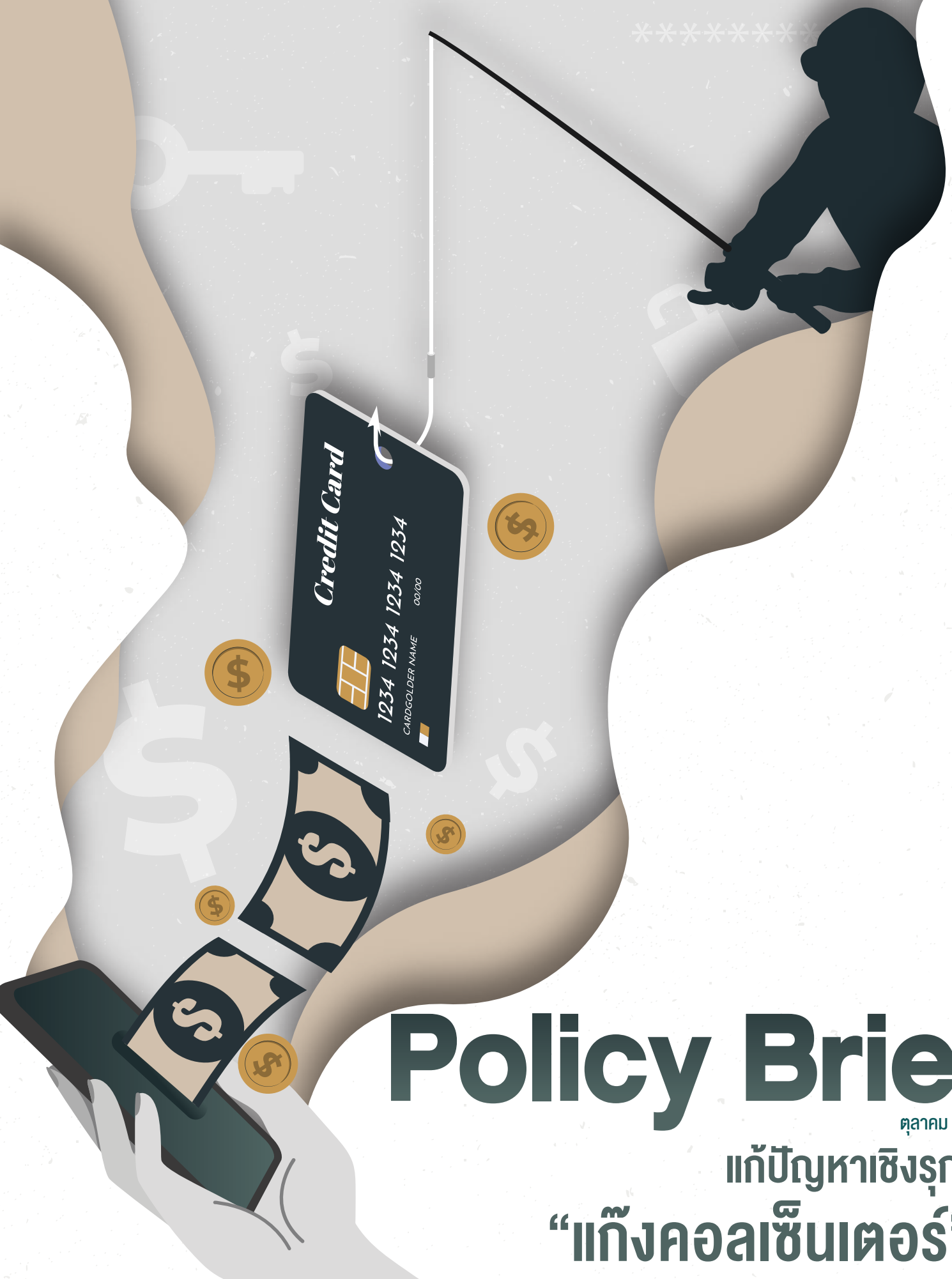




Policy Brief

ตุลาคม 2566

แก้ปัญหายิงรุก
“แก๊งคอลเซ็นเตอร์”

