

การคุ้มครองผู้บริโภค
ของสาธารณรัฐฝรั่งเศส พ.ศ. 2566:
การจัดการการตลาดทางโทรศัพท์
และโทรศัพท์หลอกลวง

FRENCH REPUBLIC'S
CONSUMER PROTECTION IN 2023:
TELEMARKETING
AND SPAM CALLS CONTROL

รุจีลักษณ์ สีลาเวต
Rujeeluck Seelakate
มหาวิทยาลัยซอร์บอน ปารีส 75005 ฝรั่งเศส
Sorbonne University, Paris, 75005, France

Corresponding E-mail : Rujeeluck.s@gmail.com

Received Date August 31, 2023

Revised Date June 27, 2025

Accepted Date July 4, 2025

บทคัดย่อ

บทความนี้ศึกษาประวัติและวิวัฒนาการของกฎหมาย รวมถึงบทบาทของภาครัฐและเอกชนในการควบคุมการตลาดทางโทรศัพท์และโทรศัพท์มือถือของสาธารณรัฐฝรั่งเศส และศึกษาแนวทางการควบคุมการตลาดทางโทรศัพท์และการสกัดกั้นโทรศัพท์มือถือในสาธารณรัฐฝรั่งเศสที่ได้ผล ศึกษาด้วยวิธีวิจัยเอกสารจากงานวิจัยและบทความที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ ผลการศึกษาพบว่า กฎหมายของสาธารณรัฐฝรั่งเศสที่คุ้มครองผู้บริโภคเรื่องการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์อย่างเป็นรูปธรรม คือ กฎหมายอาฆนใน ค.ศ. 2014 (พ.ศ. 2557) ที่ใช้ระบบบล็อกเทล และกฎหมายเพิ่มเติมใน ค.ศ. 2020 (พ.ศ. 2563) และฉบับอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น กฎหมายอาฆนเกี่ยวกับการไปรษณีย์และการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ กฎหมายสารสนเทศและเสรีภาพส่วนบุคคล นอกจากนี้ยังพบว่า ภาครัฐและเอกชนมีบทบาทร่วมกันในการควบคุมการตลาดทางโทรศัพท์และโทรศัพท์มือถือ เช่น การร่างข้อเสนอกระบวนการดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับการคุ้มครองข้อมูลสหภาพยุโรป โดยทั่วไปในเดือนกรกฎาคม ค.ศ. 2023 (พ.ศ. 2566) การพัฒนาระบบอัลกอริทึมเพื่อสกัดกั้นโทรศัพท์มือถือ ตลอดจนการรายงานข่าวเตือนภัยประชาชนจากสื่อมวลชนและภาคประชาชน สำหรับแนวทางการควบคุมการตลาดทางโทรศัพท์และการสกัดกั้นโทรศัพท์มือถือในสาธารณรัฐฝรั่งเศสที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ ประกอบด้วย การประกาศกฎหมายมาตรการใหม่ของสหภาพยุโรป และการปรับแก้กฎหมายให้ผู้ประกอบการธุรกิจคอลเซนเตอร์ที่ถูกกฎหมายต้องลงทะเบียนอย่างถูกต้อง

คำสำคัญ: การตลาดทางโทรศัพท์ โทรศัพท์มือถือ สาธารณรัฐฝรั่งเศส การคุ้มครองผู้บริโภค ความร่วมมือภาครัฐและเอกชน

Abstract

This article aims to study the history and evolution of French laws, and roles of public and private sectors regarding telemarketing and spam calls control, together with the study of effective measures of French telemarketing and spam calls control. The documentary research, from related studies and articles both in Thailand and overseas, revealed that a concrete French consumer protection law on scam calls was the Hamon Law and Bloctel System enacted in 2014 and its modification in 2020, as well as other additional laws such as French Postal and Electronic Communications Code, and French Data Protection Act. It was also found that public and private sectors cooperated in controlling telemarketing and spam calls in such measures as the proposal of the European Commission's GDPR Procedural Regulation in July 2023, the development of the anti-fraudulent calls algorithm, as well as the warning reports from the mass media and civil sectors. The French guidelines on telemarketing and scam calls control that could be applied included the enactment of European Commission's GDPR, and the renewal of call center regulations on legitimate business registration.

Keywords: telemarketing, spam calls, French Republic, consumer protection, public and private sector cooperation

1. บทนำ

ตามรายงานของศูนย์คอลเซนเตอร์โลก (The Global Call Center: GCC) ที่มีนักวิจัยจาก 20 ประเทศร่วมตีพิมพ์ผลสำรวจใน ค.ศ. 2007 (พ.ศ. 2550) พบว่า ธุรกิจและบริการคอลเซนเตอร์ (call center) เป็นธุรกิจชนิดใหม่ แต่สามารถติดต่อกับลูกค้ากลุ่มประชาชนทั่วไปได้ถึงร้อยละ 75 และระหว่างกลุ่มธุรกิจด้วยกันเพียงร้อยละ 25 อีกทั้งคิดเป็นการติดต่อบริการหลังการขายกว่าร้อยละ 49 และการติดต่อเพื่อขายสินค้าและบริการร้อยละ 30 ส่วนการติดต่อด้านการขายสินค้าเพียงอย่างเดียวคิดเป็นร้อยละ 21 (Holman et al., 2007) แสดงให้เห็นว่า ธุรกิจคอลเซนเตอร์เป็นธุรกิจที่มีบทบาทเป็นอย่างมากต่อยอดขายของธุรกิจห้างร้านและถูกนำมาใช้ในการติดต่อประชาชนทั่วไปผู้เป็นลูกค้าโดยตรง บรูโน มอริเซท (Bruno Moriset) เสนอข้อมูลว่า ในระดับภูมิภาคยุโรปมีรายงานการสำรวจเกี่ยวกับคอลเซนเตอร์เฉพาะในสาธารณรัฐฝรั่งเศส สหราชอาณาจักร (อังกฤษ) และสาธารณรัฐไอร์แลนด์ (Moriset, 2004, p. 4) รวมไปถึงความท้าทายอีกประการ คือ ภาครัฐยังไม่ต้องการเปิดเผยข้อมูลตัวเลขสู่สาธารณะ

จากการสำรวจในเชิงเปรียบเทียบของบริษัทพรอสเพ็คโต (Prospecto) บริษัทผู้ให้คำแนะนำด้านธุรกิจโทรคมนาคมในแคนาดาที่เชี่ยวชาญด้านการให้คำปรึกษาในกลุ่มประเทศผู้ใช้ภาษาฝรั่งเศสในแคนาดาและสาธารณรัฐฝรั่งเศส พบว่า สาธารณรัฐฝรั่งเศสเป็นประเทศที่บริษัทร้านค้าต่าง ๆ นิยมใช้การตลาดทางโทรศัพท์ (telemarketing) ซึ่งครอบคลุมทั้งการขายสินค้าและการบริการให้คำปรึกษาหลังการขายทางโทรศัพท์มาเป็นระยะเวลานานนับตั้งแต่ ค.ศ. 1960 (พ.ศ. 2503) เรียกได้ว่าเป็นประเทศแรก ๆ เช่นเดียวกับสหรัฐอเมริกา

