

**สรุปผลการประชุม**  
**คณะอนุกรรมการศึกษาถ่วงรื้อเรื่องร้องเรียนและสภาพปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภค**  
**ในคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค สภาผู้แทนราษฎร**  
**ครั้งที่ ๕๒**  
**วันพฤหัสบดีที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๕**  
**ณ ห้องประชุมกรรมการ N 408 ชั้น ๔ อาคารรัฐสภา**

คณะอนุกรรมการศึกษาถ่วงรื้อเรื่องร้องเรียนและสภาพปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภค ในคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค สภาผู้แทนราษฎร ได้มีการประชุมเพื่อพิจารณาศึกษากรณี บริษัทประกันภัย ปฏิเสธการจ่ายเงินค่ารักษาพยาบาลอันเนื่องมาจากการติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID -๑๙) ตามสัญญากรมธรรม์ประกันภัย จำนวน ๒ กรณี ดังนี้

๑. กรณีที่ ๑ ผู้เสนอเรื่องเป็นผู้รับมอบอำนาจจากผู้ป่วยโรคโควิด-๑๙ ซึ่งได้ซื้อกรมธรรม์ประกันภัย เจอ จ่าย จบ กับบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง วงเงินคุ้มครองตามกรมธรรม์หากพบว่าติดเชื้อโควิด-๑๙ บริษัทฯ จะจ่ายเงินทันที จำนวน ๑๐๐,๐๐๐ บาท (หนึ่งแสนบาทถ้วน) ต่อมาได้ถูกตรวจพบว่าติดเชื้อโควิด-๑๙ จากนั้นได้ยื่นเอกสารเพื่อขอรับค่าสินไหมทดแทนตามกรมธรรม์ต่อบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง จากนั้นบริษัทฯ ถูกสั่งปิดกิจการ จึงยื่นเรื่องต่อ คปภ. เมื่อเดือนธันวาคม ๒๕๖๔ แต่ยังไม่ได้รับเงินดังกล่าว จากนั้นได้เสนอเรื่องมายังคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อขอความช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อน ในเวลาต่อมาได้รับเงินจากกองทุนประกันวินาศภัยแล้วเมื่อวันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๕ จึงขอเรียนต่อคณะอนุกรรมการว่า ผู้เสนอเรื่องขอยุติเรื่องที่เสนอดังกล่าว เนื่องจากได้รับเงินค่าสินไหมทดแทนจากกองทุนประกันวินาศภัยเรียบร้อยแล้ว

๒. กรณีที่ ๒ ผู้เสนอเรื่องได้ซื้อประกันภัยอุบัติเหตุและการติดเชื้ออันเนื่องมาจากไวรัส COVID-19 กับบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง โดยกรมธรรม์ลงวันที่ ๒๔ เมษายน ๒๕๖๔ ผู้เสนอเรื่องจ่ายเบี้ยประกันเป็นจำนวนเงิน ๙๙๙ บาท (เก้าร้อยเก้าสิบบาทถ้วน) ได้รับความคุ้มครองตามทุนประกันภัย ๒,๐๐๐,๐๐๐ บาท (สองล้านบาทถ้วน) ตั้งแต่วันที่ ๒๓ เมษายน ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๒๓ เมษายน ๒๕๖๕ โดยได้สิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาล จำนวน ๑๐๐,๐๐๐ บาท (หนึ่งแสนบาทถ้วน)

๒.๑ ผู้แทนเลขาธิการคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยชี้แจงว่า

กรณีการประกันภัยอุบัติเหตุและการติดเชื้ออันเนื่องมาจากไวรัส COVID-19 มีเงื่อนไขการจ่ายเงินประกันภัยที่มีความแตกต่างจากประกันภัยโควิด-๑๙ แบบ เจอ จ่าย จบ ซึ่งในกรณีเจอ จ่าย จบ หากตรวจพบว่ามีอาการติดเชื้อโดยการตรวจ RT-PCR ทุกบริษัทประกันภัยจะต้องจ่ายเงินให้กับผู้เอาประกันภัยทันทีที่ตรวจพบเชื้อ แต่ในกรณีนี้การประกันภัยอุบัติเหตุและการติดเชื้ออันเนื่องมาจากไวรัส COVID-19 หากไม่เข้าข่ายอาการโคม่า เสียชีวิต ก็จะไม่ได้รับเงินค่าสินไหมทดแทนแต่อย่างใด

