

มาตรการทางกฎหมายในการควบคุมตัวแทนประกันชีวิตในประเทศไทย

อัญชลี บรรณเจตศิลป์*

รองศาสตราจารย์ พินิจ ทิพย์มณี**

บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทำการศึกษามาตรการทางกฎหมายในการควบคุมตัวแทนประกันชีวิตในประเทศไทย ในการดำเนินธุรกิจประกันชีวิต โดยหลักแล้วผู้เอาประกันชีวิตและผู้รับประกันชีวิตมิได้ทำการติดต่อกันเองโดยตรงแต่ได้กระทำโดยอาศัยตัวแทนประกันชีวิตซึ่งเป็นช่องทางการขายประกันชีวิตที่ได้รับความนิยมมากที่สุด แม้ปัจจุบันจะมีกฎหมายที่ใช้ในการควบคุมตัวแทนประกันชีวิตเป็นการเฉพาะแต่กฎหมายดังกล่าวยังมีปัญหาหลายประการ

จากการศึกษาพบว่าบทบัญญัติของกฎหมายที่ใช้ในการควบคุมตัวแทนประกันชีวิตของประเทศไทยที่ใช้บังคับอยู่ในปัจจุบันยังไม่มี ความชัดเจนเพียงพอ เมื่อเปรียบเทียบกับกฎหมายของสหรัฐอเมริกา สาธารณรัฐสิงคโปร์ และสาธารณรัฐฝรั่งเศส อันเป็นเหตุให้ตัวแทนประกันชีวิตอาศัยช่องว่างทางกฎหมาย กระทำการอันก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้เอาประกันชีวิต ผู้รับประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันชีวิต และประชาชน ไม่ว่าจะเป็นปัญหาในเรื่องคุณสมบัติของผู้ขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตซึ่งได้กำหนดไว้แต่เพียงว่าต้องบรรลุนิติภาวะโดยมิได้มีการกำหนดเกณฑ์อายุของผู้ขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตไว้ให้ชัดเจน ปัญหาการขอต่อใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตมิได้มีการกำหนดให้มีการสอบความรู้ในการต่อใบอนุญาตแต่ละครั้ง ปัญหาตัวแทนประกันชีวิตเสนอขายประกันชีวิตทางโทรศัพท์ซึ่งยังไม่มี มาตรการในการให้ความคุ้มครองสิทธิความเป็นส่วนตัว ทั้งมิได้กำหนดจำนวนครั้งในการติดต่อกลับของตัวแทนประกันชีวิตไว้ มิได้มีการกำหนดให้มีการแจ้งรายละเอียดทั้งหมดให้ทราบและเข้าใจก่อนมีการตกลง หรือตัดสินใจทำประกันชีวิตทางโทรศัพท์และปัญหาในเรื่องจรรยาบรรณของตัวแทนประกันชีวิตซึ่งไม่มีสภาพบังคับเหมือนกับกฎหมายทำให้ไม่มีมาตรการในการลงโทษในกรณีที่มีการฝ่าฝืนจรรยาบรรณ

ผู้วิจัยจึงเห็นสมควรให้มีการแก้ไขพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 ในเรื่องคุณสมบัติของผู้ขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตโดยกำหนดเกณฑ์อายุของผู้ขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตไว้ให้ชัดเจนควรกำหนดเงื่อนไขในการต่อใบอนุญาตให้มีการสอบความรู้ในการขอต่อใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตทุกครั้ง แก้ไขเพิ่มเติมประกาศคณะกรรมการกำกับ

* นักศึกษาหลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ ปรินซ์พินมยงค์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

** ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

และส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย ผ่านทางโทรศัพท์ พ.ศ. 2552 โดยการกำหนดมาตรการทางกฎหมายในการควบคุมตัวแทนประกันชีวิตที่เสนอขายประกันชีวิตทางโทรศัพท์ให้มีความชัดเจนและเหมาะสมมากยิ่งขึ้น และแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 โดยกำหนดให้การทำผิดจรรยาบรรณของตัวแทนประกันชีวิตเป็นความผิดและมีการกำหนดโทษสำหรับความผิดไว้

ABSTRACT

This thesis aims to study legal measures on regulating life insurance agents in Thailand. In the life insurance business, mainly, the insured and the insurer do not contact each other directly, but the contacts are made by life insurance agents which is the most popular way to sell life insurances. Although currently, there are specific laws to regulate life insurance agents, the law still has several problems.

The study found that the provisions of the law governing the life insurance agents in Thailand are currently not clear enough in comparison with the laws of the United States, the Republic of Singapore and the French Republic. As a result, the life insurance agents use the legal loopholes causing damage to the insured, the beneficiary under the life insurance policy and the people; whether the problem in the qualification of the applicant as a life insurance agent which is stipulated that the applicant must be of legal age without determining the age of the applicant to be a life insurance agent clearly, the problem of applying for a license as a life insurance agent which does not require a knowledge test on each licensing, the problem of life insurance agents selling life insurance over the phone which has no measure to protect the privacy rights, it also does not set the number of times for life insurance agents to contact back and does not require all information to be informed and understood before agreeing or making a decision on life insurance over the phone, and the problem in the conduct of life insurance agents which has no legal force as the law, as a result, there is no measure of punishment in case of violation of the code of conduct.

The researcher is of the opinion that there should be a revision of the Life Insurance Act B.E.2535 (Amendment No. 2) B.E.2551 on qualifications of applicants as life insurance agents by determining the age of the applicant for life insurance agent clearly, the conditions for the license renewal should require for a knowledge test in every time of life insurance agent license renewal, to amend the Notification of the Insurance Regulatory Commission on Establishing the Rules to Sell Insurance Policy Over the Phone B.E.2552 by setting up legal measures to control life insurance agents offering life insurance over the phone to be clearer and more appropriate, and to amend the Life Insurance Act

B.E.2535 (Amendment No. 2) B.E.2551 by defining unethical acts of the life insurance agents as guilty and impose the penalty for offenses.

