

# ปัญหาทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาที่ไม่เป็นธรรม ศึกษากรณีการทำประกันชีวิต

## Consumer Protection in Unfair Contract Issues Case Study: Life Insurance

จิรสุดา ไชยatham<sup>1</sup>

Jirasuda Chaiyatum<sup>1</sup>

Received: 3 May 2018

Revised: 29 June 2018

Accepted: 19 July 2018

### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ปัญหาทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาที่ไม่เป็นธรรมศึกษากรณีการทำประกันชีวิต กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ทำประกันชีวิตในจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 30 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสัมภาษณ์

ผลการวิจัยพบว่า สัญญาประกันชีวิตที่ผู้เอาประกันทำกับบุรษทประกันชีวิตนั้นมีลักษณะเป็นสัญญาสำเร็จรูป ที่ฝ่ายผู้ประกอบธุรกิจเป็นฝ่ายจัดทำขึ้นครั้งละจำนวนมากเพื่อนำออกใช้กับผู้บริโภคโดยอาศัยผู้ที่มีความรู้เชี่ยวชาญทางด้านกฎหมายเป็นผู้ร่างข้อความเป็นเหตุให้ผู้บริโภคเสียเบี้ยน เพราผู้บริโภคไม่ได้มีส่วนร่วมในการกำหนดข้อสัญญา หากแต่เป็นฝ่ายที่ผู้ประกอบธุรกิจที่มีความเห็นอกว่า ทั้งในด้านวิชาชีพและด้านกฎหมายในการร่างสัญญานั้นๆ ขึ้นฝ่ายเดียวผู้ประกอบธุรกิจจึงเป็นฝ่ายที่ได้เบี้ยนผู้บริโภค ก่อให้เกิดสัญญาที่ไม่เป็นธรรม อันมีข้อกำหนดในสัญญาที่หลีกเลี่ยงและไม่ปฏิบัติตามสัญญา เช่น ปัญหาข้อยกเว้นความรับผิดชอบสัญญา ปัญหาการประวิงค่าสินใหม่ทดแทน ปัญหาเงื่อนไขความรับผิด และปัญหาการสืบสุขของสัญญา เป็นต้น กฎหมายควบคุมธุรกิจประกันชีวิตที่มีอยู่ยังไม่เพียงพอ เนื่องจากกฎหมายดังกล่าวยังไม่ได้กำหนดแนวทางหรือขอบเขตการให้ความเห็นชอบของนายทะเบียน ประกอบกับเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ระดับล่างบัดดี้ความรู้ความชำนาญในการตรวจสอบข้อสัญญาเป็นเหตุให้ผู้ประกอบธุรกิจประกันชีวิตอาศัยช่องว่างนี้ ร่างข้อสัญญาที่มีลักษณะเอาเบี้ยนผู้บริโภคไว้ในสัญญา เช่น กำหนดให้ผู้เอาประกันชีวิตต้องชำระเงินตามระยะเวลาที่กำหนด หากไม่ชำระยอมมีสิทธิของเลิกสัญญาทันที ข้อสัญญาที่ให้ผู้เอาประกันชีวิตต้องแจ้งเหตุภายใน 15 วัน มิฉะนั้นไม่รับผิด หรือในกรณีที่มีการประวิงในการจ่ายค่าสินใหม่ทดแทนก็มิได้กำหนดให้เรียกเบี้ยปรับ ซึ่งเป็นการเอาเบี้ยนผู้บริโภคเกินสมควร อันถือได้ว่าเป็นข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมตามพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540

แม้ปัจจุบันมีสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ทำหน้าที่ควบคุมคุ้มครองผู้บริโภค โดยเฉพาะการให้ความคุ้มครองทางด้านสัญญาให้เกิดความเป็นธรรม แต่กฎหมายดังกล่าวคือ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 ยังให้การ

<sup>1</sup> อาจารย์ประจำหลักสูตรวิชานิติศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

<sup>1</sup> Lecturer, Department of Law, Faculty of Law, Rajabhat Mahasarakham University

คุ้มครองไม่ทั่วถึง จึงเห็นสมควรเสนอให้คณะกรรมการว่าด้วยสัญญาพิจารณากำหนดให้สัญญาประกันชีวิต เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญาต่อไป

**คำสำคัญ :** ปัญหาทางกฎหมาย, ผู้บริโภคด้านสัญญาที่ไม่เป็นธรรม

## Abstract

Consumer protection law is frequently cited in courtrooms when opposing litigants reach legal impasse. This study presents a scenario whereby existing consumer protection law could be modified to change sections currently unfavorable to potential consumers of life insurance policies. Thirty participants, living in Mahasarakham province and familiar with life insurance policies were interviewed. The study found that a life insurance contract, issued through a Life Insurance Company, is considered an "instant contract" created by experienced individuals, who, along with a legal expert, carefully, over a period of time, prepared documents that place the consumer, who did not participate in shaping the document, at a disadvantage resulting in an unfair contract. Some instant contracts have covenants that void or do not comply with the contract itself, for example: the responsibility exception, problem of dilatory compensation, responsibility condition, and the problem of due contract. The Life Insurance Business Control Act does not provide adequate support for the consumer because it has not determined a suitable guideline or scope with respect to the approval of a registrar. Moreover, most of the officers are lower level officers who lack specific knowledge about contract terms. This is the loophole that the life insurance entrepreneur uses for drafting an unfair contract. Examples of loopholes include: the assured having to make a payment on a due date. If the assured fails to make the payment, the contract can be terminated immediately. In another instance, contract termination can be made within 15 days. The 15 day rule is unclear and exploits consumers unreasonably. It is an unfair contract according to the Unfair Contract terms Act B.E. 2540 (1997)

