



보험약관 이해도 평가 결과와 의미

김석영 연구위원, 김세중 연구위원

- 소비자의 보험약관 이해도의 중요성이 커짐에 따라 최근의 보험약관 이해도 평가 결과를 소개하고 미국과 일본의 사례를 통해 시사점을 도출하도록 함
 - 감독당국 주도의 표준약관 폐지를 주요 내용으로 하는 표준약관제도 정비에 따라 각 보험회사는 약관 이해도를 높여 자율적으로 소비자 보호를 강화해야 함
- 보험약관 이해도 평가 결과를 분석한 결과 일부 보험회사의 적극적인 노력으로 이해도가 제고되는 추세를 보이고 있으나 이러한 노력이 보험업계 전반으로 확산되지는 않은 것으로 판단됨
 - 보험종목별로 구분하여 보험약관 이해도 평가결과 추이를 살펴보면 거의 모든 종목에서 최근 평가결과가 개선되었으나 여전히 우수등급에는 미치지 못하는 것으로 나타남
 - 한편 우수등급을 획득한 보험회사의 수는 회사별 평가결과가 발표되기 시작한 제8회 보험약관 이해도 평가를 기점으로 증가했으며, 주로 생명보험회사가의 평가결과가 개선되는 모습을 보임
- 미국과 일본은 각각 「Flesch 가독성 테스트」, 평가표(Check List 방식)를 보험회사가 자체적으로 평가하도록 규정하여 보험약관 이해도 제고 노력을 강제하고 있음
 - 미국은 1978년 6월부터 보험약관에 대해 「Flesch 가독성 테스트」를 실시하도록 함
 - 일본은 종합감독지침에 따라 상품인가 신청 시 기초서류 내용의 명확성 관련 평가표(Check List 방식)를 작성하여 제출하도록 하고 있으며, 보험회사는 메모나 만화 형태의 설명자료를 활용함
- 보험회사들의 보험약관 이해도 제고 노력 확대를 위해서는 현재 시행 중인 평가 결과의 영향력 증대, 자체 평가 시스템 규정화, 약관의 중요성을 이해하는 문화 형성 등의 노력이 필요함
 - 평가 결과의 영향력을 높이는 방법으로는 이해도 평가 결과를 보험회사 경영평가 등에 명시적으로 반영하거나 신상품 인허가상에 인센티브를 주는 방법 등이 고려될 수 있을 것임
 - 미국의 「Flesch 가독성 테스트」, 일본의 평가표(Check List 방식)작성과 같이 보험회사 자체적인 평가 시스템을 규정화하는 것도 고려 대상임
 - 또한 보험약관 이해도 제고는 소비자 보호를 위한 첫 관문이며 분쟁 및 민원발생 방지를 위해 필수적인 만큼 약관 이해도 개선의 중요성을 내부적으로 공유할 수 있도록 하는 노력이 필요함

1. 검토배경



- 2015년 10월 감독당국은 “보험산업 경쟁력 강화 로드맵”을 발표하면서 표준약관제도의 전면적인 정비계획을 발표함
 - 표준약관제도 정비의 내용은 감독당국이 직접 규율하는 표준약관(시행세칙)을 폐지하고, 소비자 보호 등 규제 필요사항은 약관준수 사항 등으로 규범화하는 것이며 보험회사들의 상품개발 자율성 확대를 목적으로 함
 - 로드맵에 따르면 표준약관제도는 2016년 규정개정 후 하반기 시행할 예정이었으며, 현재 관련 법안 통과 등을 추진하고 있음
 - 표준약관제도 정비와 관련하여 표준약관을 민간이 자율적으로 정하도록 하기 위한 보험상품심의위원회가 2016년 8월 구성됨