และแคนาดา พรอสเพ็คโต รายงานว่า ในปัจจุบันการขายสินค้าทางโทรศัพท์ยังคงมีอยู่ในสาธารณรัฐฝรั่งเศส และได้รับความนิยมไม่ต่างจากการขายสินค้าทางโทรศัพท์และเว็บไซต์ออนไลน์ การซื้อขายสินค้าทางโทรศัพท์ และการติดต่อร้านค้าต่าง ๆ เพื่อแจ้งปัญหาเกี่ยวกับสินค้าถือเป็นข้อได้เปรียบ โดยเฉพาะในกลุ่มผู้สูงอายุที่นิยมอาศัยอยู่กับบ้าน ซึ่งผู้วิจัยอนุมานว่า จากพฤติกรรมของผู้สูงอายุในสาธารณรัฐฝรั่งเศสส่วนใหญ่อยู่อาศัยตามลำพัง ไม่สะดวกเดินทางไปเลือกซื้อหรือแลกเปลี่ยนสินค้าด้วยตนเอง ไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยีทางเว็บไซต์ การติดต่อทางโทรศัพท์บ้านและโทรศัพท์มือถือจึงมีข้อได้เปรียบด้านความสะดวกรวดเร็ว ไม่เสียเวลาเดินทางและการรอคิวการรับบริการ (Prospecto, 2023)

ด้วยความนิยมในการตลาดทางโทรศัพท์ ทำให้สาธารณรัฐฝรั่งเศสเป็นเป้าหมายสำคัญของกลุ่มมิจฉาชีพจากในประเทศและนอกประเทศ เว็บไซต์ข่าวสารด้านเทคโนโลยีภาษาฝรั่งเศส Tech Radar ได้อ้างอิงงานวิจัยจากบริษัทไฮยา (Hiya) บริษัทผู้เชี่ยวชาญเทคโนโลยีในการปิดกั้น (block) โทรศัพท์หลอกลวง (spam calls) จากสหรัฐอเมริกา จากการสำรวจระดับนานาชาติใน ค.ศ. 2022 (พ.ศ. 2565) Tech Radar พบว่า ประเทศที่มีโทรศัพท์หลอกลวงมากที่สุด คือ สาธารณรัฐฝรั่งเศส โดยมีตัวเลขสูงถึงร้อยละ 43 ของการใช้โทรศัพท์ทั้งหมด นำหน้าประเทศอันดับสองอย่างสหรัฐอเมริกา ร้อยละ 35 และสหราชอาณาจักร (อังกฤษ) ร้อยละ 28 (Fadilpašić, 2023) ดังนั้น จึงเป็นประเด็นน่าศึกษาว่า ภายใต้อิทธิพลของการออกกฎหมายควบคุมการขายสินค้าทางโทรศัพท์ใน ค.ศ. 2014 (พ.ศ. 2557) จนถึงปัจจุบัน สาธารณรัฐฝรั่งเศสทั้งภาครัฐและเอกชนมีมาตรการความร่วมมืออย่างไร เพื่อรับมือกับปัญหาโทรศัพท์หลอกลวงจำนวนมาก อันจะเป็นแนวทางให้ประเทศไทยสามารถปรับใช้และปรับปรุงแผนการรับมือโทรศัพท์หลอกลวงให้รัดกุมยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อศึกษาประวัติและวิวัฒนาการของกฎหมายรวมถึงบทบาทของภาครัฐและเอกชนในการควบคุมการตลาดทางโทรศัพท์และโทรศัพท์หลอกลวงของสาธารณรัฐฝรั่งเศส
- 2.2 เพื่อศึกษาแนวทางการควบคุมการตลาดทางโทรศัพท์และการสกัดกั้นโทรศัพท์หลอกลวงในสาธารณรัฐฝรั่งเศสที่มีประสิทธิภาพ

3. วิธีการศึกษา

บทความนี้ใช้การวิจัยเอกสาร (documentary research) โดยรวบรวมข้อมูลงานวิจัย บทความจากหนังสือพิมพ์และเว็บไซต์ข่าวของประเทศไทยและต่างประเทศ เช่น บทความวิจัยที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคเรื่องการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ของสาธารณรัฐฝรั่งเศส ทั้งภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และภาษาฝรั่งเศส เช่น ราชกิจจานุเบกษาของสาธารณรัฐฝรั่งเศส เว็บไซต์กระทรวงและหน่วยงานราชการของสาธารณรัฐฝรั่งเศส เว็บไซต์สถาบันวิจัยการบริโภคแห่งชาติฝรั่งเศส และเว็บไซต์สื่อมวลชนต่าง ๆ ในสาธารณรัฐฝรั่งเศส

4. ผลการศึกษาและบทวิเคราะห์

4.1 ประวัติและวิวัฒนาการของกฎหมาย ตลอดจนบทบาทของภาครัฐและเอกชน ในการควบคุมการตลาดทางโทรศัพท์และโทรศัพท์มือถือของสาธารณรัฐฝรั่งเศส

4.1.1 ประวัติและวิวัฒนาการของกฎหมายในการควบคุมการตลาดทางโทรศัพท์และโทรศัพท์มือถือของสาธารณรัฐฝรั่งเศส

สถาบันวิจัยการบริโภคแห่งชาติฝรั่งเศสได้บันทึกว่า กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของสาธารณรัฐฝรั่งเศส ฉบับแรกประกาศใช้เมื่อวันที่ 1 สิงหาคม ค.ศ. 1905 (พ.ศ. 2448) โดยมีเนื้อหาเกี่ยวกับการปราบปรามการหลอกลวงขายสินค้า อาหาร และผลผลิตทางการเกษตรปลอม หลังจากนั้น กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคอีกหลายฉบับก็ยังคงเกี่ยวข้องกับการป้องกันการทุจริตการซื้อขายสินค้าและบริการ การโฆษณา จนกระทั่งกฎหมายหมายเลขที่ 88-21 ประกาศใช้วันที่ 6 มกราคม ค.ศ. 1988 (พ.ศ. 2531) มีการระบุชัดเจนเป็นครั้งแรกเกี่ยวกับการเลือกซื้อทางไกล (teleshopping) และในปีถัดมาก็มีกฎหมายหมายเลขที่ 89-421 ประกาศใช้วันที่ 23 มิถุนายน ค.ศ. 1989 (พ.ศ. 2532) มีการควบคุมและให้คำนิยามอย่างชัดเจนเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ในบริบทการซื้อขายสินค้าและบริการหลายรูปแบบ เช่น การตลาดทางโทรศัพท์ โฆษณาลอตเตอรี่ และบริษัทจัดหาตู้ ต่อมาปีมีกฎหมายใน ค.ศ. 2014 (พ.ศ. 2557) และ ค.ศ. 2020 (พ.ศ. 2563) ซึ่งเป็นกฎหมายที่มีผลบังคับใช้เพื่อควบคุมเรื่องโทรศัพท์มือถือโดยตรง (Institut National de la Consommation, 2020)

