

บทเรียนที่ 5



แนวทางการป้องกันและ
แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น
ในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

สาระการเรียนรู้



1. ปัญหาในการทำธุกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์
ที่พบมากในปัจจุบัน
2. แนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหา
ในการทำธุกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

1. ปัญหาในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่พบมากในปัจจุบัน

ปัญหาในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน มีดังนี้

1. การฉ้อโกง

ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 341 บัญญัติว่า “ผู้ใดโดยทุจริต หลอกลวงผู้อื่นด้วยการแสดงข้อความอันเป็นเท็จ หรือปกปิดข้อความจริงซึ่งควรบอกให้แจ้ง และโดยการหลอกลวงดังว่า นั้นได้ไปซึ่งทรัพย์สินจากผู้ถูกหลอกลวงหรือบุคคลที่สาม หรือทำให้ผู้ถูกหลอกลวงหรือบุคคลที่สาม ทำ ถอน หรือทำลายเอกสาร สิทธิ ผู้นั้นกระทำการผิดฐานฉ้อโกง ต้องระวังโหงจำคุกไม่เกินสามปี หรือปรับไม่เกินหกหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ” และมาตรา 343 บัญญัติว่า “ถ้าการกระทำ ความผิดตามมาตรา 341 ได้กระทำด้วยการแสดงข้อความอันเป็นเท็จต่อประชาชน หรือด้วยการ ปกปิดความจริงซึ่งควรบอกให้แจ้งแก่ประชาชนผู้กระทำต้องระวังโหงจำคุกไม่เกินห้าปี หรือปรับ ไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ...” แสดงให้เห็นถึงลักษณะของการฉ้อโกงมีอยู่ 2 แบบ คือ การฉ้อโกงที่มุ่งเน้นการหลอกลวงผู้อื่น และการฉ้อโกงประชาชนที่มุ่งเน้นเหยื่อจำนวนมากกว่า 1 คน



รูปแบบของการฉ้อโกงในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ในปัจจุบัน มีหลายลักษณะ ดังนี้

ลักษณะที่ 1

ผู้ขายโฆษณาขายสินค้า แต่เมื่อผู้ซื้อสั่งซื้อสินค้าทางออนไลน์และโอนเงินเพื่อชำระค่าสินค้า ผู้ขายกลับไม่ส่งสินค้า การฉ้อโกงในรูปแบบนี้ ผู้ขายมักสร้างข้อมูลส่วนตัวให้ดูดี เสนอราคาสินค้าที่ยั่วยุให้เกิดการตัดสินใจทำธุรกรรมด้วย เมื่อเหยื่อหลงเชื่อและโอนเงินซื้อสินค้า ผู้ขายจึงหลบหนีไป





ลักษณะที่ 2

ผู้ขายทำที่ปลอมข้อมูลส่วนตัวเป็นผู้มีฐานะดี เดินทางไปต่างประเทศบ่อย หรือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กับตัน เพื่อหลอกผู้ซื้อสั่งซื้อสินค้าล่วงหน้า (Pre-Order) เมื่อเหยื่อหลงเชื่อกลับหนีไป

ลักษณะที่ 3

หลอกว่ามีพัสดุที่สั่งซื้อทางอินเทอร์เน็ต และให้ผู้ซื้อชำระเงินปลายทาง เมื่อเปิดหีบห่อพัสดุกลับไม่มีสินค้า หรือในหีบห่อมีสินค้าผิดกฎหมาย จากนั้นให้มิจฉาชีพปลอมตัวเป็นตำรวจเข้าจับกุมและหัวน้อมให้จ่ายเงินเพื่อไม่ดำเนินคดี

ลักษณะที่ 4

หลอกให้ลงทุน โดยอาชญาการทำที่เป็นนักลงทุนที่เสนอตอบแทนผลลงทุนจำนวนมาก เมื่อบุคคลตัดสินใจเข้าลงทุนก็จะถูกโกง โดยในระยะแรกอาจจะให้ผลตอบแทนในอัตรา ที่สูงเพื่อซักจุ่งให้เหยื่อลงทุนเพิ่มเติม จากนั้นจึงหลบหนีไป

