

รายงานและบทวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน

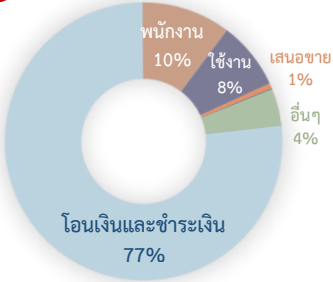
ครึ่งปีแรก ปี 2562

(ข้อมูลระหว่างวันที่ 1 มกราคม – 30 มิถุนายน 2562)

ข้อมูลจากระบบ ณ วันที่ 15 ตุลาคม 2562

เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นปัญหาด้านการโอนเงิน/ชำระเงิน รองลงมาคือปัญหาจากการให้บริการโดยพนักงาน ผลิตภัณฑ์ที่มีสัดส่วนเรื่องร้องเรียนต่อจำนวนบัญชีหรือรายการที่ให้บริการสูงสุดคือสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่สามารถหาข้อยุติได้ภายใน 30 วัน ช่วงที่ผ่านมามีการหลอกลวงประชาชนเพิ่มสูงขึ้นในช่องทางออนไลน์

! ประเภทปัญหา



ปัญหาการฝาก/ถอน/โอน/ชำระเงิน

- เช่น ปลายทางไม่ได้รับเงิน/ไม่ได้รับชำระเงิน
- ร้อยละ* 77

ปัญหาการให้บริการโดยพนักงาน

- เช่น พฤติกรรมพนักงาน ให้บริการล่าช้า/ผิดพลาด
- ร้อยละ* 10

ปัญหาการใช้งานผลิตภัณฑ์/ระบบงาน

- เช่น ใช้บัตรเดบิตชำระไม่สำเร็จแต่ถูกตัดเงิน ตู้ ATM เสีย
- ร้อยละ* 8

ปัญหาการเสนอขาย

- เช่น ให้ข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วน ขายรถกวน บังคับขาย
- ร้อยละ* 1

ปัญหาดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม

- เช่น ค่าทวงหนี้เข้าซื้อ ค่าธรรมเนียมบัตร ไม่เป็นธรรม
- ร้อยละ* 0.2

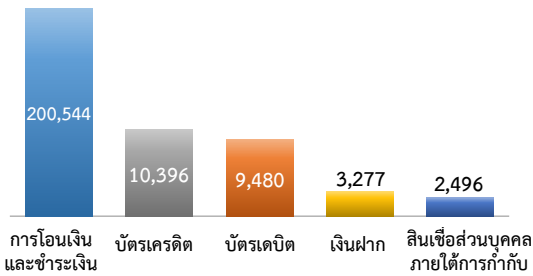
ข้อมูลจากผู้ให้บริการ*

*ข้อมูลครึ่งปีแรก 2562 ซึ่งเป็นกรรารายงานข้อมูลมายัง อปท. ครั้งแรก

*ร้อยละของปัญหาเรื่องร้องเรียนต่อจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

🏠 ประเภทผลิตภัณฑ์

1) เรียงตามจำนวนเรื่องร้องเรียน



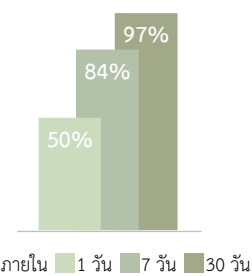
2) เรียงตามสัดส่วนเรื่องร้องเรียนต่อจำนวนบัญชีหรือรายการที่ให้บริการ

ผลิตภัณฑ์	ร้อยละ*	ปัญหาหลัก
1. สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	0.0347%	พฤติกรรมพนักงาน
2. บัตรเครดิต	0.0185%	ไม่ได้รับใบแจ้งยอด
3. สินเชื่อเช่าซื้อ	0.0151%	พฤติกรรมพนักงาน
4. สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ	0.0091%	ไม่ได้รับใบแจ้งยอด
5. สินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน	0.0079%	พฤติกรรมพนักงาน

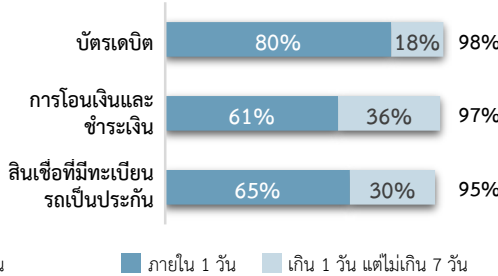
*ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนต่อจำนวนบัญชีหรือรายการที่ให้บริการ

🕒 ระยะเวลาในการยุติเรื่องร้องเรียน

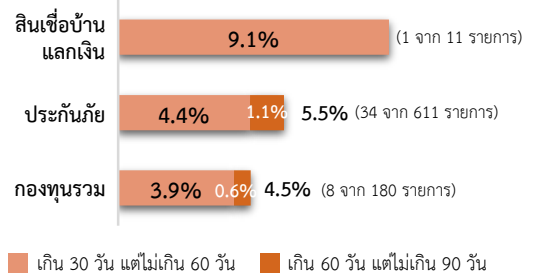
1) ระยะเวลาเฉลี่ย



2) ภายใน 7 วัน



3) มากกว่า 30 วัน



📱 เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน (ศคง.)

ข้อมูลจาก ศคง.

