

แนวทางการแก้ปัญหาการฉ้อโกงเฉพาะกรณีการซื้อขายออนไลน์¹

สมาชิกกลุ่มที่ 3 จามจุรี²

1. บทนำ

สภาพการณ์ของเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้การซื้อขายสินค้าซึ่งในอดีตผู้ซื้อจะเลือกซื้อสินค้าจากร้านค้าของผู้ขายสินค้า และยังสามารถพิจารณาเลือกสินค้า รวมทั้งชำระเงินค่าสินค้าได้โดยตรงกับผู้ขาย แต่ปัจจุบันการซื้อขายเปลี่ยนแปลงไป ช่องทางการซื้อขายสินค้ามีเพิ่มมากขึ้น การซื้อขายสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์จึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่ทำให้การซื้อขายสินค้าเกิดความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายทั้งฝ่ายผู้ซื้อและผู้ขาย โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่มีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด 19) เป็นสาเหตุให้หลายคนหันมาซื้อขายสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์มากยิ่งขึ้น ในขณะที่เดียวกันก็เป็นช่องทางให้กลุ่มมิจฉาชีพใช้ในการหลอกลวงประชาชนได้เช่นเดียวกัน ตัวอย่างเช่น การแอบอ้างเป็นพ่อค้าแม่ค้าออนไลน์เจตนาหลอกลวงให้มีการโอนเงินโดยไม่มีการส่งสินค้าให้แก่ผู้ซื้อ ส่งสินค้าไม่ครบถ้วน สินค้าชำรุด หรือไม่ได้มาตรฐาน หรือการโฆษณาชวนเชื่อที่แอบแฝง อันก่อให้เกิดความเข้าใจผิด โฆษณาเกินความจริง อันเป็นการกระทำความผิดโดยทำให้เกิดความเดือดร้อนเสียหายต่อทรัพย์สิน ซึ่งถือเป็นอาชญากรรมประเภทหนึ่ง รวมทั้งยังเป็นการละเมิดสิทธิของผู้ซื้อ ซึ่งผู้ซื้อเป็นฝ่ายเสียเปรียบ เนื่องจากผู้ซื้อไม่สามารถตรวจสอบเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้าได้อย่างละเอียด ก่อให้เกิดปัญหากรณีผู้ซื้อไม่ได้รับสินค้าที่ผ่านมาตรฐาน หรือไม่ตรงตามความต้องการที่สั่งซื้อ หรือได้รับสินค้าไม่ครบจำนวน รวมทั้งกรณีผู้ซื้ออาจถูกผู้ขายหลอกลวงให้โอนเงินไปยังบัญชีธนาคารซึ่งได้มีการรับแจ้งเปิดบัญชี หรือให้ผู้อื่นใช้บัญชีที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิด หรือที่เรียกว่า “บัญชีม้า” โดยอาศัยความอยากได้สินค้าของผู้ซื้อที่หลงเชื่อในโฆษณาชวนเชื่อต่าง ๆ โดยอาจไม่ได้ตระหนักถึงภัยอันตรายจากมิจฉาชีพ จึงขาดความยับยั้งชั่งใจ ขาดความรู้ หรือความโลภจากความต้องการสินค้าราคาถูกของผู้ซื้อ ประกอบกับการซื้อขายสินค้าออนไลน์อาศัยระบบเทคโนโลยีที่สะดวก การโอนเงินเพื่อชำระค่าสินค้าเป็นไปอย่างง่ายดาย และรวดเร็ว ซึ่งง่ายต่อมิจฉาชีพในการได้ไปซึ่งทรัพย์สิน การกระทำของมิจฉาชีพที่แฝงตัวมาเป็นผู้ขายสินค้าออนไลน์ดังกล่าวไม่เพียงแต่ทำให้ผู้ซื้อสินค้าต้องสูญเสียเงินหรือทรัพย์สินเท่านั้น แต่ยังส่งผลกระทบต่อด้านอื่น ๆ ด้วย ได้แก่ ผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจและสังคม

จากการสอบถามประเด็นการฉ้อโกงซื้อขายออนไลน์จากพันตำรวจโท มนุพัศ ศรีบุญลือ สารวัตรสอบสวน สถานีตำรวจนครบาลโชคชัย ได้ให้ข้อมูลในประเด็นเกี่ยวกับการฉ้อโกงซื้อขายออนไลน์ว่า ได้เข้ารับหน้าที่ชุดสอบสวนคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยี เมื่อเดือนมกราคม 2565 โดยเริ่มรับสำนวนสอบสวนคดีอาญาของสถานีตำรวจนครบาลโชคชัย ตั้งแต่วันที่ 14 มกราคม 2565 ถึงวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2565

¹ บทความวิชาการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรการป้องกันอาชญากรรมกับการอำนวยความสะดวกในสังคม (Crime Prevention) รุ่นที่ 5 จัดโดยวิทยาลัยกิจการยุติธรรม สำนักงานกิจการยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม

² สมาชิกในกลุ่มประกอบด้วย พ.ต.ท. ศุภฤกษ์ เพ็ชรสงฆ์, พระครูปลัดอดิศักดิ์ พิมพนธ์, ดร. , นางสาวลิวิ วงศ์ครุฑ, นางสาวรัตนาวรรณ หอมเนียม, นายจรณินทร์ ตั้งเจริญสมุทร, นายปิติ สุธีรคันต์, นางสาวณัฐณิชา จารุเดชา และนายลลิต กิจสมศรี

(จำนวน 42 วัน) มีคดีอาญาที่เกี่ยวข้องกับการฉ้อโกงทางเทคโนโลยี จำนวน 50 คดี เป็นคดีหลอกลวงจากการซื้อขายของออนไลน์สูงถึงจำนวน 30 คดี มูลค่าความเสียหายเป็นจำนวนเงินแต่ละคดี มีตั้งแต่หลักร้อยบาทถึงหลักพันบาท ลักษณะการหลอกลวงจะเป็นการเปิดบัญชีร้านออนไลน์ เช่น เฟสบุ๊ก โอนสตราแกรม เป็นต้น และให้โอนเงินชำระค่าสินค้าเข้าบัญชีธนาคาร หรือกระเป๋าสตางค์อิเล็กทรอนิกส์ที่ผูกกับทางบัญชี เมื่อได้รับโอนเงินแล้วก็จะปิดบัญชีร้านออนไลน์ ไม่สามารถติดต่อได้ และมีเพียงส่วนน้อยที่เป็นบุคคลที่สามแฝงตัวเข้ามาหลอกลวงทั้งผู้ค้าร้านออนไลน์และผู้ซื้อสินค้า นอกจากนี้จะเป็นคดีหลอกลวงเก็บค่าธรรมเนียมเงินกู้พิเศษจำนวน 10 คดี และคดีหลอกลวงลักษณะ Call Center จำนวน 10 คดี จากสถิติเกี่ยวกับการซื้อขายออนไลน์ดังกล่าว เนื่องจากการศึกษารวบรวมข้อมูลในระยะเวลาอันจำกัด พอแสดงให้เห็นถึงจำนวนครั้ง ปริมาณความถี่ ระดับความเสียหาย และความสำคัญของปัญหาการหลอกลวงหรือฉ้อโกงในลักษณะการซื้อขายสินค้าออนไลน์ได้ระดับหนึ่ง