Currently, The Office of The Consumer Protection Board (OCPB) provides protection, especially fair contract protection, but the law itself is from the Consumer Protection Act B.E.2522, which has been edited by the Consumer Protection Act (Second Edition) B.E. 2541 and thus does not cover this matter thoroughly. In accordance with the findings in this report, it would be proper to proffer the contracting board to consider defining a life insurance contract as a controlled contract.

**Keywords:** Legal Issues ,Consumer Protection in Unfair Contract

## บทนำ

ธุรกิจประกันภัยมีความสำคัญต่อประชาชนที่สามารถสร้างหลักประกันยามเจ็บป่วยหรือทุพพลภาพ รวมถึงชราภาพ และการสูญเสียชีวิต และต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย มีหน้าที่ที่สำคัญ 3 ประการ ได้แก่ การให้ความคุ้มครอง การออมทรัพย์ และการลงทุน ดังนั้นจึงสามารถกระดมเงินออมเพื่อการลงทุนได้อย่างมหาศาลในรูปของเบี้ยประกัน (Premium) รวมทั้งยังสร้างอาชีพให้แก่ผู้ที่เป็นตัวแทนหรือนายหน้าประกันภัยและยังเป็นการช่วยลดภาระต้านงบประมาณในการจัดหาสวัสดิการสังคมของรัฐบาลอีกด้วย ดังนั้น การดำเนินงานของธุรกิจประกันภัยจะต้องมีความมั่นคงในฐานะทางการเงิน เพราะผลของการเปลี่ยนแปลงย่อมกระทบต่อประชาชนสังคมและประเทศชาติ

ส่วนการเดิบໂຕที่ได้ผลกำไรแบบผิดปกติกว่าประเทศอื่นๆ ในโลกของบริษัทประกันภัย ส่วนหนึ่งจะมาจากการเหตุที่มีการกล่าวหาร่วมกับบริษัทประกันภัยเหล่านั้นมักปฏิเสธการจ่ายเงินให้กับผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์โดยใช้ข้ออ้างต่างๆ ที่จะไม่ปฏิบัติตามกรมธรรม์ประกันภัยและไม่ชอบด้วยกฎหมายที่ปรากฏเป็นข้อเท็จจริงหรือพยานหลักฐานยืนยันที่พิสูจน์ความจริงในเรื่องนี้ได้ ถึงแม้ว่าบริษัทประกันชีวิตภัยจะอยู่ในความควบคุมของพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ.2535 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติ ประกันชีวิต (ฉบับที่2) พ.ศ.2551 และมีคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) กำกับและควบคุมการดำเนินการ ก็ใช่ว่าปัญหาดังกล่าวจะหมดไปเนื่องจากว่าเกี่ยวพันถึงผลประโยชน์เป็นจำนวนมาก และในบริบทของประเทศไทยที่มีการทุจริต คอรัปชันกันเป็นวงกว้าง โดยผู้ที่มีฐานะทางการเงินดีกว่ามักใช้ความได้เปรียบในส่วนนี้เข้ามาเอරัด เอาเปรียบผู้ที่ด้อยกว่า ซึ่งจะเห็นได้จากการเดิบໂຕของธุรกิจประกันภัยที่มีอัตราของผล

กำไรที่สูงมาก จนถึงบริษัทแห่งหนึ่งที่สำนักงานใหญ่อยู่ในภาวะล้มละลาย แต่สาขาที่อยู่ในประเทศไทยกลับมีผลประกอบการที่ดีที่สุดในโลก

การประกันภัยเป็นการทำธุรกิจที่มีสัญญาหรือกรมธรรม์ประกันภัยที่กฎหมายยอมรับไว้และรับบังคับคดิให้มีข้อความต่างๆ ในการทำสัญญา ผูกพันให้มีผลทางกฎหมายและต้องปฏิบัติตามที่บัญญัติไว้ ประกอบด้วย 1) หลักส่วนได้เสียในเหตุที่เอาประกันภัย (Principle of Insurable Interest) 2) หลักความสุจริตต่ออันอ่อนยิ่ง (Utmost Good Faith) 3) หลักการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามความเป็นจริง (Principle of Indemnity) 4) หลักการรับช่วงสิทธิ (Principle of Subrogation) 5) หลักการเฉลี่ย (Principle of Contribution) และ 6) หลักสาเหตุใกล้ชิด (Principle of Proximate Cause) โดยหลักสำคัญที่สุดของการประกันภัย ตามกฎหมายนั้น ผู้เอาประกันภัยจะมีกรรมสิทธิ์ที่เป็นสิทธิประโยชน์หรือความรับผิดชอบตามกฎหมายในวัตถุหรือเหตุที่เอาประกันภัยในขณะที่ทำสัญญาประกันภัย โดยถือหลักว่าการประกันภัยเป็นการชดใช้ค่าเสียหายให้แก่ผู้ได้รับความความเสียหายที่แท้จริงเท่านั้น ซึ่งจะทำให้เกิดความมั่นคงและปลอดภัยให้กับผู้เอาประกันภัยได้ ไม่ให้เกิดความเสียหายโดยง่าย ทั้งยังมิให้เป็นเครื่องมือเพื่อแสวงหากำไรจากการเกิดเหตุร้ายนั้น หรือต้องการให้เกิดภัยกับทรัพย์นั้นด้วยเจตนาเพื่อที่จะได้รับประโยชน์จากสัญญาประกันภัยได้ ดังนั้น จะเห็นได้ว่าผู้ที่ไม่มีส่วนได้เสียซึ่งมิใช่ผู้ที่ตกอยู่ใน การเสี่ยงภัยจึงไม่อาจทำประกันภัยได้

