



## คุยกับผู้บริหาร 'Whoscall' ยุคที่ภัยออนไลน์ระบาดหนัก

ในยุคที่การหลอกลวงทางอินเทอร์เน็ต หรือสแกม (Scam) เป็นภัยใกล้ตัวระบาดหนัก คนไทยทุกคนต้องเจอมีจมาชีพออนไลน์ หลอกลวงในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นแก๊งคอลเซ็นเตอร์ การส่ง SMS หลอกให้คลิกลิงก์ โดนแอปดูดเงิน การสร้างเว็บไซต์ปลอม หลอกขโมยข้อมูลบัตรเครดิต หรือยูสเซอร์เนม และ พาสเวิร์ด เป็นต้น

การสร้างความตระหนักรู้ให้คนในสังคม และการเร่งหาทางและเครื่องมือป้องกันและปราบปรามของหน่วยงานรัฐ ถือเป็นสิ่งสำคัญ วันนี้ ทาง "เดลินิวส์" ได้มีโอกาสพูดคุยกับ "เจฟฟี่ กั๋ว" ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและผู้ร่วมก่อตั้ง บริษัท โกลโกล บริษัทชั้นนำระดับโลกที่ให้บริการเทคโนโลยีเพื่อความเชื่อมั่น (TrustTech) ผู้พัฒนาแอปพลิเคชัน Whoscall ในโอกาสที่บินมาไทย เพื่อเปิดสำนักงานใหญ่แห่งที่ 2 ในไทย ต่อจากได้หวัน ถึงเรื่องภัยออนไลน์ที่ระบาดหนักในทุกวันนี้

"เจฟฟี่ กั๋ว" บอกถึงจุดเริ่มต้นในการเริ่มพัฒนาแอป ว่าย้อนกลับไปเมื่อ 14 ปีที่แล้ว หรือในปี 2553 ตนเองเกือบโดนสแกม ได้รับแจ้งว่าได้รางวัล แต่ต้องโอนจ่ายภาษีก่อน แต่เอะใจ ตรวจสอบก่อน จึงรู้ว่าเป็นการหลอกลวงมีคนถูกหลอกในลักษณะนี้ จากนั้นในปี 2555 จึงเริ่มเปิดบริษัทเป็นสตาร์ทอัพรายแรกในได้หวัน ที่มีบริษัทยักษ์ใหญ่จากเกาหลีได้คือ "เนเวอร์" เข้าร่วมร่วม

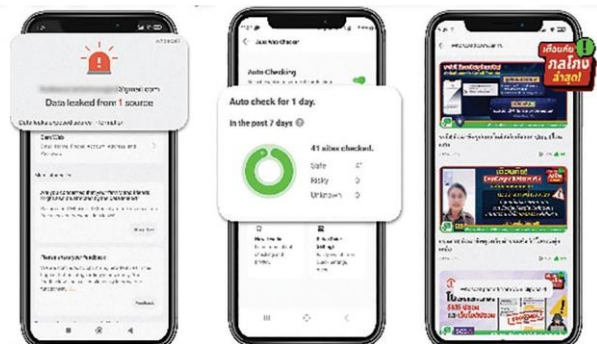
ลงทุนให้บริการครั้งแรกในชื่อ Line Whoscall และมีการเติบโตมาจนถึงปัจจุบัน และล่าสุดได้มาเปิดสำนักงานใหญ่ในกรุงเทพฯ เพื่อให้เป็นฐานในการทำธุรกิจในประเทศไทย

### เหตุผลที่เลือกประเทศไทย

"เจฟฟี่ กั๋ว" บอกว่า การลงทุนในไทยได้ใช้งบประมาณ 10% ของงบลงทุนทั้งหมด โดยมี 4 เหตุผลคือ 1.ประเทศไทยมีสถิติสแกมจำนวนมาก 2.ภาครัฐและเอกชนให้ความสำคัญและให้ความร่วมมือในการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่องในการแก้ปัญหา 3. ภูมิศาสตร์ที่ตั้งของประเทศไทยเหมาะกับการเป็นฮับในภูมิภาค และ 4.ในไทย Whoscall มีการเติบโตสูง ปัจจุบันมียอดดาวน์โหลด 25 ล้านดาวน์โหลด จากจำนวนดาวน์โหลดทั่วโลกมากกว่า 100 ล้านดาวน์โหลด เป้าหมายของบริษัทจากนี้คือ ต้องการวางตัวเองเป็นผู้นำเชื่อถือในโลกอินเทอร์เน็ต

