

บทเรียนที่ 5



แนวทางการป้องกันและ
แก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น
ในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

← สารการเรียนรู้



1. ปัญหาในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์
ที่พบบ่อยในปัจจุบัน

2. แนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหา
ในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์



1. ปัญหาในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่พบบ่อยในปัจจุบัน

ปัญหาในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน มีดังนี้

1. การฉ้อโกง

ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 341 บัญญัติว่า “ผู้ใดโดยทุจริต หลอกลวงผู้อื่นด้วยการแสดงข้อความอันเป็นเท็จ หรือปกปิดข้อความจริงซึ่งควรบอกให้แจ้ง และโดยการหลอกลวงดังว่านั้นได้ไปซึ่งทรัพย์สินจากผู้ถูกหลอกลวงหรือบุคคลที่สาม หรือทำให้ผู้ถูกหลอกลวงหรือบุคคลที่สามทำ ถอน หรือทำลายเอกสาร สิทธิ ผู้นั้นกระทำความผิดฐานฉ้อโกง ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปี หรือปรับไม่เกินหกหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ” และมาตรา 343 บัญญัติว่า “ถ้าการกระทำความผิดตามมาตรา 341 ได้กระทำได้ด้วยการแสดงข้อความอันเป็นเท็จต่อประชาชน หรือด้วยการปกปิดความจริงซึ่งควรบอกให้แจ้งแก่ประชาชนผู้กระทำความผิดต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินห้าปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ...” แสดงให้เห็นถึงลักษณะของการฉ้อโกงมีอยู่ 2 แบบ คือ การฉ้อโกงที่มุ่งเน้นการหลอกลวงผู้อื่น และการฉ้อโกงประชาชนที่มุ่งเน้นเหยื่อจำนวนมากกว่า 1 คน



รูปแบบของการฉ้อโกงในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ในปัจจุบัน มีหลายลักษณะ ดังนี้

ลักษณะที่ 1

ผู้ขายโฆษณาขายสินค้า แต่เมื่อผู้ซื้อสั่งซื้อสินค้าทางออนไลน์และโอนเงินเพื่อชำระค่าสินค้า ผู้ขายกลับไม่ส่งสินค้า การฉ้อโกงในรูปแบบนี้ ผู้ขายมักสร้างข้อมูลส่วนตัวให้ดูดี เสนอราคาสินค้าที่ยั่วยุให้เกิดการตัดสินใจทำธุรกรรมด้วย เมื่อเหยื่อหลงเชื่อและโอนเงินซื้อสินค้า ผู้ขายจึงหลบหนีไป





ลักษณะที่ 2

ผู้ชายทำทีปลอมข้อมูลส่วนตัวเป็นผู้มีฐานะดี เดินทางไปต่างประเทศบ่อย หรือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กัปตัน เพื่อหลอกผู้ซื้อสั่งซื้อสินค้าล่วงหน้า (Pre-Order) เมื่อเหยื่อหลงเชื่อก็หลบหนีไป

ลักษณะที่ 3

หลอกว่ามีพัสดุที่สั่งซื้อทางอินเทอร์เน็ต และให้ผู้ซื้อชำระเงินปลายทาง เมื่อเปิดหีบห่อพัสดุกลับไม่มีสินค้า หรือในหีบห่อมีสินค้าผิดกฎหมาย จากนั้นให้มิจฉาชีพปลอมตัวเป็นตำรวจเข้าจับกุมและหวานล่อมให้จ่ายเงินเพื่อไม่ดำเนินคดี

ลักษณะที่ 4

หลอกให้ลงทุน โดยอาชญากรทำที่เป็นนักลงทุนที่เสนอตอบแทนผล
ลงทุนจำนวนมาก เมื่อบุคคลตัดสินใจเข้าลงทุนก็จะถูกโกง โดยใน
ระยะแรกอาจจะให้ผลตอบแทนในอัตรา ที่สูงเพื่อชักจูงให้เหยื่อลงทุน
เพิ่มเติม จากนั้นจึงหลบหนีไป

