

# ปัญหาทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาที่ไม่เป็นธรรม ศึกษากรณีการทำประกันชีวิต

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

จรัสดา ไชยทุม<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 สัญญาประกันชีวิตที่ผู้เอาประกันทำกับบริษัทประกันชีวิตนั้นมีลักษณะเป็นสัญญาสำเร็จรูป ที่ฝ่ายผู้ประกอบการเป็นฝ่ายจัดทำขึ้นครั้งละจำนวนมากเพื่อนำออกใช้กับผู้บริโภคโดยอาศัยผู้ที่มีความรู้เชี่ยวชาญทางด้านกฎหมายเป็นผู้ร่างขึ้นเป็นเหตุให้ผู้บริโภคเสียเปรียบ เพราะผู้บริโภคมิได้มีส่วนร่วมในการกำหนดข้อสัญญา หากแต่เป็นฝ่ายที่ผู้ประกอบการที่มีความเหนือกว่า ทั้งในด้านวิชาชีพและด้านกฎหมายในการร่างสัญญานั้นๆ ขึ้นฝ่ายเดียวผู้ประกอบการจึงเป็นฝ่ายที่ได้เปรียบผู้บริโภค ก่อให้เกิดสัญญาที่ไม่เป็นธรรม อันมีข้อกำหนดในสัญญาที่หลีกเลี่ยงและไม่ปฏิบัติตามสัญญา เช่น ปัญหาข้อยกเว้นความรับผิดชอบของสัญญา ปัญหาการประวิงค่าสินไหมทดแทน ปัญหาเงื่อนไขความรับผิดชอบ และการสิ้นสุดของสัญญา เป็นต้น กฎหมายควบคุมธุรกิจประกันชีวิตที่มีอยู่ยังไม่เพียงพอ เนื่องจากกฎหมายดังกล่าวยังมีได้กำหนดแนวทางหรือขอบเขตการให้ความเห็นชอบของนายทะเบียน ประกอบกับเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ระดับล่างยังขาดความรู้ความชำนาญในการตรวจสอบข้อสัญญาเป็นเหตุให้ผู้ประกอบการธุรกิจประกันชีวิตอาศัยช่องว่างนี้ ร่างข้อสัญญาที่มีลักษณะเอาเปรียบผู้บริโภคไว้ในสัญญา เช่น กำหนดให้ผู้เอาประกันชีวิตต้องชำระเงินตามระยะเวลาที่กำหนด หากไม่ชำระยอมมีสิทธิบอกเลิกสัญญาทันที ข้อสัญญาที่ให้ผู้เอาประกันชีวิตต้องแจ้งเหตุภายใน 15 วัน มิฉะนั้นไม่รับผิดชอบ หรือในกรณีที่มีการประวิงในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนก็ได้กำหนดให้เรียกเบี้ยปรับ ซึ่งเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคเกินสมควร 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 จึงเห็นสมควรเสนอให้คณะกรรมการว่าด้วยสัญญาพิจารณากำหนดให้สัญญาประกันชีวิตเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญาต่อไป

**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 Mahasarakhm 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 และการสูญเสียชีวิตและต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ มีหน้าที่ที่สำคัญ 3 ประการ ได้แก่ การให้ความคุ้มครอง การออมทรัพย์ และการลงทุน ดังนั้นจึงสามารถระดมเงินออมเพื่อการลงทุนได้อย่างมหาศาลในรูปของเบี้ยประกัน (Premium) รวมทั้งยังสร้างอาชีพให้แก่ผู้ที่เป็นตัวแทนหรือนายหน้าประกันภัยและยังเป็นการช่วยลดภาระด้านงบประมาณในการจัดหางสวัสดิการสังคมของรัฐบาลอีกด้วย ดังนั้น การดำเนินงานของธุรกิจประกันชีวิตจะต้องมีความมั่นคงในฐานะทางการเงิน เพราะผลของการเปลี่ยนแปลงย่อมกระทบต่อประชาชนสังคมและประเทศชาติ