ใน ค.ศ. 2014 (พ.ศ. 2557) เป็นปีสำคัญที่สาธารณรัฐฝรั่งเศสมีการประกาศใช้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคเพิ่มเติมเป็นอย่างมาก คือ กฎหมายหมายเลขที่ 2014-344 ประกาศ ณ วันที่ 17 มีนาคม ค.ศ. 2014 (พ.ศ. 2557) เป็นที่รู้จักกันโดยทั่วไปในชื่อ “กฎหมายฮามอง” (Hamon Law) ตามนามสกุลของนายเบอนัว ฮามอง (Benoit Hamon) รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเศรษฐกิจ ผู้เสนอญัตติ กฎหมายฮามองได้ประกาศให้มีการใช้ระบบบล็อกเทล (bloctel system) อันเป็นเว็บไซต์และระบบของรัฐบาลฝรั่งเศสที่เปิดให้ประชาชนและภาคธุรกิจลงทะเบียนหมายเลขโทรศัพท์ส่วนตัวและนิติบุคคล โดยผู้ใช้สามารถเลือกลงทะเบียนได้ 3 ประเภทรายชื่อ คือ รายชื่อสีแดง (red list) รายชื่อสีส้ม (orange list) และรายชื่อย้อนกลับ (reversed list) โดยรายชื่อสีแดง หมายถึง รายนามของผู้ใช้โทรศัพท์ที่ไม่ปรารถนาให้หมายเลขโทรศัพท์ของตนเองปรากฏในสมุดหน้าเหลืองของสาธารณรัฐฝรั่งเศส (annuaire) และไม่ยินยอมให้บริษัทห้างร้านทั่วไปติดต่อเพื่อการตลาดทางโทรศัพท์ ยกเว้นแต่การติดต่อจากบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์ที่ตนเองเป็นลูกค้า ส่วนรายชื่อสีส้ม หมายถึง รายนามของผู้ใช้โทรศัพท์ที่ยินยอมให้หมายเลขโทรศัพท์ปรากฏในสมุดหน้าเหลืองของสาธารณรัฐฝรั่งเศส แต่ไม่ยินยอมให้บริษัทห้างร้านทั่วไปติดต่อเพื่อการตลาดทางโทรศัพท์ ยกเว้นแต่การติดต่อจากบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์ที่ตนเองเป็นลูกค้า ส่วนรายชื่อย้อนกลับ หมายถึง รายชื่อที่ใช้โทรศัพท์ที่ไม่ยินยอมให้ชื่อที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ปรากฏในสมุดหน้าเหลืองทั้งสิ้น ยกเว้นแต่การติดต่อจากบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์ที่ตนเองเป็นลูกค้า จุดมุ่งหมายโดยรวมจากรายชื่อทั้ง 3 ประเภท คือ เพิ่มการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับที่ต่างกัน ลดการรบกวนจากเบอร์โทรศัพท์ที่ไม่เคยติดต่อมาก่อน ซึ่งบริการทั้งหมดในบล็อกเทลเป็นบริการของภาครัฐและไม่เสียค่าใช้จ่าย (CNIL, 2016; Fresnetti, 2014; Ministry of Economy, 2023)

4.1.2 ผลการบังคับใช้กฎหมายอามงและระบบบล็อกเทล

กฎหมายอามงได้เพิ่มความคุ้มครองผู้บริโภคจากกฎหมายเดิมหลายประการ มิใช่เพียงแค่เรื่องการตลาดทางโทรศัพท์ เช่น ผู้บริโภคสามารถยกเลิกประกันรถยนต์และประกันภัยที่อยู่อาศัยได้ทุกเมื่อ ผู้บริโภคสามารถเปลี่ยนธนาคารที่ใช้บริการอยู่ได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม ผู้บริโภคมีสิทธิในการขอเปลี่ยนและแลกคืนสินค้าเพิ่มขึ้นเป็น 14 วันหลังจากการซื้อ ใน ค.ศ. 2021 (พ.ศ. 2564) เกิดวิกฤติโควิด-19 ที่ยืดเยื้อ ทำให้สภาพเศรษฐกิจทั่วโลกอยู่ในภาวะฝืดเคือง จำนวนมิฉาซีฟทั้งในและนอกสาธารณรัฐฝรั่งเศสเพิ่มสูงขึ้น สำนักข่าวปารีส-นอร์มอนด์ และสำนักข่าว BFMTV ทอยยรายงานว่ามีประชาชนจำนวนมากตั้งแต่ ค.ศ. 2021-2022 (พ.ศ. 2564-2565) แจ้งว่า เว็บไซต์และระบบบล็อกเทลมีปัญหา ไม่สามารถเข้าไปถึงทะเบียนได้ และจนถึง ค.ศ. 2023 (พ.ศ. 2566) ระบบบล็อกเทลยังไม่สามารถตัดสินสัญญาโทรศัพท์หาลอกลงได้สมบูรณ์ตามความคาดหวัง ประชาชนแจ้งว่า ยังคงได้รับโทรศัพท์หาลอกลงโดยเฉลี่ย 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ ซึ่งถือว่าบ่อยครั้งจนสร้างความเดือดร้อนรำคาญแก่ผู้บริโภค (Bringer, 2021; Grably, 2023; Paris-Normande & Courrier Picard, 2021)

ใน ค.ศ. 2021 (พ.ศ. 2564) กระทรวงเศรษฐกิจของสาธารณรัฐฝรั่งเศสได้ชี้แจงกับประชาชนว่า เว็บไซต์และระบบบล็อกเทลขัดข้องเป็นการชั่วคราว เพราะมีการเปลี่ยนบริษัทผู้รับผิดชอบระบบ ก่อนที่เว็บไซต์จะกลับมาให้บริการตามปกติใน ค.ศ. 2022 (พ.ศ. 2565) และเมื่อวันที่ 17 มิถุนายน ค.ศ. 2023 (พ.ศ. 2566) สำนักข่าว BFMTV รายงานว่า โอลิวิเย ริฟฟาร์ (Olivier Riffard) ผู้ช่วยผู้อำนวยการสมาพันธ์โทรคมนาคมฝรั่งเศส (Fédération Française des Télécoms) ได้ให้สัมภาษณ์กับสื่อมวลชนว่า ขณะนี้ระบบบล็อกเทลยังทำงานได้ไม่เต็มที่เท่าที่ควร ยังไม่สามารถตัดสายโทรศัพท์แปลกปลอมได้ตามสัญญา และอาจจะยืดเยื้อไปถึงปลายปี แต่โอลิวิเย ริฟฟาร์ ก็ขอให้ประชาชนรอสมาพันธ์ปรับปรุงระบบเพิ่มเติม และเน้นย้ำให้ภาคธุรกิจให้ความร่วมมือลงทะเบียนกับระบบบล็อกเทลเพื่อจัดระเบียบการตลาดทางโทรศัพท์ของตนเองภายในเวลาที่รัฐบาลกำหนด หากไม่ปฏิบัติตามอาจต้องจ่ายค่าปรับตามกฎหมายในอัตราที่กำหนด จนอาจส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์กลุ่มธุรกิจได้ถึงร้อยละ 3 (Grably, 2023)

4.1.3 บทบาทของสื่อสิ่งพิมพ์ในการเป็นกระบอกเสียงให้ผู้บริโภค

ใน ค.ศ. 2021 (พ.ศ. 2564) สำนักข่าว Actu.fr สาขาสื่อท้องถิ่นของเมืองก็อง (Caen) สาธารณรัฐฝรั่งเศส มีการสำรวจและรวบรวมบทสัมภาษณ์จากกลุ่มผู้สูงอายุที่เป็นผู้เสียหาย พบว่า เป็นโทรศัพท์หาลอกลงประเภท “Ping Call” (missed call scam) หรือการแกล้งโทรศัพท์แล้ววางสายอย่างรวดเร็ว หลอกให้ผู้เสียหายโทรศัพท์กลับไป ซึ่งจะเป็นการต่อสายอัตโนมัติไปยังต่างประเทศ นอกจากนี้บทสัมภาษณ์ยังชี้ให้เห็นเทคนิคที่ซับซ้อนขึ้นคือมิฉาซีฟในต่างประเทศใช้หมายเลขโทรศัพท์ส่วนตัวที่ดูคล้ายหมายเลขในสาธารณรัฐฝรั่งเศส โดยสุ่มโทรศัพท์เข้าหมายเลขต่าง ๆ เมื่อมีผู้รับสายมิฉาซีฟจะอ้างว่ามาจากบริษัทที่น่าเชื่อถือที่ผู้เสียหายเป็นลูกค้าแจ้งปัญหาสินค้าหรือการใช้บริการบางอย่าง ก่อนจะหลอกให้ผู้เสียหายกดหมายเลขโทรศัพท์เพิ่มเติม เพื่อเป็นการโทรศัพท์ออกไปยังต่างประเทศและหลอกให้ถือสายนานจนค่าโทรศัพท์มีราคาสูงผิดปกติ (Janetaud, 2021) เทคนิคดังกล่าวตรงกับลักษณะเทคนิคการปลอมแปลงหมายเลขต้นทาง (caller ID spoofing) ซึ่งในงานวิจัยของต่อศิลป์ ต้นเจริญ และ สมพงษ์ อัครบุญมี วิเคราะห์ว่า มิฉาซีฟส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์ระบบบริการเสียงผ่าน