- 감독당국 주도의 표준약관 폐지를 골자로 하는 표준약관제도 정비에 따라 각 보험회사는 보험약관 이해도를 높여 자율적으로 소비자 보호를 위한 노력을 기울여야 함
 - 감독당국이 표준약관 제도를 운영하는 경우 보험회사는 표준약관을 그대로 사용함으로써 약관상의 책임을 감독당국에 전가할 수 있기 때문에 약관의 내용과 이해도를 제고할 유인이 미약함
 - 그러나 표준약관제도 정비 후 보험회사의 약관작성 책임이 커지기 때문에 보험회사 스스로가 약관을 통한 소비자 보호 노력을 기울여야 할 것임
 - 보험회사의 보험약관 이해도 제고노력을 유도하기 위하여 2011년부터 보험개발원은 보험약관 이해도 평가를 실시하고 있으며, 결과를 홈페이지에 공시함

- 본고에서는 보험약관 이해도 평가 결과를 소개하고 미국과 일본의 사례를 통해 시사점을 도출함
 - 보험약관 이해도 평가제도는 2010년 7월 23일 신설되어 운영되고 있으며 한 차례 개정을 거쳐 현재 보험업법 제128조의 4(보험약관 이해도 평가)와 시행령 제71조의 6(보험약관 이해도 평가)으로 입법화되었음
 - 보험개발원은 2011년 이후 1년에 두 차례 보험약관 이해도 평가를 실시하고 있으며, 2017년 4월 제13차 보험약관 이해도 평가 결과를 발표하였음

- 지난 보험약관 이해도 평가 결과에서 나타난 특징을 분석하고 미국, 일본 등의 사례를 살펴봄으로써 표준약관제도 정비 이후 보험약관 작성에 참고할 만한 시사점을 얻을 수 있을 것임

2 보험약관 이해도 평가 결과



- 보험약관 이해도 평가는 보험회사가 보험약관을 소비자가 알기 쉽게 작성하도록 유도하기 위한 목적으로 시작되었으며, 생·손보 보험상품을 4가지로 분류하여 1회당 한 가지 종목에 대해 평가함
 - 약관 이해도 평가의 목적은 보험소비자, 보험설계사, 법률전문가, 보험전문가 등이 보험약관의 내용에 대한 이해도를 평가하도록 하고 결과를 공시함으로써, 보험회사가 보다 알기 쉬운 보험약관을 만들기 위해 노력하도록 유도하기 위한 것임
 - 평가위원회는 보험소비자 5명, 보험설계사 2명, 법률전문가 1명, 보험전문가 1명 등 9명의 평가위원으로 구성됨
 - 생·손보의 보험종목별 특성을 감안하여 각각 4가지 보험종목으로 분류하고 이해도 평가 시 한 개의 종목을 평가하므로 4회 단위로 같은 종목을 평가하게 됨

〈표 1〉 평가대상 보험종목 구분

생명보험	손해보험
중신·정기보험	장기상해보험
연금보험, 생사혼합보험	자동차보험
변액보험	일반손해보험
상해·질병 등 제3보험	장기질병보험

- 보험약관 이해도 평가방법은 평가위원 평가 점수와 일반인 예비평가 점수를 9:1의 비율로 합산하여 상품별 최종 점수를 산정하고 등급을 결정함
 - 평가위원 평가 중 정량평가 지표인 명확성(40점 만점), 평이성(33점 만점), 간결성(15점 만점)은 평가기준에서 정한 감점 요인 발생 시 차감하는 방식으로 최종 점수를 산정하며, 주관적 항목인 소비자 친숙도(12점 만점)를 추가함
 - 평가위원 평가는 주계약(보통보험)뿐만 아니라 부가 가능한 특약까지 종합적으로 평가함

