

รู้ทัน “แก๊งคอลเซ็นเตอร์”!

“ ในปี 2564 ประเทศไทยมีการโทรศัพทเพื่อหลอกลวงจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์กว่า 6.4 ล้านครั้ง เพิ่มขึ้นจากระยะเดียวกันของปี 2563 ถึง 270% และพบการส่งข้อความ SMS หลอกลวงทางการเงินเพิ่มขึ้นถึง 57% แต่การรับมือกับปัญหาดังกล่าวมีข้อจำกัดทั้งในด้านกฎหมาย การขาดการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ และการสร้างภูมิคุ้มกันให้กับคนในสังคม ”

บทนำ

ปัจจุบัน คนไทยมีชีวิตที่ต้องอาศัยสมาร์ตโฟนอย่างหลีกเลี่ยงได้ยาก ไม่ว่าจะเป็นการทำธุรกิจ การสั่งซื้อสินค้า การเรียนการสอน การธนาคาร หรือแม้แต่บริการทางการแพทย์และการสาธารณสุข แม้แต่บริการทางการแพทย์และการสาธารณสุขแน่นอนว่าความสะดวกสบายที่เกิดขึ้นย่อมมีเหรียญสองด้านเสมอ ในอีกด้านหนึ่ง การใช้ความรู้ไปในทางที่ผิดของกลุ่มมิจฉาชีพได้พัฒนากลโกงและรูปแบบการหลอกลวงใหม่ๆ ตลอดเวลาแน่นอนเรากำลังพูดถึง “แก๊งคอลเซ็นเตอร์” ภัยอาชญากรรมทางเทคโนโลยี แก๊งคอลเซ็นเตอร์ ไม่ได้ทำแค่โทรศัพทมาหลอกลวงให้คนพึ่งตกหลุมพรางเท่านั้น แต่แก๊งคอลเซ็นเตอร์มีขบวนการหลอกลวงหลายรูปแบบ เช่น การส่งข้อความ SMS หลอกลวงด้วยอุบายว่า คุณได้รับสิทธิ์ ได้รับรางวัล ได้วงเงินกู้จากธนาคาร ไปจนกระทั่งสร้างเว็บไซต์ปลอม แอปพลิเคชันปลอมขึ้นมาเลียนแบบองค์กรต่าง ๆ เพื่อหลอกลอบเอาข้อมูลส่วนตัวของเหยื่อ รวมถึงอ้างเป็นแพลตฟอร์มธนาคาร และร้านค้าออนไลน์ให้ประชาชนหลงเชื่อทำธุรกรรมทางการเงิน มิจฉาชีพคอลเซ็นเตอร์เหล่านี้มักทำงานเป็นขบวนการเป็นเครือข่าย โดยมีตัวการสำคัญคือเหล่า “บัญชีม้า” ที่รับจ้างเปิดบัญชีรับโอนเงินจากผู้เสียหายเพื่อส่งต่อกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ซึ่งการตรวจสอบเข้าถึงกลุ่มบัญชีม้าเป็นไปได้ยาก เนื่องจากเป็นเรื่องข้อมูลส่วนบุคคลที่ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบ การแก้ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์เป็นเรื่องซับซ้อน เนื่องจากมีหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งข้อกฎหมายก็ยังคงเป็นอุปสรรคเนื่องจากตามไม่ทันกับเทคโนโลยีและกลโกงที่เปลี่ยนแปลงไป และที่สำคัญคือ การสร้างภูมิคุ้มกันให้กับคนในสังคมได้ตระหนักรู้ถึงพิษภัยของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ซึ่งต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องจริงจัง บทความนี้เป็นการอธิบายถึงรูปแบบต่างๆ และปัญหาการปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศไทย และการขับเคลื่อนทางสังคม เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว

รู้จักแก๊งคอลเซ็นเตอร์

แก๊งคอลเซ็นเตอร์ เป็นอาชญากรรมทางเศรษฐกิจที่หาเงินกับความตื่นกลัว ความโลภ และการสร้างความสัมพันธ์กับเหยื่อหรือผู้เสียหาย คำว่าแก๊งคอลเซ็นเตอร์ หรือที่เรียกอีกอย่างว่า คดีคอลเซ็นเตอร์ นั้น เริ่มแพร่หลายมาจากไต้หวัน โดยในตอนแรกไม่ได้ใช้คำว่าคอลเซ็นเตอร์ แต่ใช้คำว่า เอทีเอ็มเกมส์ เป็นการสร้างกลโกงโดยแอบอ้างแสดงตนเป็นผู้อื่น แล้วหลอกลวงให้เหยื่อเชื่อทางโทรศัพท์เพื่อให้เหยื่อไปที่ตู้ ATM และทำการโอนเงินแก่คนร้าย โดยมีรูปแบบที่ใช้หลอกลวงเหยื่อใน 2 ลักษณะ คือหลอกลวงด้วยความโลภ และหลอกลวงด้วยความกลัว ดังนี้