วัตถุประสงค์การติดต่อ	จำนวนการติดต่อครึ่งปีแรก 2562	สัดส่วน	แนวโน้มจากครึ่งปีแรก 2561
ขอคำปรึกษา	14,939	94.4%	เพิ่มขึ้น 29%
ร้องเรียน	683	4.3%	ลดลง 5%
ขอความอนุเคราะห์	118	0.7%	ลดลง 9%
ให้ข้อเสนอแนะ/แจ้งเบาะแส	83	0.5%	เพิ่มขึ้น 12%
รวม	15,823	100%	เพิ่มขึ้น 27%

ภัยทางการเงิน มีฉ้อโกงหลอกลวงมากขึ้นผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น Facebook Line e-mail ในขณะที่ลดลงในช่องทางโทรศัพท์ โดยภัยทางการเงินหลักที่พบคือ

- หลอกให้ลงทุน เพื่อให้ได้รับผลตอบแทนสูง
- หลอกว่าสามารถช่วยให้ได้สินเชื่อ แล้วเรียกเอาค่าธรรมเนียม/ค่าจัดการ
- หลอกจيبให้ตายใจแล้วขอให้โอนเงินให้
- หลอกให้ช่วยโอนเงินโดยอ้างว่าจะได้รับเงินก้อนใหญ่จากต่างประเทศ
- หลอกให้ชำระค่าสินค้า แต่ไม่ได้รับสินค้า
- หลอกว่าเป็นเพื่อน/ญาติ/หน่วยงานราชการ เพื่อให้โอนเงิน
- หลอกขอข้อมูลส่วนบุคคล/ขโมยบัตรเครดิต เพื่อปลอมแปลงการทำธุรกรรม

เพื่อให้ลูกค้ามีข้อมูลในการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ตรงกับความประสงค์ รวมทั้งสามารถเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการแต่ละแห่ง ธปท. จึงกำหนดให้ผู้ให้บริการเปิดเผยข้อมูลปัญหาการใช้บริการทางการเงิน และการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในรูปแบบที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยจัดทำข้อมูลตั้งแต่ไตรมาสที่ 1 ปี 2562 และเริ่มเปิดเผยที่เว็บไซต์ผู้ให้บริการเมื่อ 15 สิงหาคม 2562

ในครึ่งปีแรก 2562 ปริมาณเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางผู้ให้บริการ มีจำนวนทั้งหมด 251,973 รายการ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องเรียนของกลุ่มธนาคารพาณิชย์ไทยขนาดใหญ่ จำนวน 213,625 รายการ (ร้อยละ 85 ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด) รองลงมาคือกลุ่มธนาคารพาณิชย์ไทยขนาดกลาง จำนวน 31,088 รายการ (ร้อยละ 12) และผู้ประกอบการที่มีใช้สถาบันการเงิน จำนวน 6,314 รายการ (ร้อยละ 2.5)

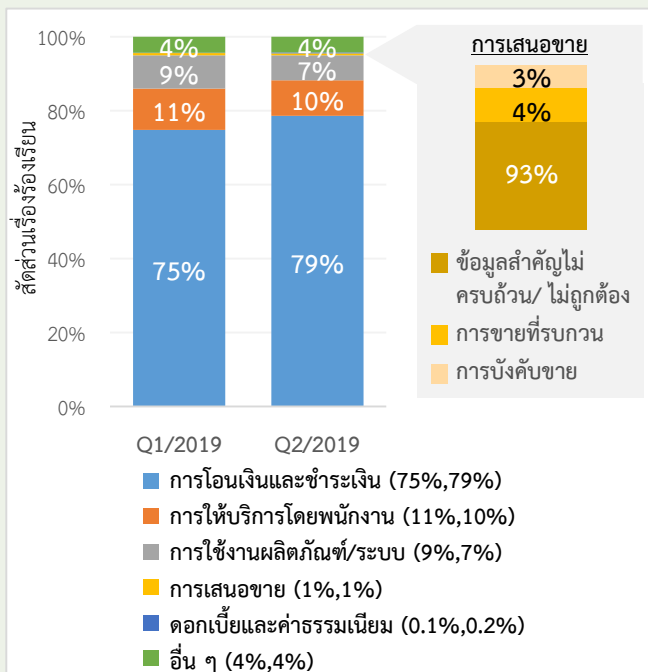
ประเภทผู้ให้บริการ			ไตรมาสที่ 1 ปี 2562		ไตรมาสที่ 2 ปี 2562	
			จำนวนเรื่องร้องเรียน	สัดส่วน	จำนวนเรื่องร้องเรียน	สัดส่วน
ธนาคารพาณิชย์	ธนาคารพาณิชย์ไทย	ขนาดใหญ่	104,392	83.5%	109,233	86.1%
		ขนาดกลาง	16,793	13.4%	14,295	11.3%
		ขนาดเล็ก	269	0.2%	280	0.2%
	สาขาธนาคารต่างประเทศและธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารต่างประเทศ	200	0.2%	189	0.1%	
บริษัทเงินทุนและบริษัทเครดิตฟองซิเอร์			4	0.0%	4	0.0%
ผู้ประกอบการที่มีใช้สถาบันการเงิน*			3,413	2.7%	2,901	2.3%
รวม			125,071	100 %	126,902	100 %

* ได้แก่ บริษัทที่มีใช้สถาบันการเงินทุกแห่งที่ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ รวมถึงบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน

ทั้งนี้ ข้อมูลคุณภาพการให้บริการทางการเงินนี้เป็นข้อมูล ณ วันที่ 15 ตุลาคม 2562 และเป็นข้อมูลที่ ธปท. ได้รับจากผู้ให้บริการทางการเงินและเผยแพร่เพื่อให้ผู้ใช้บริการทางการเงินเปรียบเทียบข้อมูลในเบื้องต้นเท่านั้น ธปท. ขอสงวนสิทธิ์ในความรับผิดชอบใด ๆ อันเกิดจากการจัดทำ การยกเลิก การเผยแพร่ การนำไปใช้ หรือการดำเนินการอื่นใดทุกกรณี

เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางผู้ให้บริการทั้งหมด ได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุนและบริษัทเครดิตฟองซิเอร์ ผู้ประกอบการที่มีใช้สถาบันการเงิน สามารถวิเคราะห์โดยจำแนกตามประเภทปัญหา ผลิตภัณฑ์ และระยะเวลาดำเนินการในการยุติเรื่องร้องเรียน และเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน (ศคง.) รวมถึงสถิติการหลอกลวงประชาชน สามารถวิเคราะห์โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. เรื่องร้องเรียน จำแนกตามประเภทปัญหา



หมายเหตุ มีการปรับปรุงหมวดหมู่ของข้อมูลใหม่ โดยเพิ่มหมวดหมู่ในกลุ่มประเภทปัญหาอื่น ๆ

4) โดยเฉพาะในผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตและประกันภัย บังคับให้ลูกค้าต้องทำประกันภัยหรือบังคับให้ลูกค้าทำบัตรเครดิตพ่วงประกัน (ร้อยละ 3) โดยเฉพาะผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตและสินเชื่อเช่าซื้อ (Hire Purchase) และปัญหาดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม (ร้อยละ 0.2) โดยเฉพาะในผลิตภัณฑ์เงินฝาก บัตรเครดิต และสินเชื่อเช่าซื้อ

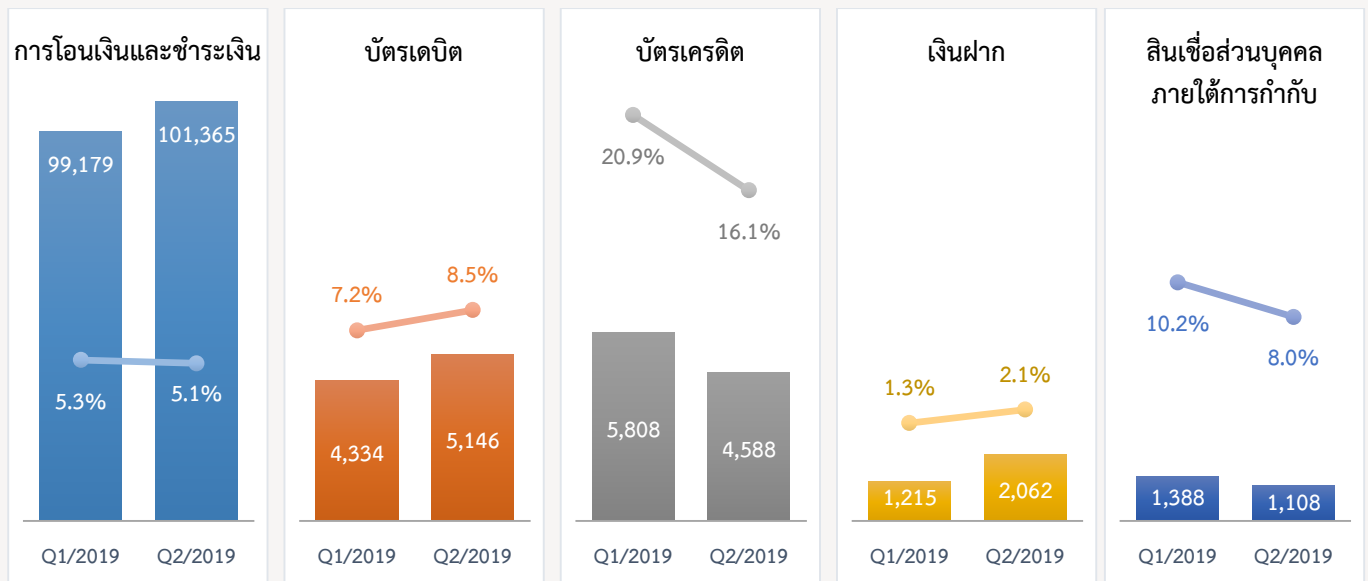
ในไตรมาสที่ 2 ปี 2562 ประเภทปัญหาที่มีเรื่องร้องเรียนจำนวนมากที่สุดคือ ปัญหาการฝาก/ถอน/โอนเงิน และการชำระเงิน (ร้อยละ 79 ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด) โดยมีตัวอย่างปัญหา เช่น ปลายทางไม่ได้รับเงิน/ไม่ได้รับชำระเงิน

รองลงมาคือ ปัญหาการให้บริการโดยพนักงาน (ร้อยละ 10) เช่น พฤติกรรมพนักงาน การให้บริการของ call center ลูกค้าไม่ได้รับเอกสารแจ้งข้อมูลสำคัญ (หลังการขาย) การให้บริการล่าช้า ลูกค้ารอเป็นระยะเวลานาน การไม่ติดตามงานและแจ้งความคืบหน้า การให้บริการผิดพลาด และปัญหาการใช้งานผลิตภัณฑ์หรือระบบงาน (ร้อยละ 7) โดยปัญหาหลักเกิดจากผลิตภัณฑ์บัตรเครดิต เช่น การใช้บัตรเครดิตชำระค่าสินค้าไม่สำเร็จแต่ถูกตัดเงินในบัญชี ตู้ ATM เสียหรือชนบัตรหมด

