

## บทที่ 4

### วิเคราะห์ปัญหากฎหมายในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลลูกค้าในเชิงพาณิชย์

การจัดทำฐานข้อมูลลูกค้า นั้น โดยทั่วไปก็เป็นหลักการที่ตลาดสากลที่ทำกันของผู้ประกอบการ แต่เมื่อการตลาดมีการแข่งขันที่สูงขึ้น การหาลูกค้าจึงมีความรุนแรงมากยิ่งขึ้นด้วย ฐานข้อมูลลูกค้าจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้สินค้า หรือบริการของผู้ประกอบการนั้น ๆ สามารถดึงดูดความสนใจจากลูกค้าได้ และเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าด้วย ซึ่งการจะหาฐานลูกค้า นั้น บางองค์กรก็จัดทำจากแบบสอบถามโดยวิธีการสุ่มถามลูกค้าที่เดินเข้ามาหา หรืออาจจะหาจากหน่วยงานที่มีฐานลูกค้าอยู่แล้ว เช่น ธนาคาร หรือสถาบันการเงินต่าง ๆ เป็นต้น จึงทำให้เกิดวัฒนธรรมในการซื้อขายฐานข้อมูลลูกค้าขององค์กรดังกล่าว

การซื้อขายฐานข้อมูลลูกค้า มีผลกระทบต่อกฎหมายโดยตรง เพราะการซื้อขายฐานข้อมูลลูกค้า นั้น ย่อมเป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ที่ได้บัญญัติรับรองไว้ เห็นได้จากบทบัญญัติในมาตรา 35 ที่ว่า สิทธิของบุคคลในครอบครัว เกียรติยศ ชื่อเสียง ตลอดจนความเป็นอยู่ส่วนตัว ย่อมได้รับความคุ้มครอง การกล่าวหาหรือไขข่าวแพร่หลายซึ่งข้อความหรือภาพไม่ว่าด้วยวิธีใดไปยังสาธารณชน อันเป็นการละเมิดหรือกระทบถึงสิทธิของบุคคลในครอบครัว เกียรติยศ ชื่อเสียง หรือความเป็นอยู่ส่วนตัวจะกระทำมิได้ เว้นแต่กรณีที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับความคุ้มครองจากการแสวงประโยชน์โดยมิชอบจากข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องตน ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

คำว่า “สิทธิส่วนบุคคล” หมายถึง สิทธิของบุคคลที่ประกอบไปด้วย สิทธิของบุคคลในครอบครัว เกียรติยศ ชื่อเสียง หรือความเป็นอยู่ส่วนตัว ในเรื่องดังกล่าว น่าจะจัดอยู่ในเรื่องของความเป็นอยู่ส่วนตัวซึ่งหมายความว่า สถานะที่บุคคลจะรอดพ้นจากการสังเกต การรู้เห็น การสืบความลับ การรบกวนต่าง ๆ และความมีสันโดษไม่ติดต่อกัมพันธ์กับสังคม โดยทั้งนี้ขอบเขตที่บุคคลควรได้รับการคุ้มครองและการเคารพในสิทธิส่วนบุคคลก็คือการดำรงชีวิตอย่างเป็นอิสระ มีการพัฒนาบุคลิกลักษณะตามที่ต้องการ สิทธิที่จะแสวงหาความสุขในชีวิตตามวิถีทางที่อาจเป็นไปได้และเป็นความพอใจตราบเท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย ไม่ขัดต่อความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชนและไม่เป็นการล่วงละเมิดสิทธิเสรีภาพของผู้อื่น (เกรียงไกร เจริญธนาวัฒน์ , ออนไลน์, 2552)

การละเมิดสิทธิส่วนบุคคล หมายถึงการที่บุคคลใช้เสรีภาพของตนมากเกินไปหรือใช้สิทธิของตนเกินขอบเขต จนไปละเมิดสิทธิของผู้อื่น คือทำให้ผู้อื่นเกิดความเสียหาย เสียชื่อเสียง ได้รับผลกระทบจากการกระทำนั้น ซึ่งไม่ว่าจะเป็นการกระทำโดยเจตนา จงใจหรือประมาทเลินเล่อก็ตาม ทั้งนี้เนื่องจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 มาตรา 28 บัญญัติไว้ว่าบุคคลย่อมอ้างศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์หรือใช้สิทธิและเสรีภาพของตนเท่าที่ไม่ละเมิดสิทธิและเสรีภาพของบุคคลอื่น ไม่เป็นปฏิปักษ์ต่อรัฐธรรมนูญ หรือไม่ขัดต่อศีลธรรมอันดีของประชาชนบุคคลซึ่งถูกละเมิดสิทธิหรือเสรีภาพที่รัฐธรรมนูญนี้รับรองไว้ สามารถยกบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญเพื่อใช้สิทธิทางศาลหรือยกขึ้นมาเป็นข้อต่อสู้ในศาลได้

ดังนั้น หากมีการละเมิดเกิดขึ้นกับบุคคลใด กฎหมายได้คุ้มครองให้บุคคลผู้ได้รับความเสียหายอันเกิดจากการละเมิด สามารถเรียกร้องเพื่อชดเชยความเสียหายนั้นได้ โดยการให้บุคคลที่ทำการละเมิดนั้นชดเชยค่าสินไหมทดแทน ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 420 ดังนี้ ผู้ใดจงใจหรือประมาทเลินเล่อ ทำต่อบุคคลอื่นโดยผิดกฎหมายให้เขาเสียหายถึงแก่ชีวิตก็ดี แก่ร่างกายก็ดี อนามัยก็ดี เสรีภาพก็ดี ทรัพย์สินหรือสิทธิอย่างหนึ่งอย่างใดก็ดี ท่านว่าผู้นั้นทำละเมิดจำต้องใช้ค่าสินไหมทดแทนเพื่อการนั้น การละเมิดสิทธิส่วนบุคคล ได้ก่อให้เกิดปัญหา ดังนี้

1. การโฆษณาชวนให้เข้าทำสัญญาต่าง ๆ ทางโทรศัพท์ เช่น ทำสัญญาประกันชีวิต ทำบัตรเครดิต เป็นต้น โดยการนำข้อมูลส่วนตัวมาโดยมิได้รับอนุญาตก่อน
2. การเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า อันเกิดจากธุรกิจข้อมูลเครดิต หรือเครดิตบูโร ทำให้เกิดปัญหาการเสียความน่าเชื่อถือทางการเงิน
3. การส่งข้อความสั้น (Short message: SMS) เข้ามาในโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเชิงโฆษณา โดยเจ้าของหมายเลขมิได้เจตนาในการรับข้อความนั้น เป็นต้น

## การละเมิดสิทธิส่วนบุคคลอันเกิดจากการชักชวนทางโทรศัพท์ในการทำสัญญา

### ประกันชีวิต

ธุรกิจประกันภัยจึงเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศเป็นอย่างมาก การประกันชีวิตเป็นตลาดเงินทุนที่สามารถออมเงินได้ในระยะยาว ส่วนธุรกิจประกันวินาศภัยสามารถเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นจากเหตุต่าง ๆ นอกจากนี้ธุรกิจประกันภัยยังเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับประชาชนในวงกว้างและมีลักษณะพิเศษหลายประการที่ทำให้รัฐบาลจำเป็นต้องมีบทบาทในการกำกับดูแล กล่าวคือ ธุรกิจประกันภัยมีลักษณะเป็นสถาบันการเงินประเภทหนึ่งทำให้มีความจำเป็นต้องกำกับดูแลความมั่นคงทางการเงินเช่นเดียวกับสถาบันการเงินอื่น ๆ นอกจากนี้ การที่ธุรกิจประกันภัยยังเป็นธุรกิจที่เกิดจากสัญญาอันมีกฎหมายบังคับให้มีเอกสารเฉพาะ เรียกว่า

กรมธรรม์ประกันภัย ซึ่งจะมีรายละเอียดและข้อตกลงที่ค่อนข้างซับซ้อน ทำให้รัฐต้องมีกฎหมาย เพื่อป้องกันมิให้ผู้ประกอบการเอาไรด์เอาเปรียบจากผู้เอาประกันภัยด้วย (สุภัทรา อุณพันธ์, 2549, หน้า 85)

สิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในปี พ.ศ.2550 นี้ ล้วนเป็นผลดีต่อเศรษฐกิจภาพรวมของประเทศ มากกว่าปีที่ผ่านมา โดยเฉพาะธุรกิจประกันชีวิตที่มีการขยายตัวอย่างรวดเร็วมาก โดยดูได้จากเบี้ยประกันชีวิตของปี พ.ศ.2550 (10 เดือนแรก ของปี) มีอัตราเติบโตของเบี้ยประกันชีวิตรายใหม่สูงถึง ร้อยละ 31 นับว่าเป็นการเติบโตสูงที่สุดในรอบ 10 ปี และหากอัตราเติบโตของธุรกิจยังคงเติบโต ต่อเนื่องในอัตราดังกล่าว จะส่งผลให้เมื่อถึงสิ้นปี 2550 เบี้ยประกันชีวิตรายใหม่ของธุรกิจจะสูงถึง 42,691 ล้านบาท ขณะที่เบี้ยประกันภัยรับปีต่อไป จะมีจำนวน 141,731 ล้านบาท (เติบโตจากสิ้นปี พ.ศ.2549 ร้อยละ 10) นอกจากนี้แล้วเบี้ยประกันชีวิตประเภทชำระครั้งเดียว (Single premiums) ก็มีการเติบโตที่น่าพอใจเช่นกัน คาดว่าจะมียอดถึง 18,422 ล้านบาท (เติบโตจากสิ้นปี 2549 ร้อยละ 123) ส่งผลให้เบี้ยประกันชีวิตทั้งระบบ ณ สิ้นปี พ.ศ.2550 มีจำนวนถึง 202,844 ล้านบาท และจะมีจำนวนกรมธรรม์ประกันชีวิตรายใหม่เกิดขึ้นไม่ต่ำกว่า 2,100,000 กรมธรรม์

สาเหตุที่ธุรกิจประกันชีวิตในรอบปี 2550 มีการเติบโตอย่างมากในรอบปีที่ผ่านมา น่าจะมีสาเหตุหลัก ได้แก่

1. พฤติกรรมของประชาชนเปลี่ยนแปลงอันเป็นผลเนื่องมาจากนโยบายเศรษฐกิจพอเพียง รวมถึงภาวะการเมืองที่เริ่มคลี่คลาย ส่งผลให้เศรษฐกิจนิ่งในระดับหนึ่ง ทำให้ประชาชนเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการบริโภค หันมาเก็บออมเงินในรูปแบบต่าง ๆ เพิ่มขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการฝากธนาคาร การลงทุนในกองทุนต่าง ๆ และการซื้อประกันชีวิต

2. การปรับลดอัตราดอกเบี้ยของธนาคารพาณิชย์ ก็เป็นผลให้ประชาชนหันมาพิจารณาเลือกซื้อประกันชีวิตที่ได้ประโยชน์ทั้งด้านความคุ้มครอง และการออมทรัพย์ที่ผลตอบแทนสูงกว่าการฝากเงินไว้กับธนาคารพาณิชย์

3. นโยบายของรัฐบาลที่อนุญาตให้ผู้เอาประกันชีวิตนำเบี้ยประกันชีวิตในรอบปีสำหรับกรมธรรม์ประกันชีวิตที่มีความคุ้มครองเกินกว่า 10 ปี ไปหักเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับการคิดคำนวณภาษีเงินได้ของบุคคลประจำปี ตามจำนวนที่จ่ายจริงแต่ไม่เกิน 50,000 บาท ส่งผลให้ประชาชนรวมทั้งผู้เอาประกันภัยเดิมซื้อประกันชีวิตเพิ่มมากขึ้น

4. การที่ธุรกิจประกันชีวิตเองได้มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ เพิ่มมากขึ้น เพื่อสนองความต้องการของประชาชนภายใต้เงื่อนไขและสถานการณ์เศรษฐกิจในแต่ละช่วงเวลา เช่น กรมธรรม์ประกันชีวิตตากาฟู กรมธรรม์ประกันชีวิตแบบชำระเบี้ยประกันภัยครั้งเดียว หรือ กรมธรรม์ที่เปิดโอกาสให้มีทางเลือกด้านการลงทุนเพิ่มมากขึ้นก็ตาม

5. การพัฒนาช่องทางการจัดจำหน่ายใหม่ ๆ เพิ่มมากขึ้น นอกเหนือจากใช้ช่องทางจัดจำหน่ายโดยตัวแทนประกันชีวิตแต่เพียงอย่างเดียว โดยหันมาเพิ่มช่องทางผ่านธนาคารพาณิชย์ ใช้ระบบการขายผ่านทางโทรศัพท์ การขายผ่านองค์กร หรือแม้กระทั่งขายผ่านร้านสะดวกซื้อ

6. การพัฒนาการให้บริการของบริษัทประกันชีวิตเอง ทั้งการบริการก่อนการขายโดยเน้นคุณภาพของตัวแทนประกันชีวิต การให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริง รวมถึงการให้บริการหลังการขาย โดยการตั้งศูนย์บริการลูกค้า หรือศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เป็นต้น

เมื่อพิจารณาถึงผลิตภัณฑ์ที่ผู้อุปประกันภัยนิยมเลือกซื้อ จะพบว่ากรมธรรม์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ ยังคงเป็นที่นิยมของประชาชนเหมือนเดิม ทั้งนี้บริษัทประกันชีวิตจึงได้พัฒนารูปแบบกรมธรรม์ประกันชีวิตใหม่ ๆ โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนบนพื้นฐานของกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ โดยเน้นที่กรมธรรม์ประกันชีวิตที่มีระยะเวลาการชำระเบี้ยประกันชีวิตให้อยู่ภายในเวลาที่เหมาะสมไม่ก่อให้เกิดภาระแก่ผู้อุปประกันภัยมากนัก กรมธรรม์ประกันชีวิตที่มีผลประโยชน์รายปีเพิ่มมากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน กรมธรรม์ประกันชีวิตที่มีส่วนร่วมในการลงทุนมากขึ้น กรมธรรม์ประกันชีวิตที่มีส่วนร่วมในผลประโยชน์ของบริษัทประกันชีวิต (Participated policy) เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีหลายบริษัทประกันชีวิตที่ให้ความสนใจกลุ่มลูกค้าในระดับรากแก้ว โดยพัฒนากรมธรรม์ประกันชีวิตเพื่อสนองความต้องการต่อกลุ่มลูกค้าดังกล่าว เป็นลักษณะกรมธรรม์ที่มีความคุ้มครองเหมาะสมกับสถานะของลูกค้า และไม่ก่อให้เกิดภาระในการชำระเบี้ยประกันภัยมากนัก

นอกจากนี้ประชาชนก็ยังให้ความสนใจในกรมธรรม์ประกันอุบัติเหตุรายบุคคลอย่างสม่ำเสมอในรอบปีที่ผ่านมา โดยคาดว่าเมื่อถึงสิ้นปี จะมีเบี้ยประกันภัยรับอยู่ในระดับเดียวกับปีที่ผ่านมา คือ ประมาณ 4,000 ล้านบาท รวมถึงการประกันสุขภาพที่มีเบี้ยประกันภัยในรอบปี 2550 ประมาณ 19,000 ล้านบาท สำหรับการประกันชีวิตกลุ่ม ในรอบปีที่ผ่านมา ก็ได้มีการพัฒนารูปแบบกรมธรรม์ให้มีความเป็นมาตรฐานและเพิ่มความคุ้มครองในส่วนของสัญญาแนบท้ายมากขึ้น สามารถรองรับความต้องการของลูกค้าองค์กร ได้ดีขึ้น ไม่ว่าจะเป็นบริษัทต่าง ๆ หรือแม้แต่จะเป็นสหกรณ์ก็ตาม

ปัจจุบันธุรกิจประกันชีวิตมีการพัฒนาความหลากหลายของช่องทางการจัดจำหน่ายเพิ่มมากขึ้น แต่ช่องทางการจัดจำหน่ายหลักของธุรกิจยังคงเป็นตัวแทนประกันชีวิตอยู่ ถึงแม้ว่าการขายผ่านธนาคารจะถูกพัฒนาขึ้นมาอย่างมากในช่วงเวลา 5 ปีที่ผ่านมาก็ตาม แต่ก็ยังมีอุปสรรคอยู่บ้างเล็กน้อยสำหรับบริษัทประกันชีวิตบางแห่ง ในขณะที่การขายผ่านทางโทรศัพท์ (Telemarketing) ก็ถูกพัฒนาขึ้นมาอย่างมากในรอบปีที่ผ่านมา ในการดำเนินการผ่านช่องทางการขายนี้ บริษัทประกันชีวิตขนาดใหญ่บางบริษัทได้จัดตั้งเป็นศูนย์อยู่ภายในบริษัทเพื่อให้บริการการขายผ่านทางโทรศัพท์