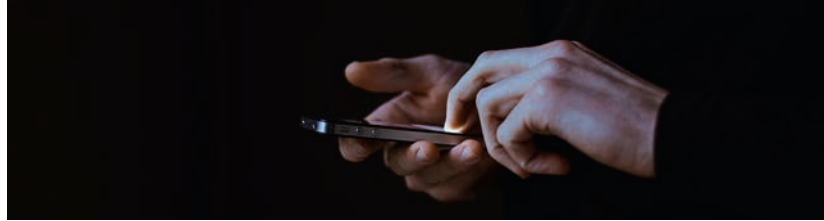
1 การหลอกลวงด้วยความโลภ เช่น การหลอกลวงผู้เสียหายว่าได้รับคืนภาษี ถูกรางวัล ได้รับเช็คคืนภาษี ฯลฯ โดยอ้างว่าต้องจ่ายค่าบริการและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เมื่อผู้เสียหายหลงเชื่อ ก็จะโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารของคนร้ายที่ได้เปิดรองรับไว้

2 การหลอกลวงด้วยความกลัว จะหลอกลวงผู้เสียหายว่าเป็นหนี้ค่าโทรศัพท์ หนี้บัตรเครดิต มีบัญชีธนาคารที่พัวพันกับยาเสพติด บัญชีธนาคารจะถูกอายัดและถูกตรวจสอบ เมื่อผู้เสียหายหลงเชื่อจะทำธุรกรรมทางการเงินตามที่กลุ่มคนร้ายบอก เช่น นำบัตรเอทีเอ็มไปถอนเงินและนำไปฝากเข้าบัญชีธนาคารที่กลุ่มคนร้ายเปิดไว้

สำหรับโครงสร้างของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ จะมีนายทุนใหญ่เป็นชาวต่างชาติ มีทีมงาน แบ่งเป็นแผนกต่าง ๆ เช่น แผนกสร้างเรื่อง คอยสร้างเรื่องราว เขียนสคริปต์และบทพูด แผนกจิตวิทยา ทำหน้าที่วิเคราะห์พฤติกรรมเพื่อนำมาทำเป็นสคริปต์ แผนกเทรนนิ่ง สร้างทีมฝึกวิธีการพูด ทั้งที่มาด้วยความเต็มใจและหลอกลมา แผนกหาเหยื่อเพื่อเข้าร่วมทีม แผนกหา “บัญชีม้า” (ซึ่งคือบัญชีทางผ่านเพื่อรับโอนเงินระหว่างเหยื่อและมิจฉาชีพ ที่ต้องใช้บัญชีธนาคาร หรือการซื้อขายของผิดกฎหมาย) ดำเนินการโอนเงินเข้าสู่เครือข่าย มีฐานบัญชาการตั้งอยู่ที่ต่างประเทศในประเทศที่มีกฎหมายเอื้อต่อนักลงทุน และมีนายทุนเป็นชาวต่างชาติ

แก๊งคอลเซ็นเตอร์ในประเทศไทย

แก๊งคอลเซ็นเตอร์เข้ามาระบาดอย่างกว้างขวางในไทย ตั้งแต่ปี 2550 เป็นต้นมา และขยายตัวอย่างรวดเร็วจนถึงปัจจุบัน โดยเหยื่อมักจะเป็นผู้สูงอายุ ข้าราชการเกษียณที่มีเงินเก็บสะสม หรือผู้หญิงที่มักติดนักร้องกับกลองฉ้อฉลของคนร้าย ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ได้ออกรายงาน Bi-monthly Payment Insight ฉบับที่ 14/2565¹ เรื่อง Financial Fraud : กลโกงทางการเงินใกล้ตัวกว่าที่คิด โดยเปิดสถิติ Financial Fraud หรือการหลอกลวงทางการเงินในปี 2564 โดยระบุว่า พบการโทรศัพท์เพื่อหลอกลวงจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ทั้งสิ้น 6.4 ล้านครั้ง เพิ่มขึ้นจากระยะเดียวกันของปี 2563 ถึงร้อยละ 270 และพบการส่งข้อความ SMS หลอกลวงทางการเงินเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 57 ในช่วงเดียวกัน รายงานดังกล่าวยังอ้างอิงผลการสำรวจของสวนดุสิตโพล มหาวิทยาลัยสวนดุสิต เมื่อเดือนกุมภาพันธ์ 2565 จากประชาชน 1,221 ตัวอย่าง พบว่า คนไทย ร้อยละ 21 เคยพบแก๊งคอลเซ็นเตอร์โทรมาด้วยตนเอง ขณะที่ร้อยละ 32.9 ระบุว่า คนที่รู้จักเคยได้รับการติดต่อจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ และอีกร้อยละ 40.2 รับทราบปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์จากสื่อต่าง ๆ



ที่มา : unsplash.com/photos/pb_lF8VWaPU

นอกจากนี้ ธปท. ยังได้เปิดเผยมูลค่าการฉ้อโกงธุรกรรมทางการเงิน ซึ่งสถาบันการเงินดำเนินการพิสูจน์แล้วถึงที่สุดว่ามี การฉ้อโกงขึ้นจริง ตั้งแต่ปี 2561-2564 พบว่า มีมูลค่าสูงขึ้นเรื่อย ๆ และส่วนใหญ่เป็นการฉ้อโกงผ่านการใช้โทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตเพื่อหลอกลวง โดย

