

พ.ร.ก.ไซเบอร์ใหม่เอาไม่อยู่ แอปปลอมระบาด บัญชีม้าพริบ

กรุงเทพธุรกิจ
บทความพิเศษ
สภาองค์กรผู้บริโภค
(สภาผู้บริโภค)
www.tcc.or.th

ภายหลังการประกาศใช้พระราชกำหนดว่าด้วยการคุ้มครองผู้ถูกอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (พ.ร.ก.ไซเบอร์) ฉบับที่ 2 ที่มีผลตั้งแต่เดือนเมษายน ปี 2568 ผู้บริโภคยังพบปัญหาเดิมจากภัยไซเบอร์ โดยเฉพาะความยากลำบากในการได้รับเงินคืน ทั้งที่ควรมีผู้รับผิดชอบหรือกลไกที่ชัดเจน

กรณีผู้เสียหายยังแบ่งออกเป็นสองรูปแบบหลัก คือ ถูกโจมตีแบบฟิชซิงหรือ ถูกหลอกลวงสร้างอีเมลปลอมที่ทำให้เหมือนจริงเพื่อเชิญชวน ซึ่งอยู่ในขอบเขตของ พ.ร.ก.ไซเบอร์ และกรณีหลอกให้โอนเงินเอง เช่น การหลอกลวงทุน ที่ไทยยังไม่มีระบบป้องกันก่อนทำรายการ เช่น มาตรการหน่วงเวลาธุรกรรม (Delayed Transaction) ที่หลายประเทศนำไปใช้แล้ว และช่วยลดความเสียหายได้จริง จึงควรอุดช่องโหว่และเร่งปรับแก้ไขมาตรการให้เข้มแข็งมากขึ้น

สารี อ๋องสมหวัง เลขาธิการสำนักงานสภาผู้บริโภค กล่าวว่า ปัญหาที่ผู้บริโภคเผชิญจากการถูกหลอกลวงทางไซเบอร์ไม่ได้ลดลง แต่กลับเปลี่ยนรูปแบบและซับซ้อนมากขึ้น ทั้งแพลตฟอร์มธนาคาร และผู้ให้บริการโทรคมนาคมต่างมีช่องโหว่สำคัญ เช่น การขึ้นแอปพลิเคชันบนแพลตฟอร์ม iOS และ Android ที่ไม่มีระบบตรวจสอบว่าเป็นแอปจริงหรือแอปปลอม

อีกทั้งสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ETDA) ยังไม่สามารถจัดแจ้งแพลตฟอร์มหรือกำหนดความรับผิดชอบที่กฎหมายกำหนด ทำให้ผู้บริโภคเสี่ยงต่อการถูกหลอกลวงจากแอปฯ และเพจปลอมที่เปิดใหม่ได้ตลอดเวลาโดยไม่มีมาตรการสกัด



ด้านมาตรการจากระบบธนาคาร การบังคับใช้มาตรการของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ถือว่าก้าวหน้าที่สุดแต่ยังมีช่องโหว่หลายจุด โดยเฉพาะการที่ยังไม่ได้กำหนดมาตรการร่วมรับผิดชอบธนาคารในกรณีบัญชีม้า ทั้งที่บัญชีม้าควรถูกบล็อกไม่ให้โอนเงินได้ตั้งแต่แรกแต่ปัจจุบันสามารถทำธุรกรรมได้อยู่รวมถึงมีบัญชีม้าในรูปแบบนิติบุคคลที่ไม่ถูกดำเนินการและมีอีกหลายบริษัทที่ไม่ได้ส่งงบดุลต่อเนื่องมากกว่า 5 ปี แต่กรมพัฒนาธุรกิจการค้ายังไม่เพิกถอน ทำให้บริษัทเหล่านี้ถูกใช้เป็นช่องทางหลอกลวงผู้บริโภคได้อย่างต่อเนื่อง

เพราะมาตรการได้กำหนดกลุ่มคนเปราะบางที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไป ทั้งที่กลุ่มผู้สูงอายุอายุ 60 ปีขึ้นไป ต่างเป็นกลุ่มที่ถูกหลอกลวงจากช่องโหว่ของระบบธนาคาร แต่กลับไม่ถูกจัดเป็นกลุ่มเปราะบาง ส่งผลไม่ได้รับความคุ้มครองหรือมาตรการช่วยเหลือตามมา

สำหรับอีกมาตรการที่หนักอึ้ง คือ ผู้ให้บริการโทรคมนาคม มาตรการของคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ได้กำหนดให้ขั้นตอนการปิดซิมสแกนเมอร์ยากกว่าเดิม เนื่องจากให้ผู้ให้บริการต้องรอคำสั่งจาก กสทช. ก่อนดำเนินการ แตกต่างจากมาตรการเดิมกำหนดให้ผู้ให้บริการสามารถตรวจจับซิมมัลท์และ

ปิดได้ทันที ทำให้ผู้ให้บริการที่เคยจัดการได้รวดเร็วกลับทำงานแย่ลงเพราะถูกห้ามทำอีกทั้งกฎได้กำหนดให้ผู้ขึ้นทะเบียนต้องมีตัวตนจริงยังไม่เข้มงวด ส่งผลให้แอปปลอมและแอปปลอมเปิดใหม่ได้เรื่อย ๆ โดยไม่มีระบบตรวจสอบหรือบังคับใช้ที่มีประสิทธิภาพ