โดยตรง พร้อมทั้งมีหน่วยงานทำหน้าที่ติดตามและประเมินผล ขณะที่บริษัทประกันชีวิตขนาดกลาง และขนาดเล็กกลับเลือกวิธีใช้บริการจากบริษัทผู้ให้บริการภายนอก (Out-sources) เพื่อลดต้นทุน ค่าใช้จ่ายของตนเอง นอกเหนือจากช่องทางการจัดจำหน่ายที่กล่าวมาแล้ว ยังคงมีช่องทางอื่น ๆ ที่ธุรกิจประกันชีวิตพยายามแทรกเข้าไปเพื่อให้บริการแก่ประชาชนและผู้เอาประกันภัย เช่น การขายผ่านองค์กร ขายผ่านที่ทำกาารไปรษณีย์ หรือขายผ่านร้านสะดวกซื้อ เป็นต้น

หากจำแนกประเภทของเบี้ยประกันชีวิตรับ เป็นเบี้ยประกันชีวิตปีแรกและเบี้ยประกันชีวิตปีต่อไป เพื่อดูพฤติกรรมของช่องทางการจัดจำหน่ายจะพบว่า

1. เบี้ยประกันชีวิตปีแรก ช่องทางการจัดจำหน่ายหลักของธุรกิจประกันชีวิตยังคงเป็นการขายผ่านตัวแทนประกันชีวิต โดยมีสัดส่วนอยู่ที่ร้อยละ 61 รองลงมาเป็นการขายผ่านธนาคาร มีสัดส่วนร้อยละ 31.2 และการขายผ่านทางโทรศัพท์ มีสัดส่วนที่ร้อยละ 4.6

2. เบี้ยประกันชีวิตปีต่อไป ช่องทางการจัดจำหน่ายหลักของธุรกิจประกันชีวิตยังคงเป็นการขายผ่านตัวแทนประกันชีวิต โดยมีสัดส่วนอยู่ที่ร้อยละ 89.9 รองลงมาเป็นการขายผ่านธนาคาร มีสัดส่วนที่ร้อยละ 6.5 และการขายผ่านองค์กร มีสัดส่วนที่ร้อยละ 1.7

เมื่อการแข่งขันในธุรกิจประกันภัยจึงเพิ่มมากขึ้น ช่องทางอย่างหนึ่งในการเสนอสัญญาให้แก่ลูกค้า ได้แก่ การเชิญชวนทางโทรศัพท์ ซึ่งเป็นการโฆษณาแก่ลูกค้าที่ตรงกับกลุ่มเป้าหมายมากที่สุด อย่างไรก็ดี เป็นที่น่าสังเกตว่า ในการเสนอสัญญาประกันชีวิตให้แก่ลูกค้า นั้น บริษัทประกันภัยผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงข้อมูลของลูกค้าได้อย่างไร ซึ่งบ่อยครั้งก็พบว่า การเสนอทำสัญญาดังกล่าวนี้ อาจก่อให้เกิดความรำคาญต่อบุคคลได้ ซึ่งความเสียหายนี้ย่อมถือว่าการละเมิดต่อสิทธิของบุคคลอย่างหนึ่งตาม ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 420 ด้วย เพราะตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย สิทธิของบุคคลย่อมได้รับความคุ้มครอง ซึ่งขัดกับหลักการตลาดในทางปฏิบัติ เพราะในทางการตลาดแล้ว ข้อมูลของลูกค้าสามารถทำการซื้อขายกันได้ ถือว่าเป็นช่องทางหนึ่งของหลักการตลาดที่จะทำให้ผู้ประกอบการสามารถประสบความสำเร็จได้

จากปัญหาข้างต้น สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ได้ออกระเบียบในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของธุรกิจประกันชีวิตและธุรกิจประกันวินาศภัย เพื่อคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของประชาชนในการทำประกันภัย โดยมีเงื่อนไขสำคัญที่สำหรับการเสนอขายผ่านทางช่องทางโทรศัพท์ ดังนี้ (ควิกซี คอท คอม , ออนไลน์, 2552)

1. ผู้เสนอขายต้องแจ้งชื่อ-นามสกุล เลขที่ใบอนุญาตตัวแทน หรือนายหน้าประกันภัย พร้อมทั้งแจ้งว่า เป็นการขายประกันภัย และหากประชาชนไม่มีความประสงค์จะรับฟังต้องยุติการสนทนาทันที และไม่ติดต่อกลับอย่างน้อย 6 เดือน

2. กรณีที่ได้ทำประกันภัยไปแล้วจากช่องทางนี้ สามารถยกเลิกกรมธรรม์ได้ภายใน 30 วัน นับจากวันที่ได้รับกรมธรรม์ประกันภัย โดยจะได้รับเบี้ยประกันภัยคืนเต็มจำนวนไม่หักค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น

3. บริษัทต้องโทรศัพท์กลับไปหาผู้เอาประกันภัยอีกครั้ง ภายใน 7 วันนับจากวันที่บริษัทส่งกรมธรรม์ประกันภัย เพื่อยืนยันความต้องการทำประกันภัยอีกครั้ง และ

4. ผู้เสนอขายจะต้องขออนุญาตบันทึกการสนทนาในกรณีที่ประชาชนมีความประสงค์ที่จะรับฟังการเสนอขาย ซึ่งถ้าเกิดข้อโต้แย้งขึ้นภายหลัง สามารถนำเทปที่บันทึกบทสนทนานั้นมาพิสูจน์ข้อเท็จจริงได้

ทั้งนี้ ผู้บริโภคที่เกิดปัญหาสำหรับการขายผ่านทางช่องทางโทรศัพท์ สามารถยื่นเรื่องร้องเรียนได้ที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

แม้ว่าสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยได้ออกระเบียบในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์ออกมากแล้วก็ตาม แต่หลักเกณฑ์ดังกล่าวผ่านทางโทรศัพท์ที่กล่าวนี้ มิได้กล่าวหลักการพื้นฐานของความสมัครใจของลูกค้า (ผู้มุ่งหวัง) ว่ายินยอมในการให้ชื้อชว หรือให้มีการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยแต่อย่างใด อีกทั้งยังไม่มีการบัญญัติถึงแหล่งที่มาของการได้มาซึ่งฐานข้อมูลลูกค้า ด้วยเหตุนี้ หากการได้มาซึ่งข้อมูลส่วนตัวลูกค้านั้น เกิดจากการเปิดเผยความลับของลูกค้าจาก ผู้ประกอบการอื่น หรือการขายฐานข้อมูลลูกค้าแล้ว ฐานข้อมูลดังกล่าวย่อมเป็นสิ่งที่ต้องห้ามและไม่อาจนำมาเป็นช่องทางในการชื้อชวกันได้

## การละเมิดสืบเนื่องจากข้อมูลในบัตรเครดิต

### 1. ปัญหาเกี่ยวกับบัตรเครดิตในทางอาญา

จากบันทึกสถิติการกระทำความผิดเกี่ยวกับบัตรเครดิตในประเทศไทยของสำนักงานตำรวจเศรษฐกิจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ได้มีการบันทึกไว้ตั้งแต่ปี พ.ศ.2538 พบว่ามีคดีเกี่ยวกับบัตรเครดิตเกิดขึ้นเป็นจำนวนกว่า 53 คดี สามารถจับผู้ต้องหามาดำเนินคดีได้รวม 46 คดี และสามารถจับ ผู้กระทำความผิดได้ 67 คน คิดเป็นมูลค่าความเสียหายรวม 21,583,374.03 บาท และในปีต่อ ๆ มา การกระทำความผิดเกี่ยวกับบัตรเครดิตในประเทศไทยก็มีจำนวนคดีเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจนถึงปี พ.ศ.2541 มีจำนวนคดีที่เกี่ยวกับบัตรเครดิตเกิดขึ้นรวม 63 คดี คิดเป็นมูลค่าความเสียหายกว่า 13 ล้านบาทแต่หลังจากนั้นปรากฏว่าจำนวนคดีและมูลค่าความเสียหายจากการกระทำความผิดที่เกี่ยวกับบัตรเครดิตลดลง โดยสถิติในปี พ.ศ.2545 ได้ชี้ให้เห็นว่าคดีที่เกี่ยวกับการกระทำความผิดในเรื่องบัตร เครดิตลดลงเหลือ 20 คดี คิดเป็นจำนวนความเสียหายรวม 5 ,822,708 บาท จากสถิติ

ดังกล่าวจะเห็นได้ว่าอาชญากรรมที่เกี่ยวกับบัตรเครดิตได้ลดลง อย่างไรก็ตาม ในเรื่องนี้ยังเป็นประเด็นที่มีการถกเถียงกันอยู่ ทั้งนี้ เพราะสำนักงานตำรวจแห่งชาติเองก็ได้แสดงถึงความกังวลเกี่ยวกับการกระทำความผิดที่เกี่ยวกับบัตรเครดิตและได้ให้การสนับสนุนในการเสนอร่างกฎหมายการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ที่กระทรวงการคลังเป็นผู้เสนอ โดยมีความเห็นว่าหากมีการออกกฎหมายขึ้นมาบังคับใช้แก่การประกอบธุรกิจโดยเฉพาะจะทำให้การใช้บังคับกฎหมายมีความคล่องตัวสูง และนอกจากนี้ สำนักงานตำรวจแห่งชาติยังได้ให้ความเห็นที่น่าสนใจอีกว่า ในขณะนี้ประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายที่ใช้บังคับเกี่ยวกับบัตรเครดิตโดยเฉพาะ อันอาจเป็นช่องทางที่ทำให้มีการเคลื่อนย้ายของค้ำกรอาชญากรรมจากต่างชาติเข้ามาประกอบกิจการกระทำที่ผิดกฎหมายเรื่องบัตรเครดิตในประเทศไทย (ลอว์ทูเดย์, อออนไลน์, 2552)

สำหรับการกระทำความผิดเกี่ยวกับบัตรเครดิตที่เกิดขึ้นในประเทศไทยที่ผ่านมาเจ้าหน้าที่ตำรวจได้ดำเนินการจับกุมและนำตัวผู้ต้องหาว่ากระทำความผิดเข้าสู่การพิจารณาของศาลเป็นจำนวนหลายสิบคดี กรณีจึงเป็นที่น่าสนใจว่าศาลไทยได้ใช้หลักกฎหมายใดเพื่อดำเนินคดีกับผู้ต้องหาว่ากระทำความผิดเกี่ยวกับบัตรเครดิต เพราะในขณะนี้ประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายเฉพาะที่นำมาใช้บังคับกับการกระทำ ความผิดที่เกี่ยวกับบัตรเครดิตโดยตรง และการใช้กฎหมายลงโทษกับบุคคลก็จะต้องได้ความว่าบุคคลนั้น กระทำความผิดและความผิดนั้นจะต้องเป็นความผิดที่กำหนดไว้ในกฎหมายด้วย ในการรวบรวมข้อมูล เพื่อนำเสนอบทความนี้ผู้เขียนจึงได้แบ่งเนื้อหาออกเป็นสองส่วน โดยผู้เขียนได้นำเสนอหลักเกณฑ์ในการพิจารณาทางกฎหมายและคำพิพากษาของศาลฎีกาซึ่งเกี่ยวกับการกระทำความผิดที่เกี่ยวกับบัตรเครดิต ไว้ในส่วนที่หนึ่ง ทั้งนี้ เพื่อให้เห็นถึงฐานความผิดที่ได้กำหนดไว้ในประมวลกฎหมายอาญาและสามารถนำมาปรับใช้กับการกระทำผิดที่เกี่ยวกับบัตรเครดิตได้ สำหรับส่วนที่สองจะเป็นกรณีของการเสนอขอแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายอาญาเพื่อให้ครอบคลุมการกระทำความผิดที่เกี่ยวกับบัตรเครดิตซึ่งกฎหมายในปัจจุบันไม่ได้มีการกำหนดฐานความผิดไว้ ซึ่งในชั้นแรกนั้นกระทรวงการคลังได้เสนอร่างพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต พ.ศ. .... แต่หลังจากที่สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาได้ศึกษากฎหมาย และการบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตของต่างประเทศแล้วพบว่าไม่มีการออกกฎหมาย เพื่อนำมาบังคับใช้กับกรณีของการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต โดยเฉพาะ หากแต่ได้มีการนำบทบัญญัติของกฎหมายที่เกี่ยวข้องในแต่ละเรื่องมาบังคับใช้กับกรณีของการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตซึ่งในเรื่องนี้คณะกรรมการพิจารณาปรับปรุงกฎหมายอาญา สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาได้พิจารณากฎหมายที่เกี่ยวข้องและวิเคราะห์โครงสร้างของประมวลกฎหมายอาญาฉบับปัจจุบันแล้ว เห็นว่า ควรกำหนดมาตรการทางอาญาเกี่ยวกับบัตรอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ไม่เฉพาะแต่กรณีของบัตรเครดิตเท่านั้น จึงได้เสนอแก้ไขเพิ่มเติม ประมวล

กฎหมายอาญาโดยเพิ่มบทบัญญัติความผิดเกี่ยวกับบัตรอิเล็กทรอนิกส์ไว้เป็นหมวด 4 ของลักษณะ 7 ความผิดเกี่ยวกับการปลอมและแปลง โดยมีสาระสำคัญดังจะได้พิจารณาไปตามลำดับ

ส่วนที่หนึ่ง การกระทำความผิดที่เกี่ยวกับบัตรเครดิตซึ่งอาจกำหนดฐานความผิดตามประมวลกฎหมายอาญาได้ ดังนี้

#### 1.1 การลักบัตรเครดิต

การลักทรัพย์ของผู้อื่นเป็นการกระทำความผิดตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 334 จะต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 3 ปี และปรับไม่เกินหกพันบาท แต่สำหรับกรณีของการลักบัตรเครดิตนั้น ศาลฎีกายังไม่ได้วินิจฉัยเป็นบรรทัดฐานว่าการกระทำดังกล่าวเป็นการลักทรัพย์หรือไม่อย่างไรก็ตาม เรื่องนี้พอจะมีคำพิพากษาศาลฎีกาที่นำมาเทียบเคียงได้คือคำพิพากษาศาลฎีกาที่ 9/2543 เป็นกรณีที่บัตร เอ.ที.เอ็ม. ถูกขโมยไป ซึ่งได้วินิจฉัยว่ากรณีนี้เป็นการกระทำความผิดทั้งในเรื่องการลักทรัพย์ตามมาตรา 334 และการเอาเอกสารของผู้อื่นไปตามมาตรา 188 โดยศาลฎีกาเห็นว่าเป็นเรื่องกรรมเดียวผิดกฎหมาย หลายบทจึงให้ลงโทษบทหนักคือการเอาเอกสารของผู้อื่นไปตามมาตรา 188 การนำบัตรไปใช้ ศาลเห็นว่าความผิดที่เกิดจากการเอาบัตร เอ.ที.เอ็ม. ไปเป็นความผิดที่สำเร็จแล้ว การเอาบัตร เอ.ที.เอ็ม. ไปเบิกเงินเป็นความผิดอีกกรรมหนึ่งถือว่าต่างกรรมต่างวาระกัน ในกรณีของบัตรเครดิตนั้น เนื่องจากมี ลักษณะการใช้งานเหมือนกับบัตร เอ.ที.เอ็ม. ได้แก่ การสามารถนำบัตรเครดิตไปเบิกเงินได้ บัตรเครดิต จึงน่าจะมีความหมายทั้งที่เป็นทรัพย์และเอกสาร เช่นเดียวกับบัตร เอ.ที.เอ็ม. และผู้ที่กระทำความผิดโดยการลักบัตรเครดิตไปก็น่าที่จะต้องรับผิดชอบในเรื่องการลักทรัพย์ตามมาตรา 334 และการเอาเอกสารของผู้อื่น ไปตามมาตรา 188 ด้วย แต่อย่างไรก็ตาม เนื่องจากยังไม่มีคำพิพากษาของศาลฎีกาที่เกี่ยวกับการลักบัตรเครดิต ในอนาคตเมื่อมีกรณีดังกล่าวเกิดขึ้นศาลฎีกาอาจมีความเห็นในเรื่องนี้เป็นอย่างอื่นได้

