

## ความรับผิดของสถาบันทางการเงินหรือผู้ให้บริการเครือข่ายในความรับผิดในความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการ ถูกหลอกลวงให้โอนเงิน (Call Scamer)

พ.ต.ท.หญิง ภาภัทร จินดา

คงปฏิเสธไม่ได้เลยว่าในปัจจุบันปัญหาการถูกหลอกลวงให้โอนเงิน ทางโทรศัพท์ หรือแก๊งค์คอลเซนเตอร์ เป็นปัญหาหลักที่สำคัญของประเทศไทยซึ่ง โดยใน 2568 ในช่วงไตรมาสแรก พบว่ามีคดี หลอกลวงให้โอนเงิน หรือที่เรียกว่าแก๊งค์คอลเซนเตอร์มีมูลค่าความเสียหายกว่า 12,700 ล้านบาท

โดยลักษณะการกระทำผิดเกี่ยวกับการหลอกลวงให้โอนเงิน ส่วนใหญ่ที่พบอันดับหนึ่ง คือการถูกหลอกลวงให้กดลิงค์เพื่อให้ผู้เสียหาย ติดตั้งแอปที่ทำให้มีจิวาซีพสามารถที่จะโอนเงินจากบัญชีแอพธนาคารของผู้เสียหาย ส่วนอันดับที่สองจะเป็นการหลอกลวง ให้ผู้เสียหายโอนเงินให้ โดยมีการสร้างเรื่องราวให้เหยื่อหลงเชื่อ และโอนด้วยความหวาดกลัว หรือความรัก จนยอมโอนเงินให้

เมื่อพิจารณาจากลักษณะวิธีการหลอกลวง เราจะเห็นได้ว่า ในกระบวนการหลอกลวงให้โอนเงินนั้น จะมีต้องส่วนที่เกี่ยวข้องเข้ามาเกี่ยวข้องประมาณ 3 ส่วนหลัก กล่าวคือ ตัวผู้เสียหาย ผู้ให้บริการเครือข่าย และสถาบันการเงิน ซึ่งในหลายกรณี การที่มีจิวาซีพนั้น สามารถหลอกลวงได้เงินไปได้นั้น บางครั้งเกิดจากการที่ ผู้ให้บริการเครือข่าย หรือสถาบันการเงิน ปฏิบัติไม่ได้ตามมาตรฐานวิชาชีพ ซึ่งถือว่าความประมาทเลินเล่อ นั้น ผู้บริการเครือข่าย หรือสถาบันทางการเงินย่อมต้องมีส่วนร่วมรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ตัวผู้เสียหายด้วย โดยแนวทางการตัดสินใจในการมีส่วนร่วมรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นนั้น แต่เดิม ศาลจะพิพากษา ตามแนวประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 420 ในเรื่องของการกระทำละเมิด ซึ่งถ้าในกรณีใด ผู้ให้บริการเครือข่ายหรือสถาบันทางการเงินเป็นฝ่ายบกพร่องหรือทำการในวิชาชีพด้วยความประมาท สถาบันเหล่านั้นก็ย่อมมีความผิดฐานละเมิดชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้เสียหาย ดังตัวอย่างเช่น ตามคำพิพากษาฎีกาที่ 6233/2564 ที่วางหลักว่า

“จำเลยประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์ และให้บริการอื่นที่เกี่ยวกับการเงิน รับฝากเงิน และให้บริการการใช้หรือโอนเงินทาง xxx application online ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่และคอมพิวเตอร์ จึงเป็นผู้รับฝากซึ่งเป็นผู้มีวิชาชีพเฉพาะกิจการค้าขายหรืออาชีพวะ จำต้องใช้ความระมัดระวังและใช้ฝีมือเท่าที่เป็นธรรมดาจะต้องใช้และสมควรจะต้องใช้ในกิจการค้าขายหรืออาชีพวะอย่างนั้น ตาม ป.พ.พ. มาตรา 659 วรรคสาม ปรากฏว่า ระหว่างเวลา 23.41 นาฬิกา ของวันที่ 7 กรกฎาคม 2560 ถึงเวลา 2.01 นาฬิกา ของวันที่ 8 กรกฎาคม 2560 เงินในบัญชีเงิน

ฝากของโจทก์ ถูกโอนไปยังบัญชีเงินฝากของผู้อื่นจำนวน 3 บัญชี รวม 12 ครั้ง รวมเป็นเงิน 1,099,999 บาท การโอนเงินที่เป็นการโอนจำนวนย่อยหลายครั้งติดต่อกันในช่วงเวลาเดียวกันในเวลากลางคืน จากบัญชีเงินฝากของโจทก์ ไปยังบัญชีเงินฝากของบุคคลอื่น โดยเป็นบัญชีเดียวกันหรือชื่อบัญชีเดียวกัน ย่อมเป็นพฤติกรรมในการทำธุรกรรมทางการเงินที่ผิดปกติ

