

" SMS กินเงิน อาชญากรรมแฝงบนโทรศัพท์มือถือ "

พ.ต.ท. ทวีทรัพย์ เล็กประดิษฐ์¹

นางสาวณิชาภรณ์ สวัสดิ์เล็ก²

นางสาวชลธิชา พนมหอม³

บทคัดย่อ

การสื่อสารไม่ว่าจะเป็นการส่งข้อความ ภาพ เสียง และมัลติมีเดียต่างๆ สามารถรับส่งผ่านเครือข่ายโทรคมนาคม เช่น โทรศัพท์มือถือหรืออุปกรณ์พกพาได้อย่างรวดเร็ว การใช้งานบริการดังกล่าวมีค่าใช้จ่าย ซึ่งจะแสดงไว้ในใบแจ้งค่าใช้จ่ายบริการ (Statement) ของผู้ใช้บริการรายเดือนแต่ไม่มีแสดงในระบบชำระค่าบริการล่วงหน้าหรือแบบเติมเงินทราบ การส่งข้อความสั้น (SMS) ถือเป็นที่ยินยอมใช้งานกันมากและเป็นบริการที่เสียค่าใช้จ่าย เนื่องจากมีความจำเพาะเจาะจง สามารถส่งข้อความถึงบุคคลเป้าหมายได้โดยตรง และเป็นช่องทางที่ใช้ในการก่ออาชญากรรมได้อีกช่องทางหนึ่ง เช่น การจู่โจมให้เล่นการพนัน สมัครสมาชิกเว็บไซต์ลามกอนาจาร ตลอดจนการเรียกเก็บเงินจากผู้ให้บริการโดยไม่ทราบหรือไม่ได้รับความยินยอม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ในฐานะผู้กำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม ได้ตระหนักถึงปัญหานี้จึงได้กำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบเพื่อป้องกันและควบคุม แต่ปัญหาดังกล่าวก็มิได้มีแนวโน้มว่าจะลดลงหรือควบคุมได้เมื่อมองในภาพรวม SMS กินเงิน นั้น อาจมีมูลค่าหลายร้อยล้านบาท แต่ผู้เสียหายหรือผู้ใช้บริการรายบุคคลกลับรับรู้ถึงเสียหายเพียงหลักสิบบาท จึงไม่คุ้มค่าที่จะร้องเรียนหรือดำเนินคดี อีกทั้งผู้ประกอบการเองมีส่วนได้รับผลประโยชน์โดยตรงจากมูลค่าดังกล่าว จึงมิได้จริงจังในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ในทางปฏิบัติเมื่อมีผู้ใช้บริการร้องเรียน ผ่าน สำนักงาน กสทช. หรือผ่านผู้ประกอบการฯ ก็จะยกเลิกหรือเยียวยาค่าเสียหายให้ทันที เพื่อเป็นการยุติปัญหาตั้งแต่เริ่มต้น ในแต่ละปีจะพบว่าผู้โทรหาว่าตนถูก SMS กินเงินและเป็นผู้เสียหายแล้วร้องเรียนผ่านสำนักงาน กสทช. เพียงไม่กี่ร้อยราย ในความเป็นจริงมีคนจำนวนมากไม่ทราบว่าตนเสียหายโดยเฉพาะผู้ใช้บริการผ่านระบบเติมเงิน แม้ กสทช. จะได้ออกกฎระเบียบและมีบทลงโทษแล้ว แต่การบังคับใช้ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เนื่องจากมุ่งเน้นไปที่การไกล่เกลี่ยและเยียวยาความเสียหายเป็นหลักตลอดจนไม่มีผู้เสียหายรายใดประสงค์ดำเนินการทางปกครอง กับสำนักงาน กสทช. หรือฟ้องร้องเป็นคดีจนถึงที่สุด

ขบวนการเรียกเก็บเงินจากผู้ให้บริการโดยไม่ทราบหรือไม่ได้รับความยินยอม อาจถือได้ว่าเป็นความผิดตามกฎหมายจึงถือได้ว่าเป็นอาชญากรรมทางเศรษฐกิจที่ได้ผลประโยชน์มหาศาล กระทำโดยกลุ่มบุคคลที่มีความรู้และอิทธิพล มีการกระทำเป็นขั้นตอน แบ่งหน้าที่กันทำ ตลอดจนแบ่งปันผลประโยชน์ อันมีลักษณะเป็นองค์กรอาชญากรรม โดยที่ผู้เสียหายไม่รู้ตัว แม้รู้ตัวว่าเสียหายก็ไม่มองว่าตนตกเป็นเหยื่อของอาชญากรรม

¹ พันตำรวจโท ทวีทรัพย์ เล็กประดิษฐ์ \อาจารย์ (สบ๒) ศูนย์ฝึกอบรม \กองบัญชาการตำรวจนครบาล

² นางสาวณิชาภรณ์ สวัสดิ์เล็ก \นักวิชาการนโยบายและแผน \สำนักบริหารเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (สำนักงาน กสทช.)

³ นางสาวชลธิชา พนมหอม \นักวิชาการสิทธิมนุษยชนชำนาญการ \สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

บทนำ

ปัจจุบันเทคโนโลยีการสื่อสารมีความเจริญก้าวหน้าเป็นอย่างมากและเป็นส่วนหนึ่งในการใช้ชีวิตประจำวันของประชาชน ทุกเพศ ทุกวัยอย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ การสื่อสารไม่ว่าจะเป็นข้อความภาพ เสียง และมัลติมีเดียต่าง ๆ สามารถรับส่งผ่านเครือข่ายโทรคมนาคม เช่น โทรศัพท์มือถือหรืออุปกรณ์พกพาได้อย่างรวดเร็วภายในเสี้ยววินาที อย่างไรก็ตาม แม้เทคโนโลยีจะมีคุณประโยชน์มากมายเพียงใด หากผู้ใช้ไม่รู้เท่าทันถึงอันตรายที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ก็อาจตกเป็นเหยื่อของเทคโนโลยีได้