ทั้งนี้ ตามประมวลกฎหมายอาญาได้กำกับดูแลการประกอบกิจการที่มีเจตนาทุจริต ฉ้อโกงหลอกลวงผู้อื่นด้วยการแสดงข้อความอันเป็นเท็จ หรือปกปิดข้อความจริง หลอกลวงเอาทรัพย์สินจากผู้ถูกหลอกลวง หรือบุคคลที่สาม ซึ่งในทางกฎหมายเป็นความผิดฐานฉ้อโกง ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 341 การซื้อขายของออนไลน์ที่มีลักษณะเป็นความผิดฉ้อโกงนั้น ผู้ขายมีเจตนาที่จะไม่ส่งมอบสินค้านั้นตั้งแต่แรก สำหรับการประกาศในเว็บไซต์ให้คนเข้ามาซื้อเพื่อประสงค์จะได้เงินของผู้สั่งซื้อโดยไม่ส่งของให้ และหากกระทำโดยทั่วไปทางออนไลน์ เป็นความผิดที่ถือได้ว่าเป็นการฉ้อโกงประชาชน ซึ่งเป็นความผิดตามกฎหมายอาญา มาตรา 343 ซึ่งมีอัตราโทษสูงขึ้นอีกด้วย

นอกจากนี้ ศาลฎีกาเคยได้มีคำพิพากษาที่เกี่ยวข้องกับการหลอกลวงขายสินค้าออนไลน์ตามคำพิพากษาศาลฎีกาที่ 8687/2563 ว่า ลักษณะการกระทำความผิดของจำเลยมุ่งหวังแต่ผลประโยชน์ส่วนตนด้วยการหลอกลวงประชาชนทั่วไปในลักษณะวงกว้าง โดยอาศัยการเข้าถึงข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตไม่ได้จำกัดเพียงผู้เสียหาย นับว่าเป็นภัยต่อสุจริตชนโดยทั่วไป พฤติการณ์แห่งคดีเป็นเรื่องร้ายแรง แม้จำเลยที่ 1 จะได้ชดเชยค่าเสียหายเป็นที่พอใจ ก็ไม่เป็นเหตุที่จะรับฟัง หรือรอการลงโทษจำคุกให้แก่จำเลยที่ 1 ได้ จากคำพิพากษาดังกล่าว เป็นการหลอกลวงขายสินค้าออนไลน์เพื่อนำเงินผู้บริโภคไปใช้โดยการทุจริตไม่ว่าจะมีจำนวนมากหรือน้อย ย่อมเป็นเหตุให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย และผู้กระทำผิดมีโอกาสดำเนินคดี ถือเป็น การฉ้อโกงออนไลน์อันเป็นอาชญากรรมทางเศรษฐกิจในรูปแบบออนไลน์

ทั้งนี้ หากปล่อยให้มีการกระทำความผิดในลักษณะดังกล่าวต่อไป อาจเพิ่มความรุนแรงของปัญหา ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมต่อไปอีกอย่างไม่มีวันสิ้นสุด จึงจำเป็นต้องศึกษาแนวความคิด ทฤษฎีทางอาชญาวิทยาที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ทฤษฎีสามเหลี่ยมอาชญากรรม ทฤษฎีหน้าต่างแตก และการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาการซื้อขายออนไลน์ในปัจจุบัน เพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนา แก้ไขเพิ่มเติมกฎหมาย และสร้างนวัตกรรมใหม่เพื่อเป็นแนวทางแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการฉ้อโกงจากการซื้อสินค้าออนไลน์ต่อไป

2. วัตถุประสงค์ในการศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาประวัติความเป็นมา ปัญหา สถานการณ์ในปัจจุบันของการฉ้อโกงเฉพาะกรณี การซื้อขายสินค้าออนไลน์

2.2 เพื่อวิเคราะห์และหาแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนา แก้ไขเพิ่มเติมกฎหมาย และนวัตกรรมใหม่ที่แก้ไขปัญหาลักษณะการฉ้อโกงจากการซื้อสินค้าออนไลน์

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

อาชญากรรมเป็นปรากฏการณ์ทางสังคมอย่างหนึ่งที่สามารถพบเห็นได้ในทุกสังคม จึงสามารถกล่าวได้ว่าอาชญากรรมนั้นเป็นปัญหาสากลอย่างหนึ่งที่สามารถพบได้ทั่วโลกตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันมีการศึกษาสาเหตุของอาชญากรรมและวิธีการควบคุมปัญหาอาชญากรรมอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ เพื่อสร้างความปกติสุขให้กับประชาชนในสังคม

3.1 ทฤษฎีสามเหลี่ยมอาชญากรรม (Crime Triangle Theory)

ทฤษฎีนี้ได้อธิบายถึงสาเหตุหรือองค์ประกอบของการเกิดอาชญากรรม ประกอบด้วย ด้านต่าง ๆ ของสามเหลี่ยม 3 ด้าน คือ

3.1.1 ผู้กระทำผิด/คนร้าย (Offender) หมายถึง ผู้ที่มีความต้องการจะก่อเหตุหรือลงมือกระทำความผิด

3.1.2 เหยื่อ (Victim)/เป้าหมาย (Target) หมายถึง บุคคล สถานที่ หรือวัตถุสิ่งของที่ผู้กระทำผิดหรือคนร้ายมุ่งหมายกระทำต่อ หรือเป็นเป้าหมายที่ต้องการ

3.1.3 โอกาส (Opportunity) หมายถึง ช่วงเวลาและสถานที่ที่เหมาะสมที่ผู้กระทำผิดหรือคนร้ายสามารถจะลงมือกระทำความผิดหรือก่ออาชญากรรม

เมื่อเหตุการณ์หรือสถานการณ์ครบองค์ประกอบทั้ง 3 ด้านดังกล่าวข้างต้น จะทำให้เกิดอาชญากรรมขึ้น ทฤษฎีดังกล่าวได้เสนอแนวคิดในการแก้ปัญหาอาชญากรรม หรือการป้องกันไม่ให้เกิดอาชญากรรม โดยต้องพยายามทำอย่างไรก็ตามที่จะให้องค์ประกอบของสามเหลี่ยมอาชญากรรมด้านใดด้านหนึ่งหายไป ก็จะทำให้อาชญากรรมไม่เกิดขึ้น

3.2 ทฤษฎีหน้าต่างแตก (Broken Windows Theory)

เกิดจากการที่นักวิทยาศาสตร์ 2 คน คือ เจมส์ วิลสัน (James Wilson) และจอร์จ เคลลิ่ง (George Kelling) ตีพิมพ์บทความชื่อ Broken Windows ในวารสาร The Atlantic Monthly ฉบับเดือน มีนาคม 1982 บทความฉบับดังกล่าวเล่าถึง กรณีตึกที่มีหน้าต่างบางบานแตกแล้วไม่ซ่อมแซม ผลก็คือมักจะมีคนทำหน้าต่างแตกเพิ่ม ก่อนนำไปสู่การย่องเบาหรือลักลอบเข้าไปใช้เป็นที่อาศัยหากเป็นตึกร้าง ตัวอย่างอีกกรณีหนึ่งคือ หากตามทางเท้าหรือท้องถนนที่ไหน เกิดปล่อยให้มีขยะเห็นตำตาแม้แต่น้อย ในไม่ช้าขยะก็จะพอกพูนขึ้นเป็นภูเขาเลากาในที่สุด