ปี 2561 มีมูลค่า 600-700 ล้านบาท

ปี 2562 มีมูลค่า 1,200 ล้านบาท

ปี 2563 มีมูลค่า 700 ล้านบาท

ปี 2564 มีมูลค่าเพิ่มเป็นกว่า 1,500 ล้านบาท

ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับในต่างประเทศ ที่มีการโทรและส่งข้อความหลอกลวงเพิ่มขึ้นทั่วโลก²

สำหรับประเทศไทย สถิติการดำเนินคดีทางอาชญากรรมออนไลน์ที่สำคัญ ตั้งแต่เดือนมกราคม-พฤศจิกายน 2565 พบว่ามีรูปแบบต่าง ๆ ดังนี้³

1	การปิดกั้นข้อความ SMS/โทรหลอกลวง จำนวน	94,043	หมายเลข
	ดำเนินคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์	46	คดี
	จับกุมผู้ต้องหาตามหมายจับ	60	ราย
2	การอายัดบัญชีม้า จำนวน	47,245	บัญชี
	ปิดกลุ่มโซเชียลมีเดียซื้อขายบัญชีม้า จำนวน	8	กลุ่ม
3	การดำเนินคดีหลอกลวงลงทุน - ระดมทุนออนไลน์และหลอกลวงทางการเงิน	562	คดี
	จับกุมผู้ต้องหา	578	ราย
4	การปราบพนันออนไลน์ โดยดำเนินคดี	287	คดี
	มีผู้ต้องหา	430	ราย
	ปิดกั้นเว็บไซต์พนัน	1,691	เว็บไซต์
5	การดำเนินคดีหลอกลวงซื้อขายสินค้าบริการออนไลน์	246	คดี
	จับกุมผู้ต้องหา	253	ราย

สำหรับกลยุทธ์ของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในไทย ข้อมูลจากศูนย์ปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (ศปอส.ตร.) หรือ ตำรวจไซเบอร์ สรุปรูปแบบการหลอกลวงออนไลน์ของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ไว้ 18 รูปแบบ⁴ ดังนี้

- หลอกขายสินค้าออนไลน์** แต่ไม่ได้รับสินค้า/หรือได้รับสินค้าแต่ไม่ตรงตามโฆษณา
- หลอกให้ทำงานเสริมออนไลน์** โดยชักชวนทำงานออนไลน์ที่ไม่มีอยู่จริง โดยอ้าง Platform ที่น่าเชื่อถือ เช่น TikTok, YouTube, Lazada เป็นต้น โดยหลอกลวงให้กด like กด share เพื่อเพิ่มยอดวิว แกล้งรับออเดอร์ทำสต็อกสินค้า แต่สุดท้าย หลอกเอาเงินที่อ้างว่าเป็นเงินค่าประกันจากเหยื่อ
- เงินกู้ออนไลน์ (เงินกู้ทิพย์)** ไม่ได้เงินจริง หลอกเอาข้อมูลเงินค่าประกัน ค่าธรรมเนียม เลขที่บัญชีธนาคารจากเหยื่อ โฆษณาชวนเชื่อ กู้โดยไม่ต้องมีหลักค้ำประกัน หลอกเอาข้อมูลส่วนบุคคลในโทรศัพท์ของเหยื่อ เพื่อโทรตามทวงหนี้คนใกล้ชิดเรียกดอกเบี้ยโหด และให้ชุดใช้หนี้ที่ไม่มีหมด
- ข่มขู่ให้เกิดความหวาดกลัว** โทรศัพท์มุ่งเป้าหาเหยื่อ โดยอ้างว่าเกี่ยวข้องกับกรรณการส่งพัสดุผิดกฎหมาย การกระทำผิดกฎหมาย หรือโดนอายัดบัญชีธนาคาร แล้วอ้างเป็นตำรวจ หรือเจ้าหน้าที่รัฐข่มขู่เรื่องกฎหมายฟอกเงิน ให้เหยื่อโอนเงินโดยพลการ
- หลอกลวงให้ลงทุนในรูปแบบต่าง ๆ** โดยอ้างเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการเงิน ชักชวนให้ลงทุนในธุรกิจที่ไม่มีจริง ให้ผลตอบแทนสูง สร้างภาพความน่าเชื่อถือ เช่น ลงทุนในธุรกิจน้ำมัน พลังงาน ทองคำ เงินดิจิทัล ตลาดหุ้น Forex ตลาดหลักทรัพย์ต่างชาติ เกมออนไลน์ เป็นต้น
- หลอกให้รักแล้วลงทุน** โดยปลอมแปลง Profile เป็นบุคคลหน้าตาดี เข้ามาตีสนิทจากแอปพลิเคชันหาคู่/หรือบัญชีออนไลน์ สอนให้ลงทุน แล้วหลอกให้ลงทุนในแอปพลิเคชันหรือโปรแกรมลงทุนปลอม เช่น เทรดหุ้นปลอม เงินดิจิทัลปลอม สกุลเงินปลอม ทองคำทิพย์
- หลอกให้รักแล้วโอนเงิน/หรือยืมเงิน** โดยปลอม profile เป็นบุคคลหน้าตาดี ทำความรู้จักผ่านบัญชีออนไลน์ ตีสนิทหลอกให้รัก ทำที่จะส่งทรัพย์สินมาให้จากต่างประเทศ แต่สุดท้ายลวงเอาเงินค่าธรรมเนียมต่าง ๆ หรือหลอกให้โอนเงิน โดยอ้างว่าจะคืนให้หลายเท่าตัว
- ปลอม หรือ hack** บัญชี LINE/Facebook แล้วมาหลอกยืมเงิน โดยส่งข้อความขอยืมเงินจากเพื่อนเจ้าของบัญชีตัวจริง
- แชร์ลูกโซ่** โดยหลอกให้ร่วมลงทุนในธุรกิจที่ไม่มีอยู่จริง เน้นให้เสาะหาเครือข่าย สร้างรายได้จากการเพิ่มสมาชิก