นอกจากการลักบัตรที่อยู่ในความครอบครองของเจ้าของบัตรแล้ว ในเรื่องนี้ยังมีกรณีที่น่าสนใจอีกว่า ถ้ามีการลักบัตรเครดิตที่ธนาคารได้ส่งไปรษณีย์ไปให้กับเจ้าของบัตร โดยที่เจ้าของบัตรเองก็ไม่ทราบว่าธนาคารได้จัดส่งบัตรมาให้ตนแล้ว ผู้ที่ลักบัตรเครดิตไปจะทำการลงลายมือชื่อเจ้าของบัตร ไว้หลังบัตรและนำบัตรเครดิตไปใช้ ส่วนร้านค้าผู้รับชำระค่าสินค้าหรือค่าบริการผ่านบัตรเครดิตก็ไม่สามารถทราบได้ว่าผู้ถือบัตรเป็นเจ้าของบัตรที่แท้จริงหรือไม่ เนื่องจากลายมือชื่อในใบบันทึกการขายกับลาย มือชื่อบนบัตรเครดิตเป็นลายมือชื่อเดียวกัน ผู้กระทำตามลักษณะข้างต้นจะต้องรับผิดชอบในเรื่องลักทรัพย์หรือไม่และมีประเด็นที่น่านำมาพิจารณาว่าใครคือผู้เสียหายระหว่างธนาคารผู้ออกบัตรหรือผู้ถือบัตรที่ธนาคารจัดส่งบัตรไปให้ แม้ว่าในเรื่องนี้จะยังไม่มีคำพิพากษาศาลฎีกาวางไว้เป็นบรรทัดฐานโดยตรงแต่ก็มีคำพิพากษาศาลฎีกาที่อาจเทียบเคียงได้คือ คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 167/2517 ซึ่งเป็นกรณีที่มีการกู้เงินกันโดยจำเลยลงชื่อผู้อื่นเป็นผู้กู้ ทำให้



ผู้เสียหายหลงเชื่อว่าจำเลยเองเป็นผู้รู้ ทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย จำเลยจึงมีความผิดฐานปลอมเอกสารสิทธิ

### 1.2 การชักยอกบัตรเครดิต

การกระทำความผิดโดยการชักยอกบัตรเครดิตเป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 352 การชักยอกบัตรเครดิตเป็นเรื่องที่ค่อนข้างก่อให้เกิดปัญหากับธนาคารและเจ้าของบัตรเครดิตเป็นอย่างมาก เนื่องจากเจ้าของบัตรเครดิตไม่อาจทราบได้ว่าบัตรเครดิตถูกนำไปใช้ประโยชน์ อันอาจเป็นกรณีที่เจ้าของบัตรปล่อยให้บัตรอยู่ในความครอบครองของบุคคลอื่นโดยที่เจ้าของบัตรไม่ได้อนุญาตให้ใช้บัตรเครดิตนั้น และเมื่อเจ้าของบัตรได้รับบัตรกลับคืนไปอยู่ในความครอบครอง ผู้กระทำความผิดก็ได้นำบัตรไปใช้ประโยชน์เสียแล้ว กว่าจะทราบว่ามีการนำบัตรเครดิตไปใช้ก็ต่อเมื่อได้รับแจ้งหนี้จากธนาคารให้ไปชำระเงินที่เกิดจากการใช้บัตรเครดิต ในกรณีเช่นนี้เจ้าของบัตรจึงไม่อาจแจ้งอายัดการใช้บัตรต่อธนาคารได้ ซึ่งเรื่องนี้ได้มีคำพิพากษาศาลฎีกาที่อาจเทียบเคียงได้คือ คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 2711/2529 ซึ่ง วินิจฉัยว่า ผู้ที่รับฝากทรัพย์สินมีหนี้หรือหน้าที่ที่จะต้องคืนทรัพย์สินแก่ผู้ที่ฝากทรัพย์สิน และจะนำทรัพย์สินที่รับฝากไปใช้ประโยชน์โดยไม่ได้รับความยินยอมจากผู้ฝากทรัพย์สินไม่ได้ ปัญหาเรื่องการชักยอกบัตรเป็นเรื่องที่ทางสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้ให้ความสำคัญกับ ผู้ใช้บัตรเครดิตเป็นอย่างมากไม่น้อยกว่าการกระทำความผิดในเรื่องของการปลอมแปลงบัตรเครดิต โดยการเตือนให้ผู้ที่ใช้บัตรเครดิตระวังในการปล่อยให้บัตรอยู่ในความครอบครองของบุคคลอื่นดังที่เคยเกิดขึ้น คดีขึ้นแล้วในหลายจังหวัด เช่น การฝากทรัพย์สินที่มีค่าไว้กับตู้นิรภัยของโรงแรมหรือสถานที่พักต่าง ๆ ซึ่งได้จัดเตรียมไว้ให้บริการแก่ผู้เข้าพัก ผู้กระทำความผิดซึ่งมีหน้าที่ในการรับฝากทรัพย์สินดังกล่าวก็จะนำบัตร เครดิตของผู้เข้าพักไปใช้ในการซื้อสินค้าหรือบริการตามสถานที่ต่าง ๆ หลังจากนั้นจึงจะนำบัตรมาคืนก่อนที่ ผู้เข้าพักจะกลับมาถึงที่พักหรือ Check out จากโรงแรมหรือสถานที่พัก นอกจากกรณีดังกล่าวข้างต้นแล้ว ในการจ่ายค่าสินค้าหรือบริการต่าง ๆ เจ้าของร้านค้า หรือพนักงานที่ดูแลเครื่องรูดบัตรอาจกระทำการทุจริต โดยการนำบัตรเครดิตซึ่งลูกค้าได้มอบไว้ให้เพื่อชำระ ค่าสินค้าหรือบริการไปรูดผ่านเครื่องก็อปปี้แถบแม่เหล็ก (Skimmer) หลังจากนั้นผู้กระทำความผิดจึงค่อยนำ ข้อมูลบัตรเครดิตของลูกค้าไปใช้ประโยชน์ในการปลอมแปลงบัตรเครดิตต่อไป

### 1.3 การปลอมบัตรเครดิต

การปลอมบัตรเครดิตคือ การเลียนแบบบัตรที่แท้จริง การปลอมบัตรเครดิตนี้สามารถเทียบได้กับการกระทำความผิดในฐานปลอมเอกสารสิทธิ ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 265 โดยศาล ฎีกาได้เคยมีคำพิพากษาศาลฎีกาที่ 5598/2540 วินิจฉัยประเด็นดังกล่าวไว้แล้วว่า จำเลยปลอมบัตรเครดิตธนาคารแล้วใช้บัตรเครดิตดังกล่าวรูดกับเครื่องรูดบัตรเครดิต ซึ่งธนาคารให้ไว้แก่

จำเลยและปลอมเชลลสลิปของบุคคลหลายคน เพื่อแสดงว่าผู้เป็นเจ้าของบัตรเครดิตได้ซื้อหรือใช้บริการด้วยบัตรเครดิตดังกล่าวเป็นความผิด

สำหรับการปลอมบัตรเครดิตสามารถทำได้หลายวิธี ดังจะได้อีกตัวอย่างไว้ ดังนี้

วิธีแรก โดยวิธีนำข้อมูลที่แท้จริงของบัตรเครดิตมาพิมพ์ข้อมูลบนบัตรและบันทึก

ข้อมูล บัตรเครดิตลงในแถบแม่เหล็กบันทึกข้อมูลของบัตร โดยเครื่องมือที่เรียกว่า Embossing machine ดังกล่าว ผู้กระทำความผิดอาจนำเข้ามาจากต่างประเทศหรืออาจจะทำขึ้นเองก็ได้ ซึ่งข้อมูลที่จะถูกบันทึก ลงในแถบแม่เหล็กนั้นจะประกอบไปด้วยหมายเลขบัญชีของผู้ถือบัตร หมายเลขบัตรวันหมดอายุบัตร และชุดตัวเลขที่ธนาคารซึ่งเป็นผู้ออกบัตรเครดิตได้เข้ารหัสไว้ ข้อมูลดังกล่าวข้างต้นนี้เป็นข้อมูลที่ใช้ในการทำ รายการจากการซื้อสินค้าและบริการ นอกจากนี้ข้อมูลดังกล่าว ยังเป็นข้อมูลที่ใช้ยืนยันว่าบัตรเครดิตดังกล่าว เป็นบัตรเครดิตที่แท้จริงซึ่งธนาคารเป็นผู้ออกให้ โดยข้อมูลของบัตรเครดิตเหล่านี้ผู้กระทำความผิดอาจได้มาจากสำเนาใบบันทึกการขาย เครื่องถือปรีแถบแม่เหล็ก การหลอกลวงให้มีการบอกข้อมูลของบัตรเครดิต หรือการนำข้อมูลจากการสั่งซื้อสินค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น หลังจากที่ได้ทำการพิมพ์และบันทึกข้อมูลลงในแถบแม่เหล็กของบัตรเครดิตแล้ว ผู้กระทำความผิดจะลงลายมือชื่อไว้หลังบัตรเครดิต และนำบัตรเครดิตไปใช้ในการซื้อสินค้าและบริการ ในส่วนของผู้ให้บริการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิตก็จะไม่สามารถทราบได้ว่าบัตรเครดิตนั้นเป็นบัตรเครดิตปลอมเนื่องจากมีลายมือชื่อที่ตรงกับในบัตรเครดิต ซึ่งในท้องตลาดมีการซื้อขายบัตรเครดิตปลอมประเภทนี้กันในราคาประมาณใบละ 1,000-5,000 บาท

วิธีที่สอง เป็นการปลอมบัตรเช่นเดียวกับวิธีแรก แต่ต่างตรงบัตรที่ใช้ปลอมซึ่งเรียกว่าพลาสติกขาว พลาสติกขาวนี้มีลักษณะเป็นแผ่นพลาสติกสีขาวมีขนาดเท่ากับบัตรเครดิต ผู้ที่กระทำความผิด โดยใช้พลาสติกขาวจะต้องร่วมมือกับร้านค้าเนื่องจากพลาสติกขาวไม่มีลักษณะที่เหมือนกับบัตรเครดิตเลย เช่น ไม่มีตราของธนาคารหรือลวดลายที่บัตรเครดิตนั้น ๆ จะต้องมิ เมื่อได้มีการปลอมบัตรเครดิตแล้วก็จะมีการนำมาจรูดผ่านเครื่องรับบัตร หลังจากนั้นร้านค้าจะนำไปบันทึกการขายไปเรียกเก็บเงินจากธนาคารต่อไป สำหรับการปลอมบัตรเครดิตนั้น อาจเกิดจาก ผู้กระทำความผิดที่เป็นเจ้าของบัตรเครดิตเอง ร้านค้า หรืออาชญากรก็ได้ ในกรณีของเจ้าของบัตรเครดิตนั้น จะนำข้อมูลบัตรเครดิตไปขายให้แก่ ร้านค้าที่ทุจริตหรืออาชญากรเพื่อให้มีการนำข้อมูลไปทำบัตรปลอม หลังจากนั้นจึงไปแจ้งธนาคารว่าบัตร เครดิตหายหรือถูกลักขโมย เป็นต้น ในส่วนของร้านค้าก็จะนำบัตรของลูกค้าไปจรูดผ่านเครื่องถือปรีแถบแม่เหล็กหรือนำข้อมูลจากใบบันทึกการขายมาใช้ในการปลอมบัตรเครดิต และในกรณีของผู้กระทำความผิดที่ เป็นอาชญากรจะทำการเข้าถึงข้อมูลบัตรเครดิตด้วยวิธีการต่าง ๆ ดังที่ได้กล่าวมาแล้วและนำข้อมูลนั้นมาทำ บัตรปลอม สำหรับผู้กระทำ

ความผิดซึ่งทำการปลอมบัตรเครดิตของผู้อื่นนั้นอาจจะร่วมกับร้านค้าที่ทุจริต เพื่อทำการใช้จ่ายผ่านบัตรก็ได้

#### 1.4 การฉ้อโกง

เมื่อบัตรเครดิตเป็นเอกสารสิทธิซึ่งสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในทางทรัพย์สินได้แล้ว การที่บุคคลที่ไม่มีอำนาจกล่าวคือ ไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าของบัตรเครดิตให้นำบัตรเครดิตไปใช้อาจจะด้วยวิธีการขโมยหรือขยอกบัตรเครดิตของผู้อื่น ผู้ที่นำไปใช้นั้นจะต้องแสดงตนเป็นคนอื่น ซึ่งเป็นความผิดฐาน ฉ้อโกงตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 341 ประกอบกับมาตรา 342(1) และถ้าบัตรเครดิตนั้นได้ถูกทำปลอมขึ้นและผู้กระทำความผิดได้นำบัตรเครดิตปลอมมาใช้ นอกจากผู้กระทำความผิดจะมีความผิดในฐานฉ้อโกงแล้ว ผู้กระทำความผิดจะมีความผิดในฐานปลอมและใช้เอกสารสิทธิปลอมตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 265 และมาตรา 268 อีกด้วย แต่อย่างไรก็ตามในกรณีที่มีการเอาบัตรผู้อื่นไปใช้ ผู้เสียหายคือธนาคาร ไม่ใช่ผู้ถือบัตรที่ถูกปลอมลายมือชื่อ ตามนัยคำพิพากษาศาลฎีกาที่ 4018/2542

#### 1.5 การปลอมใบบันทึกการขาย และนำใบบันทึกการขายปลอมไปใช้

การปลอมใบบันทึกการขายและการนำใบบันทึกการขายปลอมไปใช้เป็นความผิดฐานปลอมและใช้เอกสารสิทธิปลอมตามมาตรา 265 และมาตรา 268 แล้ว ยังเป็นความผิดฐานฉ้อโกงตาม มาตรา 341 แห่งประมวลกฎหมายอาญาด้วย ดังคำพิพากษาศาลฎีกาที่ 7904/2543 และฎีกาที่ 4018/2542 การกระทำความผิดที่เกิดขึ้นในฐานนี้อาจเป็นกรณีที่เกิดจากการกระทำความผิดของร้านค้า ที่ทุจริต หรือพนักงานของร้านค้านั้น ๆ กระทำการทุจริตโดยที่เจ้าของร้านค้าไม่มีส่วนรู้เห็นในการกระทำ ความผิดนั้น ซึ่งในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเครื่องรับบัตรเครดิตมีระบบการทำงานดังนี้ เมื่อมีการซื้อสินค้าหรือบริการ เจ้าของร้านหรือพนักงานของร้านจะนำบัตรเครดิตของลูกค้าไปป้อนผ่านเครื่องรับบัตรเครดิตหรือที่เรียกกันว่า EDC Terminal ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้สำหรับการทำรายการ ชำระค่าซื้อขายสินค้าหรือบริการ ซึ่งร้านค้าจะต้องขออนุมัติติดตั้งเครื่องรับบัตรเครดิตและต้องเปิดบัญชี กับธนาคาร ธนาคารจะทำการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของร้านค้าก่อนที่จะอนุมัติให้ติดตั้งเครื่องรับบัตร เครดิตซึ่งร้านค้าจะต้องมีคู่สายโทรศัพท์เพื่อใช้ในการติดต่อกับธนาคารผ่านระบบเน็ตเวิร์ก โดยที่การทำ รายการชำระค่าสินค้าและบริการนั้น เจ้าของร้านจะทำการรูดบัตรเครดิตของลูกค้าผ่านเครื่องรับบัตรเครดิต เพื่อชำระค่าสินค้าหรือบริการ หลังจากที่เครื่องทำรายการแล้วจะส่งข้อมูลการทำรายการไปยังธนาคาร ธนาคารจะทำการตรวจสอบและเก็บข้อมูลพร้อมกับส่งข้อมูลกลับไปยังเครื่องรับบัตรเครดิต เมื่อเครื่องรับ บัตรเครดิตได้รับข้อมูลแล้วก็จะทำการตรวจสอบข้อมูลและจัดเก็บรายการที่ธนาคารส่งกลับมาพร้อมกับพิมพ์ใบบันทึกการขายสินค้า เจ้าของร้านหรือพนักงานก็จะนำมาให้ลูกค้าตรวจสอบและลงชื่อรับรองค่าสินค้า หรือค่าใช้บริการที่