ลักษณะที่ 5

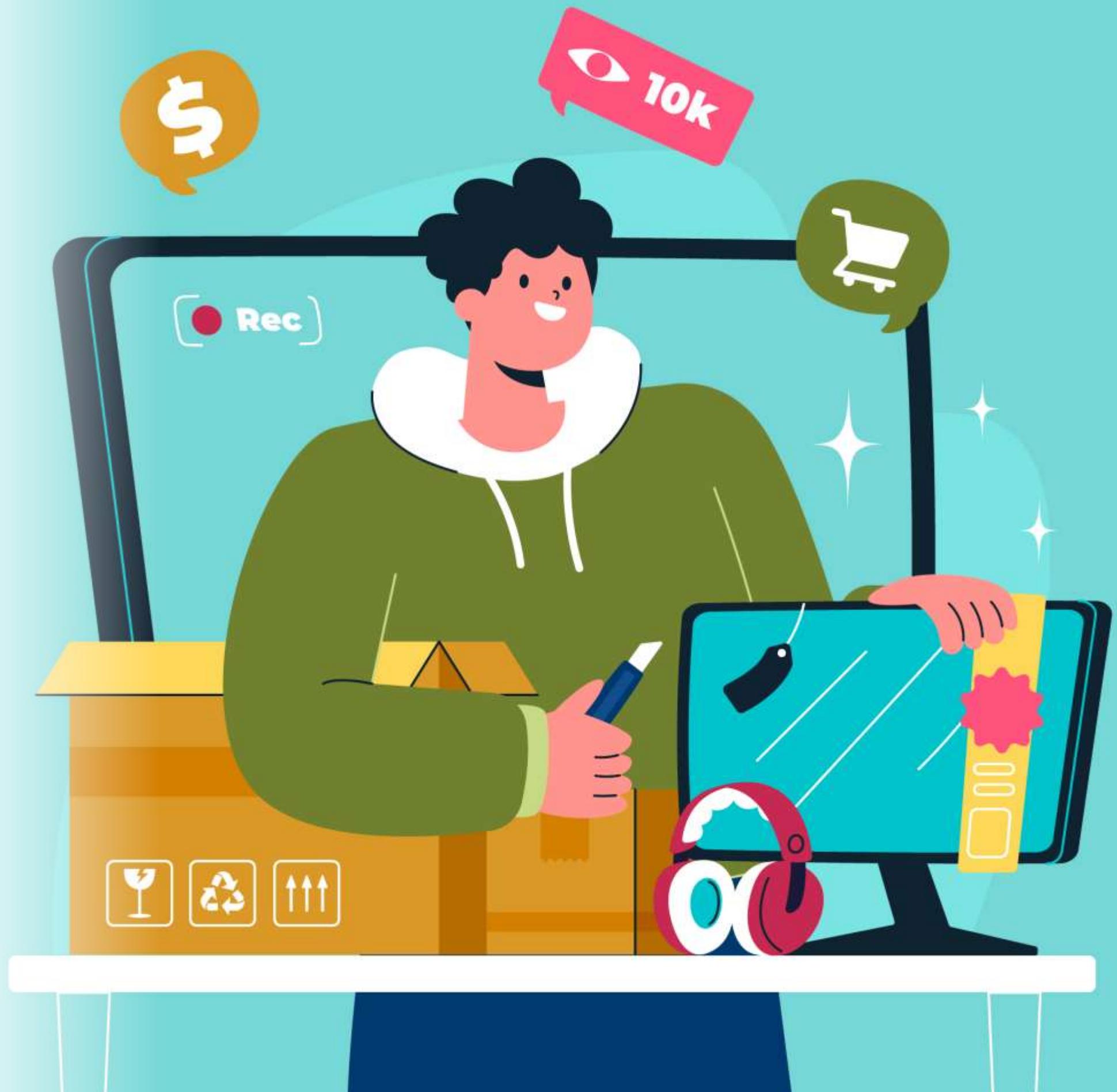
หลอกลงให้ออนเงิน โดยวางแผนรูปแบบต่าง ๆ เช่น มีสินค้าตากค้างจำเป็นต้องโอนเงินไปได้ออก บัญชีไปพัวพันกับการฟอกเงินให้ออนเงินไปพักยังบัญชีของราชการ มียอดคงค้างชำระบัตรเครดิต หรือกระหึ่ง การปลอมตนเป็นคนรู้จัก



2. ลงขาย

ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 271

บัญญัติว่า “ผู้เดาของโดยหลอกลงด้วย
ประการใด ๆ ให้ผู้ซื้อหลงเชื่อในแหล่ง กำเนิด
สภาพ คุณภาพ หรือปริมาณแห่ง ของนั้นอันเป็น^{เท็จ} ถ้า การกระทำนั้นไม่เป็นความผิดฐาน
ล้อโงก ต้องระวังโหงจำคุกไม่เกินสามปี หรือ
ปรับไม่เกินหกพันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ” การ
ลงขาย (Passing Off) จึงเป็นกรณีที่ผู้ซื้อและ
ผู้ขายตกลงซื้อขายสินค้ากัน และผู้ซื้อได้รับสินค้า^{แล้วแต่สินค้าที่ได้มานั้นไม่เหมือนที่เคยตกลงกันไว้}
ทั้งเรื่องของคุณภาพ แหล่งผลิต สภาพสินค้า^{ปริมาณไม่ครบจำนวน}