1. บทนำ

ธุรกิจประกันชีวิตซึ่งเป็นการประกันภัยประเภทหนึ่งนอกจากประกันวินาศภัยได้ถือกำเนิดขึ้นมาเพื่อ“ช่วยเหลือ” ผู้ที่ต้องพึ่งพิงผู้ถึงแก่ความตายไปแล้ว หรือเป็นการ “ลงทุน” เพื่อประโยชน์ของตนเองโดยอาศัยความมีชีวิตอยู่ของตนเป็นเหตุเอาประกัน¹ การประกันชีวิตจึงเป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยสร้างหลักประกันให้กับครอบครัวหรือบุคคลอันเป็นที่รักแม้ต้องประสบกับความเสียหายอันไม่พึงคาดหมายได้โดยปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตของประชาชน คือ ความเชื่อมั่นไว้วางใจ และภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัทประกันชีวิต ซึ่งเป็นผลมาจากความมั่นคงทางการเงินและสภาพคล่องหรือความสามารถในการปฏิบัติตามสัญญาประกันชีวิตได้อย่างครบถ้วนรวดเร็วและตลอดเวลา และด้วยการให้บริการที่ดีมีคุณภาพของบริษัทประกันชีวิต ซึ่งคุณภาพของการให้บริการที่ดีนั้นรวมถึงกระบวนการและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ คือ ทั้งในขั้นตอนการเสนอขาย การติดตามดูแลให้บริการหลังการขาย และการให้บริการจ่ายเงินผลประโยชน์อย่างถูกต้องเป็นธรรมด้วย² ดังนั้น ตัวแทนประกันชีวิตในฐานะเป็นผู้ซึ่งบริษัทประกันชีวิตได้มอบหมายให้ทำการชักชวนบุคคลให้เข้าทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัทประกันชีวิต จึงมิใช่แค่บุคคลผู้ซึ่งทำหน้าที่เพียงเพื่อหวังผลตอบแทนจากการขายประกันชีวิตแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่จะต้องทำหน้าที่ในการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพมากที่สุด ซึ่งแม้ว่าในการทำหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิตในปัจจุบันจะมีกฎหมายที่ใช้ในการควบคุมกำกับดูแลอยู่แล้ว แต่ก็พบปัญหาที่เกิดขึ้นจากตัวแทนประกันชีวิตเกิดขึ้นบ่อยครั้ง จึงควรกำหนดมาตรการทางกฎหมายในการควบคุมตัวแทนประกันชีวิตในประเทศไทยไว้ให้ชัดเจนเพื่อประโยชน์แก่ผู้เอาประกันชีวิตและประชาชนซึ่งเป็นผู้บริโภค

2. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการควบคุมกำกับดูแลตัวแทนประกันชีวิต

ในการดำเนินธุรกิจประกันชีวิตนั้นตัวแทนประกันชีวิตถือเป็นผู้ที่มีบทบาทอย่างสำคัญ และเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือของบริษัทประกันชีวิต สืบเนื่องมาจากสัญญาประกัน

¹ พินิจ ทิพย์มณี, หลักกฎหมาย (Principle of Law) ประกันภัย (Insurance), พิมพ์ครั้งที่ 2 แก้ไขเพิ่มเติม (กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน, 2558), น. 120.

² สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, ข้อมูลการประชุมกลุ่มย่อย การกำกับพฤติกรรมทางการตลาดและการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ การประชุมผู้บริหารระดับสูงด้านการประกันภัย ประจำปี 2559 (CEO Insurance Forum 2016), วันศุกร์ที่ 13 พฤษภาคม 2559 ณ ห้องประชุม CRYSTAL B ชั้น 3 โรงแรมพลาซ่า แอทธินี (กรุงเทพมหานคร, 2559), น. 5.

ชีวิตนั้นเกิดขึ้นโดยอาศัยตัวแทนประกันชีวิตเป็นคนกลางระหว่างบริษัทประกันชีวิตกับ ผู้เอาประกันชีวิต มิได้เกิดจากการที่บริษัทผู้รับประกันชีวิตกับผู้เอาประกันชีวิตได้ทำการติดต่อกันเองโดยตรง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการควบคุมกำกับดูแลตัวแทนประกันชีวิต

การคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพในการประกอบอาชีพของบุคคลตามรัฐธรรมนูญ³ ได้มีการกำหนดให้องค์กรของรัฐทุกองค์กรใช้อำนาจโดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และสิทธิเสรีภาพนั้น จะต้องไม่เป็นการละเมิดต่อบุคคลอื่น ไม่เป็นปฏิปักษ์ต่อรัฐธรรมนูญ ไม่ขัดต่อศีลธรรมอันดีของประชาชน และรัฐธรรมนูญรับรองเสรีภาพของบุคคลในการประกอบกิจการหรือประกอบอาชีพและการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรม การประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตที่อยู่ภายใต้ความคุ้มครองของกฎหมายรัฐธรรมนูญ รัฐจึงจำเป็นต้องออกกฎหมายเกี่ยวกับการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองผู้เอาประกันชีวิตตลอดจนประชาชนซึ่งเป็นผู้บริโภค โดยกฎหมายนั้นจะต้องมีผลบังคับใช้เป็นการทั่วไป ไม่เจาะจงใช้บังคับแก่กรณีใดโดยเฉพาะและไม่ขัดต่อหลักนิติธรรม ไม่เพิ่มภาระหรือจำกัดสิทธิหรือเสรีภาพของบุคคลเกินสมควรแก่เหตุและไม่กระทบต่อศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของบุคคล รวมทั้งต้องระบุนเหตุและความจำเป็นในการจำกัดสิทธิเสรีภาพไว้ด้วย โดยได้มีการบัญญัติกฎหมายเพื่อควบคุมตัวแทนประกันชีวิตเป็นครั้งแรกไว้ใน หมวดที่ 5 ของพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2510 ซึ่งต่อมาได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 ขึ้นมาใช้บังคับแทนโดยมีการเพิ่มเติมบทบัญญัติในส่วนที่เกี่ยวข้องตัวแทนประกันชีวิตไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของคุณสมบัติของผู้ขอรับใบอนุญาต การขอต่อใบอนุญาต การสั่งเพิกถอนใบอนุญาตตัวแทนประกันชีวิต เป็นต้น และได้มีการแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 ให้เหมาะสมสอดคล้องกับสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปเพื่อเป็นการคุ้มครองประชาชนและผู้เอาประกันภัย และพัฒนาการประกอบธุรกิจประกันชีวิตให้มีความมั่นคง และมีเสถียรภาพ

2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับการควบคุมกำกับดูแลตัวแทนประกันชีวิต

ในการควบคุมกำกับดูแลตัวแทนประกันชีวิตนั้นมิทั้งการควบคุมกำกับดูแลโดยรัฐและการควบคุมกำกับดูแลกันเองโดยภาคเอกชนหรืออาจเป็นการผสมผสานกันระหว่างการกำกับดูแลการดำเนินงานโดยรัฐและเอกชน นอกจากการควบคุมกำกับดูแลการประกอบธุรกิจประกันชีวิตแล้ว ยังจำเป็นต้องมีการควบคุมกำกับดูแลการดำเนินงานของตัวแทนประกันชีวิต เพราะหากตัวแทนประกันชีวิตไม่มีความรู้ ไร่ประสิทธิภาพหรือศักยภาพในการทำงาน หรือกระทำการทุจริต อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้เอาประกันชีวิตหรือผู้รับประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันชีวิตหรือประชาชนได้ ด้วยเหตุนี้ รัฐจึงจำเป็นต้องกำหนดหลักเกณฑ์ในการควบคุมกำกับดูแลตัวแทนประกันชีวิตตามพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 แก้ไข

³ มานิตย์ จุมปา, คำอธิบายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. 2540), (กรุงเทพมหานคร: นิติธรรม, 2546), น. 96.

เพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 เพื่อใช้ในการควบคุมกำกับดูแลตัวแทนประกันชีวิต การควบคุมกำกับดูแลโดยรัฐนั้น มีองค์กรที่รัฐจัดตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่กำกับดูแลตัวแทนประกันชีวิต⁴ คือ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย หรือ คปภ. ส่วนการกำกับดูแลกันเองนั้น เนื่องจากการดำเนินธุรกิจประกันชีวิตนั้นเป็นธุรกิจที่ภาคเอกชนมีความใกล้ชิดกับปัญหาต่างๆ ทำให้เกิดความร่วมมือกันระหว่างภาคเอกชนในการแก้ปัญหาการกำกับดูแลระหว่างภาคเอกชนด้วยตนเอง⁵ ซึ่งการกำกับดูแลกันเองของภาคเอกชนในการดำเนินธุรกิจประกันชีวิตก่อให้เกิดประโยชน์มากกว่าการกำกับดูแลโดยองค์กรที่รัฐจัดตั้งขึ้นและยังเป็นการลดค่าใช้จ่ายอันเป็นงบประมาณรายจ่ายของแผ่นดินให้กับทางภาครัฐเพื่อสามารถนำเงินในส่วนนี้ไปใช้ในการพัฒนาหรือก่อให้เกิดประโยชน์ด้านอื่นๆ ของประเทศต่อไปได้ แต่การกำกับดูแลกันเองอาจมีข้อเสียบางประการ เพื่อให้การกำกับดูแลกันเองดังกล่าวมีประโยชน์ต่อธุรกิจ และประชาชนโดยส่วนรวมมากที่สุด รัฐจึงได้มีการกำหนดการคัดเลือกสมาชิกขององค์กรกำกับดูแลกันเองไว้⁶

3. มาตรการทางกฎหมายในการควบคุมตัวแทนประกันชีวิต

ด้วยเหตุที่ตัวแทนประกันชีวิตเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในธุรกิจประกันชีวิต ในแต่ละประเทศจึงได้มีการกำหนดมาตรการทางกฎหมายเพื่อใช้ในการควบคุมกำกับดูแลตัวแทนประกันชีวิตไว้ โดยเฉพาะ

3.1 มาตรการทางกฎหมายไทย

โดยหลักแล้วตัวแทนประกันชีวิตในประเทศไทยอยู่ภายใต้บังคับของบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 โดยได้มีการกำหนดมาตรการในการควบคุมตัวแทนประกันชีวิต ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องคุณสมบัติของผู้ขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิต การกำหนดหลักสูตรและวิธีการสอบความรู้เพื่อขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิต หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไขในการขอรับใบอนุญาต การขอต่อใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิต และอำนาจในการกระทำการแทนบริษัทของตัวแทนประกันชีวิต รวมถึงการเพิกถอนใบอนุญาตการเป็นตัวแทนประกันชีวิต และถ้าเป็นกรณีของตัวแทนประกันชีวิตเสนอขายประกันชีวิตทาง

⁴ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริม การประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.), “ธรรมาภิบาล,” จาก <http://www.oic.or.th/consumer/about/governance-ethics>,

⁵ กองนโยบายและระบบสารสนเทศ, “การปรับโครงสร้างระบบการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย,” วารสารประกันภัย, ฉบับที่ 101, ปีที่ 26, น. 43-54 (มกราคม-มีนาคม 2544).

⁶ รุ่งอรุณ จันทร์พูล, “ปัญหาการบังคับใช้พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535: ศึกษาเฉพาะกรณีการกำกับดูแลตัวแทนประกันชีวิตและนายหน้าประกันชีวิต,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ปริธี พนมยงค์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2551), น. 47.

โทรศัพท์ต้องอยู่ภายใต้ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์ พ.ศ. 2552 ด้วย

3.2 มาตรการทางกฎหมายต่างประเทศ

สหรัฐอเมริกา กำหนดไว้ว่า ตัวแทนประกันภัยจะต้องอยู่ภายใต้บังคับของกฎหมายในการออกใบอนุญาตของทุกมลรัฐ ซึ่งตนได้กระทำการเกี่ยวข้องกับธุรกิจประกันภัย ไม่ว่าจะเป็นการชักชวน การเจรจาตกลง การมอบสัญญา การเก็บเบี้ยประกันภัยหรือมีสำนักงานเพื่อดำเนินธุรกิจ ในกรณีที่มีข้อสงสัย ตัวแทนประกันภัยที่มีความรอบคอบจะขอรับใบอนุญาตสำหรับผู้อยู่ไม่อยู่ในมลรัฐ (Non Resident Agent)⁷ และในสหรัฐอเมริกานั้น นอกจากบุคคลธรรมดาจะสามารถขอรับใบอนุญาตในการเป็นตัวแทนประกันภัยได้แล้ว องค์กรต่างๆ ก็สามารถขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันภัยได้เช่นเดียวกันด้วย ซึ่งรวมตลอดถึงหุ้นส่วนบริษัท สมาคม หรือห้างร้านต่างๆ⁸

สาธารณรัฐสิงคโปร์ มีบทบัญญัติเกี่ยวกับการควบคุม กำกับ ดูแลตัวแทนประกันภัยไว้ โดยเฉพาะเพื่อนำไปสู่การกำกับดูแลตนเอง โดยได้บัญญัติไว้ใน Insurance Act (Chapter 142) ซึ่งบัญญัติไว้ในส่วนที่สอง (PART IIB Insurance Intermediaries General) ทั้งนี้เพื่อที่จะใช้ในการกำกับดูแลคนกลางประกันภัย รวมถึงใช้ในการกำกับดูแลตัวแทนด้วย โดยเริ่มมีผลใช้บังคับเมื่อ วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2545 และในการควบคุมการประกอบวิชาชีพตัวแทนประกันภัย ได้มีข้อบังคับให้สมาชิกต้องปฏิบัติตาม General Insurance Agents Registration Regulations (GIARR) ซึ่งเป็นข้อกำหนดการจดทะเบียนของตัวแทนประกันวินาศภัย โดยข้อกำหนดนี้ให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ. 2548 การกำกับ ดูแลตัวแทนประกันภัยของสาธารณรัฐสิงคโปร์นั้นรัฐจะใช้วิธีการควบคุมให้น้อยที่สุด แต่จะเน้นให้มีความรับผิดชอบในการดำเนินการ กล่าวคือ สนับสนุนให้ผู้ประกอบธุรกิจประกันภัยดูแลตนเองให้มากที่สุด โดยรัฐจะเข้าไปกำกับดูแลเฉพาะผู้ประกอบธุรกิจประกันภัยที่รัฐเห็นว่าเป็นผู้ประกอบธุรกิจประกันภัยที่มีผลประกอบการที่ไม่ดี นอกจากนี้ยังได้มีมาตรการกำหนดคุณสมบัติขั้นต่ำของตัวแทนประกันภัย เพื่อให้ตัวแทนประกันภัยประกอบธุรกิจอย่างมืออาชีพ โดยเป็นบุคคลที่มีความรู้และประกอบธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต หากตัวแทนฝ่าฝืนบทบัญญัติกฎหมายก็จะมีมาตรการลงโทษตามกฎหมาย

