**ที่ประชุมคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและการมีส่วนร่วมด้านการประกันภัยเห็นด้วยกับการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคของสำนักงาน คปภ. พร้อมแนะนำเพิ่มเติม 3 มาตรการ เสริมเขี้ยวเล็บ**

**เพื่อคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของผู้บริโภคด้านประกันภัย**

ดร. สุทธิพล ทวีชัยการ เลขาธิการคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (เลขาธิการ คปภ.) เปิดเผยว่า ในการประชุมคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและการมีส่วนร่วมด้านการประกันภัย ครั้งที่ 1/2566 เมื่อวันที่ 22 สิงหาคม 2566 ซึ่งประกอบด้วยตัวแทนจากหลายภาคส่วน โดยสำนักงาน คปภ. ได้รายงานผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านประกันภัย ระหว่างเดือนมกราคม-สิงหาคม 2566 โดยที่ประชุมได้กล่าวชื่นชมการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคด้านการประกันภัยว่าครอบคลุมในหลายมิติและมีผลงานเป็นรูปธรรม จากนั้นที่ประชุมได้ให้ความเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับมาตรการการเพิ่มประสิทธิภาพการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ด้านการประกันภัย โดยมีประเด็นสำคัญ ดังนี้ **ประเด็นแรก** ความเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อลดปัญหาข้อพิพาทเรื่องค่าขาดประโยชน์จากการใช้รถ โดยที่ประชุมมีความเห็นสอดคล้องกับกรอบแนวทางการกำหนดจำนวนวันซ่อมรถยนต์เพื่อนำไปพิจารณาคำนวณค่าขาดประโยชน์จากการใช้รถ ซึ่งเป็นกรอบหลักเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำที่จะนำไปใช้แก้ไขปัญหาข้อพิพาทที่เกิดขึ้นระหว่างผู้เสียหายกับบริษัทประกันภัยเกี่ยวกับจำนวนวันซ่อมรถยนต์ โดยที่ผ่านมาปัญหาข้อพิพาทเกี่ยวกับอัตราค่าขาดประโยชน์จากการใช้รถ สำนักงาน คปภ. ได้ออกคำสั่งนายทะเบียนกำหนดอัตราค่าขาดประโยชน์จากการใช้รถแล้ว ทำให้สามารถแก้ไขปัญหาข้อพิพาทไปได้ในส่วนหนึ่ง ดังนั้น กรอบแนวทางการกำหนดจำนวนวันซ่อมรถยนต์ดังกล่าวข้างต้น จะเป็นประโยชน์ในการนำไปแก้ไขปัญหาข้อพิพาทในประเด็นดังกล่าวได้ทั้งระบบ

ทั้งนี้ หากคู่พิพาทมีข้อเท็จจริงอื่น ๆ ที่อาจจะส่งผลต่อระยะเวลาการจัดซ่อมรถยนต์ที่แตกต่างไปจากกรอบแนวทางดังกล่าว คู่กรณีสามารถนำมาพิสูจน์และตกลงกันได้ตามจำนวนวันที่มีการซ่อมจริง นอกจากนี้ สำนักงาน คปภ. ควรนำกรอบดังกล่าวไปรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสีย ประกอบด้วย ภาคประชาชน ภาคธุรกิจ และอู่ซ่อมรถยนต์ และควรมีการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทั่วไปมีความเข้าใจอย่างชัดเจนเกี่ยวกับกรอบแนวทางการกำหนดจำนวนวันซ่อมรถยนต์ดังกล่าวด้วย