การล่วงขายสินค้าอาจจะเกิดขึ้นได้หลายลักษณะ เช่น

ลักษณะที่ 1

การขายสินค้าประเภทหนึ่งแต่ผู้ซื้อได้รับสินค้าอีกประเภทหนึ่ง

ลักษณะที่ 2

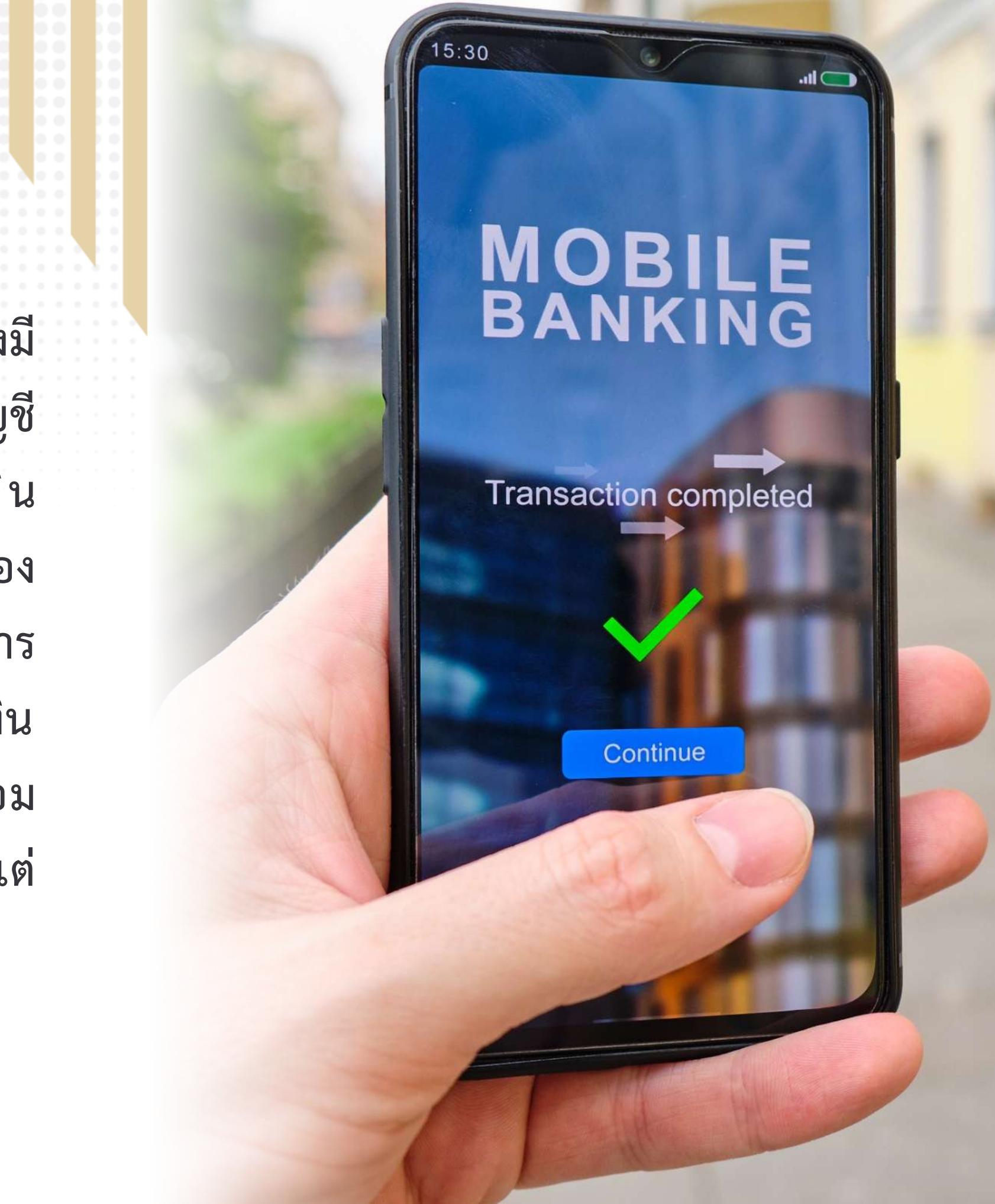
การขายสินค้าและส่งสินค้าประเภทเดียวกันให้แก่ผู้ซื้อแต่สินค้าเป็นสินค้าปลอม

