



แถลงการณ์

สภาผู้บริโภคขอให้ธนาคารพาณิชย์ระงับบัญชีม้าทันทีเมื่อได้รับแจ้งเหตุ
ตามที่กำหนดไว้ใน พ.ร.ก.จัดการอาชญากรรมไซเบอร์ พ.ศ. 2566

ตามที่รัฐบาลได้ออกพระราชกำหนดมาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พ.ศ. 2566 หรือที่เรียกกันว่า พ.ร.ก.จัดการอาชญากรรมไซเบอร์ 2566 และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 17 มีนาคม 2566 กฎหมายนี้กำหนดให้สถาบันการเงินและผู้ประกอบธุรกิจตามกฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงิน มีหน้าที่ระงับการทำธุรกรรมของบัญชีที่ต้องสงสัยว่าเป็นบัญชีของมิจฉาชีพ (บัญชีม้า) และจะต้องนำข้อมูลเข้าสู่ระบบเพื่อให้ธนาคารผู้รับโอนทุกทอดทราบและระงับการทำธุรกรรมทันทีเป็นการทั่วไบนั้น แม้กฎหมายดังกล่าวจะมีผลบังคับใช้แล้ว แต่สภาผู้บริโภคยังได้รับข้อร้องเรียนจากผู้บริโภคที่ถูกมิจฉาชีพหลอก แสกเงินจากบัญชีตั้งแต่ 17 มีนาคม – 31 พฤษภาคม 2566 มีจำนวนมากถึง 398 เรื่อง ซึ่งหนึ่งในสาเหตุของปัญหาคือการที่ธนาคารพาณิชย์ ไม่ปฏิบัติตาม พ.ร.ก. ดังกล่าว

โดยปัญหาสำคัญที่ทำให้ผู้บริโภคไม่สามารถระงับเงินในบัญชีได้ทันเวลาที่ พบว่า ธนาคารบางแห่งเมื่อผู้เสียหายแจ้งพนักงานธนาคารให้อายัดบัญชีเนื่องจากมีเหตุภัยทุจริตทางการเงิน พนักงานธนาคารกลับไม่ยอมดำเนินการอายัดบัญชีให้ และให้เจ้าของบัญชีต้องไปแจ้งความที่สถานีตำรวจก่อนภายใน 72 ชั่วโมงจึงสามารถอายัดบัญชีได้ ซึ่งการกระทำเช่นนี้ ไม่สอดคล้องกับพ.ร.ก.จัดการอาชญากรรมไซเบอร์ 2566 ที่กำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ระงับธุรกรรมไว้ชั่วคราวได้เมื่อได้รับแจ้งจากเจ้าของบัญชีที่เป็นผู้เสียหายโดยตรง

เนื้อความใน พ.ร.ก. จัดการอาชญากรรมไซเบอร์ 2566 ได้กำหนดว่า ธนาคารหรือสถาบันการเงินสามารถอายัดบัญชีม้าทันทีเมื่อได้รับทราบเหตุใน 3 กรณีคือ 1. เมื่อสถาบันการเงินหรือผู้ประกอบการฯ พบเหตุอันควรสงสัยเอง 2. เมื่อได้รับแจ้งจากเจ้าพนักงาน และ 3. เมื่อได้รับแจ้งจากประชาชนเจ้าของบัญชี ผู้เสียหายว่า ถูกมิจฉาชีพกระทำหรือพยายามกระทำความผิดตามกฎหมายเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ เพื่อฉ้อโกง กรรโชก หรือรีดเอาทรัพย์สินจากประชาชน หรือโดยประการที่น่าจะทำให้บุคคลอื่นเสียหาย หรือกระทำความผิดฐานฉ้อโกง กรรโชก หรือรีดเอาทรัพย์สิน โดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือ

อีกปัญหาหนึ่งที่เป็นอุปสรรคสำคัญในการแจ้งเหตุต่อธนาคารที่ คือ ช่องทางเข้าถึงธนาคารทางโทรศัพท์ที่ธนาคารจัดไว้เพื่อแจ้งอาชญากรรมไซเบอร์นั้น ใช้ระยะเวลาในการรอสายนานเกินไป แสดงถึงการที่ธนาคารไม่ได้จัดลำดับความสำคัญเรื่องการระงับเหตุอาชญากรรมไซเบอร์ที่ธนาคารมีหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ใน พ.ร.ก. ดังกล่าว ที่นำมาสู่ความเสียหายของประชาชน ซึ่งอาจถือได้ว่าเป็นการละเมิดสิทธิผู้บริโภค

สภาผู้บริโศค ในฐานะผู้แทนของผู้บริโศคตามพระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโศค จึงมี
ข้อเรียกร้องต่อธนาคารและสถาบันการเงินทุกแห่งดังนี้

1. ขอให้ธนาคารพาณิชย์วางแนวปฏิบัติและกำชับให้พนักงานของธนาคารปฏิบัติตามพระราชกำหนด
มาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พ.ศ.2566 อย่างเคร่งครัด โดยดำเนินการ
ระงับธุรกรรมทันทีเมื่อได้รับแจ้งจากผู้เสียหายว่าได้มีการทำธุรกรรมโดยบัญชีเงินฝากหรือบัญชีเงิน
อิเล็กทรอนิกส์และเข้าข่ายเกี่ยวข้องกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี เพื่อให้สามารถระงับธุรกรรมได้ทันท่วงที
ไม่ให้เกิดเสียความเสียหายต่อประชาชน หากเกิดความเสียหายแก่ประชาชน ธนาคารต้องเป็นผู้รับผิดชอบ
ต่อความเสียหายที่เกิดขึ้น

2. ขอให้ธนาคารแห่งประเทศไทย สมาคมธนาคารไทย สมาคมสถาบันการเงินของรัฐ มีมาตรการ
ลงโทษธนาคารพาณิชย์หากไม่ปฏิบัติตามพระราชกำหนดมาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทาง
เทคโนโลยี พ.ศ. 2566 ที่ส่งผลให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชน

ทั้งนี้ สภาผู้บริโศคจะติดตามการบังคับใช้พระราชกำหนดมาตรการป้องกันและปราบปราม
อาชญากรรมทางเทคโนโลยี พ.ศ. 2566 ที่ธนาคารและสถาบันการเงินทุกแห่งมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย
หากสภาผู้บริโศคพบเหตุการณ์ละเมิดกฎหมาย และสิทธิผู้บริโศค สภาผู้บริโศคจะดำเนินการตามขั้นตอนของ
กฎหมายเพื่อเป็นการคุ้มครองผู้บริโศคต่อไป

สภาองค์กรของผู้บริโศค (สภาผู้บริโศค)

วันที่ 15 มิถุนายน 2566