ลักษณะที่ 5

หลอกลวงให้โอนเงิน โดยวางอุบายรูปแบบต่าง ๆ เช่น มีสินค้า
ตกค้างจำเป็นต้องโอนเงินไปไถ่ออก บัญชีไปพัวพันกับการโอนเงินให้โอน
เงินไปพักยังบัญชีของราชการ มียอดคงค้างชำระบัตรเครดิต หรือกระทั่ง
การปลอมตนเป็นคนรู้จัก



2. ลวงขาย

ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 271 บัญญัติว่า “ผู้ใดขายของโดยหลอกลวงด้วยประการใด ๆ ให้ผู้ซื้อหลงเชื่อในแหล่ง กำเนิด สภาพ คุณภาพ หรือปริมาณแห่ง ของนั้นอันเป็นเท็จ ฤๅ การกระทำนั้นไม่เป็นความผิดฐานฉ้อโกง ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปี หรือปรับไม่เกิน หกพันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ” การลวงขาย (Passing Off) จึงเป็นกรณีที่ผู้ซื้อและผู้ขายตกลง ซื้อขายสินค้ากัน และผู้ซื้อได้รับสินค้าแล้วแต่ สินค้าที่ได้มานั้นไม่เหมือนที่เคยตกลงกันไว้ ทั้ง เรื่องของคุณภาพ แหล่งผลิต สภาพสินค้า ปริมาณไม่ครบจำนวน





การลงขายสินค้าอาจจะเกิดขึ้นได้หลายลักษณะ เช่น

ลักษณะที่ 1

การขายสินค้าประเภทหนึ่งแต่ผู้ซื้อได้รับสินค้าอีกประเภทหนึ่ง

ลักษณะที่ 2

การขายสินค้าและส่งสินค้าประเภทเดียวกันให้แก่ผู้ซื้อแต่สินค้าเป็นสินค้าปลอม

ลักษณะที่ 3

การขายสินค้าและส่งสินค้าประเภทเดียวกัน แต่เป็นสินค้าที่แตกหักหรือชำรุดบกพร่อง

3. โอนเงินผิด

ในอดีตบุคคลจะใช้บริการโอนเงินผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร ซึ่งมี
นายธนาคารคอยให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับการสอบถามข้อบัญญัติ
และจำนวนเงินในการโอนเงิน แต่เมื่อเปลี่ยนมาเป็นการโอนเงิน
ผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ที่บุคคลสามารถโอนเงินได้ด้วยตนเอง
ส่งผลให้เกิดการโอนเงินผิดทั้งผิดบัญชีและผิดจำนวนสำหรับการ
โอนเงินผิดบัญชี ตามกฎหมายแล้ว ธนาคารจะไม่สามารถโอนเงิน
คืนให้แก่ผู้โอนเงินผิด หากเจ้าของบัญชีปลายทางไม่ยินยอม
เพราะธนาคารไม่มีสิทธิในการดึงเงินออกจากบัญชีโดยพลการ แต่
ธนาคารจะเป็นตัวกลางช่วยประสานงานขอคืนเงินให้เท่านั้น



ในทางกฎหมาย จะมีฐานการค้ำเงินรองรับอยู่ในฐาน
ลาภมิควรได้ กล่าวคือ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์
มาตรา 406 บัญญัติว่า “บุคคลใดได้มาซึ่งทรัพย์สินใดเพราะ
การที่บุคคลอีกคนหนึ่งกระทำให้ชำระหนี้ก็ดี หรือได้มาด้วย
ประการอื่นก็ดี โดยปราศจากมูลอันจะอ้างกฎหมายได้ และ
เป็นทางให้บุคคลอีกคนหนึ่งนั้นเสียเปรียบไซ้รู้ ท่านว่าบุคคล
นั้นจำต้องคืนทรัพย์สินให้แก่เขา อนึ่งการรับสภาพหนี้สินว่ามี
อยู่หรือหาไม่นั้น ท่านก็ให้ถือว่าเป็นการกระทำให้ชำระหนี้
ด้วย...” ฉะนั้นผู้รับเงินที่โอนผิดไป ก็ตกอยู่ในฐานะของผู้ที่
ได้ลาภมิควรได้จะต้องคืนทรัพย์สินให้แก่ผู้นั้น