สาธารณรัฐฝรั่งเศส กำหนดให้บุคคลผู้ประสงค์จะเป็นตัวแทนประกันชีวิตต้องได้รับการขึ้นทะเบียนจากสำนักทะเบียนตัวแทนและนายหน้าประกันภัย (Organisme pour le Rigue des Intermédiaires

⁷ Greider, Crawford and Beddles, *Law and Life Insurance Contract*, p. 94. (อ้างถึงใน อัญชลี อนันต์โท, “มาตรการทางกฎหมายในการควบคุมและส่งเสริมตัวแทนนายหน้าประกันภัย,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538), น. 120.

⁸ มลธา พรหมเกทย์, “มาตรการทางกฎหมายในการควบคุมคนกลางประกันภัย กรณีศึกษาตามกฎหมายไทยและต่างประเทศ,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ปริทัศน์ พนมยงค์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2549), น. 66.

en Assurance หรือ ORIAS) ในสาธารณรัฐฝรั่งเศส องค์กรวิชาชีพนี้จะทำหน้าที่ตรวจสอบการขึ้นทะเบียนเป็นตัวแทนประกันภัยรวมถึงการต่ออายุทะเบียนดังกล่าวด้วย ทั้งนี้ เป็นไปตาม L 512-1 ประมวลกฎหมายฝรั่งเศสว่าด้วยการประกันภัย เว้นแต่ตัวแทนประกันภัยนั้นๆ ได้รับการรับรองโดยรัฐสมาชิกของสหภาพยุโรป (EU) หรือ เขตเศรษฐกิจยุโรป (EEA) และได้รับอนุญาตให้ดำเนินการขายประกันโดยไม่จำเป็นต้องขึ้นทะเบียนกับ ORIAS โดยสาธารณรัฐฝรั่งเศสมีการแบ่งประเภทของตัวแทนประกันภัยออกเป็น 2 ประเภทคือ ตัวแทนประกันภัยทั่วไป และตัวแทนประกันภัย และมีการกำหนดให้รัฐเข้ามากำกับดูแลผลประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย ผู้ถือกรมธรรม์และผู้รับผลประโยชน์จากสัญญาประกันภัย โดยมีหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลตัวแทนประกันภัย คือ L' Autorité de Contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) ซึ่งเป็นหน่วยงานอิสระ มีหน้าที่กำกับดูแลการดำเนินงานที่ครอบคลุมถึงจัดให้มีมาตรการลดจนกำหนดบทลงโทษ โดยจะมุ่งเน้นการกำกับดูแลการดำเนินงานที่ดีในสองหัวข้อหลัก คือ 1) กฎเกณฑ์และวิชาชีพ และ 2) ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแทนและลูกค้า

4. ปัญหาและวิเคราะห์ปัญหาเกี่ยวกับมาตรการทางกฎหมายในการควบคุมตัวแทนประกันชีวิตในประเทศไทย

ถึงแม้ว่าในการทำหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิตจะมีพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 และประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์ พ.ศ. 2552 ควบคุมกำกับดูแลอยู่ แต่จากการศึกษาพบว่ากฎหมายที่ใช้บังคับอยู่ดังกล่าวยังไม่มีความชัดเจนเพียงพอที่จะนำไปใช้ในการแก้ไขปัญหาดังต่อไปนี้

4.1 ปัญหาคุณสมบัติของผู้ขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิต

ตามพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 มาตรา 69 (1) ได้บัญญัติกำหนดคุณสมบัติของผู้ขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตไว้ว่าต้องเป็นผู้บรรลุนิติภาวะ แต่พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 ก็ได้ให้ความหมายหรือนิยามของคำว่า “บรรลุนิติภาวะ” ไว้โดยเฉพาะแต่อย่างใด จึงจำเป็นต้องตีความตาม ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 19 และ มาตรา 20 ซึ่งเป็นหลักกฎหมายทั่วไป โดยการบรรลุนิติภาวะมีได้ 2 กรณี คือ การบรรลุนิติภาวะเมื่ออายุครบ 20 ปีบริบูรณ์ และการบรรลุนิติภาวะโดยการสมรสหากการสมรสได้ทำตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 1448 คือ 1.เมื่อชายและหญิงมีอายุครบสิบเจ็ดปีบริบูรณ์โดยได้รับความยินยอมจากบิดามารดา หรือบิดามารดาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งในกรณีที่หาตัวอีกฝ่ายไม่พบ หรือผู้ปกครองในกรณีไม่มีบิดาและมารดา หรือบิดาและมารดาไม่มีอำนาจปกครอง หรือผู้รับบุตรบุญธรรมแล้วแต่กรณี 2. เมื่อศาลอนุญาตให้ทำการสมรสในกรณีที่มิเหตุอันสมควร เช่น หญิงตั้งครรภ์ แม้ชายหรือ

หญิงที่ทำการสมรสจะมีอายุต่ำกว่าสิบเจ็ดปีบริบูรณ์ก็ตาม ซึ่งเมื่อพิจารณาถึงเจตนารมณ์ของกฎหมายในเรื่องของการบรรลุนิติภาวะ โดยการสมรสนี้แล้วเห็นว่าเป็นไปก็เพื่อประโยชน์ของสิทธิในครอบครัว เพื่อประโยชน์แก่การอยู่กินร่วมกันฉันท์สามีภริยา ไม่สมควรที่จะนำเอาการบรรลุนิติภาวะ โดยการสมรสมาเป็นเกณฑ์ในการกำหนดคุณสมบัติในการประกอบอาชีพที่ต้องอาศัยความน่าเชื่อถือ ความรับผิดชอบและความไว้วางใจ

