



เรียน ผู้จัดการ

ธนาคารพาณิชย์จดทะเบียนในประเทศ  
บริษัทเงินทุนและบริษัทเครดิตฟองซิเอร์  
บริษัทที่ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน  
บริษัทที่ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงิน  
บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ที่ประกอบธุรกิจเข้าซื้อรถยนต์และ  
รถจักรยานยนต์

ที่ ธปท.ผคง.ว. 1808/2562 เรื่อง ขอความร่วมมือในการสนับสนุนแนวทางป้องกันการ  
การโทรศัพท์เสนอขายที่רבกวนและการทวงถามหนี้นอกเวลาที่กฎหมายกำหนด

ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ให้ความสำคัญในการกำกับดูแลด้านการให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมอย่างต่อเนื่อง โดยยึดหลักความเป็นส่วนตัวของลูกค้า โดยเฉพาะการโทรศัพท์เสนอขายผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่רבกวนลูกค้าและการทวงถามหนี้นอกเวลาที่กำหนด จึงได้กำหนดหลักการดังกล่าวไว้ในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สกส. 1/2561 เรื่อง การบริหารจัดการด้านการให้บริการอย่างเป็นธรรม (Market conduct) นั้น

อย่างไรก็ดี ในช่วงที่ผ่านมา ธปท. ยังคงได้รับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับความเป็นส่วนตัวของลูกค้า ดังนั้นเพื่อให้ผู้ใช้บริการมีสิทธิเลือกที่จะป้องกันตนเองจากการรบกวน ธปท. จึงสนับสนุนให้มีแนวทางในการป้องกัน โดยในระยะแรกจะส่งเสริมให้ประชาชนติดตั้งและเปิดใช้งานแอปพลิเคชัน “กันกวน” ที่พัฒนาโดยสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกากระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) และในระยะต่อไปจะผลักดันด้วยเทคโนโลยี 4G ซึ่งจะครอบคลุมผู้ใช้บริการในวงกว้างและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ในการส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการติดตั้งและเปิดใช้งานแอปพลิเคชัน “กันกวน” ขอความร่วมมือผู้ให้บริการในการดำเนินการดังนี้

1. กำหนดเบอร์โทรศัพท์ที่ใช้ในการติดต่อเสนอขายหรือทวงถามหนี้ให้ชัดเจน และควรรแยกออกจากกัน เนื่องจากการทำงานของแอปพลิเคชันจะจัดหมวดหมู่ของเบอร์โทรศัพท์ตามกิจกรรมที่ทำเป็นหลัก ซึ่งจะสอดคล้องกับการที่ผู้ให้บริการแจ้งเบอร์โทรศัพท์เพื่อบันทึกไว้ในระบบด้วย
2. กำหนดให้มีผู้ทำหน้าที่ควบคุมดูแลการปรับปรุงเบอร์โทรศัพท์ในระบบของแอปพลิเคชันให้เป็นปัจจุบัน ประสานงานกับ ธปท. และสำนักงาน กสทช. รวมทั้งควบคุมดูแลให้ผู้ประสานงานบันทึกและปรับปรุงเบอร์โทรศัพท์ให้เป็นปัจจุบันโดยไม่ชักช้า ทั้งการบันทึกเบอร์โทรศัพท์ใหม่และปรับปรุงแก้ไขเบอร์โทรศัพท์ในระบบเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกการใช้งาน
3. กรณีที่ผู้ให้บริการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก (outsourcer) ในการโทรศัพท์เสนอขายหรือทวงถามหนี้ ขอให้ผู้ให้บริการควบคุมดูแลให้มีการบันทึกและปรับปรุงเบอร์โทรศัพท์ที่ใช้ในการดำเนินงานของผู้ให้บริการภายนอกอย่างครบถ้วนและเป็นปัจจุบันด้วย