ส่วนการเติบโตที่ได้ผลกำไรแบบผิดปกติกว่าประเทศอื่น ๆ ในโลกของบริษัทประกันภัยส่วนหนึ่งจะมาจากเหตุที่มีการกล่าวหาว่าบริษัทประกันภัยเหล่านั้นมักปฏิบัติเสกการจ่ายเงินให้กับผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์โดยใช้ข้ออ้างต่าง ๆ ที่จะไม่ปฏิบัติตามกรรมธรรม์ประกันภัยและไม่ชอบด้วยกฎหมายที่ปรากฏเป็นข้อเท็จจริงหรือพยานหลักฐานยืนยันที่พิสูจน์ความจริงในเรื่องนี้ได้ ถึงแม้ว่าบริษัทประกันชีวิตภัยจะอยู่ในความควบคุมของพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ.2535 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติ ประกันชีวิต (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2551 และมีคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) กำกับและควบคุมการดำเนินการ ก็เชื่อว่าปัญหาดังกล่าวจะหมดไปเนื่องจากว่าเกี่ยวพันถึงผลประโยชน์เป็นจำนวนมาก และในบริบทของประเทศไทยที่มีการทุจริต คอร์รัปชันกันเป็นวงกว้าง โดยผู้ที่มีฐานะทางการเงินดีก็มักใช้ความได้เปรียบในส่วนนี้เข้ามาเอารัด เอาเปรียบผู้ที่ด้อยกว่า ซึ่งจะเห็นได้จากการเติบโตของธุรกิจประกันภัยที่มีอัตราการของผล

กำไรที่สูงมาก จนถึงบริษัทแห่งหนึ่งที่มีสำนักงานใหญ่อยู่ในภาวะล้มละลาย แต่สาขาที่อยู่ในประเทศไทยกลับมีผลประกอบการที่ดีที่สุดในโลก

การประกันภัยเป็นการทำธุรกิจที่มีสัญญาหรือกรรมธรรม์ประกันภัยที่กฎหมายยอมรับและรับบังคับคดีให้มีข้อความต่าง ๆ ในการทำสัญญาผูกพันให้มีผลทางกฎหมายและต้องปฏิบัติตามที่บัญญัติไว้ ประกอบด้วย 1) หลักส่วนได้เสียในเหตุที่เอาประกันภัย (Principle of Insurable Interest) 2) หลักความสุจริตต่อกันอย่างยิ่ง (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 ผู้เอาประกันภัยจะมีกรรมสิทธิ์ ที่เป็นสิทธิประโยชน์หรือความรับผิดชอบตามกฎหมายในวัตถุหรือเหตุที่เอาประกันภัยในขณะที่ทำสัญญาประกันภัย โดยถือหลักว่าการประกันภัยเป็นการชดใช้ค่าเสียหายให้แก่ผู้ได้รับความความเสียหายที่แท้จริงเท่านั้น ซึ่งจะทำให้เกิดความระมัดระวังและป้องกันทรัพย์สินหรือสิ่งของที่เอาประกันไว้ไม่ให้เกิดความเสียหายโดยง่าย ทั้งยังมีให้ใช้เป็นเครื่องมือเพื่อแสวงหากำไรจากการเกิดเหตุร้ายนั้นหรือต้องการให้เกิดภัยกับทรัพย์สินนั้นด้วยเจตนาเพื่อที่จะได้รับประโยชน์จากสัญญาประกันภัยได้ ดังนั้นจะเห็นได้ว่าผู้ที่ไม่มีส่วนได้เสียซึ่งมิใช่ผู้ที่ตกอยู่ในความเสี่ยงภัยจึงไม่อาจทำประกันภัยได้

แต่ในปัจจุบันยังมีกฎหมายบางส่วนที่เปิดโอกาสให้บริษัทประกันภัยสามารถตีความในการจ่ายผลประโยชน์ได้ ซึ่งได้สร้างความเสียหายให้กับผู้เอาประกันจากการที่ไม่ได้รับค่าสินไหมทดแทนหรือถูกจ่ายเบี้ยให้มีมูลค่าไม่ทันกาล รวมทั้งยังมีการเจรจาต่อรองเพื่อไม่ให้ต้องจ่ายครบตามจำนวนอีกด้วย เช่นตามมาตรา 5 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ได้บัญญัติไว้เป็นหลัก