ชำระด้วยบัตรเครดิตผ่านเครื่องรับบัตรเครดิตดังกล่าว การกระทำความผิดที่เกิดจากการปลอมใบบันทึกการขายของร้านค้าที่ทุจริตหรือพนักงานที่ทุจริตอาจกระทำได้โดย

1. การนำบัตรเครดิตของลูกค้ามารูดชำระค่าสินค้าและบริการมากกว่า 1 ครั้ง หลังจากนั้นก็ค่อยปลอมลายมือชื่อของลูกค้าในบันทึกการขายที่เหลือ

2. การใช้บัตรเครดิตปลอมทำรายการ โดยอาจเป็นกรณีที่เจ้าของร้านหรือพนักงานทุจริตแอบทาบข้อมูลบัตรเครดิตของลูกค้า โดยเครื่องทาบปีแถบแม่เหล็ก การยอมให้อาชญากรรมารูดบัตรเครดิตชำระค่าสินค้าหรือบริการในร้านและให้ผลตอบแทนเป็นเงินหรือสิ่งของที่มีราคาน้อยกว่าที่มีการชำระเงินผ่านบัตรเครดิต

3. การทำใบบันทึกการขายปลอมโดยไม่มีการทำรายการจริง สำหรับการปลอมใบบันทึกการขายนั้นเคยมีคำพิพากษาไว้ตามนัยคำพิพากษาศาลฎีกาที่ 37/2543 ว่า การปลอมใบบันทึกการขายความผิดสำเร็จแม้ว่ายังมีได้มีการลงข้อมูลของร้านค้า จำนวนเงิน รหัสอนุมัติวงเงิน วันที่ทำรายการ และหมายเลขหนังสือเดินทาง แต่เป็นเพียงการปลอมเอกสารธรรมดาเท่านั้นเพราะยังไม่สามารถนำไปเรียก เก็บเงินได้ จึงมิใช่เอกสารแห่งการก่อ เปลี่ยนแปลง โอน สงวน หรือระงับซึ่งสิทธิ ถือไม่ได้ว่าเป็นเอกสารสิทธิมาตรการทางอาญาหรือการกำหนดโทษและฐานความผิดสำหรับการกระทำความผิดเกี่ยวกับบัตรเครดิต เป็นกลไกที่สำคัญของรัฐที่จะทำให้การใช้บริการบัตรเครดิตเป็นสิ่งที่น่าเชื่อถือ นอกจากนี้ เป็นการคุ้มครองผู้ถือบัตรร้านค้าและธนาคารมิให้ต้องตกเป็นเหยื่อจากการกระทำที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย ดังนั้น การกำหนดมาตรการทางอาญาในเรื่องนี้จะต้องกำหนดให้ครอบคลุมลักษณะของการกระทำ ความผิดที่เกี่ยวข้องทุกประเภท ในส่วนของมาตรการทางอาญาตามกฎหมายไทยนั้นเมื่อพิจารณาเปรียบ เทียบกับมาตรการทางอาญาตามกฎหมายของต่างประเทศ ไม่ว่าจะเป็นประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศอังกฤษ หรือประเทศฝรั่งเศส แล้วพบว่า การกำหนดลักษณะของการกระทำความผิดเกี่ยวกับบัตรเครดิตของต่างประเทศได้มีการกำหนดลักษณะฐานความผิดไว้กว้างกว่าของประเทศไทย อาทิ เช่น ประเทศสหรัฐอเมริกา ได้กำหนดฐานความผิดที่เกี่ยวข้องกับบัตรเครดิต ได้แก่

1. การใช้ หมายเลขบัตรเครดิตโดยทุจริต

2. การมีไว้ในครอบครองซึ่งบัตรเครดิตที่ได้มาโดยทุจริตจำนวน 15 ใบ หรือมากกว่า เป็นความผิดโดยทันที

3. ความผิดสำหรับผู้ผลิตบัตรเครดิตปลอมและผู้มีเครื่องมือสำหรับการปลอมไว้ใน การครอบครอง เป็นต้น

ประเทศอังกฤษมีการกำหนดฐานความผิดที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

1. การหลอกลวงเพื่อให้ได้รับบริการ คือ การแสดงบัตรเครดิตต่อสถานบริการทำให้ผู้ออกบัตรต้องชำระค่าบริการให้แก่สถานบริการ เนื่องจากเข้าใจว่าจะได้รับการชำระคืนจากผู้ถือบัตร
2. การหลอกลวงเพื่อให้ได้รับผลประโยชน์ทางการเงิน เช่น การใช้บัตรเครดิตโดยไม่สุจริตเกินวงเงินที่กำหนดไว้ หรือใช้บัตรที่ถูกเพิกถอนหรือยกเลิกแล้ว
3. การครอบครองบัตรเครดิตที่ผิดกฎหมาย ได้แก่ บัตรเครดิตปลอมและ
4. การครอบครอง ทำ หรือมีอุปกรณ์ในการทำบัตรเครดิตปลอม เป็นต้น

ในประเทศฝรั่งเศส มีฐานความผิดที่เกี่ยวข้องกับบัตรเครดิตได้แก่ การปลอมแปลงบัตร ใช้บัตรปลอม ขอมรับการ ใช้บัตรปลอม ผลิต ครอบครอง หรือจำหน่าย เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการทำบัตรปลอม เป็นต้น เมื่อได้พิจารณาฐานความผิดตามที่กำหนดไว้ในประมวลกฎหมายอาญา โดยเปรียบเทียบกับฐานความผิดตามที่กฎหมายต่างประเทศกำหนดไว้ จะเห็นได้ว่าฐานความผิดที่กำหนดไว้ในประมวลกฎหมายอาญาครอบคลุมการกระทำผิดที่เกี่ยวกับบัตรเครดิตเพียงบางประการ ดังนั้น เพื่อให้สามารถจับกุม และดำเนินคดีกับผู้ต้องหาว่ากระทำความผิดที่เกี่ยวกับบัตรเครดิตในความผิดฐานอื่น ๆ ที่ไม่ได้มีการกำหนดไว้ในประมวลกฎหมายอาญาได้ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาโดยคณะกรรมการพิจารณาปรับปรุงประมวลกฎหมายอาญา จึงได้เสนอร่างพระราชบัญญัติร่างพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายอาญา (ฉบับที่...) พ.ศ. ... เพื่อให้ครอบคลุมฐานความผิดที่เกี่ยวกับบัตรเครดิตซึ่งมิได้มีการบัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายอาญา

ส่วนที่สอง การแก้ไขประมวลกฎหมายอาญาให้ครอบคลุมการกระทำความผิดที่เกี่ยวข้องกับบัตรเครดิตจากปัญหาการกระทำความผิดที่เกี่ยวกับบัตรเครดิตและการศึกษาเทียบเคียงกับกฎหมายต่างประเทศ คณะกรรมการพิจารณาปรับปรุงกฎหมายอาญา สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา เห็นสมควร เลือกใช้แนวทางในการตรากฎหมายโดยการแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายอาญา เพื่อให้ครอบคลุมการกระทำความผิดเกี่ยวกับบัตรอิเล็กทรอนิกส์ประเภทต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวางไม่เฉพาะเพียงกรณีของบัตรเครดิต เท่านั้น จึงได้เสนอร่างพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายอาญา (ฉบับที่ ..) พ.ศ. ... สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

1. กำหนดนิยามของคำว่า “บัตรอิเล็กทรอนิกส์” โดยกำหนดให้ บัตรอิเล็กทรอนิกส์ เป็นเอกสารสิทธิประเภทหนึ่งซึ่งผู้ออกได้ออกให้แก่ผู้มีสิทธิใช้ ซึ่งจะระบุชื่อผู้มีสิทธิใช้หรือไม่ก็ตาม โดยที่รูปร่างและลักษณะของบัตรอิเล็กทรอนิกส์นั้นอาจจะไม่ได้ยึดแต่ในรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าเท่านั้น แต่อาจอยู่ในรูปเอกสารหรือวัตถุอื่นใด หรืออาจจะมีรูปลักษณะแตกต่างออกไปที่อาจมีขึ้นต่อไปในอนาคตก็ได้ และกรรมวิธีในการทำบัตรอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวอาจกระทำได้โดยการบันทึกข้อมูลหรือรหัสไว้ด้วยการประยุกต์ใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ไฟฟ้า คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า หรือวิธีอื่นใดในลักษณะคล้ายกัน ซึ่ง รวมถึงการประยุกต์ใช้วิธีการทางแสงหรือวิธีการทางแม่เหล็ก เพื่อให้ปรากฏ

ความหมายด้วยตัวอักษร ตัวเลข รหัส หมายเลขบัตร หรือสัญลักษณ์อื่นใด ทั้งที่มองเห็นและมองไม่เห็นด้วยตาเปล่าที่ใช้แสดงถึงความเป็นผู้มีสิทธิใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์นั้น จึงกำหนดนิยามโดย มุ่งหมายให้ครอบคลุมถึงบัตรอิเล็กทรอนิกส์ประเภทต่าง ๆ ทุกชนิด

นอกจากนี้ยังได้นิยามบัตรอิเล็กทรอนิกส์ให้หมายความรวมถึง ข้อมูล รหัส หมายเลขบัญชี หมายเลขชุดอิเล็กทรอนิกส์ หรือเครื่องหมายทางตัวเลขใด ๆ ที่ผู้ออกได้ออกให้แก่ผู้มีสิทธิใช้ โดยไม่มีการออกเอกสารหรือวัตถุอื่นใดให้ เช่น การออกรหัส หมายเลขบัญชีหรือหมายเลขชุดทางอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่ผู้มีสิทธิใช้ เพื่อให้ผู้มีสิทธิใช้ได้รับรหัส หมายเลขบัญชีหรือหมายเลขชุดทางอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว ในการสั่งซื้อ สินค้าหรือบริการทางอินเทอร์เน็ตโดยที่ผู้ออกข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่ผู้มีสิทธิใช้ไม่ได้ออกเอกสารหรือวัตถุอื่นใดให้ผู้มีสิทธิใช้ไว้สำหรับแสดงความเป็นเจ้าของสิทธิแต่อย่างใด เป็นต้น

2. กำหนดให้การกระทำความผิดเกี่ยวกับบัตรอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งได้มีการกระทำนอกราชอาณาจักร ถ้าผู้กระทำความผิดเป็นคนไทย และรัฐบาลแห่งประเทศที่ความผิดได้เกิดขึ้นหรือผู้เสียหายร้องขอให้ลงโทษ หรือผู้กระทำความผิดเป็นคนต่างด้าว และรัฐบาลไทยหรือคนไทยเป็นผู้เสียหายและผู้เสียหายได้ร้องขอให้ลงโทษ จะต้องรับโทษภายในราชอาณาจักร

3. กำหนดความผิดสำหรับการปลอมหรือแปลง หรือการทำหรือมีเครื่องมือหรือวัตถุสำหรับปลอมหรือแปลง หรือสำหรับให้ได้ข้อมูลของบัตรอิเล็กทรอนิกส์ ถ้าได้กระทำเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้อื่นหรือประชาชนเป็นความผิด โดยกำหนดให้การกระทำ ความผิดฐานทำหรือมีเครื่องมือหรือวัตถุสำหรับการให้ได้มาซึ่งข้อมูลของบัตรอิเล็กทรอนิกส์นั้น เช่น การใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือสำหรับคัดข้อมูลในบัตรอิเล็กทรอนิกส์แล้วเก็บไว้ในหน่วยความจำของอุปกรณ์หรือเครื่องมือดังกล่าวเพื่อใช้ในการปลอมบัตรอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป เป็นความผิด

4. กำหนดความผิดสำหรับการนำเข้าหรือส่งออก ซึ่งบัตรอิเล็กทรอนิกส์ปลอมแปลงหรือเครื่องมือสำหรับปลอมหรือแปลง หรือสำหรับให้ได้ข้อมูลของบัตรอิเล็กทรอนิกส์เป็นความผิด

5. กำหนดความผิดสำหรับการใช้หรือจำหน่ายบัตรอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้ทำปลอมหรือแปลงขึ้นตามมาตรา 269/1 หรือมีบัตรดังกล่าวเพื่อใช้หรือจำหน่ายเป็นความผิด ทั้งนี้ถ้าผู้กระทำความผิดฐานใช้หรือจำหน่ายหรือมีไว้ในครอบครองเพื่อใช้หรือจำหน่ายบัตรดังกล่าว เป็นผู้กระทำความผิดปลอมหรือแปลงด้วย ให้ลงโทษผู้กระทำความผิดแต่เฉพาะความผิดฐานปลอมหรือแปลงบัตรอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา 269/4 เพียงกระทงเดียว

6. กำหนดความผิดสำหรับการใช้หรือมีไว้เพื่อใช้ซึ่งบัตรอิเล็กทรอนิกส์หรือข้อมูลหรือรหัสบัตรอิเล็กทรอนิกส์ของผู้อื่น โดยมิชอบ ในประการที่น่าจะเกิดความเสียหายแก่ผู้อื่นหรือ

ประชาชนเป็นความผิด ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ถือหรือครอบครองหรือเก็บได้ซึ่งบัตรอิเล็กทรอนิกส์หรือข้อมูลหรือรหัสบัตรอิเล็กทรอนิกส์ และนำไปใช้โดยมิชอบเป็นความผิด

7. กำหนดให้การกระทำความผิดในหมวด 4 ความผิดเกี่ยวกับบัตรอิเล็กทรอนิกส์ ถ้าเป็นการกระทำที่ผู้ออกได้ออกให้แก่ผู้มีสิทธิใช้เพื่อประโยชน์ในการชำระค่าสินค้า หรือบริการ หรือหนี้อื่นแทน การชำระด้วยเงินสด หรือใช้เบิกถอนเงินสด ผู้กระทำความผิดต้องระวางโทษหนักกว่าที่บัญญัติไว้ในมาตรานั้น ๆ กิ่งหนึ่ง (เพิ่มมาตรา 269/3) อนึ่ง กรณีการกำหนดอัตราโทษสำหรับการกระทำความผิดในหมวดดังกล่าวได้พิจารณา เปรียบเทียบกับความผิดเกี่ยวกับเอกสารสิทธิตาม มาตรา 265 ถึงมาตรา 267 แห่งประมวลกฎหมายอาญา โดยเห็นว่าการกระทำความผิดเกี่ยวกับบัตรอิเล็กทรอนิกส์ก็คือการกระทำความผิดเกี่ยวกับเอกสารสิทธินั่นเอง ทั้งนี้เนื่องจากการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์นั้นมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประโยชน์ในการชำระค่าสินค้า ค่าบริการ หรือหนี้อื่นแทน การชำระด้วยเงินสด เป็นต้น จึงมีลักษณะเดียวกันกับเอกสารสิทธิที่เป็นเอกสารแห่งการก่อเปลี่ยนแปลง โอน สงวน หรือระงับซึ่งสิทธิ แต่อย่างไรก็ตามเนื่องจากการกระทำความผิดฐานดังกล่าว เป็นการกระทำที่มีผลกระทบต่อสภาพเศรษฐกิจและสังคมของประเทศและยังมีการกระทำอย่างแพร่หลาย คณะกรรมการจึงเห็นควรกำหนดอัตราโทษให้สูงขึ้น เพื่อความเหมาะสมในการป้องกันและปราบปรามความผิดร้ายแรงดังกล่าวต่อไป จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่ามาตรการทางอาญาในการควบคุมการประกอบธุรกิจ บัตรเครดิตนั้น นอกจากประมวลกฎหมายอาญาจะได้กำหนดฐานความผิดซึ่งสามารถนำมาปรับใช้กับการกระทำความผิดที่เกี่ยวกับบัตรเครดิต ไม่ว่าจะเป็นการขโมยบัตรเครดิตของผู้อื่นไป ย่อมเป็นความผิดฐานลักทรัพย์ การปลอมบัตรเครดิตโดยการทำเลียนแบบบัตรที่แท้จริง ย่อมเป็นความผิดฐานปลอมเอกสารสิทธิหรือการนำบัตรเครดิตของผู้อื่นไปใช้ โดยแสดงตนเองเป็นเจ้าของบัตรเครดิต ย่อมเป็นความผิดฐานฉ้อโกงไว้แล้ว และในปัจจุบันยังได้มีการเสนอแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายอาญาเพื่อกำหนดฐานความผิด เพื่อให้ครอบคลุมความผิดที่เกี่ยวกับบัตรเครดิต โดยได้กำหนดให้เพิ่มหมวด 4 ความผิดเกี่ยวกับบัตรอิเล็กทรอนิกส์ของลักษณะ 7 ความผิด เกี่ยวกับการปลอมและการแปลง ซึ่งหากร่างพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายอาญาดังกล่าวมีผลใช้บังคับย่อมเป็นที่เชื่อได้ว่าจะสามารถบังคับใช้กับการกระทำความผิดที่เกี่ยวกับ บัตรเครดิตได้อย่างครอบคลุม อันจะส่งผลให้การกระทำความผิดที่เกี่ยวกับบัตรเครดิตลดลง