แต่ในปัจจุบันยังมีกฎหมายบางส่วนที่เปิดโอกาสให้บริษัทประกันภัยสามารถตีความในการจ่ายผลประโยชน์ได้ ซึ่งได้สร้างความเสียหายให้กับผู้เอาประกันจากการที่ไม่ได้รับค่าสินไหมทดแทนหรือถูกป่วยเบี้ยงไว้เมื่อความล่าช้าไม่ทันกาล รวมทั้งยังมีการเจรจาต่อรองเพื่อไม่ให้ต้องจ่ายครบตามจำนวนอีกด้วย เช่นตามมาตรา 5 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ได้บัญญัติไว้เป็นหลัก

ทั่วไปว่า บุคคลทุกคนต้องกระทำการโดยสุจริต (Good Faith) ไม่เอารัดเอาเบรี่ยบซึ่งกันและกัน โดยผู้เอาประกันภัยจะเป็นผู้ชี้ข้อความจริงเกี่ยวกับ การเสียงภัยแต่เพียงฝ่ายเดียว จึงต้องมีความสุจริต อย่างยิ่งต่อผู้รับประกันหากผู้เอาประกันนั่งเสีย ไม่เปิดเผยข้อความจริงอาจเป็นเหตุจุงใจให้ผู้รับประกันชีวิตให้เรียกเบี้ยประกันภัยสูงขึ้นหรือ บอกปัดไม่ยอมทำสัญญาได้ หรือหากเข้าทำสัญญา เนื่องจากการแกลงเท็จก็จะส่งผลให้สัญญานั้นตก เป็นโมฆะ ดังที่บัญญัติไว้ในมาตรา 865 แห่ง ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

ภายหลังจากเกิดข้อพิพาทขึ้นแล้วทำให้เกิด ความล่าช้าในการที่ผู้เอาประกันชีวิตไม่สามารถ ได้รับความเยียวยาได้ทันที เพื่อให้ผู้เอาประกันชีวิต ได้รับความคุ้มครองมากที่สุดและทำให้เกิดความ เป็นธรรม

## วัตถุประสงค์การวิจัย

- เพื่อศึกษาความเป็นมาและความสำคัญ ของปัญหาในการทำสัญญาประกันชีวิตในข้อสัญญา ที่ไม่ธรรม
- เพื่อศึกษาวิัฒนาการแนวความคิดและ ทฤษฎีในการทำสัญญาประกันชีวิตพร้อมทั้ง กฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- เพื่อศึกษามาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับ การคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความเป็นธรรมใน การเข้าทำสัญญาประกันชีวิต
- เพื่อศึกษาวิเคราะห์ปัญหาข้อสัญญาที่ ไม่เป็นธรรมที่เกิดจากการทำสัญญาประกันชีวิต
- เพื่อศึกษาหาแนวทางที่เหมาะสมใช้ แก้ไขกฎหมายและเพิ่มเติมกฎหมายคุ้มครอง ผู้บริโภคต่อไป

## สมมติฐานการวิจัย

สัญญาประกันชีวิตที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน มีลักษณะเป็นสัญญาสำเร็จรูปซึ่งก่อให้เกิดความไม่

เป็นธรรม เนื่องจากผู้เอาประกันภัยอยู่ในฐานะที่ เสียเปรียบ เพราะไม่มีอำนาจต่อรองเงื่อนไขในการ ทำสัญญา ซึ่งขัดต่อหลักความเสมอภาคในการเข้า ทำสัญญา หากมีมาตรการทางกฎหมายที่ใช้ในการ ควบคุมสัญญาเพื่อให้สัญญามีความชัดเจนและ ไม่เป็นธรรม กรณีดังกล่าวจึงมีความจำเป็นที่ต้อง แก้ไขปรับปรุง

## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขต การวิจัยเกี่ยวกับ ปัญหาทางกฎหมายในการ คุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาที่ไม่เป็นธรรมศึกษา กรณีการทำประกันชีวิต ศึกษาประวัติ ความเป็นมา แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กฎหมาย ต่างๆ เช่น ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ประมวลกฎหมายอาญา กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค พระราชบัญญัติข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม ที่เป็นทั้ง กฎหมายไทยและต่างประเทศถึงหลักเกณฑ์สำคัญ ต่างๆ ในสัญญาประกันภัยตามประมวลกฎหมาย แพ่งและพาณิชย์

