

กระทู้ถามที่ ๔๗๓ ร.

สภาผู้แทนราษฎร

๗ กรกฎาคม ๒๕๖๕

เรื่อง แนวทางการแก้ไขปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์หลอกลวงประชาชน

กราบเรียน ประธานสภาผู้แทนราษฎร

ข้าพเจ้าขอตั้งกระทู้ถาม ถามรัฐมนตรีว่าการกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ดังต่อไปนี้

ปัจจุบันแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีการระบาดอย่างหนักและเพิ่มจำนวนมากขึ้นตามที่ปรากฏให้เห็นในข่าวโดยมีประชาชนตกเป็นเหยื่อและหลงเชื่อเป็นจำนวนมาก ทั้งการถูกหลอกลวงผ่านทางโทรศัพท์ทางอินเทอร์เน็ตหรือทางเฟซบุ๊ก ซึ่งมีรูปแบบการหลอกลวงที่หลากหลาย มีการสร้างสถานการณ์ให้เกิดความตื่นตระหนกหรือเข้าใจผิดว่าได้รับผลประโยชน์หรือเกี่ยวข้องกับกรกระทำผิด เช่น บัญชีเงินฝากพัวพันกับการค้ายาเสพติดหรือการฟอกเงิน การเป็นหนี้บัตรเครดิต การโอนเงินผิด การอ้างว่ามีพัสดุค้าง โดยมีการแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่หน่วยงานต่าง ๆ ของทางภาครัฐและเอกชน เป็นต้น โดยที่ผู้กระทำผิดส่วนใหญ่ ตั้งออฟฟิศอยู่ในประเทศเพื่อนบ้าน อยู่ตามแนวชายแดน มีนายทุนชาวจีนเป็นหัวหน้าแก๊ง และมีการหลอกลวงคนไทยให้ไปร่วมทำงาน ทำให้เป็นอุปสรรคในการสืบสวนติดตามจับกุมตัวมาดำเนินคดี มีประชาชนตกเป็นเหยื่อจำนวนมากหลายราย และต้องเสียทรัพย์สินจำนวนมากหลายล้านบาทบางคนถูกหลอกจนแทบหมดตัว เกิดภาวะเครียดเป็นโรคซึมเศร้า ซึ่งถือเป็นภัยต่อสังคมที่ควรต้องเร่งปราบปรามและแก้ไขปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์อย่างจริงจัง เพื่อมิให้ประชาชนตกเป็นเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์เกิดสูญเสียความเป็นส่วนตัวและอยู่ด้วยความหวาดระแวง จึงขอเรียนถามว่า

๑. กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม มีนโยบายการจัดการแก้ไขปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ทั้งคนไทยและคนต่างชาติ ที่อยู่ตามแนวชายแดนอยู่ในประเทศเพื่อนบ้าน โดยมีการประสานความร่วมมือกับกระทรวงการต่างประเทศและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับด้านความมั่นคงหรือไม่ อย่างไร ขอทราบรายละเอียด

๒. กรณีที่มีคลิปเผยแพร่ทางสื่อออนไลน์ เรื่อง ความขัดแย้งระหว่างศาสนาพุทธและศาสนาอิสลาม เรื่องที่เกี่ยวกับสถาบัน เพื่อยุยงปลุกปั่นให้เกิดความเกลียดชังระหว่างกัน โดยมีกองทุนสนับสนุนการกระทำกรณีดังกล่าว ว่ามีแนวทางจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องนี้หรือไม่ อย่างไร ขอทราบรายละเอียด

ขอให้ตอบในราชกิจจานุเบกษา

ขอแสดงความนับถืออย่างยิ่ง

สฤกษ์พงษ์ เกี่ยวข้อง

สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร พรรคภูมิใจไทย

จังหวัดกระบี่

คำตอบกระทู้ถามที่ ๔๗๓ ร.