4. บทวิเคราะห์ขนาดของปัญหา

ปัจจุบันโลกพัฒนาไปไกล การซื้อขายออนไลน์สามารถทำได้ง่าย เพียงแค่คลิกด้วยปลายนิ้ว จึงทำให้เกิดการหลอกลวงกันง่ายขึ้น ในการโพสต์ขายสินค้า 1 ครั้ง ผู้เสียหายตกเป็นเหยื่อจำนวนหลายราย แต่ด้วยค่าเสียหายที่เหยื่อเสียหายไปนั้นมีมูลค่าน้อย จึงมักไม่ค่อยมีผู้เสียหายมาร้องทุกข์เพื่อดำเนินคดีเอากับผู้กระทำผิด เพราะกลัวเสียเวลา หากจะมีผู้เสียหายมาร้องทุกข์เพื่อดำเนินคดี ผู้กระทำผิดก็จะมาพบพนักงานสอบสวนตามหมายเรียกและขอเจรจาค่าเสียหายกับเหยื่อ เมื่อเหยื่อผู้เสียหายได้รับเงินคืนแล้ว ในทางปฏิบัติส่วนใหญ่ผู้เสียหายจะถอนคำร้องทุกข์ ทำให้ผู้กระทำผิดไม่ได้รับโทษตามกฎหมาย และกลับไปทำผิดซ้ำอีก เมื่อไม่มีโทษก็ไม่ทราบจำ

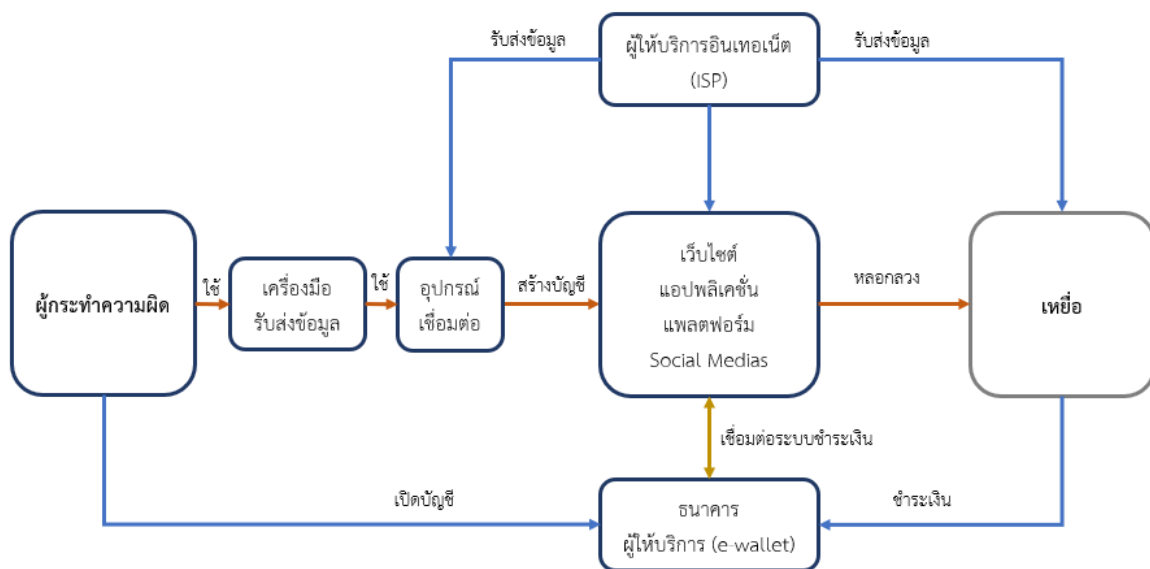
หากตกเป็นเหยื่อจากการฉ้อโกงโดยการซื้อขายออนไลน์ สิ่งที่ประชาชนคาดหวังอยากจะได้รับคือความช่วยเหลือจากหน่วยงานของรัฐ หรือความคาดหวังจากกระบวนการยุติธรรมนั้น มีหลายมิติด้วยกัน เพราะเมื่อมีเหตุการณ์ฉ้อโกงเกิดขึ้น แน่แน่นอนว่าจะมีความเสียหายทั้งต่อทรัพย์สิน เสียเวลา เสียสุขภาพจิต และต้องไปเรียกร้องหาคนผิดมาลงโทษ มาชดใช้ค่าเสียหายต่าง ๆ ต้องเข้าสู่กระบวนการยุติธรรม ซึ่งใช้เวลาในการดำเนินคดีนาน ต้องมีทนายความ ต้องมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดี เหล่านี้คือความยุ่งยากของประชาชน ผู้ถูกฉ้อโกงที่ต้องแบกรับภาระไว้ฝ่ายเดียว

การซื้อขายออนไลน์ สิ่งที่ผู้ขายอยากได้ คือ ค่าบริการค่าสินค้า ส่วนผู้ซื้ออยากได้ คือ สินค้าหรือบริการ ตามที่ตกลงซื้อขายกันไป ถึงจะเรียกว่าสมประโยชน์ทั้งสองฝ่าย แต่หากมีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดผิดเงื่อนไขการซื้อขาย ไม่ยอมส่งมอบสินค้าหรือไม่ยอมชำระราคาค่าสินค้า ก็จะเป็นปัญหาและนำมาซึ่งความเสียหาย แน่แน่นอนว่าความคาดหวังของประชาชนผู้ตกเป็นเหยื่อฉ้อโกงโดยการซื้อขายออนไลน์ บนพื้นฐานของการซื้อขาย การบริโภค คือ การได้รับสินค้าหรือบริการตามที่ตกลงซื้อไป หรือการได้รับค่าชดเชย เงินคืนตามจำนวนในกรณีที่มิได้รับสินค้าและบริการ โดยต้องได้รับการชดเชยเยียวยาอย่างทันท่วงที และใช้ระยะเวลาที่ไม่ยาวนานเกินไป

ในการทำธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับการฉ้อโกงการซื้อขายออนไลน์ ผู้กระทำความผิดต้องจัดหาหรือมีเครื่องมือสำหรับรับส่งข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ หรืออุปกรณ์อื่นในลักษณะเดียวกัน และอุปกรณ์เชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต เช่น อินเทอร์เน็ตเราเตอร์ (router) และใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต (internet service providers : ISP) หลังจากเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตแล้ว ผู้กระทำความผิดจะสร้างตัวตนหรือบัญชี (account) บนอินเทอร์เน็ตเพื่อใช้ในการหลอกลวงเหยื่อ โดยแสดงข้อมูล รับส่งข้อมูล หรือติดต่อกับเหยื่อ ผ่านช่องทาง (channel) ต่าง ๆ ได้แก่ ผ่านโปรแกรมแอปพลิเคชัน หรือแพลตฟอร์ม ที่สร้างขึ้นเองหรือที่มีอยู่แล้ว เช่น ระบบการซื้อขายออนไลน์บนเว็บไซต์ต่าง ๆ หรือแพลตฟอร์มที่มีลักษณะเป็นศูนย์กลางซื้อขายหรือแลกเปลี่ยนสินค้าหรือบริการที่มีลักษณะให้ผู้ซื้อและผู้ขายซื้อขายกันได้โดยตรง ระบบ social media หรือผ่านช่องทางการสื่อสารของระบบดังกล่าว หรือการส่งข้อความถึงเหยื่อโดยตรง เป็นต้น โดยลักษณะการเข้าถึงตัวเหยื่อ (approach) อาจมีได้ทั้งในลักษณะการแสดงข้อมูลหรือข้อความจูงใจให้เหยื่อติดต่อขอซื้อสินค้าหรือบริการ (passive) หรือในลักษณะการส่งข้อมูลหรือข้อความถึงตัวเหยื่อโดยตรง (active) จากนั้นเมื่อเหยื่อหลงเชื่อและตกลงชำระค่าสินค้าหรือบริการ