โดยมุ่งเน้นถึงการศึกษาและวิเคราะห์ ข้อเท็จจริงของตาม ปัญหาทางกฎหมายในการ คุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาที่ไม่เป็นธรรมศึกษา กรณีการทำประกันชีวิต ซึ่งเกิดขึ้นในสังคมปัจจุบัน และในอดีตที่ผ่านมาว่ามีปัญหาและอุปสรรคอย่างไร กับปัญหาทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านสัญญาที่ไม่เป็นธรรมศึกษากรณีการทำประกัน ชีวิตเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการเสนอแนะแก้ไข ปรับปรุง ปัญหาทางกฎหมายในการคุ้มครอง ผู้บริโภคด้านสัญญาที่ไม่เป็นธรรมศึกษากรณีการทำประกันชีวิต ประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

### 2. ขอบเขตด้านแหล่งข้อมูล

2.1 เอกสารและหลักการเกี่ยวกับ กฎหมาย ระเบียน ข้อบังคับ คำพิพากษาของศาล วารสาร บทความ รายงานวิจัย ดุษฎีนิพนธ์

วิทยานิพนธ์ รายงานการประชุม บันทึกการประชุม เอกสารประกอบการประชุม และเอกสารอื่นๆ ที่เผยแพร่ทางอินเตอร์เน็ต

2.2 ประชากรกลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้ทำประกันชีวิตในจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 30 คน

### 3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2559 – กันยายน 2560

### 4. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่การวิจัย ได้แก่ จังหวัดมหาสารคาม

## เครื่องมือการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัญหาทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาที่ไม่เป็นธรรมศึกษากรณีการทำประกันชีวิต ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาวิจัยประกอบด้วย การวิจัยเอกสาร (Documentary Research)

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูลจากหนังสือกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ คำพิพากษาของศาล วารสารบทความ รายงานวิจัย ดุษฎีนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ รายงานการประชุม บันทึกการประชุม เอกสารประกอบการประชุม และเอกสารอื่นๆ ที่เผยแพร่ทางอินเตอร์เน็ต ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างฐานความรู้ในการวิเคราะห์ สังเคราะห์ เปรียบเทียบและประมวลผลต่อไป

### 1. การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

เป็นเทคนิควิธีการวิจัยเชิงคุณภาพที่ใช้ในการสัมภาษณ์ส่วนบุคคลกับผู้ทำประกันชีวิตในเรื่องที่ทำวิจัย โดยเปิดโอกาสให้ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นในทุกแง่มุม โดยที่ผู้สัมภาษณ์สามารถติดตามซักไซ้ไลเรียงรายละเอียดปลีกย่อยที่นำเสนอให้กับผู้ให้สัมภาษณ์ได้

และข้อเท็จจริงที่ลึกและกว้างในเรื่องนั้นๆ รายละเอียดของการดำเนินการ

1.1 ประชากรในการสัมภาษณ์เป็นบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำวิจัย โดยประชากรกลุ่มเป้าหมายกำหนดจากผู้ทำประกันชีวิตในเรื่องที่ทำวิจัยโดยให้บุคคลดังกล่าวได้ตอบคำถามและแสดงความคิดเห็นทุกประเด็นของปัญหา อันจะทำให้ได้ข้อมูลที่ละเอียดและครบถ้วน ซึ่งผู้วิจัยสามารถซักถามข้อเท็จจริงและรายละเอียดปลีกย่อยที่สำคัญและน่าสนใจอย่างใกล้ชิด โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึกแยกได้ดังนี้

#### 2.1 วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก ประกอบด้วย

2.1.1 เครื่องมือที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ แบบมีโครงสร้างประกอบกับวิธีการสนทนารูปแบบมีส่วนร่วม และการสังเกตปฏิกรรมของผู้ให้สัมภาษณ์ ซึ่งเป็นคำถามที่ได้สังเคราะห์มาจากการศึกษาด้วยข้อมูลเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำการวิจัยและประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้น

2.1.2 การติดต่อผู้ให้สัมภาษณ์ เชิงลึกผู้วิจัยใช้วิธีการนำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการสัมภาษณ์ ตามวัน เวลาและสถานที่ที่กำหนด หรือตามที่ผู้ให้สัมภาษณ์สะดวก พร้อมทั้งแนบหนังสือรับรองการเป็นนักศึกษาโครงการปรัชญา ดุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ไปยื่นด้วยตนเองเพื่อเป็นการแนะนำตัวเองและแจ้งถึงวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ เชิงลึก

#### 2.1.3 ระยะเวลาของการสัมภาษณ์เชิงลึกประมาณ 1 ชั่วโมง

#### 2.2 ประเด็นในการสัมภาษณ์เชิงลึกมีดังนี้ คือ

**2.2.1 สภาพปัญหาทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บุกรุกด้านสัญญาที่ไม่เป็นธรรมศึกษากรณีการทำประันช์ชีวิต**

**2.2.2 หลักเกณฑ์และมาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บุกรุกด้านสัญญาที่ไม่เป็นธรรมศึกษากรณีการทำประันช์ชีวิต**