ลักษณะที่ 3

การขายสินค้าและส่งสินค้าประเภทเดียวกัน แต่เป็นสินค้าที่แตกหักหรือชำรุดบกพร่อง

3. โอนเงินผิด

ในอดีตบุคคลจะใช้การโอนเงินผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร ซึ่งมีนายธนาคารอยู่ให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับการสอบถามชื่อบัญชี และจำนวนเงินในการโอนเงิน แต่เมื่อเปลี่ยนมาเป็นการโอนเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ที่บุคคลสามารถโอนเงินได้ด้วยตนเอง ส่งผลให้เกิดการโอนเงินผิดทั้งผิดบัญชีและผิดจำนวนสำหรับการโอนเงินผิดบัญชี ตามกฎหมายแล้ว ธนาคารจะไม่สามารถโอนเงินคืนให้แก่ผู้โอนเงินผิด หากเจ้าของบัญชีปลายทางไม่ยินยอม เพราะธนาคารไม่มีสิทธิในการดึงเงินออกจากบัญชีโดยพลการ แต่ธนาคารจะเป็นตัวกลางช่วยประสานงานขอคืนเงินให้เท่านั้น



ในทางกฎหมาย จะมีฐานการคืนเงินรองรับอยู่ในฐาน
ลักษณะได้ กล่าวคือ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์
มาตรา 406 บัญญัติว่า “บุคคลได้มาซึ่งทรัพย์สิ่งใดเพื่อ
การที่บุคคลอีกคนหนึ่งกระทำเพื่อชำระหนี้ก็ได้ หรือได้มาด้วย
ประการอื่นก็ได้ โดยปราศจากมูลอันจะอ้างกฎหมายได้ และ
เป็นทางให้บุคคลอีกคนหนึ่งนั้นเสียเปรียบใช้ร้าย ท่านว่าบุคคล
นั้นจำต้องคืนทรัพย์ให้แก่เขา อนึ่งการรับสภาพหนี้สินว่ามี
อยู่หรือหาไม่นั้น ท่านก็ให้ถือว่าเป็นการกระทำเพื่อชำระหนี้
ด้วย...” ฉะนั้นผู้รับเงินที่โอนผิดไป ก็ตกลอยู่ในฐานะของผู้ที่
ได้ลักษณะได้จะต้องคืนทรัพย์ให้แก่ผู้นั้น