จำเลยซึ่งเป็นผู้มีวิชาชีพเฉพาะกิจการค้าขายหรืออาชีพะ ต้องทราบถึงวิธีการดังกล่าว และย่อมสังเกตได้ว่าเป็นเรื่องผิดปกติ และอาจเป็นการกระทำของมิฉฉาชีพผู้ประกอบการทางอิเล็กทรอนิกส์ จำเลยจึงควรมีมาตรการที่เหมาะสมในการป้องกันการกระทำธุรกรรมทางการเงินโดยไม่ชอบดังกล่าวด้วย

พฤติกรรมของโจทก์และจำเลย จึงถือว่ามีส่วนทำให้เกิดความเสียหายในคดีนี้ ไม่ยิ่งหย่อนกว่ากัน และเห็นสมควรกำหนดให้จำเลยต้องรับผิดชอบใช้เงินให้แก่โจทก์เป็นเงิน 550,000 บาท”

แต่อย่างไรก็ดี แม้แนวทางการตัดสินใจที่ให้สถาบันการเงินหรือผู้ให้บริการเครือข่าย หากปฏิบัติไม่ได้ตามมาตรฐานวิชาชีพ หรือปฏิบัติหน้าที่ด้วยความประมาทเลินเล่อ ก็ย่อมต้องมีความรับผิดชอบต่อผู้เสียหายด้วย แต่กว่าที่ผู้เสียหายจะฟ้องร้องไปตามขั้นตอนของกฎหมายก็ใช้เวลานาน และการที่ผู้เสียหายนั้นถูกหลอกลวงจนสูญเสียเงินไปเป็นจำนวนมาก แล้วจะต้องมาดำเนินการฟ้องร้องสถาบันการเงินหรือผู้ให้บริการเครือข่ายที่บกพร่องต่อวิชาชีพ ย่อมไม่เป็นการยุติธรรมต่อผู้เสียหาย

### **กฎหมายที่บังคับใช้ในประเทศสิงคโปร์**

ในประเทศสิงคโปร์ นั้นก็ประสบปัญหาในเรื่องการถูกหลอกลวงให้โอนเงิน หรือ Scam Call เช่นเดียวกับประเทศไทย และเพื่อให้อาชญากรรมเกี่ยวกับแก๊งค์คอลเซนเตอร์นั้นลดลง ประเทศสิงคโปร์ได้ออกมาตรการหลายตัวเพื่อให้เกิดความปลอดภัยและสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนในประเทศ แต่ที่เป็นกฎหมายที่เกี่ยวข้องกันความรับผิดชอบของสถาบันการเงินหรือผู้ให้บริการเครือข่าย นั้นมีชื่อว่า Shared Responsibility Framework (SRF) ซึ่งเกิดขึ้นจากความร่วมมือของหน่วยงานที่กำกับดูแลสถาบันทางการเงิน (The Monetary Authority of Singapore (MAS)) ร่วมกับหน่วยงานที่ควบคุมกำกับดูแลผู้ให้บริการเครือข่าย (Infocomm Media Development Authority (IMDA)) บังคับใช้ในวันที่ 16 ธันวาคม ค.ศ. 2024

โดยสาระสำคัญของเอกสารบันทึกความเข้าใจฉบับนี้ จะกล่าวถึง มาตรฐานของสถาบันทางการเงิน มาตรฐานของผู้ให้บริการเครือข่าย และหน้าที่ของลูกค้าผู้เสียหาย เช่น

#### มาตรฐานของสถาบันการเงิน

- ให้มีช่วงเว้นวรรคในการทำธุรกรรมที่มีความเสี่ยงสูง เมื่อมีการเปิดโหลเค้นรักษาความปลอดภัย (อย่างน้อย 12 ชั่วโมง)
- การแจ้งเตือนเรียลไทม์เมื่อมีการเปิดใช้โหลเค้นรักษาความปลอดภัยหรือมีการทำกิจกรรมที่มีความเสี่ยงสูง หรือมีการโอนเงินออก
- มีช่องทางรายงานเหตุตลอดเวลา
- จัดให้มีพีเจอรในการบล็อกบัญชีด้วยตนเอง
- แนวทางเหล่านี้ต้องมีอยู่ตลอด แม้จะเป็นช่วงหยุดทำงานของระบบ