ตามการหลอกลวง ผู้กระทำความผิดจะแจ้งให้เหยื่อชำระเงินเข้าบัญชีบัญชีธนาคารหรือกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) กระเป๋าเงินดิจิทัล หรือกระเป๋าเงินออนไลน์ ที่ผู้กระทำความผิดได้เตรียมโดยเปิดบัญชีกับธนาคาร หรือสมัครใช้บริการกับผู้ให้บริการบัญชีต่าง ๆ เมื่อเหยื่อได้ชำระเงินเข้าบัญชีที่ผู้กระทำความผิดแล้ว ผู้กระทำความผิดจะตัดการติดต่อกับเหยื่อโดยปกปิดหรือยกเลิกตัวตนบนระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อให้เหยื่อไม่สามารถติดตามตัวผู้กระทำความผิดได้ และดำเนินการถอนเงินออกจากบัญชี เพื่อให้การติดตามเอาเงินคืนเป็นไปได้ยาก

แผนภาพรูปแบบพฤติกรรมในการกระทำความผิด



จากแผนภาพรูปแบบพฤติกรรมในการกระทำความผิดจะเห็นได้ว่า การกระทำความผิดฉ้อโกงการซื้อขายออนไลน์มีเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดหลายเหตุการณ์ ตามทฤษฎีสามเหลี่ยมอาชญากรรม เปิดช่องให้ผู้กระทำความผิดหลอกลวงเหยื่อได้โดยสะดวกและในวงกว้างขึ้น โดยมีต้นทุนในการดำเนินการที่ต่ำ ต่างจากกรณีที่เกิดการกระทำความผิดขึ้นแล้ว การพิสูจน์เพื่อยืนยันตัวตนผู้กระทำความผิดไม่อาจทำได้โดยง่าย เนื่องจากมีขั้นตอนการพิสูจน์หลายขั้นตอน มีพยานหลักฐานที่ต้องใช้ในการพิสูจน์ตัวผู้กระทำความผิด และการกระทำความผิดมากและซับซ้อน ประกอบกับมูลค่าความเสียหายแต่ละครั้งเป็นจำนวนไม่มาก เป็นเหตุให้ผู้เสียหายไม่ติดใจดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิด ก่อให้เกิดการกระทำความผิดซ้ำและขยายวงกว้างมากขึ้น ซึ่งก็จะสอดคล้องกับทฤษฎีหน้าต่างแตกที่ว่า หากเกิดอาชญากรรมแล้วไม่เร่งดำเนินการแก้ไข ปล่อยให้ปละละเลยให้เกิดอาชญากรรมขึ้นเรื่อย ๆ เสมือนหน้าต่างบานแรกแตกแล้วไม่ยอมซ่อมหน้าต่างบานต่อไปก็จะแตก เปรียบดังปัญหาอาชญากรรมก็จะลุกลามบานปลาย

การฉ้อโกงผ่านการซื้อขายออนไลน์มีรูปแบบการกระทำความผิดในทำนองเดียวกับการกระทำความผิดฉ้อโกงออนไลน์ในรูปแบบอื่น ๆ โดยมีลักษณะเป็นการหลอกลวงหรือแสดงข้อความอันเป็นเท็จหรือปกปิดข้อความจริงใด ๆ เพื่อให้ผู้อื่นหลงเชื่อ และได้ไปซึ่งเงินหรือทรัพย์สินของผู้ถูกหลอกลวงนั้น เช่น การหลอกลวงชักชวนให้เข้าร่วมลงทุนในธุรกิจที่อ้างว่ามีผลกำไรหรือมีผลตอบแทนที่สูงมากในระยะเวลานั้น ๆ

ซึ่งเป็นความผิดตามพระราชกำหนดการกักเงินที่เป็นการฉ้อโกงประชาชน พ.ศ. 2527 การหลอกลวงโดยใช้ความรัก (Romance Scam) ให้โอนเงินหรือทรัพย์สินอื่น ๆ ไปให้ หรือการชักชวนให้เล่นพนันออนไลน์ เป็นต้น

Similarity (ความคล้ายคลึง)	การซื้อขายออนไลน์	การชักชวนให้เข้าร่วมลงทุน	Romance Scam	การชักชวนให้เล่นพนันออนไลน์
ผู้กระทำความผิดมีศักยภาพ	✓	✓	✓	✓
มีการใช้เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์	✓	✓	✓	✓
มีการใช้ตัวตนปลอมหรือปกปิดตัวตน	อาจจะมี	อาจจะมี	✓	✓
กระทำผ่านอินเทอร์เน็ต	✓	✓	✓	✓
กระทำผ่านโปรแกรม แอปพลิเคชัน หรือแพลตฟอร์ม	✓	✓	✓	✓
มีกลอุบายหรือแผนการที่สร้างขึ้น	✓	✓	✓	✓
มีการใช้บัญชีธนาคารหรือกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet)	✓	✓	✓	✓
มีการใช้บัญชีธนาคารหรือกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ของบุคคลอื่น	อาจจะมี	✓	✓	✓
เหยื่อมีความอ่อนไหว	อาจจะมี	อาจจะมี	✓	✓

5. บทวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและแนวทางแก้ไข

5.1 สาเหตุและผลกระทบของปัญหา

จากการที่กลุ่มเลือกปัญหานี้ เนื่องจากการซื้อขายสินค้าผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นที่นิยมอย่างมาก ด้วยเป็นการซื้อขายสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ตซึ่งเป็นเทคโนโลยีการสื่อสารที่เอื้ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการผ่านทางคอมพิวเตอร์และเครื่องมือสื่อสารชนิดต่าง ๆ เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต เป็นต้น ทำให้สามารถซื้อสินค้าและชำระเงินได้จากทุกอุปกรณ์เครื่องมือสื่อสารได้สะดวก

อีกทั้งปัจจุบันยังประสบปัญหาการใช้บัญชีม้า หรือบัญชีที่รับจ้างเปิดในการประกอบอาชญากรรม ทำให้การสืบสวนนำตัวผู้กระทำความผิดมาลงโทษทำได้ยากขึ้น ในปัจจุบันมีแอปพลิเคชัน Whoscall เพื่อตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์ว่า เป็นหมายเลขของมิจฉาชีพหรือไม่ทั้งในระบบ ios และ android เว็บไซต์ฉลาดไอเน็ตคอม ซึ่งเป็นเว็บไซต์ที่รวบรวมข้อมูลปัญหาของมิจฉาชีพไว้ โดยสามารถตรวจสอบข้อมูลประกอบด้วย ชื่อบัญชีธนาคาร เลขที่บัญชีธนาคาร/พร้อมเพย์/ทรูวอลเล็ต SMS หรือเบอร์โทรศัพท์ก่อนที่ลูกค้าจะทำการโอนเงิน ซึ่งข้อมูลดังกล่าวเป็น open source ไม่น่าเชื่อถือ อาจเกิดกรณีการกลั่นแกล้งแจ้งเรื่องได้ ซึ่งหากสามารถทำระบบแจ้งเตือนในแอปพลิเคชันของธนาคารต่าง ๆ ให้ขึ้นค่าเตือนของหมายเลขบัญชีปลายทางที่มีความเสี่ยงก่อนที่จะตัดสินใจโอนเงินได้ ก็จะเป็นเรื่องที่ดี จึงเป็นที่มาของกลุ่มในการศึกษาในครั้งนี้