ทั่วไปว่า บุคคลทุกคนต้องกระทำการโดยสุจริต (Good Faith) ไม่เอาไรต์เอาเปรียบซึ่งกันและกัน โดยผู้เอาประกันภัยจะเป็นผู้รู้ข้อความจริงเกี่ยวกับการเสี่ยงภัยแต่เพียงฝ่ายเดียว จึงต้องมีความสุจริตอย่างยิ่งต่อผู้รับประกันหากผู้เอาประกันหนึ่งเสีย ไม่เปิดเผยข้อความจริงอาจเป็นเหตุฉ้อโกงใจให้ผู้รับประกันชีวิตให้เรียกเบี้ยประกันภัยสูงขึ้นหรือบอกปิดไม่ยอมทำสัญญาได้ หรือหากเข้าทำสัญญา เนื่องจากการแกล้งเท็จก็จะส่งผลให้สัญญานั้นตกเป็นโมฆียะ ดังที่บัญญัติไว้ในมาตรา 865 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

ภายหลังจากเกิดข้อพิพาทขึ้นแล้วทำให้เกิดความล่าช้าในการที่ผู้เอาประกันชีวิตไม่สามารถได้รับความเยียวยาได้ทันที เพื่อให้ผู้เอาประกันชีวิตได้รับความคุ้มครองมากที่สุดและทำให้เกิดความเป็นธรรม

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาในการทำสัญญาประกันชีวิตในข้อสัญญาที่ไม่ธรรม
2. เพื่อศึกษาวิวัฒนาการแนวความคิดและทฤษฎีในการทำสัญญาประกันชีวิตพร้อมทั้งกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
3. เพื่อศึกษามาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความเป็นธรรมในการเข้าทำสัญญาประกันชีวิต
4. เพื่อศึกษาวิเคราะห์ปัญหาข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมที่เกิดจากการทำสัญญาประกันชีวิต
5. เพื่อศึกษาหาแนวทางที่เหมาะสมใช้แก้ไขกฎหมายและเพิ่มเติมกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคต่อไป

### สมมุติฐานการวิจัย

สัญญาประกันชีวิตที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน มีลักษณะเป็นสัญญาสำเร็จรูปซึ่งก่อให้เกิดความไม่

เป็นธรรม เนื่องจากผู้เอาประกันภัยอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบ เพราะไม่มีอำนาจต่อรองเงื่อนไขในการทำสัญญา ซึ่งขัดต่อหลักความเสมอภาคในการเข้าทำสัญญา หากมีมาตรการทางกฎหมายที่ใช้ในการควบคุมสัญญาเพื่อให้สัญญามีความชัดเจนและไม่เป็นธรรม กรณีดังกล่าวจึงมีความจำเป็นที่ต้องแก้ไขปรับปรุง

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาค้นคว้าวิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยเกี่ยวกับ ปัญหาทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาที่ไม่เป็นธรรมศึกษากรณีการทำประกันชีวิต ศึกษาประวัติ ความเป็นมา แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กฎหมายต่างๆ เช่น ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ประมวลกฎหมายอาญา กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค พระราชบัญญัติข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม ที่เป็นทั้งกฎหมายไทยและต่างประเทศถึงหลักเกณฑ์สำคัญต่างๆ ในสัญญาประกันภัยตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

โดยมุ่งเน้นถึงการศึกษาและวิเคราะห์ข้อเท็จจริงของตาม ปัญหาทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาที่ไม่เป็นธรรมศึกษากรณีการทำประกันชีวิต ซึ่งเกิดขึ้นในสังคมปัจจุบัน และในอดีตที่ผ่านมาว่ามีปัญหาและอุปสรรคอย่างไรกับปัญหาทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาที่ไม่เป็นธรรมศึกษากรณีการทำประกันชีวิตเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการเสนอแนะแก้ไขปรับปรุง ปัญหาทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาที่ไม่เป็นธรรมศึกษากรณีการทำประกันชีวิต ประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

#### 2. ขอบเขตด้านแหล่งข้อมูล

2.1 เอกสารและหลักการเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำพิพากษาของศาล วารสาร บทความ รายงานวิจัย ดุษฎีนิพนธ์

วิทยานิพนธ์ รายงานการประชุม บันทึกการประชุม เอกสารประกอบการประชุม และเอกสารอื่นๆ ที่เผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ต

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 วารสาร บทความ รายงานวิจัย ดุษฎีนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ รายงานการประชุม บันทึกการประชุม เอกสารประกอบการประชุม และเอกสารอื่นๆ ที่เผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างฐานความรู้ในการวิเคราะห์ สังเคราะห์ เปรียบเทียบและประมวลผลต่อไป

