

กสม. ๗ รายงานผลการพิจารณา
คำร้องที่ขอให้เสนอแนะนโยบาย
หรือข้อเสนอในการ
ปรับปรุงกฎหมาย



คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

วันที่ ๑๘ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๖

รายงานผลการพิจารณา ที่ ๒๖๖/๒๕๕๖

เรื่อง สิทธิและเสรีภาพส่วนบุคคล กรณีขอให้ตรวจสอบการซื้อขายข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า
ระหว่างบริษัทสินเชื่อกับบริษัทประกันภัย

ผู้ร้อง

ผู้ถูกร้อง ๑. บริษัท จำกัด (มหาชน) ผู้ถูกร้องที่ ๑
๒. บริษัท จำกัด ผู้ถูกร้องที่ ๒

๑. ความเป็นมา

ร้องเรียนด้วยวาจาต่อคณะกรรมการสิทธิมนุษยชน
แห่งชาติ เมื่อวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๕๓ ตามคำร้องที่ ๑๙๖/๒๕๕๓ ว่าพนักงานบริษัท
จำกัด ได้โทรศัพท์ติดต่อผู้ร้องเพื่อเสนอขายผลิตภัณฑ์ ทั้งที่ผู้ร้องไม่เคยเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลหรือ
หมายเลขโทรศัพท์แก่บริษัท จำกัด มาก่อน ผู้ร้องสันนิษฐานว่าพนักงานคนดังกล่าว
อาจได้หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องมาจากบริษัท จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นบริษัท
สินเชื่อกับผู้ร้องทำสัญญาเช่าซื้อรถยนต์ด้วย ผู้ร้องเห็นว่ากรกระทำของสถาบันการเงินเป็นการกระทบต่อสิทธิ
ส่วนบุคคล ตลอดจนความเป็นอยู่ส่วนตัว จึงร้องเรียนเพื่อขอให้ตรวจสอบการละเมิดสิทธิมนุษยชน

๒. การพิจารณาคำร้องเรียน

คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติได้มอบหมายให้คณะอนุกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ
ด้านกฎหมายและสิทธิในกระบวนการยุติธรรมตรวจสอบ ต่อมา ได้มอบหมายให้คณะอนุกรรมการสิทธิมนุษยชน
ด้านกฎหมายและการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมพิจารณาตรวจสอบเรื่องร้องเรียนต่อไป

๓. การตรวจสอบ

คณะอนุกรรมการสิทธิมนุษยชนด้านกฎหมายและการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ตามบทบัญญัติมาตรา ๒๕๗ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ ประกอบพระราชบัญญัติคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ และระเบียบคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการตรวจสอบการละเมิดสิทธิมนุษยชน พ.ศ. ๒๕๔๕ ปรากฏข้อเท็จจริง ดังนี้

๓.๑ คำชี้แจงฝ่ายผู้ร้อง

ผู้ร้องได้ร้องเรียนด้วยวาจาต่อคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ เมื่อวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๕๓ ว่า เมื่อปี ๒๕๕๓ ผู้ร้องได้ซื้อรถยนต์มือสองจากร้านขายรถยนต์แถวถนนกาญจนาภิเษก โดยทำสัญญาเช่าซื้อกับบริษัท จำกัด (มหาชน) ต่อมา พนักงานบริษัท

จำกัด โทรศัพท์ติดต่อผู้ร้องเพื่อเสนอขายผลิตภัณฑ์ โดยผู้ร้องกล่าวอ้างว่าไม่เคยเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล หรือหมายเลขโทรศัพท์แก่บริษัท จำกัด แต่อย่างไร และสันนิษฐานว่าพนักงาน

คนดังกล่าวอาจได้ข้อมูลส่วนบุคคลและหมายเลขโทรศัพท์ผู้ร้องมาจากบริษัท

จำกัด (มหาชน) เนื่องจากในระหว่างการสนทนากันนั้น พนักงานคนดังกล่าวได้สอบถามผู้ร้องว่าได้ไปซื้อรถยนต์มาจากที่ใดบ้างหรือไม่ ผู้ร้องจึงสอบถามไปยังบริษัท จำกัด (มหาชน)