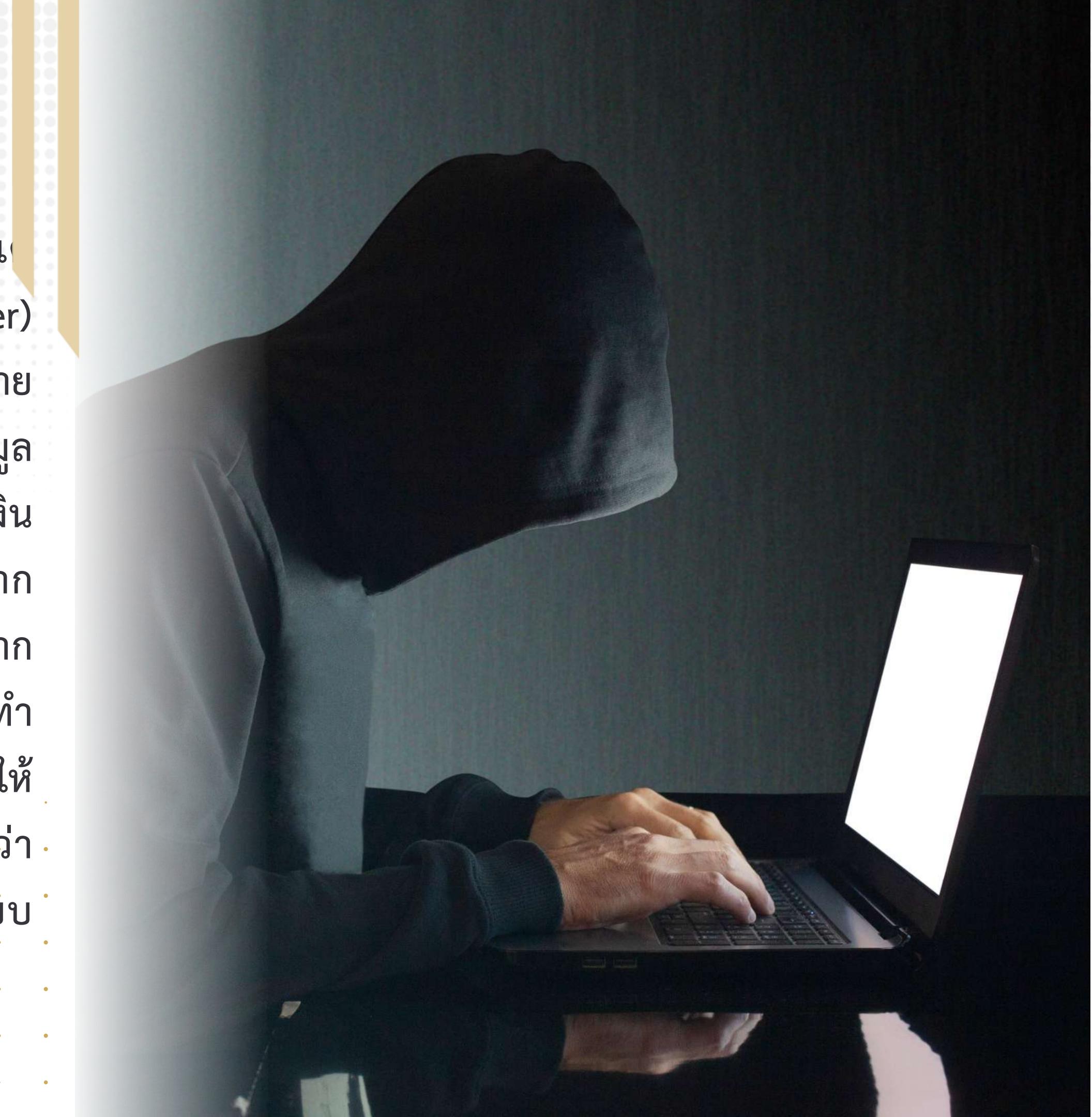


ในทางกฎหมาย จะมีฐานการคืนเงินรองรับอยู่ในฐานลักษณะได้กล่าวคือ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 406 บัญญัติว่า “บุคคลได้มาซึ่งทรัพย์สิ่งใดเพื่อการที่บุคคลอีกคนหนึ่งกระทำเพื่อชำระหนี้ก็ดี หรือได้มาด้วยประการอื่นก็ดี โดยปราศจากมูลอันจะอ้างกฎหมายได้ และเป็นทางให้บุคคลอีกคนหนึ่งนั้นเลียเปรียบใช้รัก ท่านว่าบุคคลนั้นจำต้องคืนทรัพย์ให้แก่เขา อนึ่งการรับสภาพหนี้สินว่ามีอยู่หรือหาไม่นั้น ท่านก็ให้ถือว่าเป็นการกระทำเพื่อชำระหนี้ด้วย...” จะนั้นผู้รับเงินที่โอนผิดไป ก็ตกลอยู่ในฐานะของผู้ที่ได้ลักษณะได้จะต้องคืนทรัพย์ให้แก่ผู้นั้น

ทั้งนี้ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 412 บัญญัติว่า “ถ้าทรัพย์สินซึ่งได้รับไว้เป็นลักษณะได้นั้นเป็นเงินจำนวนหนึ่ง ท่านว่าต้องคืนจำนวนนั้น เว้นแต่เมื่อบุคคลได้รับไว้โดยสุจริต จึงต้องคืนลักษณะได้เพียงส่วนที่ยังมีอยู่ในขณะเมื่อเรียกคืน” หมายความว่าผู้ที่ได้รับเงินโอน หากเข้าใจโดยสุจริตว่าเงินนั้นเป็นของตนจริง ๆ และได้ใช้ไป ให้คืนแก่เจ้าของเท่าที่เหลืออยู่ ในทางกลับกันหากบุคคลนั้nrรู้แล้วว่าเงินที่ตนได้ลักษณะได้มา แต่ไม่ยอมคืนแก่เจ้าของจะเป็นความผิดอาญาฐานยักยอกทรัพย์

4. ถูกแฮก (hack)

การแฮกเป็นลักษณะของอาชญากรรมคอมพิวเตอร์รูปแบบหนึ่ง โดยผู้ถูกกระทำเรียกว่า แฮกเกอร์ (Hacker) ซึ่งเน้นการกระทำต่อข้อมูลของผู้เสียหาย แฮกเกอร์บางราย ทำด้วยความสนุกคึกคักนอง แต่แฮกเกอร์บางรายนำข้อมูล ของเหยื่อไปใช้ในทางมิชอบ เช่น ไปเปิดบัญชีเพื่อฟอกเงิน ไปปลอมตัวเป็นเหยื่อเพื่อยืมเงิน หรือใช้ประโยชน์จาก ข้อมูลในการทำธุกรรมต่าง ๆ หรือกระทำการเรียกค่าไถ่จาก เหยื่อ โดยนำข้อมูลคอมพิวเตอร์เป็นประกันการแฮกกระทำ ได้หลายรูปแบบตั้งแต่วิธีการง่าย ๆ ด้วยการหลอกเหยื่อให้ ทำธุกรรม โดยให้เหยื่อใส่ข้อมูลของเหยื่อลงไปที่เรียกว่า พิชชิ่ง (Phishing) ไปจนถึงการใช้โปรแกรมโจมตีระบบ คอมพิวเตอร์ขั้นสูง



2. แนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหา ในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

แนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหาการฉ้อโกงและการลวงขาย

การฉ้อโกงจากการขายสินค้าและการลวงขาย

1.

ตรวจสอบข้อมูลของผู้ขายสินค้าว่ามีความน่าเชื่อถือหรือไม่ เช่น เป็นร้านที่มีชื่อเสียงเปิดดำเนินการมาเป็นเวลานาน มีการให้ความเห็นจากผู้ใช้งาน (Review) เป็นไปในทางที่ดี หรือเป็นร้านที่ได้ลงทะเบียนกับหน่วยงาน

นอกจากนี้ผู้ซื้อยังสามารถตรวจสอบบัญชีธนาคารของผู้ขาย จากเว็บไซต์ <https://www.blacklistseller.com> ว่าอยู่ในบัญชีดำ หรือไม่



- 2.** ใช้วิจารณญาณไตร่ตรองความเป็นไปได้ เช่น หากมีการตั้งราคาที่ถูกกว่าความเป็นจริงมาก การให้ส่วนลดมาก ๆ ให้สันนิษฐานไว้ก่อนว่า จะเป็นมิจฉาชีพ
- 3.** ขอประกันการชำระบวกพร่องหรือการคืนเงินในทุกรายกรณีที่สินค้าไม่ตรงกับที่เสนอขาย
- 4.** เมื่อออนไลน์ให้ระบุในบันทึกว่าโอนเพื่อซื้ออะไร ให้พอยเข้าใจรายละเอียด และเก็บหลักฐานการโอนเงิน
- 5.** ติดตามการนำส่งเลขพัสดุจากผู้ขาย หากมีอะไรไม่ชอบมาพากลหรือผู้ขายเริ่มบ่ายเบี่ยงอ้างเหตุติดขัด ให้ขอคืนเงินกลับมาก่อน





6.

เมื่อพัสดุสินค้ามาถึง ให้ถ่ายวิดีโอขณะเปิดบรรจุหีบห่อเพื่อเป็นหลักฐานว่าสินค้าส่งมาตรงหรือไม่ หรือเกิดความชำรุดบกพร่องหรือไม่

7.

เมื่อพบความชำรุดบกพร่องให้ประสานผู้ขายหรือแพลตฟอร์มที่เราได้ซื้อสินค้า เพื่อให้รับผิดชอบต่อสิ่งที่เกิดขึ้น หากได้รับการปฏิเสธให้รวบรวมพยานหลักฐานแจ้งความเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อดำเนินคดีหรือร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