5.2 รูปแบบของพฤติกรรมในการก่ออาชญากรรมหรือปัญหา

รูปแบบของพฤติกรรมในการซื้อขายของออนไลน์ได้วิเคราะห์แล้ว เห็นว่ามีอยู่ 3 รูปแบบ คือ

รูปแบบที่ 1 มิจฉาชีพดำเนินการเป็นผู้ขายสินค้าออนไลน์ โดยเมื่อมีผู้ซื้อสินค้าออนไลน์ และได้โอนชำระเงินค่าสินค้าแล้ว ได้ดำเนินการส่งสินค้าที่ไม่ได้คุณภาพ ไม่ตรงตามโฆษณา หรือส่งสินค้าที่มีความชำรุดเสียหาย และหลบหนีไม่สามารถติดต่อให้รับผิดชอบได้

รูปแบบที่ 2 มิจฉาชีพดำเนินการเป็นผู้ขายสินค้าออนไลน์ โดยเมื่อมีผู้ซื้อสินค้าออนไลน์ และได้โอนชำระเงินค่าสินค้าแล้ว ไม่ส่งสินค้าให้ และหลบหนีไม่สามารถติดต่อให้รับผิดชอบได้

รูปแบบที่ 3 มิจฉาชีพแฝงตัวและติดตามพฤติกรรมของผู้ขายและผู้ซื้อออนไลน์ เมื่อผู้ซื้อออนไลน์ได้ตกลงที่จะซื้อสินค้า มิจฉาชีพก็จะสวมรอยเป็นผู้ขายสินค้าและแจ้งผู้ซื้อออนไลน์ให้โอนเงินชำระค่าสินค้า เพื่อให้ผู้ซื้อออนไลน์เข้าใจผิดว่าเป็นการโอนชำระค่าสินค้าให้กับผู้ขายของออนไลน์ที่แท้จริง

โดยทั้งสามรูปแบบดังกล่าว มีจุดร่วมที่เหมือนกัน คือ การหลอกลวงให้โอนเงินชำระเงินผ่านบัญชีธนาคารหรือกระเป๋าสตางค์อิเล็กทรอนิกส์ และบัญชีดังกล่าว ก็เป็นเพียงบัญชีของผู้อื่นที่มิจฉาชีพได้รวบรวมเพื่อนำมารับโอนเงินจากการหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์เท่านั้น หรือที่เรียกว่า “บัญชีม้า” ซึ่งบัญชีม้าไม่ได้รับบุลยตัวของมิจฉาชีพหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์โดยตรง จึงเป็นการยากอย่างยิ่งในการติดตามเอาทรัพย์สินคืนให้กับผู้เสียหาย หรือดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิดตามกฎหมาย

5.3 แนวทางการแก้ไขปัญหาคดีที่มีอยู่ในปัจจุบัน

5.3.1 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เปิดศูนย์รับแจ้งความออนไลน์คดีทางเทคโนโลยีผ่านเว็บไซต์ www.thaipoliceonline.com เพื่อดำเนินการระบุนการสืบสวนสอบสวนหาตัวผู้กระทำความผิดต่อไปประชาชนที่ประสงค์จะแจ้งความลงทะเบียนยืนยันตัวตนผ่านเว็บไซต์ และแจ้งข้อมูลที่ถูกทำให้เสียหายให้ทราบ เจ้าหน้าที่ของศูนย์จะตรวจสอบ หากพบว่าเป็นความผิดอาญา เจ้าหน้าที่จะดำเนินการอายัดจำนวนเงินชั่วคราวเป็นเวลา 3 ชั่วโมง และแจ้งกับไปยังผู้แจ้งว่าประสงค์จะเดินทางไปแจ้งความต่อพนักงานสอบสวน ท้องที่ใดท้องที่หนึ่ง ดังนี้

- (1) ห้องที่ที่อยู่ขณะทำการโอนเงิน
- (2) ห้องที่ที่เปิดบัญชีของผู้เสียหาย
- (3) ห้องที่ที่เปิดบัญชีของร้านที่โอนไป

เมื่อทราบความประสงค์การเดินทางไปแจ้งความของผู้เสียหายแล้ว ศูนย์รับแจ้งจะแจ้งให้พนักงานสอบสวนห้องที่นั้นโทรศัพท์ติดต่อไปยังผู้เสียหายที่แจ้ง เพื่อบันทึกวันเข้าสอบสวนปากคำ และพนักงานสอบสวนห้องที่นั้น จะทำหนังสือแจ้งอายัดจำนวนเป็นเวลา 15 วัน เพื่อดำเนินการตามกฎหมายต่อไป

5.3.2 สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ สทอ. หรือ ETDA เป็นหน่วยงานของรัฐภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งได้เปิดศูนย์รับเรื่องร้องเรียนปัญหาออนไลน์ ผ่านช่องทางสายด่วนโทร 1212 , อีเมล 1212@mdes.go.th , เว็บไซต์ www.1212occ.com, Facebook “ข้อมูลข่าวสาร+1212 OCC” www.facebook.com/1212OCC โดยประชาชนดำเนินการใน 3 ขั้นตอน คือ เลือกรับเรื่องร้องเรียน กรอกแบบฟอร์ม และติดตามผล

5.3.3 กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ การจดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นั้นก็เพื่อให้ธุรกิจมีความน่าเชื่อถือจากการมีสถานะตัวตนทางกฎหมาย และเพื่อเป็นประโยชน์ในการทำธุรกรรมกับหน่วยงานต่าง ๆ อีกทั้งยังจะช่วยสร้างความมั่นใจให้ผู้บริโภค และได้สิทธิประโยชน์อื่น ๆ เช่น การเข้าอบรมหลักสูตรพัฒนาความรู้ด้านธุรกิจ การบริหารร้านค้า เรียนรู้เทคนิคการตลาด หรือช่วยสร้างเครดิตให้กับร้านค้าออนไลน์ที่มีต่อสถาบันการเงินในการขอสินเชื่อเงินกู้ หรือได้รับการช่วยเหลือตามนโยบายทางเศรษฐกิจ ทั้งนี้ ตามประกาศกระทรวงพาณิชย์ ฉบับที่ 11 พ.ศ. 2553 มาตรา 5 บังคับให้ผู้ประกอบพาณิชย์กิจดังต่อไปนี้ต้องจดทะเบียนพาณิชย์ ได้แก่ กิจการที่มีการซื้อขายสินค้าหรือบริการ โดยวิธีการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หรือการบริหารเป็นตลาดกลางในการซื้อขายสินค้าหรือบริการ โดยวิธีใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ไม่ว่าจะส่วนบุคคลธรรมดา ห้างหุ้นส่วน บริษัท ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ หรือบริษัทมหาชนจำกัด และตามพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. 2499 มาตรา 19 ได้ระบุว่า หากร้านค้าออนไลน์ไม่จดทะเบียนตามพระราชบัญญัตินี้ หรือแสดงรายการเท็จหรือไม่มาให้นายทะเบียนพาณิชย์สอบสวน ไม่ยอมให้ถ้อยคำ หรือไม่ยอมให้ทะเบียนพาณิชย์หรือพนักงานเจ้าหน้าที่เข้าไปตรวจสอบนั้น จะต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 2,000 บาท และให้ปรับอีกวันละ 100 บาท จนกว่าจะจดทะเบียนแล้วเสร็จ

