보험약관 이해도 평가 기준

(보험약관 이해도 평가위원회 의결, 2020.3.25)

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

   o 평가위원 평균점수(100점 만점)의 70%와 일반인 평가 평균점수(30점 만점)을 합산하여 최종 평가점수 및 평가 등급을 결정

   - 우수(80점 이상), 양호(70점 이상 80점 미만), 보통(60점 이상 70점 미만), 미흡(60점 미만)

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)

3) 약관 필수기재사항이 모두 약관에 기재되어 있는지(5점)

4) 보장내용을 명확히 파악할 수 없는 담보가 있는지(10점)

5) 본래 의도와 다르게 해석될 여지가 있는 내용이 있는지(10점)

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

7) 오탈자가 있는지(5점)

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)

2) 어려운 용어에 대한 해설이 미흡 또는 누락되었는지(5점)

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

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

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

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)

2) 글자수가 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

o 보험약관 이해도 항목별 평가표 : (첨부)

[첨부]

보험약관 이해도 항목별 평가표

▲ OO보험회사_(무)XXXX보험

구 분		감점표											득점
		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 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**	

보험약관 이해도 평가위원 : _____ (인)