ของ นายสฤกษ์พงษ์ เกี่ยวข้อง สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร พรรคภูมิใจไทย จังหวัดกระบี่
เรื่อง แนวทางการแก้ไขปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์หลอกลวงประชาชน

กราบเรียนท่านประธานที่เคารพ กระผมนายชัยวุฒิ ธนาคนานุสรณ์ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ขอตอบกระทู้ถามของท่านสมาชิกผู้ทรงเกียรติ ดังนี้

กระทู้ถาม

ปัจจุบันแก๊งคอลเซ็นเตอร์มีการระบาดอย่างหนักและเพิ่มจำนวนมากขึ้นตามที่ปรากฏให้เห็นในข่าวโดยมีประชาชนตกเป็นเหยื่อและหลงเชื่อเป็นจำนวนมาก ทั้งการถูกหลอกลวงผ่านทางโทรศัพท์ทางอินเทอร์เน็ตหรือทางเฟซบุ๊ก ซึ่งมีรูปแบบการหลอกลวงที่หลากหลาย มีการสร้างสถานการณ์ให้เกิดความตื่นตระหนกหรือเข้าใจผิดว่าได้รับผลประโยชน์หรือเกี่ยวข้องกับการกระทำความผิด เช่น บัญชีเงินฝากพัวพันกับการค้ายาเสพติดหรือการฟอกเงิน การเป็นหนี้บัตรเครดิต การโอนเงินผิด การอ้างว่ามีพัสดุตกค้าง โดยมีการแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่หน่วยงานต่าง ๆ ของทางภาครัฐและเอกชน เป็นต้น โดยที่ผู้กระทำความผิดส่วนใหญ่ตั้งออฟฟิศอยู่ในประเทศเพื่อนบ้าน อยู่ตามแนวชายแดน มีนายทุนชาวจีนเป็นหัวหน้าแก๊ง และมีการหลอกลวงคนไทยให้ไปร่วมทำงาน ทำให้เป็นอุปสรรคในการสืบสวนติดตามจับกุมตัวมาดำเนินคดี มีประชาชนตกเป็นเหยื่อจำนวนมากหลายราย และต้องเสียทรัพย์สินจำนวนมากหลายล้านบาท บางคนถูกหลอกลวงจนแทบหมดตัว เกิดภาวะเครียดเป็นโรคซึมเศร้า ซึ่งถือเป็นภัยต่อสังคมที่ควรต้องเร่งปราบปรามและแก้ไขปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์อย่างจริงจัง เพื่อมิให้ประชาชนตกเป็นเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์เกิดสูญเสียความเป็นส่วนตัวและอยู่ด้วยความหวาดระแวง จึงขอเรียนถามว่า

๑. กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม มีนโยบายการจัดการแก้ไขปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ทั้งคนไทยและคนต่างชาติ ที่อยู่ตามแนวชายแดนอยู่ในประเทศเพื่อนบ้าน โดยมีการประสานความร่วมมือกับกระทรวงการต่างประเทศและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับด้านความมั่นคงหรือไม่ อย่างไร ขอทราบรายละเอียด

คำตอบ

กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมได้ตระหนักถึงปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่หลอกลวงประชาชน โดยพฤติการณ์หลอกลวงทางโทรศัพท์ในประเทศไทย เริ่มระบาดมากขึ้นนับตั้งแต่เกิดการแพร่ระบาดของโรค Covid-19 เนื่องจากประชาชนมีการประสานงานหรือการทำงานที่บ้านผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เพื่อหลีกเลี่ยงการแพร่ระบาดของโรค กลุ่มมิจฉาชีพจึงใช้จังหวะหรือโอกาสดังกล่าวในการติดต่อประชาชนเพื่อหลอกลวง อาทิ การแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่รัฐหรือหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อหลอกให้เหยื่อหลงเชื่อและโอนเงินให้ โดยอ้างเหตุมาจากมีพัสดุติดกลับจากบริษัทขนส่ง และให้

ทำการเสียค่าปรับหรือค่าธรรมเนียมต่าง ๆ การแอบอ้างเป็นเจ้าของหน้าที่ตำรวจและข่มขู่ว่าเหยื่อมีความผิด ต้องชำระค่าปรับ เหยื่อมียอดค้างชำระบัตรเครดิตและทำการหลอกขโมยข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อกระทำการ หลอกหลวงเพิ่มเติมในขั้นตอนต่อไป การแก้งลหลอกให้โอนเงินผิดบัญชีและขอให้เหยื่อโอนเงินคืน ทั้งนี้ กลุ่มมิจฉาชีพได้มีการสร้างเรื่องหลอกหลวงหลายรูปแบบอย่างต่อเนื่อง เพื่อไม่ให้เหยื่อได้ทันสังเกต หรือการแจ้งเตือนไม่สามารถครอบคลุมได้ทุกกรณี