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

เป็นเทคนิควิธีการวิจัยเชิงคุณภาพที่ใช้ในการสัมภาษณ์ส่วนบุคคลกับผู้ทำประกันชีวิตในเรื่องที่ทำวิจัย โดยเปิดโอกาสให้ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นในทุกแง่มุม โดยที่ผู้สัมภาษณ์สามารถติดตามซักไซ้ไล่เรียงรายละเอียดปลีกย่อยที่น่าสนใจเกี่ยวกับประเด็นที่ศึกษาทำให้ได้ข้อมูล

และข้อเท็จจริงที่ลึกและกว้างในเรื่องนั้นๆ รายละเอียดของการดำเนินการ

1.1 ประชากรในการสัมภาษณ์เป็นบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำวิจัย โดยประชากรกลุ่มเป้าหมายกำหนดจากผู้ทำประกันชีวิตในเรื่องที่ทำวิจัยโดยให้บุคคลดังกล่าวได้ตอบคำถามและแสดงความคิดเห็นทุกประเด็นของปัญหา อันจะทำให้ได้ข้อมูลที่ละเอียดและครบถ้วน ซึ่งผู้วิจัยสามารถซักถามข้อเท็จจริงและรายละเอียดปลีกย่อยที่สำคัญและน่าสนใจอย่างใกล้ชิด โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึกแยก ได้ดังนี้

#### 2.1 วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก ประกอบด้วย

2.1.1 เครื่องมือที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ แบบมีโครงสร้างประกอบด้วยวิธีการสนทนาแบบมีส่วนร่วม และการสังเกตปฏิบัติการของผู้ให้สัมภาษณ์ ซึ่งเป็นคำถามที่ได้สังเคราะห์มาจากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำกรวิจัยและประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้น

2.1.2 การติดต่อผู้ให้สัมภาษณ์เชิงลึกผู้วิจัยใช้วิธีการหาหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการสัมภาษณ์ ตามวัน เวลาและสถานที่ที่กำหนดหรือตามที่ผู้ให้สัมภาษณ์สะดวก พร้อมทั้งแนบหนังสือรับรองการเป็นนักศึกษาโครงการปริญญา ดุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ไปยื่นด้วยตนเองเพื่อเป็นการแนะนำตัวเองและแจ้งถึงวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์เชิงลึก

2.1.3 ระยะเวลาของการสัมภาษณ์เชิงลึกประมาณ 1 ชั่วโมง

2.2 ประเด็นในการสัมภาษณ์เชิงลึกมีดังนี้ คือ

2.2.1 สภาพปัญหาทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาที่ไม่เป็นธรรม  
ศึกษากรณีการทำประกันชีวิต

2.2.2 หลักเกณฑ์และมาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาที่ไม่เป็นธรรมศึกษากรณีการทำประกันชีวิต

2.2.3 ข้อเสนอแนะและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขกฎหมายเพื่อควบคุมกำกับดูแลทำประกันชีวิตในปัจจุบันที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพเพื่อปรับใช้ในกฎหมายไทย

2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้วิจัยใช้วิธีการจดบันทึกและการบันทึกเสียงโดยขออนุญาตการบันทึกเสียงจากผู้ให้สัมภาษณ์ก่อนล่วงหน้า ทั้งนี้เพื่อนำมาใช้ประกอบการวิเคราะห์และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลผลการวิจัยเอกสารจะนำมาศึกษาวิเคราะห์ร่วมกับการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อสังเคราะห์หารูปแบบและปัญหาทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาที่ไม่เป็นธรรมศึกษากรณีการทำประกันชีวิต

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ผลการวิจัยเอกสารจะนำมาศึกษาวิเคราะห์ร่วมกับการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อสังเคราะห์ปัญหาทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาที่ไม่เป็นธรรมศึกษากรณีการทำประกันชีวิต

### สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยปัญหาทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาที่ไม่เป็นธรรมศึกษากรณีการทำประกันชีวิต ผลการวิจัย พบว่า

ปัญหาขัดแย้งระหว่างผู้ประกอบการประกันชีวิต และผู้บริโภคในฐานะผู้เอาประกันชีวิตที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบันก็ยังไม่หมดสิ้นไป และมีแต่