เมื่อพิจารณาจากกฎหมายของสหรัฐอเมริกาและสาธารณรัฐสิงคโปร์แล้ว เห็นได้ว่ากฎหมายของสหรัฐอเมริกาได้กำหนดเกณฑ์อายุของบุคคลธรรมดาที่บรรลุนิติภาวะคืออายุ 18 ปี และกฎหมายของสาธารณรัฐสิงคโปร์กำหนดให้บุคคลธรรมดาบรรลุนิติภาวะเมื่ออายุ 21 ปี ซึ่งเท่ากับเกณฑ์อายุที่กำหนดเป็นคุณสมบัติของผู้ที่จะขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันภัยของสหรัฐอเมริกาและสาธารณรัฐสิงคโปร์ และถึงแม้ว่าการกำหนดอายุของทั้งสองประเทศจะไม่เท่ากัน ก็สืบเนื่องจากสภาพทางสังคมของแต่ละประเทศที่แตกต่างกัน โดยน่าจะดูจากความเหมาะสมทางสังคมของแต่ละประเทศว่าช่วงอายุที่เหมาะสมควรจะอยู่ในช่วงอายุเท่าใด จึงจะเป็นบุคคลที่จะสามารถเป็นผู้รับผิดชอบในการเป็นตัวแทนประกันชีวิต แต่อย่างไรก็ตามกฎหมายของสหรัฐอเมริกาและสาธารณรัฐสิงคโปร์ก็ได้กำหนดคุณสมบัติเกี่ยวกับอายุของบุคคลธรรมดาที่จะขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันภัยไว้อย่างชัดเจน หรือแม้กระทั่งกฎหมายของประเทศไทยเองคือ พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 ก็ได้บัญญัติกำหนดเกณฑ์อายุของผู้จัดการโรงแรมไว้แน่นอน ไม่ได้ใช้คำว่า “บรรลุนิติภาวะ” เช่นกัน

ด้วยเหตุที่การประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิต เป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับธุรกรรมทาง การเงินเกี่ยวข้องกับคนจำนวนมาก และนอกจากนี้ยังเป็นอาชีพที่เกี่ยวข้องกับชีวิตของคน จึงต้องอาศัยความรับผิดชอบ ความน่าเชื่อถือศรัทธา ตัวแทนประกันชีวิตจึงจำเป็นต้องเป็นบุคคลผู้ที่มีความเหมาะสมทั้งทางด้านคุณวุฒิ และวัยวุฒิ ด้วยเหตุดังกล่าว จำเป็นต้องกำหนดคุณสมบัติของผู้ขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตให้ชัดเจนเพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชนผู้เอาประกันชีวิต

4.2 ปัญหาการขอต่อใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิต

ตามพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 มาตรา 77 ได้กำหนดให้ในการขอต่อใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตนั้น ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสงค์จะขอต่ออายุใบอนุญาตต้องยื่นคำขอต่อใบอนุญาตต่อนายทะเบียนภายในกำหนดสองเดือนก่อนใบอนุญาตสิ้นสุด โดยผู้ขอต่ออายุใบอนุญาตต้องมีหนังสือรับรองว่าผ่านการฝึกอบรมเพิ่มเติมจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย หรือผ่านการอบรมตามหลักสูตรและวิธีการที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยประกาศกำหนด เห็นได้ว่ากฎหมายดังกล่าวมิได้กำหนดให้มีการทดสอบความรู้ในขั้นตอนของการขอต่อใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตไว้แต่ประการใด ซึ่งจากการศึกษาพบว่า การที่กฎหมายกำหนดให้มีแต่เพียงการอบรมนั้น ทำให้การอบรมดังกล่าว

เป็นแต่เพียงเงื่อนไขที่ผู้ขอต่อใบอนุญาตเพียงแต่เข้ารับการอบรมให้ครบตามจำนวนชั่วโมงและหลักเกณฑ์ที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยกำหนด แต่ไม่ได้หมายความว่าผู้ที่ผ่านการเข้ารับการอบรมดังกล่าวจะเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตได้อย่างแท้จริงและมีประสิทธิภาพ ด้วยเหตุนี้ เพื่อที่จะได้มีเครื่องมือในการกลั่นกรองหรือวัดระดับองค์ความรู้ของตัวแทนประกันชีวิต ซึ่งจะทำให้ประชาชนและผู้เอาประกันชีวิตเกิดความเชื่อมั่น และเกิดความมั่นใจในความรู้ ความสามารถของตัวแทนประกันชีวิต จึงสมควรให้มีการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการสอบความรู้ของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสงค์จะขอต่อใบอนุญาตการเป็นตัวแทนประกันชีวิตทุกครั้ง ภายหลังจากที่ได้มีการอบรมตามที่กฎหมายกำหนดแล้ว อันถือเป็นมาตรการในการควบคุมตัวแทนประกันชีวิตที่ขอต่อใบอนุญาตแต่ละครั้งให้มีมาตรฐานมากยิ่งขึ้น

กฎหมายของสหรัฐอเมริกา สาธารณรัฐสิงคโปร์ และสาธารณรัฐฝรั่งเศสต่างมีมาตรการในการควบคุมตัวแทนประกันภัยตั้งแต่ขั้นตอนเริ่มแรกของการขึ้นทะเบียนหรือขออนุญาตเป็นตัวแทนประกันภัยที่มีมาตรฐาน เป็นที่ยอมรับและน่าเชื่อถือเมื่อเปรียบเทียบกับกฎหมายของประเทศไทย และเมื่อพิจารณาจากคุณสมบัติของผู้ขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตตามพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 แล้ว ก็มีได้มีการกำหนดกฎหมาย ในการควบคุมตัวแทนประกันชีวิตในเรื่องของคุณสมบัติตั้งแต่ขั้นตอนการขอใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตอย่างมีมาตรฐานเหมือนเช่นกฎหมายของต่างประเทศ จึงเห็นเป็นการสมควรที่จะได้กำหนดมาตรการในขั้นตอนการขอต่อใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตให้มีมาตรฐานอันเป็นการช่วยกลั่นกรองและยกระดับมาตรฐานของตัวแทนประกันชีวิตให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4.3 ปัญหาตัวแทนประกันชีวิตเสนอขายประกันชีวิตทางโทรศัพท์

แม้ว่าในปัจจุบันจะมีประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์ พ.ศ. 2552 ซึ่งออกโดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 38(5) มาตรา 70/2 แห่งพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 เพื่อใช้ในการควบคุมตัวแทนประกันชีวิตที่เสนอขายประกันชีวิตทางโทรศัพท์ จากการศึกษาพบว่าประกาศดังกล่าวยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาของตัวแทนประกันชีวิตที่เสนอขายประกันชีวิตทางโทรศัพท์ได้ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาในกรณีที่ผู้เอาประกันชีวิตปฏิเสธรับการเสนอขายประกันชีวิตของตัวแทนประกันชีวิตแต่กลับมีตัวแทนประกันชีวิตคนอื่นทั้งในบริษัทผู้รับประกันชีวิตเดียวกันหรือต่างบริษัท โทรกลับมาเพื่อเสนอขายประกันชีวิตให้แก่ผู้เอาประกันชีวิตอีก แม้ประกาศดังกล่าวจะได้มีกำหนดข้อห้ามมิให้ตัวแทนประกันชีวิตเสนอขายประกันชีวิตกับผู้เอาประกันชีวิตที่ปฏิเสธการเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิต เว้นแต่เวลาจะล่วงผ่านไปแล้วไม่น้อยกว่า 6 เดือนนับแต่วันที่ปฏิเสธหรือนับแต่วันที่บริษัทได้รับรายชื่อจากสำนักงาน ซึ่งหากตัวแทนประกันชีวิตกระทำการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามประกาศดังกล่าวนี้ นาย

ทะเบียนมีอำนาจเพิกถอนใบอนุญาตประกันชีวิตของตัวแทนประกันชีวิตผู้นั้น ได้ตามพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 มาตรา 81(2) แต่ประกาศฉบับนี้ก็ไม่อาจแก้ปัญหาดังกล่าวได้อย่างแท้จริง

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาถึงจำนวนครั้งในการติดต่อกลับของตัวแทนประกันชีวิตมายังผู้เอาประกันชีวิต ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยดังกล่าวก็ไม่ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในเรื่องจำนวนครั้งของการติดต่อกลับไว้แต่อย่างใด

ปัญหาที่พบอีกกรณีคือในเรื่องของการชี้แจงรายละเอียดข้อเท็จจริงในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิตทางโทรศัพท์ ตัวแทนประกันชีวิตมักจะเป็นฝ่ายที่แจ้งรายละเอียดข้อมูลต่างๆ แต่เพียงฝ่ายเดียว โดยมิได้มีการเปิดโอกาสให้ผู้เอาประกันชีวิตได้สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม ในทางปฏิบัติแล้วเมื่อตัวแทนประกันชีวิตได้แจ้งรายละเอียดต่างๆ ของตนเสร็จ ก็จะสอบถามผู้เอาประกันชีวิตในทันทีว่าตกลงหรือประสงค์จะทำสัญญาประกันชีวิตหรือไม่ ถ้าผู้เอาประกันชีวิตตอบตกลงที่จะทำสัญญาประกันชีวิตแล้ว ตัวแทนประกันชีวิตก็จะบอกหรือชี้แจงรายละเอียดต่างๆ กลับมาภายหลังในรูปของกรมธรรม์ประกันชีวิต ซึ่งบางครั้งรายละเอียดดังกล่าวเป็นรายละเอียดที่สำคัญ โดยเฉพาะเงื่อนไขอันเป็นข้อยกเว้นการให้ความคุ้มครองของบริษัทผู้รับประกันชีวิต ทั้งที่ตัวแทนประกันชีวิตควรต้องแจ้งให้ผู้เอาประกันชีวิตทราบแต่แรก แม้กฎหมายจะได้กำหนดให้ผู้เอาประกันชีวิตมีสิทธิยกเลิกกรมธรรม์ประกันชีวิตได้ภายใน 30 วันนับแต่วันที่ผู้เอาประกันชีวิตได้รับกรมธรรม์ประกันชีวิตจากบริษัท ก็เป็นการสร้างภาระให้แก่ผู้เอาประกันชีวิตโดยใช่เหตุ

4.4 ปัญหาจรรยาบรรณของตัวแทนประกันชีวิต

ทั้งที่ความจริงแล้วจรรยาบรรณนับเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการที่จะช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและเป็นสิ่งที่สร้างความเชื่อมั่นให้กับธุรกิจประกันภัยชีวิตให้เป็นที่ยอมรับและเชื่อถือของคนสังคม อันจะนำไปทำให้ธุรกิจประกันชีวิตพัฒนาและเจริญเติบโต ทำให้เศรษฐกิจโดยรวมของประเทศเจริญก้าวหน้าแต่กลับไม่มีมาตรการทางกฎหมายที่จะใช้บังคับในกรณีที่ตัวแทนประพฤติผิดจรรยาบรรณ และกฎหมายที่ใช้บังคับกับตัวแทนประกันชีวิต คือ พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 ก็มิได้มีการบัญญัติเกี่ยวกับมาตรการทางกฎหมายในเรื่องของจรรยาบรรณไว้

ประกาศนายทะเบียน เรื่อง การสมัครสอบ การจัดสอบ การประกาศผลสอบ และระเบียบการสอบเพื่อขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิต และนายหน้าประกันชีวิต พ.ศ. 2552 ซึ่งออกโดยอาศัยอำนาจตามความในข้อ 7 และข้อ 11 ของประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข การขออนุญาต การอนุญาตและการต่อใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิต และนายหน้าประกันชีวิต พ.ศ. 2551 กำหนดให้ผู้สมัครสอบความรู้เพื่อขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตจะต้องสอบความรู้เกี่ยวกับจรรยาบรรณและศีลธรรมให้ผ่านตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดคือร้อยละ 70 หากสอบไม่ผ่านความรู้เกี่ยวกับจรรยาบรรณและศีลธรรมให้ถือ

ว่าสอบไม่ผ่านในครั้งนั้นต้องสอบใหม่ แต่ประกาศดังกล่าวก็เป็นเพียงขั้นตอนในการสอบความรู้เพื่อขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตอันเป็นขั้นตอนก่อนเข้ามาเป็นตัวแทนประกันชีวิตอันเป็นวิชาชีพที่มีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจประกันชีวิต แต่เมื่อตัวแทนได้เข้ามาประกอบวิชาชีพแล้วกลับไม่มีมาตรการทางกฎหมายเพื่อใช้เป็นมาตรการในการควบคุมเกี่ยวกับเรื่องของจรรยาบรรณแต่อย่างใด

ตามกฎหมายของสหรัฐอเมริกา สาธารณรัฐสิงคโปร์ ได้กำหนดมาตรการทางกฎหมายในกรณีที่ตัวแทนประกันภัยกระทำผิดจรรยาบรรณของตัวแทนประกันภัยไว้ชัดเจนเป็นการเฉพาะ แม้กฎหมายของสาธารณรัฐฝรั่งเศสไม่ได้มีการบัญญัติหลักเกณฑ์เกี่ยวกับเรื่องจรรยาบรรณที่บังคับใช้กับตัวแทนประกันภัยไว้เป็นการเฉพาะ แต่ก็ได้มีการวางหลักเกณฑ์ในเรื่องของจรรยาบรรณไว้โดยองค์กรที่กำกับดูแลบริษัทประกันภัยและทุนสหการหรือ ACAM ซึ่งเป็นองค์กรที่มีหน้าที่ในการกำกับให้บริษัทประกันภัยต้องนำหลักจรรยาบรรณที่ได้รับการอนุมัติไปปรับใช้

5. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ตัวแทนประกันชีวิตถือเป็นคนกลางซึ่งมีบทบาทที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจประกันชีวิตอันเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ โดยที่การเสนอขายประกันชีวิตจัดเป็นหน้าที่หลักของตัวแทนประกันชีวิต แต่กลับพบปัญหาที่เกิดขึ้นจากมาตรการในการควบคุมตัวแทนประกันชีวิตไม่ว่าจะเป็นคุณสมบัติของผู้ขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิต การขอต่อใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิต ตัวแทนประกันชีวิตเสนอขายประกันชีวิตทางโทรศัพท์ รวมทั้งจรรยาบรรณของตัวแทนประกันชีวิต ซึ่งเป็นกรณีที่ต้องมีความชัดเจนในด้านกฎหมายหรือมีบทบังคับอย่างชัดเจน เพราะหากยังต้องตีความกฎหมายหรือยังไม่มียกบังคับทางกฎหมายอย่างชัดเจนอาจก่อให้เกิดปัญหาตามมาอันเป็นผลเนื่องมาจากความไม่ชัดเจนของมาตรการทางกฎหมายที่ใช้ในการควบคุมตัวแทนประกันชีวิต

จากการศึกษาวิจัยขอเสนอแนะแนวทางเพื่อแก้ไขปัญหาโดยการแก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์ พ.ศ. 2552 ในแต่ละประเด็นปัญหาซึ่งอาจเป็นประโยชน์ แก่บุคคลที่เกี่ยวข้องกับสัญญาประกันชีวิตทุกฝ่าย

5.1 ปัญหาคุณสมบัติของผู้ขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตควรกำหนดคุณสมบัติของผู้ขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตในเรื่องเกี่ยวกับอายุของผู้ขอใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตให้มีความชัดเจนเพื่อให้เหมาะสมกับการทำหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิตอย่างมีประสิทธิภาพโดยการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 มาตรา 69 “ผู้ขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิต ต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

(1) ต้องมีอายุครบยี่สิบปีบริบูรณ์...”

แทนการใช้คำว่า “บรรลุนิติภาวะ” ซึ่งอาจตีความได้ 2 กรณี คือ การบรรลุนิติภาวะเมื่อมีอายุครบยี่สิบปีบริบูรณ์ ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 19 และการบรรลุนิติภาวะด้วยการสมรสตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 20 เพื่อให้เกิดความชัดเจน

5.2 ปัญหาการขอต่อใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิต ควรกำหนดให้มีขั้นตอนการสอบความรู้เพิ่มเติมจากขั้นตอนการอบรม เพื่อเป็นหลักประกันว่าตัวแทนประกันชีวิตที่ผ่านการอบรมดังกล่าวจะเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตได้อย่างแท้จริงและเหมาะสมอันจะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้เอาประกันชีวิตและประชาชน โดยการแก้ไขเพิ่มเติมบัญญัติพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 มาตรา 77 วรรคแรก โดยกำหนดให้ ใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตและใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิตให้มีอายุหนึ่งปีนับแต่วันที่ออกใบอนุญาต ถ้าผู้รับใบอนุญาตดังกล่าวประสงค์จะขอต่ออายุใบอนุญาต ให้ยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตต่อนายทะเบียนภายในกำหนดสองเดือนก่อนใบอนุญาตสิ้นอายุ โดยผู้ขอต่ออายุใบอนุญาตต้องมีหนังสือรับรองว่าผ่านการฝึกอบรมเพิ่มเติมจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย หรือผ่านการอบรมตามหลักสูตรและวิธีการที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ประกาศกำหนด และผ่านการสอบความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิตในการขอต่ออายุใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตและใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิตได้ตามหลักสูตรและวิธีการที่คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยประกาศกำหนด

5.3 ปัญหาตัวแทนประกันชีวิตเสนอขายประกันชีวิตทางโทรศัพท์ ควรกำหนดมาตรการทางกฎหมาย โดยการแก้ไขเพิ่มเติมประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์ พ.ศ. 2552 โดยกำหนดมาตรการให้บริษัทผู้ประกอบธุรกิจประกันชีวิตต้องมีทะเบียนบัญชีรายชื่อห้ามโทรศัพท์รบกวนของแต่ละบริษัท สำหรับผู้เอาประกันชีวิตที่ไม่ต้องการรับฟังการเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิตทางโทรศัพท์ของตัวแทนประกันชีวิตและผู้เอาประกันชีวิตที่ปฏิเสธการรับการเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิต โดยอาศัยการเทียบเคียงกับบัญชีรายชื่อห้ามโทรศัพท์รบกวนของสหรัฐอเมริกา โดยผู้เอาประกันชีวิตมีสิทธิห้ามมิให้ตัวแทนประกันชีวิตโทรศัพท์เข้ามาอีก โดยขอให้ตัวแทนประกันชีวิตใส่ชื่อของผู้เอาประกันชีวิตไว้ในบัญชีรายชื่อห้ามรบกวนทางโทรศัพท์ หากมีการกระทำอันเป็นการฝ่าฝืนให้ถือเป็นการกระทำที่มีความผิดฐานละเมิดสิทธิความเป็นส่วนตัวของผู้เอาประกันชีวิต โดยกำหนดให้รัฐคือสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยเป็นผู้ดูแลให้บริษัทผู้ประกอบธุรกิจประกันชีวิตทำตามโดยเคร่งครัดเพื่อเป็นการป้องกันการละเมิดสิทธิความเป็นส่วนตัว อย่างไรก็ตาม ปรากฏให้เห็นสมควรให้มีมาตรการทางกฎหมายในการลงโทษ

ปรับทางแพ่งเป็นค่าเสียหายเชิงลงโทษในกรณีที่ตัวแทนประกันชีวิตได้กระทำการฝ่าฝืนบัญชีรายชื่อห้ามโทรศัพท์รบกวนแต่ละบริษัทดังกล่าว

รวมถึงกำหนดมาตรการในการควบคุมตัวแทนประกันชีวิตโดยแก้ไขเพิ่มเติมประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์ พ.ศ. 2552 โดยกำหนดเงื่อนไขเพิ่มเติมในการติดต่อกลับไปยังผู้เอาประกันชีวิตไว้ให้ชัดเจนว่าในการติดต่อนั้นตัวแทนประกันชีวิตสามารถติดต่อกลับไปยังผู้เอาประกันชีวิตได้ตามจำนวนครั้งที่เหมาะสมและให้นายทะเบียนมีอำนาจประกาศกำหนดจำนวนครั้งได้ด้วยโดยการเทียบเคียงกับบทบัญญัติในมาตรา 9 แห่งพระราชบัญญัติการทางตามหนี่พ.ศ. 2558 ซึ่งได้มีการกำหนดจำนวนครั้งในการติดต่อไว้อย่างชัดเจนในอนุมาตรา (3) โดยให้ติดต่อได้ตามจำนวนครั้งที่เหมาะสมและให้คณะกรรมการกำกับการทวงหนี่มีอำนาจในการประกาศกำหนดจำนวนครั้งได้ด้วย