- 일반인 예비평가는 주계약(보통보험) 약관의 특징적인 부분(주로 보장부분)에 대해 정량평가 지표인 명확성, 평이성, 간결성을 각각 5~10점(1점 단위)으로 평가한 뒤 합산(20명 평균)함
 - 평가등급은 우수(80점 이상), 양호(70점 이상 80점 미만), 보통(60점 이상 70점 미만), 미흡(60점 미만)으로 구분함
- 보험종목별로 구분하여 보험약관 이해도 평가결과의 연도별 추이를 살펴보면 거의 모든 종목에서 평가 결과가 개선되었으나 여전히 우수등급에는 미치지 못하는 것으로 나타남
- 보험약관 이해도 평가가 가장 크게 개선된 보험종목은 생명보험의 변액보험, 손해보험의 자동차보험으로 직전 평가에 비해 최근 평가가 각각 15.6점, 8.3점 상승함
 - 전반적으로 생명보험의 이해도 평가 점수 상승이 두드러지게 나타났으며, 손해보험의 경우 장기보험은 소폭 상승하였으나 기업성보험이 주를 이루는 일반보험의 평가점수는 소폭 하락함

〈표 2〉 종목별 보험약관 이해도 평가 점수 및 우수등급 회사 수 추이

평가회차		5회	9회	13회	평가회차		2,3회	7회	11회
생명보험	정기, 종신	64.7	62.6	69.0	생명보험	변액	64.6	53.6	69.2
	우수등급 회사 수	0	2	2		우수등급 회사 수	0	0	4
손해보험	장기(상해)	61.4	63.1	63.8	손해보험	자동차	60.4	55.6	63.9
	우수등급 회사 수	0	0	0		우수등급 회사 수	0	0	2

평가회차		4회	8회	12회	평가회차		2,3회	6회	10회
생명보험	제3보험	61.4	70.4	74.1	생명보험	저축성	71.5	69.8	77.4
	우수등급 회사 수	0	2	4		우수등급 회사 수	1	0	7
손해보험	장기(상해 제외)	62.9	66.7	68.8	손해보험	일반	59.1	61.3	58.9
	우수등급 회사 수	0	0	0		우수등급 회사 수	0	0	0

자료: 보험개발원, 보험약관 이해도 평가 결과 공시

- 한편 우수등급을 획득한 보험회사의 수는 회사별 평가결과가 발표되기 시작한 제8회 보험약관 이해도 평가를 기점으로 증가하였는데, 주로 생명보험회사가 두드러지게 증가함
- 제3회 이후 제7회 평가까지 평가 점수가 80점을 상회하는 우수등급을 획득한 보험회사는 생명보

험과 손해보험 모두 없었음


- 그러나 회사별 평가결과가 발표되기 시작한 제8회 이후 특히 생명보험에서 우수등급 보험회사의 수가 증가하고 있음

- 보험약관 이해도 평가에서 가장 두드러진 결과를 보이고 있는 A생명은 제10회 평가 이후 4회 연속 우수등급을 획득하고 있으며, 약관내용 확인 결과 타 보험회사들과 달리 그래픽을 이용하여 용어해설을 추가하는 특징을 가지고 있음

〈표 3〉 A생명 약관 예시

제22조 [계약 내용의 변경 등]
(중략)


② 계약자는 보험수익자를 변경할 수 있으며 이 경우에는 회사의 승낙이 필요하지 않습니다. 다만, 변경된 보험수익자가 회사에 권리를 대항하기 위해서는 계약자가 보험수익자가 변경되었음을 회사에 통지하여야 합니다.

 **친절한 Mr.D**

보험수익자 변경 통지 여부에 따른 지급대상

보험수익자가 변경되었음을 계약자가 회사에 통지하기 전에 보험금 지급사유가 발생한 경우 회사는 변경 전 보험수익자에게 보험금을 지급할 수 있습니다. 회사가 변경 전 보험수익자에게 보험금을 지급한 경우 변경된 보험수익자에게 별도로 보험금을 지급하지 않습니다.

③ 회사는 계약자가 제1항 제1호에 따라 기본보험료를 감액하고자 할 때에는 그 감액된 부분은 해지된 것으로 보며, 이로써 회사가 지급하여야 할 해지환급금이 있을 때에는 제50조(해지환급금) 제2항에 의한 해지환급금을 계약자에게 지급합니다.

 **용어해설**

"감액"이란?