ปัญหาการถูกคิดเงินจากบริการเสริมข้อความสั้น (SMS) ข้อมูล ข่าวสาร ที่ไม่ได้สมัครใช้บริการถือเป็นหนึ่งในปัญหาที่มีมานาน และนับวันจะทวีความรุนแรงมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นจากบริการเสริม SMS สมัครเล่นเกม โหลดคลิป ดูดวง หายผลบอล โดยที่ตัวผู้ใช้บริการไม่ทราบหรือจำไม่ได้ว่าเคยไปสมัครใช้บริการเหล่านี้ไว้ตั้งแต่เมื่อใด ปัญหาจากบริการเสริมหรือการเก็บเงินจาก SMS จึงเป็นปัญหาที่มีการร้องเรียนเป็นลำดับที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 26 รองจากปัญหามาตรฐานและคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 43 – 46 จากเรื่องร้องเรียนของสำนักับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช. ทั้งหมดของปี 2560 ข้อมูล ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 2561 (สำนักับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม 2561) และยังคงมีแนวโน้มรุนแรงขึ้น ในอดีตผู้ใช้บริการอาจจะบ่นปัญหาเรื่องได้รับข้อความสั้นรบกวนวันละหลายข้อความ แต่ในระยะหลังลักษณะปัญหาเปลี่ยนไป ผู้ใช้บริการหลายคนได้รับข้อความรบกวนน้อยลง แต่กลับถูกหักค่าบริการทั้งที่ไม่ได้สมัครบริการเสริมใด ๆ ซึ่งผู้ใช้บริการผ่านระบบจ่ายรายเดือนจะสามารถตรวจสอบได้ว่าถูกหักค่าบริการเมื่อได้รับใบแจ้งค่าใช้จ่ายบริการ คนส่วนใหญ่หรือกว่าร้อยละ 90 ไม่รู้ตัวเพราะใช้ระบบชำระค่าใช้บริการล่วงหน้าหรือแบบเติมเงินและหากไม่ทันสังเกตก็จะถูกหักเงินไปอย่างต่อเนื่อง

ปัญหาการถูกคิดเงินจากบริการเสริม SMS ข้อมูล ข่าวสาร ที่ไม่ได้สมัครใช้บริการ เป็นปัญหาที่อาจมีมูลค่าความเสียหายเพียงหลักสิบหรือหลักร้อยบาทต่อคนเท่านั้น อีกทั้งผู้ใช้บริการจำนวนมากไม่ทราบว่าตนเองเสียหายหรือประสบปัญหานี้ ส่วนผู้ใช้บริการรายที่พบว่าตนเองประสบปัญหาเสียหายก็ไม่ได้ร้องเรียนเพราะเมื่อประเมินดูแล้ว การร้องเรียนอาจมีต้นทุนสูงกว่ามูลค่าความเสียหายที่ตนได้รับ หากในมุมมองของผู้ประกอบการแล้วกลับเป็นฝ่ายได้รับผลประโยชน์จำนวนมาก เนื่องจากจำนวนผู้ใช้บริการของแต่ละบริษัทผู้ให้บริการนั้นมีใช้หลักร้อยหรือหลักพัน แต่เป็นหลักล้านหรือหลายสิบล้านราย ดังนั้น หากนำเงินส่วนนี้ที่ได้จากผู้ใช้บริการเพียงคนละไม่กี่บาทต่อเดือน ก็สามารถทำรายได้ให้ผู้ประกอบการที่เป็นผู้ให้บริการเครือข่ายร่วมกับบริษัทที่เป็น Content provider (ผู้ใช้บริการเนื้อหา) ที่ถือเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับผลประโยชน์ดังกล่าว หลายล้านบาทต่อเดือน ปัญหานี้ถือได้ว่าเป็นอาชญากรรมรูปแบบหนึ่งที่ดำเนินการได้อย่างแยบยลเสมือนย่องเบามาขโมยเงินจากกระเป๋าเงินของผู้ใช้บริการโดยที่ผู้ใช้บริการไม่รู้ตัว

ปัญหานี้เห็นว่าบางท่านหรืออาจเป็นส่วนใหญ่ ต้องเคยประสบหรือรู้จักคนที่เคยถูกคิดเงินจากบริการเสริม SMS และ SMS ที่มีเนื้อหาไม่เหมาะสม หรือผิดกฎหมาย เช่น เชิญชวนให้ดาวน์โหลดคลิปลามกอนาจาร เนื้อหาที่เข้าข่ายการพนัน สมัครเล่นเกม โหลดคลิป ดูดวง หายผลบอล เป็นต้น โดยที่ผู้ใช้บริการรายนั้นไม่รู้ว่าตนเองเคยไปสมัครใช้บริการเหล่านี้ไว้ตั้งแต่เมื่อใด ซึ่งอาจจะกลายเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อสังคมในวงกว้างและเป็นการก่ออาชญากรรมทางเศรษฐกิจผ่านสื่อออนไลน์ที่มาพร้อมกับเทคโนโลยีและเข้าข่ายการทำผิดกฎหมาย

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาที่มาของปัญหาจากการถูกคิดเงินจากบริการเสริมที่มาจากการรับ/ ส่งข้อความสั้น (SMS) และบริการเสริมด้านอื่น ๆ ที่ไม่ได้มีเจตนาสมัครใช้บริการ

2. เพื่อศึกษาวิธีการป้องกัน และแก้ไขปัญหาการถูกคิดเงินจากบริการเสริมที่มาจากการรับ/ ส่งข้อความสั้น (SMS) และบริการเสริมด้านอื่น ๆ ที่ไม่ได้มีเจตนาสมัครใช้บริการ

3. เพื่อให้ผู้ใช้บริการโทรศัพท์มือถือมีความตระหนักรู้และมีความเท่าทันต่อการใช้เทคโนโลยีสื่อสารที่มีความปลอดภัยในชีวิต และต่อทรัพย์สิน

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

1. พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 (สำนักงาน กสทช.: 31-32)

มาตรา 31 วรรคสอง “ ในกรณีที่ผู้ประกอบการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ หรือกิจการโทรคมนาคม ดำเนินการใด ๆ ในประการที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค โดยอาศัยการใช้เครือข่ายหรือการโฆษณาอันมีลักษณะเป็นการค้ากำไรเกินควร หรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ ไม่ว่าด้วยวิธีการใดตามหลักเกณฑ์ที่ กสทช. กำหนด ให้ กสทช. มีอำนาจสั่งระงับการดำเนินการดังกล่าวได้ ”

มาตรา 77 “ ผู้ประกอบการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ หรือกิจการโทรคมนาคมผู้ใดได้รับคำสั่งตามมาตรา 31 วรรคสอง แล้วไม่ปฏิบัติตาม ให้ กสทช. มีอำนาจปรับทางปกครองไม่เกินห้าล้านบาท และปรับอีกวันละไม่เกินหนึ่งแสนบาทตลอดเวลาที่ยังมิได้ปฏิบัติตามคำสั่ง

พระราชบัญญัติดังกล่าวได้ตระหนักถึงความสำคัญและปัญหาข้อนี้ดี จึงได้มีการบัญญัติไว้ใน มาตรา 31 วรรคสอง ให้อำนาจ กสทช. เพื่อกำหนดมาตรการเชิงป้องกันปัญหา ซึ่งครอบคลุมทั้งส่วนกิจการโทรคมนาคม และในส่วนกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ และมีบทกำหนดโทษสำหรับผู้ประกอบการที่ฝ่าฝืนมาตรการที่ กสทช. กำหนดขึ้นไว้ด้วย ตามมาตรา 77

2. ประกาศ กสทช. เรื่อง การกระทำที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม โดยอาศัยการใช้เครือข่ายหรือการโฆษณาอันมีลักษณะเป็นการค้ากำไรเกินควร หรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ พ.ศ. 2558 (สำนักงาน กสทช.)

ข้อ 5 วรรคสอง สามารถสรุปสาระสำคัญ การกระทำในประการที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค ดังนี้

- (1) การไม่แจ้งรายละเอียดของบริการให้ชัดเจนและครบถ้วน เพื่อเลือกใช้บริการได้อย่างถูกต้อง
- (3) การโฆษณาเกินความจริง ที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับบริการ
- (5) การส่งข้อความโฆษณา SMS โดยมิได้รับอนุญาตหรือความยินยอมจากผู้บริโภค จนก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ
- (6) กรณีอื่นที่คณะกรรมการเห็นสมควร

ประกาศดังกล่าวใช้มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 มีสาระสำคัญ คือกำหนดลักษณะการกระทำของผู้ให้บริการ และตัวแทนที่เข้าข่ายเป็นการกระทำที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค และเมื่อมีการร้องเรียนว่าผู้ให้บริการโทรคมนาคมมีพฤติกรรมใดที่ไม่ได้กำหนดไว้ชัดเจน แต่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค ก็ให้อำนาจคณะกรรมการ (กสทช.) พิจารณาเป็นรายกรณี หากเห็นว่าเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคจริงจะต้องมีคำสั่งให้ระงับการกระทำดังกล่าว และห้ามให้ผู้ให้บริการกระทำการในลักษณะนั้นกับผู้ให้บริการทุกราย

3. ประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ.2549 (สำนักงาน กสทช.: 151-152) สามารถสรุปสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องได้ คือ

ข้อ 6 ผู้ให้บริการต้องแจ้งและเปิดเผยข้อมูลข้อเท็จจริงให้ถูกต้องครบถ้วน

ข้อ 8 สัญญาจะมีผลเมื่อมีการแสดงเจตนาถูกต้องตรงกัน กรณีที่ผู้ให้บริการไม่ได้ปฏิเสธข้อเสนอก็ถือว่าเป็นการตกลงใช้บริการไม่ได้

ข้อ 9 เมื่อได้ทำสัญญาแล้ว ผู้ให้บริการต้องจัดทำสำเนาสัญญาเป็นหนังสือและส่งมอบให้ผู้ให้บริการประกาศดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า กสทช. ได้ตระหนักถึงและให้ความสำคัญของปัญหานี้จึงได้วางแนวทางป้องกันไว้แล้วเพื่อป้องกันปัญหาอันอาจเกิดขึ้นในอนาคต

คณิน บุญสุวรรณ ได้ให้ความหมายไว้ว่า **อาชญากรรมทางเศรษฐกิจ** คือการกระทำใด ๆ ที่ก่อให้เกิดผลเสียหายอย่างร้ายแรง หรือบ่อนทำลายเศรษฐกิจของประเทศ ไม่ว่าการกระทำนั้น ผู้กระทำความผิดมีเจตนาหรือไม่เจตนา ผิดกฎหมายหรือไม่ผิดกฎหมาย มีกฎหมายหรือไม่มีกฎหมายห้ามก็ตาม⁴

คณะกรรมการของสมาคมทนายความของอเมริกาได้ให้ความหมายของอาชญากรรมทางเศรษฐกิจไว้ว่า **อาชญากรรมทางเศรษฐกิจ** คือพฤติกรรมที่ผิดกฎหมายมีการแสดงออกที่ไม่รุนแรง ส่วนมากเป็นการกระทำที่เกี่ยวกับการหลอกลวง การปลอมแปลง การปกปิด ซ่อนเร้น การยักยอกถ่ายเท การละเลยต่อหน้าที่ หรือการใช้อำนาจที่ผิดกฎหมาย⁵

รศ. วีระพงษ์ บุญโญภาส ได้ให้ความหมายอาชญากรรมทางเศรษฐกิจไว้ว่า การกระทำความผิดต่อกฎหมาย ซึ่งมีผลกระทบต่อเศรษฐกิจและความมั่นคงของประเทศ โดยมีได้จำกัดเฉพาะความผิดต่อกฎหมายอาญาเท่านั้น ผู้กระทำความผิดดังกล่าวมักจะเป็นผู้ที่มีสถานะภาพในทางสังคม มีตำแหน่งหน้าที่การงานและความรู้⁶

“องค์กรอาชญากรรม” (Organize Crime) คือ กลุ่มบุคคลซึ่งจัดตั้งขึ้นตั้งแต่ 3 คนขึ้นไปเพื่อรวมตัวหรือประสานการดำเนินงานระหว่างกันในรูปแบบต่าง ๆ เป็นระยะเวลาหนึ่ง เพื่อก่อหรือกระทำความผิดร้ายแรงฐานใดฐานหนึ่งหรือหลักฐาน หรือเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ทางการเงิน ทรัพย์สิน หรือผลประโยชน์อื่นใดไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม⁷

จากแนวคิดและกฎหมายที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นว่าการเรียกเก็บเงินหรือการหักยอดเงินในบัญชีค่าใช้จ่ายบริการ SMS โดยไม่ได้สมัครนั้นเป็นความผิดที่มีกฎหมายบัญญัติไว้อย่างชัดเจน เพื่อป้องกันการใช้ช่องทางดังกล่าวกระทำความผิดและก่อให้เกิดความเสียหายอันเป็นการคุ้มครองประชาชนผู้ให้บริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการจัดการความรู้โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบของเอกสาร สถิติ และองค์ความรู้ต่างๆที่สามารถตรวจสอบได้มาทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ซึ่ง SMS เป็นหนึ่งในบริการโทรคมนาคมที่ได้รับความนิยมใช้บริการ เนื่องจากมีลักษณะเป็นรูปธรรมสามารถเจาะจงเฉพาะบุคคลได้และมีความสะดวกรวดเร็วมีค่าใช้จ่ายที่ต่ำกว่าบริการอื่น ๆ ในภาพรวม

การให้บริการ SMS นี้มีรูปแบบ สามารถสรุปได้ดังนี้

แบบไม่คิดค่าบริการ โดยมาในรูปของการโฆษณาประชาสัมพันธ์จากบริษัทผู้ให้บริการ เช่น ข้อความประชาสัมพันธ์การใช้บริการ การส่งเสริมการขาย เป็นต้น

แบบคิดค่าบริการ สามารถแยกได้อีก 3 แบบคือ

⁴ คณิน บุญสุวรรณ “อาชญากรรมทางเศรษฐกิจ นักบ่อนทำลายชาติที่แท้จริง”, เอกสารประกอบการสัมมนาทางวิชาการ เรื่องอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ, คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2529 หน้า 3.

⁵ Committee on Economic offenses, Section of criminal Justice. Final Report of the America Bar Association, December 30, 1976. p.31.

⁶ วีระพงษ์ บุญโญภาส รศ., “ขอบเขตและความหมายของอาชญากรรมทางธุรกิจ”, หน้า 7.

⁷ การศึกษารูปแบบอาชญากรรมที่กระทำเป็นองค์กร, www.ajarnpat.com/data_rungsit_University/data_rungsit_University-05.ppt

1. **แบบส่วนตัว** คือผู้ใช้บริการส่งข้อความหาผู้ใช้บริการด้วยตนเอง ซึ่งจะเสียค่าบริการตามอัตราที่กำหนด ปัญหาที่พบส่วนมากจะเป็นเป็นการส่งข้อความกลั่นแกล้งกันหรือเป็นคู่กรณีกัน

2. **แบบที่เป็น content partner** คือบริษัทที่เป็นคู่สัญญากับผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการตกลงกันว่า จะนำข้อความของ content partner ไปส่งให้กับผู้ใช้บริการตามเงื่อนไขและสัญญา โดยอาจเรียกเก็บค่าใช้บริการจากผู้ให้บริการหรือไม่ก็ได้ หากมีการเก็บค่าใช้บริการ ผู้ใช้บริการต้องตกลงหรือแสดงคำยินยอมใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น call center อินเทอร์เน็ต ทางโทรศัพท์ หรือ SMS เป็นต้น

3. **แบบที่เป็น content provider** คือบริษัทหรือบุคคลที่ไม่ได้เป็นคู่สัญญากับผู้ให้บริการโดยตรง แต่ให้บริการรับส่งข้อมูลหรือบริการอื่นๆ โดยอาจจะซื้อเหมาหรือซื้อขาดการบริการรับส่งข้อมูลจากผู้ให้บริการหรือซื้อต่อจาก content partner อีกทอดหนึ่ง แล้วนำมาแบ่งขายหรือใช้งานเอง อย่างไรก็ตาม content provider จะมีเลขหมายโทรศัพท์ของผู้ใช้บริการเอง จากช่องทางใดก็ได้ โดยที่ผู้ให้บริการไม่ทราบและไม่สามารถตรวจสอบได้ เช่น การให้ข้อมูลส่วนตัวในการสมัครสมาชิก หรือจากธุรกิจที่มีการฝากประชาสัมพันธ์สินค้าก็จะมีกรรวบรวมเลขหมายผู้ใช้บริการนี้ไว้แล้วขายข้อมูลเลขหมายของผู้ใช้บริการให้กับ content provider เพื่อเป็นฐานข้อมูล เป็นต้น

ส่วนแบ่งค่า SMS

จากการให้สัมภาษณ์ของ นายสรยุทธ สุทัศนะจินดา ผู้ดำเนินรายการและเจ้าของรายการ **เรื่องเล่าเสาร์-อาทิตย์ ทางโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3** ในหนังสือ กะเทาะ กสทช. ว่า ส่วนแบ่งค่าส่ง SMS รวมรายการนั้นในอัตรา 3 บาท/ครั้งนั้น ครั้งหนึ่ง หรือ 1 บาท 50 สตางค์ แบ่งให้กับโอเปอเรเตอร์ เช่น AIS หรือ DTAC ส่วนที่เหลือจึงนำมาแบ่งกันกับสถานีตามที่ตกลงกันได้⁸

