

กสม. ๒

รายงานผลการตรวจสอบ

การละเมิดสิทธิมนุษยชน



คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

วันที่ ๑๒ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการตรวจสอบ ที่ ๗๒-๗๓/๒๕๖๗

เรื่อง สิทธิของผู้บริโภค กรณีร้องเรียนว่าการขายกรมธรรม์ประกันภัยโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019
กระทบต่อผู้บริโภค

คำร้องที่ ๑๔๒/๒๕๖๕	[REDACTED]		ผู้ร้อง
	บริษัท	[REDACTED]	ที่ ๑
	บริษัท	[REDACTED]	ที่ ๒
	บริษัท	[REDACTED]	ที่ ๓
	บริษัท	[REDACTED]	ที่ ๔
	บริษัท	[REDACTED]	ที่ ๕
	สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย		ที่ ๖
	คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย		ที่ ๗
	กองทุนประกันวินาศภัย		ที่ ๘
	คณะกรรมการบริหารกองทุนประกันวินาศภัย		ที่ ๙
	สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์		ที่ ๑๐
	คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์		ที่ ๑๑ ผู้ถูกร้อง
คำร้องที่ ๑๑/๒๕๖๖	[REDACTED]		ผู้ร้อง
	สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย		ที่ ๑
	กองทุนประกันวินาศภัย		ที่ ๒ ผู้ถูกร้อง

คำร้องทั้งสองเป็นเรื่องสิทธิของผู้บริโภคเกี่ยวกับการขายกรมธรรม์ประกันภัยโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของบริษัทประกันวินาศภัยที่ไม่สามารถจ่ายค่าสินไหมทดแทนให้กับผู้เอาประกันภัยได้ โดยมีผู้ร้องเป็นบุคคลเดียวกัน และผู้ถูกร้องบางรายเป็นหน่วยงานเดียวกัน จึงให้พิจารณารวมกัน โดยให้เรียกบริษัท [REDACTED] ว่า ผู้ถูกร้องที่ ๑ เรียกบริษัท [REDACTED]

/ [REDACTED]

ว่า ผู้ถูกร้องที่ ๒ เรียกบริษัท [REDACTED] ว่า ผู้ถูกร้องที่ ๓ เรียกบริษัท [REDACTED] ว่า ผู้ถูกร้องที่ ๔ เรียกบริษัท [REDACTED] ว่า ผู้ถูกร้องที่ ๕ เรียกสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ว่า ผู้ถูกร้องที่ ๖ เรียกคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ว่า ผู้ถูกร้องที่ ๗ เรียกกองทุนประกันวินาศภัย ว่า ผู้ถูกร้องที่ ๘ เรียกคณะกรรมการบริหารกองทุนประกันวินาศภัย ว่า ผู้ถูกร้องที่ ๙ เรียกสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ว่า ผู้ถูกร้องที่ ๑๐ และเรียกคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ว่า ผู้ถูกร้องที่ ๑๑

๑. ความเป็นมา

๑.๑ ผู้ร้องได้ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ตามคำร้องที่ ๑๔๒/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๕ ว่า ผู้ถูกร้องที่ ๖ ได้เห็นชอบให้บริษัทประกันวินาศภัยขายกรมธรรม์ประกันภัยโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยไม่พิจารณาให้รอบคอบ และปล่อยให้ผู้ถูกร้องที่ ๑ - ๕ ขายกรมธรรม์จนประสบปัญหาการจ่ายค่าสินไหมทดแทน และผู้ถูกร้องที่ ๑ - ๔ ถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัย นอกจากนี้ ผู้ถูกร้องที่ ๘ ซึ่งมีหน้าที่ชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้ของผู้ถูกร้องที่ ๑ - ๔ ซึ่งถูกเพิกถอนใบอนุญาต ไม่สามารถชำระหนี้ได้ภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด ผู้ร้องเห็นว่า ผู้ถูกร้องที่ ๖ - ๑๑ ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลการดำเนินธุรกิจดังกล่าวไม่ได้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่อย่างเหมาะสมและเพียงพอเพื่อปกป้องและคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค จึงเข้าข่ายเป็นการกระทำที่ละเมิดสิทธิมนุษยชนและขัดต่อรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ จึงขอให้ตรวจสอบและมีข้อเสนอแนะเชิงระบบ

๑.๒ ผู้ร้องได้ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ตามคำร้องที่ ๑๑/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๖ ว่า เมื่อวันที่ ๘ เมษายน ๒๕๖๔ ได้ซื้อกรมธรรม์ประกันภัย ประเภท “เจอจ่ายจบ” ผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้ถูกร้องที่ ๒ - ๕ ต่อมาเมื่อวันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ ผู้ร้องติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จึงได้ยื่นเอกสารเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนต่อผู้ถูกร้องที่ ๒ - ๕ แต่ไม่ได้รับการชำระค่าสินไหมทดแทน ต่อมาผู้ร้องได้ยื่นคำทวงหนี้ของผู้ถูกร้องที่ ๒ - ๔ ต่อผู้ถูกร้องที่ ๘ และสอบถามความคืบหน้าหลายครั้งแต่ไม่เคยได้รับแจ้งข้อมูลใด ๆ จึงขอให้ตรวจสอบ

๒. การตรวจสอบ

คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติได้มอบหมายให้พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจสอบตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๖๐ และระเบียบคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการในการตรวจสอบการละเมิดสิทธิมนุษยชน พ.ศ. ๒๕๖๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยพิจารณาจากการชี้แจงข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานดังต่อไปนี้

๒.๑ รายการเอกสาร พยานหลักฐานจากการตรวจสอบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๒.๑.๑ หนังสือผู้ถูกร้องที่ ๘ ที่ กปว.๒๓๗/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ ถึงเลขาธิการคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

๒.๑.๒ หนังสือผู้ถูกร้องที่ ๑๐ ที่ กตต.จท-๑ ๒๖๕๙/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ ถึงเลขาธิการคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

๒.๑.๓ หนังสือผู้ถูกร้องที่ ๑๐ ที่ กตต.จท-๑ ๒๘๐๖/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ ถึงเลขาธิการคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

๒.๑.๔ หนังสือผู้ถูกร้องที่ ๖ ส่วนที่สุด ที่ ๒๑๓๐/๓๔๗๒ ลงวันที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ ถึงเลขาธิการคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

๒.๑.๕ หนังสือผู้ถูกร้องที่ ๖ ส่วนที่สุด ที่ ๒๒๑๐/๑๐๗ ลงวันที่ ๑๗ มกราคม ๒๕๖๖ ถึงเลขาธิการคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

๒.๑.๖ หนังสือผู้ถูกร้องที่ ๘ ที่ กปว.๑๐๗/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๕ เมษายน ๒๕๖๖ ถึงเลขาธิการคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

๒.๑.๗ บันทึกการให้ถ้อยคำของผู้ร้องต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ลงวันที่ ๑๓ กรกฎาคม ๒๕๖๖

๒.๑.๘ บันทึกการให้ถ้อยคำของผู้แทนผู้ถูกร้องที่ ๘ ต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ลงวันที่ ๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๖

๒.๑.๙ บันทึกการให้ถ้อยคำของผู้แทนมูลนิธิ [REDACTED] ต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ลงวันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖

๒.๑.๑๐ บันทึกการสอบถามข้อมูลจากผู้แทนผู้ถูกร้องที่ ๖ ลงวันที่ ๔ กันยายน ๒๕๖๖

๒.๑.๑๑ บันทึกการให้ถ้อยคำของผู้แทนสภาองค์กรของผู้บริโภคต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ลงวันที่ ๖ กันยายน ๒๕๖๖

๒.๑.๑๒ สรุปการประชุมรับฟังความคิดเห็น เรื่อง สิทธิของผู้บริโภค อันเกี่ยวเนื่องกับธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน กรณีการแก้ปัญหาเชิงระบบของการประกันภัยโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และการจ่ายเงินตามกรมธรรม์ประกันภัยล่าช้า ณ สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ เมื่อวันที่ ๑๔ กันยายน ๒๕๖๖

๒.๒ ข้อเท็จจริงจากการตรวจสอบ

๒.๒.๑ ข้อเท็จจริงฝ่ายผู้ร้อง

๑) ปัญหาเชิงระบบ

ผู้ร้องเห็นว่า ผู้ถูกร้องที่ ๖ - ๑๑ ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐที่กำกับดูแลการดำเนินธุรกิจของผู้ถูกร้องที่ ๑ - ๕ ไม่ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่อย่างเหมาะสมและเพียงพอเพื่อ

/ปกป้องกันและ...

ปกป้องและคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคที่ได้รับผลกระทบจากการขายกรมธรรม์ประกันภัยโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เป็นการกระทำที่ขัดต่อรัฐธรรมนูญและไม่สอดคล้องกับหลักการชี้แนะของสหประชาชาติว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน (หลักการ UNGPs)^๑ เช่น การที่ผู้ถูกร้องที่ ๖ ออกประกาศให้บริษัทประกันวินาศภัยสามารถทำสัญญาผ่อนชำระค่าสินไหมทดแทนได้ และผู้ถูกร้องที่ ๑๐ ไม่ดำเนินการกับบริษัทประกันวินาศภัยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ในเชิงรุกเพื่อป้องกันปัญหาในอนาคต เป็นการไม่คุ้มครองสิทธิมนุษยชน การที่ผู้ถูกร้องที่ ๑ - ๕ ไม่อำนวยความสะดวกในการยื่นเอกสาร ขอเอกสารเพิ่มเติมความจำเป็น จัดสถานที่ให้บริการไม่เหมาะสม ประวิงเวลาและไม่แจ้งความคืบหน้าการจ่ายค่าสินไหมทดแทนเป็นการไม่เคารพสิทธิมนุษยชน และการที่ผู้ถูกร้องที่ ๖ และที่ ๘ มีระบบการยื่นคำร้องออนไลน์ที่ยุ่งยาก สร้างภาระแก่ผู้เอาประกันภัยในการส่งเอกสารหลักฐาน และพิจารณาล่าช้า รวมถึงผู้ถูกร้องที่ ๑๐ ไม่ส่งสัญญาณให้บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์รับผิดชอบหรือแก้ไขปัญหา ถือว่าไม่มีการเยียวยาที่มีประสิทธิภาพ เป็นต้น