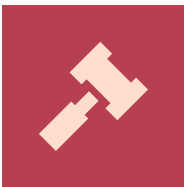
- การพนันออนไลน์** โดยโฆษณาชวนเชื่อ หว่านล้อมด้วยวิธีการต่าง ๆ ให้ค่าน้ำ (ค่าเสียเวลา) คินให้แก่ผู้เล่น และแจกสูตรการันตีผลตอบแทนที่ไม่มีจริง
- หลอกให้โหลด** โปรแกรมควบคุมคอมพิวเตอร์ทางไกล (เพื่อขโมยข้อมูล) โดยอ้างเป็นเจ้าของหน้าที่รัฐเพื่อถอนเงินจากบัญชีของเหยื่อ⁵
- ส่ง QR Code หลอกให้โอนเงิน** โดยคนร้ายอ้างว่าจะคืนค่าสินค้าให้ โดยหลอกให้เหยื่อสแกน QR code ซึ่งเป็นการโอนเงินให้แก่คนร้าย บางกรณีจะเป็นการให้เหยื่อกรอกข้อมูลบัญชีธนาคารและรหัสผ่าน เพื่อขโมยเงินของเหยื่อ
- ฉ้อโกงรูปแบบอื่น** โดยหลอกลวงด้วยเรื่องราวต่าง ๆ ให้โอนเงินให้คนร้าย เช่น ผู้โชคดีได้รับรางวัล ได้ซื้อสินค้าราคาพิเศษ ได้โรงแรมที่พักฟรี ได้สิทธิ์พิเศษต่าง ๆ แต่ต้องชำระค่าธรรมเนียมให้คนร้าย ซึ่งแอบอ้างเป็นหน่วยงานต่าง ๆ เช่น ธนาคาร ไปรษณีย์ กรมศุลกากร โดยส่ง link ปลอม
- โฆษณาเชิญชวนไปทำงานต่างประเทศ** โดยหลอกให้หลบหนีออกนอกประเทศ บังคับกักขังให้ทำงานผิดกฎหมาย หรือใช้แรงงานเยี่ยงทาส
- หลอกลวงให้ถ่ายภาพ** ไปเปลือย ลามก อนาคต เพื่อใช้ข่มขู่เรียกเงินจากเหยื่อ
- ยินยอมให้ผู้อื่นใช้บัญชีธนาคาร (บัญชีม้า)** และร่วมกันกระทำความผิดฐานฉ้อโกงประชาชน ฟอกเงิน
- ส่งข่าวปลอม (Fake News)** ซึ่งแชร์ข่าวจากแหล่งข่าวที่ไม่น่าเชื่อถือ เช่น ข้อความลูกโซ่ที่ส่งต่อกันทางไลน์ เป็นต้น
- เรียกค่าไถ่ทางคอมพิวเตอร์ (Ransomware)** lock รหัส files และ folders ในคอมพิวเตอร์เพื่อใช้เรียกเงินจากเหยื่อ