สกสว90-คบ00003-25621122  
สกสว91-คบ00004-25621122

คบ 000 วันที่ 22 พ.ย. 2562

ทั้งนี้ ธปท. จะติดตามและตรวจสอบการรายงานเบอร์โทรศัพท์เข้าสู่ระบบฐานข้อมูลของแอปพลิเคชันอย่างต่อเนื่อง และจะติดตามเรื่องร้องเรียนและเบาะแสเกี่ยวกับการโทรศัพท์ขายรบกวนและการทวงถามหนี้ที่ไม่เหมาะสมเพื่อประกอบการปรับปรุงแนวทางการป้องกันการรบกวนลูกค้าต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและถือปฏิบัติ

ขอแสดงความนับถือ



(นางธัญญนิตย์ นิยมการ)

ผู้ช่วยผู้ว่าการ สายกำกับสถาบันการเงิน 2

ผู้ว่าการแทน

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. สรุปการทำงานของแอปพลิเคชันกันกวน  
2. คำถาม - คำตอบ

ฝ่ายคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน

โทรศัพท์ 0 2356 7339, 0 2283 5834

## สรุปการทำงานของแอปพลิเคชันกันกวน

### วัตถุประสงค์ของแอปพลิเคชันและประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้งาน

1. เพื่อให้ผู้ใช้บริการโทรศัพท์สมาร์ทโฟนมีสิทธิเลือกที่จะป้องกันตนเองจากการโทรศัพท์เสนอขายרבกวน หรือการโฆษณาที่ไม่พึงประสงค์จากกลุ่มผู้ให้บริการที่ใช้ช่องทางการสื่อสารทางโทรศัพท์ในการרבกวน
2. เพื่อสนับสนุนให้ประชาชนตระหนักถึงการร่วมกันดูแล และช่วยกันแจ้งเบาะแสกลุ่มผู้ให้บริการที่ใช้ช่องทางการสื่อสารทางโทรศัพท์ในการโฆษณาสินค้าหรือเสนอขายบริการที่เป็นการרבกวนและไม่พึงประสงค์

### การทำงานของแอปพลิเคชัน

เมื่อมีสายโทรเข้ามาที่โทรศัพท์สมาร์ทโฟนของผู้ใช้บริการ แอปพลิเคชันจะตรวจสอบเบอร์โทรศัพท์ดังกล่าวกับฐานข้อมูลกลางของระบบเพื่อนำมาแสดงเป็นข้อมูลของสายเรียกเข้า เช่น ประเภทของผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เสนอขาย และเบอร์โทรศัพท์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบและเลือกรับสายได้ตามความต้องการ และสามารถเลือกปิดกั้นการติดต่อ รวมทั้งสามารถรายงานเบอร์โทรศัพท์เพื่อบันทึกเป็นเบอร์โทรศัพท์ต้องห้าม (blacklist) ขั้นตอนการใช้งานแอปพลิเคชันโดยคร่าวมีดังนี้

#### 1. การลงทะเบียนและการเข้าสู่ระบบ

ผู้ใช้บริการติดตั้งแอปพลิเคชันดังกล่าวในโทรศัพท์สมาร์ทโฟน จากนั้นทำการยืนยันตัวตนโดยการกรอกข้อมูลเบอร์โทรศัพท์ และหมายเลขประจำตัวประชาชนเพื่อรับข้อความ SMS แจ้งรหัส OTP สำหรับใช้ยืนยันเปิดการใช้งาน และสร้างบัญชีผู้ใช้และรหัสส่วนตัวเพื่อใช้สำหรับการเข้าสู่ระบบในครั้งต่อไป

#### 2. การปิดกั้นและการยกเลิกการปิดกั้นเบอร์โทรศัพท์

ระบบแอปพลิเคชันนี้ สามารถแบ่งประเภทของเบอร์โทรศัพท์ออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ เบอร์โทรศัพท์อนุญาตให้โทรเข้า (whitelist) และเบอร์โทรศัพท์ต้องห้าม (blacklist)

2.1 เบอร์อนุญาตให้โทรเข้า (whitelist) ผู้ใช้บริการสามารถเลือกปิดกั้นได้แบบรายเบอร์