๒) ปัญหาการขอรับชำระเงินประกันภัย

ผู้ร้องพบปัญหาและอุปสรรคหลายประการในการขอรับชำระค่าสินไหมทดแทน เช่น ต้องยื่นเอกสารต่อผู้ถูกร้องที่ ๕ ถึง ๓ ครั้ง ระบบยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อรับชำระเงินประกันภัยของผู้ถูกร้องที่ ๖ ไม่สามารถรองรับคำร้องจำนวนมากได้ การยื่นคำร้องที่สำนักงานของผู้ถูกร้องที่ ๖ ไม่มีการจัดระบบคิวทำให้ต้องรอนาน การพิจารณาเอกสารและการชำระหนี้ของผู้ถูกร้องที่ ๘ ล่าช้า และได้สอบถามความคืบหน้าจากผู้ถูกร้องที่ ๖ และที่ ๘ หลายครั้ง แต่ไม่เคยได้รับแจ้งข้อมูลใด ๆ ผู้ร้องเห็นว่าปัญหาข้างต้นเกิดจากการประเมินสถานการณ์ที่ผิดพลาด จึงมีข้อเสนอแนะต่อผู้ถูกร้องที่ ๖ ให้เพิ่มความรัดกุมในการอนุมัติกรมธรรม์ประกันภัย และกำหนดให้บริษัทประกันวินาศภัยมีเงินค้ำประกันเพิ่มขึ้น รวมถึงควรมีการลงโทษบริษัทประกันวินาศภัยที่ฉ้อโกงประชาชน และผู้ถูกร้องที่ ๘ ควรกำหนดระยะเวลาการชำระหนี้ให้ชัดเจน นอกจากนี้ ผู้ถูกร้องที่ ๖ และที่ ๘ ควรเชื่อมโยงฐานข้อมูลกับบริษัทประกันวินาศภัยเพื่อลดภาระของผู้เอาประกันภัยในการยื่นเอกสารที่หน่วยงานมีอยู่แล้ว

/๒.๒.๒ ขอเท็จจริง...

^๑ ในปี ค.ศ. ๒๐๑๑ องค์การสหประชาชาติได้รับรอง “หลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน” (UN Guiding Principle on Business and Human Rights: UNGPs) ซึ่งมีเนื้อหาระบุถึงหน้าที่ของภาครัฐและความรับผิดชอบของภาคธุรกิจในการเคารพสิทธิมนุษยชน โดยประกอบไปด้วยเสาหลัก ๓ ประการ คือ

(๑) การคุ้มครองสิทธิมนุษยชน (Protect) หมายถึงหน้าที่ของรัฐที่จะคุ้มครองมิให้เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชนของภาคธุรกิจ รวมถึงรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ

(๒) การเคารพสิทธิมนุษยชน (Respect) หมายถึง ความรับผิดชอบของภาคธุรกิจที่จะเคารพสิทธิมนุษยชน โดยหลีกเลี่ยงการกระทำที่ละเมิดหรือมีส่วนร่วมในการสร้างผลกระทบต่อสิทธิมนุษยชน

(๓) การเยียวยา (Remedy) หมายถึง การที่ผู้ได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจสามารถเข้าถึงการแก้ไข เยียวยา ฟันฟู ที่มีประสิทธิภาพทั้งกลไกตามกระบวนการยุติธรรมและอื่น ๆ

๒.๒.๒ ข้อเท็จจริงฝ่ายผู้ถูกร้อง

๑) ผู้ถูกร้องที่ ๑ - ๕

พนักงานเจ้าหน้าที่ได้มีหนังสือขอทราบข้อเท็จจริงจากผู้ถูกร้องที่ ๑ - ๕ แต่ไปรษณีย์ตีกลับหนังสือถึงผู้ถูกร้องที่ ๑ - ๓ คืบต้นทาง โดยระบุเหตุผลว่า ย้าย ไม่ทราบที่อยู่ใหม่ ส่วนหนังสือถึงผู้ถูกร้องที่ ๔ และที่ ๕ มีผู้ลงลายมือชื่อรับแต่ผู้ถูกร้องทั้งสองไม่ชี้แจงข้อเท็จจริงกลับมา

๒) ผู้ถูกร้องที่ ๖ และที่ ๗

๒.๑) กรมธรรม์ประกันภัยที่บริษัทประกันวินาศภัยเสนอขายต่อได้รับความเห็นชอบแบบ ข้อความ และอัตราเบี้ยประกันภัยจากนายทะเบียน โดยต้องพิจารณากระบวนการพิจารณารับประกันภัย การชดเชยค่าสินไหมทดแทน การบริหารความเสี่ยง และความมั่นคงทางการเงินของบริษัทประกันภัย ทั้งนี้ หลังจากที่นายทะเบียนให้ความเห็นชอบแล้ว ผู้ถูกร้องที่ ๖ ไม่มีอำนาจบังคับให้บริษัทเสนอหรือยุติการขายกรมธรรม์

๒.๒) หนึ่งในปัจจัยที่ใช้พิจารณาความมั่นคงทางการเงินของบริษัทประกันวินาศภัย คือ การดำรงเงินกองทุนได้ตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งหากบริษัทไม่สามารถกระทำได้ จะต้องเสนอโครงการเพื่อแก้ไขฐานะกองทุนต่อนายทะเบียน หากนายทะเบียนเห็นชอบโครงการ จึงจะสามารถประกอบกิจการได้ตามปกติ แต่จะขยายกิจการไม่ได้ ในกรณีที่นายทะเบียนไม่เห็นชอบโครงการ นายทะเบียนมีอำนาจสั่งให้บริษัทหยุดรับประกันวินาศภัยเป็นการชั่วคราวเพื่อจำกัดความเสี่ยงหรือความเสียหายที่ผู้เอาประกันภัยอาจไม่ได้รับค่าสินไหมทดแทนไม่ให้ขยายไปสู่ผู้เอาประกันภัยรายใหม่ แต่หากปรากฏว่าบริษัทมีฐานะการเงินไม่มั่นคงและการประกอบธุรกิจต่อไปจะทำให้เกิดความเสียหายต่อประชาชน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังมีอำนาจสั่งเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยได้

๒.๓) ที่ผ่านมา การกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัยจะพิจารณาจากข้อมูลที่นำเชื่อถือขององค์กรหรือหน่วยงานราชการ แต่เนื่องจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เป็นโรคอุบัติใหม่ จึงอนุโลมให้นำข้อมูลจากต่างประเทศมาใช้ในการคำนวณ และใช้อัตราเบี้ยประกันภัยในรูปแบบขั้นต่ำ-ขั้นสูง เพื่อให้บริษัทสามารถปรับใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ อันเป็นการลดความเสี่ยงของบริษัท

๒.๔) ตั้งแต่ปี ๒๕๖๓ ถึงปี ๒๕๖๕ มีบริษัทประกันวินาศภัย ๓๖ แห่งเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ซึ่งแบ่งเป็น ๓ ประเภท ได้แก่ (๑) เจอจ่ายจบ (๒) คุ่มครองป่วยโคมา และ (๓) คุ่มครองการรักษาพยาบาล มียอดขายรวมทุกบริษัทประมาณ ๕๐ ล้านฉบับ แต่พบปัญหาคือ ผู้ถูกร้องที่ ๑ - ๔ ไม่สามารถชำระค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้เอาประกันภัยและดำรงเงินกองทุนไว้ได้ เนื่องจากมีผู้ติดเชื้อมากกว่าการคาดการณ์ของรัฐบาลและเกณฑ์การค้ำปัดของธุรกิจ ส่งผลให้เงินกองทุนลดลงอย่างรวดเร็วจนติดลบในระยะเวลาอันสั้น รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังจึงมีคำสั่งให้เพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยของผู้ถูกร้องที่ ๑ - ๔ ต่อมาผู้ถูกร้องที่ ๖ ได้แต่งตั้งผู้ถูกร้องที่ ๘ เป็นผู้ชำระบัญชี สำหรับผู้ถูกร้องที่ ๕ ได้ยื่นขอฟื้นฟูกิจการต่อศาลล้มละลายกลาง ซึ่งศาลมีคำสั่งให้ฟื้นฟูกิจการเมื่อวันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๕ แต่เมื่อวันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๖ ศาลได้ยกเลิก

/คำสั่งดังกล่าว...

คำสั่งดังกล่าว และในวันเดียวกัน ผู้ถูกร้องที่ ๗ ได้มีมติให้ออกคำสั่งให้ผู้ถูกร้องที่ ๕ หยุดรับประกันวินาศภัย เป็นการชั่วคราว ต่อมาผู้ถูกร้องที่ ๖ ได้เรียกผู้ถูกร้องที่ ๕ มาหารือพร้อมกับกำหนดระยะเวลาในการแก้ไข ปัญหาทางการเงิน หากผู้ถูกร้องที่ ๕ ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ตามที่กำหนด ผู้ถูกร้องที่ ๗ จะนัดประชุม เพื่อยกระดับมาตรการที่มีความรุนแรงสูงสุด คือ การเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัย^๒

๒.๕) ผู้ถูกร้องที่ ๖ ได้สนับสนุนผู้ถูกร้องที่ ๘ ในการช่วยเหลือผู้เอา ประกันภัยที่ได้รับผลกระทบจากการเพิกถอนใบอนุญาตของผู้ถูกร้องที่ ๑ - ๔ เช่น สนับสนุนบุคลากร เพื่อช่วยรับค่าทวงหนี้และตรวจสอบเอกสาร ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการยื่นคำทวงหนี้ เป็นต้น

๒.๖) ผู้ถูกร้องที่ ๖ และที่ ๗ จะแก้ไขพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. ๒๕๓๕ และพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. ๒๕๓๕ ในประเด็นต่าง ๆ เช่น

(๑) ปรับปรุงมาตรฐานการกำกับดูแลให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลของสมาคมระหว่างประเทศของผู้กำกับประกันภัย (International Association of Insurance Supervisors) และเป็นไปตามข้อเสนอแนะของผู้ประเมินจากธนาคารโลกและกองทุนการเงินระหว่าง ประเทศ รวมถึงให้สอดคล้องกับหน่วยงานกำกับดูแลสถาบันการเงินอื่น เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย

(๒) ในกรณีที่ปรากฏว่าบริษัทใดมีความเสี่ยงสูงหรือคาดว่าจะมีความเสี่ยงเพิ่มขึ้นในอนาคต ให้ผู้ถูกร้องที่ ๗ มีอำนาจในการกำหนดให้บริษัทนั้นดำรงเงินกองทุนเพิ่มขึ้น จากเกณฑ์ปกติได้

(๓) กำหนดให้บริษัทประกันวินาศภัยต้องมีนักคณิตศาสตร์ ประกันภัยเพื่อพิจารณาตั้งแต่นโยบายของผลิตภัณฑ์ประกันภัย การประกันภัยต่อ^๓ การลงทุน และการบริหารความเสี่ยง ซึ่งจะส่งผลให้บริษัทมีความพร้อมในการประกอบธุรกิจและสามารถเผชิญกับภาวะ วิกฤติได้ นอกจากนี้ บริษัทจะต้องวิเคราะห์ฐานะทางการเงิน ความพร้อมในการประกอบธุรกิจ และ ความสามารถในการเผชิญภาวะวิกฤตของตนด้วย

(๔) กำหนดให้ผู้ถูกร้องที่ ๖ สามารถเข้าแทรกแซงการดำเนิน กิจการของบริษัทประกันวินาศภัยได้ โดยแบ่งเป็น ๒ ระยะ ได้แก่

(๔.๑) ก่อนที่บริษัทจะมีปัญหาฐานะทางการเงินหรือ การดำเนินการ ให้ผู้ถูกร้องที่ ๖ หรือที่ ๗ มีอำนาจตักเตือน สั่งห้ามกระทำหรือให้งดการกระทำ รวมถึง สั่งถอดถอนกรรมการและผู้มีอำนาจในการดำเนินธุรกิจของบริษัทได้

/(๔.๒) หลังจาก...

^๒ จาก คปภ.สั่ง [redacted] หยุดรับประกันใหม่ ลูกค้าเดิม ยังเคลมได้, โดย [redacted] วันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๖, สืบค้นจาก [https://www.\[redacted\]](https://www.[redacted]) สืบค้นเมื่อวันที่ ๑๕ มกราคม ๒๕๖๗

^๓ สัญญาประกันภัยต่อ หมายถึง สัญญาประกันภัยที่ออกโดยผู้รับประกันภัยต่อให้กับผู้เอาประกันภัยต่อ เพื่อ ขาดเซยค่าสินไหมทดแทนจากสัญญาประกันภัยอ้างอิงที่ออกโดยผู้เอาประกันภัยต่อ (สืบค้นจาก https://www.tgia.org/upload/file_group/14/download_2244.pdf, สืบค้นเมื่อวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖)

(๔.๒) หลังจากที่มีบริษัทที่มีปัญหาฐานะทางการเงินหรือการดำเนินการ หากบริษัทมีเงินกองทุนต่ำกว่าร้อยละ ๖๐ ของอัตราที่กฎหมายกำหนด จะมีคำสั่งเข้าควบคุมบริษัท และในกรณีที่บริษัทมีเงินกองทุนต่ำกว่าร้อยละ ๓๕ ของอัตราที่กฎหมายกำหนด จะมีคำสั่งให้ปิดกิจการและเสนอรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยทันที เพื่อให้บริษัทยังคงมีทรัพย์สินเหลือเพียงพอที่จะแบ่งชำระหนี้ให้กับผู้เอาประกันภัย

(๕) กรรมการของบริษัทที่เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตหรืออยู่ระหว่างมีคำสั่งให้หยุดรับประกันวินาศภัยเป็นการชั่วคราวหรือถูกสั่งให้ควบคุม จะไม่สามารถดำรงตำแหน่งเป็นกรรมการในบริษัทอื่นได้อีก

๓) ผู้ถูกร้องที่ ๘ และที่ ๙

๓.๑) ผู้ถูกร้องที่ ๘ มีฐานะเป็นนิติบุคคลตามกฎหมาย ถูกจัดตั้งขึ้นเพื่อพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยให้มีความมั่นคงและเสถียรภาพ และเพื่อคุ้มครองเจ้าหนี้โดยการชำระหนี้ให้กับเจ้าหนี้ผู้เอาประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัยที่ถูกเพิกถอนใบอนุญาต โดยมีกระบวนการให้ความคุ้มครองแก่เจ้าหนี้ตามกฎหมายตามแผนภูมิด้านล่าง

กระบวนการให้ความคุ้มครองแก่เจ้าหนี้ตามกฎหมาย^๔



/๓.๒) ผู้ถูกร้อง...

^๔ จาก การให้ความคุ้มครองแก่เจ้าหนี้ตามกฎหมาย, โดยกองทุนประกันวินาศภัย, สืบค้นจาก <https://gif.or.th>, สืบค้นเมื่อวันที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

๓.๒) ผู้ถูกร้องที่ ๘ มีรายได้ประมาณ ๖๐๐ ล้านบาทต่อปี จาก (๑) เงินสมทบจากการขายเบี้ยประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัยที่นำส่งให้ผู้ถูกร้องที่ ๘ ในอัตราร้อยละ ๐.๒๕ (๒) เงินค่าปรับจากความผิดตามพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. ๒๕๓๕ ที่บริษัทชำระให้แก่ผู้ถูกร้องที่ ๖ ซึ่งจะนำส่งให้ผู้ถูกร้องที่ ๘ ทั้งหมด (๓) เงินค่าสินไหมทดแทนที่เจ้าหน้าที่ไม่มารับภายในกำหนด รวมมีเงินเก็บสะสมประมาณ ๓,๐๐๐ ล้านบาท แต่ต้องจ่ายออกเดือนละประมาณ ๔๐๐ ล้านบาท

๓.๓) หลังจากถูกแต่งตั้งให้เป็นผู้ชำระบัญชีของผู้ถูกร้องที่ ๑ - ๔ ผู้ถูกร้องที่ ๘ ได้ประกาศให้เจ้าหน้าที่ของผู้ถูกร้องที่ ๑ - ๔ ยื่นคำทวงหนี้ โดยมีผู้ยื่นคำทวงหนี้กว่า ๖๘๓,๐๐๐ ราย รวมเป็นเงินมากกว่า ๖๐,๐๐๐ ล้านบาท แต่ผู้ถูกร้องที่ ๘ สามารถพิจารณาคำทวงหนี้ได้ประมาณ ๗,๐๐๐ - ๘,๐๐๐ รายต่อเดือน มีผู้ผ่านการพิจารณาเดือนละประมาณ ๖,๐๐๐ ราย

๓.๔) ผู้ถูกร้องที่ ๘ พยายามแก้ไขปัญหาโดยการปรับเพิ่มอัตราเงินสมทบจากการขายเบี้ยประกันภัยจากร้อยละ ๐.๒๕ เป็นร้อยละ ๐.๕๐ ซึ่งเป็นอัตราสูงสุดตามที่กฎหมายกำหนด ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ซึ่งจะได้เงินประมาณ ๑,๓๐๐ ล้านบาทต่อปี ดังนั้น หากปี ๒๕๖๗ ไม่มีรายรับอื่นเพิ่มเติม ผู้ถูกร้องที่ ๘ จะสามารถชำระหนี้ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้เอาประกันภัยได้ประมาณเดือนละ ๑,๐๐๐ ราย เป็นเงินประมาณ ๑๐๐ ล้านบาท คาดว่าต้องใช้เวลากว่า ๔๐ ปี จึงจะชำระหนี้ได้ครบ

๓.๕) ผู้ถูกร้องที่ ๘ มีแนวทางเร่งรัดการชำระหนี้ให้แก่เจ้าหน้าที่ตามสัญญาประกันภัย โดยการนำเงินกองทุนมาจ่ายให้เจ้าหน้าที่ โดยไม่ต้องรอการเฉลี่ยหลักทรัพย์ประกันและเงินสำรองที่บริษัทประกันวินาศภัยวางไว้กับนายทะเบียน ทำให้สามารถจ่ายเงินให้เจ้าหน้าที่ได้เร็วขึ้น

๓.๖) ผู้ถูกร้องที่ ๘ ประสบปัญหาในการดำเนินการ เช่น

(๑) มีผู้ยื่นคำทวงหนี้จำนวนมาก บางรายยื่นใบรับรองแพทย์ปลอม แต่เงินกองทุนมีจำกัด จึงต้องพิจารณาเอกสารประกอบคำทวงหนี้อย่างรอบคอบ

(๒) เจ้าหน้าที่จำนวนมากฟ้องผู้ถูกร้องที่ ๘ ในฐานะผู้ชำระบัญชีเจ้าหน้าที่จึงต้องแบ่งเวลาไปแก้ต่าง ทำให้การดำเนินการล่าช้าหรือหยุดชะงัก

(๓) ไม่สามารถกู้เงินจากสถาบันการเงินต่าง ๆ ได้ เนื่องจากมีรายได้น้อยและมีภาระหนี้จำนวนมาก นอกจากนี้ ยังไม่สามารถออกตราสารหนี้ได้ ทำได้เพียงฝากประจำซึ่งได้ดอกเบี้ยเพียงเล็กน้อย สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ (สบน.) ได้แนะนำให้ผู้ถูกร้องที่ ๘ เสนอแผนเงินกู้เพื่อให้ สบน. พิจารณา หากคณะรัฐมนตรีพิจารณาอนุมัติ สบน. จะทำหน้าที่จัดหาแหล่งเงินทุนให้แก่ผู้ถูกร้องที่ ๘ แต่กระทรวงการคลังไม่สามารถค้ำประกันเงินกู้ให้ได้ ซึ่งผู้ถูกร้องที่ ๘ ได้ดำเนินการตามคำแนะนำแล้ว และคณะรัฐมนตรีได้มีมติอนุมัติแผนเงินกู้ดังกล่าวเมื่อวันที่ ๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

๓.๗) มีข้อเสนอแนะในการแก้ไขพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. ๒๕๓๕ เพื่อแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต เช่น

/ (๑) เพิ่มอัตรา...