## 2. ปัญหาเกี่ยวกับธุรกิจข้อมูลบัตรเครดิต

ธุรกิจข้อมูลเครดิต หรือ Credit bureau มีหน้าที่รวบรวมข้อมูลประวัติการชำระสินเชื่อ และการชำระบัตรเครดิตของบุคคลจากสถาบันการเงินหลาย ๆ แห่ง เช่น ธนาคารพาณิชย์ หรือผู้ให้บริการสินเชื่อบุคคลและสินเชื่อบัตรเครดิต โดยเมื่อลูกค้าให้ความยินยอมให้สถาบันการเงิน ตรวจสอบข้อมูลการชำระสินเชื่อ และการชำระบัตรเครดิตของตนในขณะที่ยื่นขอสินเชื่อแล้วนั้น สถาบันการเงินก็สามารถจะเรียกดูข้อมูลดังกล่าวจาก Credit bureau เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อได้

เครดิตบูโรจะเก็บรวบรวมเฉพาะข้อมูลของการชำระสินเชื่อหรือบัตรเครดิต ซึ่งข้อมูลนี้จะประกอบไปด้วย ข้อมูลส่วนตัวที่บ่งชี้ตัวบุคคล เช่น ชื่อ ที่อยู่ เลขประจำตัวประชาชน และอีกส่วนหนึ่งเป็นประวัติการชำระสินเชื่อ และการชำระบัตรเครดิต รวมเรียกว่า “รายงานข้อมูลเครดิต” รายงานข้อมูลเครดิตจะมีการบันทึกและจัดเก็บวงเงินยอดหนี้คงค้าง รวมถึงประวัติการผิดนัดชำระในแต่ละสิ้นเดือนย้อนหลังไม่เกิน 36 เดือน ด้วยเหตุนี้ การชำระสินเชื่อทุกครั้งให้ตรงเวลาจึงเป็นการรักษาเครดิตที่ดีที่สุด

การให้สินเชื่อของสถาบันการเงินนั้นมีหลักสำคัญอยู่ที่ว่า ต้องรู้จักลูกค้าให้ดีพอ ในกรณีที่ผู้ขอสินเชื่อไม่เคยมีประวัติสินเชื่อกับสถาบันการเงิน โอกาสที่จะได้รับสินเชื่อย่อมมีน้อยลง แต่ด้วยการเปิดเผยข้อมูลเครดิตจะทำให้สถาบันการเงินสามารถรู้จักวินัยทางการเงินของผู้ขอสินเชื่อได้จากรายงานข้อมูลดังกล่าว เป็นอย่างดี ดังนั้นหากผู้ขอสินเชื่อมีประวัติการชำระที่ดี การเปิดเผยข้อมูลเครดิตก็จะเป็นการเพิ่มโอกาสในการได้รับอนุมัติสินเชื่อด้วย อย่างไรก็ตามการให้สินเชื่อของสถาบันการเงินยังมีองค์ประกอบอื่นที่นำมาพิจารณาร่วมด้วย เช่น รายได้และหลักประกันของผู้กู้ นอกจากนี้จากสถาบันการเงินที่ผู้ขอสินเชื่อได้ให้ความยินยอม จะสามารถเรียกดูรายงานข้อมูลเครดิตเพื่อการวิเคราะห์สินเชื่อได้แล้ว ผู้ขอสินเชื่อเองก็ยังมีสิทธิ์ที่จะมาขอดูรายงานข้อมูลเครดิตของตนได้ด้วยวิธีง่าย ๆ โดยการยื่นคำขอได้ที่ส่วนบริหารข้อมูลผู้บริโภค บริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติและบริษัทยังได้อำนวยความสะดวกเพิ่มขึ้น โดยให้ยื่นคำขอผ่านธนาคารนครหลวงไทยทุกแห่งทั่วประเทศก็ได้ โดยมีค่าธรรมเนียมครั้งละ 200 บาท ทั้งนี้บริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติมีหน้าที่เก็บรักษารายงานดังกล่าวเป็นความลับ และไม่สามารถเปิดเผยให้แก่ผู้อื่นใด เว้นแต่ที่กฎหมายกำหนดเอาไว้

เครดิตบูโรไม่มีสิทธิในการจัดแบล็กลิสต์ผู้ขอสินเชื่อเอง เพราะเครดิตบูโรจะทำหน้าที่รวบรวมประวัติการชำระสินเชื่อหรือบัตรเครดิตของสินเชื่อทุกบัญชีจากสถาบันการเงินตามข้อเท็จจริง ซึ่งสถาบันการเงินใช้ข้อมูลเครดิตเป็นส่วนประกอบหนึ่งในการพิจารณาสินเชื่อเท่านั้น เพราะในการตัดสินใจว่าจะให้หรือไม่ให้สินเชื่ออันยังมีปัจจัยอื่น ๆ อีก เช่น รายได้ของผู้สมัคร



สินเชื่อ หลักประกัน บุคคลผู้ค้ำประกัน เป็นต้น ในทางกลับกัน หากผู้ขอสินเชื่อมีประวัติการชำระสินเชื่อตรงเวลา ข้อมูลเครดิตก็จะมีส่วนช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้สถาบันการเงินพิจารณาอนุมัติสินเชื่อได้รวดเร็วยิ่งขึ้นด้วย อย่างไรก็ตามบ่อยครั้งที่ลูกค้าเคยสงสัยว่า เหตุใดเมื่อผู้ขอสินเชื่อได้ชำระสินเชื่อที่เคยผิดนัดชำระไปเรียบร้อยแล้ว ประวัติการผิดนัดชำระยังปรากฏอยู่ในรายงานข้อมูลเครดิตอีกที่เป็นเช่นนี้ก็เพราะว่าข้อมูลเครดิตถูกเก็บเป็นประวัติคล้ายกับรายงานผลการศึกษาโดยการชำระหนี้ก็เหมือนผลการเรียนที่จะได้ดีหรือไม่ อย่างไรก็ตามบันทึกตามข้อเท็จจริงไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ ดังนั้นหากต้องการแก้ไขให้มีประวัติชำระที่ดีขึ้น ก็ต้องชำระหนี้ที่ค้างไว้ให้เสร็จสิ้น เพราะจะเป็นเหมือนการสอบซ่อมเพื่อให้มีผลการเรียนเพิ่มขึ้น ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการมีวินัยและความตั้งใจที่ดีนั่นเอง แต่ทางที่ดีที่สุดก็คือการไปชำระหนี้ให้ครบถ้วนและตรงเวลาทุกครั้ง

ในการให้กู้ยืมหรือให้สินเชื่อของสถาบันการเงินจำเป็นต้องมีข้อมูลเกี่ยวกับฐานะทางการเงินและประวัติการชำระหนี้ของลูกค้าอย่างเพียงพอว่าลูกค้ารายนั้นมีประวัติเป็นอย่างไร และมีภาระหนี้อยู่กับสถาบันการเงินอื่นมากน้อยเพียงใด เท่าที่ผ่านมามีการให้กู้ยืมหรือให้สินเชื่อของสถาบันการเงินยังมีข้อมูลไม่ครบถ้วนส่งผลให้เกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้เพิ่มมากขึ้น ทำให้เกิดปัญหาความมั่นคงแก่สถาบันการเงินนั้นและระบบสถาบันการเงินโดยรวม นอกจากนี้การประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิตในปัจจุบันยังไม่มีกฎหมายที่เกี่ยวกับการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการทำธุรกรรมข้อมูลเครดิตรวมทั้งยังไม่มีกฎหมายคุ้มครองประชาชนผู้เป็นเจ้าของข้อมูลไว้เป็นการเฉพาะ จึงได้มีการตราพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต พ.ศ. 2545 ประกาศใช้บังคับเมื่อวันที่ 13 พฤศจิกายน พ.ศ.2545

ในพระราชบัญญัตินี้กำหนดว่า ธุรกิจข้อมูลเครดิต หมายถึง กิจการเกี่ยวกับการควบคุมหรือการประมวลผลข้อมูลเครดิตหรือข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าที่ขอสินเชื่อเพื่อให้ข้อมูลเครดิตแก่สถาบันการเงินที่เป็นสมาชิกของบริษัทข้อมูลเครดิต หรือผู้ใช้บริการที่เป็นสมาชิกหรือนิติบุคคลที่ประกอบกิจการให้สินเชื่อเป็นทางค้าปกติโดยชอบด้วยกฎหมาย นอกจากนี้ยังกำหนดหน้าที่ของผู้ใช้บริการให้ใช้ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้เท่านั้น และห้ามมิให้เปิดเผยหรือเผยแพร่ข้อมูลแก่ผู้อื่นที่ไม่มีสิทธิรับรู้ข้อมูล ซึ่งหน้าที่ในการไม่เปิดเผยข้อมูลนี้เป็นหน้าที่สำคัญที่กำหนดไว้ให้เป็นหน้าที่ของบริษัทข้อมูลเครดิต ผู้ควบคุมข้อมูล ผู้ประมวลผลข้อมูล สมาชิก หรือผู้ใช้บริการ รวมถึงผู้ซึ่งรู้ข้อมูลจากการทำงานหรือปฏิบัติหน้าที่ และผู้ซึ่งรู้ข้อมูลจากบุคคลดังกล่าวข้างต้นตามที่กำหนดไว้เพื่อให้ความคุ้มครองและความเป็นธรรม

ในพระราชบัญญัตินี้ได้กำหนดให้สิทธิแก่เจ้าของข้อมูลไว้หลายประการ เช่น สิทธิที่จะรับรู้ว่าบริษัทข้อมูลเครดิตเก็บรักษาข้อมูลใดของตน ,สิทธิที่จะตรวจสอบ แก้ไขข้อมูล เป็นต้น ซึ่งหากมีข้อโต้แย้งระหว่างเจ้าของข้อมูลกับบริษัทข้อมูลเครดิต สถาบันการเงิน สมาชิก หรือ

ผู้ให้บริการ และไม่อาจหาข้อมูลได้ เจ้าของข้อมูลอาจอุทธรณ์ข้อโต้แย้งนั้นต่อคณะกรรมการเพื่อวินิจฉัยชี้ขาดได้ และเมื่อมีคำวินิจฉัยชี้ขาดเป็นเช่นใดก็ให้ปฏิบัติตามนั้น ให้มี “คณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลเครดิต” ซึ่งมีอำนาจและหน้าที่ในการกำกับดูแลการประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต และมีอำนาจหน้าที่อื่น ๆ ที่กำหนดไว้ เช่น อำนาจหน้าที่ในการออกประกาศหรือคำสั่งเพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้ เป็นต้น

อย่างไรก็ดี ใน พระราชบัญญัติฉบับนี้ ยังได้กำหนดข้อมูลบางประเภททำการจัดเก็บได้แก่ ข้อมูลของบุคคลธรรมดาที่ไม่เกี่ยวกับการรับบริการ การขอสินเชื่อ หรือที่มีผลกระทบต่อความรู้สึก หรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายหรือมีผลกระทบต่อสิทธิเสรีภาพของผู้เป็นเจ้าของข้อมูลอย่างชัดเจน ดังต่อไปนี้

1. ลักษณะพิการทางร่างกาย
2. ลักษณะทางพันธุกรรม
3. ข้อมูลของบุคคลที่อยู่ในกระบวนการสอบสวนหรือพิจารณาคดีอาญา
4. ข้อมูลอื่นใดตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

และในมาตรา 20 กำหนดให้บริษัทข้อมูลเครดิตเปิดเผยหรือให้ข้อมูลแก่สมาชิกหรือผู้ให้บริการที่ประสงค์จะใช้ข้อมูล เพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์สินเชื่อและการออกบัตรเครดิต โดยในการเปิดเผยหรือให้ข้อมูลดังกล่าวจะต้องได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลก่อนทุกครั้ง เว้นแต่เจ้าของข้อมูลได้ให้ความยินยอมไว้เป็นอย่างอื่น ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่คณะกรรมการกำหนด เว้นแต่กรณีดังต่อไปนี้ ให้บริษัทข้อมูลเครดิตเปิดเผยหรือให้ข้อมูลได้โดยไม่ต้องได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากเจ้าของข้อมูลก่อน

1. เมื่อมีคำสั่งศาลหรือตามหมายศาลหรือเป็นข้อมูลเกี่ยวกับการฟ้องร้องคดีต่าง ๆ ที่เปิดเผยต่อสาธารณะ
2. เมื่อมีหนังสือจากพนักงานสอบสวนเพื่อประโยชน์ในการสอบสวนความผิดอาญาเกี่ยวกับธุรกิจการเงินซึ่งตนเป็นผู้รับผิดชอบการสอบสวนคดีดังกล่าว
3. เมื่อมีหนังสือจากกระทรวงการคลัง ธนาคารแห่งประเทศไทยคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติการในการกำกับดูแลหรือตรวจสอบสถาบันการเงินตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น
4. เมื่อมีหนังสือจากบรรษัทตลาดรองสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยตามกฎหมายว่าด้วยบรรษัทตลาดรองสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย หรือนิติบุคคลเฉพาะกิจเพื่อการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์ตามกฎหมายว่าด้วยนิติบุคคลเฉพาะกิจเพื่อการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์ เพื่อใช้ประโยชน์ในการ

ประเมินฐานะสินทรัพย์ที่นำมาแปลงเป็นหลักทรัพย์ตามกฎหมายว่าด้วยการนั้นตามความจำเป็นแห่งกรณี

5. เมื่อมีหนังสือจากบริษัทบริหารสินทรัพย์ไทยตามกฎหมายว่าด้วยบริษัทบริหารสินทรัพย์ไทย บริษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงินตามกฎหมายว่าด้วยบริษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน หรือบริษัทบริหารสินทรัพย์ตามกฎหมายว่าด้วยบริษัทบริหารสินทรัพย์เพื่อใช้ประโยชน์ในการประเมินราคาสินทรัพย์ที่รับซื้อหรือรับโอนตามกฎหมายว่าด้วยการนั้นตามความจำเป็นแห่งกรณี

ทั้งนี้การเปิดเผยหรือให้ข้อมูลตาม ข้อ 4 หรือ ข้อ 5 ต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการเมื่อมีการเปิดเผยหรือให้ข้อมูลตามวรรคสองแล้ว ให้บริษัทข้อมูลเครดิตแจ้งเป็นหนังสือแก่เจ้าของข้อมูลทราบภายในสามสิบวันนับแต่วันเปิดเผยหรือให้ข้อมูลในกรณีที่เป็นข้อมูลโดยรวมของสถาบันการเงินแห่งหนึ่งแห่งใดให้แจ้งแก่สถาบันการเงินนั้นทราบด้วย