นอกจากนี้ ยังพบปัญหาในการเสนอขาย เช่น ให้ข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้อง (ร้อยละ 93 ของจำนวนเรื่องร้องเรียน ประเภทปัญหาการเสนอขาย) โดยเฉพาะในผลิตภัณฑ์สินเชื่อส่วนบุคคล ภายใต้การกำกับและประกันภัย การเสนอขายที่รีบร้อนลูกค้า (ร้อยละ

2. เรื่องร้องเรียน จำแนกตามผลิตภัณฑ์

2.1 ผลิตภัณฑ์ที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนสูงสุด 5 อันดับแรก

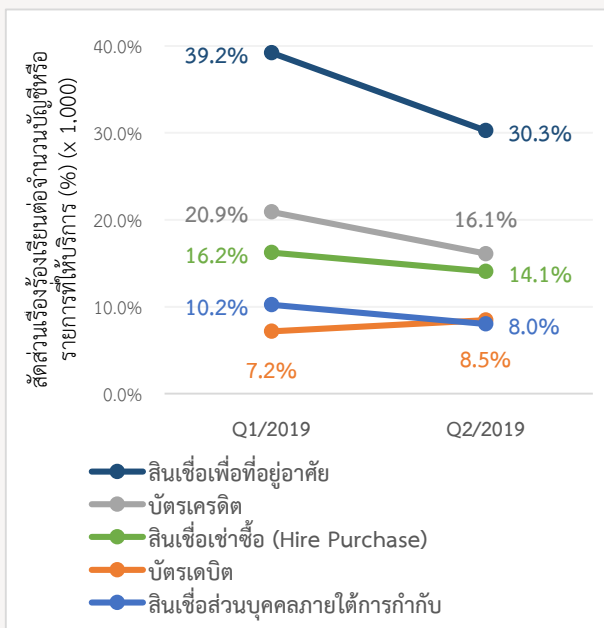


หมายเหตุ กราฟแท่ง แสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนของแต่ละผลิตภัณฑ์
กราฟเส้น แสดงสัดส่วนร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนต่อจำนวนบัญชีหรือรายการที่ให้บริการ x 1,000

ผลิตภัณฑ์ที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนมากที่สุดในไตรมาสที่ 2 ปี 2562 คือ การโอนเงินและชำระเงิน (Payment and Settlement) ซึ่งจำนวนเรื่องร้องเรียนคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 0.0051 ของจำนวนรายการโอนเงินทั้งหมด อันดับสองคือ บัตรเดบิต (ร้อยละ 0.0085) ซึ่งส่วนใหญ่เป็นปัญหาการใช้งานผลิตภัณฑ์และระบบงาน เช่น ไม่สามารถยกเลิกรายการชำระค่าสินค้า ชำระค่าสินค้าไม่สำเร็จแต่มีการหักเงินในบัญชี อันดับสามคือ บัตรเครดิต (ร้อยละ 0.0161) ซึ่งส่วนใหญ่เป็นปัญหาไม่ได้รับใบแจ้งยอด ปัญหาเกี่ยวกับโปรโมชั่น/สิทธิประโยชน์ ปัญหาการทางถามหนี้ ปัญหาถูกบุคคลอื่นคัดลอกข้อมูลบัตร/นำบัตรไปใช้

อันดับรองลงมาคือ เงินฝาก (ร้อยละ 0.0021) ซึ่งส่วนใหญ่เป็นปัญหาพฤติกรรมพนักงานในการให้บริการ การเสนอขายที่ให้ข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้อง ปัญหาเกี่ยวกับโปรโมชั่นหรือสิทธิประโยชน์ ปัญหาเกี่ยวกับดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม และสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ (ร้อยละ 0.0080) ซึ่งส่วนใหญ่เป็นปัญหาไม่ได้รับใบแจ้งยอด ปัญหาการเสนอขายที่ให้ข้อมูลสำคัญแก่ลูกค้าไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้อง ปัญหาพฤติกรรมพนักงานในการให้บริการ ปัญหาเกี่ยวกับการสมัครใช้ผลิตภัณฑ์

2.2 ผลิตภัณฑ์ที่มีสัดส่วนเรื่องร้องเรียนต่อจำนวนบัญชีหรือรายการที่ให้บริการสูงสุด 5 อันดับแรก



ในไตรมาสที่ 2 ปี 2562 ผลิตภัณฑ์ที่มีสัดส่วนเรื่องร้องเรียนต่อจำนวนบัญชีหรือรายการที่ให้บริการ สูงสุดคือ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย (ร้อยละ 0.0303) ปัญหาส่วนใหญ่เป็นปัญหาพฤติกรรมพนักงานในการให้บริการ ปัญหาเกี่ยวกับหนังสือรับรองดอกเบี้ยเงินกู้ ปัญหาการเสนอขายที่ให้ข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้อง และปัญหาการใช้ระบบงาน เช่น การตัดบัญชี

อันดับสองคือ บัตรเครดิต (ร้อยละ 0.0161) อันดับสามคือ สินเชื่อเช่าซื้อ (ร้อยละ 0.0141) ซึ่งส่วนใหญ่เป็นปัญหาพฤติกรรมพนักงานในการให้บริการ ปัญหาเกี่ยวกับงานทะเบียนและภาษีรถยนต์ ปัญหาเกี่ยวกับใบเสร็จการชำระค่างวด

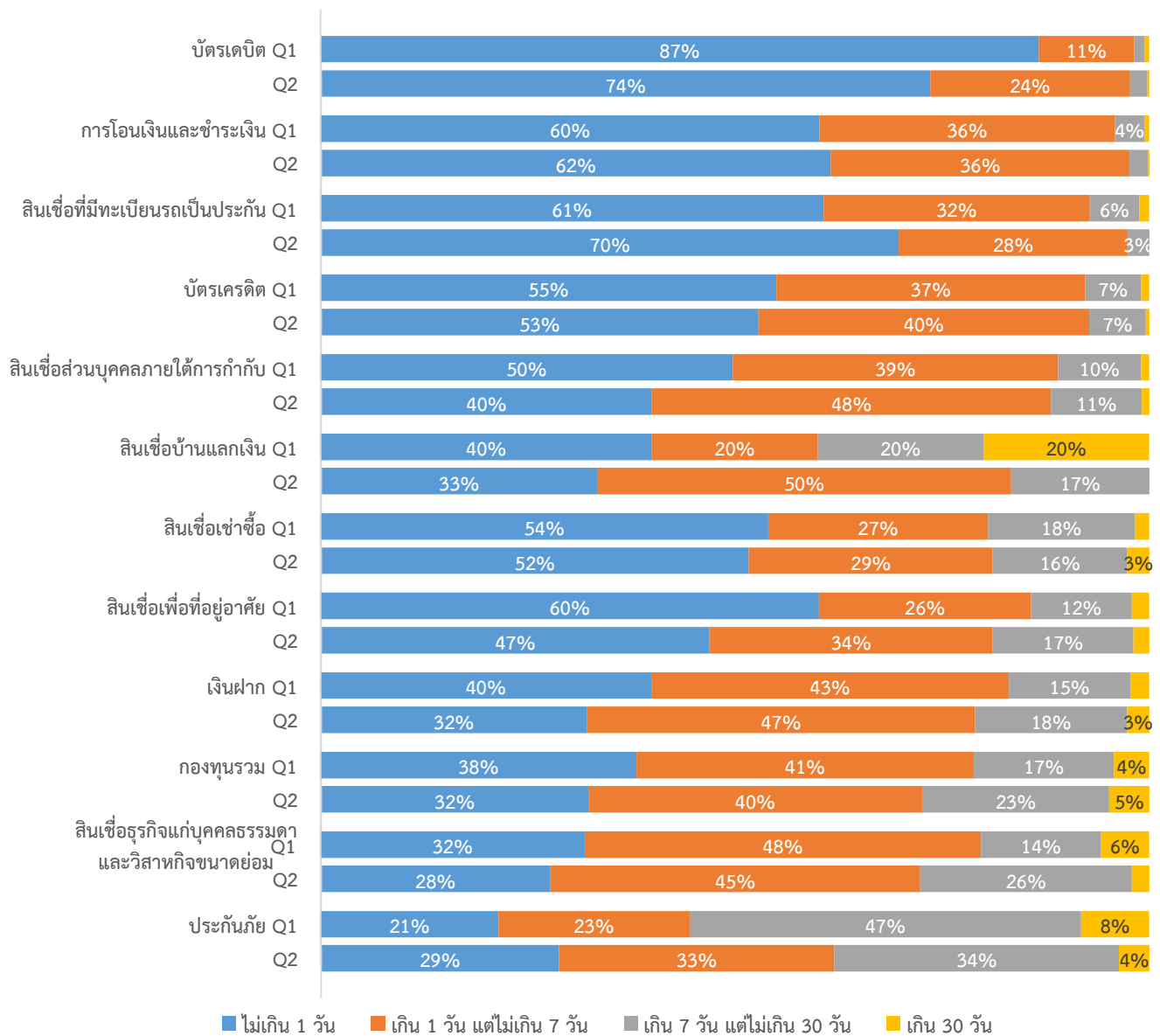
อันดับรองลงมาคือ บัตรเดบิต (ร้อยละ 0.0085) และสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ (ร้อยละ 0.0080)

3. เรื่องร้องเรียน จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการในการยุติเรื่องร้องเรียน

ผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่ ผู้ให้บริการสามารถยุติเรื่องร้องเรียนได้ภายในระยะเวลาไม่เกิน 30 วัน ในภาพรวมครึ่งปีแรก 2562 จำนวนเรื่องร้องเรียนที่สามารถยุติได้ภายใน 1 วันมีสัดส่วนเฉลี่ยร้อยละ 50 ของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติทั้งหมด จำนวนเรื่องร้องเรียนที่สามารถยุติได้ภายใน 7 วันมีสัดส่วนเฉลี่ยร้อยละ 84 และจำนวนเรื่องร้องเรียนที่สามารถยุติได้ภายใน 30 วันมีสัดส่วนเฉลี่ยร้อยละ 97