แต่บริษัท

จำกัด (มหาชน) แจ้งว่าไม่มีนโยบายจะนำข้อมูลของลูกค้าไปเปิดเผย

แต่อย่างไร

๓.๒ คำชี้แจงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ธนาคารแห่งประเทศไทย มีหนังสือ ที่ ธพท.ผวด.(๔๔)/๒๕๕๓ ลงวันที่ ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๕๓ ชี้แจงข้อเท็จจริงว่า ข้อมูลเครดิตที่บริษัทข้อมูลเครดิตประมวลผล นั้น ไม่มีเบอร์โทรศัพท์ของเจ้าของข้อมูลรวมอยู่ด้วย ดังนั้น การที่สถาบันการเงินโทรศัพท์ติดต่อผู้ร้องโดยทั่วไป รวมถึงในกรณีนี้ จึงไม่น่าจะเกี่ยวข้องกับการใช้ข้อมูลเครดิตแต่อย่างไร การกระทำดังกล่าวจึงไม่เข้าข่ายเป็นความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต ทั้งนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทยเคยได้รับเรื่องร้องเรียนกรณีได้รับความเดือดร้อนจากพนักงานสถาบันการเงินโทรศัพท์โฆษณาขายผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ครอบคลุมเวลาส่วนตัวของผู้ร้องเรียนเป็นครั้งคราว ซึ่งธนาคารแห่งประเทศไทยก็ได้กำชับให้สถาบันการเงินใช้ความระมัดระวังและปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบแล้ว

๔. รัฐธรรมนูญ กฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๔.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐

หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย

ส่วนที่ ๑ บททั่วไป

มาตรา ๒๗ สิทธิและเสรีภาพที่รัฐธรรมนูญนี้รับรองไว้โดยชัดแจ้ง โดยปริยาย หรือโดยคำวินิจฉัยของศาลรัฐธรรมนูญ ย่อมได้รับความคุ้มครองและผูกพันรัฐสภา คณะรัฐมนตรี ศาล รวมทั้งองค์กรตามรัฐธรรมนูญ และหน่วยงานของรัฐโดยตรงในการตรากฎหมาย การใช้บังคับกฎหมาย และการตีความกฎหมายทั้งปวง

ส่วนที่ ๓ สิทธิและเสรีภาพส่วนบุคคล

มาตรา ๓๕ สิทธิของบุคคลในครอบครัว เกียรติยศ ชื่อเสียง ตลอดจนความเป็นอยู่ ส่วนตัวย่อมได้รับความคุ้มครอง

การกล่าวหรือไขข่าวแพร่หลายซึ่งข้อความหรือภาพไม่ว่าด้วยวิธีใดไปยังสาธารณชน อันเป็นการละเมิดหรือกระทบถึงสิทธิของบุคคลในครอบครัว เกียรติยศ ชื่อเสียง หรือความเป็นอยู่ส่วนตัว จะกระทำมิได้ เว้นแต่กรณีที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับความคุ้มครองจากการแสวงประโยชน์โดยมิชอบจากข้อมูล ส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตน ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

๔.๒ พระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต พ.ศ. ๒๕๕๕

มาตรา ๓ ในพระราชบัญญัตินี้

“ข้อมูลเครดิต” หมายความว่า ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้ำที่ขอสินเชื่อ ดังต่อไปนี้

- (๑) ข้อเท็จจริงที่บ่งชี้ถึงตัวลูกค้ำ และคุณสมบัติของลูกค้ำที่ขอสินเชื่อ
- (ก) กรณีบุคคลธรรมดา หมายถึง ชื่อ ที่อยู่ วันเดือนปีเกิด สถานภาพ การสมรส อาชีพ เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหนังสือเดินทาง และเลขประจำตัว ผู้เสียภาษีอากร (ถ้ามี)