**2.2.3 ข้อเสนอแนะและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขกฎหมายเพื่อควบคุมกำกับดูแลทำประันช์ชีวิตในปัจจุบันที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพเพื่อปรับใช้ในกฎหมายไทย**

**2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้วิจัยใช้วิธีการจดบันทึกและการบันทึกเสียงโดยขออนุญาตการบันทึกเสียงจากผู้ให้สัมภาษณ์ก่อนล่วงหน้า ทั้งนี้เพื่อนำมาใช้ประกอบการวิเคราะห์และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลผลการวิจัยเอกสารจะนำมาศึกษาวิเคราะห์ร่วมกับการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อสังเคราะห์หารูปแบบและปัญหาทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บุกรุกด้านสัญญาที่ไม่เป็นธรรมศึกษากรณีการทำประันช์ชีวิต**

### **การวิเคราะห์ข้อมูล**

**การวิเคราะห์และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ผลการวิจัยเอกสารจะนำมาศึกษาวิเคราะห์ร่วมกับการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อสังเคราะห์ปัญหาทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บุกรุกด้านสัญญาที่ไม่เป็นธรรมศึกษากรณีการทำประันช์ชีวิต**

### **สรุปผลการวิจัย**

จากการวิจัยปัญหาทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บุกรุกด้านสัญญาที่ไม่เป็นธรรมศึกษากรณีการทำประันช์ชีวิต ผลการวิจัยพบว่า

ปัญหาขัดแย้งระหว่างผู้ประกอบธุรกิจประันช์ชีวิต และผู้บุกรุกในฐานะผู้เอาประันช์ชีวิตที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบันก็ยังไม่หมดสิ้นไป และมีแต่

จะทำให้ความรุนแรงมากขึ้น เพราะบ้านจุบันนี้ประชาชนต้องอยู่ในภาวะเสี่ยงภัยในหลายๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นทางด้านอุบัติเหตุ อาชญากรรมและภัยทางธรรมชาติ ซึ่งปัญหาส่วนใหญ่จะเป็นปัญหาการปฏิเสธความรับผิดตามสัญญาประกันชีวิต และการตีความสัญญาประกันชีวิตว่ากรรมของครอบคลุมแค่ไหนเพียงไร ซึ่งผู้เขียนก็ได้ทำการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา ก็พบว่าส่วนหนึ่งมาจากการสัญญาที่ผู้ประกอบธุรกิจประันช์ชีวิตทำกับผู้บุกรุกมีเนื้อหาไม่เป็นธรรม ซึ่งผู้ประกอบธุรกิจอาศัยผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญทางด้านกฎหมายและทางด้านสัญญา เป็นฝ่ายร่างข้อสัญญาและกำหนดเงื่อนไขสาธารณะของสัญญาไว้ล่วงหน้า ถือได้ว่าเป็นรูปแบบของสัญญาสำเร็จรูปที่มีลักษณะเอาระบีบผู้บุกรุก ตามหลักกฎหมายในเรื่องของความเสมอภาคในการเข้าทำสัญญาโดยที่ผู้บุกรุกในฐานะผู้เอาประันช์ชีวิตไม่มีอำนาจต่อรองขอปรับเปลี่ยนข้อสัญญาได้

ในอดีตก่อนที่จะมีพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 ประกาศใช้ปัญหาขัดแย้งในลักษณะนี้มีอยู่ขึ้นสูศาล ศาลแม้จะพิจารณาโดยอ้างอิงหลักเรื่องความตกลดสิทธิ์ของกระแสโดยอ้างอิงหลักเรื่องความถูกต้องของกระแสและเสรีภาพในการเข้าทำสัญญา ซึ่งแสดงถึงนโยบายของรัฐที่จะไม่แทรกแซงกิจการของเอกชน ต่อมานี้เองจากความเจริญก้าวหน้าที่ไปอย่างรวดเร็ว สภาพของสัญญาจึงมีความเปลี่ยนแปลงไปอย่างมากเช่นกัน ซึ่งมีลักษณะเอาระบีบผู้บุกรุกมากขึ้น เนื่องจากสัญญานั้นเกิดขึ้นระหว่างคู่สัญญาที่มีอำนาจต่อรองที่ไม่เท่าเทียมกัน มีความได้เปรียบเสียเปรียบกันอย่างมาก ทำให้มีผลกระทบต่อส่วนรวมในสังคม และเศรษฐกิจ ซึ่งในต่างประเทศ เช่น ประเทศไทย ก็มีกฎหมาย ฟรั่งเศส สหรัฐอเมริกา และประเทศญี่ปุ่น เป็นต้น ต่างก็ประสบกับปัญหาลักษณะเดียวกันนี้มาแล้วเช่นกัน จากการใช้หลักเสรีภาพในการทำสัญญานั้นก่อให้เกิดช่องว่างโดยกฎหมายที่มีอยู่ไม่สามารถป้องกัน

คุ้มครองคุณภาพภายใต้มีอำนาจต่อรองน้อยกว่า หรือผู้บริโภคได้ ทำให้มีการปฏิเสธหลักเรื่อง เสรีภาพในการเข้าทำสัญญา และจำเป็นต้องหา ทฤษฎีใหม่มาคุ้มครองผู้บริโภค จนในที่สุดนานา ประเทศที่ประสบปัญหาเหล่านี้ก็ได้หัวรีชแก้ไข โดยบัญญัติกฎหมายขึ้นมาเพื่อทางเยียวยาและ ป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ประชาชน ซึ่ง ประเทศไทยก็ได้ออกกฎหมายมาคุ้มครองคือ พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม 2540 และ กมพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติ คุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541

สำหรับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภค ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมโดยตราพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 กำหนดสิทธิของผู้บริโภคเพิ่มขึ้นคือ สิทธิที่จะได้รับ ความเป็นธรรมในการทำสัญญา และกำหนด มาตรการคุ้มครองผู้บริโภคในด้านสัญญาขึ้นซึ่ง เป็นการแก้ไขปัญหาในอนาคต โดยมีการให้ใช้ข้อ สัญญาที่จำเป็นซึ่งหากมิได้ใช้ข้อสัญญา เช่นนั้นจะ ทำให้ผู้บริโภคเสียเปรียบผู้ประกอบธุรกิจเกิน สมควรและห้ามใช้ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมต่อ ผู้บริโภค ถือได้ว่าเป็นมาตรการในการป้องกัน ซึ่ง แตกต่างกันกับของศาลที่เป็นมาตรการในการแก้ไข เยียวยาเพื่อบรเทาผลร้ายที่จะเกิดแก่ผู้บริโภค กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคจึงเป็นกฏหมายที่ออก มาคุ้มครองปัญหาที่ดันเหตุ

แต่ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการร้องเรียนเรื่อง ของความไม่เป็นธรรม ในด้านสัญญาประกันชีวิต ที่เกิดขึ้น ที่มีการร้องเรียนไปยังสำนักงาน คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภค ได้ส่งเรื่องไปограмการ ประกันชีวิตพิจารณา

## อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัย ปัญหาทางกฎหมายในการ คุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาที่ไม่เป็นธรรมศึกษา กรณีการทำประกันชีวิต มีประเด็นที่น่าอภิปราย ดังนี้

สัญญาประกันชีวิตที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน มีลักษณะเป็นสัญญาสำเร็จรูปซึ่งก่อให้เกิดความ ไม่เป็นธรรม เนื่องจากผู้เอาประกันภัยอยู่ในฐานะที่ เสียเปรียบ เพราะไม่มีอำนาจต่อรองเงื่อนไขในการ ทำสัญญา ซึ่งขัดต่อหลักความเสมอภาคในการเข้า ทำสัญญา หากมีมาตรการทางกฎหมายที่ใช้ในการ ควบคุมสัญญาเพื่อให้สัญญามีความชัดเจนและ ไม่เป็นธรรม กรณีดังกล่าวจึงมีความจำเป็นที่ต้อง แก้ไขปรับปรุง

สำหรับหลักกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ของ ประเทศไทยนั้น มีบทบัญญัติที่อาจ นำมาใช้เยียวยา แก้ไขความไม่เป็นธรรมในการทำสัญญาได้หลาย เรื่อง เช่น 1) หลักสุจริต ประมวลกฎหมายแพ่งและ พาณิชย์ มาตรา 5 บัญญัติว่า “ในการใช้สิทธิ แห่ง ตนก็ต้อง การชำระหนี้ก็ต้อง ท่านว่าบุคคลทุกคน ต้องกระทำการโดยสุจริต” คำว่า “สุจริต” ในมาตรา 5 มี ความหมายโดยหมายถึง “ความซื่อสัตย์และ ความไว้วางใจ” ซึ่งบุคคลจะต้องมีต่องกันในกรณี ต่างๆ เป็นการกำหนดให้บุคคลต้องประพฤติปฏิบัติ ต่องกันด้วยความซื่อสัตย์และความไว้วางใจ การกระทำ ได้ที่เป็นปฏิปักษ์ต่อความซื่อสัตย์และ ความไว้วางใจย่อมถือว่าเป็นการกระทำที่ไม่สุจริต ในทางกฎหมาย การใช้สิทธิโดยสุจริตแบ่งได้ 2 กรณี คือ การใช้สิทธิโดย สุจริตทั่วไป และการใช้ สิทธิโดยสุจริตเฉพาะเรื่อง สำหรับการใช้สิทธิโดย สุจริตทั่วไป นั้นมีความหมาย กว้างกว่าในกรณี ความสุจริตเฉพาะเรื่องโดยหมายถึง “ความซื่อสัตย์ และความไว้วางใจ” ซึ่งบุคคล จะต้องมีต่องกัน มีความหมายกว้างมาก เป็นการกำหนดให้บุคคล ต้องประพฤติปฏิบัติต่องกันด้วยความ ซื่อสัตย์และ ความไว้วางใจ การกระทำได้ที่เป็นปฏิปักษ์ต่อความ