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

การฉ้อโกงจากการลงทุน/การหลอกให้โอนเงิน

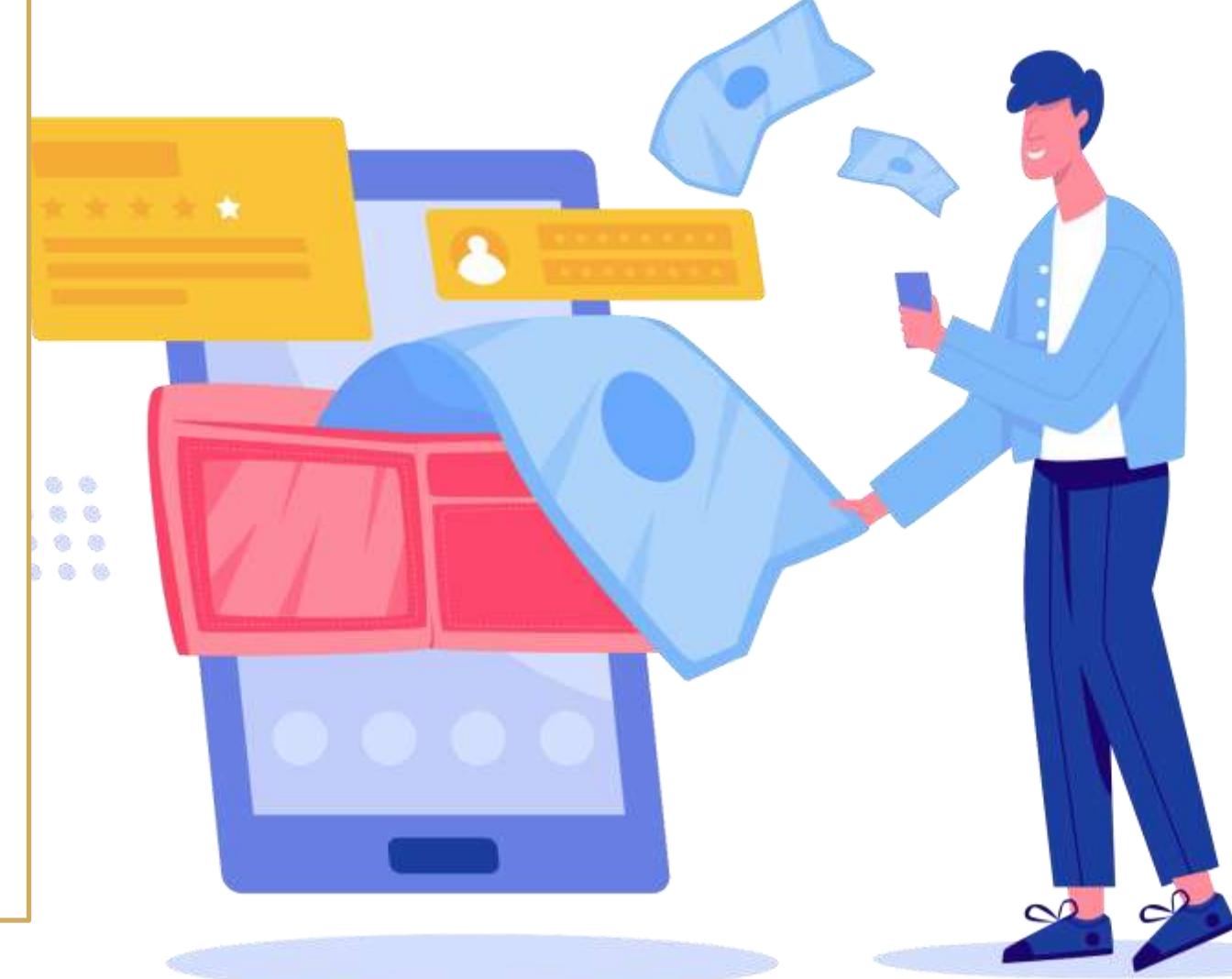
1. ตรวจสอบข้อมูลของผู้ที่ชักชวนให้ลงทุนหรือให้โอนเงินให้แน่ชัดว่า เป็นใคร มีตัวตนจริงหรือไม่
2. ใช้วิจารณญาณไตร่ตรองข้อมูลเกี่ยวกับความเป็นไปได้ของ ผลตอบแทน การไม่ดำเนินการในธุรกิจที่ผิดกฎหมาย
3. เมื่อโอนเงินให้ระบุในบันทึกว่าโอนเพื่อลงทุนอะไร ให้พ่อเข้าใจ รายละเอียด และเก็บหลักฐานการโอนเงิน
4. หากแน่ชัดแล้วว่าถูกโกงจากการฉ้อโกงจากการลงทุน/โอนเงิน สามารถติดต่อขอความช่วยเหลือได้ ที่ศูนย์ปราบปราม อาชญากรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สายด่วน 1599 หรือ www.pct.police.go.th



การโอนเงินผิดบัญชี/ผิดจำนวน

กรณีเป็นผู้โอน

1. เก็บหลักฐานการโอนที่โอนผิดบัญชีติดต่อสถานีตำรวจนครบาลเพื่อขอหลักฐานบันทึกประจำวัน โดยระบุข้อมูลในเอกสาร ดังนี้
 - ◆ ชื่อร้านค้าที่ทำการ ทั้งผู้ต้นทางและปลายทาง
 - ◆ วันที่และเวลาที่ทำการ
 - ◆ จำนวนเงินที่โอน
 - ◆ ช่องทางการโอนเงิน เช่น เครื่องอิเล็กทรอนิกส์ (ATM/CDM /VTM), Mobile Banking, Internet Banking
 - ◆ ชื่อบัญชี และเลขที่บัญชี ของผู้ทำการโอน (บัญชีต้นทาง)
 - ◆ ชื่อบัญชี และเลขที่บัญชี ของผู้ที่ได้รับเงินผิด (บัญชีปลายทางที่โอนผิด)
 - ◆ ชื่อบัญชี และเลขที่บัญชี/หมายเลขพร้อมเพย์ ของปลายทางที่ต้องการโอนที่ถูกต้อง





2.