ฯลฯ

- (๒) ประวัติการขอและการได้รับอนุมัติสินเชื่อ และการชำระสินเชื่อของลูกค้ำที่ขอสินเชื่อ รวมทั้งประวัติการชำระราคาสินค้าหรือบริการโดยบัตรเครดิต

“สถาบันการเงิน” หมายความว่า นิติบุคคลที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจหรือ ดำเนินกิจการในราชอาณาจักร ดังนี้

- (๑) ธนาคารพาณิชย์
- (๒) บริษัทเงินทุน
- (๓) บริษัทหลักทรัพย์
- (๔) บริษัทเครดิตฟองซิเอร์
- (๕) บริษัทประกันวินาศภัย
- (๖) บริษัทประกันชีวิต
- (๗) นิติบุคคลที่ให้บริการบัตรเครดิต
- (๘) นิติบุคคลที่มีกฎหมายเฉพาะจัดตั้งขึ้นเพื่อดำเนินการทางการเงิน
- (๙) นิติบุคคลอื่นที่ประกอบกิจการให้สินเชื่อเป็นทางการค้าปกติตามที่คณะกรรมการ

ประกาศกำหนด

มาตรา ๑๘ เพื่อประโยชน์ในการควบคุมและประมวลผลข้อมูลของบริษัทข้อมูล เครดิตให้สมาชิกส่งข้อมูลของลูกค้ำของตนแก่บริษัทข้อมูลเครดิตที่ตนเป็นสมาชิกและแจ้งหนังสือให้ลูกค้ำ ของตนทราบเกี่ยวกับข้อมูลที่ส่งไปเป็นหนังสือ หรือโดยวิธีอื่นตามที่ตกลงกันภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ส่ง

/ข้อมูล ...

ข้อมูลแก่บริษัทข้อมูลเครดิต ในกรณีที่สมาชิกอาจดำเนินการได้ทันภายในกำหนดเวลาดังกล่าว สมาชิกอาจขอขยายระยะเวลาต่อคณะกรรมการได้อีกไม่เกินสิบห้าวัน ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข และระยะเวลาที่คณะกรรมการกำหนด

ฯลฯ

มาตรา ๒๐ ให้บริษัทข้อมูลเครดิตเปิดเผยหรือให้ข้อมูลแก่สมาชิกหรือผู้ใช้บริการที่ประสงค์จะใช้ข้อมูล เพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์สินเชื่อและการออกบัตรเครดิต โดยในการเปิดเผยหรือให้ข้อมูลดังกล่าวจะต้องได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลก่อนทุกครั้ง เว้นแต่เจ้าของข้อมูลได้ให้ความยินยอมไว้เป็นอย่างอื่น ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่คณะกรรมการกำหนด

นอกจากการเปิดเผยหรือให้ข้อมูลแก่สมาชิกหรือผู้ใช้บริการตามวรรคหนึ่ง ให้บริษัทข้อมูลเครดิตเปิดเผยหรือให้ข้อมูลได้ในกรณีดังต่อไปนี้โดยไม่จำเป็นต้องได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากเจ้าของข้อมูลก่อน

(๑) เมื่อมีคำสั่งศาลหรือตามหมายศาลหรือเป็นข้อมูลเกี่ยวกับการฟ้องร้องคดีต่าง ๆ ที่เปิดเผยต่อสาธารณะ

(๒) เมื่อมีหนังสือจากพนักงานสอบสวนเพื่อประโยชน์ในการสอบสวนความผิดอาญาเกี่ยวกับธุรกิจการเงินซึ่งตนเป็นผู้รับผิดขอสอบสวนคดีดังกล่าว

(๓) เมื่อมีหนังสือจากกระทรวงการคลัง ธนาคารแห่งประเทศไทย คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติการในการกำกับดูแลหรือตรวจสอบสถาบันการเงินตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น