อินเทอร์เน็ต (Voice over Internet Protocol) หรือเรียกโดยย่อว่า “VoIP” เนื่องจากเป็นระบบโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่สามารถใช้งานจากที่ไหนก็ได้ (Carillo-Mondejar et al., 2022; Tuncharoen & Assawaboonmee, 2023, p. 136)

นอกจากนี้ สำนักข่าว Actu.fr ยังรายงานเพิ่มเติมว่า กลุ่มผู้สูงอายุในเมืองก็อง จังหวัดกาลาโดส (Calvados) กลายเป็นเป้าหมายหลักของมิจฉาชีพ เพราะไม่ทันด้านเทคโนโลยีและมีความเชื่อใจในความน่าเชื่อถือของบริษัทโทรคมนาคมขนาดใหญ่ของประเทศอย่าง Orange ที่ใช้บริการอยู่และถูกมิจฉาชีพนำไปแอบอ้างทำให้ถูกหลอกให้ต่อสายและรอนเสียเงินประมาณ 107-2,700 ยูโร (ราว 3,852-97,200 บาท) มีผู้เสียหายแจ้งไปยังบริษัทออเรนจ์ตลอดช่วงปี ค.ศ. 2020-2021 (พ.ศ. 2563-2564) พบว่า มีโทรศัพท์หลอกลวงในพื้นที่บริเวณนี้เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 60 โดยส่วนใหญ่เป็นสายเรียกเข้าจากโทรศัพท์บ้าน คิดเป็นจำนวน 16 สายต่อเดือน ซึ่งสถิติเหล่านี้นับเป็นตัวเลขที่สูงมากเป็นประวัติการณ์ของบริษัทออเรนจ์ ผู้ใช้โทรศัพท์จะได้รับโทรศัพท์หลอกลวงเฉลี่ย 13 ครั้งต่อเดือน เทียบกับค่าเฉลี่ยทั่วไป 8 ครั้งใน ค.ศ. 2020 (พ.ศ. 2563) และ 11 ครั้งใน ค.ศ. 2021 (พ.ศ. 2564) จากผลสำรวจของบริษัทออเรนจ์ยังพบอีกว่า เมื่อมิจฉาชีพพิสูจน์ได้ว่าหมายเลขโทรศัพท์ดังกล่าวมีผู้ใช้จริงและอาจถูกหลอกได้ง่าย ก็จะส่งต่อหมายเลขนี้ไปยังเครือข่ายมิจฉาชีพและอาจมีการโทรศัพท์หลอกลวงซ้ำโดยเปลี่ยนหมายเลขติดต่อ ทำให้แม้บริษัทออเรนจ์จะปิดกั้นหมายเลขที่ถูกค่าแจ้งว่าเป็นมิจฉาชีพ แต่ลูกค้าที่ยังใช้หมายเลขโทรศัพท์เดิม ก็มีโอกาสดังได้รับโทรศัพท์หลอกลวงซ้ำอีก ซึ่งผู้ให้บริการโทรศัพท์มักเรียกหมายเลขเหล่านี้ว่า “หมายเลขปนเปื้อน” นอกจากนี้ มิจฉาชีพยังฉวยโอกาสจากช่วงที่วัคซีนโควิด-19 ขาดแคลนในสาธารณรัฐฝรั่งเศสจากการระบาดซ้ำ จำเป็นต้องสงวนไว้ให้ผู้สูงอายุและผู้ป่วยเป็นลำดับแรก มิจฉาชีพก็จะใช้โทรศัพท์หลอกลวงว่ายินดีขายวัคซีนในราคาถูกหรือให้มารับวัคซีนฟรีเป็นกรณีพิเศษ (Janetaud, 2021)

อย่างไรก็ตาม บริษัทออเรนจ์ใช้วิธีให้ลูกค้าผู้ใช้บริการออเรนจ์จำนวน 900,000 ราย ลงทะเบียนในแอปพลิเคชัน Orange et moi France และเชื่อมต่อฐานข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์ของลูกค้ากับสังคมรอบตัวลูกค้าภายในโทรศัพท์มือถือของลูกค้า เมื่อมีหมายเลขโทรศัพท์ที่มาจากต่างประเทศที่ไม่น่าเป็นไปได้ ระบบของออเรนจ์จะแสดงคำเตือนบนหน้าจอโทรศัพท์ของลูกค้าว่าหมายเลขนี้ไม่ใช่หมายเลขปกติ รวมถึงการใช้อัลกอริทึม (algorithm) มาช่วยตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์ที่มีการโทรศัพท์ออกต่อวันมากผิดปกติ คือ มากกว่า 1,000 สายต่อวัน นอกจากนี้ อัลกอริทึมยังช่วยตรวจจับหมายเลขโทรศัพท์ที่ใกล้เคียงกับหมายเลขโทรศัพท์ที่ต้องสงสัยและมีระยะเวลาการสนทนาสั้นผิดปกติ ซึ่งระบบของออเรนจ์ก็จะทำการปิดกั้นหมายเลขเหล่านี้ในภายหลังการใช้อัลกอริทึมมาช่วยคัดกรองโทรศัพท์หลอกลวงนี้เป็นมาตรการที่มีประสิทธิภาพสูงที่นิยมใช้ในขณะนี้ (Grably, 2023) สอดคล้องกับงานวิจัยด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (cybersecurity) ได้เสนอโมเดลที่ใช้ความน่าเชื่อถือของผู้ติดต่อ (caller reputation model) ดึงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ติดต่อมาใช้คัดกรองกลุ่มผู้มีความเสี่ยงเป็นมิจฉาชีพออกจากผู้ใช้โทรศัพท์โดยทั่วไป (Javed et al., 2021) โดยสำนักข่าว BFMTV ของสาธารณรัฐฝรั่งเศสรายงานว่า บริษัทออเรนจ์สามารถตรวจพบโทรศัพท์หลอกลวงใน ค.ศ. 2021 (พ.ศ. 2564) จำนวนทั้งสิ้น 3.4 ล้านสายจากทั่วสาธารณรัฐฝรั่งเศส และในช่วงเดือนมกราคมถึงเมษายน ค.ศ. 2022 (พ.ศ. 2565) ตรวจพบจำนวนมากถึง 4 ล้านสาย (Grably, 2023)