2.2 เบอร์ต้องห้าม (blacklist) จะถูกตั้งค่าเริ่มต้นด้วยการปิดกั้นไว้ทั้งหมด (หากเบอร์เหล่านี้มีการโทรเข้าหาผู้ใช้บริการ แอปพลิเคชันจะปิดกั้นไม่ให้โทรเข้า) ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถเลือกยกเลิกการปิดกั้นได้ทั้งแบบรายเบอร์และรายกลุ่ม

#### 3. การแจ้งเบอร์โทรศัพท์רבกวนเพื่อบันทึกเป็นเบอร์ต้องห้าม (blacklist)

ผู้ใช้บริการเลือกเบอร์โทรศัพท์ที่ต้องการแจ้ง เลือกกด “แจ้งกันกวน” จากนั้นให้แจ้งข้อมูลเบอร์ที่רבกวน เช่น ชื่อก่อกวน ประเภทการก่อกวน พร้อมกรอกรายละเอียดการרבกวน เพื่อแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำการตรวจสอบและพิจารณบันทึกเป็นเบอร์ต้องห้ามต่อไป

#### 4. การตั้งค่าการปรับปรุงข้อมูล

ผู้ใช้บริการสามารถปรับปรุงข้อมูลเบอร์ต้องห้ามที่ถูกปิดกั้นจากฐานข้อมูลกลางของระบบให้เป็นปัจจุบันได้เสมอ โดยสามารถตั้งค่าให้แอปพลิเคชันปรับปรุงข้อมูลอัตโนมัติได้

#### 5. การเปิดใช้แอปพลิเคชันแบบต่อเนื่อง

แอปพลิเคชันจะทำงานตามปกติเมื่อผู้ใช้งานเปิดแอปพลิเคชันไว้ขณะมีสายโทรเข้า อย่างไรก็ตาม เนื่องจากระบบปฏิบัติการของโทรศัพท์ในปัจจุบันมีการตั้งค่าเพื่อประหยัดหน่วยความจำระหว่างใช้งาน ดังนั้นหากเปิดใช้งานแอปพลิเคชันต่อเนื่องเป็นระยะเวลาหนึ่ง ระบบปฏิบัติการของโทรศัพท์อาจทำให้แอปพลิเคชันปิดตัวลงอัตโนมัติ โดยหากต้องการใช้งานต่อ ผู้ใช้งานสามารถทำการเปิดแอปพลิเคชันและเข้าสู่ระบบอีกครั้ง

คำถาม-คำตอบท้ายหนังสือเวียน  
เรื่อง ขอความร่วมมือในการป้องกันการโทรศัพท์เสนอขายที่רבกวน  
และการทวงถามหนี้นอกเวลาที่กฎหมายกำหนด