(๑) เพิ่มอัตราเงินสมทบจากการขายเบี้ยประกันภัยจากร้อยละ ๐.๕ เป็นร้อยละ ๒ - ๓ ต่อปี ในช่วงที่มีปัญหา เพื่อให้มีรายได้ ๕,๐๐๐ ล้านบาทต่อปี ซึ่งจะเพียงพอต่อการชำระหนี้

(๒) ห้ามเจ้าหนี้ฟ้องร้องอายัดทรัพย์สินของบริษัทประกันวินาศภัยภายใน ๕ ปี เนื่องจากหากการขายทอดตลาดได้เงินไม่เพียงพอ เจ้าหนี้ผู้เอาประกันภัยอาจจะไม่ได้รับชำระหนี้

(๓) แก้ไขให้ผู้ถูกร้องที่ ๘ สามารถส่งเอกสารทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ได้ เนื่องจากการส่งไปรษณีย์ลงทะเบียนมีค่าใช้จ่ายและมีจดหมายตีกลับเป็นจำนวนมาก

(๔) แก้ไขการกำหนดระยะเวลาให้ผู้ชำระบัญชีตรวจสอบจำนวนเจ้าหนี้และจำนวนหนี้ของเจ้าหนี้แต่ละรายให้แล้วเสร็จภายใน ๑๒๐ วัน เนื่องจากในทางปฏิบัติไม่สามารถดำเนินการได้ทัน เพราะมีข้อจำกัดเรื่องภาระงาน

๓.๘) ความคืบหน้าในการชำระหนี้ให้แก่ผู้ร้อง

(๑) เนื่องจากผู้ถูกร้องที่ ๒ ถูกเพิกถอนใบอนุญาต เมื่อวันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๔ และผู้ถูกร้องที่ ๘ กำหนดให้เจ้าหนี้ยื่นคำทวงหนี้ภายใน ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ แต่ผู้ร้องมายื่นคำทวงหนี้ เมื่อวันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๕ จึงไม่เข้าเงื่อนไขการได้รับชำระหนี้

(๒) ผู้ร้องยื่นคำทวงหนี้ของผู้ถูกร้องที่ ๓ เมื่อวันที่ ๑๒ เมษายน ๒๕๖๕ วงเงิน ๒๐๐,๐๐๐ บาท โดยมีเอกสารครบถ้วน คาดว่าผู้ร้องจะได้รับอนุมัติจ่ายเงินภายในปี ๒๕๖๗

(๓) ผู้ร้องยื่นคำทวงหนี้ของผู้ถูกร้องที่ ๔ เมื่อวันที่ ๑๒ เมษายน ๒๕๖๕ วงเงิน ๑๐๐,๐๐๐ บาท โดยมีเอกสารครบถ้วน ผู้ถูกร้องที่ ๑๐ ได้เสนอขออนุมัติจ่ายเงินไป เมื่อวันที่ ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

๓.๙) จากการสืบค้นของพนักงานเจ้าหน้าที่ ปัจจุบันผู้ถูกร้องที่ ๘ ได้จัดทำมีช่องทางค้นหาข้อมูลสถานะการยื่นคำทวงหนี้บนหน้าเว็บไซต์ของผู้ถูกร้องที่ ๘ เจ้าหนี้ผู้เอาประกันภัยสามารถกรอกข้อมูลชื่อบริษัทประกันวินาศภัยและหมายเลขบัตรประจำตัวประชาชนเพื่อเข้าถึงข้อมูลได้ และมีการเผยแพร่ข้อมูลลำดับคำทวงหนี้ที่ได้รับการอนุมัติล่าสุดให้ทราบด้วย^๔

๔) ผู้ถูกร้องที่ ๑๐ และที่ ๑๑

พระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. ๒๕๕๓ ไม่ได้ให้อำนาจผู้ถูกร้องที่ ๑๐ และที่ ๑๑ ในการสั่งการหรืออนุมัติการเลิกกิจการของบริษัทประกันวินาศภัย อำนาจหน้าที่ในการดำเนินการกับบริษัทที่ไม่ปฏิบัติตามสัญญาประกันภัยอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของผู้ถูกร้องที่ ๖

/๒.๒.๓ ข้อเท็จจริง...

^๔ สืบค้นจากเว็บไซต์กองทุนประกันวินาศภัย <https://rps-sev.gif.or.th/Login?p=1>, สืบค้นเมื่อ ๒๘ กุมภาพันธ์

๒.๒.๓ ข้อเท็จจริงจากบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑) กระทรวงการคลัง

ภายหลังวิกฤตเศรษฐกิจปี ๒๕๔๐ ได้มีการปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. ๒๕๓๕ เพื่อลดภาระทางการคลังของภาครัฐและให้ภาคธุรกิจดูแลกันเอง โดยการก่อตั้งผู้ถูกร้องที่ ๘ ให้มีหน้าที่ชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้ผู้เอาประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัยที่ถูกเพิกถอนใบอนุญาต ทั้งนี้ ในกรณีที่มีเงินกองทุนไม่เพียงพอ กฎหมายกำหนดไว้ชัดเจนว่าผู้ถูกร้องที่ ๘ สามารถกู้ยืมเงินเพื่อนำมาชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้ผู้เอาประกันภัยได้

๒) สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

ปัจจุบันกฎหมายที่เกี่ยวข้องมีข้อจำกัด ทำให้ผู้ถูกร้องที่ ๘ กู้เงินได้เฉพาะการทำสัญญาเงินกู้ แต่การกู้เงินอาจทำได้ในรูปแบบของการออกตราสารหนี้ด้วย ดังนั้น หากผู้ถูกร้องที่ ๘ ต้องการกู้เงินและมีผู้ให้กู้มากขึ้น จำเป็นต้องแก้ไขกฎหมายเพื่อให้สามารถออกตราสารหนี้ได้ รวมถึงควรแก้ไขให้ผู้ถูกร้องที่ ๘ สามารถกู้เงินเพื่อปรับโครงสร้างหนี้ได้ นอกเหนือจากการกู้เงินเพื่อการดำเนินงานของกองทุน นอกจากนี้ ผู้ถูกร้องที่ ๘ ควรไปทำความรู้จักกับสถาบันการเงินต่าง ๆ ด้วย

๓) สมาคมประกันวินาศภัย

๓.๑) กรมธรรม์ประกันภัยโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ส่วนใหญ่เสนอขายผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งผู้ถูกร้องที่ ๗ ได้ออกประกาศกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออกและเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย โดยใช้วิธีทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อกำกับดูแลและมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

๓.๒) ในช่วงที่มีผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ จำนวนมากจนแพทย์ไม่สามารถออกใบรับรองแพทย์ได้ทัน ผู้ถูกร้องที่ ๖ ได้แก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยการออกประกาศเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้เอาประกันภัยสามารถใช้เอกสารการตรวจโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ แบบ RT-PCR (Real Time Polymerase Chain Reaction) แทนใบรับรองแพทย์ได้

๓.๓) กรณีมีการร้องเรียนว่า ผู้เอาประกันภัยของกรมธรรม์ประเภทคุ้มครองค่ารักษาพยาบาลที่มีเงื่อนไขกำหนดว่าต้องเข้าเป็นผู้ป่วยในและมีความจำเป็นทางการแพทย์ที่สอดคล้องกับการวินิจฉัยโรค ถูกขอเอกสารแสดงอาการป่วยเพิ่มเติมแม้ได้แสดงใบรับรองแพทย์เป็นหลักฐานแล้ว เหตุที่เป็นเช่นนั้นเนื่องจากในทางปฏิบัติพบว่า ผู้เอาประกันภัยบางรายขออนอนโรงพยาบาลเป็นผู้ป่วยในเพราะที่บ้านมีผู้สูงอายุ ซึ่งในกรณีดังกล่าวจะไม่สามารถจ่ายค่าสินไหมทดแทนได้

๔) มูลนิธิ

๔.๑) มูลนิธิได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับประกันภัยโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๔ ถึงสิงหาคม ๒๕๖๖ รวม ๒๐๔ ราย ปัญหาที่มีการร้องเรียนมากที่สุดเรียงตามลำดับ ได้แก่ การจ่ายค่าสินไหมทดแทนล่าช้า การปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหมทดแทน การบอกเลิกสัญญา และการเปลี่ยนแปลงรูปแบบประกันภัย ซึ่งมูลนิธิได้ช่วยเหลือโดย (๑) ประสานกับบริษัทประกันวินาศภัยให้จ่ายค่าสินไหมทดแทน (๒) หากบริษัทยังไม่ดำเนินการ จะประสานไปยัง

/ผู้ถูกร้อง...

ผู้ถูกร้องที่ ๖ เพื่อติดตามต่อไป และ (๓) ภายหลังการเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัย ได้แจ้งให้ผู้เอาประกันภัยทราบว่า ต้องไปยื่นคำทวงหนี้กับผู้ถูกร้องที่ ๘

๔.๒) มูลนิธิเห็นว่า การที่บริษัทประกันวินาศภัยขอฟื้นฟูกิจการ ส่งผลให้ผู้บริโภคเสียเปรียบ เนื่องจากกระบวนการฟื้นฟูกิจการอาจใช้เวลานาน และในระหว่างนั้น ผู้เอาประกันภัยจะไม่ได้รับดอกเบี้ย อีกทั้งเมื่อมีการฟื้นฟูกิจการ ผู้เอาประกันภัยอาจจะไม่ได้รับเงินต้นคืน เต็มจำนวน

๔.๓) มูลนิธิมีข้อเสนอแนะให้ผู้ถูกร้องที่ ๖ พิจารณาความเสี่ยงของ ธุรกรรมอย่างรอบคอบ ก่อนเห็นชอบให้เสนอขายแก่ประชาชน ตรวจสอบสถานะทางการเงินของบริษัท ประกันวินาศภัยทุกปี และแถลงให้ประชาชนทราบเพื่อประเมินความสามารถในการชำระค่าสินไหม ทดแทนให้แก่ผู้เอาประกันภัย และปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

๕) สภาพองค์กรของผู้บริโภค (สอบ.)