ลักษณะวิธีการหรือรูปแบบของ SMS กินเงินนี้ เกิดขึ้นได้หลายกรณีด้วยกันโดยสามารถสรุปรวบรวมจากข้อมูลผู้เสียหายจริง ได้ดังนี้

1. เปิดอ่านข้อความที่ได้รับก็เป็นการสมัครและเสียเงินแล้ว

- ผู้เสียหายเปิด SMS เพื่อต้องการลบแต่กลับต้องเสียค่าบริการแม้จะเพียงแค่เปิดอ่าน
- เครือข่ายส่ง SMS ถึงผู้เสียหายโดยการสุ่มหมายเลขและคิดค่าบริการโดยที่ผู้เสียหายไม่ได้สมัคร
- Content provider สมัครบริการ SMS ให้ผู้เสียหายโดยอัตโนมัติ แต่ถ้าต้องการยกเลิกต้องส่งข้อความยกเลิกด้วยตนเอง

2. กดรับสายจากสายเรียกเข้าก็เสียเงินแล้ว เช่น

- ผู้เสียหายรับสายจากหมายเลขที่โทรเข้ามาให้บริการดูดวงแต่ต้องเสียค่าบริการโทรศัพท์จากการรับสาย
- ผู้เสียหายเสียเงินจากการรับสาย โดยหมายเลขที่โทรเข้ามาแจ้งว่าผู้ใช้เป็นผู้โชคดีลุ้นรับโทรศัพท์ 500 บาท คิดเป็นนาทีๆละ 26 บาท

3. มีการส่ง SMS มาให้ทดลองใช้ก่อน แต่เมื่อหมดระยะเวลาแล้วก็สมัครให้อัตโนมัติ

เมื่อผู้เสียหายได้รับ SMS แจ้งว่า ได้รับสิทธิทดลองใช้บริการ SMS เช่น ข่าว หรือ ให้บริการโหลดเพลงของค่ายเพลงแห่งหนึ่ง หรือบริการอื่นๆ โดยไม่เสียค่าบริการ ช่วงเวลาหนึ่งอาจจะ 7 – 15 วัน หรือ 1 เดือน แต่ไม่มีการแจ้งเตือนว่าหากเลยเวลาที่กำหนดจะสมัครใช้บริการต่อไปโดยอัตโนมัติ หรือส่งหมายเลขยกเลิกการ

⁸ บทความใน หนังสือ กะเทาะ กสทช. โดย นายแพทย์ ประวิทย์ ลีสถาพรวงศา กสทช. ด้านคุ้มครองผู้บริโภคและส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน, หน้า 94-95

ใช้บริการมาให้ แต่เลขหมายที่ส่งมานั้นไม่สามารถติดต่อได้ ผู้เสียหายบางรายไม่ได้ดำเนินการสมัคร จึงคิดว่าคงจะปิดไปเอง แต่เมื่อสืบเดือนปรากฏว่ามีค่าใช้จ่ายผิดปกติ สอบถามผู้ให้บริการได้คำตอบว่าเป็นค่าบริการ SMS โดยจะยกเลิกให้แต่ไม่จ่ายเงินคืน

จากข้อมูล รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ SMS สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2561 – 30 มิถุนายน 2561 สำรวจข้อมูล ณ วันที่ 2 กรกฎาคม 2561 ตาราง 1 แสดงสถิติเรื่องร้องเรียนของบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ปี2561 แสดงเฉพาะเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ SMS คิดเงินโดยไม่สมัคร

พ.ศ.	2557	2558	2559	2560	2561 1 ม.ค.-30 มิ.ย.	รวม (เรื่อง)
จำนวน เรื่อง	162	119	205	772	383	1,641

จากตาราง1.แสดงสถิติเรื่องร้องเรียนของบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของสำนักงาน กสทช. สามารถวิเคราะห์ได้ว่าปัญหา SMS กินเงิน ยังไม่มีที่ท่าลดลงและมีแนวโน้มจะมีเรื่องร้องเรียนเพิ่มมากขึ้น โดยครึ่งปีแรกของ ปี2561 พบว่าจำนวนเรื่องร้องเรียนสูงถึง 383 เรื่อง จะเห็นได้จากสถิติการร้องเรียน กรณี SMS เก็บค่าบริการโดยไม่ได้เจตนาหรือไม่ได้สมัครใช้บริการยังไม่ลดลงกลับมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น

มาตรการป้องกันและการยกเลิก SMS ที่เรียกเก็บค่าบริการ

เรื่อง sms กินเงินนี้ ควรเป็นปัญหาที่ไม่ควรเกิดขึ้นตั้งแต่แรก เพราะเป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล และสร้างความเดือดร้อนให้แก่ผู้ใช้บริการ อย่างไรก็ตามปัญหานี้ก็ไม่เคยหมดไป ยังคงปรากฏอยู่จนถึงปัจจุบัน ซึ่งทั้ง กสทช. และผู้ให้บริการได้กำหนดมาตรการร่วมกันดำเนินการแก้ไขปัญหา ดังนี้

1) การติดต่อ call center ของแต่ละเครือข่ายผู้ให้บริการ

เพื่อให้ระงับการใช้บริการ SMS ที่ไม่ได้สมัครใช้บริการ ส่วนมากผู้ให้บริการจะดำเนินการให้ทันที แต่จะไม่คืนค่าบริการให้เพราะถือว่าใช้บริการไประยะเวลาหนึ่งแล้ว

2) เลขหมาย*137

สำนักงาน กสทช. กำหนดให้ผู้บริการจัดทำช่องทางการยกเลิก SMS ที่เสียค่าบริการโดยให้กดเลขหมาย *137 จะสามารถยกเลิกได้ทันที โดยไม่ต้องติดต่อผ่าน call center ของเครือข่ายผู้ให้บริการ อย่างไรก็ตาม *137 นี้ สามารถทำได้เพียงการยกเลิกใช้บริการเท่านั้น แต่ไม่มีการคืนเงินที่ผู้เสียหายได้ชำระเงินไปแล้ว การยกเลิกโดย *137 นั้น เป็นการยกเลิกเฉพาะ SMS เสียค่าบริการ ณ ขณะนั้น ไม่สามารถป้องกันได้ตลอดไป ผู้ที่เคยยกเลิกโดยกด *137 นั้นมีโอกาสที่จะกลับมาได้รับ SMS กินเงินอีก หลังจากยกเลิกครั้งแรกไปแล้ว :ซึ่งต้องใช้การกด *137 อยู่เป็นประจำอย่างน้อยอาทิตย์ละ 1 ครั้ง เนื่องจากมี SMS ของผู้ให้บริการรายใหม่เข้ามาอย่างสม่ำเสมอ

3) การแจ้งไม่รับ SMS กินเงินตอนเปิดเลขหมาย

วิธีการนี้เป็นวิธีการที่คนส่วนมากไม่ทราบว่าจะสามารถทำได้ คือไม่มีการประชาสัมพันธ์แจ้งสิทธิแก่ผู้ให้บริการแต่อย่างใด และเป็นเรื่องสำหรับผู้ให้บริการไม่ได้คำนึงถึงในขณะเปิดหมายเลข วิธีการนี้ยังได้ผลน้อย เพราะนอกจากจะไม่สามารถแก้ปัญหาให้คนที่ไม่ได้เปิดใช้หมายเลขใหม่แล้ว ยังเป็นวิธีการที่มีผู้ทราบสิทธิเช่นนี้น้อย และยังไม่สามารถการันตีได้ว่าวิธีการนี้ใช้ได้ผลจริง

4) การใช้มาตรการ re-confirm

ผู้ให้บริการทุกเครือข่ายมีโครงการ Re-confirm คือการยืนยันอีกครั้งว่ายินยอมที่จะสมัครบริการนี้ แต่มาตรการนี้ก็ยังคงมีปัญหาในทางปฏิบัติ คือ “ต้องใช้กับโทรศัพท์ที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ เพื่อจะได้มีการส่งข้อมูลไป-กลับ เพื่อยืนยันตัวตนว่าเป็นผู้ใช้บริการจริง ๆ”

วิธีการขอคืนเงินและการแก้ปัญหาของผู้ให้บริการ

วิธีการขอคืนเงินนั้น ผู้ให้บริการที่ได้รับความเสียหายจะต้องแจ้งกับเครือข่ายผู้ให้บริการว่าเกิดปัญหา เช่นนี้ขึ้น เมื่อผู้ให้บริการยกเลิกให้แล้ว ผู้ให้บริการต้องทวงถามถึงสิทธิของตนเพื่อให้ได้รับเงินคืนด้วยตนเอง ในขั้นตอนนี้มีปัญหามาก เพราะผู้ให้บริการจะชี้แจงและปฏิเสธว่า ข้อความเหล่านี้ไม่ได้ส่งมาจากผู้ให้บริการ แต่ส่งมาจากบริษัทเอกชนที่เป็น Content provider อย่างไรก็ตาม ผู้ให้บริการมักจะออกมาแสดงความรับผิดชอบโดยการเยียวยาค่า SMS ให้ เนื่องจากมีส่วนได้เงินผ่านบริการนั้นๆ เปรียบเสมือนการจ่ายค่าผ่านทาง ในฐานะเป็นผู้ให้บริการจึงเยียวยาเพื่อสร้างความพึงพอใจ ไม่ใช่คืนให้เพราะเป็นผู้กระทำความผิดนั่นเอง

จากการสอบถามข้อมูลฝ่ายผู้ให้บริการพบว่า

SMS ที่ก่อปัญหาส่วนมากมาจาก content provider กรณีผู้ประกอบการไม่อาจเข้าไปตรวจสอบได้ เนื่องจากมิได้เป็นคู่สัญญาโดยตรงกับผู้รับใบอนุญาตกับสำนักงาน กสทช. หากเป็นผู้ให้บริการรายย่อยที่เป็นคู่สัญญากับผู้ประกอบการ ผู้ประกอบการจะกำกับดูแลได้หรือหากพบปัญหาก็สามารถยกเลิกสัญญาได้ทันที ถึงอย่างไรข้อมูลหรือ SMS ที่ส่งมีจำนวนมากในแต่ละวันที่แทบเป็นไปไม่ได้ที่จะตรวจสอบทุกข้อความ แต่ผู้ประกอบการมีความพยายามควบคุมตรวจสอบอย่างเต็มที่ เพื่อการบริการที่ดีและชื่อเสียงของธุรกิจของผู้ประกอบการเอง

เมื่อวิเคราะห์รูปแบบปัญหา SMS กินเงินนี้ พบว่าเป็นการกระทำที่ครบองค์ประกอบความผิดซึ่งมีกฎหมายบัญญัติไว้ว่าเป็นความผิดอย่างชัดเจน แต่เป็นการกระทำผิดที่มีพฤติกรรมการแสดงออกที่ไม่รุนแรง สังเกตหรือจับผิดได้ยากและไม่ชัดเจนในลักษณะที่เป็นอันตรายแก่ประชาชนโดยตรงหรือโดยทันที ซึ่งกระทำโดยกลุ่มบุคคลที่มีความรู้และมีอิทธิพลทางเศรษฐกิจ ที่มีการประสานการปฏิบัติการดำเนินการระหว่างกัน แต่ไม่ได้มีการสถาปนาเป็นองค์กรอาชญากรรมที่ชัดเจน จึงถือได้ว่าเป็นอาชญากรรมทางเศรษฐกิจรูปแบบหนึ่งที่ก่อให้เกิดความเสียหายแบบมหภาคทางเศรษฐกิจ มีผลตอบแทนจำนวนมากและมีการแบ่งปันผลประโยชน์อย่างลงตัว มีการกระจายความเสียหายไปยังผู้เสียหายแต่ละรายให้เสียหายเพียงเล็กน้อย แต่มีผู้เสียหายจำนวนมากมาย แต่ไม่มีผู้ให้บริการหรือผู้เสียหายรายใดมองว่า ตนตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม แต่กลับคิดว่าเป็นการเสียเปรียบทางการค้าปกติ โดยบางรายหรือส่วนใหญ่ไม่ทราบเลยว่าตนตกเป็นผู้เสียหายแล้ว ทั้ง ๆ ที่ถูกหลอกลวงเอาเงินไปแล้ว ถึงแม้บางคนจะทราบว่าตนเสียหายก็ไม่ประสงค์จะดำเนินคดีจนถึงที่สุด เนื่องจากมีมูลค่าเสียหายจำนวนเพียงเล็กน้อยไม่คุ้มค่าที่จะดำเนินการฟ้องร้องและจากการรวบรวมข้อมูลแล้วพบว่าสำนักงาน กสทช. ได้บังคับใช้กฎหมายแล้วในระดับหนึ่งโดยมุ่งเน้นไปที่การบรรเทาความเสียหายและคุ้มครองสิทธิของผู้เสียหายเป็นหลัก