ในทางกฎหมาย จะมีฐานการคืนเงินรองรับอยู่ในฐานลามมิควรได้ กล่าวคือ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 406 บัญญัติว่า “บุคคลใด ได้มาซึ่งทรัพย์สินใดเพราะการที่บุคคลอีกคนหนึ่งกระทำให้ชำระหนี้ก็ดี หรือได้มา ด้วยประการอื่นก็ดี โดยปราศจากมูลอันจะอ้างกฎหมายได้ และเป็นทางให้บุคคล อีกคนหนึ่งนั้นเสียเปรียบไซ้ ท่านว่าบุคคลนั้นจำต้องคืนทรัพย์สินให้แก่เขา อนึ่งการ รับสภาพหนี้สินว่ามีอยู่หรือหาไม่นั้น ท่านก็ให้ถือว่าเป็นการกระทำให้ชำระหนี้ ด้วย...” ฉะนั้นผู้รับเงินที่โอนผิดไป ก็ตกอยู่ในฐานะของผู้ที่ได้ลามมิควรได้จะต้อง คืนทรัพย์สินให้แก่ผู้นั้น

ทั้งนี้ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 412 บัญญัติว่า “ถ้า ทรัพย์สินซึ่งได้รับไว้เป็นลามมิควรได้นั้นเป็นเงินจำนวนหนึ่ง ท่านว่าต้องคืน จำนวนนั้น เว้นแต่เมื่อบุคคลได้รับไว้โดยสุจริต จึงต้องคืนลามมิควรได้เพียงส่วนที่ ยังมีอยู่ในขณะเมื่อเรียกคืน” หมายความว่าผู้ที่ได้รับเงินโอน หากเข้าใจโดยสุจริต ว่าเงินนั้นเป็นของตนจริง ๆ แล้วได้ใช้ไป ให้คืนแก่เจ้าของเท่าที่เหลืออยู่ ในทาง กลับกันหากบุคคลนั้นรู้แล้วว่าเงินที่ตนได้ลามมิควรได้มา แต่ไม่ยอมคืนแก่เจ้าของ จะเป็นความผิดอาญาฐานยักยอกทรัพย์

4. ถูกแฮ็ก (hack)

การแฮ็กเป็นลักษณะของอาชญากรรมคอมพิวเตอร์รูปแบบหนึ่ง โดยผู้ถูกกระทำเรียกว่า แฮ็กเกอร์ (Hacker) ซึ่งเน้นการกระทำต่อข้อมูลของผู้เสียหาย แฮ็กเกอร์บางรายทำด้วยความสนุกคึกคะนอง แต่แฮ็กเกอร์บางรายนำข้อมูลของเหยื่อไปใช้ในทางมิชอบ เช่น ไปเปิดบัญชีเพื่อฟอกเงิน ไปปลอมตัวเป็นเหยื่อเพื่อยืมเงิน หรือใช้ประโยชน์จากข้อมูลในการทำธุรกรรมต่าง ๆ หรือกระทั่งเรียกค่าไถ่จากเหยื่อ โดยนำข้อมูลคอมพิวเตอร์เป็นประกันการแฮ็กกระทำได้หลายรูปแบบตั้งแต่วิธีการง่าย ๆ ด้วยการหลอกเหยื่อให้ทำธุรกรรม โดยให้เหยื่อใส่ข้อมูลของเหยื่อลงไปที่เรียกว่า ฟิชชิ่ง (Phishing) ไปจนถึงการใช้โปรแกรมโจมตีระบบคอมพิวเตอร์ขั้นสูง



2. แนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหาลักขโมยเงิน ในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

แนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหาลักขโมยเงินและการฉ้อโกง

การฉ้อโกงจากการขายสินค้าและการฉ้อโกง

1.

ตรวจสอบข้อมูลของผู้ขายสินค้าว่ามีความน่าเชื่อถือหรือไม่ เช่น เป็นร้านที่มีชื่อเสียงเปิดดำเนินการมาเป็นเวลานาน มีการให้ความเห็นจากผู้ใช้งาน (Review) เป็นไปในทางที่ดี หรือเป็นร้านที่ได้ลงทะเบียนกับหน่วยงาน

นอกจากนี้ผู้ซื้อยังสามารถตรวจสอบบัญชีธนาคารของผู้ขายจากเว็บไซต์ <https://www.blacklistseller.com> ว่าอยู่ในบัญชีดำหรือไม่



2.