“ ไทยควรแก้ปัญหาเชิงรุกกับปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ โดยภาครัฐเน้นปฏิบัติการแบบป้องกันและปราบปรามที่ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วย ร่วมกับการสร้างความรู้ความเข้าใจกับประชาชนทุกกลุ่ม เพื่อให้รู้เท่าทันกลโกงต่างๆ จะช่วยควบคุมปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ไม่ให้ลุกลามจนเกินเยียวยา ”

“แก๊งคอลเซ็นเตอร์” เป็นอาชญากรรมทางเศรษฐกิจที่กำลังคุกคามประชาชนทั่วโลก และมีรูปแบบหลอกลวงมากมาย เช่น ส่งข้อความ SMS หลอกลวง สร้างเว็บไซต์ปลอม แอปพลิเคชันปลอม แพลตฟอร์มธนาคารปลอม เพื่อหลอกขโมยข้อมูลส่วนบุคคล หรือเป็นร้านค้าออนไลน์ ที่หลอกให้ประชาชนหลงเชื่อทำธุรกรรมทางการเงิน เป็นต้น

SMS

Link

 **ปี 2564**
ผลกระทบทางเศรษฐกิจและสังคม
1,600 ล้านบาท

ศูนย์ปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (ศปอส.ตร.) หรือ ตำรวจไซเบอร์ รายงานว่ามีรูปแบบการหลอกลวงถึง 18 รูปแบบ ภัยจาก “แก๊งคอลเซ็นเตอร์” ที่กำลังขยายตัวอย่างรวดเร็วในประเทศไทย ส่งผลกระทบทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างใหญ่หลวงถึง 1,600 ล้านบาท ในปี 2564

ศูนย์บริหารการรับแจ้งความคดีออนไลน์ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้เปิดเผยว่ามีการแจ้งความคดีออนไลน์มากถึง 313,804 เรื่อง ระหว่างวันที่ 1 มีนาคม 2565 ถึง 19 สิงหาคม 2566 ซึ่งไม่อาจประเมินมูลค่าความเสียหายได้ การจับกุมแก๊งคอลเซ็นเตอร์รายใหญ่รายหนึ่งในเดือนพฤษภาคม 2566 พบว่ามีการกระทำความผิดเชื่อมโยงกว่า 8,500 คดี และมีมูลค่าความเสียหายเกินกว่า 8,000 ล้านบาท⁵

การแจ้งความคดีออนไลน์
313,804 เรื่อง

ระหว่างวันที่ 1 มีนาคม 2565 ถึง 19 สิงหาคม 2566



ปัญหาหลักที่ทำให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์ขยายตัวอย่างรวดเร็ว คือ “การใช้บัญชีม้า” ที่ยากต่อการควบคุม และการขาดความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน เช่น สถาบันการเงิน และความร่วมมือระหว่างประเทศ เพื่อตรวจสอบเส้นทางการเงิน⁴



1. ในด้านนโยบาย

การจัดการปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์เป็นเรื่องสำคัญที่ควรให้ความสำคัญ โดยควรจัดตั้งกลไก/คณะทำงานระดับสูงแบบ War Room โดยนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ออกคำสั่ง เพื่อดำเนินงานป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ โดยรวมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและให้บริการแบบ one-stop service เพื่อลดขั้นตอนการติดต่อหน่วยงานต่างๆ และครอบคลุมการกระทำผิดทั้งในประเทศและต่างประเทศ