ข้อ	คำถาม	แนวคำตอบ
1.	การขอสร้างบัญชีผู้ใช้งานใหม่ และขอรับ username และ password สำหรับการรายงานเบอร์โทรศัพท์เสนอขายและเบอร์โทรศัพท์ทวงถามหนี้เข้าสู่ระบบแอปพลิเคชัน จะต้องดำเนินการอย่างไร	ผู้ประสานงานที่ได้รับมอบหมายสามารถส่งคำขอไปยังอีเมลของเจ้าหน้าที่สำนักงาน กสทช. เพื่อขอเปิดบัญชีผู้ใช้งานใหม่ได้โดยตรง โดยนำส่งสำเนาหนังสือรับรองนิติบุคคลไปยังอีเมลของเจ้าหน้าที่สำนักงาน กสทช. ที่ <a href="mailto:gunguan@nbtc.go.th">gunguan@nbtc.go.th</a> พร้อมแนบข้อมูลผู้ประสานงานไม่เกิน 3 คน (ชื่อ-นามสกุล หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ และอีเมลของผู้ประสานงาน) เจ้าหน้าที่จะทำการสร้าง username และ password และนำส่งกลับไปยังอีเมลที่แจ้งมา
2.	เบอร์โทรศัพท์ประเภทใดที่จะต้องรายงานเข้าสู่ระบบแอปพลิเคชัน	ให้รายงานเบอร์โทรศัพท์ทั้งชนิดโทรศัพท์พื้นฐาน (land line) และเบอร์โทรศัพท์เคลื่อนที่ (mobile) ที่ใช้ในกิจกรรมดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> <li>• เบอร์โทรศัพท์ที่ผู้ให้บริการใช้โทรติดต่อลูกค้า ปัจจุบัน และรายใหม่เพื่อเสนอขายผลิตภัณฑ์หรือบริการ</li> <li>• เบอร์โทรศัพท์ที่ใช้ติดต่อเพื่อทวงถามหนี้ ทั้งนี้ ผู้ให้บริการไม่จำเป็นต้องรายงานเบอร์โทรศัพท์ที่ใช้ติดต่อเพื่อให้บริการต่อเนื่อง หรือดูแลความสัมพันธ์กับลูกค้า (relationship management)</li> </ul>
3.	กรณีที่เบอร์โทรศัพท์เบอร์หนึ่ง ๆ มีการใช้งานหลายวัตถุประสงค์ เช่น ใช้โทรศัพท์เสนอขายและติดตามทวงถามหนี้ หรือใช้โทรขายหลายผลิตภัณฑ์ ควรบันทึกด้วยหมวดหมู่ใด	ผู้ให้บริการที่ใช้เบอร์โทรศัพท์เบอร์หนึ่ง ๆ สำหรับหลายวัตถุประสงค์สามารถดำเนินการดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> <li>• บริหารจัดการเบอร์โทรศัพท์ให้เป็นหมวดหมู่ เช่น จัดให้มีเบอร์โทรศัพท์ที่ใช้โทรแยกตามวัตถุประสงค์ โดยอาจจัดเป็นกลุ่มเสนอขายบัตรเครดิต เสนอขายสินเชื่อส่วนบุคคล ทวงถามหนี้ เป็นต้น</li> <li>• กรณีที่ผู้ให้บริการใช้เบอร์โทรศัพท์เบอร์หนึ่ง ๆ เสนอขายหลายผลิตภัณฑ์ เช่น เสนอขายทั้งบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล ให้เลือกรายงานด้วยหมวดหมู่ผลิตภัณฑ์ที่เบอร์โทรศัพท์นั้นใช้เสนอขายเป็นหลัก</li> </ul>

ข้อ	คำถาม	แนวคำตอบ
4.	หากเบอร์โทรศัพท์ที่ใช้โทรออกในตอนแรกเป็นเบอร์โทรศัพท์พื้นฐาน แต่ระบบโทรศัพท์ได้แปลงให้เป็นเบอร์โทรศัพท์เคลื่อนที่ก่อนโทรออกหาลูกค้า กรณีนี้ควรรายงานเบอร์โทรศัพท์เข้าสู่ระบบอย่างไร	ให้ผู้ให้บริการรายงานด้วยเบอร์โทรศัพท์ที่จะปรากฏบนโทรศัพท์ของลูกค้า
5.	การปรับปรุงแก้ไขเบอร์โทรศัพท์ในระบบ ควรมีความถี่มากน้อยเพียงใด	ให้ปรับปรุงแก้ไขเมื่อมีการเพิ่มหรือเปลี่ยนแปลงเบอร์โทรศัพท์ และลบเบอร์โทรศัพท์ที่ยกเลิกการใช้งานแล้วออกจากระบบโดยไม่ชักช้าเพื่อให้ข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ
6.	หากมีการจัดจ้างผู้ให้บริการภายนอก (outsoure) เพื่อทำหน้าที่เสนอขายหรือติดตามทวงถามหนี้ สามารถให้ผู้ให้บริการภายนอกเป็นผู้ทำการรายงานเบอร์โทรศัพท์โดยตรงได้หรือไม่	ผู้ให้บริการอาจกำหนดให้ผู้ให้บริการภายนอก รายงานและปรับปรุงเบอร์โทรศัพท์ได้โดยตรง โดยผู้ให้บริการมีหน้าที่ควบคุมดูแลเพื่อให้มั่นใจว่าการรายงานเบอร์โทรศัพท์ครบถ้วนและเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