๕.๑) เรื่องร้องเรียนที่ สอบ. ได้รับแบ่งเป็น ๒ ประเภท คือ (๑) การปฏิเสธ การจ่ายค่าสินไหมทดแทน และ (๒) การจ่ายค่าสินไหมทดแทนล่าช้า ปัญหาอื่น ๆ ที่พบ ได้แก่ การตีความ เงื่อนไขการยกเลิกสัญญา ผู้เอาประกันภัยไม่ได้รับความสะดวกในการขอรับค่าสินไหมทดแทนและการ ติดตามเรื่อง

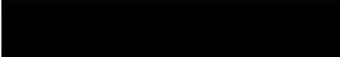
๕.๒) สอบ. เห็นว่า การแสดงหลักฐานเพื่อขอรับค่าสินไหมทดแทน จะต้องไม่สร้างภาระและค่าใช้จ่ายให้กับผู้เอาประกันภัย และการฟื้นฟูกิจการจะทำให้ผู้เอาประกันภัย ได้รับชำระหนี้ไม่เต็มจำนวนเนื่องจากต้องมีการเฉลี่ยหนี้

๕.๓) สอบ. มีข้อเสนอแนะให้ผู้ถูกร้องที่ ๖ ควบคุมความเสี่ยงและ พิจารณาสถานะทางการเงินของบริษัทประกันวินาศภัยประกอบการให้ความเห็นชอบธุรกรรมที่จะ เสนอขาย และมีมาตรการกำกับให้ผู้บริโภคได้รับข้อมูลของธุรกรรมที่เสนอขายออนไลน์อย่างเพียงพอ เพื่อประกอบการตัดสินใจ นอกจากนี้ รัฐควรช่วยค้ำประกันให้ผู้ถูกร้องที่ ๘ เพื่อให้สามารถกู้เงินมาชำระหนี้ ให้แก่เจ้าหนี้ผู้เอาประกันภัยได้

๖) ศูนย์

ผู้ถูกร้องที่ ๘ ควรหาทางออกให้ได้ว่า หากไม่ได้รับเงินจากภาครัฐ จะดำเนินการอย่างไรต่อไป เพราะประชาชนไม่สามารถรอการชำระหนี้ยาวนานถึง ๔๐ ปีได้ และควรขยาย กองทุนให้มีขนาดใหญ่ขึ้น นอกจากนี้ ผู้ถูกร้องที่ ๖ ควรทำหน้าที่เปรียบเทียบอัตราเบี้ยประกันภัยและ สิทธิประโยชน์ของธุรกรรมประกันภัยต่าง ๆ รวมถึงกำหนดให้บริษัทประกันวินาศภัยเขียนเนื้อหาและ เงื่อนไขของธุรกรรมด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย

๒.๒.๔ ความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

 ผู้ทรงคุณวุฒิด้านสิทธิทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ให้ข้อเท็จจริงสรุปได้ว่า

๑) โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เป็นโรคที่เกิดขึ้นในรอบ ๑๐๐ ปีเท่านั้น บริษัทประกันวินาศภัยจึงอาจทำประกันภัยต่อได้ ซึ่งในปีแรกมีการทำประกันภัยต่อบริษัทต่างประเทศจำนวนมาก บางบริษัทรับเบี้ยประกัน ๑๐๐ บาท ส่งผลให้บริษัทที่รับประกันภัยต่อ ๗๐ บาท ในขณะนั้นประชาชนยังกังวลว่าจะติดเชื้อจึงกักตัวอย่างเคร่งครัด มีการติดเชื้อน้อย ทำให้บริษัทมีกำไร แต่ในปีที่สององค์การอนามัยโลกได้ประกาศยกระดับมาตรการจากระดับ ๕ เป็นระดับ ๖ บริษัทต่างประเทศเริ่มกังวลจึงไม่รับทำประกันภัยต่อ แต่บริษัทในประเทศไทยยังรับทำประกันภัยต่ออยู่บ้าง เมื่อปรากฏว่ามีการระบาดอย่างรุนแรง บริษัทที่รับประกันภัยแบบเจอจ่ายจบ จึงได้รับผลกระทบมาก

๒) ปัจจัยที่ใช้ในการบริหารความเสี่ยง ได้แก่ (๑) แผนนโยบายของภาครัฐ (๒) การกลายพันธุ์ของโรค (๓) ยารักษาโรค และ (๔) วัคซีน โดยปัจจัยเหล่านี้จะบ่งชี้ว่า ควรขายกรมธรรม์ด้วยอัตราเบี้ยประกันภัยเท่าใด

๓) บริษัทประกันวินาศภัยมีการบริหารความเสี่ยงโดยการเสนอขายกรมธรรม์ในรูปแบบที่แตกต่างกัน เช่น บริษัทญี่ปุ่นเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่คุ้มครองเพียง ๓ เดือนและจะปรับอัตราเบี้ยประกันภัยขึ้น ๒ เท่าทุก ๆ ๓ เดือน หรือบางบริษัทขายกรมธรรม์ประกันภัยโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 คู่กับประกันอุบัติเหตุเพื่อกระจายความเสี่ยง เป็นต้น

๔) กรมธรรม์ประกันภัยโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ส่วนใหญ่จะจำหน่ายผ่านช่องทางออนไลน์ มีข้อเสีย คือ ไม่มีผู้อธิบายเงื่อนไขการขอรับค่าสินไหมทดแทนโดยละเอียด และไม่สามารถจำกัดการขายได้ในกรณีที่ผู้สนใจซื้อกรมธรรม์จำนวนมากจนเกินกว่าที่ประมาณการไว้ทำให้เกิดปัญหาในการบริหารจัดการความเสี่ยง

๕) ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา อาทิ (๑) บริษัทต้องมีแผนการจัดการความเสี่ยงที่ชัดเจนและแน่นอน โดยเฉพาะหากผลิตภัณฑ์ประกันภัยมีปัจจัยความเสี่ยงสูง อาจจะต้องมีผู้รับรอง ซึ่งในอดีตที่ผ่านมาทุกบริษัทจะมีคณะกรรมการผลิตภัณฑ์ โดยมีประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (Chief Executive officer: CEO) เป็นผู้รับรอง และ (๒) กำหนดอัตราเบี้ยประกันภัยให้เหมาะสม โดยพิจารณาจากการประเมินมูลค่าเงินสำรองที่นักคณิตศาสตร์ประกันภัยคำนวณ

๒.๒.๕ การแสวงหาข้อเท็จจริงของพนักงานเจ้าหน้าที่

๑) เมื่อวันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๖ ศาลล้มละลายกลางมีคำสั่งให้ยกเลิกคำสั่งให้ฟื้นฟูกิจการของผู้ถูกร้องที่ ๕ ส่งผลให้สถานะการพักชำระหนี้สิ้นสุดลง อำนาจในการกำกับดูแลกลับมาอยู่ที่ผู้ถูกร้องที่ ๖ ในวันเดียวกันผู้ถูกร้องที่ ๗ ได้มีมติให้ออกคำสั่งให้ผู้ถูกร้องที่ ๕ หยุดรับประกันวินาศภัยเป็นการชั่วคราว ในกรณีที่ผู้ถูกร้องที่ ๕ จำเป็นต้องใช้จ่ายเงิน จะมีเจ้าหน้าที่ของผู้ถูกร้องที่ ๖ เข้าไปตรวจสอบว่า ธุรกิจดังกล่าวถูกต้องตามกฎหมายหรือไม่ หากถูกต้องก็จะอนุมัติให้ดำเนินการได้

/สำหรับ...

สำหรับการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน หากมีการยื่นเอกสารครบถ้วนถูกต้องและไม่มีประเด็นข้อสงสัยสามารถชำระเงินให้ผู้เอาประกันภัยได้ตามปกติ แต่หากมีประเด็นข้อสงสัย จะชะลอการจ่ายเงินเพื่อตรวจสอบความถูกต้องเป็นรายกรณี^๖

๒) จากการศึกษาแผนปฏิบัติการระดับชาติว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน ระยะที่ ๑ (พ.ศ. ๒๕๖๒ – ๒๕๖๕) พบว่า ผู้ถูกร้องที่ ๑๐ และที่ ๑๑ ได้รับมอบหมายให้ขับเคลื่อนเสาหลักด้านการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน โดยกำกับดูแลและกำหนดให้ธุรกิจที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์จัดทำรายงานการประเมินผลด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence) ซึ่งผู้ถูกร้องที่ ๑๐ ได้ร่วมกับคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จัดทำแนวทางการตรวจสอบสถานะสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านสำหรับบริษัทจดทะเบียนเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินความเสี่ยงด้านการละเมิดสิทธิมนุษยชน รวมถึงเพื่อใช้ป้องกันหรือแก้ไขปัญหาดังกล่าว^๗

นอกจากนี้ ผู้ถูกร้องที่ ๑๐ ยังได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบเสาหลักด้านการเคารพสิทธิมนุษยชนผ่านการจัดอบรมให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการเพื่อ (๑) สร้างความตระหนักรู้แก่นักลงทุนโดยการนำหลักการ UNGPs มาเผยแพร่แก่ภาคธุรกิจ (๒) ส่งเสริมให้ภาคธุรกิจให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทขนาดใหญ่และห่วงโซ่อุปทานของบริษัท รวมถึงการจัดจ้างบริการภายนอกและการรับเหมาช่วงที่อาจก่อผลกระทบที่ไม่พึงประสงค์ต่อสิทธิมนุษยชน และ (๓) พิจารณามาตรการส่งเสริมให้บริษัทที่ตั้งอยู่ในประเทศไทยปฏิบัติตามหลักการ UNGPs โดยต้องคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะสิทธิการมีส่วนร่วมของประชาชนและผลกระทบต่อประชาชนในพื้นที่ก่อนตัดสินใจดำเนินโครงการ ซึ่งในการดำเนินการ ผู้ถูกร้องที่ ๑๐ ได้แต่งตั้งคณะทำงานจัดทำหลักสูตรอบรม “ธุรกิจกับสิทธิมนุษยชนสำหรับธุรกิจในตลาดทุนไทย” และได้จัดกิจกรรมมาแล้วหลายครั้ง เช่น สัมมนาออนไลน์ หัวข้อ “สิทธิมนุษยชน: เกี่ยวข้องกับภาคธุรกิจอย่างไร” และเวทีแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้บริหารระดับสูง (CEO Dialogue) เพื่อส่งเสริมให้ภาคธุรกิจกำหนดนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน^๘

/๓. ความเห็น ...