기본보험료의 감액이란 계약자의 신청에 따라 가입할 때 선택한 기본보험료를 줄이는 것
기본보험료를 감액하면 보장금액 및 계약자적립금이 줄어들며 해지환급금이 없거나, 최초 가입할 때 안내한 해지환급금보다 적어질 수 있음

"해지"란?

현재 유지되고 있는 계약이나 또는 효력이 상실된 계약을 장래를 향하여 소멸시키거나 계약 유지 의사를 포기하여 만기일 이전에 계약관계를 청산하는 것

- 보험약관 이해도 평가는 생명보험과 손해보험 종목을 각각 네 개로 구분하여 번갈아가며 평가가 이루어지기 때문에 4회 연속 우수등급을 획득한 A생명은 모든 종목의 약관 이해도가 우수하다는 것을 의미함
- 일반적인 보험약관이 표준약관을 기반으로 대동소이한 내용을 담고 있는 반면 A생명의 경우에는 그래픽을 이용하여 이해가 어려운 용어에 대한 해설을 추가하고 있음

3 미국과 일본의 보험약관 이해도 관련 규정 및 사례



- 미국은 1978년 6월 생명보험·의료보험 약관용어 간명화법(Life and Health Insurance Policy Language Simplification Model Act)을 채택하면서 보험약관에 대해 「Flesch 가독성 테스트」를 실시하도록 함
 - 「Flesch 가독성 테스트」는 단어의 길이와 문장의 길이를 고려한 공식에 따라 가독성 점수를 산정하는 것으로, 점수가 높을수록 「읽기 쉬움(간단)」이라고 판단하며, 60점 이상인 경우 평이한 수준(plain english)으로 간주됨
 - Flesch 테스트 평점 = $206.835 - 1.015 \times (\text{전체 단어 수} \div \text{전체 문장 수}) - 84.6 \times (\text{전체 음절 수} \div \text{전체 단어 수})$
 - 「Flesch 가독성 테스트」의 의미는 「짧은 단어를 사용하여 짧은 문장 쓰기」라는 원칙을 지키면 읽기 쉬운 글이 될 수 있다는 것임
 - 모델법에 따르면 보험약관 본문에 대한 「Flesch 가독성 테스트」의 점수는 최소 40점이어야 하나, 뉴욕주의 경우 45점을 요구하고 있으며 대부분의 주에서 최소 40~50점 이상을 요구함
 - 한편 뉴욕주의 경우 보험약관의 글씨크기를 최소 10point 이상으로 하고 줄 간격도 1point 이상일 것을 요구하는 등 주별로 약관의 가독성 향상을 위한 구체적인 규정을 두고 있음
 - 기업성 보험 등은 법령으로 보험약관 이해도 평가 대상에서 제외

〈표 4〉 미국 각 주별 약관 이해도 관련 규정

- **뉴욕**
 - 자세한 설명부분, 스케줄 그리고 표를 제외한 나머지는 글씨크기를 최소 10point 이상으로 할 것을 요구하며 신청부분, 자세한 설명부분, 스케줄, 그리고 표를 제외한 나머지는 줄 간격이 적어도 1point 이상일 것을 요구
 - 보험약관이 3천 단어 이상 혹은 단어 수와 상관없이 3페이지 이상일 경우 약관내용의 목록을 만들 것을 요구
- **콜로라도**
 - 자동차보험 및 특정 건강보험에 대해 10th Grade level 이상, 글씨크기 최소 10 point 이상을 법령으로 요구
- **노스캐롤라이나**
 - Readability Test 점수 50점 이상 및 글씨크기 10point 이상 요구
- **로드아일랜드**
 - 2010. 8월부터 모든 건강보험에 대하여 보험약관 이해도 충족기준적용

- 일본은 종합감독지침에 따라 상품인가 신청 시 기초서류 내용의 명확성 관련 평가표(Check List 방식)를 작성하여 제출하도록 하고 있으며, 보험회사는 메모나 만화 형태의 설명자료를 약관작성에 활용함