ในการนี้ หากบริษัทข้อมูลเครดิต หรือผู้ควบคุมข้อมูล หรือผู้ประมวลผลข้อมูลผู้ใดจงใจหรือประมาทเลินเล่อเปิดเผยข้อมูลที่ไม่ถูกต้องแก่ผู้อื่น หรือเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง แต่มิใช่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้จนเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายแก่สมาชิก ผู้ใช้บริการหรือเจ้าของข้อมูล บริษัทข้อมูลเครดิตนั้นต้องรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนเพื่อการนั้นตามมาตรา 41 หรือบริษัทข้อมูลเครดิตใดหรือผู้ประมวลผลข้อมูลผู้ใดเปิดเผยหรือให้ข้อมูลแก่สมาชิกของตนหรือผู้ให้บริการเพื่อประโยชน์อย่างอื่นหรือเปิดเผยหรือให้ข้อมูลแก่ผู้อื่น นอกเหนือจากที่กำหนดในมาตรา 20 ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปี หรือปรับไม่เกินสามแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับตามมาตรา 51 แม้ว่าใน พระราชบัญญัติ ฉบับนี้จะได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการจัดเก็บข้อมูลเครดิตของลูกค้ำไว้ รวมทั้งการกำหนดโทษด้วยก็ตาม แต่ก็ยังพบว่ามิชวาท์ออกมาว่าพนักงานบริษัทได้นำข้อมูลส่วนตัวของลูกค้ำออกไปขายให้แก่บริษัทที่ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตหรือธุรกิจประกันชีวิต เพื่อชักชวนหรือหว่านล้อมให้สมัครเป็นสมาชิกจนก่อให้เกิดความรำคาญในเรื่องนี้ผู้จัดการบริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด (เอ็นซีบี) หรือเครดิตบูโร ชี้แจงว่ากรณีดังกล่าวไม่น่าเป็นข้อมูลที่มาจากเครดิตบูโร เพราะบริษัทมีระบบการตรวจสอบที่เข้มงวด โดยได้ติดตั้งโทรทัศน์วงจรปิด คอยตรวจตราการทำงานของพนักงานตลอดเวลา โอกาสที่ข้อมูลจะรั่วไหลออกภายนอก จึงเป็นไปได้ยากมาก นอกจากนี้ บริษัทฯยังได้รับมาตรฐานไอเอสโอ 20007 ซึ่งเป็นมาตรฐานรับรองในเรื่องการจัดเก็บข้อมูลอีกด้วย

ผู้จัดการบริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด ได้กล่าวว่า ปัจจุบันเครดิตบูโร มีสมาชิก 80 ราย จากสถาบันการเงิน บริษัทลิสซิ่ง และบริษัทเครดิตส่งข้อมูลจากลูกค้ำถึงบริษัท ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์และส่งกลับด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้วยเช่นกัน โดยแต่ละขั้นตอนจะมีรหัสผ่าน

เป็นชั้น ๆ เพื่อป้องกันการลักลอบเข้ามาขโมยข้อมูล ทำให้โอกาสที่ข้อมูลจะหลุดลอดออกไป ยากมาก ที่สำคัญข้อมูลที่ลูกค้าส่งมาให้ เป็นข้อมูลส่วนบุคคล เช่น ชื่อ นามสกุล สถานที่อยู่อาศัย และข้อมูลทางการเงิน โดยจะเก็บรักษาไว้นาน 3 ปี ตามความต้องการลูกค้า ซึ่งข้อมูลส่วนบุคคลที่ลูกค้าส่งมาให้บริษัทเกือบทั้งหมดจะไม่มีเบอร์โทรศัพท์ จะมีเพียงรายชื่อและที่อยู่อาศัยเท่านั้น ซึ่งที่ผ่านมามีบริษัทได้ประสานงานกับธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) เพื่อดำเนินการปราบปราม ด้วยวิธีการล่อซื้อข้อมูลส่วนบุคคลมาแล้วหลายครั้ง พบว่าผู้กระทำความผิดได้ข้อมูล มาจากการลงทะเบียน ในงานสัมมนาสิทธิการ การกรอกแบบสอบถาม หรือกรณีที่แจ้งความประสงค์ ต้องการทำบัตรเครดิตก็มี โดยจะมีการรวบรวมข้อมูลและนำรายชื่อส่วนบุคคลไปซื้อขายกัน

ผู้จัดการบริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด ยังได้กล่าวอีกว่า แม้กระทั่งตัวเองก็เคยโดนโทรศัพท์มาชักชวนให้ทำบัตรเครดิตเหมือนกัน แต่เมื่อสอบถามไปว่าได้เบอร์โทรศัพท์จากไหน ผู้โทรมาก็ไม่ตอบ แต่ก็ไม่รู้จะแก้ไขอย่างไร และที่ผ่านมามีบริษัทเสนอให้มีกระทรวงการคลัง มีกฎหมายที่เข้มงวดเกี่ยวกับเรื่องของสิทธิส่วนบุคคลแล้ว โดยเสนอให้มีบทลงโทษที่เข้มงวดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์แบบนี้ขึ้นอีก

เป็นที่น่าสังเกตว่า ในธุรกิจข้อมูลเครดิตนั้น ถูกสร้างขึ้นมาเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งทางการค้าระหว่างผู้ประกอบการทางการเงินด้วยกัน อันจะทำให้ลดช่องว่าง หรือโอกาสในการทุจริตของบุคคลได้ อย่างไรก็ดี ธุรกิจข้อมูลเครดิตนั้นหากพิจารณาอีกด้านจะพบว่าในการแลกเปลี่ยนข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า นั้น ไม่ได้เป็นเพียงการเปรียบเทียบทางการตลาดของบริษัทต่าง ๆ เท่านั้น ยังอาจเป็นเหตุในการปฏิเสธการบริการอีกด้วย เพราะหากธนาคารได้ทราบประวัติสุขภาพของลูกค้าจากบริษัทประกันชีวิต ประวัติส่วนตัวจึงอาจนำมาเป็นเหตุในการปฏิเสธการให้เครดิตทางการเงินได้ เพราะกระทบต่อความสามารถทางการเงินของบุคคลนั้น (ไอเดย์ คอท เอริป , ออนไลน์, 2552) ซึ่งนับว่าไม่เป็นธรรมต่อตัวลูกค้าเลย

### ความสมบูรณ์ของสัญญาซื้อขายฐานข้อมูลลูกค้าในการตลาด

ปัจจุบันการซื้อขายข้อมูลลูกค้าในวงการบัตรเครดิตค่อนข้างแพร่สะพัดมาก และถูกใช้เป็นฐานในการกระจายข้อมูลไปยังธุรกิจต่าง ๆ ที่ต้องอาศัยรายชื่อลูกค้าจำนวนมาก ๆ เช่น ธุรกิจประกัน ธุรกิจโรงแรม โดยที่ส่วนใหญ่การซื้อข้อม้อมีทั้งระดับผู้จัดการขึ้นไปติดต่อซื้อขายกันโดยตรง อาทิ ผู้จัดการฝ่ายบัตรเครดิตและผู้จัดการฝ่ายขายประกัน หรือในกลุ่มพนักงานขายบัตรเครดิตทั่วไปที่สะสมฐานข้อมูลไว้ เพื่อนำไปเสนอขายกับผู้จัดการฝ่ายขายประกัน โดยมีอัตราการซื้อขาย เช่น รายชื่อลูกค้าเดิมที่เป็นบัตรแพลตตินัม รายได้ 25,000 บาทต่อเดือน มูลค่า 5-10 บาทต่อรายชื่อ

บัตรทอง บัตรเงินและบัตรปกติ รายได้ 15,000-20,000 บาทต่อเดือน มูลค่า 1-4 บาทต่อรายชื่อเป็นต้น

นอกจากนี้ยังมีธุรกิจอื่น ๆ ที่เป็นแหล่งกระจายฐานข้อมูลลูกค้า เช่น ธุรกิจโรงแรม ระดับ 5 ดาว ที่มีรายชื่อสมาชิกเป็นจำนวนมาก ทั้งคนไทยและชาวต่างชาติหรือสปอร์ตคลับ ซึ่งส่วนใหญ่ต้องถือบัตรเครดิตในระดับแพลทินัม ฐานข้อมูลลูกค้ากลุ่มนี้มีมูลค่า 8-12 บาทต่อรายชื่อ และยังสามารถต่อรองราคาเพิ่มได้เป็นหลัก 100 บาท

ปริมาณการซื้อขายฐานข้อมูลลูกค้าจะเป็นในลักษณะเหมาเป็นจำนวนมาก ๆ ขึ้นต่ำหลัก 100 รายชื่อต่อครั้ง และขั้นสูงสุดเป็นหลัก 10,000 รายชื่อต่อครั้ง ด้วยเหตุนี้เอง การสะสมฐานข้อมูลลูกค้าถือว่ามีแรงจูงใจสูงมาก จากการทำรายชื่อลูกค้ามีมูลค่าสามารถแปลงเป็นเงินสดและค่อนข้างสูง โดยขั้นต่ำ สามารถขายข้อมูลได้ถึง 2,000 บาทต่อวัน ช่วยสร้างสภาพคล่องทางการเงิน สำหรับอาชีพพนักงานขายที่ค่อนข้างถูกบีบคั้นด้วยเป้าหมายและการแข่งขันในวงการสูง ซึ่งถือเป็นชีวิตที่มีความเสี่ยงสูงในเรื่องรายได้ไม่แน่นอน อาชีพหนึ่ง

นอกจากนี้กรมสรรพากร ก็เป็นอีกหน่วยงานหนึ่งที่ถูกคาดพิงถึงว่าเป็นช่องทางหนึ่งของการนำข้อมูลของประชาชนผู้เสียภาษีมาขายให้แก่บริษัทประกันหรือบริษัทบัตรเครดิต โดยใช้ข้อมูลดังกล่าวเป็นฐานในการหาลูกค้า อย่างไรก็ตามก็ดีกรมสรรพากรก็ได้ออกมาปฏิเสธในเรื่องนี้ โดยชี้แจงว่าไม่น่าจะมีเจ้าหน้าที่สรรพากรที่กล้าทำ เพราะนำข้อมูลของผู้เสียภาษีไปเปิดเผยมีโทษแรงถึงจำคุก และที่ผ่านมามีการกำชับเจ้าหน้าที่สรรพากรทุกรุ่นอยู่โดยตลอดว่าข้อมูลของผู้เสียภาษีถือเป็นความลับที่ไม่สามารถนำมาเปิดเผยหรือเผยแพร่ได้ ซึ่งที่ผ่านมาถึงแม้จะมีบางกรณีที่มีการเมืองหรือสภาพของข้อมูลเหล่านี้จากกรมสรรพากร ก็ยังไม่สามารถให้ข้อมูลดังกล่าวออกไปได้ โดยการเข้าถึงข้อมูลของผู้เสียภาษีนั้น มีการจัดระดับชั้นความลับว่าผู้บริหารระดับไหนที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้บ้าง ไม่เคยมีกรณีที่เจ้าหน้าที่กรมสรรพากรจะสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทั้งหมด โดยอำนาจแล้วผู้ที่เข้าถึงข้อมูลทั้งหมด คือ ระดับอธิบดีเท่านั้น ส่วนสรรพากรภาคก็จะเข้าถึงข้อมูลเฉพาะภาคของตัวเอง สรรพากรพื้นที่ก็เข้าถึงข้อมูลในพื้นที่ของตัวเอง หรือแม้แต่เจ้าหน้าที่ที่ตรวจสอบหรือกำกับดูแล ก็สามารถเข้าถึงข้อมูลได้เฉพาะในส่วนที่ตัวเองกำกับดูแลเท่านั้น เช่น เจ้าหน้าที่ที่ดูแลเกี่ยวข้องกับเช่าซื้อ ก็จะมีข้อมูลเฉพาะเช่าซื้อเท่านั้น หรือในกรณีที่หน่วยงานหนึ่งหน่วยงานใด จะขอข้อมูลของผู้เสียภาษีก็ต้องทำหนังสือเข้ามาอย่างเป็นทางการและโดยส่วนใหญ่แล้วกรมสรรพากรเองก็ไม่เคยอนุญาตให้เปิดเผยข้อมูลผู้เสียภาษีออกไป ยกเว้นกรณีของคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ หรือคณะกรรมการและป้องกันและปราบปรามยาเสพติดที่เป็นหน่วยงานเพียงไม่กี่แห่ง ซึ่งกฎหมายให้อำนาจหน่วยงานเหล่านี้ให้สามารถขอข้อมูลผู้เสียภาษีจากกรมสรรพากรได้

การมีฐานข้อมูลและบัญชีรายชื่อลูกค้าที่เพียงพอและทันเหตุการณ์ เป็นสิ่งสำคัญสำหรับการทำตลาดทางตรงเพราะกิจการจะไม่สามารถสื่อสารหรือเข้าใจถึงกลุ่มลูกค้าที่คาดหวังได้เลย หากปราศจากข้อมูลและบัญชีรายชื่อลูกค้า อีกทั้งความพยายามทั้งหมดก็เหมือนจะสูญเปล่าเพราะไม่สามารถส่งสินค้าไปถึงมือผู้ต้องการได้ ฐานข้อมูล ของลูกค้า และบัญชีรายชื่อลูกค้ามีประโยชน์ในแง่ต่าง ๆ มากมาย ตั้งแต่ใช้ช่วยในการกำหนดส่วนต่างของการตลาด การกำหนดกลยุทธ์ การตลาดทางตรงไม่ว่าจะเป็นกลยุทธ์การสร้างสรรคงาน โฆษณากลยุทธ์สื่อ ตลอดจน แนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูลด้านต่าง ๆ อีกมากมาย แต่อย่างไรก็ตามการที่กิจการจะนำข้อมูลมาใช้นั้น จะต้องเริ่มจากการจัดเก็บที่มีระบบ เพื่อให้ได้ประโยชน์จากข้อมูลอย่างเต็มที่ (ศิริฤทธิ์ พงศกรรัง - ศิลป์, 2546, หน้า 76)

แม้ว่าการจัดเก็บฐานข้อมูลของลูกค้าจะเป็นสิ่งสำคัญในการตลาด แต่ฐานข้อมูลลูกค้า ถือเป็นความลับที่ลูกค้ายินยอมให้แก่ผู้ประกอบการ ซึ่งความยินยอมนี้ถือว่าเป็นความยินยอมเฉพาะคราว ผู้ประกอบการจะนำเอาฐานข้อมูลลูกค้าไปใช้ในการหาประโยชน์ในทางอื่นไม่ได้ เช่น นำไปขายต่อให้แก่ผู้ประกอบการรายอื่นเพื่อใช้ประโยชน์ในการโฆษณา หรือนำไปใช้ในการโฆษณาในโครงการอื่น ๆ ของตนเองก็ไม่ได้ การที่ผู้ประกอบการจะนำเอาฐานข้อมูลลูกค้าซึ่งเป็นเรื่องส่วนตัว เช่น ชื่อ-นามสกุล เบอร์โทรศัพท์ อายุ และฐานเงินเดือน มาใช้ในการโฆษณา โดย อ้างว่าเป็นกิจกรรมของลูกค้าสัมพันธ์ ซื่ออ้างดังกล่าวนี้ย่อมฟังไม่ขึ้น เพราะลูกค้ามิได้ยินยอมด้วยแต่อย่างใด การนำเอาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า ซึ่งผู้ประกอบการควรเก็บรักษาไว้เป็นความลับไปบอกต่อ หรือขายข้อมูลให้แก่ผู้อื่นย่อมถือว่าเป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลที่รัฐธรรมนูญบัญญัติไว้ และเป็นความผิดฐานละเมิดทางแพ่งตาม ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 420 ด้วย ผลก็คือหากการเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของลูกค้านั้น ทำให้ลูกค้าเกิดความรำคาญจากการรบกวนต่าง ๆ ผู้ประกอบการดังกล่าวย่อมมีความผิดผิดด้วย แต่จากการศึกษาในกฎหมายต่าง ๆ ที่มีอยู่ ทั้งในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์และในกฎหมายอื่น ๆ ไม่พบถึงการคุ้มครองในการกระทำดังกล่าว โดยเฉพาะซึ่งตามจรรยาบรรณของผู้ประกอบการตามวิชาชีพมีหน้าที่จะต้องรักษาความลับของลูกค้า โดยกิจการที่เป็นแหล่งฐานข้อมูลลูกค้าส่วนใหญ่ได้แก่ สถาบันการเงิน การธนาคาร บัตรเครดิต เป็นต้น ดังนั้นเพื่อให้การคุ้มครองลูกค้าเป็นไปอย่างสมบูรณ์ที่สุด กฎหมายเฉพาะในเรื่องนั้น ๆ อาจมีการกำหนดหลักเกณฑ์ เช่น ถ้าเป็นเรื่องการหาข้อมูลลูกค้าในธุรกิจประกันภัย ก็อาจมีประกาศ หรือระเบียบที่ออกมากำหนดมาตรการเหล่านี้หรือในกฎหมายที่คุ้มครองผู้บริโภค อาจกำหนดหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องของการรักษาความลับของลูกค้าไว้โดยเฉพาะ