5.3.4 ธนาคารแห่งประเทศไทย นโยบายการรู้จักและการบริหารจัดการติดตามความเสี่ยงของร้านค้า (Know Your Merchant (KYM)) ธนาคารแห่งประเทศไทยได้กำหนดแนวนโยบายการรู้จักและการบริหารจัดการติดตามความเสี่ยงของร้านค้าสำหรับการรับชำระเงินโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ผู้ประกอบการใช้เป็นแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานขั้นต่ำในการกำหนดกระบวนการรู้จักและการบริหารจัดการติดตามความเสี่ยงร้านค้าตั้งแต่การกำหนดนโยบาย มาตรการบริหารความเสี่ยง กระบวนการควบคุมภายใน การติดตามตรวจสอบ และทบทวนความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องอย่างเพียงพอเหมาะสมสอดคล้องกับระดับความเสี่ยงของร้านค้า

การกำหนดนโยบาย มาตรการบริหารความเสี่ยง กระบวนการควบคุมภายใน และการติดตามตรวจสอบความเสี่ยงที่ครอบคลุมการจัดระดับความเสี่ยงร้านค้า การรู้จักร้านค้า และการบริหาร ติดตามความเสี่ยงที่สอดคล้องกับความเสี่ยงของร้านค้า และกฎหมายหรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง เช่น หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการแสดงตนของลูกค้า และการพิสูจน์ตัวตนลูกค้าตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวกับการรู้จักลูกค้า (Know Your Customer : KYC) สำหรับการเปิดบัญชีเงินฝาก หรือการเปิดใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

ทั้งนี้จะพบว่า การแก้ปัญหาในปัจจุบันแต่ละหน่วยงานต่างทำหน้าที่ของตนเอง ไม่ได้ประสานงานกันและไม่มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน ทำให้ประชาชนที่ได้รับความเสียหายต้องไปติดต่อดำเนินการหลายที่ และเมื่อเทียบกับมูลค่าความเสียหายที่ได้รับก็ไม่คุ้มค่ากับการเสียเงิน และเสียเวลา ในการติดตามดำเนินคดีดังกล่าว จึงไม่ได้มีการดำเนินคดี หรือหากมีการดำเนินคดีก็จะต้องเสียค่าทนายความ ค่าธรรมเนียมศาล หรือเมื่อเข้าสู่ชั้นพิจารณาแล้วก็มีกระบวนการไกล่เกลี่ย ทำให้มีฉ้อฉลไม่เกรงกลัว แล้วก็ไปก่อเหตุในลักษณะนี้ใหม่อีก สร้างความเสียหายให้เกิดขึ้นเป็นวงกว้าง

5.4 แนวทางการแก้ไขปัญหาเพื่อเป็นการป้องกันและลดปริมาณการเกิดอาชญากรรม ดังกล่าวที่สำคัญ มีดังนี้

5.4.1 จัดทำระบบแจ้งเตือนบนแอปพลิเคชันของธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ในประเทศไทย โดยจะเป็นการแจ้งเตือนหลังจากที่ลูกค้าทำการใส่หมายเลขบัญชีปลายทางในขั้นตอนสุดท้ายก่อนโอนเงิน โดยเป็นการแจ้งเตือนความเสี่ยงของบัญชีว่าเป็นระดับ watchlist แบบใด ซึ่งจะทำให้ลูกค้าเกิดความยับยั้งใจ หากบัญชีปลายทางดังกล่าวมีความเสี่ยงต่อการถูกฉ้อโกง เนื่องจากเคยถูกแจ้งความดำเนินคดีมาแล้วในฐานะข้อมูลของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

5.4.2 จัดทำระบบการบูรณาการข้อมูลภาครัฐระหว่างกัน มีการจัดทำบันทึกความตกลง หรือ MOU ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลทั้งจากธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กรมสรรพากร สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงาน ปปง. โดยในการจัดทำ platform ดังกล่าวนี้นี้ จะจัดให้มีตัวแทนของแต่ละหน่วยงานมาร่วมกันในลักษณะชุดเฉพาะกิจ เพื่อพิจารณากำหนดความเสี่ยงของบัญชี watchlist รวมทั้งพิจารณาเพิกถอนการแจ้งเตือนดังกล่าว หากเจ้าของบัญชีสามารถนำหลักฐานมาโต้แย้ง หรือมีคำพิพากษาถึงที่สุดยกฟ้องคดีดังกล่าว เพื่อให้ความเป็นธรรมและป้องกันการกลั่นแกล้งกัน โดยเทียบเคียงกับการตรวจสอบเครดิตบูโรก่อนที่ธนาคารจะปล่อยสินเชื่อ ซึ่งจะล้างข้อมูลหลังจากปิดบัญชีชำระหนี้หมด 3 ปี ซึ่งการขึ้น watchlist ดังกล่าว จะไม่เป็นการตีตราไปตลอดชีวิตเหมือนดังทะเบียนประวัติอาชญากรในปัจจุบันที่ยังไม่สามารถล้างข้อมูลออกไปได้จนกว่าจะมีกฎหมายล้างมลทิน

5.4.3 ให้มีแบบฟอร์มประเมินความเสี่ยง คล้ายแบบฟอร์ม CDD หรือ KYC ซึ่งธนาคารดำเนินการอยู่แล้ว โดยในแบบฟอร์มดังกล่าวจะมีการระบุวัตถุประสงค์ของผู้ที่จะมาเปิดบัญชีเงินฝากว่า จะเปิดบัญชีเพื่อนำไปใช้เป็นร้านค้าพาณิชย์ออนไลน์ หรือเพื่อไว้ใช้งานส่วนตัว เพราะปัจจุบันข้อมูลระหว่างธนาคารพาณิชย์ด้วยกันจะไม่แลกเปลี่ยนกันระหว่างธนาคาร เนื่องจากเป็นความลับของลูกค้าตามพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 ในระหว่างที่เจ้าของบัญชีใช้บัญชีเงินฝากดังกล่าวธนาคารก็จะใช้ระบบ AI

ในการตรวจสอบความเคลื่อนไหวในบัญชีว่าใช้งานผิดไปจากวัตถุประสงค์ที่ได้แจ้งไว้ในขณะเปิดบัญชีหรือไม่ เช่น ลูกค้ายาเปิดบัญชีเพื่อวัตถุประสงค์ออมเงินส่วนตัว แต่มีเงินหมุนเวียนเข้าทุกวันและปริมาณธุรกรรมจำนวนมาก ซึ่งเป็นลักษณะของการประกอบการค้าขาย หรือเป็นเยาวชนแต่มีเงินหมุนเวียนหลักล้านบาททุกเดือน ก็มีความเสี่ยงที่จะเป็นพวกรับจ้างเปิดบัญชีเงินฝาก เป็นต้น ซึ่งธนาคารมีระบบการกำกับเหล่านี้อยู่แล้ว เนื่องจากจะต้องมีการรายงานธุรกรรมต้องสงสัยต่อสำนักงาน ป.ง. โดยธนาคารจะแจ้งเตือนลูกค้าที่กำลังจะโอนเงินผ่านทางแอปพลิเคชันด้วยสีเพื่อดึงดูดความสนใจ