เมื่อกฎหมายไม่สามารถป้องกันภัยไซเบอร์ได้จริง ทำให้ผู้บริโภคต้องฟ้องคดีเอง และมีหลายกรณีผู้เสียหายถูกตีความว่าไม่ใช่ผู้บริโภค จึงไม่ได้รับความช่วยเหลือต้องไปจ้างทนายที่มีค่าใช้จ่ายสูงถึง 10% ของมูลค่าความเสียหาย และหากชนะคดีบางรายถูกเรียกเพิ่มเป็น 20% โดยผู้เสียหายเมื่อถูกหลอกลวงส่วนใหญ่หมดตัวแล้ว จึงไม่รู้ว่าจะดำเนินการอย่างไร รวมถึงได้รับคำตอบที่แตกต่างกันไปในแต่ละหน่วยงานเมื่อไปร้องเรียน และไม่มีมาตรฐานกลางในการเยียวยา **จึงควรมีการจัดตั้งกองทุนในการร่วมเยียวยาให้แก่ผู้เสียหาย**

เลขาธิการสำนักงานสภาผู้บริโภคยังกล่าวถึงปัญหาการล่าช้าที่เลวร้าย เช่น การคุ้มครองที่ยังไม่ครอบคลุมบัญชีนิติบุคคลหรือมาตรการของ ETDA โดยกฎหมายกำหนดให้หน่วยงานแจ้งผู้ให้บริการแพลตฟอร์มต้องดำเนินการหลังได้รับแจ้งข้อมูลปลอมหรือข้อมูลเท็จภายใน 24 ชั่วโมง แต่ในทางปฏิบัติเวลาที่กฎหมายกำหนด ยังถือว่าช้าเกินไป

เพราะภัยไซเบอร์เกิดขึ้นและสร้างความเสียหายได้ภายในเวลาเพียงไม่กี่นาที และหากใช้กรอบเวลาแบบเดิมจะทำให้คนเสียหายเพิ่มขึ้น เนื่องจากมีจรรยาบรรณเงินต่อยอดไปหลายชั้นได้รวดเร็ว จึงจำเป็นต้องปรับลดเวลาให้เหลือไม่เกิน 2 ชั่วโมง หรือแม้กระทั่ง 30 นาที - 1 ชั่วโมง ซึ่งเป็นระยะเวลาที่หน่วยงานต่างๆ สามารถประสานงานกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและช่วยลดความเสียหายได้อย่างเป็นรูปธรรม

ด้านข้อเสนอเชิงระบบ สภาผู้บริโภคเห็นด้วยกับข้อเสนอของ วิโรจน์ ลักขณาอดิศร ที่เสนอให้มีระบบปรับอัตโนมัติ เพื่อให้ผู้ให้บริการและสถาบันการเงินมีแรงจูงใจในการป้องกันภัยไซเบอร์

เพราะต่างประเทศมีการกำหนดบทลงโทษและกำหนดวิธีการเยียวยาที่ชัดเจน สำหรับผู้ให้บริการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ของไทยผู้บริโภคต้องฟ้องคดีเอง ทั้งที่ผู้ให้บริการและหน่วยงานกำกับควรต้องระมัดระวังมากขึ้น สภาผู้บริโภคพร้อมร่วมมือกับทุกฝ่ายเพื่อให้มาตรการป้องกันสแกมเมอร์บังคับใช้ได้จริง

หากไทยต้องการลดความเสียหายจากภัยไซเบอร์อย่างแท้จริง ต้องมีมาตรการป้องกันก่อนเกิดเหตุ โดยเฉพาะระบบล่วงหน้าก่อนโอน เพื่อให้ผู้บริโภคมีเวลาตรวจสอบก่อนที่เงินจะออกจากบัญชี สภาผู้บริโภคผลักดันมาตรการนี้มากกว่า 2 ปี แต่ไทยยังไม่สำเร็จ ขณะที่สิงคโปร์นำไปใช้แล้วและช่วยลดความเสียหายได้จริง แต่หน่วยงานของไทยยังไม่เร่งผลักดันให้เป็นรูปธรรม โดยระบบเยียวยาอัตโนมัติและความร่วมรับผิดชอบของผู้ให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ต้องผลักดันควบคู่กัน ไม่ใช่ปล่อยให้ผู้บริโภคต้องต่อสู้เพียงลำพังในระบบที่ยังล่าช้าและไม่ทันต่อภัยไซเบอร์ยุคใหม่

อย่างไรก็ตาม ภาพรวมสภาผู้บริโภคได้รับเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคตั้งแต่เดือนตุลาคม 2567 ถึงเดือนกันยายน 2568 ที่เข้าข่ายปัญหาภัยไซเบอร์ โดยพบว่า ผู้บริโภคร้องเรียนเข้ามาจำนวน 18,687 ราย ส่วนใหญ่พบปัญหา **ข้อความสั้น (SMS) แคมเปญปลอม หรือปัญหาสิ่งของไม่ได้รับของ รวมถึงการถูกหลอกให้โอนเงินจากแก๊งคอลเซนเตอร์** รวมถึงมีจำนวน 111 คดี ที่ให้การช่วยเหลืออยู่เป็นคดีที่เกี่ยวข้องกับภัยทุจริตทางการเงินจากการที่ผู้บริโภคถูกฟ้องร้องโดยบริษัทบัตรเครดิตและธนาคาร

เนื่องมาจากถูกมิจฉาชีพหลอกลวง ซึ่งการที่มีผู้เสียหายจำนวนมากสะท้อนช่องโหว่ของกลไกที่มีอยู่ รวมถึงเมื่อเกิดปัญหาขึ้น ผู้บริโภคต้องไปร้องเรียนทุกหน่วยงาน และประสบปัญหาไม่มีหน่วยงานได้รับผิดชอบโดยตรง ทั้งที่กรณีส่วนใหญ่เป็นภัยไซเบอร์ ไม่ใช่การหลอกลวงผ่านโทรศัพท์ ผู้บริโภคจึงไม่สามารถเข้าถึงการช่วยเหลือหรือช่องทางเยียวยาที่ควรมีตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย