



ขจัดภัยแก๊งคอลเซ็นเตอร์

แก๊งคอลเซ็นเตอร์สร้างความเสียหายและสูญเสียอย่างมหาศาลเป็นการปลี่ยนรูปแบบใหม่ในยุคดิจิทัล เฉพาะปีนี้ตัวเลขความเสียหายทางเศรษฐกิจมีมูลค่าหลายหมื่นล้านบาท ทั้งยังเป็นภัยคุกคามต่อโครงสร้างพื้นฐานของระบบโทรคมนาคมและการเงินของประเทศ ขณะที่เหยื่อหลายรายต้องสูญเสียเงินเก็บตลอดชีวิต บางรายรับไม่ได้ถึงขั้นฆ่าตัวตาย

ภัยคอลเซ็นเตอร์พัฒนามาจาก **Telemarketer** ในช่วงปลายศตวรรษที่ 20 ที่สหรัฐอเมริกา เป็นการขายของผ่าน โทรศัพท์แบบรีวๆ จนต้องมีการประกาศ **No Call List** สำหรับเบอร์ที่ไม่อนุญาตให้โทร. เมื่อเวลาผ่านไปเหล่าอาชญากรได้พัฒนาเทคนิคมาตลอด จนถึงยุคโควิดที่ทุกคนหลีกเลี่ยงการจับเงินสดและเริ่มชินกับความสะดวกสบายในการทำธุรกรรมการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ กลายเป็นช่องทางให้อาชญากรเข้ามาหลอกลวงสูบเงินเกลี้ยงบัญชี

วันเสาร์สบายๆวันนี้ผมขอพาทุกท่านไปทำความรู้จัก **ห่วงโซ่ของแก๊งคอลเซ็นเตอร์** กันสักหน่อย คุณเพชร นริทพะพันธุ์ ที่ปรึกษาประธานบอร์ด กสทช. เล่าให้ฟังว่า ไทยไม่ใช่ประเทศเดียวที่ประสบปัญหาคอลเซ็นเตอร์ แม้แต่เมืองที่เจริญมากอย่าง ไต้หวัน ก็ยังเผชิญปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เกิดความเสียหายในระดับต้นๆของโลก คาดว่าในปี 2022 มีความเสียหาย 1% ของจีดีพี หรือ 2 แสนล้านดอลลาร์ไต้หวัน (ประมาณ 2.25 แสนล้านบาท) **จันรัฐบาลไต้หวันต้องระดมปิดช่องโหว่ทุกทางในระบบโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมและระบบธนาคาร จึงทำให้ภัยคอลเซ็นเตอร์ชะลอลง**

หลังจากนั้นแก๊งอาชญากรข้ามชาติหันมาเลือกไทยและสิงคโปร์เป็นเป้าหมายใหม่ เพราะมีผู้สูงอายุเยอะ มีประชากรใช้โทรศัพท์มือถือจำนวนมาก มีบริการดิจิทัลหลากหลายที่สำคัญคือ **ข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหลง่าย** ห่วงโซ่ของอาชญากรรมนี้เริ่มจากการนำคนไปทำงานที่ประเทศเพื่อนบ้านของไทย ไล่โทร.หาเหยื่อหลอกให้โอนเงินไปยังบัญชีม้าที่ถูกผูกไว้ก่อนไปถึงมืออาชญากร

คุณเพชรเคยไปสืบข้อมูลกับ มูลนิธิ **International Justice Mission** องค์กรต่อต้านการใช้แรงงานทาสและการค้ามนุษย์ในระดับนานาชาติ โดยได้สัมภาษณ์เหยื่อค้ามนุษย์ชาวฟิลิปปินส์รายหนึ่ง เป็นบัณฑิตปริญญาตรีด้านคอมพิวเตอร์ สมัครงานมาทำงานในประเทศไทย ผ่านนายหน้าออนไลน์ แต่กลับถูกส่งไปทำงานในวังแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นโกดังหรือบ่อนใหญ่ที่ถูกทิ้งร้างช่วงโควิด มีผู้คุมถือปืนกลคอยบังคับให้ทำงาน หากจะเลิกต้องให้ญาติโอนเงินค่าไถ่ 2,000 ดอลลาร์สหรัฐฯ แล้วจะนำตัวไปปล่อยที่ด่าน ตม.ไทย

สำหรับอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานก็หาได้จากในประเทศไทยเช่น **ซิมมือถือของไทย IMSI** เสาสัญญาณหลอก กล้องบรรจุซิมมือถือกรอนิกส์ **Desktop PC** ฯลฯ รูปแบบการจู่โจมเหยื่อจะใช้ 3 ทางคือ 1. โทร.หรือส่งเอสเอ็มเอสด้วยเบอร์ที่ท้องถิ่น 2. โทร.ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตและเบอร์ต่างประเทศ 3. โทร.ผ่านแอปพลิเคชัน โดยสารตั้งต้นคือข้อมูลส่วนบุคคลของเหยื่อพร้อมเบอร์โทร.

คุณเพชรเผยว่า ระบบโครงสร้างพื้นฐานในประเทศไทยยังไม่สามารถป้องกันเรื่องเหล่านี้ได้ในประเทศไทยมีมากกว่า 6 ล้านเบอร์ที่ลงทะเบียน โดยบุคคลที่ไม่รู้ว่ามันตัวตนหรือไม่ บางคนมีเบอร์กว่าพันเบอร์ **เนื่องจากไทยยังหละหลวมเรื่องกฎระเบียบ ช่องว่างเหล่านี้ทำให้คนไทยต้องเดือดร้อนซึ่งเกิดจากความง่ายของผู้ถือกฎ**

สัปดาห์ที่แล้ว นายกฯเศรษฐา ทวีสิน ได้หารือร่วมกัน นพ.สรณ บุญใบชัยพฤกษ์ ประธานบอร์ด กสทช. และ คุณประเสริฐ จันทรรวงทอง กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (ดีอี) **โดยกำชับแนวนโยบายที่ต้องดูแลประชาชนผู้บริโภค อย่าเอาปัญหาทางราชการมาเป็นตัวอ้างในการแก้ปัญหาคอลเซ็นเตอร์**

กระทรวงดีอีมีศูนย์ AOC คอยรับแจ้งเหตุ กองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (บข.สอท.) มีเจ้าหน้าที่สืบจับหากหน้าร้าน ส่วน กสทช.ระดมปิดและตามจับอุปกรณ์เสาสัญญาณเดือนอย่างต่อเนื่อง ทำงานเชิงรุกไม่หยุดยั้งเพื่อ **กวาดล้างเบอร์ต้องสงสัย** ให้ออกจากระบบ และ **อุดรอยรั่ว** ที่เครือข่ายแก๊งคอลเซ็นเตอร์เจาะทะลุ ผ่านไปยังเบอร์ประชาชนได้

สำหรับประชาชนทั่วไปซึ่งมีสิทธิตกเป็นเหยื่อผมอยากให้คุณติดตามอัปเดตข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ และต้องมีสติตลอดเวลาที่รับสายจากคนที่ไม่รู้จัก จะช่วยให้รอดพ้นเงื้อมมือมิจฉาชีพได้.

ลมกรด