ซึ่งอัตต์และความไว้วางใจยอมถือ ว่าเป็นการกระทำที่ไม่สุจริตซึ่งศาลจะไม่รับบังคับให้ ส่วนการใช้สิทธิโดยสุจริต เนพาะเรื่องหมายถึง ความไม่รู้ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของคู่กรณีที่เกี่ยวข้องกับหรือความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ เช่น การรับโอนทรัพย์สินไว้โดยไม่ทราบข้อเท็จจริงอย่างโดยอย่างหนึ่ง มีการคบคิดฉ้อนลหุหรือแสดงเจตนาหลอกหลวงกันในระหว่างคู่สัญญาคนก่อนๆ ก็ตี ถือเป็นการกระทำโดยสุจริต 2) หลักความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชน ประมวลกฎหมาย แพ่งและพาณิชย์ มาตรา 150 ชี้งบัญญัติว่า “การได้มีวัตถุประสงค์ เป็นการต้องห้ามชัดแจ้งโดยกฎหมาย เป็นการพ้นวิสัยหรือเป็นการขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน การนั้นเป็นโมฆะ” เป็นบทบัญญัติที่จำกัดขอบเขตของเสรีภาพในการแสดงเจตนา บุคคลจะกำหนดเจตนาหรือ ข้อสัญญาให้มีวัตถุประสงค์หรือเนื้อหาที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย หรือขัดต่อหลักความสงบเรียบร้อย และศีลธรรมอันดีของประชาชนไม่ได้ ซึ่งศาลสามารถปฏิเสธการมีผลบังคับของสัญญาที่เอารัดเอา เเบรี่ยกันหรือสัญญาที่ไม่เป็นธรรม ให้มีผลขัดต่อความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชน ถึงขนาดที่ให้สัญญาเป็นโมฆะได้ หลักความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชนเป็นหลักที่มี ความหมายกว้างมากและเป็นการยากที่จะจำกัดความหมายโดยตัวลงไว้ เพราะอาจมีการเปลี่ยนแปลง ตามยุคสมัยและมีความแตกต่างกันในแต่ละประเทศ ซึ่งในหลายประเทศมักกำหนดหลักความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชนในลักษณะที่มีความยืดหยุ่น และมอบให้เป็นหน้าที่ของศาลในการใช้ดุลยพินิจว่าการได้ขัดต่อความสงบเรียบร้อย และศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือไม่เป็นกรณีไป

## ข้อเสนอแนะ

สัญญาประกันชีวิต ในปัจจุบันนี้ถือได้ว่าเข้ามาเมื่อเทคโนโลยีในการดำเนินชีวิตของประชาชนส่วนใหญ่ เนื่องจากวิวัฒนาการทางด้านเทคโนโลยีต่างๆ ทำให้ประชาชนมีความเสี่ยงภัยมากขึ้น ภาคธุรกิจได้เล็งเห็นความสำคัญของการทำสัญญาประกันชีวิตมากขึ้น เห็นได้ชัดจากการทำสัญญาประกันชีวิต เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพะที่เปลี่ยนแปลงไปไม่ว่าจะเกิดจากความเจริญทางด้านเทคโนโลยี หรือจากภัยธรรมชาติ ที่นับวันจะเพิ่มมากขึ้น เช่นภัยใต้น้ำ หรือภัยธรรมชาติต่างๆ รัฐจึงควรหามาตรการมารองรับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการที่มีข้อพิพาทระหว่างผู้เอาประกันชีวิตและผู้รับประกันชีวิตในด้านสัญญาที่ก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรม ทั้งยังเป็นการป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นจากการบังคับใช้ของสัญญาประกันชีวิต และเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้เอาประกันชีวิตได้อย่างทันท่วงทีที่เกิดขึ้นความเสียหายจากทรัพย์สินที่เอาประกันชีวิต

1. ดังที่ได้ศึกษาแล้วว่าบิชัพประกันชีวิตได้มีหน่วยงานของรัฐบาล โดยกรรมการประกันชีวิต ทำหน้าที่กำกับดูแลธุรกิจประกันชีวิตให้เป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติลักษณะสัญญาไม่เป็นธรรม 2540 โดยให้หนายทะเบียนมีอำนาจในการตรวจสอบกรรมการก่อนออกให้ ซึ่งส่งผลให้ผู้เอาประกันชีวิตในฐานะผู้บุริโภคไม่ได้รับการคุ้มครองเท่าที่ควรจากการเข้าทำสัญญาเพราถูกผูกพันตามข้อความในสัญญาตามหลักความตกลดสิทธิ์ของการแสดงเจตนาปัจจุบันให้มีกฎหมายเข้ามาคุ้มครองผู้บุริโภคโดยตรงจากสัญญาไม่เป็นธรรมคือ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บุริโภค พ.ศ. 2522 แต่กฎหมายดังกล่าวยังไม่ถึงการคุ้มครองผู้บุริโภคในฐานผู้เอาประกันภัย