4.1.4 บทบาทของสถานีโทรทัศน์เอกชนในการช่วยเหลือผู้บริโภค

นอกเหนือไปจากข่าวตามรายการโทรทัศน์ ในเว็บไซต์สื่อต่าง ๆ และสารคดีตามสถานีโทรทัศน์แห่งชาติแล้ว ยังมีสถานีวิทยุเอกชนช่อง RTL และสถานีโทรทัศน์เอกชน M6 ของสาธารณรัฐฝรั่งเศสที่สลับกันออกอากาศรายการ “ภัยใกล้ตัว” (Ça peut vous arriver) เป็นรายการถ่ายทอดสดประจำวันที่เปิดโอกาสให้ผู้บริโภคที่มีปัญหาจากการใช้สินค้าและบริการ หรือมีข้อพิพาทถูกเอาเปรียบจากการเช่าอสังหาริมทรัพย์และยานพาหนะต่าง ๆ สามารถร้องทุกข์ได้ ผู้เสียหายจะต้องส่งอีเมลหรือโทรศัพท์แจ้งเรื่องราวโดยย่อกับทางรายการ ก่อนที่รายการจะติดต่อกลับไปอีกครั้งเพื่อสัมภาษณ์ผู้เสียหายออกรายการสด โดยในรายการมีผู้เชี่ยวชาญในสาขาต่าง ๆ มาให้ความรู้ คำแนะนำและช่วยไกล่เกลี่ย เช่น ทนายผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมายอาญา ทนายผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมายจราจร ทนายผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมายอสังหาริมทรัพย์ นักเจรจาไกล่เกลี่ย ผู้เสียหายจะได้รับคำแนะนำทางกฎหมายให้ไปปฏิบัติตนต่อไปได้ถูกต้องโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย (การโทรศัพท์เข้ามาในรายการเสียค่าใช้จ่ายเล็กน้อย ประมาณ 0.5 ยูโรต่อนาที) รายการนี้ดำเนินต่อเนื่องมานานถึง 22 ปี ออกอากาศช่วง 9.00-12.00 น. เป็นที่นิยมมานานในสาธารณรัฐฝรั่งเศส เพราะฌูเลีย กูร์เบ (Julien Courbet) เป็นพิธีกรที่เข้าใจและรับฟังปัญหาของผู้เสียหาย แต่ในขณะเดียวกันก็ใช้น้ำเสียงสบาย ๆ ปลอบโยนผู้เสียหายเพื่อสร้างบรรยากาศผ่อนคลายให้กับผู้เสียหายและแขกรับเชิญ รายการมีจุดเด่นในการให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคและเปิดเผยแหล่งกลทางธุรกิจต่าง ๆ ที่เอาเปรียบผู้บริโภคอย่างกระชับในแต่ละกรณี ซึ่งเป็นเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นได้ในชีวิตประจำวัน และรายการจะให้ความช่วยเหลือในเบื้องต้น ด้วยการให้นักเจรจาช่วยไกล่เกลี่ยกับคู่กรณีและมีทนายในรายการให้คำแนะนำในด้านกฎหมายเท่านั้น ผู้เสียหายยังคงต้องไปดำเนินการทางกฎหมายเพื่อแก้ไขข้อพิพาทด้วยตนเองต่อไป (Courbet, 2023; Le Progrès, 2020) ดังนั้น การคุ้มครองผู้บริโภคจะเกิดขึ้นได้ต้องมาควบคู่กับการบังคับใช้กฎหมาย การให้ความร่วมมือของภาคเอกชน และการตรวจสอบจากสื่อมวลชน

4.2 แนวทางการควบคุมการตลาดทางโทรศัพท์และการสกัดกั้นโทรศัพท์หลอกลวงในสาธารณรัฐฝรั่งเศส

4.2.1 การปรับแก้กฎหมายและการประกาศใช้กฎหมายใหม่

จากการประกาศและการบังคับใช้ระบบบล็อกเทลที่ยังไม่สมบูรณ์ของกฎหมายอามงใน ค.ศ. 2014 (พ.ศ. 2557) ทั้งจากประชาชนที่ไม่สามารถเข้าไปลงทะเบียนทางเว็บไซต์ได้ ความขัดข้องของระบบหรือการให้ความร่วมมือของภาคเอกชนที่ยังไม่ครบถ้วน นำไปสู่การเสนอและอนุมัติกฎหมายใหม่ใน ค.ศ. 2020 (พ.ศ. 2563) หรือในชื่อกฎหมายหมายเลขที่ 2020-901 (Fle, 2023; Légifrance, 2023) โดยเนื้อหาส่วนใหญ่เป็นการแก้ไขกฎหมายอามงให้ทันสมัยมากขึ้นและกำหนดยุทธศาสตร์การควบคุมการตลาดทางโทรศัพท์อย่างชัดเจนจนถึง ค.ศ. 2023 (พ.ศ. 2566) ตามประกาศในราชกิจจานุเบกษาฝรั่งเศส (Journal Officiel) ณ วันที่ 14 ตุลาคม ค.ศ. 2022 (พ.ศ. 2565) ระบุว่า นับตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม ค.ศ. 2023 (พ.ศ. 2566) เป็นต้นไป การตลาดทางโทรศัพท์จะไม่สามารถทำได้ในวันหยุดเสาร์ อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ การโทรศัพท์ติดต่อลูกค้าในแง่การขายสินค้าและบริการ สามารถทำได้เฉพาะวันจันทร์-ศุกร์ ตั้งแต่ 10.00-13.00 น. และ 14.00-20.00 น. เท่านั้น มีผลบังคับใช้กับบริษัททั้งที่ลงทะเบียนผ่านบล็อกเทลและไม่ได้ลงทะเบียน (Direction de l'Information

Légale et Administrative (Première Ministre), 2023) องค์การ UFC-Que Choisir ซึ่งเป็นองค์กรอิสระ NGO คัดกรองผู้บริโภคของสาธารณรัฐฝรั่งเศส ช่วยประชาสัมพันธ์กฎหมายใหม่ และให้ข้อมูลแก่ผู้บริโภคทางเว็บไซต์ เพื่อเป็นการย้ำเตือนให้ปฏิบัติตามกฎหมายใหม่ใน ค.ศ. 2020 (พ.ศ. 2563) ระบุชัดเจนว่า หมายเลขโทรศัพท์ส่วนบุคคลจะต้องเริ่มต้นด้วยหมายเลข 06 และ 07 เท่านั้น ไม่อนุญาตให้นิติบุคคลใช้หมายเลขดังกล่าว และบริษัทที่ทำการตลาดทางโทรศัพท์จะต้องเริ่มต้นด้วยหมายเลขเหล่านี้เท่านั้น ได้แก่ 09-48, 09-49, 01-62, 01-63, 02-70, 02-71, 03-77, 03-78, 04-24, 04-25, 05-68 และ 05-69 (Berry, 2023) และถ้าหากผู้บริโภคปฏิเสธไม่รับสายการตลาดทางโทรศัพท์ บริษัทเหล่านั้นจะต้องรอให้ครบ 60 วันนับจากวันที่มีการปฏิเสธจึงจะสามารถติดต่อประชาสัมพันธ์ได้ใหม่ (Bourven, 2023) และยังมีกฎหมายสารสนเทศและเสรีภาพส่วนบุคคลจากหน่วยงานสารสนเทศและเสรีภาพส่วนบุคคลแห่งชาติ (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés: CNIL) เพิ่มมาตรการว่า นิติบุคคลบริษัทต่าง ๆ จะต้องลงทะเบียนในระบบบล็อกเทเลใหม่ทุกสามปี เพื่อขออนุญาตเข้าถึงรายชื่อของประชาชนอย่างถูกต้องผ่านกระทรวงเศรษฐกิจ (CNIL, n.d.)