ปัจจัยที่ทำให้ปัญหารุนแรง



๒๑ ปัญหาบัญชีม้า ปัญหาที่เกิดขึ้นทวีความรุนแรงมากขึ้นเนื่องจากกลุ่มมิจฉาชีพเปลี่ยนรูปแบบกลอุบายอย่างต่อเนื่อง ในขณะที่กระบวนการตรวจสอบจับกุมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ต้องใช้ความร่วมมือจากหลายหน่วยงาน รวมไปถึงความร่วมมือระหว่างประเทศ เนื่องจากขบวนการเหล่านี้มักมีฐานปฏิบัติการอยู่ในประเทศเพื่อนบ้าน และมีกลุ่มทุนสีเทาที่มีอิทธิพลในประเทศอยู่เบื้องหลัง ทำให้การดำเนินคดีไม่ทันทั่วถึง แม้แต่การปิดช่องทางเครื่องมือของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ทั้งหมายเลขโทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ แอปพลิเคชันปลอมต่าง ๆ ก็ต้องผ่านกระบวนการขั้นตอนการขอคำสั่งศาล ตลอดจนกระบวนการปิดบัญชีม้า และการเอาผิดคนกลุ่มนี้ก็ทำได้ยาก ด้วยข้อจำกัดทางกฎหมาย เนื่องจากในปัจจุบันกฎหมายยังไม่ได้กำหนดให้การเปิดบัญชีธนาคารที่นำไปใช้เป็นบัญชีม้าเป็นความผิดโดยเฉพาะ ทำให้ในทางปฏิบัติ ต้องใช้ข้อกฎหมายอื่นในการดำเนินคดี นอกจากนี้ ในด้านการสืบสวนพบว่า การโอนเงินของคนร้ายเป็นทอด ๆ จากบัญชีม้าที่ 1 ไปถึงบัญชีม้าที่ 4 หรือที่ 5 สามารถทำได้อย่างรวดเร็วผ่านช่องทาง mobile banking หรือ mobile application ขณะที่การสืบสวนของเจ้าหน้าที่ จะมีขั้นตอนในการขอข้อมูลบัญชีเงินฝากจากสถาบันการเงินซึ่งมีระยะเวลาในการดำเนินการ ทำให้ไม่สามารถระงับการถอนเงินออกจากบัญชีเงินฝากธนาคารได้อย่างทันทั่วถึง และต้องใช้เวลาในการติดตามเงินคืนให้กับผู้เสียหาย ทำให้ปัญหาจับจ้องเปิดบัญชีม้ายังคงเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง และถือเป็นปัญหาต้นน้ำของขบวนการนี้ ข้อจำกัดนี้จึงเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ยังคงลอยนวล เป็นปัญหาเรื้อรัง ที่ติดตามจับกุมได้ยาก



๒๒ ปัญหาด้านกฎหมาย ปัจจุบัน ในไทยมีการบังคับใช้กฎหมายหลายฉบับในการเอาผิดแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ซึ่งขึ้นอยู่กับแต่ละพฤติกรรม แม้จะไม่มีกฎหมายเฉพาะ แต่ก็มีความหมายควบคุมที่มีโทษสูงพอสมควร อาทิ



ความผิดด้านการนำข้อมูลเท็จเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ เกิดความเสียหายแก่ประชาชนตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา 14(1) ประกอบวรรคสอง ซึ่งมีอัตราโทษจำคุกไม่เกิน 3 ปี หรือปรับไม่เกิน 60,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ



ความผิดฐานฉ้อโกง หลอกหลวงประชาชน ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 342 วรรคสอง ที่มีอัตราโทษจำคุกตั้งแต่ 6 เดือน ถึง 7 ปี และปรับตั้งแต่ 10,000 บาท หรือ 140,000 บาท



ความผิดตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 ซึ่งผู้ที่โอน รับโอน เปลี่ยนแปลงสภาพ หรือรับไว้ด้วยประการใด ๆ ซึ่งเงิน อันเป็นทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิด หรือสมคบกันกระทำการดังกล่าว จะมีความผิดฐานฟอกเงิน หรือสมคบฟอกเงินด้วย และมีอัตราโทษสูง กล่าวคือ จำคุกตั้งแต่ 1-10 ปี หรือปรับตั้งแต่ 20,000 บาท ถึง 200,000 บาท และถูกยึดทรัพย์สินอีกด้วย

แม้ว่าข้อกฎหมายจะมีโทษสูง แต่ก็ถือว่าน้อย เมื่อเทียบกับความเสียหายที่เกิดขึ้น อีกทั้งข้อกฎหมายแต่ละข้อ เป็นความผิดเฉพาะเรื่อง ที่อาจไม่ครอบคลุมพฤติกรรมและการกระทำของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ทั้งหมด จึงจำเป็นที่จะต้องมีความหมายจำเพาะ สำหรับปราบปรามการหลอกหลวงทางออนไลน์อย่างเร่งด่วน ทำให้กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม หรือ ดีอีเอส ได้ร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ อาทิ ปปง. สตช. ธปท. สมาคมธนาคารไทย และกสทช. จัดทำร่าง พ.ร.ก. มาตรการป้องกันและปราบปรามการหลอกหลวงทางออนไลน์ พ.ศ. ขึ้น เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณา ซึ่งร่างกฎหมายฉบับนี้จะมีบทลงโทษ การซื้อขายบัญชีม้า และทำให้ธนาคารสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันสำหรับพฤติกรรมที่ต้องสงสัย และสามารถระงับพฤติกรรมดังกล่าวได้ เพื่อป้องกันความเสียหายแก่ประชาชน ตัดวงจรอาชญากรรมฉ้อโกงออนไลน์ก่อนกระทบในวงกว้าง เรียกได้ว่าร่าง พ.ร.ก. ฉบับนี้จะเข้ามาอุดช่องโหว่ของกฎหมายเพื่อปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้ตั้งแต่ต้นน้ำยันปลายน้ำ ต่อมา คณะรัฐมนตรี (ครม.) ได้มีมติเมื่อวันที่ 24 มกราคม 2566 อนุมัติหลักการร่าง พ.ร.ก. ดังกล่าว⁶