^๖จาก [REDACTED] ประกันเจอ-จ่าย ยังไม่จบ ศาลฯ ยกเลิกคำสั่งฟ้องพิทักษ์การ ฟาก คปภ. สั่งห้ามย้ายทรัพย์สิน-หยุดรับประกันภัยชั่วคราว, โดย [REDACTED] วันที่ ๑๘ ธันวาคม ๒๕๖๖, สืบค้นจาก [https://\[REDACTED\]](https://[REDACTED]) สืบค้นเมื่อวันที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

^๗จาก “แนวทางการตรวจสอบสถานะสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence) สำหรับบริษัทจดทะเบียน, โดย สำนักงาน ก.ล.ต. และคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, สืบค้นจาก <https://www.sec.or.th/TH/Documents/Seminars/HRDDforListedCompanies.pdf>, สืบค้นเมื่อ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

^๘จาก “การส่งเสริมธุรกิจกับสิทธิมนุษยชนในตลาดทุนไทย”, โดย สำนักงาน ก.ล.ต., วันที่ ๒๒ กันยายน ๒๕๖๓, สืบค้นจาก <https://www.sec.or.th/TH/Template3/Articles/2563/220963.pdf>, สืบค้นเมื่อ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

๓. ความเห็นคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

กรณีตามคำร้องมีประเด็นที่ต้องพิจารณาว่า ผู้ถูกร้องทั้งสิบเอ็ดได้กระทำหรือละเลยการกระทำอันเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชนต่อผู้ร้อง กรณีการขายกรรมธรรม์ประกันภัยโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กระทบต่อผู้บริโภคหรือไม่ โดยมีข้อพิจารณา ดังนี้

๓.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๔๑ (๑) และ (๒) กำหนดว่า บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับทราบและเข้าถึงข้อมูลในครอบครองของหน่วยงานของรัฐ รวมถึงเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว มาตรา ๔๖ ให้ความคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค มาตรา ๕๙ กำหนดให้รัฐต้องเปิดเผยข้อมูลที่อยู่ในครอบครองที่มีใช้ข้อมูลเกี่ยวกับความมั่นคงและต้องจัดให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้โดยสะดวก และมาตรา ๖๑ กำหนดให้รัฐต้องจัดให้มีมาตรการหรือกลไกที่มีประสิทธิภาพในการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค^๔ นอกจากนี้ หลักการ UNGPs ได้กำหนดหน้าที่ของภาครัฐและความรับผิดชอบของภาคธุรกิจในการเคารพสิทธิมนุษยชน ประกอบไปด้วยเสาหลัก ๓ ประการ คือ (๑) การคุ้มครองสิทธิมนุษยชน (๒) การเคารพสิทธิมนุษยชน และ (๓) การเยียวยา

๓.๒ จากการตรวจสอบข้อเท็จจริงรับฟังได้ว่า

๓.๒.๑ เมื่อวันที่ ๘ เมษายน ๒๕๖๔ ผู้ร้องได้ซื้อกรรมธรรม์ประกันภัย ประเภท เจอจ่ายจบ ผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้ถูกร้องที่ ๒ - ๕ และต่อมาผู้ร้องติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เมื่อวันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ จึงได้ยื่นเอกสารขอรับค่าสินไหมทดแทนต่อผู้ถูกร้องที่ ๒ - ๕ แต่ไม่ได้รับการชำระ จึงได้ร้องเรียนไปยังผู้ถูกร้องที่ ๖ แต่ไม่ได้รับแจ้งความคืบหน้า ภายหลังการเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยของผู้ถูกร้องที่ ๑ - ๔ ผู้ร้องได้ยื่นคำทวงหนี้ของผู้ถูกร้องที่ ๒ - ๔ ต่อผู้ถูกร้องที่ ๘ และสอบถามความคืบหน้าหลายครั้งแต่ไม่เคยได้รับแจ้งข้อมูลใด ๆ อย่างไรก็ตาม ผู้ถูกร้องที่ ๘ ชี้แจงว่า

/ผู้ร้องยื่น ...

มาตรา ๔๑ บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิ

บัญญัติ (๑) ได้รับทราบและเข้าถึงข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยงานของรัฐตามที่กฎหมาย

(๒) เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว

ฯลฯ

ฯลฯ

มาตรา ๔๖ สิทธิของผู้บริโภคย่อมได้รับความคุ้มครอง

ฯลฯ

ฯลฯ

มาตรา ๕๙ รัฐต้องเปิดเผยข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยงานของรัฐที่มีใช้ข้อมูลเกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐหรือเป็นความลับของทางราชการตามที่กฎหมายบัญญัติ และต้องจัดให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลหรือข่าวสารดังกล่าวได้โดยสะดวก

มาตรา ๖๑ รัฐต้องจัดให้มีมาตรการหรือกลไกที่มีประสิทธิภาพในการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านการรู้ข้อมูลที่เป็นจริง ด้านความปลอดภัย ด้านความเป็นธรรมในการทำสัญญา หรือด้านอื่นใดอันเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภค

ผู้ร้องยื่นคำทวงหนี้ของผู้ถูกร้องที่ ๒ เลยระยะเวลาที่กำหนด จึงไม่เข้าเงื่อนไขที่จะได้รับชำระหนี้ สำหรับคำทวงหนี้ของผู้ถูกร้องที่ ๓ และที่ ๔ คาดว่า จะอนุมัติชำระหนี้ให้ผู้ร้องภายในปี ๒๕๖๗

๓.๒.๒ ตั้งแต่ปี ๒๕๖๓ ถึงปี ๒๕๖๕ บริษัทประกันวินาศภัย ๓๖ แห่ง ได้ขายกรมธรรม์ประกันภัยโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ รวมประมาณ ๕๐ ล้านฉบับ แบ่งเป็น ๓ ประเภท ได้แก่ (๑) เจอจ่ายจบ (๒) คั้มครองป่วยโคมา และ (๓) คั้มครองการรักษาพยาบาล โดยมีผู้ถูกร้องที่ ๖ เป็นผู้ให้ความเห็นชอบแบบ ข้อความ และอัตราเบี้ยประกันภัย ภายหลังปรากฏว่า มีผู้เอาประกันภัยติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ จำนวนมาก แต่ไม่ได้รับความสะดวกในการขอรับค่าสินไหมทดแทนและติดตามเรื่องการจ่ายค่าสินไหมทดแทนเป็นไปอย่างล่าช้า มีการปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหมทดแทนหรือบอกเลิกสัญญา

๓.๒.๓ ต่อมาผู้ถูกร้องที่ ๑ - ๔ ไม่สามารถชำระค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้เอาประกันภัยและไม่สามารถดำรงเงินกองทุนตามที่กฎหมายกำหนดได้ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังจึงมีคำสั่งให้เพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยของผู้ถูกร้องที่ ๑ - ๔ และผู้ถูกร้องที่ ๖ จึงแต่งตั้งผู้ถูกร้องที่ ๘ เป็นผู้ชำระบัญชีและชำระหนี้ให้กับเจ้าหนี้ผู้เอาประกันภัยของผู้ถูกร้องที่ ๑ - ๔ โดยมีผู้มายื่นคำทวงหนี้กว่า ๖๘๓,๐๐๐ ราย รวมเป็นเงินมากกว่า ๖๐,๐๐๐ ล้านบาท แต่เงินกองทุนของผู้ถูกร้องที่ ๘ มีไม่เพียงพอ และมีข้อจำกัดที่ทำให้ไม่สามารถกู้เงินเพื่อนำมาชำระหนี้ได้ ส่งผลให้อาจต้องใช้เวลาถึง ๔๐ ปี จึงจะชำระหนี้ให้กับเจ้าหนี้ผู้เอาประกันภัยทุกรายได้

๓.๒.๔ เมื่อวันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๖ ศาลล้มละลายกลางมีคำสั่งยกเลิกคำสั่งให้ฟื้นฟูกิจการของผู้ถูกร้องที่ ๕ และในวันเดียวกัน ผู้ถูกร้องที่ ๗ มีมติให้ออกคำสั่งให้ผู้ถูกร้องที่ ๕ หยุดรับประกันวินาศภัยเป็นการชั่วคราว และส่งเจ้าหน้าที่ของผู้ถูกร้องที่ ๖ เข้าไปตรวจสอบการใช้จ่ายเงินของผู้ถูกร้องที่ ๕ สำหรับการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน หากผู้เอาประกันภัยยื่นเอกสารครบถ้วน ถูกต้อง และไม่มีประเด็นข้อสงสัย ผู้ถูกร้องที่ ๕ สามารถจ่ายค่าสินไหมทดแทนได้ตามปกติ

๓.๒.๕ ผู้ถูกร้องที่ ๑๐ ซึ่งได้รับมอบหมายให้ขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการระดับชาติว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน ระยะที่ ๑ (พ.ศ. ๒๕๖๒ - ๒๕๖๕) ได้จัดอบรมให้ความรู้เพื่อให้บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์นำหลักการ UNGPs ไปปรับใช้อย่างเป็นรูปธรรม และสามารถนำแนวทางการตรวจสอบสถานะสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านไปใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินความเสี่ยงด้านการละเมิดสิทธิมนุษยชนของบริษัท

๓.๓ กรณีตามคำร้องมีประเด็นที่ต้องพิจารณา ๔ ประเด็น ดังนี้

๓.๓.๑ ประเด็นที่ ๑ กรณีที่ผู้ถูกร้องที่ ๑ - ๕ เสนอขายกรมธรรม์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ แต่ไม่สามารถจ่ายค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้เอาประกันภัยได้ เป็นการกระทำหรือละเลยการกระทำอันเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือไม่

พิจารณาแล้วเห็นว่า ถึงแม้จะไม่ได้รับคำชี้แจงจากผู้ถูกร้องที่ ๑ - ๕ แต่เนื่องจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ เป็นโรคอุบัติใหม่ และผู้ถูกร้องที่ ๑ - ๕ เป็นบริษัทประกันวินาศภัยจึงย่อมเล็งเห็นถึงความเสี่ยงจากความไม่แน่นอนของสถานการณ์ แต่ยังคงขายกรมธรรม์ประกันภัยดังกล่าวอย่าง

/ต่อเนื่อง ...