บ่อยครั้งที่เราพบว่า มักจะมีโทรศัพท์เลขหมายที่เราไม่รู้จัก หรือไม่ปรากฏ เลขหมายโทรเข้ามาในโทรศัพท์ส่วนตัวเรา บางครั้งก็เป็นการเสนอขายประกันชีวิต เสนอทำบัตรเครดิตหรือ

สินค้าแบบขายตรง ซึ่งเรามีได้ให้ข้อมูลส่วนตัวไว้กับบริษัทเหล่านั้นแต่อย่างใด เหตุใดบริษัทเหล่านั้นจึงมีหมายเลขโทรศัพท์ส่วนตัว ซึ่งเป็นข้อมูลส่วนตัวของเราได้ และการกระทำเช่นนี้นับวันยิ่งทวีความรุนแรงมากขึ้น เนื่องจากปัจจัยทางการตลาดของผู้ประกอบการที่ต้องการขยายช่องทางในการเสนอขายสินค้าของตนให้มากขึ้น การโฆษณาสินค้าทางโทรศัพท์อาจก่อให้เกิดความรำคาญแก่เจ้าของเลขหมายได้ และหากพิจารณาตามหลักกฎหมายแล้ว การเข้าถึงข้อมูลส่วนตัวของผู้อื่นโดยไม่ได้รับอนุญาตย่อมเป็นการละเมิดต่อสิทธิส่วนบุคคลของผู้นั้น ย่อมถือว่าเป็นการกระทำโดยมิชอบด้วยกฎหมาย ยิ่งไปกว่านั้นหากสืบลึกไปที่วิธีการได้มาซึ่งข้อมูลลูกค้าแล้ว พบว่าในกรณีที่เป็นการโทรเข้ามาเสนอขายสินค้า หรือบริการ โดยที่มิได้มีการสมัครใจก่อนนั้น เกิดจากการซื้อขายข้อมูลลูกค้าของผู้ประกอบการระหว่างกัน ซึ่งการขายข้อมูลลูกค้านั้นเป็นการเปิดเผยข้อมูลซึ่งเป็นการลับทางการค้า ถือเป็นเรื่องที่ไม่ควรกระทำ เพราะนอกจากจะเป็นการผิดมรรยาทตามวิชาชีพของผู้ประกอบการแล้ว ยังถือว่าเป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลของลูกค้าด้วย

ในกรณีที่มีการซื้อขายฐานข้อมูลเครดิตกัน ซึ่งถือว่ามีวัตถุประสงค์เป็นการต้องห้ามชัดแจ้งโดยกฎหมาย และเป็นการขัดต่อศีลธรรมอันดี ซึ่งตาม ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 150 สัญญานี้ ย่อมตกเป็นโมฆะ

### การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลโดยร่างพระราชบัญญัติข้อมูลส่วนบุคคล

ในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลนี้ ปัจจุบันเกิดประเด็นตัวกันมาก นอกจากตัวบุคคล ซึ่งเป็นเจ้าของข้อมูลเองแล้ว ผู้ให้บริการที่ต้องอาศัยข้อมูลส่วนตัว เช่น สถาบันการเงิน ธนาคารต่าง ๆ ก็หันมาให้ความสนใจ และกำหนดนโยบายในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลด้วย ดังเห็นได้จากนโยบายการคุ้มครองข้อมูลและความเป็นส่วนตัวส่วนตัวของธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ดไทย จำกัด (มหาชน) ดังนี้

นโยบายการคุ้มครองข้อมูลและความเป็นส่วนตัวนี้เกี่ยวข้องกับเฉพาะกับข้อมูลที่ท่านได้ให้ไว้ในเว็บไซต์ของธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ดไทย จำกัด (มหาชน) เท่านั้น ซึ่งธนาคารได้ให้ความสำคัญแก่ความเป็นส่วนตัวของข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน ข้อมูลส่วนบุคคลใด ๆ ที่ท่านได้ให้ไว้กับธนาคารผ่านทางเว็บไซต์ของธนาคาร จะนำไปใช้เพียงเพื่อวัตถุประสงค์ในการให้บริการแก่ท่าน ตามที่ท่านได้ร้องขอไว้ในเว็บไซต์นี้ ในการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นข้อมูลล่าสุดและเพิ่มเติมข้อมูลของธนาคารเกี่ยวกับท่าน เพื่อที่จะให้คำแนะนำแก่ท่านเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการที่ท่านอาจให้ความสนใจเท่านั้น และในบางกรณีที่เกี่ยวข้อง อาจจะใช้ในการพิจารณาใบสมัครงานของท่าน นโยบายนี้จะไม่เปลี่ยนแปลงหรือมีผลกระทบต่อข้อมูลอื่นใดที่ท่านให้ไว้กับธนาคาร

รายละเอียดข้อมูลที่ท่านส่งไว้ในเว็บไซต์ของธนาคารฯ อาจจะถูกโอนผ่านระหว่างกันในกลุ่มธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ดรวมถึงการโอนผ่านไปยังส่วนอื่น ๆ ในกลุ่มธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ดในประเทศต่าง ๆ และการที่ท่านใช้เว็บไซต์นี้ถือว่าท่านได้ให้ความยินยอมกับการโอนผ่านข้อมูลดังกล่าวแล้ว การที่ท่านได้ให้หมายเลขโทรศัพท์และหมายเลขโทรสารของท่านถือว่าท่านตกลงให้ธนาคารฯ สามารถติดต่อท่านทางโทรศัพท์หรือโทรสารได้ นอกจากบุคคลและองค์กรที่ระบุชื่อท้ายนี้แล้ว ธนาคารฯ ตกลงจะไม่เปิดเผยรายละเอียดข้อมูลของท่านแก่บุคคลภายนอกใด ๆ เว้นแต่กรณีจะได้รับอนุญาตจากท่าน หรือกรณีธนาคารฯ มีหน้าที่ตามกฎหมาย หรือหน้าที่อื่นใดที่ต้องทำการเปิดเผยดังกล่าว ทั้งนี้ ธนาคารฯ สามารถเปิดเผยข้อมูลที่ท่านให้ไว้ในเว็บไซต์นี้แก่บุคคลดังต่อไปนี้

- บริษัทอื่น ๆ ในกลุ่มธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด
- พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระเบียบตามกฎหมาย
- ทนายความ
- ผู้สอบบัญชี
- ผู้ให้บริการซึ่งเป็นบุคคลภายนอก
- ตัวแทนใด ๆ ที่กระทำการในนามของธนาคาร
- ผู้ถูกอ้างอิงใด ๆ ซึ่งเป็นเจ้าของข้อมูลที่ท่านได้ให้รายละเอียดไว้แก่ธนาคาร

ข้อมูลที่ธนาคารได้รับจากท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการพัฒนารูปแบบ และการนำเสนอบริการที่หลากหลาย และผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องของธนาคารฯ สำหรับลูกค้า โดยธนาคารขอให้ความมั่นใจแก่ท่านว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของท่านจะได้รับการเก็บรักษาไว้เป็นความลับด้วยมาตรฐานด้านความปลอดภัยขั้นสูง ธนาคารจะใช้ข้อมูลของท่านเท่าที่จำเป็นเพื่อให้ธนาคารสามารถติดตามตรวจสอบและปรับปรุงคุณภาพการบริการที่ให้แก่ลูกค้าของธนาคาร และรายงานให้ท่านทราบถึงผลิตภัณฑ์ การบริการ และข้อเสนออื่น ๆ ที่ธนาคาร จะจัดเสนอให้

ธนาคารตั้งใจว่าจะปฏิบัติตามมาตรฐานสากลในด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเคร่งครัด และจะปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลหรือความเป็นส่วนตัวตัวที่บังคับใช้ในการนี้ ธนาคารจะดำเนินการเพื่อให้มั่นใจได้ว่าพนักงานของธนาคารจะปฏิบัติตามมาตรฐานด้านความปลอดภัยและการรักษาความลับที่เคร่งครัดที่สุด นอกจากนี้ กลุ่มธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ดยังได้ดำเนินการใช้นโยบายความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีจุดประสงค์เพื่อจะให้ปฏิบัติได้ตามมาตรฐานด้านความปลอดภัยที่เท่าเทียมในระดับเดียวกันกับมาตรฐาน British standard 7799 อย่างไรก็ตาม ทรัพย์สินเป็นความลับหรือข้อมูลของท่านในการเก็บรักษาชื่อผู้ใช้บริการ (User ID) และรหัสผ่าน (Login password) ของท่านไว้เป็นความลับ



ข้อมูลที่ท่านให้ไว้จะถูกเก็บรักษาไว้เป็นระยะเวลาานตราบเท่าที่วัตถุประสงค์ของการนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ยังคงดำรงอยู่ หลังจากนั้น ธนาคารจะทำการลบข้อมูลดังกล่าว เว้นแต่กรณีจำเป็นต้องจัดเก็บข้อมูลต่อไปตามที่กฎหมาย กฎระเบียบ หรือมาตรฐานการบัญชีกำหนดไว้ หรือเพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของธนาคาร โดยปกติในกรณีทั่วไป ระยะเวลาการเก็บข้อมูลสูงสุดจะเท่ากับ 7 ปี เว้นแต่จะมีกฎหมายกำหนดให้จัดเก็บเป็นระยะเวลาานกว่าที่กำหนดไว้ดังกล่าว

เพื่อเป็นการปรับปรุงการบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารที่จัดให้แก่ท่าน ธนาคาร จะมีการใช้เทคโนโลยีหรือไฟล์ Cookie เป็นครั้งคราว ซึ่ง Cookie เป็นไฟล์ข้อมูลขนาดเล็กที่เครื่องบริการเว็บไซต์ ( Web server) ของธนาคาร ส่งไปยังโปรแกรมเลือกเข้าเว็บไซต์ของท่าน (Web browser) ในระหว่างที่ท่านเข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์ของธนาคารฯ และการใช้ Cookie เป็นไปเพื่อช่วยให้ธนาคารฯ ทราบถึงความสนใจของท่านในเว็บไซต์ของธนาคาร

ธนาคารสงวนสิทธิ์ในการแก้ไขเพิ่มเติมนโยบายการคุ้มครองข้อมูลและความเป็นส่วนตัวที่ใช้อยู่ในเวลาใด ๆ ก็ตาม และจะนำส่วนที่แก้ไขเพิ่มเติมนั้นใส่ในเว็บไซต์นี้ นโยบายการคุ้มครองข้อมูลและความเป็นส่วนตัวนี้มีไว้มีวัตถุประสงค์ หรือจัดทำขึ้นเพื่อก่อสิทธิในทางสัญญาใด ๆ หรือสิทธิตามกฎหมายอื่นใดแต่ประการใดทั้งสิ้น และมีได้ก่อให้เกิดภาวะความรับผิดชอบแก่ธนาคารที่เกี่ยวกับบุคคลอื่น หรือในนามของบุคคลใดทั้งสิ้น

ท่านมีสิทธิที่จะชำระค่าธรรมเนียมเพื่อขอเข้าไปยังข้อมูลส่วนบุคคลของท่านที่ธนาคารเก็บรักษาไว้ และทำการแก้ไขข้อมูลดังกล่าว หากท่านมีสิทธิดังกล่าวและท่านต้องการเข้าไปยังข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน หรือท่านมีสิทธิที่จะขอให้แก้ไขหรือลบข้อมูลส่วนบุคคลส่วนใดของ ท่านที่ธนาคารเก็บรักษาไว้ หรือหากท่านมีข้อสงสัยประการใดเกี่ยวกับนโยบายการคุ้มครองข้อมูลและความเป็นส่วนตัวของธนาคารฯ กรุณาติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของธนาคารที่รับผิดชอบด้านการคุ้มครองข้อมูล (สแตนด์การ์ดชาเตอร์ด, ออนไลน์, 2552)

### 1. ที่มาของการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ในโลกปัจจุบันที่ข้อมูลเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ แม้ในประเทศไทยจะมีกฎหมายหลายฉบับที่ควบคุมเกี่ยวกับข้อมูล โดยเฉพาะข้อมูลส่วนบุคคล แต่ก็หากรอบคลุมทั้งระบบไม่ โดยกฎหมายที่มีอยู่ในปัจจุบันที่สำคัญที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลคือ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 แต่พระราชบัญญัตินี้มีกรอบคลุมเฉพาะข้อมูลส่วนบุคคลที่อยู่ในครอบครองของหน่วยงานของรัฐเท่านั้น ยังไม่ครอบคลุมถึงข้อมูลส่วนบุคคลที่อยู่ในมือของเอกชน แต่อย่างไรก็ตาม แม้จะมีกฎหมายบางฉบับที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในครอบครองของเอกชน แต่ก็ไม่

ครอบคลุมทั้งระบบ เช่น ข้อมูลส่วนบุคคลที่อยู่ในการครอบครองของสถาบันการเงินอยู่ภายใต้พระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต พ.ศ.2545

ในภาคเอกชนนั้นมีการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ที่ติดต่อกับบริษัทห้างร้านเป็นประจำ หากการจัดเก็บนั้นเป็นไปเพื่อประโยชน์ของบริษัทห้างร้านนั้น ๆ ก็คงไม่สร้างความเดือดร้อนให้แก่บุคคลอื่น แต่สภาพความเป็นจริงในปัจจุบันหาเป็นเช่นนั้นไม่ สังเกตได้จากการที่บุคคลบางคนจะได้รับจดหมายเสนอขายสินค้าในราคาพิเศษ เสนอให้สมัครเข้าเป็นสมาชิกกิจกรรมบ้างอย่างโดยไม่ต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขปกติ ซึ่งผู้รับจดหมายนั้นก็คงรู้สึกได้ว่า เหตุใดจึงได้รับสิทธิพิเศษเช่นนั้น ซึ่งก็คาดหมายได้ไม่ยากนักว่า ข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับสถานะทางการเงิน สถานะทางสังคม ของผู้รับจดหมายนั้นถูกผู้ส่งจดหมายล่วงรู้ แต่มีปัญหาว່ว่าผู้ส่งจดหมายล่วงรู้ข้อมูลเหล่านั้นได้อย่างไร ซึ่งก็มีการคาดการณ์ต่าง ๆ นานา นับตั้งแต่อาจมีเอกชนบางรายรับหน้าที่จัดหาข้อมูลส่วนบุคคลให้แก่บริษัทห้างร้านที่ต้องการ โดยเฉพาะในการติดต่อเพื่อประโยชน์ในทางการตลาด เพราะหากไม่มีข้อมูลดังกล่าว ก็คงต้องเสียเวลาในการเจาะกลุ่มลูกค้า

ความตื่นตัวด้านข้อมูลส่วนบุคคลในประเทศไทยนั้นนับว่ายังไม่ค่อยมากนัก สังเกตได้จากการหาข้อมูลส่วนบุคคลของบุคคลใดบุคคลหนึ่งนั้นไม่ยากจนเกินไปที่จะแสวงหาได้ ท่านผู้อ่านท่านใดที่อยากทราบว่าท่านเป็นบุคคลที่ทำกิจกรรมใดบ้าง ท่านก็อาจสามารถเข้าไปใน กูเกิล แล้วพิมพ์ชื่อของท่าน เว็บบดกล่าวจะค้นหาให้ท่านจากระบบอินเทอร์เน็ตทุกเว็บที่มีการกล่าวถึงชื่อท่านแล้วท่านจะพบความอัศจรรย์ของข้อมูลดังกล่าว บางข้อมูลนั้นจัดว่าเป็นข้อมูลส่วนบุคคลที่ท่านอาจไม่ประสงค์จะเปิดเผยก็อาจเป็นได้

เนื่องจากปัจจุบันมีการล่วงละเมิดสิทธิส่วนบุคคลเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะการนำข้อมูลส่วนบุคคลไปแสวงหาประโยชน์หรือเปิดเผยโดยไม่ได้รับความยินยอมจากบุคคลซึ่งเป็นเจ้าของข้อมูลจนสร้างความเดือดร้อนรำคาญหรือความเสียหายให้แก่บุคคลซึ่งเป็นเจ้าของข้อมูล แม้ว่าจะได้มีการกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในบางเรื่อง แต่ก็ยังไม่มีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นการทั่วไป และโดยที่มาตรา 35 วรรคสาม ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับความคุ้มครองจากการแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบจากข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับตน สมควรกำหนดให้มีกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นการทั่วไป เพื่อให้มีมาตรการคุ้มครองจากการแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบจากข้อมูลส่วนบุคคลและเป็นไปตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