จะทวีความรุนแรงมากขึ้น เพราะปัจจุบันนี้ประชาชนต้องอยู่ในภาวะเสี่ยงภัยในหลายๆ ด้านไม่ว่าจะเป็นทางด้านอุบัติเหตุ อาชญากรรมและภัยทางธรรมชาติ ซึ่งปัญหาส่วนใหญ่จะเป็นปัญหาการปฏิเสธความรับผิดชอบตามสัญญาประกันชีวิตและการตีความสัญญาประกันชีวิตว่ากรมธรรม์ครอบคลุมแค่ไหนเพียงไร ซึ่งผู้เขียนก็ได้ทำการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา ก็พบว่าส่วนหนึ่งมาจากสัญญาที่ผู้ประกอบการประกันชีวิตทำกับผู้บริโภคมีเนื้อหาไม่เป็นธรรม ซึ่งผู้ประกอบการอาศัยผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญทางด้านกฎหมายและทางด้านสัญญา เป็นฝ่ายร่างข้อสัญญาและกำหนดเนื้อหาสาระของสัญญาไว้ล่วงหน้า ถือได้ว่าเป็นรูปแบบของสัญญาสำเร็จรูปที่มีลักษณะเอาเปรียบผู้บริโภค ตามหลักกฎหมายในเรื่องของความเสมอภาคในการเข้าทำสัญญาโดยที่ผู้บริโภคในฐานะผู้เอาประกันชีวิตไม่มีอำนาจต่อรองขอปรับเปลี่ยนข้อสัญญาได้

ในอดีตก่อนที่จะมีพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 ประกาศใช้ปัญหาขัดแย้งในลักษณะนี้เมื่อขึ้นสู่ศาล ศาลมักจะพิจารณาโดยอ้างอิงหลักเรื่องความศักดิ์สิทธิ์ของการแสดงเจตนา และเสรีภาพในการเข้าทำสัญญาซึ่งแสดงถึงนโยบายของรัฐที่จะไม่แทรกแซงกิจการของเอกชน ต่อมาเนื่องจากความเจริญก้าวหน้าที่ไปอย่างรวดเร็ว สภาพของสัญญาที่มีความเปลี่ยนแปลงไปอย่างมากเช่นกัน ซึ่งมีลักษณะเอาเปรียบผู้บริโภคมากขึ้น เนื่องจากสัญญานั้นเกิดขึ้นระหว่างคู่สัญญาที่มีอำนาจต่อรองที่ไม่เท่าเทียมกันมีความได้เปรียบเสียเปรียบกันอย่างมาก ทำให้มีผลกระทบต่อส่วนรวมในสังคม และเศรษฐกิจ ซึ่งในต่างประเทศเช่น ประเทศอังกฤษ เยอรมัน ฝรั่งเศส สหรัฐอเมริกา และประเทศญี่ปุ่น เป็นต้น ต่างก็ประสบกับปัญหาลักษณะเดียวกันนี้มาแล้วเช่นกันจากการใช้หลักเสรีภาพในการทำสัญญานั้นก่อให้เกิดช่องว่างโดยกฎหมายที่มีอยู่ไม่สามารถป้องกัน

คุ้มครองคู่สัญญาฝ่ายที่มีอำนาจต่อรองน้อยกว่า หรือผู้บริโภคได้ ทำให้มีการปฏิเสธหลักเรื่อง เสรีภาพในการเข้าทำสัญญา และจำเป็นต้องหา ทฤษฎีใหม่มาคุ้มครองผู้บริโภค จนในที่สุดนานา ประเทศที่ประสบปัญหาเหล่านี้ก็ได้หาวิธีแก้ไข โดยบัญญัติกฎหมายขึ้นมาเพื่อหาทางเยียวยาและ ป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ประชาชน ซึ่ง ประเทศไทยก็ได้ออกกฎหมายมาคุ้มครองคือ พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม 2540 และ ก็มีพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติ คุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541

สำหรับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภค ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมโดยตราพระราช บัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 กำหนดสิทธิของผู้บริโภคเพิ่มขึ้นคือ สิทธิที่จะได้รับ ความเป็นธรรมในการทำสัญญา และกำหนด มาตรการคุ้มครองผู้บริโภคในด้านสัญญาขึ้นซึ่ง เป็นการแก้ไขปัญหาในอนาคต โดยมีการให้ใช้ข้อ สัญญาที่จำเป็นซึ่งหากมิได้ใช้ข้อสัญญาเช่นนั้นจะ ทำให้ผู้บริโภคเสียเปรียบผู้ประกอบการเกิน สมควรและห้ามใช้ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมต่อ ผู้บริโภค ถือได้ว่าเป็นมาตรการในการป้องกัน ซึ่ง แตกต่างกันกับของศาลที่เป็นมาตรการในการแก้ไข เยียวยาเพื่อบรรเทาผลร้ายที่จะเกิดแก่ผู้บริโภค กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคจึงเป็นกฎหมายที่ออก มาคุ้มครองปัญหาที่ต้นเหตุ