การขับเคลื่อนทางสังคมเพื่อแก้ปัญหา

ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์และการหลอกลวงทางออนไลน์ เป็นปัญหาที่ระบอบอย่างหนักในสังคม ประชาชนได้รับผลกระทบถูกหลอกลวงสูญเสียทรัพย์สินจำนวนมาก ท่ามกลางการแก้ปัญหาของภาครัฐที่ยังทำได้เพียงปลายเหตุ เน้นที่การปราบปรามหลังเกิดปัญหาแล้ว ทำให้เกิดการขับเคลื่อนของภาคประชาสังคม เรียกร้องให้หน่วยงาน เครือข่ายผู้ให้บริการ และประชาชนเองได้ตระหนักถึงปัญหานี้ มีการจัดเวทีเสวนาออนไลน์ “นักคิดดิจิทัล ร่วมหาทางออกแก้ปัญหาโกงดิจิทัลยุค 5G” โดย **สภาองค์กรของผู้บริโภค** และ **ภาคีโคแฟก** ประเทศไทย⁷ นางสาวสารี อ๋องสมหวัง เลขาธิการสภาองค์กรของผู้บริโภคระบุว่า แก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่เกิดขึ้นมากในปัจจุบันทำให้สภาองค์กรของผู้บริโภคต้องการขับเคลื่อนปัญหาดังกล่าวให้เป็น “ระเบียบวาระแห่งชาติ” เพราะเป็นสัญญาณสะท้อนให้เห็นว่าประเทศไทยมีการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคลเข้าขั้นวิกฤติ

“ปี 2564 สภาองค์กรของผู้บริโภคได้รวบรวมคนกว่า 4 พันคนเข้าเรียกร้องเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยได้เดินหน้าการเรียกร้องต่อมายังปีนี้ เพื่อให้ปัญหาผู้บริโภคถูกหลอกลวงในระบบโทรคมนาคมเบาบางลง ซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือของหลายภาคส่วน ทั้งนี้กลไกที่ถูกพัฒนาขึ้นก็มักก้าวนำการรู้เท่าทันของผู้บริโภคอยู่เสมอ จึงเป็นหน้าที่หลักที่สภาองค์กรของผู้บริโภคต้องทำให้ผู้บริโภครู้เท่าทันในเรื่องราวเหล่านี้โดยเร็วซึ่งเราต้องการเห็นแนวทางแก้ปัญหาแบบเบ็ดเสร็จ เพราะที่ผ่านมาได้นำเสนอปัญหาไปแล้วแต่ก็ยังไม่เห็นแนวทางการแก้ปัญหาที่เป็นรูปธรรมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จึงอยากให้รีบเร่งหาทางออกร่วมกันโดยเร็ว” นางสาวสารีฯ กล่าว

ที่ผ่านมาสภาองค์กรของผู้บริโภคได้พยายามประชาสัมพันธ์เบอร์มิฉาชีพที่ควรเฝ้าระวังให้ผู้บริโภคได้ทราบเป็นระยะ เนื่องจากมิฉาชีพปัจจุบันได้ดำเนินการในรูปแบบองค์กรและมีศูนย์คอลเซ็นเตอร์อยู่ในต่างประเทศทำให้ยากที่จะติดตาม ซึ่งพบว่าเงินที่ถูกหลอกให้โอนไปที่บัญชีมานั้น จะถูกโอนต่อไปยังบัญชีอื่นภายใน 15 วินาทีเท่านั้น และจะถูกโอนไปอีกหลายชั้นเพื่อให้ยากต่อการตรวจสอบ บางรายไปจบที่การนำเงินเหล่านั้นไปใช้ซื้อบัตรค้ายัน ทำให้โอกาสที่จะได้รับเงินคืนเป็นเรื่องยาก ดังนั้นจึงแนะนำว่า ก่อนทำการโอนเงิน ผู้บริโภคควรเข้าไปตรวจสอบบัญชีปลายทางได้ที่เว็บไซต์ Blacklistseller ศูนย์กลางการตรวจสอบการฉ้อโกงออนไลน์ เช็คชื่อและเลขบัญชีก่อนซื้อขายเพื่อป้องกันการโดนโกง หากผู้บริโภคถูกหลอกจากกลุ่มมิฉาชีพก็สามารถแจ้งความร้องทุกข์กับเจ้าหน้าที่ตำรวจท้องที่ หรือจะเลือกดำเนินการผ่านระบบออนไลน์คดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยี สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (ตร.) ก็ได้เช่นกัน โดยต้องรีบดำเนินการภายใน 3 ชั่วโมงเพื่อเพิ่มโอกาสในการอายัดบัญชีมา

รศ. ดร.สุมนทิพย์ จิตสว่าง อาจารย์ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย⁸ ได้เสนอ

