



แถลงการณ์

สภาองค์กรของผู้บริโภค ต่อประกาศ Bangkok Blueprint

สภาองค์กรของผู้บริโภค (สภาผู้บริโภค) สนับสนุน “The Bangkok Blueprint for Fraud-Resilient Financial Services” (พิมพ์เขียวกรุงเทพฯ เพื่อบริการทางการเงินที่สามารถรับมือกับการฉ้อโกงด้วยภูมิคุ้มกัน) ที่ประกาศระหว่างการประชุมกองทุนการเงินระหว่างประเทศและกลุ่มธนาคารโลกในวันที่ 14 ตุลาคม 2569 ที่ผ่านมามีประเทศไทยเป็นเจ้าภาพ โดยเชื่อมั่นว่าประกาศดังกล่าวจะเป็นมาตรการที่มีความสำคัญในการลดทอนความเสียหายที่เกิดขึ้นกับผู้บริโภคไทยและทั่วโลก ทั้งนี้ สภาผู้บริโภคได้มีข้อเสนอต่อยอดประกาศดังกล่าวเพื่อให้การคุ้มครองและเยียวยาผู้บริโภคเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและครอบคลุมทุกประเด็น

โดยในเนื้อหาประกาศ “Bangkok Blueprint” ที่จัดทำโดยเจ้าหน้าที่ของกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (IMF) และกลุ่มธนาคารโลก (World Bank Group) ประกอบด้วย 5 เสาหลัก และ 12 ข้อพิจารณาหลัก ตั้งแต่เสาที่ 1 การสร้างกรอบทางกฎหมายเชิงยุทธศาสตร์ เสาที่ 2 การสร้างความเข้มแข็งในการบรรเทาภัยฉ้อโกงทั้งวงจร เสาที่ 3 การใช้ประโยชน์จากกรอบการลดความเสี่ยงและการบังคับใช้กฎหมายที่มีอยู่ เสาที่ 4 การขยายความร่วมมือทั้งภายในและระหว่างประเทศ จนถึงเสาที่ 5 การคุ้มครองและการสร้างภูมิคุ้มกันให้ผู้บริโภค

สภาผู้บริโภค ในฐานะผู้แทนผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. 2562 เห็นด้วยกับ Bangkok Blueprint โดยให้ผู้ให้บริการและหน่วยงานทั้งระบบร่วมมือการหลอกลวงทางดิจิทัล ตั้งแต่แพลตฟอร์มเผยแพร่โฆษณา ช่องทางสื่อสาร ไปจนถึงสถาบันการเงิน และสนับสนุนหลักการที่ว่า ผู้รับบริการที่กดยืนยันโอนเงินเองอาจเป็นผู้ถูกหลอก การกดยอมรับจึงไม่ควรผลักความรับผิดชอบให้ผู้เสียหาย และการให้ความรู้แก่ประชาชนต้องทำควบคู่กับหน้าที่ของผู้ให้บริการในการป้องกันและเยียวยา อย่างไรก็ตาม Bangkok Blueprint ยังเป็นกรอบที่แต่ละประเทศต้องนำไปพัฒนาต่อ ผู้เสียหายยังต้องการคำตอบว่าจะติดต่อใคร ต้องพิสูจน์อะไร ใครมีหน้าที่จ่าย และต้องรอเท่าไร

อย่างไรก็ตาม สภาผู้บริโภคขอเสนอมาตรการต่อยอดจากประกาศฉบับนี้ ในประเด็นการลดภาระผู้เสียหาย การสร้างกองทุนเยียวยา และความรับผิดชอบของแพลตฟอร์ม ดังต่อไปนี้

1. ให้ผู้เสียหายมีสิทธิได้รับเงินคืน โดยไม่ต้องพิสูจน์ระบบที่ตนเข้าถึงไม่ได้ กฎหมายต้องกำหนดสิทธิคืนเงินสำหรับธุรกรรมฉ้อโกงที่เข้าเงื่อนไข ทั้งกรณีที่ผู้เสียหายไม่ได้อนุญาต (Unauthorized Payment Fraud) และกรณีที่ผู้เสียหายเป็นผู้ทำการเองเนื่องจากถูกหลอกหรือชักจูง (Scam-Induced Authorized Fraud เช่น Authorized Push Payment Fraud) พร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาพิจารณาการจ่ายเงินที่แน่นอน ผู้เสียหายควรแสดงหลักฐานที่ตนมีส่วนผู้ให้บริการต้องแสดงข้อมูลทางเทคนิคและเหตุปฏิเสธ นอกจากนั้นต้องมีกลไกชี้ขาดข้อพิพาทและไม่ให้ผู้เสียหายรอผู้ประกอบการตกลงแบ่งความรับผิดชอบกันก่อนจึงได้รับเงิน

2. ตั้งกองทุนช่วยเหลือเบื้องต้น โดยผู้ประกอบการต้องร่วมรับผิดชอบและรัฐบาลต้องเร่งกำหนดกฎหมายและแหล่งเงินกองทุนช่วยเหลือเบื้องต้น ให้ผู้ประกอบการร่วมสมทบตามบทบาทและความเสี่ยง เพื่อช่วยผู้เสียหายที่เดือดร้อนต่อการดำรงชีพระหว่างรอข้อยุติ การรับเงินต้องไม่เป็นเงื่อนไขให้ละสิทธิเรียกค่าเสียหายส่วนที่เหลือ และกองทุนต้องเรียกคืนจากผู้ที่ต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้ตามจำนวนที่จ่ายไป ไม่ผลักต้นทุนความบกพร่องของผู้ประกอบการให้ผู้เสียหายหรือประชาชนแบกรับเพียงฝ่ายเดียว