นอกจากนี้ จำนวนเงินค่าปรับของบุคคลทั่วไปที่ไม่ลงทะเบียนในระบบบล็อกเทเล หรือละเมิดข้อกฎหมายเกี่ยวกับการตลาดทางโทรศัพท์ฉบับ ค.ศ. 2020 (พ.ศ. 2563) มีการเพิ่มให้สูงขึ้นจาก 3,000 ยูโร เป็น 75,000 ยูโร (ราว 108,000 บาท และ 2,700,000 บาท) และจำนวนเงินค่าปรับของนิติบุคคลจาก 15,000 ยูโร เป็น 375,000 ยูโร (ราว 540,000 บาท และ 13,500,000 บาท) ซึ่งแสดงความเด็ดขาดของภาครัฐในการรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนและเพิ่มความปลอดภัยของภาครัฐกิจ (Vie publique, 2020)

4.2.2 การสำรวจและรายงานเตือนภัยประชาชนจากสื่อมวลชนในสาธารณรัฐฝรั่งเศสและต่างประเทศ

เว็บไซต์เทค เรดาร์ นำเสนอข้อมูลเพิ่มเติมพบว่า จากการใช้โทรศัพท์ทั้งสิ้น 24.3 ล้านล้านครั้งทั่วโลกใน ค.ศ. 2022 (พ.ศ. 2565) มีจำนวนร้อยละ 10 ที่เป็นโทรศัพท์ที่ก่อความเสียหายโทรศัพท์หลอกลวง ทำให้ประชาชนและธุรกิจต่าง ๆ เสียรายได้และเสียเวลาเป็นอย่างมาก โดยในแคนาดามีตัวเลขสูงสุด ผู้บริโภคถูกหลอกให้เสียเงินโดยเฉลี่ยถึง 472.87 ดอลลาร์ต่อคน ส่วนในสหรัฐอเมริกา ผู้บริโภคถูกหลอกให้เสียเงินโดยเฉลี่ยใกล้เคียงกัน คือ 431.36 ดอลลาร์ต่อคน ส่วนประเทศที่ประชาชนเสียเวลากับโทรศัพท์หลอกลวงมากที่สุดยังคงเป็นสหรัฐอเมริกา โดยเฉลี่ยใช้เวลาเฉลี่ย 31.87 นาทีต่อคน รองลงมา คือ ราชอาณาจักรสเปน 27.44 นาที แคนาดา 27.21 นาที สาธารณรัฐฝรั่งเศส 27.04 นาที สหราชอาณาจักร (อังกฤษ) 23.34 นาที และสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนี 22.47 นาที ซึ่งนักวิจัยเสนอให้บริษัทผู้ให้บริการการสื่อสารควรระบุตัวตนของผู้ใช้โทรศัพท์ เพราะผู้ใช้โทรศัพท์ส่วนใหญ่ถึงร้อยละ 87 ไม่ไว้วางใจโทรศัพท์จากหมายเลขที่ไม่คุ้นเคย ทั้งยังทำให้รู้สึกไม่เชื่อมั่นบริษัทต่าง ๆ ที่มีฉ้อฉลไปอ้างชื่ออีกด้วย บริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์มือถือต่าง ๆ ประมาณร้อยละ 63 จึงประกาศลงทุนเพิ่มเติมด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลการให้บริการโทรศัพท์ ในปีนี้ (Fadilpašić, 2023) เพราะการสูญเสียความเชื่อมั่นของลูกค้านำไปสู่รายได้ที่ลดลงและภาพลักษณ์ของบริษัทที่ถูกบั่นทอน เรียกได้ว่า สำหรับสาธารณรัฐฝรั่งเศส แม้จะมีการประกาศและบังคับใช้กฎหมายอาวม ค.ศ. 2014 (พ.ศ. 2557) ไปจนถึงกฎหมาย ค.ศ. 2020 (พ.ศ. 2563) ยังต้องปรับปรุงระบบบล็อกเทเลและ

ความร่วมมือกันในภาครัฐและเอกชนต่อไป และสำนักข่าว Femme Actuelle ยังรายงานข่าวเพิ่มเติมว่า เมื่อวันที่ 8 มิถุนายน ค.ศ. 2023 (พ.ศ. 2566) ธนาคารแห่งฝรั่งเศส (Bank of France) ถูกแฮกเกอร์ (hacker) เจาะเข้าฐานข้อมูลทำให้รายชื่อและข้อมูลส่วนตัวของประชาชนรั่วไหล ดังนั้น หากประชาชนได้รับอีเมลและโทรศัพท์ที่อ้างว่ามาจากธนาคารแห่งฝรั่งเศส อย่าได้หลงเชื่อทำธุรกรรมทางการเงิน และให้รีบตรวจสอบข้อมูลทางการเงินกับธนาคารที่ตนเองใช้บริการอยู่ว่าบัญชีมีความปลอดภัยดีหรือไม่ (Garnier, 2023) ทำให้เห็นว่า ภาครัฐในสาธารณรัฐฝรั่งเศสไม่ปกปิดข่าวเรื่องแฮกเกอร์ แต่มีความโปร่งใสและเร่งเตือนภัยประชาชนทันทีผ่านสื่อมวลชนในภาคเอกชนแขนงต่าง ๆ เพื่อให้ความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนเป็นสำคัญ

4.2.3 การปรับตัวของการตลาดทางโทรศัพท์ โดยเฉพาะกลุ่มอาชีพคอลเซนเตอร์ที่ถูกกฎหมาย

ในสาธารณรัฐฝรั่งเศส การตลาดทางโทรศัพท์ในยุคปัจจุบันไม่เพียงต้องปฏิบัติตามกฎหมายอาญาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคเท่านั้น ยังมีกฎหมายอาญาเกี่ยวกับการไประณีย์และการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ (Code des postes et des communications électroniques หรือ CPCE) และกฎหมายสารสนเทศและเสรีภาพส่วนบุคคล (Loi Informatique et Libertés) จากหน่วยงานสารสนเทศและเสรีภาพส่วนบุคคลแห่งชาติ สะท้อนให้เห็นถึงการควบคุมที่รัดกุมจากภาครัฐที่ใส่ใจคุ้มครองผู้บริโภคทำให้บริษัทต่าง ๆ ต้องปรับตัวเป็นอย่างมาก

ในเว็บไซต์บริษัท Job Phoning บริษัทที่ให้บริการด้านการตลาดทางโทรศัพท์ สำหรับกลุ่มลูกค้าคาดหวัง (prospection) ให้ธุรกิจอื่น และเป็นศูนย์คอลเซนเตอร์ที่น่าเชื่อถือให้หลายธุรกิจในสาธารณรัฐฝรั่งเศสได้เขียนข้อวิเคราะห์ว่า เงื่อนไขทางกฎหมายที่เพิ่มขึ้นของการตลาดทางโทรศัพท์เป็นไปเพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับกลุ่มผู้บริโภค ทำให้ธุรกิจนี้ยังคงเติบโตได้ต่อไป เพียงลงทะเบียนและปฏิบัติตามข้อกำหนดของรัฐบาล เช่น โทรศัพท์ติดต่อผู้บริโภคภายในช่วงเวลาที่ถูกกฎหมายอนุญาต และให้พนักงานคอลเซนเตอร์แจ้งชื่อและหน่วยงานของตนเองทุกครั้งที่ติดต่อกับผู้บริโภค รวมถึงเคารพการตัดสินใจของผู้บริโภคที่ไม่ประสงค์จะรับโทรศัพท์โฆษณา แต่สามารถยกเว้นได้ในกรณีที่ผู้บริโภคเป็นลูกค้าประจำที่อยู่ในเงื่อนไขสัญญาบริการจากบริษัทนั้นอยู่ รวมถึงกรณีที่ผู้บริโภคให้ความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรยินดีให้มีการติดต่อทางการตลาดทางโทรศัพท์ แม้จะแสดงความจำนงผ่านระบบบล็อกเทลว่าไม่รับโทรศัพท์ ระบบจะอนุญาตให้บริษัทที่มีข้อตกลงสามารถติดต่อผู้บริโภคได้ ดังนั้น หากผู้บริโภคไม่ต้องการให้บริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์ติดต่อมา ต้องดำเนินการติดต่อด้วยตนเองเพื่อแจ้งความจำนงเพิ่มเติมกับทางศูนย์ หรือทางแอปพลิเคชัน หรือเว็บไซต์บริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์ (Job Phoning, 2023) นอกจากนี้ สมาพันธ์การตลาดขายตรงสหภาพยุโรป (Federation of European Data and Marketing: FEDMA) ยังได้ออกระเบียบปฏิบัติในการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า (European Code of Practice for the Use of Personal Data in Direct Marketing) ใน ค.ศ. 2017 (พ.ศ. 2560) โดยอ้างอิงจากกฎหมายในประเทศสมาชิกสหภาพยุโรปเพื่อให้ภาคธุรกิจให้ความร่วมมือ (FEDMA, 2017)