จากการศึกษาวิเคราะห์ในกฎหมายที่เกี่ยวข้อง พบว่าประเทศไทยยังไม่มียกกฎหมายที่ทำการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลไว้โดยเฉพาะ แต่จะกระจัดกระจายกันไปในส่วนของการกฎหมายเฉพาะเรื่องนั้น ๆ เช่น ในสัญญาประกันชีวิตหรือในการทำบัตรเครดิต เป็นต้น ซึ่งทำให้การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

บุคคลไม่เป็นไปในทางเดียวกันด้วยเหตุนี้เองจึงควรมีการแก้ไขกฎหมายในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเสียใหม่ดังนี้

## 2. ปัญหาในร่างพระราชบัญญัติข้อมูลส่วนบุคคล

จากวัตถุประสงค์ของพระราชบัญญัตินี้ ซึ่งปรากฏ จากหลักการและเหตุผลที่ว่า เนื่องจากปัจจุบันมีการล่วงละเมิดสิทธิส่วนบุคคลเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะการนำข้อมูลส่วนบุคคลไปแสวงหาประโยชน์หรือเปิดเผยโดยไม่ได้รับความยินยอมจากบุคคล ซึ่งเป็นเจ้าของข้อมูลจนสร้างความเดือดร้อนรำคาญหรือความเสียหายให้แก่บุคคลซึ่งเป็นเจ้าของข้อมูล แม้ว่าจะได้มีกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในบางเรื่อง แต่ก็ยังไม่มีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นการทั่วไป และโดยที่มาตรา 35 วรรคสาม ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับความคุ้มครองจากการแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบจากข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับตน สมควรกำหนดให้มีกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นการทั่วไป เพื่อให้มีมาตรการคุ้มครองจากการแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบจากข้อมูลส่วนบุคคลและเป็นไปตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย จึงมีความจำเป็นที่ต้องจัดทำขึ้นด้วยเหตุผลหลายประการ เช่น ตามหลักสิทธิของบุคคลตามรัฐธรรมนูญ ซึ่งควรมีผลเป็นกฎหมายที่เป็นรูปธรรม และเกี่ยวพันกับกฎหมายระหว่างประเทศในการแลกเปลี่ยนข้อมูลส่วนบุคคล เนื่องจากในหลาย ๆ ประเทศ ได้มีกฎหมายในรูปแบบนี้มานานแล้ว แต่ประเทศเขาจะไม่ Share ข้อมูลส่วนบุคคลกับประเทศเรา ถ้าหากว่าประเทศเราไม่มีกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งในหลาย ๆ ประเทศ ถือเป็นเรื่องสำคัญ ยกตัวอย่าง เช่น ข้อมูลเกี่ยวข้องกับประวัติบุคคล ข้อมูลด้านการเงินของบุคคล เป็นต้น

วัตถุประสงค์ของพระราชบัญญัตินี้มุ่งป้องกันสิทธิในข้อมูลส่วนบุคคล โดยจะมีเงื่อนไขการให้ความยินยอม โดยมีประเด็นปัญหาสำคัญดังนี้

1. คำว่า “ข้อมูลส่วนบุคคล” ถ้าเป็นแค่ ชื่อ และ นามสกุล ยังไม่ถึงว่าเป็นข้อมูลส่วนบุคคล เป็นแค่ข้อมูลทั่วไป แต่ถ้าหากมีที่อยู่ติดต่อได้ หรือมีเบอร์โทรศัพท์ร่วมเข้าไปด้วย หรือมีข้อมูลสำคัญอื่น ๆ เช่น การศึกษา หรือประวัติต่าง ๆ ย่อมเข้าข่ายข้อมูลส่วนบุคคลตามกฎหมายนี้ โดยในประเด็นนี้ ก็ยังไม่มีการตีความ ในกรณีที่เกี่ยวข้องกับ Website และธุรกิจ Online เช่น หากมี Email address แต่ไม่ปรากฏชื่อเจ้าของจะถือว่าเป็นข้อมูลส่วนบุคคลหรือไม่ หรือในกรณีที่มีเบอร์โทรศัพท์มือถือเพื่อส่งข้อความ (SMS) แต่ไม่มีรายละเอียดเรื่องชื่อนามสกุล จะเข้าข่ายข้อมูลส่วนบุคคลหรือไม่ เป็นต้น

2. คำว่า ผู้ควบคุมข้อมูล หมายความว่า ผู้ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการรวบรวม ควบคุมการใช้และการเปิดเผย ข้อมูลส่วนบุคคลตามพระราชบัญญัตินี้ อาจตีความโดยทั่วไปได้ แต่ก็ยังมีประเด็นปัญหาสำหรับ Website หากว่ามีการทำระบบสมาชิก ให้ใส่ชื่อ นามสกุล เพศ และการศึกษา

ยอมเข้าข่ายผู้ควบคุมข้อมูลทันที ปัญหาที่คือ การกรอกข้อมูลบนเว็บไม่ได้พิสูจน์ได้ว่า ที่ข้อมูลที่บุคคลนั้นกรอกจะเป็นของบุคคลนั้นจริงหรือไม่ เห็นได้จากปัญหาปัจจุบัน เช่น การปลอมตัวเป็นดารา คนดัง โดยอาจจะไปเขียนข้อมูลไว้ใน Website สาธารณะ โดยทำการเขียน Profile ทั้งหมดของตัวจริงไว้ ชื่อ นามสกุล เบอร์โทรที่อยู่ Email แต่ไม่ใช่เจ้าตัวจริง ข้อมูลที่เปิดเผยยอมเสี่ยงต่อการถูกฟ้องร้องว่าทำข้อมูลส่วนบุคคลไปเปิดเผยโดยไม่ยินยอม

คำว่า คณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ตามมาตรา 7 ซึ่งมีอำนาจคล้าย ๆ กับสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค และมีหน่วยงานเป็นสำนักงาน

นอกจากนี้ในมาตรา 15 ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลจะกระทำการเก็บรวบรวม ใช้และเปิดเผยซึ่งข้อมูลส่วนบุคคลไม่ได้หากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลไม่ได้ให้ความยินยอม เว้นแต่บทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นบัญญัติให้กระทำได้

การขอความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลต้องแจ้งวัตถุประสงค์ของการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยซึ่งข้อมูลส่วนบุคคลไปด้วย และการขอความยินยอมนั้นต้องไม่เป็นการหลอกลวงหรือทำให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลเข้าใจผิดในวัตถุประสงค์ดังกล่าว เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลจะเพิกถอนความยินยอมเสียเมื่อใดก็ได้หากไม่มีกฎหมายหรือสัญญาใดจำกัดสิทธิในการเพิกถอนหรือผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลมีสิทธิปฏิเสธคำขอเพิกถอนความยินยอมนั้นได้ตามพระราชบัญญัตินี้หรือได้ทำให้ข้อมูลส่วนบุคคลไม่ปรากฏชื่อหรือสิ่งบอกลักษณะที่ทำให้รู้ตัวเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลแล้ว ทั้งนี้ในกรณีที่การเพิกถอนความยินยอมส่งผลกระทบต่อเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลในเรื่องใด ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลต้องแจ้งให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลทราบถึงผลกระทบจากการเพิกถอนความยินยอมนั้น

บทบัญญัติในมาตรานี้ แม้จะมีความหมายที่ชัดเจน แต่ในทางปฏิบัติย่อมอาจเกิดปัญหาได้สำหรับธุรกิจ Online เพราะตามมาตรา 21 ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล ไม่ว่าจะจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล หรือจากแหล่งอื่นที่ไม่ใช่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลโดยตรงไม่ได้ เว้นแต่

- (1) ได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล
- (2) ได้รับความยินยอมตามมาตรา 18

มาตรา 24 ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลจะใช้ข้อมูลส่วนบุคคลที่อยู่ในความครอบครองหรือควบคุมดูแลของตนไม่ได้ เว้นแต่

- (1) ได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล
- (2) เป็นข้อมูลส่วนบุคคลที่เก็บรวบรวมได้ตามมาตรา 21 (2) (3) (4) หรือ (5) และใช้ข้อมูลส่วนบุคคลตามวัตถุประสงค์ที่เก็บรวบรวม

(3) มีความจำเป็นอื่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนดจากปัญหาทางเทคนิคอย่างใด  
กล่าวไป

ประการแรก เราไม่สามารถตรวจสอบตัวตนที่แท้จริงของเจ้าของข้อมูลได้

ประการที่สอง ความยินยอมต้องเป็นหนังสือ เกิดปัญหาคือ ในกรณีที่เป็นกรกระทำใน  
คอมพิวเตอร์บนอินเทอร์เน็ตแล้ว ย่อมไม่มีการทำหนังสือ เช่นนี้จะเกิดปัญหาในทางปฏิบัติหรือไม่  
คำถามซึ่งในทางปฏิบัติแล้ว อาจจะมีปัญหาได้มากกว่าไม่มีทางออกไว้ อันนี้เป็นเพียงบาง  
ประเด็นเท่านั้นยังมีอย่างอื่นอีกเยอะ แต่ไม่ใช่ว่าพระราชบัญญัติฉบับนี้จะไม่ดี เพียงแต่ปัญหาจะไป  
ตกในเวลาปฏิบัติจริงมากกว่า ว่าอะไรเข้าข่าย หรือไม่เข้าข่าย แล้วจะให้ภาคเอกชนทำอย่างไร  
ยกตัวอย่างเช่น Spam mail เข้าข่ายกรณีนี้หรือไม่ หรือการส่ง MSN E-mail หรือ Account สื่อ  
Digital ที่ระบุตัวตน จะถือเป็นส่วนหนึ่งของ ข้อมูลส่วนบุคคลหรือไม่ เป็นต้น

ซึ่งจากการศึกษาร่างพระราชบัญญัติฉบับนี้ อาจกำหนดประเด็นปัญหาได้ดังนี้

1. ความชัดเจนของบทนิยาม ในร่างพระราชบัญญัติได้กำหนดบทนิยามของคำต่าง ๆ ไว้  
เช่น ข้อมูลส่วนบุคคล ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล เป็นต้น แต่มิได้นิยามว่า  
คำว่า การเข้าถึงนั้นคืออะไร ซึ่งในร่างพระราชบัญญัตินี้ กล่าวถึงแต่เรื่องการเข้าถึงข้อมูล ซึ่งเป็น  
คนละเรื่องกับการเข้าถึงตัวบุคคล ฉะนั้นถ้าร่างพระราชบัญญัตินี้ ออกมาเพื่อคุ้มครองบุคคลก็จะต้อง  
บอกว่า การเข้าถึงข้อมูลของตัวบุคคลอย่างไร ซึ่งอาจแบ่งแยกด้วยว่าเป็นการเข้าถึงโดยวิธีการใด  
เช่น อีเมล ข้อมูลทางคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ หรือเครื่องมือทางการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ  
 เป็นต้น

2. บุคคลที่ถูกรบกวนสิทธิ ถ้าเป็นบุคคลธรรมดาเป็นบุคคลที่เป็นบุคคลปกติตาม  
กฎหมายกับเป็นบุคคลที่ไม่ปกติตามกฎหมาย หมายความว่า เป็นบุคคลที่หย่อนความสามารถ ซึ่งร่าง  
พระราชบัญญัติฉบับนี้ไม่ได้กล่าวถึง

3. การเปิดเผยข้อมูลโดยชอบหรือมิชอบนั้นคืออะไร ยกตัวอย่างเช่น ผมเป็นบริษัทคุณมา  
ติดต่อผมเพื่อเอาข้อมูลของผมไปส่งอีเมลล์ลูกค้า ซึ่งเป็นผลประโยชน์ของลูกค้าเอง แต่การเปิดเผยซึ่ง  
กฎหมายฉบับนี้ไม่ได้พูดถึงเลยว่าเปิดเผยในเชิงธุรกิจ หรือการเปิดเผยในเชิงธุรกรรมเป็นคนละกรณี  
กันหรือไม่ ซึ่งทั้งสองกรณีนั้นมีลักษณะที่แตกต่างกัน การเปิดเผยโดยชอบถามว่าถ้าในสัญญาข้อมูล  
ที่ลูกค้าให้กับผู้ประกอบการแต่ผู้ประกอบการกลับไปเปิดเผยในลักษณะที่เกิดความเสียหาย ซึ่ง  
ในร่างพระราชบัญญัตินี้ ได้นำหลักการของประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 5 เรื่อง การใช้  
สิทธิโดยสุจริตมาใช้ด้วย

4. กระบวนการดำเนินคดีที่ไม่ชัดเจน มิได้กำหนดหน่วยงานที่ทำหน้าที่ระงับข้อพิพาท  
ไว้โดยตรง ซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหาในทางปฏิบัติได้

5. หน่วยงานที่ใช้บังคับ ถ้าในอนาคตการถ่ายทอดข้อมูลนั้นลึกล้ำกันขึ้นจนเป็นเหตุให้ตัวผู้เสียหายไม่สามารถสืบถึงกับตัวผู้เปิดเผยข้อมูลโดยมิชอบไม่ได้ เราจะมีการออกกฎกระทรวงอย่างไร เราจะมีการออกกฎระเบียบการเก็บข้อมูลอย่างไร เราจะออกระเบียบการควบคุมระบบส่งต่อข้อมูลอย่างไร ซึ่งในร่างพระราชบัญญัตินี้ไม่ได้กล่าวถึงเลย รวมถึงอัตราระวางโทษในร่างพระราชบัญญัตินี้กำหนดไว้ซึ่งการกำหนดโทษทางอาญาโดยมีค่าปรับ ซึ่งหาผู้กระทำความผิดขอรับโทษปรับขั้นสูงอย่างเดียว เช่นนี้จะกระทำได้หรือไม่ โดยในร่างพระราชบัญญัติฉบับนี้ก็ยังไม่ชัดเจน

6. จริยธรรมในการประกอบธุรกิจ ซึ่งจริยธรรมนั้นจะมุ่งเน้นในการแข่งขันระหว่างองค์กรการค้าเท่านั้น ไม่ได้กล่าวถึงจริยธรรมทางการค้าองค์กรการค้ากับลูกค้าที่เป็นการละเมิดรวมถึง จริยธรรมที่มีต่อประชาชนก็มีได้กล่าวไว้ ซึ่งร่างพระราชบัญญัติจะต้องกล่าวไว้เพราะเป็นกฎหมายที่โยงมาจากจริยธรรมในการนำเอาข้อมูลของคนอื่นมาใช้แล้วไปติดต่อกับบุคคลทั่วไป

7. ประเด็นเสริมไม่ใช่ประเด็นหลัก โดยในร่างพระราชบัญญัตินี้ไม่ได้กล่าวถึงการช่วยเหลือท้องถิ่นเลย ประเด็นในการใช้ข้อมูลนั้นมีทั่วประเทศไม่ได้ใช้แค่ในกรุงเทพมหานครในต่างจังหวัด ยกตัวอย่างเช่น ในจังหวัดเชียงใหม่ จะเอาใครมาบังคับใช้ ร่างพระราชบัญญัติฉบับนี้ คณะกรรมการที่อยู่ในส่วนกลาง และมีเพียงอำนาจในการเสนอนโยบายอำนาจจำกัดการดำเนินการเท่านั้น

8. ประเด็นการโฆษณา ในการโฆษณานั้น ถ้าเป็นการโฆษณาโดยทางโทรทัศน์ หรือวิทยุ วีดีโอ เว็บไซต์ แต่วิธีการนั้นไปโฆษณาแล้ว หากมีการมันลบลฐานข้อมูล เช่น ในขณะที่มีการใช้อินเตอร์เน็ตอยู่นั้น เกิดมีโฆษณาปรากฏขึ้นมาทับข้อมูลที่ค้นหาอยู่ ฐานข้อมูลจึงหายไปหมดเลย ซึ่งในประเทศไทยยังไม่ค่อยปรากฏ แต่ในต่างประเทศปรากฏแล้ว ซึ่งในร่างพระราชบัญญัตินี้ ยังไม่ไปไกลถึงขนาดนั้นเพราะเรื่องนี้เป็นเรื่องใหม่แต่ยังอีกไม่นานปัญหานี้มันจะเกิดขึ้นอย่างแน่นอน