เอกสารข่าว

คณะกรรมาธิการสิทธิมนุษยชน สิทธิเสรีภาพ
และการคุ้มครองผู้บริโภค วุฒิสภา

ฉบับที่ ๘/๒๕๖๕ วันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

เมื่อวันจันทร์ที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ เวลา ๐๙.๐๐ นาฬิกา คณะกรรมาธิการสิทธิมนุษยชน สิทธิเสรีภาพและการคุ้มครองผู้บริโภค วุฒิสภา ได้มีการประชุม ครั้งที่ ๘/๒๕๖๕ ณ ห้องประชุมกรรมาธิการ CA 426 ชั้น ๔ อาคารรัฐสภา และการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (โปรแกรม Cisco Webex Meetings) โดยมี **นายสมชาย แสวงการ ประธานคณะกรรมาธิการ** เป็นประธานการประชุม และมีประเด็นพิจารณาสำคัญ ดังนี้

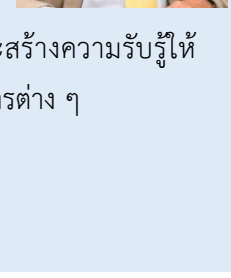
ติดตามปัญหาคอลเซ็นเตอร์ (Call Center) ใช้โทรศัพท์หลอกให้ผู้บริโภคซึ่งเป็นเจ้าของบัญชีโอนเงินหรือดูดเงินออกไปจากบัญชี หรือให้ข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อนำไปฉ้อโกงประชาชน

คณะกรรมาธิการได้ติดตามปัญหาคอลเซ็นเตอร์ (Call Center) ใช้โทรศัพท์หลอกให้ผู้บริโภคซึ่งเป็นเจ้าของบัญชีโอนเงินหรือดูดเงินออกไปจากบัญชี หรือให้ข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อนำไปฉ้อโกงประชาชน ที่ปัจจุบันมีมูลค่าความเสียหายที่เกิดขึ้นจากผู้บริโภคที่ตกเป็นเหยื่อหลงเชื่อเป็นจำนวนสูงเพิ่มขึ้น โดยเชิญสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ (กสทช.) และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ กองบัญชาการสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทโนโลยี และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมมาให้ข้อมูล สรุปสาระสำคัญ ดังนี้

- รูปแบบที่กระบวนการคอลเซ็นเตอร์ใช้ในการหลอกลวง คือ การใช้หมายเลขโทรศัพท์ปลอมโทรจากต่างประเทศ ซึ่งสำนักงาน กสทช. และบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ไม่สามารถปิดกั้นได้ เนื่องจากอาจเป็นหมายเลขโทรศัพท์ส่วนบุคคล

- สำนักงาน กสทช. อยู่ระหว่างการหารือร่วมกับบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อกำหนดชุดตัวเลขที่จะปรากฏขึ้นเมื่อมีหมายเลขโทรศัพท์โทรเข้ามาจากต่างประเทศ เพื่อให้ผู้รับโทรศัพท์สังเกตและเกิดความตระหนักรู้ว่าหมายเลขที่โทรเข้าเป็นหมายเลขโทรศัพท์ที่โทรจากต่างประเทศและควรระมัดระวังว่าจะเป็นคอลเซ็นเตอร์หลอกลวง และอยู่ระหว่างการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อปิดกั้นหมายเลขโทรศัพท์ปลอมที่มีแหล่งที่มาจากต่างประเทศ

- กรณีที่พบว่าหมายเลขโทรศัพท์โทรเข้ามาจากต่างประเทศเป็นหมายเลขปลอม สำนักงาน กสทช. จะแจ้งให้เจ้าหน้าที่ตำรวจดำเนินการสอบสวน และเมื่อได้ข้อมูลแหล่งที่มาของหมายเลขโทรศัพท์ที่โทรจากต่างประเทศจะประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของประเทศนั้น ๆ เพื่อสืบหาตัวผู้กระทำความผิดและดำเนินการจับกุม

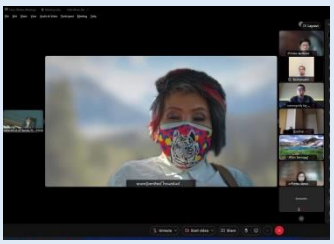


- ปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการจับกุมผู้กระทำความผิดที่กระทำความผิดในประเทศ คือ การจับกุมผู้กระทำความผิดในต่างประเทศจะต้องถูกพิจารณาและดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ของประเทศนั้น ๆ เท่านั้น
- ธนาคารสามารถอายัดบัญชีที่เปิดเป็นบัญชีม้าได้ก็ต่อเมื่อได้รับแจ้งจากผู้เสียหาย เจ้าหน้าที่ตำรวจหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีอำนาจตามกฎหมายเท่านั้น การอายัดบัญชีของบุคคลใดโดยพลการเป็นการละเมิดสิทธิของลูกค้าผู้ใช้บริการของธนาคาร
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติอยู่ระหว่างการจัดทำโครงการวัคซีนไซเบอร์ เพื่อเร่งประชาสัมพันธ์และสร้างความรับรู้ให้ประชาชนมีข้อมูลต่าง ๆ เพียงพอที่จะป้องกันไม่ให้ตกเป็นเหยื่อของกระบวนการคอลเซ็นเตอร์หลอกลวงในช่องทางสื่อสารต่าง ๆ

ทั้งนี้ คณะกรรมาธิการได้มีข้อสังเกตว่าควรมีการพิจารณาความรับผิดของธนาคารผู้รับฝากเงินโดยแยกพิจารณาจากวิธีการหลอกลวงให้โอนเงินระหว่างการโจรกรรมข้อมูลจากระบบข้อมูลของธนาคาร กับการใช้โทรศัพท์ หรือส่งข้อความ SMS หลอกลวงข้อมูล และเห็นควรให้จัดทำข้อเสนอแนะไปยังคณะรัฐมนตรี สำนักงาน กสทช. และธนาคารแห่งประทศไทย เช่น เสนอให้กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมเป็นหน่วยงานหลักในการบูรณการการทำงานร่วมกันกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ควรให้มีการจัดทำข้อตกลงแลกเปลี่ยนข้อมูลผู้กระทำความผิดฐานฉ้อโกงประชาชนจากการเป็นคอลเซ็นเตอร์หลอกลวงกับประเทศต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินการจับกุมตัวผู้กระทำความผิดสามารถทำได้ง่ายและสะดวกมากขึ้น เป็นต้น

ติดตามการปฏิรูประบบการคุ้มครองผู้บริโภค ประเด็นการกำหนดมาตรการหรือนโยบายของรัฐที่ไม่สามารถบังคับใช้กับผู้ประกอบการรายใหญ่ที่มีอำนาจและกลไกที่ได้เปรียบประชาชนผู้บริโภค

คณะกรรมาธิการและสภาองค์กรของผู้บริโภคได้ร่วมกันจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายหรือมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคไปยังสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ในกรณีของผู้ประกอบการประกันภัยขอเลิกประกอบกิจการ ได้แก่

- ควรปรับโครงสร้างคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) โดยเพิ่มให้ตัวแทนผู้บริโภคเป็นคณะกรรมการ คปภ. เพื่อให้ตัวแทนผู้บริโภคมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
- ควบคุมแบบของสัญญาให้มีความเป็นธรรม โดยกำหนดเกณฑ์ในการบอกเลิกสัญญาหาของบริษัทประกันภัยจะต้องเป็นเหตุที่ผู้ประกันภัยไม่สุจริตเท่านั้น
- ควรใช้อำนาจตามมาตรา ๕๗ ของพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. ๒๕๓๕ อย่างเคร่งครัดเพื่อให้ผู้บริโภคได้รับการคุ้มครองก่อนบริษัทยกเลิกกิจการ ตลอดจนประชาสัมพันธ์กับผู้บริโภคให้ชัดเจนถึงขั้นตอนก่อนบริษัทยกเลิกกิจการ
- ควรใช้อำนาจในฐานะนายทะเบียนตามพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. ๒๕๓๕ ออกประกาศสถานะกองทุนของบริษัทต่าง ๆ และจัดลำดับเครดิตความน่าเชื่อถือของบริษัทประกันภัย พร้อมทั้งเผยแพร่รายชื่อบริษัทให้ประชาชนผู้บริโภครับทราบโดยทั่วกันเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการทำสัญญาประกันภัย
- ควรกำหนดบทลงโทษขั้นสูงสุดต่อบริษัทประกันที่มีพฤติกรรมเข้าข่ายประวิงเวลาการจ่ายเงิน และฝ่าฝืนต่อการปฏิบัติตามกฎหมาย ประกาศ คำสั่งของ คปภ.
- ควรหารือกับบริษัทประกันภัย เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาความไม่มั่นคงด้านสภาพทางการเงินของบริษัท

ทั้งนี้ คณะกรรมาธิการเห็นว่าการกำหนดลักษณะของสัญญาที่ไม่เป็นธรรมตามพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. ๒๕๔๐ เพียง ๘ ชนิด ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบันที่การมีใช้สัญญาในลักษณะที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคเพิ่มมากขึ้น จึงควรมีการปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติดังกล่าว โดยในเบื้องต้นคณะกรรมาธิการเห็นควรให้มีการจัดเสวนาร่วมกับสภาองค์กรของผู้บริโภคในหัวข้อ “การปฏิรูประบบการคุ้มครองผู้บริโภค : สัญญาที่ไม่เป็นธรรมความเหลื่อมล้ำระหว่างผู้ประกอบการกับผู้บริโภค” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อถอดบทเรียนปัญหาที่เกิดจากสัญญาไม่เป็นธรรม นำเสนอกรณีตัวอย่างปัญหาทางการเงินที่เกิดขึ้นกับผู้บริโภค เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมกันค้นหาแนวทางการแก้ไข และเสริมสร้างองค์ความรู้สำคัญที่ทำให้ผู้บริโภคมีความเท่าทันในเรื่องการเงินและการธนาคาร และเพื่อให้ผู้บริโภคได้ศึกษาหรือหยิบยกใช้เป็นแนวทางการแก้ไขปัญหาต่อไปได้