ติดต่อธนาคารเจ้าของบัญชีของเรา เพื่อให้เป็นผู้ประสานงานต่อไป หากบัญชีธนาคารของผู้รับโอนเป็นธนาคารเดียวกับผู้โอน ธนาคารจะติดต่อผู้รับโอนโดยตรง แต่หากบัญชีของการโอนเงินผิดบัญชี/ผิดจำนวนผู้รับโอนเป็นบัญชีต่างธนาคาร ธนาคารจะติดต่อไปยังธนาคารของผู้รับโอน เพื่อให้ธนาคารของผู้รับโอนติดต่อผู้รับโอนอีกทوදหนึ่ง

3.

รอธนาคารแจ้งผล หากผู้รับโอนยังไม่ดำเนินการ ผู้โอนสามารถแจ้งความดำเนินคดีได้

กรณีเป็นผู้รับโอน

- เมื่อมีผู้ทวงถามเราว่าโอนเงินผิด อย่าเพิ่งโอนเงินกลับ เพราะคนทวงอาจเป็นมิจฉาชีพ ให้เราจดชื่อบัญชี ยอดเงินบัญชี และเวลาการโอนไว้เพื่อตรวจสอบ
- ตรวจสอบเงินเข้าบัญชีของเรา หากไม่ใช่ยอดเงินที่ได้รับจากมูลนี้ให้ติดต่อธนาคารโดยธนาคารจะเป็นตัวกลางในการรับโอน ไม่จำเป็นต้องคืนเงินโดยตรงหากไม่รู้จักเจ้าของบัญชี
- หากได้รับการโอนเงินผิดจริงผู้รับโอนจะต้องคืนเงินนั้น เพราะหากไม่คืนจัดเป็นความผิดฐานยักยอกทรัพย์



การแฮก

1.

หลีกเลี่ยงการตั้งรหัสผ่าน (Password) ที่ง่ายต่อการคาดเดา เช่น เลขเรียงเลขเหมือน เลขวันเดือนปีเกิด ไม่บอกรหัสเข้าใช้ (User ID) และรหัสผ่าน (Password) เข้าระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แก่ผู้อื่น หากเป็นไปได้ควรเปลี่ยนรหัสผ่าน (Password) เข้าระบบชำระเงิน อิเล็กทรอนิกส์ เป็นระยะอย่างต่อเนื่อง

2.

หลีกเลี่ยงการเข้าลิงก์หรือเว็บไซต์ที่ไม่คุ้นเคยที่แนบมา กับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือข้อความในโทรศัพท์มือถือ ที่ให้เรากรอกข้อมูลส่วนตัว รวมถึงการถ่ายข้อมูลทางโทรศัพท์ด้วย



3. ติดตั้งโปรแกรมรักษาความปลอดภัยระบบคอมพิวเตอร์รวมทั้งในโทรศัพท์มือถือให้ทันสมัยอยู่เสมอ สแกนมัลแวร์ในระบบคอมพิวเตอร์อยู่เสมอ
4. ไม่ว่าจะเป็นอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ส่วนตัวหรืออุปกรณ์สาธารณะ หากใช้งานเสร็จแล้วจะต้องออกจากระบบ (Log Out) ทุกครั้งเสมอ อย่าปิดเฉพาะโปรแกรมจากหน้าต่างใช้งานหรือเฉพาะตัวเครื่อง
5. หากมีระบบการให้บริการรองรับการเปิดบริการการใช้งานยืนยันตัวตนแบบสองระดับ (Two-Factor Authentication) เช่น นอกจากใส่รหัสผ่านแล้ว อาจต้องใส่รหัส OTP ที่ส่งเข้าทางโทรศัพท์มือถือด้วย
6. เมื่อมีข้อสงสัย อย่าHINGนอนใจ ให้ติดต่อธนาคารที่เกี่ยวข้องทุกครั้ง





ทั้งนี้แม้ว่าระบบการเข้าถึงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์จะค่อนข้างซับซ้อน แต่ก็จัดว่ายังมีการปลอมแปลงกันได้ง่ายกว่าการปลอมลายมือชื่อ เพราะเพียงแค่ผู้ปลอมแปลงทราบข้อมูลในการระบุตัวผู้เป็นเจ้าของลายมือชื่อทางอิเล็กทรอนิกส์เท่านั้น เจ้าของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์จึงต้องดำเนินการด้วยความระมัดระวัง ไม่ให้มีการแอบอ้างนำไปใช้ในทางที่ผิด