นอกจากนี้ กลุ่มมิจฉาชีพได้นำเทคโนโลยี Deepfake มาใช้ร่วมกับการหลอกหลวงเหยื่อ โดยการตัดต่อภาพวิดีโอขณะที่กำลังคุยเพื่อปลอมเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้เหยื่อ หลงเชื่อได้โดยง่าย และยอมโอนเงินให้กลุ่มมิจฉาชีพดังกล่าว

กระทรวงฯ มิได้นิ่งนอนใจกับปัญหาที่เกิดขึ้นข้างต้น และได้ประสานงานร่วมกับทุกภาคส่วน ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง เพื่อแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับเรื่อง SMS/โทรหลอกหลวงออนไลน์ แก๊งคอลเซ็นเตอร์ รวมถึงเรื่องบัญชีม้าที่กำลังเป็นปัญหาใหญ่ในปัจจุบัน เช่น ขยายความร่วมมือในการประสานงานแก้ไข ปัญหาและปราบปรามมิจฉาชีพออนไลน์ข้ามเขตแดนไทยและกัมพูชา โดยได้มีการลงนามบันทึก ความเข้าใจว่าด้วยความร่วมมือด้านการปราบปรามแก๊ง Call Center และ Hybrid Scam เมื่อวันที่ ๑๑ กรกฎาคม ๒๕๖๕ รวมถึงเร่งผลักดันการบังคับใช้กฎหมายให้บัญชีม้าหรือบัญชีปลอม เป็นสิ่งผิดกฎหมายและมีโทษรุนแรงมากกว่ากฎหมายที่บังคับใช้ในปัจจุบัน กรณีความร่วมมือกับต่างประเทศ ได้สร้างกลไกความร่วมมือในการประสานงานเพื่อดำเนินการปราบปรามกับกลุ่มมิจฉาชีพที่ใช้พื้นที่ ในต่างประเทศเป็นฐานในการกระทำความผิดกับประชาชนในประเทศไทย ตลอดจนการทำงานเชิงรุก เพื่อแก้ไขปัญหาหมายเลขโทรศัพท์หลอกหลวง ที่ผ่านมาสามารถออกหมายจับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ที่อยู่ประเทศเพื่อนบ้านได้จำนวน ๒๓๗ หมายจับ จับกุมได้แล้ว ๑๓๘ หมาย และอยู่ระหว่างประสานงาน ติดตามจับกุมอีก ๙๙ หมาย รวมทั้ง ได้ดำเนินการจับกุมผู้กระทำความผิดในการรับจ้างเปิดบัญชีม้า ๑,๐๒๕ ราย

ในส่วนของการจัดการปัญหา SMS/โทรหลอกหลวงออนไลน์ กระทรวงฯ ร่วมกับสำนักงาน กสทช. และผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกราย ประชาสัมพันธ์และเปิดช่องทางให้แก่ประชาชน ในการแจ้ง SMS/และการโทรหลอกหลวง ผ่านช่องทางสายด่วนของหน่วยงานต่าง ๆ เช่น กระทรวงดิจิทัลฯ ๑๒๑๒ สำนักงาน กสทช. ๑๒๐๐ บช.สอท. ๑๔๔๑ และยังสามารถแจ้งไปยัง Call Center ของ ๕ ผู้ประกอบการ AIS ๑๑๗๕, DTAC ๑๖๗๘, TRUE ๐๒ ๗๐๐ ๘๐๘๕, 3BB ๑๕๓๐ และ NT ๑๘๘๘ และร่วมกันดำเนินการโดยมีมาตรการให้โอเปอเรเตอร์ทุกรายดำเนินการบล็อก SMS ที่มีเนื้อหาชัดเจนว่าเป็นการหลอกหลวง เว็บบันได้ออนไลน์ หรือลามกอนาจารทันที และเร่งตรวจสอบ กำกับดูแลอย่างเคร่งครัด ปัจจุบันได้ดำเนินการบล็อก SMS หลอกหลวงไปแล้วกว่า ๔,๓๙๐ เบอร์

นอกจากนี้ กระทรวงฯ ยังได้ร่วมกับ กองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรม ทางเทคโนโลยี (บช.สอท.) กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรม ทางเทคโนโลยี (บก.ปอท.) และศูนย์ปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงาน

ตำรวจแห่งชาติ (ศป.อส.ตร.) ในการแก้ปัญหาสื่อสังคมออนไลน์ที่มีผลกระทบต่อประชาชนอย่างรอบด้าน โดยการดำเนินงานที่ผ่านมาสำนักงานตำรวจแห่งชาติเปิดช่องทางแจ้งความออนไลน์ <https://thaipoliceonline.com> เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน สามารถแจ้งความได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ทุกพื้นที่ สำหรับความร่วมมือกับธนาคารแห่งประเทศไทยและสมาคมธนาคารไทย ได้มีการกำหนดมาตรการแจ้งเตือนและสร้างความตระหนักรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับปัญหาข้างต้น รวมถึงมาตรการอายัดบัญชีให้มีความรวดเร็วทันต่อสถานการณ์ โดยจากที่มีการแจ้งความออนไลน์ตั้งแต่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๕ จนถึงปัจจุบัน มีการแจ้งความเป็นคดีออนไลน์ ทั้งสิ้น ๕๐,๒๗๔ เรื่อง สามารถอายัดบัญชีได้ ๑๙,๑๘๙ บัญชี และสามารถอายัดเงินได้ทันกว่า ๑๐๒ ล้านบาท

๒. กรณีที่มีคลิปเผยแพร่ทางสื่อออนไลน์ เรื่อง ความขัดแย้งระหว่างศาสนาพุทธและศาสนาอิสลาม เรื่องที่เกี่ยวกับสถาบัน เพื่อยุยงปลุกปั่นให้เกิดความเกลียดชังระหว่างกัน โดยมีกองทุนสนับสนุนการกระทำดังกล่าว ว่ามีแนวทางจัดการแก้ไขปัญหารื่องนี้หรือไม่ อย่างไร ขอทราบรายละเอียด

คำตอบ

กระทรวงฯ ได้จัดตั้งศูนย์ต่อต้านข่าวปลอม (Anti-Fake News Center) เพื่อดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่ถูกต้องสู่สาธารณชน โดยทำหน้าที่พิจารณาข่าวที่เป็นกระแสโลกโซเชียล วิเคราะห์ข้อมูลข่าวสารออนไลน์ ติดตาม เฝ้าระวัง พร้อมทั้งประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นผู้ตรวจสอบข้อมูลตามอำนาจหน้าที่ มีเครือข่ายผู้ประสานงานหลักของทุกหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอิสระ ซึ่งมีกระบวนการทำงานชัดเจน ตระหนักถึงกระบวนการทำงานที่ถูกต้องด้วยความกระชับและรวดเร็ว โดยเฉพาะขั้นตอนการตรวจสอบ การยืนยันความถูกต้อง และการจัดการแก้ไขปัญห ข่าวปลอม ตลอดจนขั้นตอนการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องต่อประชาชนและสาธารณชน ภายใต้การดำเนินงานของศูนย์ฯ โดยยึดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาข่าวปลอมที่มีผลกระทบต่อสังคม ในวงกว้าง ข่าวที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินต่อประชาชนโดยตรง ข่าวที่สร้างความแตกแยกในสังคม ข่าวที่สร้างความเข้าใจผิดต่อสังคม ศีลธรรมอันดี ในกรณีที่มีคลิปเผยแพร่ทางสื่อออนไลน์ เรื่อง ความขัดแย้งระหว่างศาสนาพุทธและศาสนาอิสลามที่เกี่ยวกับสถาบัน เพื่อยุยงปลุกปั่นให้เกิดความเกลียดชังระหว่างกัน อันมีลักษณะเป็นข่าวปลอม ศูนย์ฯ ได้ดำเนินการตรวจสอบคลิปออนไลน์ทั้งที่เป็นข่าวจริงและข่าวปลอม ไปแล้วกว่า ๕๖ เรื่อง

ศูนย์ต่อต้านข่าวปลอม มีช่องทางสำหรับประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่ผ่านการยืนยันแล้วและเป็นช่องทางสำหรับรับแจ้งเบาะแสของข้อมูลที่เท็จที่เผยแพร่อยู่ในสังคม อันอาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดที่จะส่งผลกระทบต่อประชาชน สังคม เศรษฐกิจ หรือความมั่นคงของประเทศในวงกว้าง ทั้งในด้านภัยพิบัติ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสุขภาพอนามัย ด้านนโยบายรัฐ และด้านอื่น ๆ ที่กระทบต่อความมั่นคงของประเทศ และประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก ๕ ช่องทาง ได้แก่

๑) Line Official Account : @antifakenewscenter

๒) Facebook Page : Anti-Fake News Center Thailand

- ๓) Twitter : @AFNCTHAILAND
- ๔) เว็บไซต์ : <https://www.antifakenewscenter.com>
- ๕) ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ GCC๑๑๑๑ กต ๘๗