ภาพประชาสัมพันธ์เวทีเสวนาออนไลน์ “นักคิดดิจิทัล ร่วมหาทางออกแก้ปัญหาโกงดิจิทัลยุค 5G” โดย สภาองค์กรของผู้บริโภค และภาคีโคแฟก ประเทศไทย



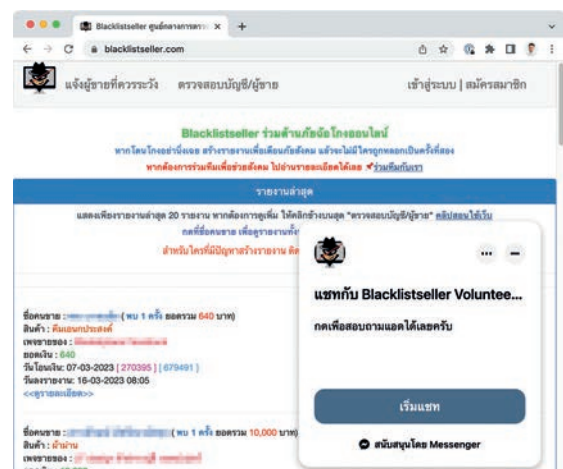
ที่มา : facebook.com/tccthailand/posts/pfbid02rAp16nszQaWkvvdhmzXUhePo4CFrtNbzV8E1C7K3hycmgojuyd3ZkqeUwF48cztxl

นางสาวสารี อ๋องสมหวัง เลขาธิการสภาองค์กรของผู้บริโภค ในเวทีเสวนาออนไลน์ “นักคิดดิจิทัล ร่วมหาทางออกแก้ปัญหาโกงดิจิทัลยุค 5G” โดย สภาองค์กรของผู้บริโภค และภาคีโคแฟก ประเทศไทย



ที่มา : tcc.or.th/01042565_article-sms

เว็บไซต์ blacklistseller.com



ทางออกในการแก้ปัญหา ว่าควรมี การตั้งศูนย์เฉพาะในการป้องกันและ ปรามปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในลักษณะ ของ War Room โดยนายกรัฐมนตรีนเป็น ผู้ออกคำสั่ง นำหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เข้ามาปฏิบัติงานในศูนย์ฯ อาทิ ดร. กรมสอบสวนคดีพิเศษ กระทรวงดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคม สถาบันการเงิน กสทช. ปปง. กรมสรรพากร โดยต้อง นำเจ้าหน้าที่ในระดับผู้อำนวยการมา ปฏิบัติงานเท่านั้น เพื่อให้มีความสะดวก และคล่องตัวในการดำเนินงานป้องกัน และปรามปรามและการกำหนดนโยบาย ทั้งที่เป็นการกระทำผิดในประเทศไทย และในต่างประเทศ รวมทั้งการให้ความช่วยเหลือ คินเงินให้แก่เหยื่อ เนื่องจากอาชญากรรมที่เกี่ยวข้องกับการหลอกลวงฉ้อฉลเป็นอาชญากรรม ที่มีความสลับซับซ้อน มีการกระทำผิด ในลักษณะขององค์กรอาชญากรรม ข้ามชาติ มีการใช้เทคโนโลยี จึงจำเป็นต้องดำเนินการในลักษณะศูนย์ปฏิบัติการพิเศษดังกล่าว

นอกจากนี้ ภาคส่วนต่าง ๆ ยังได้ เข้ามาจับตาทาทั้งเชิงรับและเชิงรุก ต่อการดำเนินการของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ยกตัวอย่างเช่น กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัย และสร้างสรรค์ เปิดโอกาสให้หน่วยงาน กลุ่มบุคคล ตลอดจนสื่อมวลชนได้ รวมตัวกัน ดำเนินโครงการที่เป็น สาธารณประโยชน์ โดยเฉพาะปัญหา ด้านการสื่อสาร เพื่อสร้างเครื่องมือ หรือ ธรรมรงค์สร้างภูมิคุ้มกันให้ประชาชนได้รู้ เท่าทันแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ข่าวดราม่า และ การกลั่นแกล้ง หลอกลวงทางไซเบอร์ อาทิ รายการข่าวก่อนเช้า ทางสถานี โทรทัศน์ MCOT HD หรือ โครงการสื่อ ตรวจสอบกันเอง ที่สื่อมวลชนรวมตัวกัน ดำเนินกิจกรรมธรรมรงค์ให้ความรู้กับ เครือข่ายเยาวชน และสื่อมวลชน ด้วยกันเอง เพื่อสร้างภูมิคุ้มกันให้ทั้ง เยาวชนกลุ่มเปราะบาง และสื่อมวลชน ได้ตระหนักถึงปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์

เพื่อเป็นตัวกลางสำคัญในการสื่อสาร ไปยังประชาชน และยังมีโครงการ ติดเกาะความคิด ปกป้อง ป้องกัน ภัยจากสื่อโซเชียลมีเดีย⁹ เพื่อสร้าง จิตสำนึกให้ตระหนักถึงการใช้ “สื่อโซเชียล มีเดีย” อย่างสร้างสรรค์และถูกต้อง

ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ยังสร้างความ ตื่นตัวให้หลายหน่วยงานร่วมมือกัน เป็นพหุภาคี เพื่อขับเคลื่อนแก้ไขปัญหา¹⁰ ดังเช่น คณะทำงานพหุภาคีเพื่อแก้ไข ปัญหาแก๊งโทรศัพท์และข้อความสั้น (SMS) หลอกลวง มีนายแพทย์ประวิทย์ ลีสถาพรวงศา ประธานอนุกรรมการ คุ่มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม ในขณะนั้น เป็นประธานคณะทำงาน มีหน่วยงาน 11 หน่วยงานร่วมกันเป็น พหุภาคี¹¹ คณะทำงานดังกล่าวได้เสนอ ให้ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการ โทรคมนาคมแบบที่ 1 (ไม่มีโครงข่าย เป็นของตนเอง) และแบบที่ 3 (มี โครงข่ายเป็นของตนเอง) หารวิธีการเพิ่ม เครื่องหมาย + นำหน้าทุกสายที่โทรมา จากต่างประเทศ และเสนอให้ประชาชน สามารถเลือกไม่รับสายโทรเข้าจาก ต่างประเทศตามความสมัครใจ¹² ที่ประชุมคณะทำงานพหุภาคีฯ วันที่ 19 กรกฎาคม 2565¹³ ได้เสนอให้ที่ประชุม กสทช. พิจารณากำหนดในเงื่อนไข ท้ายใบอนุญาตให้ผู้ประกอบการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกราย สร้างระบบ หรือแอปพลิเคชันที่ให้ประชาชนสามารถ เลือกสมัครบริการปฏิเสธไม่รับสาย ที่โทรมาจากต่างประเทศได้ เพื่อเป็น การป้องกันและบรรเทาความเดือดร้อน จากมิฉฉาชีพ ต่อมา กสทช. และ ดร. ได้กำหนดมาตรการร่วมกับผู้ให้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศ (IDD) อาทิ ระบุรับสายโทรเข้ามาจากต่างประเทศที่มี รหัสโทรศัพท์ประจำประเทศ (Country Code) ที่สหภาพโทรคมนาคมระหว่าง ประเทศ (ITU) ยังไม่ได้จัดสรรให้กับ ประเทศใด และดำเนินการตรวจสอบสาย โทรเข้าจากต่างประเทศที่ผิดกฎหมาย¹⁴

สรุป

การหลอกลวงฉ้อฉลของแก๊ง คอลเซ็นเตอร์เป็นอาชญากรรมทาง เศรษฐกิจที่สร้างความเดือดร้อน เสียหายให้กับประชาชนและสังคม ไทยอย่างมหาศาล ที่ผ่านมามีการแก้ ปัญหาเป็นไปอย่างไม่มีประสิทธิผล เท่าที่ควร เนื่องจากข้อจำกัดในเรื่อง กฎหมาย ขาดการประสานงานระหว่าง หน่วยงานต่าง ๆ และการตรวจสอบ ข้อมูลของผู้กระทำความผิดต้องอาศัย ความร่วมมือกับสถาบันการเงินและ องค์กรเอกชนต่าง ๆ จำนวนมาก แม้ว่า ที่ผ่านมามีธนาคารแห่งประเทศไทย จะ พยายามแก้ปัญหาโดยกำหนดให้ ธนาคารต้องตรวจสอบชื่อเจ้าของเบอร์ โทรศัพท์และชื่อบัญชีเงินฝากให้ตรงกัน รวมทั้งให้ mobile banking ใช้กันได้ 1 หมายเลขโทรศัพท์ ต่อ 1 อุปกรณ์ มีการวางระบบป้องกันการหลอกล อกเงิน และมีการแจ้งเตือนลูกค้าผ่าน mobile banking อย่างต่อเนื่องก็ตาม แต่ยังคงขาดความร่วมมืออย่างจริงจัง อย่างไรก็ดี ล่าสุดได้มีพัฒนาการไปใน ทางที่ดีขึ้น เมื่อมีการเสนอร่าง พ.ร.ก. มาตรการป้องกันและปรามปราม การหลอกลวงทางออนไลน์ขึ้น เพื่อ แก้ปัญหาการซื้อขายบัญชีม้า อำนวย ความสะดวกในการแลกเปลี่ยนข้อมูล ของธนาคาร และอุดช่องโหว่ของ กฎหมายในหลาย ๆ ด้าน นอกจากนี้ ภาคประชาสังคมก็ได้ออกมาเคลื่อนไหว ให้มีการแก้ปัญหา สร้างความตื่นตัวให้ ประชาชนรู้เท่าทันปัญหา รวมทั้งขยาย ความร่วมมือในลักษณะพหุภาคีกับ ภาครัฐและเอกชน เพื่อเสนอมาตรการ ต่าง ๆ ในการแก้ไขปัญหา จนนำไปสู่ การแก้ไขปัญหาคือเป็นรูปธรรมมากขึ้น