(๔) เมื่อมีหนังสือจากบริษัทตลาดรองสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยตามกฎหมายว่าด้วยบริษัทตลาดรองสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย หรือนิติบุคคลเฉพาะกิจเพื่อการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์ตามกฎหมายว่าด้วยนิติบุคคลเฉพาะกิจเพื่อการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์ เพื่อใช้ประโยชน์ในการประเมินฐานะสินทรัพย์ที่นำมาแปลงเป็นหลักทรัพย์ตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น ตามความจำเป็นแห่งกรณี

(๕) เมื่อมีหนังสือจากบริษัทบริหารสินทรัพย์ไทยตามกฎหมายว่าด้วยบริษัทบริหารสินทรัพย์ไทย บริษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงินตามกฎหมายว่าด้วยบริษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน หรือบริษัทบริหารสินทรัพย์ตามกฎหมายว่าด้วยบริษัทบริหารสินทรัพย์ เพื่อใช้ประโยชน์ในการประเมินราคาสินทรัพย์ที่รับซื้อหรือรับโอนตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น ตามความจำเป็นแห่งกรณี

ทั้งนี้ การเปิดเผยหรือให้ข้อมูลตาม (๔) หรือ (๕) ต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ

เมื่อมีการเปิดเผยหรือให้ข้อมูลตามวรรคสองแล้ว ให้บริษัทข้อมูลเครดิตแจ้งเป็นหนังสือแก่เจ้าของข้อมูลทราบภายในสามสิบวันนับแต่วันเปิดเผยหรือให้ข้อมูล ในกรณีที่เป็นการเปิดเผยหรือให้ข้อมูลโดยรวมของสถาบันการเงินแห่งหนึ่งแห่งใดให้แจ้งแก่สถาบันการเงินนั้นทราบ

มาตรา ๒๒ ผู้ใช้บริการมีหน้าที่ดังต่อไปนี้

(๑) ใช้ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดตามมาตรา ๒๐ เท่านั้น

(๒) ห้ามมิให้เปิดเผยหรือเผยแพร่ข้อมูลแก่ผู้อื่นที่ไม่มีสิทธิรับรู้ข้อมูล

มาตรา ๔๑ บริษัทข้อมูลเครดิต หรือผู้ควบคุมข้อมูล หรือผู้ประมวลผลข้อมูล ผู้ใดจงใจหรือประมาทเลินเล่อเปิดเผยข้อมูลที่ไม่ถูกต้องแก่ผู้อื่น หรือเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง แต่มิใช่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้จนเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายแก่สมาชิก ผู้ใช้บริการหรือเจ้าของข้อมูล บริษัทข้อมูลเครดิตนั้นต้องรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนเพื่อการนั้น

๕. ความเห็นและมติของคณะอนุกรรมการสิทธิมนุษยชนด้านกฎหมายและการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม

๕.๑ ความเห็นของคณะอนุกรรมการฯ

คณะอนุกรรมการสิทธิมนุษยชนด้านกฎหมายและการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมได้พิจารณาคำร้องเรียน คำชี้แจงของธนาคารแห่งประเทศไทย ตลอดจนเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องโดยตลอดแล้ว มีประเด็นที่ต้องวินิจฉัยว่ากรณีตามข้อร้องเรียนมีการกระทำหรือการละเลยการกระทำอันเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือไม่ อย่างไร

คณะอนุกรรมการฯ พิจารณาแล้ว เห็นว่ารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ ได้บัญญัติให้การรับรองและคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพส่วนบุคคลเอาไว้อย่างชัดเจนในมาตรา ๓๕ เพื่อคุ้มครองบุคคลจากการแทรกแซงความเป็นอยู่ส่วนตัว ความว่า “สิทธิและเสรีภาพส่วนบุคคล ตลอดจนความเป็นอยู่ส่วนตัวย่อมได้รับความคุ้มครอง บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับความคุ้มครองจากการแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบจากข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตน ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ” ดังนั้น หากปรากฏข้อเท็จจริงว่าได้มีการนำข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องไปเปิดเผยให้บุคคลอื่นได้รับทราบและมีการแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบจากข้อมูลส่วนบุคคลนั้น หรือกระทำการอันเป็นการรบกวนความเป็นอยู่ส่วนบุคคลของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล การกระทำดังกล่าวอาจเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน ตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ ได้ให้การรับรองและคุ้มครองไว้