นอกจากนี้ควรกำหนดมาตรการทางกฎหมายโดยแก้ไขเพิ่มเติมประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์ พ.ศ. 2552 โดยกำหนดให้ตัวแทนประกันชีวิตต้องแจ้งรายละเอียดที่สำคัญ โดยเฉพาะเงื่อนไขของสัญญาที่เป็นข้อกเว้นความรับผิดชอบในการไม่ให้ความคุ้มครองของบริษัทผู้รับประกันชีวิตเนื่องจากการเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิตของตัวแทนประกันชีวิตทางโทรศัพท์เป็นการเสนอขายที่ตัวแทนประกันชีวิตกับผู้เอาประกันชีวิตมิได้ตกลงซื้อขายกันต่อหน้าแต่ได้กระทำโดยอาศัยเครื่องมือสื่อสาร ผู้เอาประกันชีวิตที่ได้รับการเสนอขายไม่มีเวลาตรวจสอบหรือขอทราบเงื่อนไขข้อตกลงต่างๆ เกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันชีวิตโดยละเอียดก่อนการตัดสินใจ จึงเห็นควรให้มีการกำหนดให้มีมาตรการในการแจ้งรายละเอียดและเงื่อนไขทุกข้อก่อนมีการตกลงทำสัญญาประกันชีวิตให้ชัดเจน โดยการกำหนดให้ตัวแทนประกันชีวิตต้องดำเนินการจัดส่งเอกสารรายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับเงื่อนไขในสัญญาประกันชีวิตให้แก่ผู้เอาประกันชีวิตทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับหรือทางเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ไม่ว่าจะเป็นทางโทรสาร อีเมลล์ เพื่อให้ผู้เอาประกันชีวิตได้รับรู้และทำความเข้าใจในรายละเอียดต่างๆ ของสัญญาประกันชีวิตก่อนตัดสินใจว่าจะทำประกันชีวิตหรือไม่ โดยกำหนดให้ผู้เอาประกันชีวิตที่ประสงค์จะทำสัญญาประกันชีวิตส่งเอกสารยืนยันกลับภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับเอกสารดังกล่าว ในกรณีนี้ให้ถือว่าวันที่ผู้เอาประกันชีวิตส่งเอกสารยืนยันกลับมายังบริษัทประกันชีวิตเป็นวันที่สัญญาประกันชีวิตได้เกิดขึ้น แล้วจึงให้มีการชำระเบี้ยประกันภัยเริ่มแรกแก่บริษัทผู้รับประกันชีวิต หากผู้เอาประกันชีวิตมิได้ส่งเอกสารยืนยันกลับภายในกำหนดให้ถือเสมือนว่าผู้เอาประกันชีวิตปฏิเสธที่จะทำสัญญาประกันชีวิต

5.4 ปัญหาจรรยาบรรณของตัวแทนประกันชีวิต ควรมีการบัญญัติในเรื่องเกี่ยวกับจรรยาบรรณไว้ในกฎหมายเพื่อให้มีสภาพบังคับในกรณีที่ตัวแทนประกันชีวิตกระทำการอันเป็นการผิดจรรยาบรรณของตัวแทนประกันชีวิต โดยแก้ไขเพิ่มเติมบทบัญญัติแห่งกฎหมาย พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 โดย

ให้เพิ่มเติมบทบัญญัติ มาตรา 80/1 กำหนดให้คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
ใช้อำนาจในการกำหนดประมวลจริยธรรมสำหรับตัวแทนประกันชีวิตและนายหน้าประกันชีวิต

แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 แก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 มาตรา
81 โดยเพิ่มบทบัญญัติอนุมาตรา (5) แห่งมาตราดังกล่าว โดยกำหนดให้ตัวแทนประกันชีวิตหรือนายหน้า
ประกันชีวิตที่ได้กระทำการฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมที่คณะกรรมการกำหนดตามมาตรา 80/1 ถือเป็นเหตุให้
นายทะเบียนสั่งเพิกถอนใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตหรือใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิตได้

กำหนดคุณสมบัติของผู้ขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตหรือนายหน้าประกันชีวิต โดย
แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 แก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 มาตรา 69 โดย
เพิ่มเติมบทบัญญัติอนุมาตรา (7/1) ว่าไม่เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตหรือนายหน้า
ประกันชีวิตเพราะเหตุกระทำการฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมที่คณะกรรมการกำหนดตามมาตรา 80/1

บรรณานุกรม

- กองนโยบายและระบบสารสนเทศ. “การปรับโครงสร้างระบบการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย, วารสาร
ประกันภัย.” เล่มที่ 101. ปีที่ 26. (มกราคม-มีนาคม 2544).
- พินิจ ทิพย์มณี. หลักกฎหมายประกันภัย (Insurance). พิมพ์ครั้งที่ 2 ปรับปรุงใหม่. กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน,
2558.
- มลฑา พรหมเกทย์. “มาตรการทางกฎหมายในการควบคุมคนกลางประกันภัย กรณีศึกษาตามกฎหมายไทย
และต่างประเทศ.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ปริทัศน์ พนมยงค์ มหาวิทยาลัยธุรกิจ
บัณฑิตย์, 2549.
- รุ่งอรุณ จันทร์พูล. “ปัญหาการบังคับใช้พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535: ศึกษาเฉพาะกรณีการ กำกับ
ดูแลตัวแทนประกันชีวิตและนายหน้าประกันชีวิต.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์
ปริทัศน์ พนมยงค์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, 2551.
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. ข้อมูลการประชุมกลุ่มย่อย. การ
กำกับพฤติกรรมทางการตลาดและการคุ้มครองสิทธิประโยชน์การประชุมผู้บริหารระดับสูงด้าน
การประกันภัย ประจำปี 2559 (CEO Insurance Forum 2016). วันศุกร์ที่ 13 พฤษภาคม 2559 ณ
ห้องประชุม CRYSTAL B ชั้น 3 โรงแรมพลาซ่า แอทธินี (กรุงเทพมหานคร, 2559).
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริม การประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.). “ธรรมภิบาล.” จาก
<http://www.oic.or.th/th/consumer/about/governance-ethics>
- มานิตย์ จุมปา. คำอธิบายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. 2540). แก้ไขเพิ่มเติมครั้งที่ 5.
กรุงเทพมหานคร: นิติธรรม, 2546.

อัญชลี อนันต์โท. มาตรการทางกฎหมายในการควบคุมและส่งเสริมตัวแทนนายหน้าประกันภัย.”

วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.

Greider, Crawford and Beddles. Law and Life Insurance Contract 5th ed. Illinois: Irwin, 1984.