แต่ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการร้องเรียนเรื่อง ของความไม่เป็นธรรม ในด้านสัญญาประกันชีวิต ที่เกิดขึ้น ที่มีการร้องเรียนไปยังสำนักงาน คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะ กรรมการ คุ้มครองผู้บริโภค ได้ส่งเรื่องไปกรมการ 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 พณิชย์ มาตรา 5 บัญญัติว่า “ในการใช้สิทธิ แห่ง ตนก็ดี ในการชำระหนี้ก็ดี ท่านว่าบุคคลทุกคน ต้องกระทำโดยสุจริต” คำว่า “สุจริต” ในมาตรา 5 มีความหมายโดยหมายถึง “ความซื่อสัตย์และ ความไว้วางใจ” ซึ่งบุคคลจะต้องมีต่อกันในกรณี ต่างๆ เป็นการกำหนดให้บุคคลต้องประพฤติปฏิบัติ ต่อกันด้วยความซื่อสัตย์และความไว้วางใจ การกระทำใดที่เป็นปฏิปักษ์ต่อความซื่อสัตย์และ ความไว้วางใจย่อมถือได้ว่าเป็นการกระทำที่ไม่สุจริต ในทางกฎหมาย การใช้สิทธิโดยสุจริตแบ่งได้ 2 กรณี คือ การใช้สิทธิโดย สุจริตทั่วไป และการใช้ สิทธิโดยสุจริตเฉพาะเรื่อง สำหรับการใช้สิทธิโดย สุจริตทั่วไป นั้นมีความหมาย กว้างกว่าในกรณี ความสุจริตเฉพาะเรื่องโดยหมายถึง “ความซื่อสัตย์ และความไว้วางใจ” ซึ่งบุคคล จะต้องมีต่อกัน มีความหมายกว้างมากเป็นการกำหนดให้บุคคล ต้องประพฤติปฏิบัติต่อกันด้วยความ ซื่อสัตย์และ ความไว้วางใจ การกระทำใดที่เป็นปฏิปักษ์ต่อความ

ข้อสัญญาและความไว้วางใจย่อมถือ ว่าเป็นการกระทำที่ไม่สุจริตซึ่งศาลจะไม่รับรองและไม่รับบังคับให้ ส่วนการใช้สิทธิโดยสุจริต เฉพาะเรื่อง หมายถึง ความไม่รู้ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของคู่กรณีที่เกี่ยวข้องกับหรือความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ เช่น การรับโอนทรัพย์สินไว้โดยไม่ทราบข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่ง มีการคบคิดฉ้อฉลหรือแสดงเจตนาหลอกลวงกันในระหว่างคู่สัญญาคนก่อนๆ ก็ดี ถือเป็นการกระทำโดยสุจริต

2) หลักความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชน ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 150 ซึ่งบัญญัติว่า “การใดมีวัตถุประสงค์เป็นการต้องห้ามชัดแจ้งโดยกฎหมาย เป็นการพันวิสัยหรือเป็นการขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน การนั้นเป็น โฆษะ” เป็นบทบัญญัติที่จำกัดขอบเขตของเสรีภาพในการแสดงเจตนา บุคคลจะกำหนดเจตนาหรือ ข้อสัญญาให้มีวัตถุประสงค์หรือเนื้อหาที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายหรือขัดต่อหลักความสงบเรียบร้อย และศีลธรรมอันดีของประชาชนไม่ได้ ซึ่งศาลสามารถปฏิเสธการมีผลบังคับของสัญญาที่เอาผิดเอา เปรียบกันหรือสัญญาที่ไม่เป็นธรรม ให้มีผลขัดต่อความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชน ถึงขนาดที่ให้สัญญาเป็นโฆษะได้ หลักความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชนเป็นหลักที่มี ความหมายกว้างมากและเป็นการยากที่จะจำกัดความหมายตายตัวลงไป เพราะอาจมีการเปลี่ยนแปลง ตามยุคสมัยและมีความแตกต่างกันในแต่ละประเทศ ซึ่งในหลายประเทศมักกำหนดหลักความสงบ เรียบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชนในลักษณะที่มีความยืดหยุ่น และมอบให้เป็นหน้าที่ของศาลในการใช้ดุลยพินิจว่าการใดขัดต่อความสงบเรียบร้อย และศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือไม่เป็นที่ไป