กรณีตามข้อร้องเรียนผู้ร้องกล่าวอ้างว่าได้มีการทำสินเชื่อกับบริษัท

จำกัด (มหาชน) และในเวลาต่อมา พนักงานบริษัท จำกัด ได้โทรศัพท์ติดต่อผู้ร้องเพื่อเสนอขายผลิตภัณฑ์ ทั้งที่ผู้ร้องไม่เคยเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลหรือหมายเลขโทรศัพท์แก่บริษัท

จำกัด มาก่อน จึงสันนิษฐานว่าพนักงานคนดังกล่าวอาจได้ข้อมูลส่วนบุคคลและหมายเลขโทรศัพท์ผู้ร้องมาจากบริษัท จำกัด (มหาชน) จากการตรวจสอบ

ไม่ปรากฏข้อเท็จจริงว่าข้อมูลส่วนบุคคลและหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องถูกเปิดเผยไปยังบุคคลภายนอกได้อย่างไร และบริษัท จำกัด (มหาชน) เป็นผู้เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลและ

หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องไปยังบุคคลภายนอกหรือไม่ กรณีตามคำร้องจึงยังไม่อาจวินิจฉัยได้ว่าการกระทำหรือการละเลยการกระทำอันเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชนเกิดขึ้น

ประเด็นที่ต้องวินิจฉัยต่อไป คือ กรณีตามข้อร้องเรียนมีการกระทำอันเป็นความผิดตามพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต พ.ศ. ๒๕๔๕ ซึ่งผู้ร้องอาจได้รับความคุ้มครองตามพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าว หรือไม่ อย่างไร

พระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต พ.ศ. ๒๕๔๕ เป็นกฎหมายที่กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการทำธุรกรรมข้อมูลเครดิต รวมทั้งให้ความคุ้มครองแก่เจ้าของข้อมูล

เครดิตไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต พ.ศ. ๒๕๔๕ ได้ให้นิยามของ คำว่า “ข้อมูลเครดิต” ว่าหมายถึง “ข้อเท็จจริงที่บ่งชี้ถึงตัวลูกค้า และคุณสมบัติของลูกค้าที่ขอสินเชื่อ ทรัพย์สินบุคคลธรรมดา หมายถึง ชื่อ ที่อยู่ วันเดือนปีเกิด สถานภาพ การสมรส อาชีพ เลขที่บัตรประจำตัว ประชาชน หรือบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหนังสือเดินทาง และเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร (ถ้ามี)” แต่หมายเลขโทรศัพท์ไม่จัดอยู่ในนิยามของคำว่าข้อมูลเครดิต ประกอบกับคำชี้แจงของธนาคาร แห่งประเทศไทยที่แจ้งว่าข้อมูลเครดิตที่บริษัทข้อมูลเครดิตประมวลผล นั้น ไม่มีหมายเลขโทรศัพท์ของ เจ้าของข้อมูลรวมอยู่ด้วย การที่สถาบันการเงินโทรศัพท์ติดต่อเจ้าของข้อมูลโดยทั่วไป รวมถึงกรณีของผู้ร้อง จึงไม่น่าจะเกี่ยวข้องกับการใช้ข้อมูลเครดิตแต่อย่างใด ไม่เข้าข่ายเป็นความผิดตามกฎหมายว่าด้วย การประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต คณะอนุกรรมการฯ พิจารณาแล้ว เห็นว่าเมื่อไม่ปรากฏข้อเท็จจริงว่าบริษัท จำกัด (มหาชน) และบริษัท จำกัด ได้กระทำการตามที่ มีการกล่าวอ้าง กรณีดังกล่าวจึงยังไม่ปรากฏว่ามีการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัติการประกอบ ธุรกิจข้อมูลเครดิต พ.ศ. ๒๕๔๕ เกิดขึ้น ผู้ร้องจึงไม่อาจได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบ ธุรกิจข้อมูลเครดิต