### กลไกภูมิปัญญาพัฒนาตลอด

ปัจจุบัน "สแกม" มีการพัฒนาการหลอกลวงตลอดเวลา ด้วยกลวิธีการใหม่ ๆ ทาง "เจฟฟี่ กั๋ว" บอกว่า การรับมือก็จำเป็นต้องพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อตามให้ทัน จากเดิมใช้การสร้างมัลแวร์



สร้างคาร์กเว็บ จนปัจจุบันมีงานใช้ AI โดยเฉพาะ Deep Fake มาหลอกลวง ใช้เลียนแบบเสียง โยนน้ำ ให้เหยื่อหลงเชื่อ เป็นต้น ทำให้ต้องมีการลงทุนในการพัฒนาในเรื่องนี้ด้วยเช่นกัน อย่างไรก็ตามเราไม่สามารถสู้ได้คนเดียว ต้องได้รับความร่วมมือจากภาครัฐ ประชาชน และพาร์ทเนอร์ต่าง ๆ ด้วย เพื่อแก้ปัญหาเรื่องนี้ และจะเป็นแนวทางในการทำธุรกิจในประเทศต่าง ๆ ด้วย

ที่ผ่านมาก็ได้มีความร่วมมือกับหน่วยงานรัฐ ในหลาย ๆ ประเทศ เช่น เกาหลีใต้ ญี่ปุ่น มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ ออสเตรเลีย ส่วนในประเทศไทย มีความร่วมมือกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และสำนักงานกสทช. นอกจากนี้ทางบริษัทก็ยังได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่อต้านกลโกงระดับโลก Global Anti-Scam Alliance (GASA) ที่เป็นการรวมตัวกันของภาคเอกชนระดับโลก เช่น ภูเก็ต อเมซอน เป็นต้น เพื่อพัฒนาระบบป้องกันและแก้ปัญหาสแกมในระดับโลก

#### สถานการณ์การฉ้อโกงในภูมิภาค

ประชาชนและองค์กรธุรกิจกำลังเผชิญความท้าทายจากมิจฉาชีพมากขึ้น ผลการศึกษาวิจัยเรื่องต้นทุนที่แท้จริงของการฉ้อโกงในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกประจำปี 2566 (2023 True Cost of Fraud Study Asia Pacific) พบว่า 58% ของบริษัทในภูมิภาคนี้ต้องรับมือกับการฉ้อโกงจากมิจฉาชีพเพิ่มขึ้น บริษัทต้องมีค่าใช้จ่ายที่นำมาใช้ในการแก้ไขปัญหาจากการหลอกลวง เช่น การดำเนินคดีความกับผู้กระทำความผิด และค่าชดเชย เฉลี่ยอยู่ที่ 100 บาท ต่อทุก ๆ 25 บาท ที่สูญเสียไป โดยบริษัทค่าปลีจะต้องเสียค่าใช้จ่ายเฉลี่ยประมาณ 80 บาท ต่อทุก ๆ 25 บาท ในขณะที่สถาบันการเงินจะเสียค่าใช้จ่ายเฉลี่ยสูงถึง 128 บาท ต่อทุก ๆ 25 บาท

นอกจากนี้รายงานสถานการณ์การหลอกลวงจากมิจฉาชีพในภูมิภาคเอเชียประจำปี 2567 (Anti-Scam Asia Report 2024) จัดทำโดยองค์กรต่อต้านกลโกงระดับโลกร่วมกับ ScamAdviser ได้ประเมินมูลค่าความเสียหายที่ประชากรและธุรกิจได้รับจากการหลอกลวงทางไซเบอร์ใน 13 ประเทศทั่วภูมิภาคสูงถึง 688.42 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ การแพร่กระจายของเทคโนโลยี AI เป็นหนึ่งปัจจัยสำคัญที่ทำให้สถานการณ์การหลอกลวงในภาคธุรกิจมีความน่าเป็นห่วงมากขึ้น เพราะมิจฉาชีพได้ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี AI เพื่อก่ออาชญากรรมอย่างแพร่หลาย