และปัจจุบันเทคโนโลยีหรือรูปแบบการเรียกเก็บค่าบริการ SMS มีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น จึงเป็น ปัญหาที่ไม่อาจแก้ไขได้ด้วยฝ่ายเดียว แต่ก็ได้หมายความว่าไม่สามารถที่จะทำได้เลย หากทุกฝ่ายร่วมมือกัน และจริงจึงในการแก้ไขปัญหานี้ ซึ่งปัจจุบันก็มีกฎหมายควบคุมการกระทำลักษณะนี้ไว้แล้วโดยไม่จำเป็นต้อง ออกกฎหมายใหม่ ฝ่ายผู้ประกอบการเองเนื่องจากมีการรับรู้รายได้หรือส่วนแบ่งจากบริการดังกล่าวเป็นจำนวน ไม่น้อยจึงไม่จริงจังที่จะแก้ไขปัญหานี้โดยปิดความรับผิดชอบไปให้ Content provider เป็นผู้รับผิดชอบ เนื่องจากไม่ได้เป็นคู่สัญญาโดยตรงกับผู้ให้บริการ อีกทั้งสำนักงาน กสทช. เองก็ไม่มีอำนาจหน้าที่ไปควบคุม หรือตรวจสอบ content provider ได้

อนึ่ง หากผู้ให้บริการจริงจังในการแก้ปัญหานี้โดยการกำหนดวิธีการหรือมาตรการควบคุม เช่น ไม่เรียก เก็บค่าบริการกรณีหลักฐานการยินยอมใช้บริการไม่ชัดเจน ไม่มีการยืนยันการใช้บริการจากผู้ให้บริการ เช่นนี้ เชื่อว่าจะสามารถแก้ไขปัญหานี้ได้ เหตุผลหนึ่งที่สำคัญคือเงินทุกบาทที่เก็บจากผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นค่าใช้จ่าย บริการใดๆ ก็แล้วแต่ ล้วนต้องให้ผู้ประกอบการเป็นผู้ดำเนินการจัดเก็บแทนทั้งสิ้น ถือว่าเป็นการเอื้อประโยชน์ ต่อกันอย่างลงตัว

สรุปและอภิปรายผล

ผลจากการศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ปัญหา SMS กินเงิน เป็นปัญหาที่มีมานานแล้วและมีแนวโน้มที่จะรุนแรงมากขึ้นดังจะเห็นได้ว่าสถิติ การร้องเรียนกับสำนักงาน กสทช. ที่สูงขึ้น
2. ผู้ประกอบการ Content partner และ Content provider ยังมีผลประโยชน์ต่างตอบแทนซึ่งกัน และกันอยู่ทำให้ผู้ประกอบการที่ยังได้รับผลประโยชน์อยู่ไม่เต็มใจและหลีกเลี่ยงที่จะแก้ไขปัญหาย่างถาวร
3. ผู้ประกอบการไม่สามารถควบคุมหรือตรวจสอบ การรับส่งข้อมูลได้ตลอดเวลาหรือทุกข้อมูลที่มีการ รับส่ง เนื่องจากมีการส่งข้อมูลจำนวนมากในแต่ละวันและการตรวจสอบที่ต้องใช้ระยะเวลามากและเสีย ค่าใช้จ่ายสูง อีกทั้งยังมีเหตุผลทางธุรกิจ เช่น การแข่งขันเรื่องความเร็ว ความสะดวกในการใช้บริการ
4. สำนักงาน กสทช. ได้บังคับใช้กฎหมายโดยมุ่งเน้นไปที่การบรรเทาความเสียหายเพื่อคุ้มครองสิทธิ ของผู้เสียหายเป็นหลัก มากกว่าการลงโทษฝ่ายผู้ประกอบการอย่างเด็ดขาด
5. หากยังไม่ได้ทำการแก้ปัญหานี้อย่างจริงจัง อาจทำให้มีการพัฒนาการไปเป็นองค์กรอาชญากรรม ที่มีขนาดใหญ่มีอิทธิพลมาก หรือพัฒนาการไปก่ออาชญากรรมทางเศรษฐกิจรูปแบบอื่นอีกจนก่อความเสียหาย ต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศเป็นวงกว้าง สำนักงาน กสทช. ควรประสานกับหน่วยงานบังคับใช้กฎหมายอื่นที่ มีความเชี่ยวชาญ เช่น กรมสอบสวนคดีพิเศษ หรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เข้ามาทำการสืบสวนสอบสวน
6. ประชาชนยังไม่ทราบว่าตนเสียหายและไม่ตระหนักว่าตนเองตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม เห็นว่าเป็น เรื่องเล็กน้อย หรือบางคนยอมรับได้ หากได้รับการคืนค่าบริการส่วนที่เสียหายไปแล้ว โดยถือว่าเรื่องร้องเรียน ได้รับการแก้ไขปัญหาก็เป็นการยุติเอง ผู้ประกอบการจึงมีการกระทำต่อไป เนื่องจากผลประโยชน์ที่เสียไป ถือว่าน้อยมาก เมื่อเทียบกับผลประโยชน์ที่ได้รับ