3. กำหนดหน้าที่แพลตฟอร์มและโทรคมนาคมให้ป้องกันก่อนเกิดความเสียหาย กฎหมายต้องกำหนดหน้าที่ให้แพลตฟอร์มตรวจสอบผู้ลงโฆษณาและผู้ขายก่อนอนุญาตให้เผยแพร่หรือจำหน่าย โดยเพิ่มความเข้มงวดกับบริการทางการเงินและกิจกรรมที่เสี่ยงต่อการหลอกลวง ต้องเก็บหลักฐานโฆษณาให้ตรวจสอบย้อนหลังได้ หยุดโฆษณาหลอกลวงและการนำกลับมาเผยแพร่ซ้ำ รวมถึงรับผิดชอบเมื่อการกระทำหรือการละเลยหน้าที่ของตนมีส่วนต่อความเสียหาย ผู้ให้บริการโทรคมนาคมและร้านแอปพลิเคชันต้องมีหน้าที่ป้องกันการแอบอ้างและช่องทางที่ใช้หลอกลวงอย่างชัดเจนเช่นกัน ผู้ประกอบการข้ามชาติต้องมีช่องทางรับผิดชอบและให้ความร่วมมือที่ดำเนินการได้จริงในประเทศไทย

4. มีผู้รับผิดชอบติดตามปัญหาจนจบเรื่อง รัฐบาลต้องเชื่อมโยงข้อมูลจากศูนย์รับแจ้งเหตุเพื่อส่งต่อไปยังช่องทางของหน่วยงานที่มีอยู่ให้ส่งต่อข้อมูลและหลักฐานแทนผู้เสียหาย โดยเสนอให้ผู้เสียหายสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนจุดเดียว ที่มีเลขรับเรื่องเลขเดียว และได้แจ้งความคืบหน้ารวมทั้งสิทธิขอรับเงินโดยตรง พร้อมกับแยกการช่วยเหลือและคืนเงินจากการรอฟผลคดีอาญา ผู้เสียหายจากการโอนเงินข้ามประเทศควรใช้ช่องทางในประเทศติดตามสิทธิได้ สำหรับผู้สุจริตที่ถูกกระทำความผิดหรืออายัดเงินผิดพลาด ต้องมีช่องทางขอให้เจ้าหน้าที่ทบทวน แก้ไขข้อมูล และแก้ไขผลกระทบอย่างรวดเร็ว ภายใต้เงื่อนไขของอำนาจระงับหรืออายัดแต่ละประเภท

5. ต้องมีระบบป้องกันการหลอกลวงตั้งแต่ก่อนเกิดความเสียหาย ผู้ให้บริการทางการเงินต้องมีระบบตรวจจับและป้องกันธุรกรรมที่มีความเสี่ยงให้เป็นส่วนหนึ่งของบริการ เช่น การตรวจสอบความผิดปกติของธุรกรรม การตรวจสอบผู้รับเงิน การแจ้งเตือนที่เหมาะสมกับสถานการณ์ และการชะลอหรือขอตรวจสอบเพิ่มเติมเมื่อพบความเสี่ยงสูง มาตรการเหล่านี้ต้องออกแบบให้ช่วยหยุดความเสียหายได้จริง ไม่ใช่เพียงแสดงค่าเตือนให้ผู้ใช้บริการกดยอมรับแล้วถือว่าผู้ให้บริการพ้นความรับผิดชอบ และผู้บริโภคไม่ควรต้องจ่ายค่าบริการเพิ่มเพื่อให้ได้รับการป้องกันขั้นพื้นฐาน

6. ประกาศแผนดำเนินงานและเปิดเผยผล โดยให้ผู้บริโภคร่วมกำหนดกติกา สภาผู้บริโภคเสนอให้รัฐบาลจัดทำแผนปฏิบัติการภายใน 90 วันหลังการประชุม IMF - World Bank Annual Meetings 2026 โดยระบุเจ้าภาพปรับปรุงกฎหมาย จัดสรรงบประมาณ และกำหนดกรอบเวลาที่ชัดเจน นอกจากนั้นควรให้สภาผู้บริโภคและตัวแทนผู้เสียหายร่วมกำหนดกติกาและติดตามผล พร้อมเปิดเผยข้อมูลรายไตรมาส ทั้งเงินที่ผู้เสียหายได้รับจริง เวลาจ่ายเงิน เหตุปฏิเสธ และผลกระทบจากการระงับธุรกรรมผิดพลาด ส่วนกองทุนการเงินระหว่างประเทศและกลุ่มธนาคารโลกควรสนับสนุนมาตรฐานสิทธิขั้นต่ำและการประเมินผลร่วมกับองค์กรผู้บริโภค เพื่อให้การคุ้มครองมีผลจริงแม้ผู้ให้บริการหรือเส้นทางเงินอยู่คนละประเทศ