5.4.4 หามาตรการจูงใจให้ผู้ประกอบการร้านค้าออนไลน์มาจดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เช่น จะได้รับการลดหย่อนภาษี สร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนว่าเป็นร้านค้าที่อยู่ในระบบ

5. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 บทสรุป

จากสภาพเศรษฐกิจและสังคม อีกทั้งการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่มีความรวดเร็ว เป็นแรงผลักดัน หรือตัวเร่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการดำเนินชีวิตของผู้คนในสังคมให้มีความสะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น ซึ่งมีลักษณะเป็นโลกไร้พรมแดน เช่น จากสังคมใช้เงินสดเปลี่ยนแปลงเป็นสังคมไร้เงินสด จากการติดต่อสื่อสารที่ต้องเดินทางไปพบกันเปลี่ยนแปลงเป็นผ่านสื่อสังคมออนไลน์ตามชีวิตวิถีใหม่ (new normal) เป็นต้น การซื้อขายสินค้าออนไลน์เป็นสิ่งที่เห็นได้อย่างชัดเจนจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวข้างต้น ทำให้เป็นที่ได้รับความนิยมจากประชาชนทุกคนในสังคมเป็นส่วนใหญ่ จึงเป็นช่องทางให้มีฉ้อโกงเข้ามาแสวงหาผลประโยชน์จากการหลอกลวงผ่านการซื้อขายสินค้าออนไลน์

ทั้งนี้ หน่วยงานของรัฐต่าง ๆ ที่มีหน้าที่ในการป้องกัน ปราบปราม และแก้ไขปัญหา การหลอกลวงซื้อขายสินค้าต่าง ๆ ได้มีการดำเนินการในส่วนต่าง ๆ ที่หน่วยงานของตนมีหน้าที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงพาณิชย์ ธนาคารแห่งประเทศไทย ได้หาแนวทางเพื่อแก้ไขปัญหาการหลอกลวงซื้อขายออนไลน์ดังกล่าว ซึ่งสร้างความเสียหายให้กับผู้ซื้อสินค้าออนไลน์ ความมั่นใจต่อระบบการซื้อขายสินค้าออนไลน์ และความเสียหายต่อระบบเศรษฐกิจในภาพรวมของประเทศ แต่การดำเนินการของหน่วยงานของรัฐดังกล่าว ยังคงมีการที่เป็นลักษณะไซโล ไม่ได้ขับเคลื่อนให้สอดคล้องไปอย่างเป็นระบบ ซึ่งควรจะมีฐานข้อมูลเดียวกันที่เชื่อมโยงทุกหน่วยงาน และแจ้งเตือนให้กับประชาชนทุกคนที่ดำเนินกิจกรรมซื้อขายสินค้าออนไลน์ได้ตระหนักถึงความเสี่ยงที่อาจตกเป็นเหยื่อของมิจฉาชีพ

ทางกลุ่มจึงได้วิเคราะห์เพื่อหาแนวทางในการป้องกันปัญหาดังกล่าว 2 วิธี คือ

(1) การสร้างความตระหนักรู้ให้ประชาชนรู้ถึงเกี่ยวกับบัญชีที่มิจฉาชีพจะใช้งานในการรับโอนชำระสินค้า โดยการแจ้งเตือนให้ทราบใน 2 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 การโอนเงินเพื่อชำระค่าสินค้าออนไลน์ ควรจะโอนผ่านบัญชีธนาคาร สำหรับการซื้อขายสินค้าออนไลน์เท่านั้น ไม่ควรโอนผ่านบัญชีส่วนบุคคล และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนหันมาซื้อสินค้าจากร้านค้าออนไลน์ที่มีการจดทะเบียนกับกระทรวงพาณิชย์ เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่น

ให้กับประชาชนว่าเป็นร้านค้าที่อยู่ในระบบ โดยหากลูกค้าประสงค์จะซื้อสินค้าจากร้านค้าออนไลน์ที่ไม่ได้จดทะเบียนอย่างถูกต้องก็จะต้องรับความเสี่ยงภัยไว้เอง

ระดับที่ 2 การแจ้งเตือนความเสี่ยงให้ผู้ซื้อสินค้าออนไลน์ทราบ โดยการตรวจผ่านแอปพลิเคชันของธนาคารต่าง ๆ ในขั้นตอนสุดท้ายก่อนจะทำการยืนยันโอนเงิน เป็นข้อความแจ้งเตือน (warning) ตรวจสอบหมายเลขบัญชีปลายทางที่มีความเสี่ยงเป็นบัญชีที่มีฉ้อโกงใช้งาน เพื่อทำให้เกิดความยับยั้งชั่งใจในเบื้องต้นก่อนการตัดสินใจโอนเงิน แต่หากลูกค้ายืนยันที่จะโอนเงิน ลูกค้าก็ต้องรับความเสี่ยงเอง โดยเป็นการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเดียวกันจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สายด่วน 1212 การแจ้งเตือนออนไลน์ เป็นต้น ซึ่งจะต้องให้ธนาคารแห่งประเทศไทยในฐานะที่เป็นผู้กำกับดูแลสถาบันการเงินในประเทศไทย ออกมาตรการเป็นเชิงนโยบายให้แต่ละธนาคารปฏิบัติตาม

(2) การควบคุมการเปิดบัญชีเพื่อการซื้อขายสินค้าออนไลน์ โดยจะแบ่งประเภทบัญชีสำหรับเพื่อการค้าออนไลน์ ซึ่งจะต้องมีการแสดงวัตถุประสงค์ (declare) ในขณะขอเปิดเงินฝากธนาคาร โดยแต่ละธนาคารจะใช้ระบบ AI ในการตรวจสอบดูกระแสเงินหมุนเวียนในบัญชีว่ามีความผิดปกติหรือไม่และเก็บฐานข้อมูล Big Data เพื่อรายงานธุรกรรมต้องสงสัยไปยังสำนักงาน ป.ป.ช. หรือในกรณีที่หน่วยงานบังคับใช้กฎหมายขอข้อมูลดังกล่าว โดยวิธีดำเนินการในระยะแรกอาจใช้ธนาคารภาครัฐนำร่องไปก่อน ได้แก่ ธนาคารออมสิน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร แล้วจึงขยายผลไปยังธนาคารอื่น ๆ เพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าผู้ใช้บริการธนาคาร โดยธนาคารที่เข้าร่วมโครงการดังกล่าวจะมีการขึ้นข้อความแจ้งเตือนบัญชีที่มีความเสี่ยงต่อการเป็นฉ้อโกงก่อนการโอนเงินในแอปพลิเคชันจะช่วยสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า และลูกค้าก็จะหันมาใช้บริการธนาคารดังกล่าวมากขึ้น จนทุกธนาคารจะต้องหันมาใช้นโยบายนี้

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.2.1 เพื่อให้วิธีการแก้ไขปัญหาดังกล่าวสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อาจจะต้องมีการแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น พระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 เพื่อให้ธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลบัญชีของลูกค้าที่มีความเสี่ยงเป็นฉ้อโกงได้ เพื่อเป็นการเฝ้าระวังไม่ให้มีการกระทำความผิดซ้ำ โดยใช้การเชื่อมโยงข้อมูลผ่านระบบหลังบ้าน (back office) คล้ายกับระบบการถอนเงินสดผ่านบัตร ATM POOL สามารถใช้บัตร ATM ของธนาคารใดก็ได้ไปถอนเงินยังตู้ ATM ได้ทุกธนาคาร โดยระบบหลังบ้านจะตรวจสอบยอดเงินคงเหลือให้ก่อนอนุมัติให้ถอนเงินได้ โดยไม่ถือเป็นข้อมูลที่เป็นความลับระหว่างธนาคาร