#### มาตรฐานของผู้ให้บริการเครือข่าย

- ข้อความจะต้องส่งจากผู้ส่งที่ได้ลงทะเบียนและได้รับอนุญาตในการส่ง SMS ID เท่านั้น
- ระบบจะต้องจัดการบล็อก SMS ID จากแหล่งอื่นที่ไม่ได้ลงทะเบียน รวมถึงการโทรคมนาคมจากต่างประเทศที่มีการเชื่อมต่อไว้กับผู้ให้บริการ
- ต้องมีตัวกรองลิงค์หลอกหลวงจาก SMS ที่ส่งผ่านผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะส่งจากในประเทศหรือต่างประเทศ

#### มาตรฐานของผู้ใช้บริการ (ลูกค้า)

- ต้องมีการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตอย่างปลอดภัย
- ไม่ให้ข้อมูลส่วนตัวหรือข้อมูลทางบัญชีกับผู้ใด
- ตรวจสอบที่อยู่เว็บไซต์และหมายเลขโทรศัพท์ของธนาคารจากแหล่งข้อมูลที่เป็นทางการ
- ไม่คลิกลิงค์จาก SMS หรือ อีเมลล์

โดยมาตรฐานเหล่านี้จะเป็นตัวกำหนดหลักความรับผิดชอบในกรณีที่เกิดความเสียหายจากการถูกหลอกให้โอนเงิน หรือ Scam call โดยใช้หลักที่เรียกว่า Water Fall Implement กล่าวคือ ให้พิจารณาก่อนว่าในกรณีที่เกิดขึ้นนั้น สถาบันทางการเงินเจ้าของบัญชีได้ปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดเอาไว้หรือไม่ ถ้าพิจารณาแล้ว สถาบันทางการเงิน ปฏิบัติไม่ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ สถาบันทางการเงินเจ้าของบัญชีดังกล่าวจะต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการสูญเสียเงินของผู้เสียหาย ในลำดับต่อมา หากพิจารณาแล้วว่า สถาบันทางการเงิน

เจ้าของบัญชีนั้นได้ปฏิบัติตามมาตรฐานแล้ว ความเสียหายที่เกิดขึ้นนั้นเกิดจากการที่ผู้ให้บริการเครือข่ายปฏิบัติไม่ได้ตามมาตรฐานหรือไม่ ถ้าพิจารณาแล้ว เกิดจากความผิดของผู้ให้บริการเครือข่าย ผู้ให้บริการเครือข่ายก็ต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นนั้น และสุดท้าย หากพิจารณาแล้วว่าทั้งสถาบันการเงินและผู้ให้บริการเครือข่ายได้ปฏิบัติตามอย่างถูกต้องตามมาตรฐานแล้ว ผู้เสียหายเป็นผู้ประมาทเอง ผู้เสียหายก็ย่อมต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นแต่เพียงผู้เดียว

และหลักกรอบความเข้าใจดังกล่าว จะรับรองในเรื่องของธุรกรรมการหลอกลวง 3 แบบ กล่าวคือ

1. มิจฉาชีพอ้างว่าเป็นหน่วยงานของรัฐ/หรือนิติบุคคลที่ถูกกฎหมาย
2. มิจฉาชีพ ใช้แพลตฟอร์มส่งข้อความดิจิทัล (SMS Mail Whatapp) เพื่อหลอกเอาข้อมูลบัญชี/หรือให้กรอกข้อมูลในเว็บไซต์ปลอม
3. มิจฉาชีพใช้ข้อมูลส่วนตัวที่ได้มาอย่างผิดกฎหมาย มาทำธุรกรรมแทนเจ้าของบัญชี

สำหรับขั้นตอนการปฏิบัติในการเรียกร้องตามหลักของ กรอบความตกลงดังกล่าวจะปฏิบัติตามขั้นตอนต่อไปนี

ขั้นตอนการเรียกร้อง : เจ้าของบัญชีติดต่อกับธนาคาร ร่วมกันประเมินว่าข้อเรียกร้องอยู่ภายใต้ SRF หรือไม่และแจ้งให้ผู้ให้บริการเครือข่ายทราบ

ขั้นตอนการสืบสวน : ธนาคารและผู้ให้บริการเครือข่ายจะร่วมกันสืบสวน ว่าหน่วยงานได้ปฏิบัติตามความรับผิดชอบของตนหรือไม่ ภายในระยะเวลา 21 วัน หรือ 45 วันหากเป็นกรณีซับซ้อน

ขั้นตอนผลลัพธ์ : ธนาคารแจ้งให้เจ้าของบัญชีทราบถึงผลการสอบสวน

ขั้นตอนขอความช่วยเหลือ : กรณีที่เจ้าของบัญชีไม่พอใจต่อผลการสอบสวน อาจดำเนินการขอความช่วยเหลือต่อไปยัง Financial Industry Disputes Resolution Centre Ltd (“FIDReC”) or IMDA.

