

สร้างเกราะป้องกันอาชญากรรมออนไลน์ ด้วยความรับผิดชอบร่วมของ 3 เสาหลัก

วิเชียร แก้วสมบัติ
ศูนย์พยากรณ์เศรษฐกิจและธุรกิจ
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

บทนำ

การหลอกลวงออนไลน์ (Online Scam) กำลังกลายเป็นภัยคุกคามที่ร้ายแรงต่อสังคมไทยต่อเนื่องกันมาหลายปี ซึ่งจากข้อมูลล่าสุดประมาณการว่าในปี 2566 คนไทยสูญเสียเงินจากการถูกหลอกลวงออนไลน์สูงถึงเกือบ 600,000 ล้านบาท คิดเป็นประมาณ 3.4% ของ GDP ของประเทศ

ตัวเลขความเสียหายจากการหลอกลวงออนไลน์ที่ยังคงพุ่งสูงขึ้นทุกปี บ่งชี้ว่ามาตรการในการรับมือของรัฐยังไม่สามารถตอบโจทย์ได้เท่าที่ควร ในบทความนี้ผู้เขียนจะนำข้อมูลที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งประสบการณ์จากต่างประเทศ มาวิเคราะห์ถึงจุดบกพร่องของแนวทางในปัจจุบัน และเสนอวิธีการใหม่ที่เป็นระบบมากขึ้น นั่นคือการอาศัยความร่วมมือแบบองค์รวมจาก 3 ภาคส่วนหลัก เพื่อสร้างเกราะคุ้มกันจากภัยคุกคามทางออนไลน์อย่างยั่งยืน

ผลกระทบด้านลบของการหลอกลวงออนไลน์ที่มีต่อประชาชนและเศรษฐกิจไทย

การหลอกลวงออนไลน์ได้ก่อให้เกิดความเสียหายในวงกว้างทั้งต่อตัวบุคคลและเศรษฐกิจของประเทศ จากข้อมูลในรายงาน The 2024 State of Scams in Thailand ของ Global Anti-Scam Alliance (GASA) ระบุว่าความเสียหายที่คนไทยถูกหลอกลวงอยู่ที่ราว 600,000 ล้านบาท คิดเป็นมูลค่าสูงถึง 3.4% ของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP) ในปี 2566 โดยสัดส่วนความเสียหายขนาดมหึมาดังกล่าวนี้จัดว่าเป็นอันดับต้นๆ ของโลกเลยทีเดียว

ทั้งนี้ ประเภทของการหลอกลวงที่สร้างความเสียหายรุนแรงที่สุดคือการหลอกให้ลงทุน คิดเป็น 40% ของมูลค่าความเสียหายทั้งหมด ตามมาด้วยการข่มขู่หลอกลวง (เช่น ทางคอลเซ็นเตอร์) ที่ 12.8% และการหลอกให้ทำงาน คิดเป็น 11.8% จากข้อมูลเหล่านี้จะเห็นได้ชัดว่ามีโอกาสที่ผู้ใช้กลยุทธ์และช่องทางที่หลากหลายในการเข้าถึงเหยื่อ และหลายรูปแบบยังก่อให้เกิดความเสียหายในระดับที่สูงมาก

นอกจากความสูญเสียเชิงตัวเลข สิ่งที่น่ากังวลมากกว่าคือผลกระทบระยะยาวต่อความเชื่อมั่นของประชาชนในการใช้งานออนไลน์ การหลอกลวงที่ระบอบอย่างรุนแรงและเข้าถึงคนจำนวนมากกำลังบั่นทอนความไว้วางใจของประชาชนในการทำธุรกรรมต่างๆ ผ่านทางดิจิทัล ไม่ว่าจะเป็นการซื้อขายสินค้าออนไลน์ การโอนเงิน หรือแม้แต่การรับโทรศัพท์บรรยากาศแห่งความหวาดระแวงเช่นนี้อาจเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัลของไทยในระยะยาว ดังนั้นหากประชาชนหมดความเชื่อมั่นและลดการใช้งาน ความสามารถของอินเทอร์เน็ตในการสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจก็จะลดลงตามไปด้วย ดังนั้นการสร้างความปลอดภัยในการใช้งานออนไลน์จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งยวดต่อการเติบโตอย่างยั่งยืนของประเทศ