4.2.4 กฎหมายมาตรการใหม่ของสหภาพยุโรป

หน่วยงานสหภาพยุโรปได้ประกาศข้อเสนอระเบียบข้อบังคับ (proposal of regulation) เมื่อวันที่ 4 กรกฎาคม ค.ศ. 2023 (พ.ศ. 2566) เกี่ยวกับร่างหรือข้อเสนอกระบวนการดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับการคุ้มครองข้อมูลสหภาพยุโรปโดยทั่วไป (EU General Data Protection Regulation: EU GDPR) โดย GDPR Procedural Regulation มีผลให้หน่วยงานคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของสมาชิกสหภาพยุโรป (Data Protection Authorities: DPAs) ในกรณีขั้นตอนข้ามพรมแดน (Directorate-General for Justice and Consumers, 2023) ซึ่งสำนักงานทนายความซิดลีย์ ออสติน (Sidley Austin LLP) ได้วิเคราะห์ว่า ในข้อเสนอกระบวนการตามข้อบังคับ GDPR ยังคงคลุมเครือ เพราะการแบ่งหน้าที่ของ GDPR และ DPAs มีรายละเอียดหลายอย่างทับซ้อนกัน อาจนำไปสู่ความร่วมมือระหว่างรัฐและหน่วยงานไม่ชัดเจน แต่เนื่องจากระเบียบข้อบังคับยังอยู่ในขั้นตอนการเสนอในรัฐสภายุโรป ยังมีความเป็นไปได้ที่รายละเอียดจะมีความชัดเจนมากขึ้นในอนาคต (Long et al., 2023)

5. ข้อเสนอ

หลังจากกระทรวงเศรษฐกิจในรัฐบาลสาธารณรัฐฝรั่งเศสบังคับใช้กฎหมายอามงใน ค.ศ. 2014 (พ.ศ. 2557) แล้ว ยังมีการแก้ไขกฎหมายเพิ่มเติมให้ทันสมัยขึ้นและเพิ่มโทษค่าปรับให้รุนแรงขึ้นในหมายเลขที่ 2020-901 ไปตามรูปแบบการตลาดทางโทรศัพท์ ค่าเงิน พัฒนาการทางเทคโนโลยี และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลให้รัดกุมมากขึ้น สื่อมวลชนในสาธารณรัฐฝรั่งเศสทั้งสำนักข่าวระดับประเทศและสำนักข่าวท้องถิ่นให้ความร่วมมือในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลแก่ประชาชนและยังช่วยเป็นกระบอกเสียงรับฟังเรื่องราวร้องทุกข์ ภาครัฐมีการพัฒนาระบบบล็อกเชนโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย และช่วยจำกัดการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลโดยให้บริษัทต่าง ๆ ขออนุญาตใหม่ในทุกสามปี และบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์พัฒนาแอปพลิเคชันให้ลูกค้าลงทะเบียนและพัฒนาอัลกอริทึมมาช่วยตรวจจับ ปิดกั้นหมายเลขโทรศัพท์ที่ต้องสงสัยว่าเป็นมิจฉาชีพ รวมไปถึงการออกระเบียบข้อบังคับความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลข้ามพรมแดนในสหภาพยุโรปที่กำลังมีการหารือกันอย่างจริงจัง

6. ข้อเสนอแนะ

6.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในอนาคต

การคุ้มครองผู้บริโภคในสาธารณรัฐฝรั่งเศส โดยเฉพาะด้านโทรคมนาคมมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์เสมอ รับฟังเสียงของประชาชนผู้เสียหายและรายงานจากสื่อมวลชน ติดตามความร่วมมือจากภาคเอกชน การออกกฎหมายอามงโดยปรับปรุงเนื้อหากฎหมายและการบังคับใช้ กำหนดบทลงโทษที่จริงจังเพิ่มโทษให้มากขึ้น ซึ่งแสดงถึงความจริงจังของภาครัฐในการคุ้มครองประชาชน อันเป็นแบบอย่างประเทศไทยควรนำมาปรับใช้

นอกจากนี้ หน่วยงานภาครัฐควรทำการสกัดกั้นมิจฉาชีพในเชิงรุก โดยขอข้อมูลจากบริษัทผู้ให้บริการโทรคมนาคม นำสถิติเลขหมายที่มีการโทรศัพท์ผิดกติกาประสาณให้ภาครัฐตรวจสอบ เพราะการวิจัยข้างต้นที่ใช้ระบบ caller reputation model ผ่านการวิจัยมาแล้วว่ามีประสิทธิภาพ

6.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับกิจการสื่อสารดิจิทัล

นอกเหนือจากระบบบล็อกเชนที่พัฒนาโดยรัฐบาลสาธารณรัฐฝรั่งเศสที่สามารถนำมาเป็นต้นแบบแล้ว ในปัจจุบันมีแอปพลิเคชันต่างประเทศมากมายในการคัดกรองโทรศัพท์หลอกลวง เช่น แอปพลิเคชัน Whoscall, Truecaller, Should I Answer, Call Notes Pro ซึ่งแต่ละแอปพลิเคชันมาจากผู้ผลิตเอกชน มีทั้งแบบไม่มีค่าใช้จ่ายและคิดค่าสมาชิกรายเดือน และมีความแม่นยำของฐานข้อมูลต่างกันไป ซึ่งผู้ใช้โทรศัพท์ชาวฝรั่งเศสและชาวไทยที่รู้เท่าทันเทคโนโลยี นิยมใช้แอปพลิเคชันเหล่านี้เพื่อเพิ่มความปลอดภัยส่วนบุคคลตามฐานะทางเศรษฐกิจ แต่หน้าที่หลักในการสกัดกั้นการโทรศัพท์จากมิจฉาชีพ ยังคงต้องเป็นหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องอย่างแท้จริง

รัฐบาลไทยควรพัฒนาระบบฐานข้อมูลลักษณะเดียวกับระบบบล็อกเชน เพื่อเพิ่มความปลอดภัยให้กับประชาชนโดยเฉพาะในด้านข้อมูลส่วนบุคคล มีการเพิ่มโทษทางกฎหมายเพื่อให้บริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรคมนาคมและหน่วยงานต่าง ๆ รักษาความปลอดภัยทางข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนมากขึ้น มีการเพิ่มความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลทะเบียนราษฎร์ เพิ่มบทลงโทษให้รุนแรง ดำเนินการเอาผิดผู้ที่นำทะเบียนราษฎร์ไปใช้โดยเจ้าของข้อมูลไม่ยินยอม ควบคุมการตลาดทางโทรศัพท์ของภาคธุรกิจ เพิ่มโทษทางแพ่งและอาญาของโทรศัพท์หลอกลวงและการต้มตุ๋นประเภทอื่น สร้างฐานข้อมูลรวบรวมรายชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของมิจฉาชีพ เพื่อให้เกิดการเฝ้าระวังในระดับภูมิภาคอาเซียนและระดับสากล อำนวยความสะดวกในการส่งผู้ร้ายข้ามแดน เนื่องจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีพัฒนาไปไม่หยุดยั้ง จึงต้องอาศัยความร่วมมือจากภาครัฐและภาคเอกชนในการร่วมกันหาหนทางเสริมสร้างคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค ความปลอดภัยทางการสื่อสารโทรคมนาคม ความปลอดภัยทางการเงิน และความปลอดภัยในการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลทางไซเบอร์ อันเป็นความปลอดภัยที่ทุกสังคมจำเป็นต้องมีในยุคปัจจุบัน