2. ในด้านกฎหมาย

ควรปรับปรุงกฎหมายเพิ่มบทลงโทษแก๊งคอลเซ็นเตอร์ และบรรจุมาตรการยึดทรัพย์สินและมาตรการภาษี เช่น เพิ่มบทลงโทษพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการมีส่วนร่วมในองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ พ.ศ. 2556 กับเครือข่ายและผู้ให้การสนับสนุน โดยใช้มาตรการยึดทรัพย์สินและมาตรการภาษี เป็นต้น และปรับปรุงประมวลกฎหมายอาญา เพื่อกำหนดระวางโทษที่สูงสำหรับความผิดฐานฉ้อโกงในรูปแบบแก๊งคอลเซ็นเตอร์ และมีการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างจริงจัง โดยเฉพาะ พ.ร.ก. มาตรการป้องกันและปราบปรามการหลอกลวงทางออนไลน์ พรบ. ป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 และกฎหมายอื่นๆ โดยมีการประเมินผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงานบังคับใช้กฎหมายต่างๆ โดยคณะกรรมการระดับสูงที่ตั้งขึ้น

มีความพยายามในการแก้ปัญหา...

รวมถึงการปรับปรุงกฎหมายเพื่อให้มีกฎหมายเฉพาะสำหรับปราบปรามการหลอกลวงทางออนไลน์ เช่น จัดทำ พ.ร.ก. มาตรการป้องกันและปราบปรามการหลอกลวงทางออนไลน์ โดยเริ่มมีผลบังคับใช้ในวันที่ 17 มีนาคม 2566 เพื่อกำหนดบทลงโทษการซื้อขายบัญชีม้า และให้ธนาคารสามารถระงับธุรกรรมที่ต้องสงสัย นอกจากนี้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังออกมาตรการเพิ่มเติม เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย กำหนดให้ธนาคารตรวจสอบชื่อเจ้าของเบอร์โทรศัพท์และชื่อบัญชีเงินฝากให้ตรงกัน และสำนักงาน กสทช. กำหนดให้ผู้ครอบครองซิมโทรศัพท์ลงทะเบียนยืนยันตัวตนเพื่อป้องกันการนำ SIM ไปใช้ทำผิดกฎหมาย เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม มาตรการดังกล่าวยังไม่เพียงพอที่จะจัดการกับปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้อย่างทันทั่วทั้งที่เนื่องจากขั้นตอนการแจ้งความ และระงับบัญชี ไม่สามารถตามทันกับกลุ่มมิจฉาชีพที่มักโอนเงินข้ามแดน อีกทั้งขบวนการดังกล่าวมีการปรับตัวอยู่ตลอดเวลา มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ เช่น เสาส่งสัญญาณมือถือปลอม (False Base Station) หรือที่เรียกว่า ปลากะเบน เพื่อส่งข้อความหลอกลวง และดูดเงินจากบัญชีของเจ้าของโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น



3. ในด้านปฏิบัติการ

ควรตั้งหน่วยงานเฉพาะด้านเพื่อดำเนินการป้องกันและปราบปราม และใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในการตรวจสอบแก๊งคอลเซ็นเตอร์ โดยเรียนรู้มาตรการแก้ปัญหาเชิงรุกในต่างประเทศ เช่น สหรัฐอเมริกาได้จัดทำทะเบียนห้ามโทรแห่งชาติ (National Do Not Call Registry) ซึ่งประชาชนสามารถลงทะเบียนได้โดยสมัครใจเพื่อห้ามไม่ให้เสนอขายผลิตภัณฑ์ทางโทรศัพท์ ที่ออสเตรเลีย มีการใช้ AI เพื่อจำแนกพฤติกรรมการส่งข้อความแปลกๆ และปิดกั้นเบอร์โทรศัพท์เหล่านั้นได้แบบเรียลไทม์ ที่สิงคโปร์ ได้นำ AI มาใช้เพื่อตรวจสอบและปิดเว็บไซต์หลอกลวง และเปิดช่องทางให้ประชาชนแจ้งข้อมูลการหลอกลวงผ่านโปรแกรม WhatsApp เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา เป็นต้น