ข้อจำกัดของมาตรการภาครัฐในปัจจุบันในการแก้ปัญหาการหลอกลวงออนไลน์

ภาครัฐได้ตระหนักถึงความรุนแรงของปัญหาการหลอกลวงออนไลน์มาระยะหนึ่งแล้ว และพยายามใช้มาตรการหลายอย่างในการรับมือ แต่โดยรวมแล้วมาตรการเหล่านี้ยังไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีข้อจำกัดสำคัญหลายประการ

หนึ่งในมาตรการหลักคือการเพิ่มอำนาจให้ตำรวจในการปราบปรามและลงโทษผู้เกี่ยวข้อง แต่ในทางปฏิบัตินั้น การติดตามจับกุมมิฉฉาซีพกลับทำได้ยาก เพราะมิฉฉาซีพส่วนใหญ่มักอยู่ในต่างประเทศ นอกเหนือเขตอำนาจของไทย นอกจากนี้ มิฉฉาซีพมักจะใช้บัญชีธนาคารในนามของบุคคลอื่นที่เรียกว่า "บัญชีม้า" ทำให้ยากที่จะสาวไปถึงตัวการที่แท้จริง ยิ่งไปกว่านั้น ถึงแม้ว่าจะจับกุมมิฉฉาซีพได้ แต่ตำรวจก็มักจะไม่สามารถติดตามหรืออายัดทรัพย์สินได้ทันเวลา โดยสถิติแล้วติดตามคืนได้เพียง 15% ของมูลค่าความเสียหายเท่านั้น

การแก้ไขโดยการระงับบัญชีม้าและปราบปรามซิมฟิชก็มีปัญหาในทำนองเดียวกัน ในขณะที่ทางการอายัดบัญชีได้มากกว่า 1 ล้านบัญชี และซิมอีก 2.9 ล้านเลขหมาย แต่มิฉฉาซีพก็หาซิมและบัญชีเถื่อนใหม่มาใช้งานได้อย่างง่ายดายผ่านช่องทางออนไลน์ หรือหันไปใช้บริการเครือข่ายอื่นที่ตรวจสอบได้ยากขึ้น เช่น กระเป๋าเงินดิจิทัล การปราบปรามจึงกลายเป็นการแก้ที่ปลายเหตุในลักษณะของ "งูกินหาง" โดยไม่อาจขจัดต้นตอของปัญหาได้จริง

ความพยายามของรัฐอีกด้านหนึ่งคือการเผยแพร่ความรู้เพื่อสร้างภูมิคุ้มกันให้ประชาชน ซึ่งนับเป็นแนวทางที่ดี แต่ในความเป็นจริงก็เป็นไปได้ยากที่จะอบรมประชาชนทุกคนให้ตั้งรับกับกลยุทธ์การหลอกลวงรูปแบบใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นตลอดเวลา อีกทั้งมิฉฉาซีพยังมีวิธีการเร่งเร้าอารมณ์ผ่านคำพูดที่โน้มน้าวหรือข่มขู่ ทำให้เหยื่อหลายคนหลงกลแม้จะตามข่าวเรื่องนี้มาบ้างแล้วก็ตาม

สรุปได้ว่าแนวทางการจัดการปัจจุบันยังคงมีข้อจำกัดที่สำคัญ และทำได้เพียงตามแก้ไขปัญหาที่ปรากฏ แต่ยังไม่สามารถจัดการกับรากเหง้าหรือป้องกันไม่ให้เกิดการหลอกลวงตั้งแต่แรก การหาแนวทางป้องกันปัญหาการหลอกลวงออนไลน์ในระยะยาวอย่างเป็นระบบ แทนที่จะใช้วิธีแก้ไขเฉพาะหน้าในระยะสั้น จึงต้องอาศัยการคิดใหม่และความร่วมมือจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ในการสร้างระบบการป้องกันที่เข้มแข็งและรอบด้านยิ่งขึ้น

แนวคิดเรื่องความรับผิดชอบร่วมกันจาก 3 ภาคส่วนหลักในการป้องกันการหลอกลวงออนไลน์

ด้วยข้อจำกัดของมาตรการรัฐที่ไม่อาจแก้ไขปัญหาได้ทันต่อ ผู้เขียนเห็นว่านี่คือช่วงเวลาสำคัญที่ประเทศไทยต้องเปลี่ยนกระบวนทัศน์ในการรับมือกับการหลอกลวงออนไลน์ โดยหันมาใช้แนวคิด "ความรับผิดชอบร่วมกัน" แบบที่หลายประเทศกำลังผลักดัน

คำว่า "ความรับผิดชอบร่วมกัน" หมายถึง การที่ทุกภาคส่วนซึ่งมีบทบาทในห่วงโซ่ของการหลอกลวงแบ่งปันความรับผิดชอบในการแก้ไขปัญหา โดยกลุ่มที่มีส่วนสำคัญที่สุด 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือ แพลตฟอร์มออนไลน์ และธนาคาร

เหตุผลที่ต้องให้ทั้ง 3 กลุ่มนี้มาร่วมมือกันคือ ก่อนที่มิฉฉาซีพจะสามารถล่อลวงเอาเงินจากเหยื่อได้ พวกเขาต้องอาศัยบริการต่างๆ จาก 3 กลุ่มนี้แทบทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นการใช้โทรศัพท์หรือ SMS ในการเข้าถึงเหยื่อ การโพสต์โฆษณา

หรือแพร่กระจายข่าวปลอมผ่านโซเชียลมีเดีย และสุดท้ายคือการรับเงินผ่านระบบธนาคาร นั่นหมายความว่าหากธุรกิจที่ให้บริการเหล่านี้สามารถตรวจจับพฤติกรรมผิดปกติกดและปิดกั้นไม่ให้มีจิวซีพีใช้งานได้แต่เนิ่นๆ โอกาสที่การหลอกลวงจะเกิดขึ้นก็จะลดลงอย่างมาก

กรณีตัวอย่างของประเทศที่ประสบความสำเร็จในการนำเอาแนวคิดนี้มาใช้คือ ออสเตรเลีย โดยออสเตรเลียได้พัฒนาแนวปฏิบัติที่กำหนดให้ค่ายมือถือ แพลตฟอร์ม และธนาคาร ต้องมีบทบาทในการป้องกัน สอดส่อง ยับยั้ง และรายงานกิจกรรมของมิจิวซีพีบนแพลตฟอร์มของตน ทั้งนี้หากบริษัทมีข้อมูลพฤติกรรมผิดปกติของลูกค้ารายใด ก็ต้องแจ้งให้บริษัทอื่นทราบด้วย เพื่อตรวจสอบข้อมูลและยับยั้งการกระทำผิดข้ามแพลตฟอร์ม

นอกจากนั้น ออสเตรเลียยังกำหนดบทลงโทษที่รุนแรงต่อบริษัทที่ไม่ยอมร่วมมือป้องกันอาชญากรรม โดยปรับสูงถึงสามเท่าของผลกำไรที่ได้จากการใช้งานของมิจิวซีพี หรือ 30% ของรายได้ธุรกิจในช่วงที่ฝ่าฝืน แต่ไม่เกิน 50 ล้านดอลลาร์ออสเตรเลีย เพื่อสร้างแรงกดดันเชิงบวกให้ภาคธุรกิจยอมร่วมมือ ทั้งนี้พบว่ามาตรการดังกล่าวประสบความสำเร็จอย่างสูง โดยปัจจุบันออสเตรเลียมีตัวเลขความเสียหายจากการถูกหลอกลวงลดเหลือเพียงแค่ 0.05% ของ GDP ซึ่งถือว่าต่ำที่สุดในโลก