รายการเอกสารอ้างอิง

- Berry, C. (2023, January 6). *Démarchage téléphonique : Voici la liste des numéros dont il faut se méfier*. Actu.fr. https://actu.fr/societe/demarchage-telephonique-voici-la-liste-des-numeros-dont-il-faut-se-mefier_56410775.htm
- Bourven, M. (2023, January 1). *Démarchage téléphonique, Interdit à partir de numéros de téléphone mobile*. UFC-Que Choisir. <https://www.quechoisir.org/actualite-demarchage-telephonique-interdit-a-partir-de-numeros-de-telephone-mobile-n105035/>
- Bringer, J. (2021, October 10). *Démarchage téléphonique abusif : Bloctel est en panne, à quand un outil efficace?* Le Progrès. <https://www.leprogres.fr/magazine-lifestyle/2021/10/10/demarchage-telephonique-abusif-bloctel-est-en-panne-a-quand-un-outil-efficace>
- Carillo-Mondejar, J., Martinez, J. L., & Suarez-Tangil, G. (2022). On how VoIP attacks foster the malicious call ecosystem. *Computers & Security*, 119(August 2022), 102758. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0167404822001535>
- Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL). (n.d.). *Comment recevoir moins d'appels téléphoniques publicitaires?* <https://www.cnil.fr/fr/cnil-direct/question/comment-recevoir-moins-dappels-telephoniques-publicitaires>
- Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL). (2016, May 31). *BLOCTEL : Un nouveau site pour vous opposer au démarchage téléphonique*. <https://www.cnil.fr/fr/bloctel-un-nouveau-site-pour-vous-opposer-au-demarchage-telephonique>
- Courbet, J. (2023). *Ça peut vous arriver*. RTL. <https://www.rtl.fr/programmes/ca-peut-vous-arriver>
- Direction de l'information légale et administrative (Première ministre). (2023, February 28). *Le démarchage commercial par téléphone interdit le week-end et les jours fériés*. Service-Public.fr. <https://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A16052>
- Directorate-General for Justice and Consumers. (2023, July 4). *Proposal for a regulation laying down additional procedural rules relating to the enforcement of GDPR*. European Commission. https://commission.europa.eu/publications/proposal-regulation-laying-down-additional-procedural-rules-relating-enforcement-gdpr_en
- Fadilpašić, S. (2023, April 11). *Le démarchage téléphonique et les spams frauduleux représentent un pourcentage effarant de vos appels reçus*. TechRadar Pro. <https://global.techradar.com/fr-fr/news/le-demarchage-telephonique-et-les-spams-frauduleux-representent-un-pourcentage-effarant-de-vos-appels-recus>

- Federation of European Data and Marketing (FEDMA). (2017). *European code of practice for the use of personal data in direct marketing*. <https://www.fedma.org/wp-content/uploads/2017/06/FEDMACodeEN.pdf>
- Fle, M. (2023, April 28). *Top 10 des trucs que les téléconseillers n'ont pas le droit de faire*. Topito. <https://www.topito.com/top-trucs-teleconseillers-pas-droit-de-faire>
- Fresnetti, P. (2014, April). *Loi Hamon va renforcer vos droits*. Ministère de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique. https://www.economie.gouv.fr/files/20140328_loi_hamon_le-particulier.pdf
- Garnier, M. (2023, June 8). *Arnaque : La Banque de France alerte sur des appels de faux agents*. Femme Actuelle. <https://www.femmeactuelle.fr/vie-pratique/news-vie-pratique/arnaque-la-banque-de-france-alerte-sur-des-appels-de-faux-agents-2156641>
- Grably, R. (2023, June 17). *SPAM ET ARNAQUES: Sur téléphone fixe et mobile, les appels indésirables en pleine explosion*. BFMTV. https://www.bfmtv.com/tech/spam-et-arnaques-sur-telephone-fixe-et-mobile-les-appels-indesirables-en-pleine-explosion_AV-202206170251.html
- Holman, D., Batt, R., & Holtgrewe, U. (2007). *The global call center report: International perspectives on management and employment*. Cornell eCommons. <https://ecommons.cornell.edu/server/api/core/bitstreams/a6eadfa7-4bb0-4c93-86f6-4bf19b0bcc5/content>
- Institut national de la consommation. (2020, August 8). *Les lois qui ont fait le droit de la consommation*. <https://www.inc-conso.fr/content/les-lois-qui-ont-fait-le-droit-de-la-consommation>
- Janetaud, M. (2021, April 3). *Arnaque téléphonique : Plus de 2 700 euros de facture après des appels frauduleux dans le Calvados*. Actu.fr. https://actu.fr/normandie/caen_14118/arnaque-telephonique-plus-de-2-700-euros-de-facture-apres-des-appels-frauduleux-dans-le-calvados_40773756.html
- Javed, I. T., Toumi, K., Alharbi, F., Margaria, T., & Crespi, N. (2021, February, 2). Detecting nuisance calls over internet telephony using caller reputation. *Electronics*, 10(3), 353. <https://doi.org/10.3390/electronics10030353>.
- Job Phoning. (2023). *Le démarchage téléphonique: Une solution efficace pour les entreprises et les indépendants*. <https://jobphoning.com/demarchage-telephonique#>
- Légifrance. (2023, July 25). *LOI n° 2020-901 du 24 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux (1)*. <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042148119>

- Le Progrès. (2020, October 29). *Julien Courbet règle les litiges des consommateurs sur ... M6*. <https://www.leprogres.fr/societe/2020/10/29/julien-courbet-regle-les-litiges-des-consommateurs-sur-m6>
- Long, W. R. M., Meulenbelt, M., Cuyvers, L., & Kumar, S. (2023, August 22). *EU Commission Adopts New Rules for GDPR Enforcement: the Beginning of a Centralized Enforcement Model?* Sidley Austin LLP. <https://datamatters.sidley.com/2023/08/22/eu-commission-adopts-new-rules-for-gdpr-enforcement-the-beginning-of-a-centralized-enforcement-model/>
- Ministry of Economy. (2023, March 6). *Comment limiter le démarchage téléphonique et les sms indésirables?* <https://www.economie.gouv.fr/cedef/demarchage-telephonique>
- Moriset, B. (2004, March 14-19). The rise of the call center industry: Splintering and virtualization of the economic space. *Proceeding of the Centennial Meeting of the Association of American Geographers*. Philadelphia. <http://umr5600.univ-lyon3.fr/chercheur/moriset/aag.pdf>
- Paris-Normande & Courrier Picard. (2021, October 1). *Pourquoi la plateforme anti-démarchage Bloctel ne fonctionne-t-elle plus depuis le 1er octobre?* Paris Normandie. <https://www.paris-normandie.fr/id238526/article/2021-10-07/pourquoi-la-plateforme-anti-demarchage-bloctel-ne-fonctionne-t-elle-plus-depuis>
- Prospecto. (2023, March 27). *Histoire de la réglementation du télémarketing et la prospection téléphonique*. <https://prospecto.ca/histoire-de-la-reglementation-du-telemarketing-et-la-prospection-telephonique>
- Tuncharoen, T., & Assawaboonmee, S. (2023). Call Center Scammer Problems. *NBTC Journal*, 7(1), 131-150. https://so04.tci-thaijo.org/index.php/NBTC_Journal/article/view/259898
- Vie publique. (2020, July 27). *Loi du 24 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux*. <https://www.vie-publique.fr/loi/273113-loi-24-juillet-2020-demarchage-telephonique-et-appels-frauduleux>