## ข้อเสนอแนะ

สัญญาประกันชีวิต ในปัจจุบันนี้ถือได้ว่าเข้ามามีบทบาทในการดำรงชีวิตของประชาชนส่วนใหญ่ เนื่องจากวิวัฒนาการทางด้านเทคโนโลยีต่างๆ ทำให้ประชาชนมีความเสี่ยงภัยมากขึ้น ภาครัฐได้เล็งเห็นความสำคัญของการทำสัญญาประกันชีวิตมากขึ้น เห็นได้ชัดจากการทำสัญญาประกันชีวิต

เพื่อให้สอดคล้องกับสภาวะที่เปลี่ยนแปลงไปไม่ว่าจะเกิดจากความเจริญทางด้านเทคโนโลยีหรือจากภัยธรรมชาติ ที่นับวันจะเพิ่มมากขึ้น เช่น ภัยไถ่น้ำ หรือภัยธรรมชาติพิบัติต่างๆ รัฐจึงควรมหามาตรการมารองรับปัญหาที่เกิดขึ้นจากกรณีที่มีข้อพิพาทระหว่างผู้เอาประกันชีวิตและผู้รับประกันชีวิตในด้านสัญญาที่ก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรม ทั้งยังเป็นการป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นจากการบังคับใช้ของสัญญาประกันชีวิต และเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้เอาประกันชีวิตได้อย่างทันท่วงทีที่เกิดขึ้นความเสียหายจากทรัพย์สินที่เอาประกันชีวิต

1. ดังที่ได้ศึกษาแล้วว่าบริษัทประกันชีวิต ได้มีหน่วยงานของรัฐบาล โดยกรมการประกันชีวิต ทำหน้าที่กำกับดูแลธุรกิจประกันชีวิตให้เป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติลักษณะสัญญาไม่เป็นธรรม 2540 โดยให้นายทะเบียนมีอำนาจในการตรวจสอบกรมธรรม์ก่อนออกใช้ ซึ่งส่งผลให้ผู้เอาประกันชีวิตในฐานะผู้บริโภคไม่ได้รับการคุ้มครองเท่าที่ควรจากการเข้าทำสัญญาเพราะถูกผูกพันตามข้อความในสัญญาตามหลักความศักดิ์สิทธิ์ของการแสดงเจตนาปัจจุบันได้มีกฎหมายเข้ามาคุ้มครองผู้บริโภคโดยตรงจากสัญญาไม่เป็นธรรมคือ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แต่กฎหมายดังกล่าวยังไม่ถึงการคุ้มครองผู้บริโภคในฐานะผู้เอาประกันภัย

2. เพื่อให้ผลบังคับตามกฎหมายว่าด้วยสัญญา นั้น เป็นไปอย่างสัมฤทธิ์ผล ในกรณีที่มีการกำหนดข้อสัญญาให้ต้องปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยสัญญา ในกรณีที่มีการฝ่าฝืนข้อความที่คณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนด มาตรา 35 ตรี 35 จัตวา และ มาตรา 35 อัฐแล้ว จะพบว่ากฎหมายกำหนดแต่เพียงว่า ให้ถือว่าสัญญานั้นใช้ข้อสัญญาที่กฎหมายกำหนดว่าต้องใช้ หรือเป็นไปตามเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนดให้มี แม้ว่าในสัญญานั้นจะไม่มีเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนดก็ตาม ในกรณีที่กฎหมายห้ามใช้ข้อความใดแล้วยังปรากฏข้อความนั้นในสัญญา ให้ถือว่าสัญญานั้นไม่มีข้อความที่ต้องห้ามอยู่ในสัญญา ซึ่งการใช้คำว่าให้ถือว่า มีผลเท่ากับข้อความที่กฎหมายกำหนดห้ามกลายเป็นโมฆะ ในความเห็นของผู้เขียนการคุ้มครองผู้บริโภคด้านการทำสัญญาเป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง แต่การวางกลไกกฎหมายให้มีเพียงระบบป้องกันความไม่เป็นธรรมในการทำสัญญา โดยขาดผลบังคับเพื่อให้ผู้บริโภคพ้นจากภาระตามข้อผูกพันที่ไม่เป็นธรรมย่อมเป็นอุปสรรคต่อการคุ้มครองอย่างชัดเจน ทั้งนี้เพราะเหตุว่าการทำสัญญาย่อมมีผลผูกพันกัน ระบบป้องกันไม่เหมาะสมกับสภาพข้อเท็จจริงแตกต่างจากการใช้กลไกกฎหมายเพื่อป้องกันในเรื่องการคุ้มครองด้านข้อความโฆษณา ฉลากหรือความปลอดภัยในการบริโภคสินค้าหรือบริการทั่วไป กลไกที่ถูกต้องในเรื่องการคุ้มครองด้านการทำ