ในทำนองเดียวกัน สิงคโปร์ได้สร้างแนวทางความร่วมมือในการป้องกันการสูญเสียจากแอปดูดเงิน โดยธนาคารกลางได้มีการพัฒนารอบความรับผิดชอบร่วมที่กำหนดให้ธนาคารและผู้ให้บริการมือถือแบ่งปันหน้าที่ในการป้องกันการโจรกรรมข้อมูลผ่านแอปดูดเงิน หากมีเหตุถูกแอปดูดเงินเอาทรัพย์สินไป กรอบนี้ได้แบ่งสัดส่วนความรับผิดชอบที่ชัดเจนว่าฝ่ายใดต้องชดเชยค่าเสียหาย ซึ่งก็ขึ้นอยู่กับว่าฝ่ายนั้นทำหน้าที่ของตนเองได้ดีพอหรือไม่ การกำหนดความรับผิดชอบเช่นนี้ช่วยกระตุ้นให้ทุกภาคส่วนให้ความสำคัญกับการพัฒนามาตรฐานความปลอดภัยอย่างแท้จริง

ในภาพรวมนั้น กฎเกณฑ์สำคัญของแนวทางการทำงานร่วมกันข้ามภาคส่วนนี้อยู่ที่การกระจายหน้าที่ให้ครอบคลุมตั้งแต่ต้นทางของการหลอกลวงที่มิจิวซีพีใช้ในการติดต่อกับผู้เสียหาย ไปจนถึงปลายทางที่มีการรับเงินโอนผ่านบัญชีม้า การบูรณาการข้อมูลและความร่วมมือระหว่างภาคส่วนจะทำให้การป้องกันและจัดการปัญหาเป็นไปอย่างทันทั่วทั้งและเป็นระบบมากขึ้น ซึ่งจะช่วยสกัดการหลอกลวงได้ตั้งแต่ต้นน้ำก่อนที่จะก่อให้เกิดความเสียหายกับเหยื่อ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการสร้างกลไกความร่วมมือระหว่างภาคส่วนต่างๆ

ภาครัฐไทยควรเร่งศึกษาแนวปฏิบัติจากต่างประเทศเพื่อพัฒนา "กรอบความร่วมมือเพื่อป้องกันมิจิวซีพีออนไลน์แห่งชาติ" โดยการร่วมกันกำหนดบทบาทหน้าที่และมาตรฐานขั้นต่ำที่ผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือ แพลตฟอร์มออนไลน์ และธนาคารพาณิชย์จำเป็นต้องปฏิบัติตาม ทั้งในแง่ของการป้องกัน ตรวจสอบ แจ้งเตือน และรายงานความเคลื่อนไหวที่ผิดปกติอย่างทันทั่วทั้ง

กรอบความร่วมมือที่ควรเกิดจากการหารือระหว่างภาครัฐและภาคธุรกิจ เพื่อร่วมกันออกแบบมาตรการที่สมเหตุสมผลและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง โดยรัฐอาจต้องร่างกฎหมายเฉพาะกิจเพื่อรองรับการบังคับใช้และกำหนดบทลงโทษทางแพ่งหรือทางอาญาต่อบริษัทที่ปล่อยปละละเลยจนเกิดผู้เสียหาย ในขณะเดียวกันก็ควรมีมาตรการจูงใจในเชิงบวก เช่น การกำหนดสิทธิประโยชน์ทางภาษีให้กับบริษัทที่มีการลงทุนด้านความปลอดภัยไซเบอร์ เพื่อสร้างคุณภาพในระบบนิเวศแห่งความร่วมมือนี้