อย่างไรก็ดี จากข้อเท็จจริงที่ปรากฏอยู่ในปัจจุบัน พบว่าได้มีการนำข้อมูลส่วนบุคคล เช่น ประวัติส่วนบุคคล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ สถานะทางการเงินของเจ้าของข้อมูล ไปเปิดเผยตามสื่อ แชนจ์ต่างๆ โดยเฉพาะสื่อออนไลน์ มีการซื้อขายหรือแสวงหาประโยชน์ในเชิงพาณิชย์จากข้อมูลส่วนบุคคล โดยมีได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูล ตลอดจนอาศัยข้อมูลส่วนบุคคลนั้น กระทำการอันเป็นการ รบกวนความเป็นอยู่ส่วนตัวของเจ้าของข้อมูล ย่อมเป็นเรื่องที่กระทบต่อสิทธิมนุษยชนของสาธารณชนทั่วไป ซึ่งเป็นเรื่องที่มีลักษณะของข้อเท็จจริงใกล้เคียงกับเรื่องร้องเรียนนี้ จึงเห็นว่าปัญหาเช่นนี้ควรได้รับการแก้ไข ในภาพรวม ในลักษณะเป็นการทั่วไป ครอบคลุมถึงสาธารณชนที่เป็นเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลทั้งหมด ทั้งนี้ เพื่อมิให้มีการกระทำความผิดเป็นการละเมิดสิทธิและเสรีภาพส่วนบุคคล ตลอดจนความเป็นอยู่ส่วนตัวของ เจ้าของข้อมูลเกิดขึ้นต่อไป

๕.๒ มติของคณะอนุกรรมการฯ

คณะอนุกรรมการฯ พิจารณาแล้ว เห็นว่าจากการตรวจสอบข้อเท็จจริงไม่ปรากฏว่าข้อมูล ส่วนบุคคลและหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องถูกเปิดเผยไปยังบุคคลภายนอกได้อย่างไร และบริษัท

จำกัด (มหาชน) เป็นผู้เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลและหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้อง ไปยังบุคคลภายนอกหรือไม่ กรณีตามคำร้องจึงยังไม่อาจวินิจฉัยได้ว่ามีการกระทำการหรือการละเลยการกระทำ อันเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชนเกิดขึ้น ประกอบกับไม่ปรากฏข้อเท็จจริงว่าบริษัท

จำกัด (มหาชน) และบริษัท

จำกัด ได้กระทำการอันเป็นความผิดตามพระราชบัญญัติ การประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต พ.ศ. ๒๕๔๕ ผู้ร้องจึงไม่อาจได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายว่าด้วย การประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต จึงมีมติเห็นควรให้ยุติเรื่อง โดยมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายไปยังธนาคาร แห่งประเทศไทยให้กำหนดมาตรการคุ้มครอง ป้องกัน และควบคุมมิให้ผู้ครอบครองหรือควบคุมข้อมูล ส่วนบุคคลของลูกค้าที่ทำธุรกรรมกับสถาบันการเงินต่างๆ ใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่อยู่ในความ ครอบครองหรือควบคุมโดยมิได้รับอนุญาตจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล แสวงหาประโยชน์จากข้อมูล ส่วนบุคคลนั้นโดยมิชอบหรือกระทำการอันเป็นการรบกวนความเป็นอยู่ส่วนตัวของข้อมูลส่วนบุคคล

/ทั้งนี้ ...