อาทิ การขโมยข้อมูลส่วนบุคคล (identity theft) การแอบอ้างเป็นบุคคลอื่นในรูปแบบต่าง ๆ (impersonation scams) รวมถึงการนำเทคโนโลยี AI มาใช้เพื่อหลอกลวงกระบวนการยืนยันตัวตนลูกค้า (KYC) ส่งผลให้มีการคาดการณ์ว่าอุตสาหกรรมต่อต้านการหลอกลวงทั่วโลกจะมีมูลค่าสูงถึง 129.2 พันล้านดอลลาร์สหรัฐภายในปี 2572 จากความต้องการของรัฐบาลและธุรกิจทั่วโลกในการแสวงหาเครื่องมือเพื่อปกป้องภัยจากมิจฉาชีพ

#### มูลค่าความเสียหายไม่น้อย

ทั้งนี้ความเสียหายจากการหลอกลวงในทั่วโลกคิดเป็นมูลค่าประมาณ 1% ของจีดีพีโลก และมีประชาชนประมาณ 25% ของประชาชนทั่วโลกที่เจอสแกม สำหรับในประเทศไทยมีคนไทยสูงถึง 89% โดนมิจฉาชีพใช้วิธีหลอกลวงแบบสแกมในรอบ 1 เดือน วิธีการหลอกลวงที่นิยมใช้คือ การนำรูปคนดังมีชื่อเสียงมาหลอกลวงให้ลงทุน ซึ่งในประเทศเพื่อนบ้านไม่แตกต่างจากไทย ทั้ง มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ เกาหลีใต้ และ ญี่ปุ่น ก็เพิ่มขึ้นต่อเนื่อง และรูปแบบการหลอกลวงมีการพัฒนา ส่งผลต่อประชาชนและธุรกิจต่าง ๆ อย่างมาก โดยวิธีการหลอกลวงไทยและมาเลเซียเป็นการโทรศัพท์ ส่วนในฟิลิปปินส์ เกาหลีใต้ เป็นการหลอกลวงส่งข้อความ SMS ส่วนญี่ปุ่นเป็นการส่งอีเมลหลอกลวง

#### ร่วมพาร์ทเนอร์สร้างเครื่องมือป้องกัน

“เจฟฟี่ กัว” บอกว่า ยังได้ร่วมมือกับ ScamAdviser เพื่อให้สามารถรับมือกับภัยคุกคามที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง และทำให้มีข้อมูลต่อต้านการหลอกลวงคุณภาพสูงและที่ใหญ่ที่สุดในภูมิภาค ด้วยหมายเลขมือถือมิจฉาชีพกว่า 2,600 ล้านเลขหมาย รวมถึงโดเมนที่อันตราย รายชื่อ URL ลิงก์ที่มีความเสี่ยง ลิสต์สกุลเงินดิจิทัล และกระเป๋าเงินดิจิทัล กว่า 60 ล้านรายการ ช่วยให้บริษัทสร้างฐานข้อมูลในการต่อต้านการหลอกลวงทางดิจิทัลที่ใหญ่ที่สุดในโลก และยังช่วยให้สามารถนำข้อมูลเหล่านี้มาผสานเข้ากับความเชี่ยวชาญด้าน AI มาวิเคราะห์และจำลองรูปแบบการหลอกลวง เพื่อพัฒนาซอฟต์แวร์ที่ช่วยป้องกันการหลอกลวงที่ซับซ้อนเหนือระดับได้มากขึ้น และยังขยายโอกาสในการดำเนินธุรกิจไปยังภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วโลกได้ด้วย

#### จิราวัฒน์ จารุพันธ์