นอกจากนั้น ในฐานะเจ้าภาพกลาง ภาครัฐจำเป็นต้องจัดสรรทรัพยากรในการสร้างระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์แบบเรียลไทม์ที่เชื่อมโยงผู้เล่นหลักที่เกี่ยวข้อง เพื่ออำนวยความสะดวกในการสอดส่องกิจกรรมต้องสงสัยข้ามแพลตฟอร์ม โดยระบบเช่นนี้จะช่วยให้ความร่วมมือเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็ว ลดภาระการติดต่อประสานงานผ่านช่องทางเดิม และช่วยให้มีฉาชีพลบหนึการตรวจพบได้ยากขึ้น

ท้ายที่สุด ภาครัฐจำเป็นต้องทบทวนและประเมินประสิทธิผลของกรอบความร่วมมืออย่างต่อเนื่อง เพื่อติดตามพลวัตของอาชญากรรมออนไลน์และปรับปรุงมาตรการให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันอยู่เสมอ หากพบว่ามีฉาชีพมีการเปลี่ยนเป้าหมายไปใช้ภาคอุตสาหกรรมอื่นเป็นเครื่องมือ ก็ควรเปิดช่องให้ภาคธุรกิจนั้นเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของความร่วมมือด้วย กล่าวโดยสรุป กลไกนี้จำเป็นต้องมีความยืดหยุ่นเพื่อรับมือกับกลยุทธ์ใหม่ๆ ของมีฉาชีพอยู่เสมอ

การขับเคลื่อนนโยบายข้ามภาคส่วนแบบนี้อาจไม่ใช่เรื่องง่าย เพราะต้องอาศัยการเปลี่ยนกรอบความคิดและความทุ่มเทของทุกฝ่าย แต่เมื่อพิจารณาตัวอย่างจากต่างประเทศที่ประสบความสำเร็จแล้ว จะเห็นถึงศักยภาพมหาศาลของความร่วมมือที่จะช่วยตัดวงจรการหลอกลวง และป้องกันความเสียหายได้ตั้งแต่ยังไม่ทันเกิดขึ้น ในระยะยาวแนวทางนี้จะช่วยฟื้นคืนความเชื่อมั่นให้ผู้ใช้ในการทำธุรกรรมออนไลน์และเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้กับเศรษฐกิจดิจิทัลของประเทศอย่างยั่งยืน

บทสรุป

ปัญหาการหลอกลวงออนไลน์ที่แพร่ระบาดในสังคมไทยสะท้อนให้เห็นจุดอ่อนของการรับมือแบบเดิม ซึ่งเน้นแต่มาตรการปราบปรามของภาครัฐเพียงด้านเดียว แต่ขาดความร่วมมือที่เป็นระบบจากภาคส่วนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ในขณะที่ตัวอย่างจากต่างประเทศชี้ให้เห็นแนวทางใหม่ที่ให้ความสำคัญกับบทบาทและความรับผิดชอบร่วมกันของผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือ แพลตฟอร์ม และธนาคาร ในการสร้างเกราะป้องกันอาชญากรรมทางออนไลน์

หากประเทศไทยสามารถผลักดันให้เกิดกรอบความร่วมมือแห่งชาติตามแนวคิดที่เสนอไปได้จริง เราจะเห็นการเชื่อมประสานความพยายามและการแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างใกล้ชิดระหว่าง 3 ภาคส่วนหลัก ซึ่งจะช่วยสร้างระบบนิเวศออนไลน์ที่ปลอดภัยและมั่นคงยิ่งขึ้น และที่สำคัญ เมื่อประชาชนเห็นว่าภาคธุรกิจเข้ามามีบทบาทสำคัญในการดูแลความปลอดภัยของผู้ใช้ ความไว้วางใจในการใช้งานบริการดิจิทัลก็จะค่อยๆ ฟื้นกลับคืนมา ซึ่งจะเป็นผลดีต่อการขยายตัวของเศรษฐกิจดิจิทัลในระยะยาว