ใช้วิจารณญาณไตร่ตรองความเป็นไปได้ เช่น หากมีการตั้งราคาที่ถูกกว่าความเป็นจริงมาก การให้ส่วนลดมาก ๆ ให้สันนิษฐานไว้ก่อนว่า จะเป็นมิจฉาชีพ

3.

ขอประกันการชำระเงินหรือการคืนเงินในทุกกรณีที่สินค้าไม่ตรงกับที่เสนอขาย

4.

เมื่อโอนเงินให้ระบุในบันทึกว่าโอนเพื่อซื้ออะไร ให้พอเข้าใจรายละเอียด และเก็บหลักฐานการโอนเงิน

5.

ติดตามการนำส่งเลขพัสดุจากผู้ขาย หากมีอะไรไม่ชอบมาพากลหรือผู้ขายเริ่มบ่นอ้างเหตุติดขัด ให้ขอคืนเงินกลับมาก่อน





6. เมื่อพัสดุสินค้ามาถึง ให้ถ่ายวิดีโอขณะเปิดบรรจุหีบห่อเพื่อเป็นหลักฐานว่าสินค้าส่งมาตรงหรือไม่ หรือเกิดความชำรุดบกพร่องหรือไม่

7. เมื่อพบความชำรุดบกพร่องให้ประสานผู้ขายหรือแพลตฟอร์มที่เราได้ซื้อสินค้า เพื่อให้รับผิดชอบต่อสิ่งที่เกิดขึ้น หากได้รับการปฏิเสธให้รวบรวมพยานหลักฐานแจ้งความเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อดำเนินคดีหรือร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

- ◆ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนปัญหาออนไลน์ สายด่วน 1212
- ◆ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา สายด่วน 1556
- ◆ กรมการค้าภายในกระทรวงพาณิชย์ สายด่วน 1569
- ◆ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สายด่วน 1166

การฉ้อโกงจากการลงทุน/การหลอกให้โอนเงิน

1. ตรวจสอบข้อมูลของผู้ที่ชักชวนให้ลงทุนหรือให้โอนเงินให้แน่ชัดว่าเป็นใคร มีตัวตนจริงหรือไม่

2. ใช้วิจารณญาณไตร่ตรองข้อมูลเกี่ยวกับความเป็นไปได้ของผลตอบแทน การไม่ดำเนินการในธุรกิจที่ผิดกฎหมาย

3. เมื่อโอนเงินให้ระบุในบันทึกว่าโอนเพื่อลงทุนอะไร ให้พอเข้าใจรายละเอียด และเก็บหลักฐานการโอนเงิน

4. หากแน่ชัดแล้วว่าถูกโกงจากการฉ้อโกงจากการลงทุน/โอนเงิน สามารถติดต่อขอความช่วยเหลือได้ที่ศูนย์ปราบปรามอาชญากรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สายด่วน 1599 หรือ www.pct.police.go.th



การโอนเงินผิดบัญชี/ผิดจำนวน

กรณีเป็นผู้โอน

1.

เก็บหลักฐานการโอนที่โอนผิดบัญชีติดต่อสถาบันตำรวจเพื่อขอหลักฐานบันทึกประจำวัน โดยระบุข้อมูลในเอกสาร ดังนี้

- ◆ ชื่อธนาคารที่ทำรายการ ทั้งฝั่งต้นทางและปลายทาง
- ◆ วันที่และเวลาที่ทำรายการ
- ◆ จำนวนเงินที่โอน
- ◆ ช่องทางการโอนเงิน เช่น เครื่องอิเล็กทรอนิกส์ (ATM/CDM /VTM), Mobile Banking, Internet Banking
- ◆ ชื่อบัญชี และเลขที่บัญชี ของผู้ทำรายการโอน (บัญชีต้นทาง)
- ◆ ชื่อบัญชี และเลขที่บัญชี ของผู้ที่ได้รับเงินผิด (บัญชีปลายทางที่โอนผิด)
- ◆ ชื่อบัญชี และเลขที่บัญชี/หมายเลขพร้อมเพย์ ของปลายทางที่ต้องการโอนที่ถูกต้อง





2.