๒.๒ ผู้แทนผู้อำนวยการกองทุนประกันวินาศภัย ชี้แจงว่า

เมื่อกองทุนประกันวินาศภัยได้รับเรื่องแล้ว ได้ดำเนินการพิจารณาตามเงื่อนไขกรมธรรม์ ในกรณีนี้ ทางโรงพยาบาลได้รับค่ารักษาพยาบาลโดยตรงจากภาครัฐแล้ว ดังนั้น หากผู้เอาประกันภัย มีการเรียกร้องเงินจากบริษัทประกันอีก จะต้องมีความชัดเจนว่า ค่ารักษาพยาบาลที่ระบุชัดเจนว่า ผู้เอาประกันภัยมีการจ่ายเงินค่ารักษาพยาบาลจากการเจ็บป่วยจากโรคโควิด-๑๙ จริงหรือไม่

จากนั้น คณะอนุกรรมการ อธิบายเพิ่มเติมเพื่อให้ที่ประชุมเข้าใจอย่างชัดเจนว่า ในช่วงสถานการณ์โควิด-๑๙ ระบาด นโยบายของรัฐบาลกำหนดให้โรงพยาบาลหรือสถานพยาบาลต่าง ๆ ที่รับรักษาผู้ป่วยโรคโควิด-๑๙ ให้ดำเนินการเก็บเงินค่ารักษาพยาบาลจากภาครัฐ ซึ่งผู้ป่วยไม่ต้องเสียค่ารักษาพยาบาลเองแต่อย่างใด ดังนั้น โรงพยาบาลต่าง ๆ จึงส่งใบเสร็จค่ารักษาพยาบาลเพื่อทำเรื่องเบิกค่ารักษาพยาบาลจากสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ หรือ สปสช. โดยตรง ซึ่งผู้ป่วยไม่ต้องจ่ายเงินเองแต่อย่างใด ดังนั้น โรงพยาบาลหรือสถานพยาบาลจึงไม่มีการยื่นเอกสารเบิกค่ารักษาพยาบาลมาที่บริษัทประกันภัย จากเหตุดังกล่าว เมื่อไม่มีใบเสร็จค่ารักษาพยาบาลของโรงพยาบาลหรือสถานพยาบาลมาขอเบิกเงินประกัน บริษัทประกันจึงไม่อาจจ่ายเงินให้ผู้เอาประกันภัยได้

จากประเด็นดังกล่าว คณะอนุกรรมการ จึงได้ให้ข้อเสนอแนะว่า คปภ. ควรเรียกตัวแทนบริษัทประกันภัยมาชี้แจง เนื่องจากประชาชนสับสน เข้าใจผิดคิดว่าตนเองทำประกันภัยแล้วจะได้สิทธิรับค่าสินไหมทดแทนในทุกกรณีโดยไม่มีเงื่อนไข นั่นก็สาเหตุมาจากตัวแทนประกันภัยมีความต้องการขายประกันให้ได้มากที่สุดเพียงอย่างเดียว โดยมีได้ชี้แจงหรืออธิบายรายละเอียดและเงื่อนไขการจ่ายเงินตามกรมธรรม์ให้ประชาชนทราบ

ในการนี้ คณะอนุกรรมการได้ขอให้ผู้แทนผู้อำนวยการกองทุนประกันวินาศภัย ช่วยประสานงานในการตอบหนังสือที่ผู้เสนอเรื่องอุทธรณ์ต่อกองทุนประกันวินาศภัย ซึ่งผู้เสนอเรื่องได้ดำเนินการส่งไปให้กองทุนประกันวินาศภัยเมื่อเดือนธันวาคม ๒๕๖๔ เพื่อให้ผู้ร้องทราบถึงผลการพิจารณาตามเงื่อนไขของกรมธรรม์ในการจ่ายค่ารักษาพยาบาลในกรณีดังกล่าว ซึ่งผู้แทนผู้อำนวยการกองทุนประกันวินาศภัยรับว่าจะดำเนินการแจ้งหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษรให้ผู้เสนอเรื่องทราบต่อไป

นางสาวซัชฎาภรณ์ ประยูรวงษ์  
นิติกรชำนาญการพิเศษ  
ผู้สรุปผลการประชุม