ทั้งนี้ เพื่อให้สิทธิและเสรีภาพส่วนบุคคล ตลอดจนความเป็นอยู่ส่วนตัวได้รับการรับรอง ค้ำครอง และเป็นไปโดยสอดคล้องกับบทบัญญัติมาตรา ๓๕ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐

๖. ความเห็นและมติของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ในคราวประชุมด้านการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน ครั้งที่ ๓๒/๒๕๕๖ เมื่อวันที่ ๑๘ กันยายน ๒๕๕๖ ได้พิจารณาคำร้องเรียนแล้ว เห็นชอบด้วยกับความเห็นและมติของคณะอนุกรรมการสิทธิมนุษยชนด้านกฎหมายและการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม โดยเห็นว่าจากการตรวจสอบข้อเท็จจริงไม่ปรากฏพยานหลักฐานที่แสดงว่าผู้ถูกร้องเป็นผู้กระทำหรือละเลยการกระทำอันเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน จึงมีมติให้ยุติเรื่อง อย่างไรก็ตาม คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติเห็นว่าในปัจจุบันมีการนำข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าของข้อมูลไปเผยแพร่ตามสื่อต่างๆ โดยเฉพาะสื่อออนไลน์ และแสวงหาประโยชน์ในเชิงพาณิชย์จากข้อมูลส่วนบุคคลเหล่านั้น โดยมีได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ตลอดจนอาศัยข้อมูลส่วนบุคคล นั้น กระทำการอันเป็นการรบกวนความเป็นอยู่ส่วนตัวของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ย่อมเป็นเรื่องที่กระทบต่อสิทธิและเสรีภาพส่วนบุคคลของสาธารณชนทั่วไป ซึ่งเป็นเรื่องที่มีข้อเท็จจริงใกล้เคียงกับเรื่องร้องเรียนนี้ และเห็นว่าปัญหาเช่นนี้ควรได้รับการแก้ไขในภาพรวม ทั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับบทบัญญัติมาตรา ๓๕ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐

๗. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติพิจารณาแล้ว เห็นควรมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อธนาคารแห่งประเทศไทยให้กำหนดมาตรการคุ้มครอง ป้องกัน และควบคุมมิให้ผู้ครอบครองหรือควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้ำซึ่งทำธุรกรรมกับสถาบันการเงินต่างๆ ใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่อยู่ในความครอบครองหรือควบคุมโดยมิได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล แสวงหาประโยชน์โดยมิชอบหรือกระทำการอันเป็นการรบกวนความเป็นอยู่ส่วนตัวของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อให้สิทธิและเสรีภาพส่วนบุคคล ตลอดจนความเป็นอยู่ส่วนตัวได้รับความคุ้มครอง และป้องกันมิให้มีการกระทำหรือการละเลยการกระทำอันเป็นการละเมิดสิทธิและเสรีภาพส่วนบุคคล ตลอดจนความเป็นอยู่ส่วนตัวของเจ้าของข้อมูลเกิดขึ้น และเป็นไปโดยสอดคล้องกับบทบัญญัติมาตรา ๓๕ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐

ดร. พงศาพิชญ์

(ศาสตราจารย์อมรา พงศาพิชญ์)

ประธานกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

รายงานผลการพิจารณา ที่ ๖๖๖ /๒๕๕๖
วันที่ ๑๘ กันยายน ๒๕๕๖



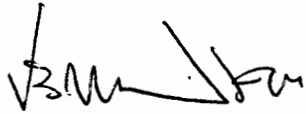
(นายแท้จริง ศิริพานิช)

กรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ



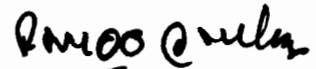
(นายนิรันดร์ พิทักษ์วัชระ)

กรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ



(นายปริญญา ศิริสารการ)

กรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ



(นายไพบุลย์ วราหะไพฑูรย์)

กรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ



(นางวิสา เบ็ญจะมโน)

กรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