〈그림 1〉 일본 메이지 야스다생명 약관 예시



- 기초서류 내용의 명확성 관련 평가표는 보험회사가 작성한 약관에 대해 오자, 탈자, 낙장 및 약관 내용의 모순, 의미가 불분명하거나 난해한 부분, 오해를 초래할 부분 등이 있는가 여부를 스스로 체크하도록 되어 있음
- 또한 일본의 보험약관은 어려운 용어에 대해 설명자료를 붙이거나 그림이나 만화를 이용하여 부연 설명함으로써 보다 편하고 쉽게 약관을 읽을 수 있도록 함
 - 전문용어 또는 어려운 표현에 대해서 자세한 부연 설명을 하단의 주석 또는 본문 옆의 여백에 메모 형태로 첨부하기도 함
- 앞서 보험약관 이해도 평가 우수 보험회사로 언급된 A생명의 경우는 일본의 사례와 유사하게 계약자들에게 어려운 법률용어 및 전문용어에 대해 메모나 만화 형태의 설명자료를 활용한 사례로 볼 수 있음

4 결론 및 시사점



- 보험약관 이해도 평가 결과는 일부 보험회사의 적극적인 노력으로 개선되는 추세를 보이고 있으나 이러한 노력이 보험업계 전반으로 확산되지는 않은 것으로 판단됨
 - 보험약관 이해도 평가가 시작된 2011년 이후 보험약관 이해도 평가는 취지에 맞게 보험회사들의 보험약관 이해도 제고 노력을 유도하여 왔으며, 실제로 평가점수가 개선되고 있음
 - A생명과 같이 일부 보험회사가 보험약관 이해도 제고에 적극적으로 나서면서 전반적인 결과 향상에 기여한 것으로 판단됨
 - 그러나 대부분의 보험회사들이 낮은 평가점수에도 불구하고 보험약관 이해도 향상에 큰 관심을 보이지 않는 것으로 판단됨

- 보험회사들의 보험약관 이해도 제고 노력을 배가하기 위해서는 보험약관 이해도 평가결과의 영향력을 높이고, 미국과 일본의 사례와 같이 약관에 대한 자체 평가 시스템을 규정화하는 등의 방법이 고려될 수 있을 것임
 - 현재 공시되고 있는 보험약관 이해도 평가 결과가 소비자들의 보험상품 선택에 고려될 수 있도록 영향력을 높인다면 보험회사들의 경쟁을 통해 자발적인 개선 노력을 유도할 수 있음
 - 영향력을 높이는 방법으로는 이해도 평가 결과를 보험회사 경영평가 등에 명시적으로 반영하거나 신상품 인허가에 인센티브를 주는 방법 등이 고려될 수 있을 것임
 - 미국의 「Flesch 가독성 테스트」, 일본의 평가표(Check List 방식)작성과 같이 보험회사 자체적인 평가 시스템을 규정화하는 것도 고려 대상임

- 보험약관 이해도 제고는 소비자 보호를 위한 첫 관문이며 분쟁 및 민원발생 방지를 위해 필수적인 만큼 보험회사가 약관 이해도 개선의 중요성을 내부적으로 공유할 수 있도록 하는 노력이 필요함
 - 보험약관은 일반인이 쉽게 이해하기 어려운 전문 용어와 법률 용어들을 사용하고 있으며, 보험약관이 이해하기 어렵고 불분명하게 기술되어 있을 경우에는 향후 보험사고 발생 시 보험금 지급과 관련한 분쟁의 원인이 되기도 함
 - 알기 쉬운 약관의 작성은 보험약관 관련 민원 감소에도 기여할 수 있을 것임

- 약관의 이해도 개선은 보험상품 개발 및 판매 프로세스상에서 순위가 낮다고 인식될 수 있기 때문에 보험약관 이해도 개선 노력은 보험회사 운영방향을 결정하는 임원진의 의지가 중요하다고 판단됨
- 따라서 약관 이해도 개선의 중요성을 내부적으로 공유하고 적극적인 개선노력이 이루어질 수 있도록 하는 문화의 정착이 필요함 **kiri**