**ประเด็นที่ 2** ความเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพิจารณาการคำนวณระดับปริมาณแอลกอฮอล์ในเลือดตามเงื่อนไขกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ โดยที่ประชุมมีความเห็นสอดคล้องกับแนวทางในการคำนวณระดับปริมาณแอลกอฮอล์ตามเงื่อนไขกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ซึ่งจะทำให้เกิดความชัดเจนและเป็นธรรมกับทุกฝ่ายในการนำไปพิจารณาเงื่อนไขความคุ้มครองกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ จากปัญหากรณีผู้ขับขี่รถยนต์เมาแล้วขับรถไปเกิดอุบัติเหตุแต่ไม่สามารถตรวจวัดปริมาณแอลกอฮอล์ในขณะเกิดเหตุหรือมีการปฏิเสธการตรวจวัดระดับปริมาณแอลกอฮอล์ โดยในปัจจุบัน การกำหนดจำนวนขั้นต่ำของระดับปริมาณแอลกอฮอล์ที่จะนำมาใช้คำนวณระดับปริมาณแอลกอฮอล์ย้อนกลับไปเพื่อพิสูจน์ระดับปริมาณแอลกอฮอล์ขณะเกิดเหตุยังไม่ชัดเจน โดยสำนักงาน คปภ. ได้มีการประชุมหารือประเด็นดังกล่าวกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและได้ข้อสรุปในแนวทางบางส่วนแล้ว ที่ประชุมจึงเห็นควรให้หารือประเด็นดังกล่าวเพิ่มเติมกับกรมสนับสนุนบริการสุขภาพและคณะกรรมการสถานพยาบาล ซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลมาประกอบการพิจารณาที่เป็นประโยชน์มากขึ้น และควรมีการกำหนดมาตรการในการควบคุม กรณีเมาแล้วขับให้ครอบคลุมไปถึงการเมากัญชา ใบกระท่อม และสารเสพติดอื่น ๆ ด้วย

**ประเด็นที่ 3** ความเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับมาตรการการเพิ่มประสิทธิภาพเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ด้านการประกันภัย โดยที่ประชุมได้กล่าวชื่นชมการทำงานเชิงรุกของสำนักงาน คปภ. โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การลงพื้นที่ให้ความช่วยเหลือประชาชนด้านการประกันภัย กรณีเกิดอุบัติภัยรายใหญ่ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการตรวจสอบข้อมูลกรมธรรม์รวมถึงการกำกับติดตามการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้ประสบภัยที่มีความฉับไวและเข้าถึงสถานการณ์ ด้วยการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาช่วยในการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของประชาชน

ทั้งนี้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของประชาชนให้มากยิ่งขึ้น ที่ประชุมฯ มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม 3 มาตรการ คือ **มาตรการแรก** ควรมีการรวบรวมเหตุการณ์ที่เป็นข้อพิพาทที่น่าสนใจและมีประเด็นใหม่ ๆ เพื่อเป็นกรณีศึกษาสำหรับประชาชน โดยจัดทำเป็นคู่มือและเผยแพร่ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่เข้าใจได้ง่าย **มาตรการที่ 2** ควรมีการจัดทำ Anti-Fake News และเผยแพร่แจ้งเตือนประชาชน เกี่ยวกับพฤติกรรมหลอกลวงผู้บริโภคด้านการประกันภัย เช่น กรณีที่มีการหลอกลวงผู้บริโภคให้ซื้อประกันภัยสัตว์เลี้ยงโดยบริษัทผู้รับประกันภัยไม่ได้ประกอบธุรกิจประกันภัยอย่างถูกต้องตามกฎหมายประเทศไทย **และมาตรการที่ 3** ควรจัดให้มีการเพิ่มจำนวนอาสาสมัครประกันภัยและจัดอบรมโดยบูรณาการร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อสนับสนุนการดำเนินการดังกล่าว รวมถึงโอกาสความเป็นไปได้ที่จะให้อาสาสมัครประกันภัยเป็นผู้ไกล่เกลี่ยด้านการประกันภัยของสำนักงาน คปภ.

“ผมเห็นว่าข้อเสนอแนะทั้ง 3 มาตรการข้างต้น เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ด้านประกันภัย ทั้งยังเป็นการส่งเสริมให้ประชาชนสามารถเข้าถึงระบบประกันภัยและได้รับการบริการอย่างเป็นธรรม มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสำนักงาน คปภ. ขอน้อมรับทุกข้อเสนอแนะไปปฏิบัติ และจะขับเคลื่อนภารกิจอย่างเต็มความสามารถเพื่อคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของผู้บริโภคด้านประกันภัย” เลขาธิการ คปภ. กล่าวในตอนท้าย

...........................................................