5.2.2 หากสถาบันการเงินไม่ยอมให้ความร่วมมือก็ต้องให้ธนาคารแห่งประเทศไทย ออกกฎหมายบังคับ โดยมีการกำหนดโทษปรับในอัตราสูง ซึ่งธนาคารจะมักเกรงกลัวโทษปรับ เนื่องจากจะเป็นการเสื่อมเสียชื่อเสียงของธนาคารและลูกค้าจะไม่อยากมาใช้บริการของธนาคาร ในทางกลับกัน หากธนาคารให้ความร่วมมือจัดทำระบบแจ้งเตือนก็จะสร้างความอุ่นใจให้กับลูกค้า และเป็นการเพิ่ม Customer Share ให้ลูกค้าหันมาใช้บริการของธนาคารอีกด้วย

5.2.3 ให้ความสำคัญกับการขึ้นทะเบียนร้านค้าออนไลน์ โดยแยกประเภทของสินค้า กับหน่วยงานที่มีหน้าที่กำกับดูแลโดยตรง เช่น หากเป็นอุปกรณ์เครื่องใช้ทั่วไปก็อยู่ภายใต้สำนักงาน คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หากเป็นอาหารและยา ก็อยู่ภายใต้องค์การอาหารและยา เป็นการการันตี ลูกค้าว่าร้านค้าออนไลน์นี้มีความปลอดภัยและเป็นการป้องปรามการกระทำผิดของร้านค้าออนไลน์ เป็นการป้องกันอาชญากรรมในด้านการเฝ้าระวังกลุ่มเสี่ยงที่มีโอกาสทำผิด

5.2.4 เพื่อไม่ให้เป็นการกระทบสิทธิเจ้าของบัญชีที่มีความเสี่ยง เห็นสมควรให้มีการจัดตั้งคณะกรรมการขึ้นมาดูแลในเรื่องการจัดระดับความเสี่ยง (watchlist) เปิดโอกาสให้เจ้าของบัญชี สามารถโต้แย้งแสดงพยานหลักฐานว่า บัญชีของตนไม่มีความเสี่ยงได้ เช่น คำพิพากษาอันถึงที่สุด เอกสาร การถอนฟ้อง หรือถอนคำร้องทุกข์ และให้มีกระบวนการในการเพิกถอนการแจ้งเตือน watchlist ดังกล่าว เพื่อไม่ให้เป็นการตีตราว่าเป็นผู้กระทำผิดไปตลอด

5.2.5 ประชาสัมพันธ์ ให้ข้อมูลความรู้แก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ สื่อประชาสัมพันธ์ตามร้านสะดวกซื้อต่าง ๆ ทางแอปพลิเคชันของธนาคาร ค่ายโทรศัพท์มือถือ เพื่อเป็นการป้องกันอาชญากรรมในด้านลดโอกาสการตกเป็นเหยื่อ

บรรณานุกรม

- จตุมา พรหมศร. (2554). **ทฤษฎีหน้าตาแตก**. สืบค้นเมื่อ 9 มีนาคม 2565 จาก <https://www.gotoknow.org/posts/425548>
- ณัฐธรรณ์ เดชสกุล. (2563). ปัญหาการฉ้อโกงซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย (Problem of Fraudulent Internet Product Trading Fraud in Thailand). **วารสารนวัตกรรมสังคม**, 3 (1), 152.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2564). **นโยบายการรู้จักและการบริหารจัดการตามความเสี่ยงร้านค้าสำหรับการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (Policy Guideline : Know Your Merchant (KYM))**. สืบค้นเมื่อ 1 มีนาคม 2565 จาก <https://www.bot.or.th/Thai/PaymentSystems/StandardPS/Documents/Policy%20Guideline%20KYM.pdf>
- วิสูตร ฉัตรชัยเดช. (2560). **ทฤษฎีสามเหลี่ยมอาชญากรรม**. สืบค้นเมื่อ 9 มีนาคม 2565, จาก <http://ooty191-thai-cop.blogspot.com/2011/02/proactive-crime-prevention-by-crime.html>
- อรรรณพ ชูบำรุง และอุนิษา เลิศโตมรสกุล. (2555). **อาชญากรรมและอาชญาวิทยา**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แนวทางแก้ปัญหาการฉ้อโกงเฉพาะกรณีการซื้อขายออนไลน์





จำนวนคดีจาก สน.โชคชัย 14 ม.ค. - 24 ก.พ. 2565

ขนาดของปัญหา

Community : ผู้ซื้อสินค้าออนไลน์

Harmful : ความเสียหายต่อครั้งไม่มาก แต่เกิดขึ้นหลายครั้ง ทำให้มีมูลค่าความเสียหายสูงตามจำนวนครั้งที่เกิดขึ้น

Expectation : ต้องการให้รัฐมีมาตรการให้ได้รับค่าสินไหมชดเชย ดำเนินคดีรวดเร็ว สะดวก

Events : รับแจ้งเปิดบัญชี, ซื้อขายบัญชี

Recurring : วงรอบทำซ้ำได้บ่อย

Similarity : call center หลอกพร้อมลงทุน ฯลฯ

รูปแบบของอาชญากรรม

1

- มีจลาชีพเป็นผู้ค้า
- ส่งสินค้าไม่ได้คุณภาพ ไม่ตรงโฆษณา
- และหลบหนีติดต่อไม่ได้

2

- มีจลาชีพเป็นผู้ค้า
- ไม่ส่งสินค้า
- และหลบหนีติดต่อไม่ได้

3

- มีจลาชีพเป็นบุคคลที่สาม
- หลอกลวงผู้ซื้อขณะซื้อสินค้า
- และหลบหนีติดต่อไม่ได้

สาเหตุของปัญหา

การเปิดบัญชีรับโอน

- เปิดง่าย
- บัญชีม้า

ระบุดัวมีจลาชีพได้ยากขึ้น

การตระหนักของผู้ซื้อ

- โลก
- ขอบของถูก

การดำเนินคดี

- ล่าช้า
- หลายพื้นที่

แนวทางการแก้ไข มุ่งเน้นการลดโอกาสในการตกเป็นเหยื่อ โดยการยกระดับและเชื่อมโยงข้อมูลของหน่วยงานที่รับผิดชอบในปัจจุบัน **ผ่าน 2 มาตรการ**

1. เพิ่มการควบคุมการเปิดบัญชีและการใช้บัญชีเพื่อการค้าออนไลน์

- แบ่งประเภทบัญชีเพิ่ม เป็นบัญชี "เพื่อการค้าออนไลน์"
- ควบคุมกระแสเงินหมุนเวียนในบัญชีเพื่อการค้าออนไลน์

2. เพิ่มการตระหนักรู้ของผู้ซื้อออนไลน์ด้วยช่องทางตรวจสอบและแจ้งเตือน

- จัดทำฐานข้อมูลบัญชีเพ้าระวัง
- แจ้งเตือนบัญชีเพ้าระวังขณะทำธุรกรรมผ่านแอป/พลิเคชั่นของธนาคาร
- เพิ่มช่องทางการตรวจสอบบัญชีของตัวเองเพื่อลดการถูกนำไปใช้เป็นบัญชีม้า

จัดทำโดย หลักสูตร Crime Prevention รุ่นที่ 5 กลุ่มจามจรัส