2. เพื่อให้ผลบังคับตามกฎหมายว่าด้วยสัญญาณนั้น เป็นไปอย่างสมถูกต้อง ในกรณีที่มีการกำหนดข้อสัญญาให้ด้วยปฏิบัติตามกฎหมาย คุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยสัญญา ในกรณีที่มีการฝ่าฝืนข้อความที่คณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนด มาตรา 35 ต่อ 35 จัตวา และ มาตรา 35 อัฐ แล้ว จะพบว่ากฎหมายกำหนดแต่เพียงว่า ให้ถือว่า สัญญาณนี้ใช้ข้อสัญญาที่กฎหมายกำหนดว่าต้องใช้ หรือเป็นไปตามเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนดให้มี แม้ว่าในสัญญาณนั้นจะไม่มีเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนดก็ตาม ในกรณีที่กฎหมายห้ามใช้ข้อความใด แล้วยังปรากฏข้อความนั้นในสัญญา ให้ถือว่าสัญญา นั้นไม่มีข้อความที่ต้องห้ามอยู่ในสัญญา ซึ่งการใช้ คำว่าให้ถือว่า มีผลเท่ากับข้อความที่กฎหมาย กำหนดห้ามภายเป็นโมฆะ ในความเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญการคุ้มครองผู้บริโภคด้านการทำสัญญาเป็น เรื่องสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง แต่การวางแผนไป กฎหมายให้มีเพียงระบบป้องกันความไม่เป็นธรรม ในการทำสัญญา โดยขาดผลบังคับเพื่อให้ผู้บริโภค พ้นจากภาระตามข้อผูกพันที่ไม่เป็นธรรมย่อมเป็น อุปสรรคต่อการคุ้มครองอย่างชัดเจน ทั้งนี้ เพราะ เหตุว่าการทำสัญญาย่อมมีผลผูกพันกัน ระบบ ป้องกันไม่เหมาะสมกับสภาพข้อเท็จจริงแตกต่าง จากการใช้กลไกกฎหมายเพื่อป้องกันในเรื่องการ คุ้มครองด้านข้อความโมฆะฯ ฉลากหรือความ ปลดปล่อยในการบริโภคสินค้าหรือบริการทั่วไป กลไกที่ถูกต้องในเรื่องการคุ้มครองด้านการทำ

สัญญาควรเป็นกลไกที่สามารถคุ้มครองผู้บริโภค ด้านการเยียวยาได้ด้วยโดยบัญญัติให้ข้อความที่ขัด ต่อกฎหมายเป็นโมฆะไม่อาจบังคับกันได้

3. ปัจจุบันได้มีกฎหมายพระราชบัญญัติ ว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 แก้ไข บัญหาด้านความไม่เป็นธรรมของสัญญาประกัน ชีวิตอยู่ แล้ว แต่การบังคับใช้ในเรื่องของผล คำพิพากษานั้นสามารถบังคับได้เฉพาะคู่กรณี เท่านั้น ไม่สามารถคุ้มครองไปยังบุคคลภายนอกได้ ดังนั้นหากมีการนำกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคมาใช้ บังคับ จะทำให้ผู้บริโภคได้รับความเป็นธรรมมาก ขึ้นและยังมีผลให้บังคับเป็นการทั่วไป ทั้งยังเป็นการ แก้ปัญหาความไม่เป็นธรรมที่ดันเหตุ

จึงเห็นควรให้คณะกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภคเข้ามามีบทบาทเพิ่มเติมมากขึ้นโดยให้ คณะกรรมการว่าด้วยสัญญาประกาศให้สัญญา ประกันชีวิตเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญาจะทำ ผู้บริโภคได้รับการคุ้มครองมากขึ้น

## กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณสถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามที่ได้ให้การสนับสนุนทุกวิจัยในครั้งนี้และได้รับความช่วยเหลือ คำแนะนำจากคณาจารย์ หลักสูตรสาขาวิชา นิติศาสตร์ ทุกท่าน จนสามารถทำให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วง

## เอกสารอ้างอิง

- จิตติ ติงศรีทิร์ย์. (2530). กฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยประกันภัย. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เดือนตุลา.
- จีด เศรษฐบุตร. (2532). หลักกฎหมายแพ่งลักษณะนิติกรรมและหนี้. กรุงเทพฯ: ประชุมกองการพิมพ์.
- จำปี โสตถิพันธ์. (2542). คำอธิบายกฎหมายนิติกรรมสัญญา. กรุงเทพฯ: วิญญุชน.
- จรัญ ภักดีธนากร. (2540). สรุปสาระสำคัญของพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540. กรุงเทพฯ: ศาลอุทธรณ์.
- ณัฐพงศ์ ไปษะบุตร. (2544). หลักกฎหมายแพ่งและพาณิชย์. กรุงเทพฯ: คณะนิติศาสตร์มหาวิทยาลัย รามคำแหง.

ดาวพงษ์ ตีระวัฒน์. (2538). กฎหมายสัญญา : สถานะใหม่ของสัญญาบัญชีฉบับและบัญชาข้อสัญญา ที่ไม่เป็นธรรม. กรุงเทพฯ: ศาลอุทธรณ์.

สม ศุภนิตย์. (2546). คำอธิบายกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: ออดิยา มีเลินเนียม.

เสานี้ย อัศวโรจน์ และคณะ. (2547). คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เรียงมาตรา ว่าด้วย ประนีประนอมยอมความ การพนันขันต่อ บัญชีเดินสะพัด ประกันภัย บรรพ 3 มาตรา 850-897. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เดือนตุลา.

สุดาวัชร วัฒนกุล. (2525). ความสูตรตอย่างยิ่งของคู่สัญญาในสัญญาประกันภัย. วิทยานิพนธ์ นิติศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สรพล สุขทรรศน์. (2543). คำอธิบาย กฎหมายลักษณะประกันภัย. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ วิญญาชน.