เมื่อได้พิจารณาในแนวทางตามกรอบความเข้าใจดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ทางผู้ควบคุมดูแลสถาบันทางการเงินและผู้ควบคุมดูแลผู้ให้บริการเครือข่ายได้ให้ความสำคัญในเรื่องมาตรการ และความเข้มงวดเพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายต่อประชาชน โดยสร้างหลักเกณฑ์ในเรื่องของความรับผิดชอบที่ชัดเจน ไม่ให้เป็นภาระการพิสูจน์ตกแก่ฝ่ายลูกค้า ที่จะต้องมีหน้าที่พิสูจน์ในเรื่องความประมาทของหน่วยงาน รวมไปถึงหลักเกณฑ์ในเรื่องการเรียกร้องค่าเสียหายที่ทำในรูปแบบของคณะกรรมการจึงเกิดความรวดเร็ว ลดภาระในการไปฟ้องคดีที่ศาล จึงนับได้ว่ากรอบความเข้าใจดังกล่าว ได้สร้างความยุติธรรมให้แก่ประชาชนได้อย่างดี ความแตกต่างในเรื่องของภาระการพิสูจน์เกี่ยวกับเรื่องความประมาทเลินเล่อของสถาบันทางการเงิน และผู้ให้บริการเครือข่าย

## กฎหมายที่บังคับใช้ในประเทศไทย

ประเทศไทยได้ออกพระราชกำหนด มาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2568 โดยมีผลบังคับใช้วันที่ 13 เมษายน 2568 โดยมีสาระสำคัญในการกำหนดมาตรฐานของสถาบันการเงิน ผู้ให้บริการเครือข่ายมือถือ แพลตฟอร์มดิจิทัล สร้างกลไกระงับธุรกรรมอย่างรวดเร็ว และเพิ่มประสิทธิภาพการคืนเงินผู้เสียหาย เช่น

1. การขยายขอบเขตของกฎหมายในเรื่องอาชญากรรมทางเทคโนโลยีให้ครอบคลุม ในส่วนของ Mobile Banking e-Wallet แพลตฟอร์มดิจิทัล ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์<sup>1</sup>
2. ให้องค์กรที่มีหน้าที่กำกับดูแล (moderator) ไม่ว่าจะเป็น ธนาครแห่งประเทศไทย หรือ สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ และคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ กำหนดมาตรฐานหรือมาตรการเพื่อป้องกันอาชญากรรมทางเทคโนโลยี และให้ผู้ให้บริการเครือข่าย มีหน้าที่ตรวจสอบเนื้อหา SMS ตามที่ผู้มีหน้าที่กำกับดูแลได้ออกกฎเกณฑ์หรือมาตรฐาน<sup>2</sup>
3. เมื่อมีการแจ้งรายชื่อบุคคลหรือเลขที่กระเป๋าเงินดิจิทัลที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดอาชญากรรม สถาบันการเงินมีอำนาจในการปฏิเสธการเปิดบัญชี จนกว่าจะมีการเพิกถอนรายชื่อบุคคลหรือเลขที่กระเป๋าเงินดิจิทัลนั้น<sup>3</sup>

<sup>1</sup> มาตรา ๓ ให้ยกเลิกความในบทนิยามคำว่า “ผู้ประกอบการธุรกิจ” ในมาตรา ๓ แห่งพระราชกำหนดมาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พ.ศ. ๒๕๖๖ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“ผู้ประกอบการธุรกิจ” หมายความว่า ผู้ประกอบธุรกิจตามกฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงินและผู้ประกอบธุรกิจสินทรัพย์ดิจิทัลตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบธุรกิจสินทรัพย์ดิจิทัล

มาตรา ๔ ให้เพิ่มความต่อไปนี้เป็นบทนิยามต่อกับบทนิยามคำว่า “ผู้ประกอบการธุรกิจ” ในมาตรา ๓ แห่งพระราชกำหนดมาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พ.ศ. ๒๕๖๖

“กระเป๋าเงินดิจิทัล” หมายความว่า ระบบที่ใช้ในการจัดเก็บสินทรัพย์ดิจิทัล (wallet)

“บัญชีเงินอิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่ารวมถึงบัญชีสินทรัพย์ดิจิทัล

<sup>2</sup> มาตรา ๖ ให้เพิ่มความต่อไปนี้เป็นมาตรา ๔/๑ และมาตรา ๔/๒ แห่งพระราชกำหนดมาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พ.ศ. ๒๕๖๖

“มาตรา ๔/๑ เพื่อประโยชน์แห่งมาตรา ๔/๑๐ ให้ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ และคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ กำหนดมาตรฐานหรือมาตรการเพื่อป้องกันอาชญากรรมทางเทคโนโลยี