4. ในด้านการขับเคลื่อนทางสังคม

ควรร่วมมือกับภาครัฐ ธุรกิจ และประชาสังคมเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคและสร้างความรู้ความเข้าใจในการหลอกลวงทางออนไลน์ โดยทำงานร่วมกับองค์กรต่างๆ เช่น สมาองค์กรของผู้บริโภค ภาควิชา โศภค กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ สถานศึกษา และสื่อสารมวลชน เพื่อสร้างเครื่องมือและรณรงค์สร้างความรู้ความเข้าใจในเรื่องการหลอกลวงทางไซเบอร์ และการใช้สื่อต่างๆ อย่างปลอดภัย โดยมีการจัดกิจกรรมต่างๆ อย่างต่อเนื่อง

สรุป

ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์เป็นภัยคุกคามที่กำลังระบาดรุนแรง การจัดการกับปัญหานี้ที่ผ่านมาเป็นการตามแก้ปัญหา ทำให้ตามไม่ทันกับปัญหาที่เกิดขึ้น ดังนั้น การแก้ปัญหาเชิงรุกทั้งทางด้านนโยบาย กฎหมาย การป้องกันปราบปราม โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและปัญญาประดิษฐ์ และการขับเคลื่อนทางสังคมเป็นส่วนสำคัญในการจัดการกับปัญหานี้ โดยประเทศไทยควรเรียนรู้แนวทางการแก้ปัญหาในต่างประเทศเพื่อปรับปรุง มาตรการแก้ปัญหาให้เท่าทันกับการปรับตัวของกลุ่มมิจฉาชีพดังกล่าว

เอกสารอ้างอิง

1. สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการตำรวจ.(ม.ป.ป.). 18 กลโกงมิจฉาชีพ ใช้หลอกลวงเหยื่อบนโลกออนไลน์. สืบค้นจาก http://opc.police.go.th/OPC_Police/18-frauds-online วันที่ 22 กันยายน 2566
2. ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) (2565). Bi-monthly PAYMENT INSIGHT ฉบับที่ 14/2565 เรื่อง Financial Fraud: กลโกงทางการเงินใกล้ตัวกว่าที่คิด
3. สืบค้นจาก <https://www.thairath.co.th/news/crime/2695288> วันที่ 22 กันยายน 2566
4. สถาบันวิจัยประชากรและสังคม (2566). รายงานสุขภาพคนไทย 2566. สืบค้นจาก <https://www.thaihealth.or.th/> วันที่ 29 กันยายน 2566
5. สืบค้นจาก <https://www.thaigov.go.th/news/contents/details/64947> วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2566
6. สืบค้นจาก <https://sakonnakhon.prd.go.th/th/content/category/detail/id/9/iid/143054> วันที่ 29 กันยายน 2566
7. ดร.สมนทิพย์ จิตสว่าง.(2563).รายงานวิจัย เรื่อง “อาชญากรรมข้ามชาติ: ภัยคุกคามประเทศไทยเกี่ยวกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์”
8. สืบค้นจาก https://www.the101.world/wp-content/uploads/2021/11/RDG6240041_full.pdf วันที่ 29 กันยายน 2566
9. สิทธิสร กระแสร์สุนทร และคณะ (2565). แนวทางการแก้ไขปัญหาฉ้อโกงทางโทรศัพท์ (แก๊งคอลเซ็นเตอร์). Policy Brief ฉบับที่ 1 ปี 2565 กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ผู้เขียน ผศ.ดร. สักกรินทร์ นิยมศิลป์ | กาญจนา เทียนลาย

รายงานสุขภาพคนไทยดำเนินการโดยสถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล โดยการสนับสนุนของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ(สสส.) ตั้งแต่ปี 2546 อย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปีมีบทบาทในการนำเสนอข้อมูลสถานการณ์และประเด็นสำคัญด้านสุขภาพโดยข้อมูลและองค์ความรู้ทำหน้าที่ในการชี้ประเด็นปัญหาทางสุขภาพที่สำคัญของประเทศ ให้ข้อเสนอแนะและแนวทางในการแก้ไขปัญหาเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดทิศทางการนโยบายในอนาคต



<https://www.thaihealthreport.com>

<https://www.facebook.com/Thaihealthreport>