ข้อเสนอแนะเพื่อการป้องกันอาชญากรรม

สำหรับผู้ให้บริการ

กรณีเป็นการใช้ผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์เนื่องจากขั้นตอนการสมัครใช้บริการ SMS ข้อมูลข่าวสาร ในปัจจุบัน ไม่มีความปลอดภัย และรัดกุม เพียงพอ เปิดโอกาสให้มีการเขียนโปรแกรม เอาเปรียบผู้ให้บริการได้ ตลอดจนเขียนโปรแกรมดักการลากเมาท์ผ่าน (mouse over) มีผลเป็นการสมัครใช้บริการ แม้จะต้องมีการคลิก

เลือกในหลายขั้นตอนก็ตามทำให้เปิดโอกาสให้มีการเขียนโปรแกรมเข้ามาเอาเปรียบผู้ใช้บริการได้ง่าย ผู้ใช้บริการควรเพิ่มความระมัดระวังมากขึ้น ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ของตัวผู้ใช้บริการเอง ต้องหมั่นตรวจสอบรายการใบแจ้งหนี้สำหรับผู้ให้บริการระบบรายเดือนหรือรายการที่หักยอดใช้บริการในระบบเติมเงินว่ามีรายการใดบ้างที่คิดค่าบริการที่เราไม่ได้สมัครใช้บริการวิธีง่ายที่สุดคือสอบถามจากศูนย์บริการลูกค้าของผู้ให้บริการ หรือ Call center ซึ่งสามารถตรวจสอบได้ทั้งสองระบบ หากตรวจพบให้แจ้งไปยัง สำนักงาน กสทช. และ ผู้ประกอบการเพื่อยกเลิกหรือแก้ไขต่อไป

สำหรับฝ่ายผู้รับบริการหรือผู้ประกอบการ

การสมัครใช้บริการ SMS ข้อมูล ข่าวสารจะต้องให้มีกระบวนการขั้นตอนชัดเจนที่แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการมีเจตนาสมัครใช้บริการที่ชัดเจน และมีความรัดกุม ปลอดภัย ในทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยการเทียบกับการทำธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ ในปัจจุบัน เช่น ก่อนที่จะมีการตัดเงินจะออกจากระบบหรือบัญชีการเงินจะต้องมีการกรอกรหัส แสดงตัวตน ยืนยันความเป็นเจ้าของก่อนทุกครั้งที่จะทำธุรกรรมไม่ว่าจะเป็น รหัส OTP หรือการส่ง SMS หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (email) ยืนยันการทำรายการทุกครั้ง ในขณะที่การสมัครเพื่อรับบริการ SMS ไม่มีกระบวนการดังกล่าว

การให้ผู้บริการจัดส่งรายละเอียดการใช้บริการในรอบเดือนนั้น โดยปรากฏรายละเอียดหลักๆ เหมือนหรือใกล้เคียงกับใบแจ้งหนี้ของผู้ให้บริการระบบรายเดือน โดยจัดส่งเป็น SMS ไปให้ผู้บริการโทรศัพท์มือถือระบบชำระค่าบริการล่วงหน้าหรือระบบเติมเงิน

สำหรับฝ่าย สำนักงาน กสทช.

การบังคับใช้กฎหมายตามประกาศ กสทช. เรื่องการกระทำที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค ในกิจการโทรคมนาคมฯ และประกาศที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ต่อกรณีปัญหา SMS คิดเงินโดยไม่ได้สมัครใช้บริการ จนถึงที่สุดทั้งทางปกครอง ทางแพ่งและอาญา โดยให้ประสานความร่วมมือ กรมสอบสวนคดีพิเศษ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ หรือสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน

การรณรงค์หรือประชาสัมพันธ์ อย่างเข้มข้นเพื่อให้ประชาชนได้ตระหนักรู้และเกิดความเข้าใจถึงการใช้เทคโนโลยีสื่อสารรู้ทันการถูกเอาเปรียบต่างๆ ผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ที่ชัดเจน และอย่างทั่วถึง

บรรณานุกรม

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. **รวมกฎหมายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม เล่ม 1.** กรุงเทพฯ : ดาวฤกษ์คอมมูนิเคชั่นส์.

ประกาศ กสทช. เรื่อง การกระทำที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม โดยอาศัยการใช้เครือข่ายหรือการโฆษณาอันมีลักษณะเป็นการค้ากำไรเกินควร หรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ พ.ศ. 2558 (สำนักงาน กสทช.)

ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ.2549 (สำนักงาน กสทช.)

วีระพงษ์ บุญโญภาส, รองศาสตราจารย์. *อาชญากรรมทางเศรษฐกิจ* : คณะนิติศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, พิมพ์ครั้งที่ 14 กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์นิติธรรม, 2547

นพดล นัยจ้อย, *อาชญากรรมทางเศรษฐกิจข้ามชาติ* : พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพมหานคร : สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2550

ส่วนงาน กสทช. นายแพทย์ ประวิทย์ ลีสถาพรวงศ์ (2558). กะเทาะ กสทช.

พัชรา สีนลอยมา, รองศาสตราจารย์ พันตำรวจเอก. 2553, การศึกษารูปแบบอาชญากรรมที่กระทำเป็นองค์กร www.ajampat.com, จาก www.ajampat.com/data_rungsit_University/data_rungsit_University-05.ppt

ที่มา https://www.isranews.org/isranews/46333-a_46333123.html สืบค้นเมื่อวันที่ 20 สิงหาคม 2561

ที่มา <https://pantip.com/topic/36686830> สืบค้นเมื่อวันที่ 20 สิงหาคม 2561

ที่มา <https://pantip.com/topic/36100023> สืบค้นเมื่อวันที่ 20 สิงหาคม 2561