ให้ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์และผู้ให้บริการโทรคมนาคมอื่นมีหน้าที่ตรวจสอบเพื่อคัดกรองเนื้อหาการบริการสารสั้น (SMS) ที่อาจเกี่ยวข้องกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยีตามมาตรฐานหรือมาตรการที่สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติกำหนดตามวรรคหนึ่ง

<sup>3</sup> มาตรา ๔/๒ เมื่อ ศปอท. ได้แจ้งรายชื่อบุคคลหรือเลขที่กระเป๋าเงินดิจิทัลที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดอาชญากรรมทางเทคโนโลยีตามประกาศในมาตรา ๔/๕ (๖) ให้สถาบันการเงินหรือผู้ประกอบการปฏิเสธการเปิดบัญชี ระงับการให้บริการหรือการทำธุรกรรม หรือปิดบัญชีกับบุคคลที่มีรายชื่อบุคคลหรือเลขที่กระเป๋าเงินดิจิทัลดังกล่าว จนกว่าจะมีการเพิกถอนรายชื่อบุคคลหรือเลขที่กระเป๋าเงินดิจิทัลนั้น”

4. ขั้นตอนในการคืนเงินผู้เสียหาย โดยให้สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน เมื่อได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการทำธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ให้ประกาศข้อมูลบัญชีเงินฝากหรือบัญชีเงินอิเล็กทรอนิกส์ของบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยีในราชกิจจานุเบกษา และในประกาศดังกล่าว ให้แจ้งผู้เสียหายให้ยื่นคำร้องพร้อมแสดงหลักฐานแห่งความเสียหาย และแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องกับบัญชีเงินฝากหรือบัญชีเงินอิเล็กทรอนิกส์ ให้ยื่นคำร้องคัดค้าน และให้คณะกรรมการธุรกรรมตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินมีอำนาจสั่งคืนเงินให้แก่ผู้เสียหาย<sup>4</sup>
5. ให้สถาบันการเงินหรือผู้ประกอบการธุรกิจ ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์ ผู้ให้บริการโทรคมนาคมอื่น ผู้ให้บริการอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือผู้ให้บริการสื่อสังคมออนไลน์ มีส่วนร่วมรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดจากอาชญากรรมทางเทคโนโลยี เว้นแต่จะพิสูจน์ได้ว่าสถาบันการเงินหรือผู้ประกอบการธุรกิจ ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์ ผู้ให้บริการโทรคมนาคมอื่น ผู้ให้บริการอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือผู้ให้บริการสื่อสังคมออนไลน์ ได้ปฏิบัติตามมาตรฐานหรือมาตรการเพื่อป้องกันอาชญากรรมทางเทคโนโลยี<sup>5</sup>
6. มีบทลงโทษแก่สถาบันทางการเงิน หรือผู้ให้บริการเครือข่ายที่ไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานที่หน่วยงานกำกับดูแลออกมาตรฐานไว้<sup>6</sup>

---

“ มาตรา ๘/๑ เพื่อประโยชน์ในการคืนเงินแก่ผู้เสียหายจากอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กรมสอบสวนคดีพิเศษ หรือสถาบันการเงินหรือผู้ประกอบการกิจการรายงานข้อมูลเกี่ยวกับการทำธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ไปยังสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ในการตรวจสอบรายงานตามวรรคหนึ่ง ให้เลขาธิการคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินมอบหมายพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และอาจขอให้หน่วยงานของรัฐ สถาบันการเงินหรือผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้องให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน หรือเข้าร่วมปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสมก็ได้

หน่วยงานของรัฐ สถาบันการเงินหรือผู้ประกอบการกิจการตามวรรคสอง ต้องให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน หรือมอบหมายบุคคลเข้าร่วมปฏิบัติหน้าที่ตามสมควรแก่กรณี และให้บุคคลที่ได้รับมอบหมายเข้าร่วมปฏิบัติหน้าที่ได้รับค่าตอบแทนตามระเบียบที่เลขาธิการคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินกำหนดโดยได้รับความเห็นชอบของกระทรวงการคลัง

การรายงานและการตรวจสอบรายงานให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข และระยะเวลาที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา ๘/๒ เมื่อสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินได้ตรวจสอบรายงานตามมาตรา ๘/๑ แล้ว ให้ประกาศข้อมูลบัญชีเงินฝากหรือบัญชีเงินอิเล็กทรอนิกส์ของบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยีในราชกิจจานุเบกษา และในประกาศดังกล่าว ให้แจ้งผู้เสียหายให้ยื่นคำร้องพร้อมแสดงหลักฐานแห่งความเสียหาย และแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องกับบัญชีเงินฝากหรือบัญชีเงินอิเล็กทรอนิกส์ ให้ยื่นคำร้องคัดค้านพร้อมแสดงหลักฐานว่าเงินในบัญชีเงินฝากหรือบัญชีเงินอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวไม่เกี่ยวข้องกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ภายในเก้าสิบวันนับแต่วันที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ในกรณีการแจ้งผู้เสียหายนั้น หากทราบตัวผู้เสียหายที่ชัดเจนแน่นอน ให้แจ้งให้ผู้เสียหายนั้นทราบโดยตรงอีกทางหนึ่งด้วย

เมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่ได้ตรวจสอบคำร้องตามวรรคหนึ่งแล้ว ให้พนักงานเจ้าหน้าที่เสนอเรื่องต่อคณะกรรมการธุรกรรมตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และให้คณะกรรมการธุรกรรมตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินมีอำนาจสั่งคืนเงินให้แก่ผู้เสียหาย

“ มาตรา ๘/๑๐ ให้สถาบันการเงินหรือผู้ประกอบการธุรกิจ ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์ ผู้ให้บริการโทรคมนาคมอื่น ผู้ให้บริการอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือผู้ให้บริการสื่อสังคมออนไลน์ มีส่วนร่วมรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดจากอาชญากรรมทางเทคโนโลยี เว้นแต่จะพิสูจน์ได้ว่าสถาบันการเงินหรือผู้ประกอบการธุรกิจ ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์ ผู้ให้บริการโทรคมนาคมอื่น ผู้ให้บริการอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือผู้ให้บริการสื่อสังคมออนไลน์ ได้ปฏิบัติตามมาตรฐานหรือมาตรการเพื่อป้องกันอาชญากรรมทางเทคโนโลยีที่กำหนดโดยธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ หรือคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ แล้วแต่กรณี

<sup>๖</sup> มาตรา ๘/๑๑ สถาบันการเงินหรือผู้ประกอบการธุรกิจใดไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๘/๒ ต้องระวางโทษปรับไม่เกินห้าแสนบาท

หลังจากที่ได้ประกาศพระราชกำหนดดังกล่าวนี้ ทางหน่วยงานควบคุมกำกับดูแลไม่ว่าจะเป็นสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ หรือ ธนาคารแห่งประเทศไทย ก็ได้ออกมาตราฐานหรือมาตรการเพื่อป้องกันอาชญากรรมทางเทคโนโลยี โดยในส่วนของ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ หรือ กสทช. นั้น ได้ออกมาตรการเพื่อกำกับดูแลผู้ให้บริการเครือข่าย<sup>7</sup> เช่น

1. ตรวจสอบคัดกรองผู้ใช้บริการที่มีลักษณะที่ผิดปกติ แล้วระงับการใช้ทันที (เช่น โทรออกอย่างเดียว, โทรหาผู้รับที่ไม่ซ้ำ, โทรเป็นจำนวนมาก, โทรออกจากตำแหน่งเดียวกันทุกครั้ง หรือโทรจากพื้นที่แนวชายแดน)
2. ผู้ให้บริการจะต้องระงับการใช้ทันที ที่ได้รับการแจ้งจาก กสทช. ว่าเป็นเบอร์ที่ต้องสงสัย
3. ผู้ให้บริการมีหน้าที่ตรวจสอบย้อนกลับเบอร์ที่จดทะเบียนใหม่ภายในสัปดาห์แรกว่า ข้อมูลที่รับจดทะเบียนถูกต้องตรงกับข้อเท็จจริงหรือไม่
4. ผู้ประกอบการ มีหน้าที่ตรวจสอบ SMS และ Links ก่อนจัดส่ง
5. ผู้ประกอบการต้องมีให้ซิมบ็อกซ์ (Sim box) ที่ไม่ได้รับอนุญาต หรือซิมบ็อกซ์ผี เชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม
6. มาตรการบริหารจัดการซิมการ์ดสำหรับคนต่างชาติ ที่ออกไปก่อนหน้านี้ โดยการจำกัดจำนวนการลงทะเบียนไม่เกิน 3 ซิมการ์ด/คน/ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และกำหนดให้ใช้พาสปอร์ตในการยืนยันตัวตนเพื่อลงทะเบียนใช้ซิมการ์ดเท่านั้น โดยไม่อนุญาตให้ใช้เอกสารประเภทอื่น
7. ซิมนักท่องเที่ยว (Tourist SIM) ใช้งานได้ไม่เกิน 60 วัน โดยไม่สามารถเติมเงินเพื่อขยายระยะเวลาการใช้งานได้ และกรณีผู้ใช้บริการประสงค์ใช้งาน Tourist SIM ต่อเนื่อง ภายหลังครบกำหนดระยะเวลาใช้งาน จะต้องลงทะเบียนยืนยันตัวตนกับผู้ให้บริการอีกครั้งหนึ่งก่อน จึงจะขยายระยะเวลาการใช้งานได้
8. ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มีหน้าที่เติมเครื่องหมายหรือสัญลักษณ์แจ้งเตือนผู้ใช้บริการให้ทราบว่า มีเลขหมายโทรศัพท์ที่มาจากต่างประเทศ เช่น การเติม +697 และ +698 หน้าหมายเลขโทรศัพท์ที่มาจากต่างประเทศ และมีหน้าที่จัดให้มีระบบปฏิเสธการรับสายจากต่างประเทศ