ต่อเนื่องเป็นจำนวนมาก แสดงให้เห็นว่า ผู้ถูกร้องที่ ๑ - ๕ ยินยอมเข้ารับความเสี่ยงนั้น ดังนั้น การที่ผู้ถูกร้องที่ ๑ - ๕ เสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และประกอบกิจการโดยไม่มีมาตรการรองรับความเสี่ยงหรือประเมินความสามารถในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนของตนไม่เพียงพอ จนไม่สามารถจ่ายค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้เอาประกันภัยได้ จึงเป็นการดำเนินการที่กระทบสิทธิของผู้บริโภคตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๔๑ และ ๔๖ ให้การคุ้มครองไว้ อีกทั้งยังไม่เป็นไปตามหลักการ UNGPs ที่ภาคธุรกิจต้องเคารพสิทธิมนุษยชนและต้องมีกลไกการเยียวยาแก้ไข ฟันฟู หรือชดเชยเมื่อเกิดผลกระทบหรือมีการละเมิดสิทธิมนุษยชน ดังนั้น การกระทำของผู้ถูกร้องที่ ๑ - ๕ จึงเป็นการกระทำอันเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน อย่างไรก็ตาม เนื่องจากผู้ถูกร้องที่ ๑ - ๔ ถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัย ทำให้ไม่อาจเสนอแนะมาตรการหรือแนวทางไปยังผู้ถูกร้องที่ ๑ - ๔ ได้ จึงเห็นควรเสนอแนะมาตรการหรือแนวทางที่เหมาะสมในการป้องกันหรือแก้ไขการละเมิดสิทธิมนุษยชนต่อผู้ถูกร้องที่ ๕ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

๓.๓.๒ ประเด็นที่ ๒ กรณีที่ผู้ถูกร้องที่ ๖ และที่ ๗ ให้ความเห็นชอบกรรมธรรม์ประกันภัยโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 แต่ไม่มีการกำกับดูแลบริษัทประกันวินาศภัยอย่างมีประสิทธิภาพ จนทำให้ผู้ถูกร้องที่ ๑ - ๔ ถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัย และผู้เอาประกันภัยไม่ได้รับความสะดวกในการยื่นเรื่องขอรับค่าสินไหมทดแทนและติดตามเรื่อง เป็นการกระทำหรือละเลยการกระทำอันเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือไม่

พิจารณาแล้วเห็นว่า ผู้ถูกร้องที่ ๖ และที่ ๗ เป็นหน่วยงานและคณะกรรมการที่มีหน้าที่กำกับดูแลบริษัทประกันวินาศภัยตามพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยผู้ถูกร้องที่ ๖ ได้เห็นชอบแบบ ข้อความ และอัตราเบี้ยประกันภัยของกรรมธรรม์ประกันภัยโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของบริษัท ๓๖ แห่ง แม้กฎหมายจะไม่ได้ให้อำนาจผู้ถูกร้องที่ ๖ และที่ ๗ เข้าแทรกแซงการขายกรรมธรรม์หลังจากนายทะเบียนให้ความเห็นชอบ แต่ในช่วงที่มีการแพร่ระบาดอย่างรุนแรงและมีผู้ซื้อประกันภัยเพิ่มขึ้นจำนวนมาก ผู้ถูกร้องที่ ๖ ควรประเมินสถานการณ์อย่างทันทางที่และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่บริษัทที่เสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยดังกล่าว เพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคที่สนใจจะทำประกันภัยและสิทธิของผู้เอาประกันภัย ก่อนที่บริษัทจะถูกเพิกถอนใบอนุญาตหรือขอฟื้นฟูกิจการ และเมื่อผู้ถูกร้องที่ ๑ - ๕ ไม่สามารถจ่ายค่าสินไหมทดแทนให้ผู้เอาประกันภัยได้ ผู้ถูกร้องที่ ๖ ควรมีกลไกเพื่ออำนวยความสะดวกในการยื่นเรื่องร้องเรียนและติดตามการจ่ายค่าสินไหมทดแทนที่มีประสิทธิภาพ

ดังนั้น การที่ผู้ถูกร้องที่ ๖ และที่ ๗ ให้ความเห็นชอบกรรมธรรม์ประกันภัยโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 แต่ไม่มีการกำกับดูแลบริษัทประกันวินาศภัยอย่างมีประสิทธิภาพ จนทำให้ผู้ถูกร้องที่ ๑ - ๔ ถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัย ทำให้ผู้เอาประกันภัยต้องยื่นคำทวงหนี้ต่อผู้ถูกร้องที่ ๘ และต้องรอคอยการชำระหนี้เป็นเวลานาน รวมถึงการที่ผู้เอาประกันภัยไม่ได้รับความสะดวกในการยื่นเรื่องร้องเรียนขอรับค่าสินไหมทดแทนและไม่ได้รับแจ้งผลการพิจารณา จึงเป็นการ

ดำเนินการที่ไม่สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๔๑ มาตรา ๔๖ มาตรา ๕๙ และ มาตรา ๖๑ ที่ให้การรับรองและคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค สิทธิของประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานของรัฐ และสิทธิในเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยเร็ว รวมถึงหน้าที่ในการคุ้มครองมิให้เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจทั้งจากองค์กรของรัฐและองค์กรภาคธุรกิจตามหลักการ UNGPs การกระทำของผู้ถูกร้องที่ ๖ และที่ ๗ จึงเป็นการกระทำหรือละเลยการกระทำอันเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน เห็นควรเสนอแนะมาตรการหรือแนวทางที่เหมาะสมในการป้องกันหรือแก้ไขการละเมิดสิทธิมนุษยชน และข้อเสนอแนะมาตรการหรือแนวทางในการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชนต่อผู้ถูกร้องที่ ๖ และที่ ๗ ต่อไป ทั้งนี้ ปัจจุบันผู้ถูกร้องที่ ๖ อยู่ระหว่างเสนอปรับแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้สามารถคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

๓.๓.๓ ประเด็นที่ ๓ กรณีที่ผู้ถูกร้องที่ ๘ และที่ ๙ ชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้ผู้เอาประกันภัยล่าช้า และไม่แจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการเป็นการกระทำหรือละเลยการกระทำอันเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือไม่

พิจารณาแล้วเห็นว่า ผู้ถูกร้องที่ ๘ และที่ ๙ เป็นหน่วยงานและคณะกรรมการที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยให้มีความมั่นคงและมีเสถียรภาพ รวมถึงคุ้มครองเจ้าหนี้ผู้เอาประกันภัยของบริษัทที่ถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัย จึงมีหน้าที่ต้องจัดให้มีมาตรการหรือกลไกที่มีประสิทธิภาพในการชำระหนี้ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด รวมถึงแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการแก่เจ้าหนี้ผู้เอาประกันภัยเพื่อคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๔๑ มาตรา ๔๖ มาตรา ๕๙ และมาตรา ๖๑ ให้การรับรองและคุ้มครองไว้

ดังนั้น การที่ผู้ถูกร้องที่ ๘ ชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้ผู้เอาประกันภัยล่าช้าเกินกว่าระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด และไม่แจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ จึงเป็นการกระทำหรือละเลยการกระทำอันเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน เห็นควรเสนอแนะมาตรการหรือแนวทางที่เหมาะสมในการป้องกันหรือแก้ไขการละเมิดสิทธิมนุษยชน และข้อเสนอแนะมาตรการหรือแนวทางในการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชนต่อผู้ถูกร้องที่ ๘ และที่ ๙ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันผู้ถูกร้องที่ ๘ ได้จัดให้มีช่องทางค้นหาข้อมูลสถานะการยื่นคำทวงหนี้และมีการเผยแพร่ข้อมูลลำดับคำทวงหนี้ที่ได้รับการอนุมัติล่าสุดให้ทราบบนหน้าเว็บไซต์ของผู้ถูกร้องที่ ๘ แล้ว และได้เสนอแผนเงินกู้เพื่อหาแหล่งทุนมาชำระหนี้ต่อสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะแล้ว ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้มีมติอนุมัติแผนเงินกู้อย่างถาวรเมื่อวันที่ ๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

๓.๓.๔ ประเด็นที่ ๔ กรณีที่ผู้ถูกร้องที่ ๑๐ และที่ ๑๑ ไม่ดำเนินการกับบริษัท ประกันวินาศภัยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ในเชิงทูลหาหรือป้องกันปัญหาในอนาคต เป็นการกระทำหรือละเลยการกระทำอันเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือไม่

พิจารณาแล้วเห็นว่า พระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. ๒๕๕๓ ไม่ได้ให้อำนาจผู้ถูกร้องที่ ๑๐ และที่ ๑๑ ในการสั่งการหรืออนุมัติการเลิกกิจการของบริษัทประกันวินาศภัย รวมถึงดำเนินการกับบริษัทที่ไม่ปฏิบัติตามสัญญาประกันภัย นอกจากนี้ ตามแผนปฏิบัติการระดับชาติ ว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน ระยะที่ ๑ (พ.ศ. ๒๕๖๒ – ๒๕๖๕) มอบหมายให้ผู้ถูกร้องที่ ๑๐ ขับเคลื่อน เสาหลักด้านการเคารพและคุ้มครองสิทธิมนุษยชนโดยการจัดอบรมให้ความรู้แก่บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เพื่อนำหลักการ UNGPs ไปปรับใช้อย่างเป็นรูปธรรมและสามารถนำแนวทางการตรวจสอบสถานะสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านไปใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินความเสี่ยงด้านการละเมิดสิทธิมนุษยชนของบริษัท ซึ่งผู้ถูกร้องที่ ๑๐ ได้ดำเนินการตามที่ได้รับมอบหมายแล้ว กรณีจึงยังไม่อาจรับฟังได้ว่า ผู้ถูกร้องที่ ๑๐ และที่ ๑๑ มีการกระทำหรือละเลยการกระทำอันเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน อย่างไรก็ตาม เพื่อเป็นการแก้ปัญหาเชิงระบบ เห็นควรมีข้อเสนอแนะมาตรการหรือแนวทางในการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชนต่อผู้ถูกร้องที่ ๑๐ และที่ ๑๑ ต่อไป