ติดต่อธนาคารเจ้าของบัญชีของเรา เพื่อให้เป็นผู้ประสานงานต่อไป หากบัญชีธนาคารของผู้รับโอนเป็นธนาคารเดียวกับผู้โอน ธนาคารจะติดต่อผู้รับโอนโดยตรง แต่หากบัญชีของการโอนเงินผิดบัญชี/ผิดจำนวนผู้รับโอนเป็นบัญชีต่างธนาคาร ธนาคารจะติดต่อไปยังธนาคารของผู้รับโอน เพื่อให้ธนาคารของผู้รับโอนติดต่อผู้รับโอนอีกทอดหนึ่ง

3.

รอธนาคารแจ้งผล หากผู้รับโอนยังไม่ดำเนินการ ผู้โอนสามารถแจ้งความดำเนินคดีได้

กรณีเป็นผู้รับโอน

1.

เมื่อมีผู้ทวงถามเราว่าโอนเงินผิด อย่าเพิ่งโอนเงินกลับ เพราะคนทวงอาจเป็นมิจฉาชีพ ให้เราดซื้อบัญชี ยอดเงินบัญชี และเวลาการโอนไว้เพื่อตรวจสอบ

2.

ตรวจสอบเงินเข้าบัญชีของเรา หากไม่ใช่ยอดเงินที่ได้รับจากมูลหนี้ ให้ติดต่อธนาคารโดยธนาคารจะเป็นตัวกลางในการรับโอน ไม่จำเป็นต้องคืนเงินโดยตรงหากไม่รู้จักเจ้าของบัญชี

3.

หากได้รับการโอนเงินผิดจริงผู้รับโอนจะต้องคืนเงินนั้นเพราะหากไม่คืนจัดเป็นความผิดฐานยักยอกทรัพย์



การแฮ็ก

1.

หลีกเลี่ยงการตั้งรหัสผ่าน (Password) ที่ง่ายต่อการคาดเดา เช่น เลขเรียงเลขเหมือน เลขวันเดือนปีเกิด ไม่บอกรหัสเข้าใช้ (User ID) และรหัสผ่าน (Password) เข้าระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แก่ผู้อื่น หากเป็นไปได้ ควรเปลี่ยนรหัสผ่าน (Password) เข้าระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ เป็นระยะอย่างต่อเนื่อง

2.

หลีกเลี่ยงการเข้าถึงหรือเว็บไซต์ที่ไม่คุ้นเคยที่แนบมากับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือข้อความในโทรศัพท์มือถือ ที่ให้เรากรอกข้อมูลส่วนตัว รวมถึงการถามข้อมูลทางโทรศัพท์ด้วย



3.

ติดตั้งโปรแกรมรักษาความปลอดภัยระบบคอมพิวเตอร์รวมทั้งในโทรศัพท์มือถือให้ทันสมัยอยู่เสมอ สแกนมัลแวร์ในระบบคอมพิวเตอร์อยู่เสมอ

4.

ไม่ว่าจะเป็นอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ส่วนตัวหรืออุปกรณ์สาธารณะ หากใช้งานเสร็จแล้วจะต้องออกจากระบบ (Log Out) ทุกครั้งเสมอ อย่าปิดเฉพาะโปรแกรมจากหน้าต่างใช้งานหรือเฉพาะตัวเครื่อง

5.

หากมีระบบการให้บริการรองรับการเปิดบริการการใช้งานยืนยันตัวตนแบบสองระดับ (Two-Factor Authentication) เช่น นอกจากใส่รหัสผ่านแล้ว อาจต้องใส่รหัส OTP ที่ส่งเข้าทางโทรศัพท์มือถือด้วย

6.

เมื่อมีข้อสงสัย อย่างนึงนอนใจ ให้ติดต่อธนาคารที่เกี่ยวข้องทุกครั้ง





ทั้งนี้แม้ว่าระบบการเข้าถึงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์จะค่อนข้างซับซ้อน แต่ก็จัดว่ายังมีการปลอมแปลงกันได้ง่ายกว่าการปลอมลายมือชื่อ เพราะเพียงแค่ผู้ปลอมแปลงทราบข้อมูลในการระบุตัวผู้เป็นเจ้าของลายมือชื่อทางอิเล็กทรอนิกส์เท่านั้น เจ้าของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์จึงต้องดำเนินการด้วยความระมัดระวัง ไม่ให้มีการแอบอ้างนำไปใช้ในทางที่ผิด