---

ในกรณีที่การกระทำความผิดตามวรรคหนึ่งเกิดจากการสั่งการหรือการกระทำของกรรมการหรือผู้จัดการ หรือบุคคลใดซึ่งรับผิดชอบในการดำเนินงานของนิติบุคคลนั้น หรือในกรณีที่บุคคลดังกล่าวมีหน้าที่ต้องสั่งการหรือการกระทำและละเว้นไม่สั่งการหรือไม่กระทำการจนเป็นเหตุให้นิติบุคคลนั้นกระทำความผิด ผู้นั้นต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

<sup>7</sup>กสทช. ขานรับการแก้ไข พรก.ไซเบอร์ฯ ออกมาตรการสกัดอาชญากรรมออนไลน์ ให้ผู้ประกอบการเข้ามาร่วมรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้น

ส่วนมาตรการของสถาบันทางการเงินนั้น ธนาคารแห่งประเทศไทย ได้กำหนดมาตรฐานสำหรับ สง. (ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ) และผู้ประกอบการบริการการเงินที่ได้รับใบอนุญาตประเภท การให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์สรุปสาระสำคัญของมาตรฐานที่ต้องดำเนินการ ดังนี้<sup>8</sup>

1. การป้องกันการสวมรอยเปิดบัญชีและการสวมรอยใช้งาน mobile banking สง. ต้องดำเนินการดังนี้

(1) ไม่แนบลิงก์ที่เป็นเหตุให้เกิดความเสียหายผ่าน SMS และอีเมล

(2) ลูกค้าสามารถใช้บริการ mobile banking ของแต่ละ สง. ได้เพียง 1 ชื่อบัญชีผู้ใช้งาน และใช้ได้กับ 1 อุปกรณ์เคลื่อนที่เท่านั้น

(3) มีกระบวนการยืนยันตัวตนในการทำธุรกรรมที่มีความเสี่ยงผ่าน mobile banking โดยใช้เทคโนโลยี เปรียบเทียบใบหน้าและการตรวจจับการปลอมแปลงชีวมิติ สำหรับการทำธุรกรรมโอนเงินที่มีมูลค่าตั้งแต่ 50,000 บาทขึ้นไป หรือการทำธุรกรรมโอนเงินมูลค่ารวมกันครบทุก 200,000 บาทใน 1 วัน หรือการปรับเพิ่มวงเงินการทำ ธุรกรรมโอนเงินต่อวัน

(4) ตรวจสอบการเปลี่ยนแปลงแอปพลิเคชันของ สง. ทุกครั้งที่ผู้ใช้บริการเข้าใช้งาน และไม่อนุญาตให้ใช้ งานแอปพลิเคชันที่ถูกเปลี่ยนแปลง

(5) ไม่อนุญาตให้แอปพลิเคชันของ สง. ทำงานบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ในขณะที่มีแอปพลิเคชันอื่นที่มี พฤติกรรมเสี่ยง เช่น แอปพลิเคชันที่ควบคุมอุปกรณ์เคลื่อนที่จากระยะไกลแอปพลิเคชันที่ปิดบังหรือขโมยข้อมูลบน หน้าจอ

2. การจำกัดความเสียหายและจัดการบัญชีม้า สง. ต้องดำเนินการดังนี้

(1) แจ้งเตือนการทำธุรกรรมทุกครั้ง เมื่อมีการโอนเงินออกจากบัญชี ผ่านช่องทางใดช่องทางหนึ่ง เช่น mobile banking, LINE, SMS, อีเมล โดยไม่เรียกเก็บค่าใช้จ่าย

(2) ระวังการทำธุรกรรมและนำส่งข้อมูลตามแนวทางที่ศูนย์ปฏิบัติการเพื่อป้องกันและปราบปราม อาชญากรรมทางเทคโนโลยี (ศปอท.) กำหนด ภายใต้อำนาจหน้าที่ที่พระราชกำหนดฯ กำหนดไว้