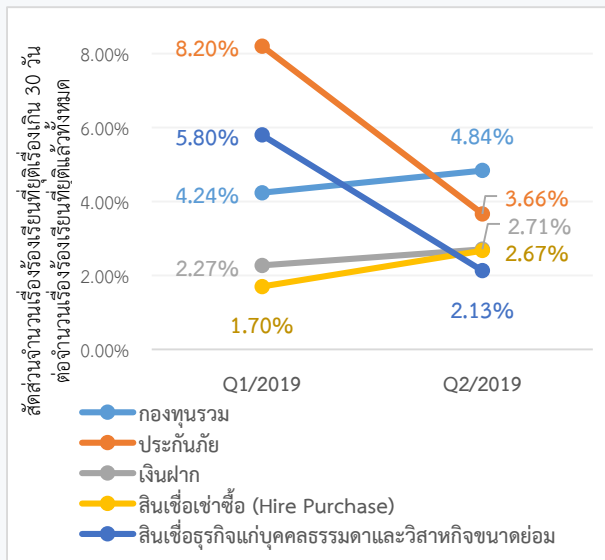
ในไตรมาสที่ 2 ปี 2562 ผลิตภัณฑ์ที่สามารถยุติเรื่องร้องเรียนได้ภายใน 7 วันสูงสุดคือ **บัตรเครดิต** โดยมีสัดส่วนจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติภายในระยะเวลาไม่เกิน 7 วันต่อจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติทั้งหมดของบัตรเครดิตร้อยละ 97.7 อันดับสองคือ **การโอนเงินและชำระเงิน** (ร้อยละ 97.6) รองลงมาคือ **สินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน** (ร้อยละ 97.4) โดยสามารถเรียงลำดับผลิตภัณฑ์ตามสัดส่วนจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติภายใน 7 วันจากมากไปน้อย ดังนี้

สัดส่วนเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้ว จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการในการยุติเรื่องร้องเรียน (%)



ทั้งนี้ ผลิตภัณฑ์ที่ใช้เวลานานในการยุติเรื่องร้องเรียน ได้แก่ **ประกันภัย** ที่มีสัดส่วนจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติภายในไม่เกิน 7 วันต่อจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติทั้งหมดต่ำสุดคือร้อยละ 62 และ**กองทุนรวม** ที่มีสัดส่วนจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติภายใน 30 วันต่ำที่สุดคือร้อยละ 95

4. เรื่องร้องเรียน จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการในการยุติเรื่องร้องเรียนที่เกิน 30 วัน

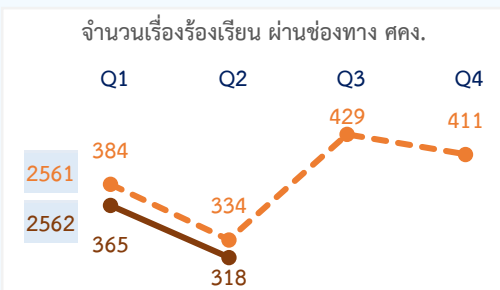


เมื่อพิจารณารายผลิตภัณฑ์จากสัดส่วนจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการในการยุติเกิน 30 วันต่อจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้วของแต่ละผลิตภัณฑ์ ในไตรมาสที่ 2 ปี 2562 พบว่าผลิตภัณฑ์ที่มีสัดส่วนสูงสุดคือ กองทุนรวม จำนวน 3 รายการ (ร้อยละ 4.84)

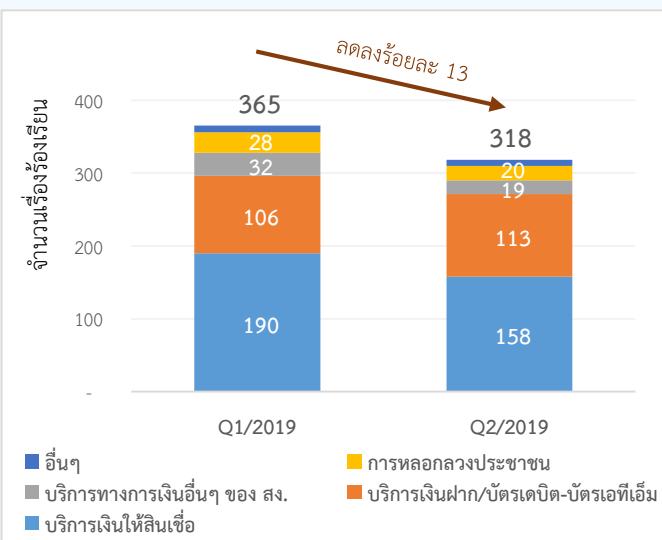
อันดับสองคือ ประกันภัย จำนวน 13 รายการ (ร้อยละ 3.66) อันดับสามคือ เงินฝาก จำนวน 53 รายการ (ร้อยละ 2.71) อันดับรองลงมาคือ สินเชื่อเช่าซื้อ (Hire Purchase) จำนวน 27 รายการ (ร้อยละ 2.67) และสินเชื่อธุรกิจแก่บุคคลธรรมดาและวิสาหกิจขนาดย่อม จำนวน 1 รายการ (ร้อยละ 2.13)

5. เรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน (ศคง.)

ภาพรวมเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางผู้ให้บริการทางการเงินทั้งหมดในครึ่งปีแรก 2562 มีจำนวน 251,973 รายการ โดยมีจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ไม่สามารถยุติได้ที่ผู้ให้บริการและร้องเรียนมายัง ศคง. จำนวน 683 รายการ ผู้ให้บริการที่มีสัดส่วนจำนวนเรื่องร้องเรียนต่อจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดสูงสุด คือ กลุ่มธนาคารพาณิชย์ไทย จำนวน 487 รายการ (ร้อยละ 71.3) โดยมีแนวโน้มจำนวนลดลงจากครึ่งปีแรก 2561 ร้อยละ 10 อันดับสองคือ กลุ่มผู้ประกอบการที่มีใช้สถาบันการเงิน (Non-bank) จำนวน 78 รายการ (ร้อยละ 11.4) โดยมีแนวโน้มจำนวนเพิ่มขึ้นร้อยละ 15 รองลงมาคือ กลุ่มสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (SFIs) จำนวน 70 รายการ (ร้อยละ 10.2) สาขานาการพาณิชย์ต่างประเทศ/ธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ (Subsidiary) จำนวน 38 รายการ (ร้อยละ 5.6) และอื่นๆ เช่น บริษัทบริหารสินทรัพย์ (บปส.) จำนวน 10 รายการ (ร้อยละ 1.5)

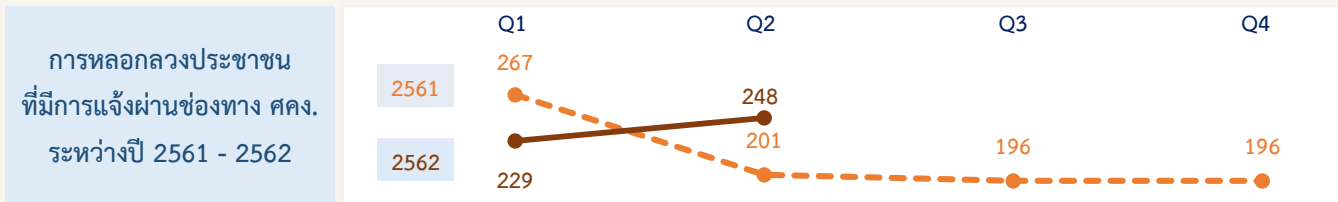


วัตถุประสงค์การติดต่อ	จำนวนการติดต่อครึ่งปีแรก 2562 (รายการ)			สัดส่วน	แนวโน้มจากครึ่งปีแรก 2561
	การหลอกลวง	เรื่องอื่น ๆ	จำนวนรวม		
ขอคำปรึกษา	405	14,534	14,939	94.4%	เพิ่มขึ้น 29%
ร้องเรียน	48	635	683	4.3%	ลดลง 5%
ขอความอนุเคราะห์	18	100	118	0.7%	ลดลง 9%
ให้ข้อเสนอแนะแก่ ธปท.	-	51	51	0.3%	เพิ่มขึ้น 28%
แจ้งเบาะแส	6	26	32	0.2%	ลดลง 6%
รวม	477	15,346	15,823	100%	เพิ่มขึ้น 27%



เรื่องร้องเรียนผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการให้บริการด้านสินเชื่อ ที่มีสัดส่วนสูงสุดร้อยละ 51 จำนวน 348 รายการ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นปัญหาการดำเนินการล่าช้า การแจ้งยอดหนี้ไม่ถูกต้อง การให้ข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง/เกินจริง การแจ้งข้อมูลการคำนวณดอกเบี้ยไม่ถูกต้อง การคิดค่าธรรมเนียมไม่ถูกต้อง/ไม่เป็นไปตามข้อตกลง/ไม่เป็นธรรม การบังคับทำประกันพร้อมกับการขอสินเชื่อ โดยมีจำนวนลดลงจากไตรมาสก่อน รองลงมาคือด้านเงินฝาก/บัตรเดบิต-บัตรเครดิต/เอ็ม จำนวน 219 รายการ (ร้อยละ 32) ซึ่งส่วนใหญ่เป็นปัญหาการฝาก/ถอน/โอน/เติมเงิน e-wallet ผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น ATM/CDM/Internet Banking/Mobile Banking โดยมีจำนวนเพิ่มขึ้นเล็กน้อยจากไตรมาสก่อน

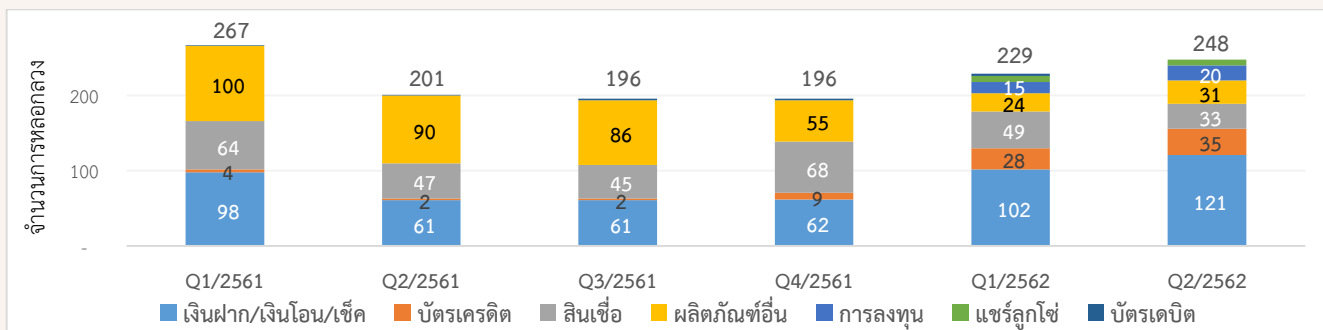
6. สถิติการหลอกลวงประชาชน ที่มีการแจ้งผ่านช่องทาง ศคช.



ในครึ่งปีแรก 2562 ศคช. ให้คำปรึกษา รับเรื่องร้องเรียน และรับแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับปัญหาภัยทางการเงินจำนวนทั้งสิ้น 477 รายการ เพิ่มขึ้นจากครึ่งปีแรก 2561 ร้อยละ 1.9 โดยเป็นการให้คำปรึกษาจำนวน 405 รายการ (ร้อยละ 85) เป็นการร้องเรียนจำนวน 48 รายการ (ร้อยละ 10) เป็นการขอความอนุเคราะห์ 18 รายการ (ร้อยละ 4) และเป็นการแจ้งเบาะแส 6 รายการ (ร้อยละ 1)

6.1 การหลอกลวงประชาชน จำแนกตามผลิตภัณฑ์

ในไตรมาสที่ 2 ปี 2562 ผลิตภัณฑ์ที่มีจำนวนการหลอกลวงประชาชนมากที่สุดคือ **เงินฝาก/เงินโอน/เช็ค** มีจำนวน 121 รายการ (ร้อยละ 49 ของการหลอกลวงประชาชนทั้งหมด) โดยมีจำนวนเพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อน ส่วนใหญ่เป็นปัญหาถูกหลอกลวงให้โอนเงินให้อันตบสองคือ **บัตรเครดิต** มีจำนวน 35 รายการ (ร้อยละ 14) โดยมีจำนวนเพิ่มสูงขึ้น ส่วนใหญ่เป็นปัญหาถูกบุคคลอื่นปลอมแปลงหรือนำบัตรไปใช้ รองลงมาคือ **สินเชื่อ** มีจำนวน 33 รายการ (ร้อยละ 13) โดยมีจำนวนลดลง ส่วนใหญ่เป็นปัญหาหลอกลวงให้โอนเงินให้เพื่อช่วยให้ได้สินเชื่อ



หมายเหตุ เนื่องจากมีการปรับปรุงหมวดหมู่ในการจัดเก็บข้อมูลในปี 2562 จึงอาจเป็นปัจจัยหนึ่งของการเพิ่มขึ้น / ลดลงของข้อมูลสถิติที่แสดงข้างต้น

6.2 การหลอกลวงประชาชน จำแนกตามลักษณะการหลอก

ช่องทางที่มีฉฉฉฉใช้หลอกลวงที่มีแนวโน้มสูงขึ้นคือ **ช่องทางออนไลน์** เช่น Facebook Line e-mail ในขณะที่ช่องทางโทรศัพท์มีแนวโน้มลดลง เนื่องจากพฤติกรรมการสื่อสารในปัจจุบันเปลี่ยนเป็นใช้ทางออนไลน์มากขึ้น ซึ่งภัยทางการเงินหลักที่พบคือ

- **หลอกให้ลงทุน** เพื่อให้ได้รับผลตอบแทนสูง ในรูปแบบการลงทุนต่าง ๆ เช่น Forex เงินดิจิทัล OneCoin แชร์ลูกโซ่ กลุ่ม Line ที่คล้ายลักษณะการตั้งวงแชร์
- **หลอกว่าสามารถช่วยให้ได้สินเชื่อ** ในรูปแบบต่างๆ เช่น เงินกู้จาก Facebook/ Line บัตรเครดิต แล้วให้โอนเงินค่าธรรมเนียมหรือค่าจัดการขอสินเชื่อให้
- **หลอกจيبให้ตายใจแล้วขอให้โอนเงินให้**
- **หลอกให้ช่วยโอนเงินโดยอ้างว่าจะได้รับเงินก้อนใหญ่หรือพัสดุที่มีมูลค่าสูงจากมิฉฉฉต่างชาติ** ที่ติดต่อผ่านช่องทางออนไลน์ โดยหลอกให้โอนเงินเป็นค่าธรรมเนียมหรือภาษี
- **หลอกให้ชำระค่าสินค้าหรือบริการที่ซื้อผ่านช่องทางออนไลน์** แล้วไม่ได้รับสินค้าหรือบริการนั้น เช่น กล้องถ่ายรูป แฟ้มเอกสาร ความงาม แลกเงินตราต่างประเทศในอัตราที่ถูกกว่าท้องตลาด บริการหางาน
- **หลอกว่าโอนเงินให้แล้วพร้อมส่งหลักฐานการโอนเพื่อให้ส่งสินค้าให้** แต่ไม่มีการโอนเงินจริง
- **หลอกเอาข้อมูลส่วนบุคคล/ขโมยข้อมูล** (เช่น รหัสผ่าน OTP รหัส ATM) เพื่อวัตถุประสงค์ต่าง ๆ เช่น นำไปใช้โอนเงิน/ถอนเงิน จากบัญชีเงินฝาก นำข้อมูลบัตรเครดิตไปซื้อสินค้าออนไลน์
- **ขโมยบัตรเครดิต/บัตรเดบิต** เพื่อนำไปชำระค่าสินค้า
- **ปลอมแปลงข้อมูล/เอกสาร** เช่น (1) ปลอม Facebook/ Line เพื่อแอบอ้างว่าเป็นญาติหรือคนรู้จักและต้องการใช้เงินด่วนให้โอนเงินให้ (2) ปลอม e-mail คู่ค้าธุรกิจเพื่อเปลี่ยนเลขที่บัญชีให้โอนเงินให้ (3) ปลอมเอกสารส่วนบุคคลเพื่อวัตถุประสงค์ต่าง ๆ เช่น ให้เป็นผู้ค้าประกัน ขอกู้เงิน ผ่อนชำระสินค้า เปิดบัญชีเงินฝาก ขึ้นเงินเช็ค สมัครบัตรเครดิต