๔. มติคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

อาศัยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ในคราวประชุม ด้านการคุ้มครองและส่งเสริมสิทธิมนุษยชน ครั้งที่ ๑๐/๒๕๖๗ เมื่อวันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๗ จึงมีมติว่า

๔.๑ ประเด็นที่ ๑ กรณีที่ผู้ถูกร้องที่ ๑ - ๕ เสนอขายกรมธรรม์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ แต่ไม่สามารถจ่ายค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้เอาประกันภัย เป็นการกระทำอันเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน

๔.๒ ประเด็นที่ ๒ กรณีที่ผู้ถูกร้องที่ ๖ และที่ ๗ ให้ความเห็นชอบกรมธรรม์ประกันภัย โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ แต่ไม่มีการกำกับดูแลบริษัทประกันวินาศภัยอย่างมีประสิทธิภาพ จนทำให้ผู้ถูกร้องที่ ๑ - ๔ ถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัย และผู้เอาประกันภัยไม่ได้รับความสะดวกในการยื่นเรื่องขอรับค่าสินไหมทดแทนและติดตามเรื่อง เป็นการกระทำหรือละเลยการกระทำอันเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน

๔.๓ ประเด็นที่ ๓ กรณีที่ผู้ถูกร้องที่ ๘ และที่ ๙ ชำระหนี้ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้เอาประกันภัยล่าช้า และไม่แจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการ เป็นการกระทำหรือละเลยการกระทำอันเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน

๔.๔ ประเด็นที่ ๔ กรณีที่ผู้ถูกร้องที่ ๑๐ และที่ ๑๑ ไม่ดำเนินการกับบริษัทประกันวินาศภัยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ในเชิงทูลหาหรือป้องกันปัญหาในอนาคต ยังไม่อาจรับฟังได้ว่ามีการกระทำหรือละเลยการกระทำอันเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน

/๔.๕ ให้เสนอแนะ...

๔.๕ ให้เสนอแนะมาตรการหรือแนวทางที่เหมาะสมในการป้องกันหรือแก้ไขการละเมิดสิทธิมนุษยชน และข้อเสนอแนะมาตรการหรือแนวทางในการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชนต่อผู้ถูกร้องที่ ๕ - ๑๑ และรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๒๔๗ (๑) และ (๓) และพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๒๖ (๑) และ (๓) ประกอบมาตรา ๓๖ และมาตรา ๔๒ เพื่อดำเนินการ ดังนี้

๔.๕.๑ มาตรการหรือแนวทางที่เหมาะสมในการป้องกันหรือแก้ไขการละเมิด

สิทธิมนุษยชน

๑) ให้บริษัท [REDACTED] (ผู้ถูกร้องที่ ๕) เร่งชำระค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้เอาประกันภัยโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และให้สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (ผู้ถูกร้องที่ ๖) ในฐานะนายทะเบียนกำกับดูแลการดำเนินการดังกล่าวให้เป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ หากบริษัท [REDACTED] (ผู้ถูกร้องที่ ๕) ไม่สามารถดำเนินการได้ ให้สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (ผู้ถูกร้องที่ ๖) และคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (ผู้ถูกร้องที่ ๗) ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจอย่างเคร่งครัดต่อไป

๒) ให้สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (ผู้ถูกร้องที่ ๖) และคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (ผู้ถูกร้องที่ ๗) ดำเนินการ ดังนี้

๒.๑) เร่งแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. ๒๕๓๕ และพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. ๒๕๓๕ ในประเด็นต่าง ๆ เช่น การดำรงเงินกองทุนขั้นต่ำ การเข้าแทรกแซงบริษัทที่มีเงินกองทุนต่ำกว่าอัตราที่กฎหมายกำหนด บทบาทและอำนาจหน้าที่ของนักคณิตศาสตร์ประกันภัย เป็นต้น ให้แล้วเสร็จโดยเร็ว เพื่อให้สามารถกำกับดูแลและเข้าแก้ไขปัญหาการดำเนินกิจการของบริษัทประกันวินาศภัยได้อย่างทันท่วงทีก่อนที่ผู้บริโภคหรือผู้เอาประกันภัยจะได้รับผลกระทบ

๒.๒) กำหนดแนวทางในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เอาประกันภัยที่ร้องเรียนเกี่ยวกับการยื่นขอรับชำระค่าสินไหมทดแทน และมีกระบวนการติดตามเรื่องที่สามารถให้ข้อมูลแก่ผู้เอาประกันภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงประกาศแนวทางดังกล่าวให้ผู้เอาประกันภัยทราบโดยทั่วกัน

๓) ให้กองทุนประกันวินาศภัย (ผู้ถูกร้องที่ ๘) และคณะกรรมการบริหารกองทุนประกันวินาศภัย (ผู้ถูกร้องที่ ๙) ดำเนินการ ดังนี้

๓.๑) เร่งกู้เงินหรือจัดหาเงินจากสถาบันการเงินตามหน้าที่และอำนาจที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติกองทุนประกันวินาศภัย พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม เพื่อนำเงินมาชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้ผู้เอาประกันภัย

๓.๒) ทหารหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องถึงความเป็นไปได้ในการออกตราสารหนี้ และกู้ยืมเงินเพื่อนำมาใช้ในการปรับโครงสร้างหนี้ รวมถึงการเพิ่มอัตราเงินสมทบจากการขายเบี้ยประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย

๔) ให้กระทรวงการคลังและสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะเร่งพิจารณาจัดทำงบประมาณ แพลงเงินทุน หรือแนวทางการช่วยเหลืออื่น เพื่อให้กองทุนประกันวินาศภัย (ผู้ถูกร้องที่ ๘) มีเงินเพียงพอสำหรับนำไปชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้ผู้เอาประกันภัย

ทั้งนี้ ให้ดำเนินการภายใน ๑๒๐ วัน นับแต่ได้รับรายงานฉบับนี้

๔.๕.๒ ข้อเสนอแนะมาตรการหรือแนวทางในการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชน

๑) ให้สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (ผู้ถูกร้องที่ ๖) และคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (ผู้ถูกร้องที่ ๗) ดำเนินการดังนี้

๑.๑) กำหนดหลักเกณฑ์การให้ความเห็นชอบกรมธรรม์ประกันภัยที่สามารถป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาการชำระค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เอาประกันภัยขึ้นอีกในอนาคต เช่น กำหนดให้บริษัทประกันวินาศภัยต้องแสดงผลการประเมินและแผนการจัดการความเสี่ยงที่ชัดเจน ประกอบ หากกรมธรรม์ที่ขอรับความเห็นชอบมีปัจจัยความเสี่ยงสูง ให้ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทเป็นผู้รับรองกรมธรรม์ด้วย รวมถึงกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัยให้เหมาะสมโดยพิจารณาร่วมกับการประเมินมูลค่าเงินสำรองที่นักคณิตศาสตร์ประกันภัยคำนวณว่าเพียงพอต่อการชำระค่าสินไหมทดแทนหรือไม่ หลังจากขายกรมธรรม์ประกันภัยไปแล้ว ๑ เดือน หรือ ๑ ไตรมาส เป็นต้น

๑.๒) กำหนดให้บริษัทประกันวินาศภัยจัดทำสรุปรายละเอียดของกรมธรรม์ประกันภัยที่เสนอขายในรูปแบบอินโฟกราฟิกด้วยถ้อยคำที่เข้าใจได้ง่าย โดยเฉพาะในส่วนที่เป็นสาระสำคัญ เช่น ข้อยกเว้น เงื่อนไขและเอกสารประกอบการขอรับค่าสินไหมทดแทน หรือข้อกำหนดในการบอกเลิกสัญญา เป็นต้น

๑.๓) แสดงรายละเอียดเกี่ยวกับงบการเงินและรายงานการดำเนินงานกองทุนของบริษัทประกันวินาศภัย ในลักษณะที่ผู้บริโภคสามารถเข้าใจได้ง่ายและเป็นรูปแบบเดียวกันสำหรับทุกบริษัทบนหน้าเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้บริโภคใช้ประกอบการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันภัย

๑.๔) หารือกองทุนประกันวินาศภัย (ผู้ถูกร้องที่ ๘) เพื่อกำหนดประเภทของเอกสารที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (ผู้ถูกร้องที่ ๖) ต้องส่งให้กองทุนประกันวินาศภัย (ผู้ถูกร้องที่ ๘) โดยเร็วหลังจากมีคำสั่งให้เพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัย เพื่อให้กองทุนประกันวินาศภัย (ผู้ถูกร้องที่ ๘) ใช้ประกอบการพิจารณาชำระบัญชีและชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้ผู้เอาประกันภัยได้ภายในกรอบระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด

๒) ให้สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ผู้ถูกร้องที่ ๑๐) และคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ผู้ถูกร้องที่ ๑๑) กำหนดนโยบายที่เป็นรูปธรรมและแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการควบคุมดูแลบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ให้ปฏิบัติตามหลักการ UNGPs โดยเฉพาะการเยียวยาผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่อุปทานที่ได้รับผลกระทบจากการละเมิดสิทธิมนุษยชน และการป้องกันมิให้เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชนในลักษณะเดียวกันขึ้นอีกในอนาคต

คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

นางสาวพรประไพ กาญจนรินทร์

นางปรีดา คงแป้น

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุชาติ เศรษฐมาลินี

นางสาวศยามล ไกยูรวงศ์

นางสาวปติกาญจน์ ลิทธิเดช

นายวสันต์ ภัยหลีกลี้

นางสาวสุภัทรา นาคะผิว

ประธานกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

กรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

กรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

กรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

กรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

กรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

กรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