(3) เมื่อได้รับรายชื่อบุคคลที่เป็นเจ้าของบัญชีม้าจากสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) หรือรายชื่อบุคคลที่เป็นเจ้าของบัญชีม้าเทาเข้มหรือเทาอ่อน จากระบบ Central Fraud Registry (CFR) ให้ดำเนินการสอดคล้องกับระดับความเสี่ยง เช่น ระวังเงินเข้าและออกทุกบัญชีของบุคคลที่เป็นเจ้าของบัญชีม้า รวมทั้งปฏิเสธการเปิดบัญชีใหม่กับบุคคลที่เป็นเจ้าของบัญชีม้า

<sup>8</sup> ธปท. กำหนดมาตรฐานของภาคธนาคารในการร่วมรับผิดชอบตาม พ.ร.ก. มาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี

3. กระบวนการรับแจ้งเหตุภัยทุจริตดิจิทัลที่รวดเร็ว สง. ต้องจัดให้มีช่องทางติดต่อเร่งด่วน (hotline) ทางโทรศัพท์ หรือวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้เสียหายสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ของ สง. ทั้งในและนอกเวลาทำการ

จากมาตรการทุกมาตรการที่กล่าวมาข้างต้น ย่อมทำให้สถาบันทางการเงิน หรือผู้ให้บริการเครือข่ายย่อม ต้องเกิดการตื่นตัว และมีความเข้มงวดในมาตรการรักษาความปลอดภัยทางเทคโนโลยีของตนมากขึ้น เพราะ เนื่องจาก พระราชกำหนด มาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2568 ได้ กำหนดว่า หากสถาบันทางการเงินหรือผู้ให้บริการเครือข่ายนั้นปฏิบัติไม่ตรงตามมาตรฐานที่หน่วยงานกำกับดูแล วางไว้ จะต้องร่วมรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการถูกหลอกลวง โดยไม่ต้องให้ผู้เสียหายต้องมีภาระการ พิสูจน์ความผิด หรือความประมาทเลินเล่ออีก จึงย่อมเป็นผลดีต่อประชาชนเป็นอย่างมาก

อย่างไรก็ดี เมื่อพิจารณาถึงหลักกฎหมายในเรื่องการร่วมรับผิดชอบของสถาบันทางการเงินและผู้ให้บริการ เครือข่ายของกรอบความเข้าใจของประเทศสิงคโปร์เมื่อเปรียบเทียบกับ พระราชกำหนดมาตรการป้องกันและ ปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2568 แล้วนั้น ยังคงมีความแตกต่างกัน ในเรื่องของ กระบวนการการเรียกร้องค่าเสียหายที่เกิดขึ้น เพราะตามหลักเกณฑ์ของประเทศสิงคโปร์ ผู้เสียหาย สามารถยื่นคำ ร้องต่อธนาคาร เพื่อให้พิจารณาว่าอยู่ในเกณฑ์ที่จะได้ค่าเสียหายหรือไม่ได้ในทันที และการพิจารณารวมถึงการ สืบสวนข้อเท็จจริง กฎหมายก็กำหนดให้ธนาคารกับผู้ให้บริการเครือข่ายก็สามารถที่จะร่วมกันพิจารณาได้โดย กำหนดระยะเวลา 45 วัน ซึ่งหากผู้เสียหายไม่พอใจคำพิจารณาก็ยังสามารถดำเนินการร้องเรียนไปยัง คณะกรรมการในหน่วยกำกับดูแลได้ ซึ่งกระบวนการแบบนี้ย่อมยืดหยุ่น และสะดวกต่อประชาชนผู้เสียหาย มากกว่ากฎหมายที่ใช้บังคับในประเทศไทย ซึ่งไม่ได้การบัญญัติหลักเกณฑ์ในการเรียกร้องความรับผิดชอบไว้เป็น พิเศษ ทำให้ประชาชนยังคงต้องไปยื่นฟ้องต่อศาลเพื่อให้มีคำพิพากษาตามกระบวนการปกติ ซึ่งอาจจะเกิดความ ยุ่งยาก และใช้เวลา รวมถึงทุนทรัพย์ที่มากเกินไป ดังนั้น ผู้เขียนเห็นว่า ในอนาคต หากมีการแก้ไขหรือเพิ่มเติมหลัก กฎหมายในเรื่องดังกล่าว ก็ควรที่จะเพิ่มเติมในส่วนของการเรียกร้องค่าเสียหายจากสถาบันการเงินหรือผู้ ให้บริการเครือข่าย ไว้เป็นพิเศษ เพื่อให้เกิดความสะดวก ความรวดเร็ว และเป็นธรรมต่อประชาชนที่ได้รับความ เสียหายจากการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้สำหรับสถาบันการเงินหรือผู้ให้บริการเครือข่ายต่อไป