สัญญาควรเป็นกลไกที่สามารถคุ้มครองผู้บริโภคด้านการเยียวยาได้ด้วยโดยบัญญัติให้ข้อความที่ขัดต่อกฎหมายเป็นโมฆะไม่อาจบังคับกันได้

3. ปัจจุบันได้มีกฎหมายพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 แก้ไขปัญหาด้านความไม่เป็นธรรมของสัญญาประกันชีวิตอยู่แล้ว แต่การบังคับใช้ในเรื่องของผลคำพิพากษานั้นสามารถบังคับได้เฉพาะคู่กรณีเท่านั้น ไม่สามารถคุ้มครองไปยังบุคคลภายนอกได้ ดังนั้นหากมีการนำกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคมาใช้บังคับ จะทำให้ผู้บริโภคได้รับความเป็นธรรมมากขึ้นและยังมีผลบังคับเป็นการทั่วไป ทั้งยังเป็นการแก้ปัญหาความไม่เป็นธรรมที่ต้นเหตุ

จึงเห็นควรให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเข้ามามีบทบาทเพิ่มเติมมากขึ้นโดยให้คณะกรรมการว่าด้วยสัญญาประกาศให้สัญญาประกันชีวิตเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญาจะทำให้ผู้บริโภคได้รับการคุ้มครองมากขึ้น

### กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามที่ได้ให้การสนับสนุนทุนวิจัยในครั้งนี้และได้รับความช่วยเหลือคำแนะนำจากคณาจารย์หลักสูตรสาขาวิชานิติศาสตร์ ทุกท่าน จนสามารถทำให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วง

### เอกสารอ้างอิง

- จิตติ ดิงศภัทย์. (2530). *กฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยประกันภัย*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เดือนตุลา.
- จีต เศรษฐบุตร. (2532). *หลักกฎหมายแพ่งลักษณะนิติกรรมและหนี้*. กรุงเทพฯ: ประชุมทองการพิมพ์.
- จำปี ไสตติพันธ์. (2542). *คำอธิบายกฎหมายนิติกรรมสัญญา*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- จรัญ ภักดีธนากุล. (2540). *สรุปสาระสำคัญของพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540*. กรุงเทพฯ: ศาลอุทธรณ์.
- ณัฐพงศ์ โปษกะบุตร. (2544). *หลักกฎหมายแพ่งและพาณิชย์*. กรุงเทพฯ: คณะนิติศาสตร์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- ดารารพร ธีระวัฒน์. (2538). *กฎหมายสัญญา : สถานะใหม่ของสัญญาปัจจุบันและปัญหาข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม*. กรุงเทพฯ: ศาลอุทธรณ์.
- สุขุม สุภนิตย์. (2546). *คำอธิบายกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: อทตยา มิเลินเนียม.
- เสาวนีย์ อัครโรจน์ และคณะ. (2547). *คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เรื่องมาตรา ว่าด้วย ประณีประนอมยอมความ การพินัยข้อต่อ บัญชีเดินสะพัด ประกันภัย บรรพ 3 มาตรา 850-897*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เดือนตุลา.
- สุดาวัชร วัฒนกุล. (2525). *ความสุจริตอย่างยิ่งของคู่สัญญาในสัญญาประกันภัย*. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สรพล สุขพรรคนี้. (2543). *คำอธิบาย กฎหมายลักษณะประกันภัย*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน.