
자동차 보험 (손해 보험)	명확성	4.5	3.9	84.8%	1.4	3.2	11.4	31.4	35.9	16.8
	평이성	3.8	3.1	82.8%	1.4	5.9	18.6	25.9	34.1	14.1
	간결성	1.7	1.4	82.1%	1.8	4.1	17.3	39.1	23.2	14.5
	계	10.0	8.4	83.6%	1.5	4.4	15.8	32.1	31.1	15.2
평균	명확성	4.5	3.8	83.0%	0.8	6.8	17.6	27.9	30.6	16.3
	평이성	3.8	3.0	81.2%	1.3	7.7	23.1	26.3	28.9	12.7
	간결성	1.7	1.4	79.3%	2.6	13.5	20.5	28.7	21.5	13.2
	계	10.0	8.2	81.7%	1.6	9.4	20.4	27.6	27.0	14.1

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 전체**에 대하여 평가함

② 평가방법

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

③ 감점사항의 누적

평가위원 평가에서의 감점사항은 다음 평가 시까지 개선되지 않으면 또다시 감점으로 작용

□ 과거 평가결과와 비교

구분	변액보험 (생명보험)					자동차보험 (손해보험)				
	평균	우수	양호	보통	미흡	평균	우수	양호	보통	미흡
제15차 평가(A)	72.3	3	12	6	1	75.1	7	2	-	2
제19차 평가(B)	75.3	8	8	3	1	73.3	-	10	-	1
차 이(B-A)	3.0	5	-4	-3	-	-1.7	-7	8	-	-1

주1) 제15차 평가 : 2017.10~2018.3 시행

주2) 평가대상 상품 수 : 제15차(생보 22개, 손보 11개), 제19차(생보 20개, 손보 11개)

<변액보험(생명보험)>

- 득점률의 경우 이전(15차) 평가에 비해 **명확성**(67.4% → 74.7%), **간결성**(84.2% → 84.9%)은 **상승**하였고, **평이성**(69.1% → 69.0%)은 **소폭 하락**함(평가위원 평가 기준)

* 점수 변동 : 명확성(27.0 → 29.9), 평이성(22.8 → 22.8), 간결성(12.6 → 12.7)

- 또한, 평가점수의 경우 이전(15차) 평가 대상이었던 22개사 중 **12개사**(삼성, 흥국, 신한, DB, 동양, 오렌지라이프, 미래에셋, DGB, AIA, 푸르덴셜, 하나, KB)가 **상승**

- 평가점수 상승폭이 가장 큰 회사는 **AIA생명**(52.5점 → 76.3점, 23.8점 상승)으로, 과거 감점사항을 적극 반영하여 약관을 개선한 것이 주요인

* 다른 법·규정을 인용한 경우 해당 조문 추가, 오타자·문장길이 개선 및 ‘연대 책임’, ‘소멸시효’ 등 어려운 내용·용어에 대한 설명을 추가

- 한편, 직전(18차, 연금·생사혼합보험) 평가와 비교하면 **평이성**(65.2%→69.0%)은 상승, **명확성**(81.1%→74.7%), **간결성**(85.7%→84.9%)은 하락

※ 제18차 평가결과(연금·생사혼합보험(생명보험), 21개사)

보험종류	우수	양호	보통	미흡	전체
연금생사혼합보험	7	12	2	-	양호(77.1)

<자동차보험(손해보험)>

- 득점률의 경우 이전(15차) 평가에 비해 **평이성**(66.1%→80.0%)은 상승하였고, **명확성**(72.0%→56.8%), **간결성**(93.9%→90.3%)은 하락함(평가위원 평가 기준)

* 점수 변동 : 명확성(28.8→22.7), 평이성(21.8→26.4), 간결성(14.1→13.5)

- 또한, 평가 점수의 경우 이전(15차) 평가 대상이었던 11개사 중 **3개사(MG, KB, AXA)만 점수가 상승**

- 평가점수 상승폭이 가장 큰 회사는 **MG손해**(42.6점 → 78.3점, 35.7점 상승)로, 과거 감점사항을 적극 반영하여 약관을 개선한 것이 주요인

* ‘목차’ 및 ‘가입자 유의사항, 주요내용 요약서’ 등 약관 구성 사항 추가, 글자크기 개선 및 ‘정기금’, ‘공제계약’, ‘공탁금’ 등 어려운 용어에 대한 설명을 추가

- 한편, 직전(18차, 일반손해보험) 평가와 비교하면 **명확성**(56.2%→56.8%), **평이성**(26.5%→80.0%)은 상승, **간결성**(93.0%→

90.3%)은 하락

※ 제18차 평가결과(일반손해보험(손해보험), 18개사)

보험종류	우수	양호	보통	미흡	전체
일반손해보험	-	-	5	13	미흡(56.5)

<일반인 평가>

구분	변액보험 (생명보험)		자동차보험 (손해보험)	
	평균	표준편차	평균	표준편차
제15차 평가(A)	7.6	0.35	8.0	0.39
제19차 평가(B)	8.1	0.34	8.4	0.22
차 이(B-A)	0.5	-0.01	0.4	-0.17

주1) 제15차 평가 : 2017.10~2018.3 시행

주2) 평가대상 상품 수 : 제15차(생보 22개, 손보 11개), 제19차(생보 20개, 손보 11개)

- 일반인 평가의 평균점수는 이전(15차) 평가에 비해 생보 0.5점, 손보 0.4점 모두 상승

- 표준편차는 생보 0.01, 손보 0.17 모두 하락

- 또한, 직전(18차, 연금·생사혼합보험, 일반손해보험) 평가와 비교하면 생보는 0.2점 하락, 손보는 0.5점 상승

※ 제18차 평가결과

구분	연금·생사혼합보험 (생명보험)		일반손해보험 (손해보험)	
	평균	표준편차	평균	표준편차
제18차 평가	8.3	0.35	7.9	0.24

□ 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 (14쪽)

※ <붙임 2> : 보험약관 이해도 평가 기준(2014. 10. 시행) (15쪽)

※ <붙임 3> : 제19차 보험약관 이해도 평가대상 보험상품 (22쪽)

※ <붙임 4> : 제19차 일반인 대상 평가 진행 (24쪽)

※ <붙임 5> : 주요한 감점 사항(평가위원 평가) (26쪽)

※ <붙임 6> : 서술 평가 주요 내용(일반인 평가) (29쪽)

※ <붙임 7> : 보험약관 이해도 평가기준 및 결과 공시 관련 보험업법령 규정 (32쪽)

<붙임 1>

평가위원회의 구성과 연간 평가계획

- 평가대행기관인 보험개발원은 추천기관의 추천을 받아 11인의 평가위원으로 보험약관 이해도 평가를 위한 **보험약관 이해도 평가위원회를 구성**

구분	추천기관
보험소비자(7인)	한국소비자원(3인)
	금융감독원(3인), 보험개발원(1인)*
보험전문가(1인)	보험개발원
법률전문가(1인)	보험연구원
모집종사자(2인)	생·손보험회(각 1인)

* 규정개정으로 보험개발원 추천 보험소비자 1인은 '20.4월 임기만료와 동시에 평가위원 종료(제20차 평가부터 평가위원 10인)

- 2019년도 제4차 보험약관 이해도 평가위원회는 2020년의 연간 평가계획을 다음과 같이 결정(2019. 12. 20)

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

<평가대상 보험종류 구분과 평가기간>

구분	생명보험	손해보험	평가기간
제19차*	변액보험	자동차보험	2019.10부터 평가
제20차**	제3보험	장기손해보험(상해제외)	
제21차***	정기·종신보험	장기손해보험(상해)	2021.3까지 평가

* 제19차 평가기간(예상) : 2019.10 ~ 2020. 3

** 제20차 평가기간(예상) : 2020. 4 ~ 2020. 9

*** 제21차 평가기간(예상) : 2020.10 ~ 2021. 3

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 보험 계약의 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

o 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 → 전문의 자격증을 가진자 (‘전문 의사’라는 용어는 의료법 및 관계법령상 존재하지 않는 표현이므로 ‘의사’ 또는 ‘전문의’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 설명의무)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											만점	특점	
	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 오타자 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. 소비자친숙도	4-1 약관 구성 및 내용에 대한 종합평가												10	
	4-2 약관 디자인에 대한 종합평가												2	
합계												100		

보험약관 이해도 평가위원 : _____ (인)

<붙임 3>

제19차 보험약관 이해도 평가대상 보험상품

1. 변액보험(생명보험회사)

생명보험회사	보험상품명
한화생명	한화생명 알고받는 변액연금보험 무배당
ABL생명	무배당 하모니변액연금보험(적립형) 1904
삼성생명	삼성생명 빅보너스변액연금보험1.4(무배당) 최저연금적립금 보증형
흥국생명	무배당 베리굿(Vari-Good)변액저축보험B1904
교보생명	미리 보는 내 연금 무배당 교보변액연금보험II
신한생명	Safe Plus 무배당 신한 변액연금보험
DB생명	무배당 10년의 약속 변액유니버설 종신보험(1904)
동양생명	무배당수호천사리셋플러스변액연금보험
메트라이프	무배당 변액연금보험 동행(1중-월납)
처브라이프	Chubb 라이프디자인 변액적립보험 '수' 무배당
오렌지라이프	무배당 모으고 키우는 변액적립보험 v2.0(적립형)
KDB생명	무배당 KDB두번보증하는 변액종신보험
미래에셋생명	미래에셋생명 변액저축보험 무배당 1910
DGB생명	평생소득보장변액연금보험 무배당 1904
AIA생명	무배당 THE 좋은 프레스티지 변액연금보험II
라이나생명	무배당 THE 투명한 변액보험(적립형)
푸르덴셜생명	무배당 VIP 변액연금보험
하나생명	무배당 ELS의 정석 변액보험
BNP파리바카디프생명	무배당 더쉬운자산관리 ETF변액보험III(적립형)
KB생명	무배당 KB 골든라이프 ELS변액보험

2. 자동차보험(손해보험회사)

손해보험회사	보험상품명
메리츠화재	Readycar개인용자동차보험
한화손해	한화 다이렉트 개인용자동차보험
롯데손해	HOW_MUCH 다이렉트 개인용 자동차보험
MG손해	MG다이렉트개인용자동차보험
흥국화재	eYou다이렉트 개인용자동차보험
삼성화재	삼성화재 개인용 애니카다이렉트 자동차보험
현대해상	Hicar 개인용자동차보험
KB손해	KB 개인용자동차보험
DB손해	프로미카 개인용자동차보험
AXA손해	다이렉트개인용자동차보험
더케이손해	에듀카개인용자동차보험

<붙임 4>

제19차 일반인 대상 평가 진행

□ 평가 일시·장소 : 2020.1.13(월) ~ 14(화), 2층 세미나실

□ 평가대상 : 평가대상 보험약관 중 주계약(특약은 제외)을 공통 부분과 특징적인 부분으로 구분하여 평가

<평가자료(공통 부분, 특징적인 부분)의 작성 기준>

구분	기준
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(변액보험:20명×2일, 자동차보험: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 (13일)
	(13일)	(14일)	
상품	변액보험 I (생보)	변액보험 II (생보)	자동차보험(손보)
회사	10개사 한화, ABL, 삼성, 흥국, 교보, 신한, DB, 동양, 메트라이프, 처브라이프	10개사 오렌지라이프, KDB, 미래에셋, DGB, AIA, 라이나, 푸르덴셜, 하나, BNP파리바카디프, KB	11개사 메리츠, 한화, 롯데, MG, 흥국, 삼성, 현대, KB, DB, AXA, 더케이

○ 계량 평가

- 회사별 약관의 **특징적인 부분**에 대해 평가
- 평가기준 : **명확·평이·간결성**을 각각 **5~10점(1점 단위)**으로 평가

○ 서술 평가*

- 상품 종류별 **공통부분** 중 이해가 어렵거나 개선이 필요한 부분을 별도 용지에 적어서 제출(약관별 특징적인 부분도 서술평가를 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)

□ 변액보험 (생명보험)

○ 명확성

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

(감점예시)

- ‘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 보험기간은 해당계약의 보험기간 이내에서 회사가 정한 기간으로 합니다’ 에서 ‘회사가 정한 기간’ 의 추가적인 설명 필요
- ‘특정신체부위·질병보장제한부 인수특약’ 에서 특약 적용의 조건에 대해 ‘그 판단기준은 회사에서 정한 계약사정기준을 따르며 ~’ 에서 ‘회사에서 정한 계약사정기준’ 의 추가적인 설명 필요
- ‘연금전환특약’ 에서 ‘연금지급 기준표 중, “연금지급개시 시점의 적립액 기준으로 계산한 금액” 에서 “연금지급개시 시점의 적립액 기준으로 계산한 금액” 의 의미를 설명할 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’, ‘심신상실’, ‘실종선고’, ‘압류, 가압류, 질권’ 등에 대한 설명이 필요*
- ‘회사가 보험금 지급여부 및 지급금액에 관하여 현저하게 공정을 잃은 합의로 보험수익자에게 손해를 ~’ 에서 ‘현저하게 공정을 잃은 합의’ 에 대한 추가 설명 필요
- ‘관공서의 공휴일에 관한 규정’, ‘개인정보보호법’, ‘신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률’ 등의 조문 내용 누락*

○ 간결성

- 불필요한 용어 또는 문장 사용에 따른 감점 등

(감점예시)

- 개인보험으로 단체취급특약이 없음에도 ‘단체보험의 피보험자가 될 때’ 등 불필요한 내용 사용
- 보장내용과 관계없는 보험금 청구서류 나열
예) 변액연금보험 보험금 청구서 ‘장해, 진단, 입원/통원/수술/골절, 실손’ 등의 서류는 불필요

□ 자동차보험 (손해보험)

○ 명확성

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

(감점예시)

- ‘법령에 의해 자동차에 정착하거나 장비하는 것이 금지되어 있는 물건’ 에서 ‘금지되어 있는 물건’ 에 대한 예시 필요
- ‘보험증권에 기재된 보험기간의 첫날 24시부터 마지막날 24시까지’ 를 예를 들어 설명할 필요
- ‘손해배상액’ 과 ‘손해배상금’, ‘교체’ 와 ‘대체’ 를 혼용, 용어 통일할 필요
- ‘나눔특약’, ‘리프레쉬지원금특약’, ‘그린페이퍼특약’ 등 명칭만으로는 특약의 실제보장 내용을 파악하기 어려움

○ 평이성

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

(감점예시)

- ‘약관의 중요한 내용’ 에 대한 추가적인 설명이 필요*
- ‘운전(조정)·운행’ 용어 차이, ‘임시적 대리운전자’, ‘ODB(은행 정보 확인장치)’, ‘UBI(안전운전프로그램)’ 등에 대한 설명 미흡
- ‘자동차관리법’, ‘교통사고처리특례법’, ‘형법’ 등의 조문 내용 누락
- 글자크기 10pt 미만

○ 간결성

- 불필요한 용어 또는 문장 사용에 따른 감점 등

(감점예시)

- ‘피보험자는 보험회사에 보상을 청구할 수 있는 사람으로’ 에서 밑줄친 부분은 용어의 정의에 이미 정의되어 있으므로 불필요
- 개인용 자동차보험으로 ‘보험계약자가 법인인 경우’ 는 불필요

<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) ‘보험가입금액’, ‘연단위 복리’, ‘가산이율’, ‘보험 계약대출이율’ 등
 - (생명보험) ‘체증형 연금’, ‘자산운용업무의 위규여부’, ‘운용 자산이익률’, ‘계약관리비용(기타비용 제외)’, ‘최저보증이율’ 등
 - (손해보험) ‘책임공제’, ‘회수청구권’, ‘노무기여율’, ‘보험 가액’, ‘잔존물’, ‘지연배상금’ 등
- 문장의 해석에 있어 혼동을 줄 수 있는 표현 사용
 - (공통) ‘지체없이’, ‘정당한 이유없이’, ‘일반적으로 도달’ 등
 - (생명보험) ‘회사 소정의 사업비’, ‘회사에 권리를 대항하기 위해 서는’, ‘보험금 지급에 영향을 미치지 않습니다’, ‘환원은 취급 하지 않습니다’ 등
 - (손해보험) ‘우연한 외래의 사고’, ‘피보험자의 권리가 보험 회사에 이전’, ‘피보험자에 대한 보험금만 지급하지 않습니다’ 등

□ 어려운 내용에 대한 예시 부족

- 생소한 용어 및 표현에 대한 알기 쉬운 예시가 필요
 - (공통) ‘보험요율’, ‘1월이내’, ‘적립이율’, ‘영업일’ 등

- (생명보험) ‘위험보험료’, ‘적용기초율’, ‘구좌’, 펀드관련 각종 금융용어(ETF, 신주인수권부사채, 헷지, 펀드순자산 등) 등
- (손해보험) ‘공탁금’, ‘라이프니츠 계수’, ‘맥브라이식 후유 장해 평가방법’, ‘상실수익액’ 등
- 계산과 관련된 조항은 산출방법에 관한 예시가 필요
 - (생명보험) ‘계약자적립금 계산’, ‘특별계정투입보험료’, ‘평균 공시이율’, ‘월대체보험료’, ‘일시지급금 분할 지급’ 등
 - (손해보험) ‘단기요율’, ‘상실수익액’, ‘보험가입금액의 보험 가액에 대한 비율’, ‘과실상계’ 등

□ 내용 의미 및 판단 기준이 불명확한 문구

- 내용에 대한 설명 불충분
 - (생명보험) ‘중대한 과실’, ‘부실한 고지’, ‘책임있는 사유’ 등
 - (손해보험) ‘사용자 업무’, ‘명시적·묵시적 승인’, ‘불성실 행위’, ‘훼손된 소지품’ 등
- 판단의 기준이 불명확
 - (생명보험) ‘중요한 사항’, ‘자산의 급격한 감소’, ‘자산 가치의 변화’ 등
 - (손해보험) ‘사용자에 준하는 지위를 얻은 자’, ‘고의로 인한 손해’, ‘경미한 손상’, ‘유익한 비용’ 등

□ 기타 사항

- 글자크기가 작거나, 장평·자간이 좁아 가독성이 떨어짐
- 한 항목에 문장이 긴 경우 여러 문장으로 분리할 필요

- 부연설명을 위해 많은 문장부호(따옴표, 괄호 등)를 사용하여 가독성이 떨어짐
- 용어 정의가 장황하게 설명되어 있고 동일한 용어의 반복 사용으로 문장의 간결성이 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 》

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 보험약관이해도 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.