



การจัดการปัญหาความเดือดร้อนรำคาญจาก Call Center
โดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคทางโทรศัพท์ของสหรัฐอเมริกา
(Telephone Consumer Protection Act: TCPA)*

กรภัทร ปัญญาวิช**

๑. ความเป็นมาและความสำคัญของการคุ้มครองผู้บริโภคทางโทรศัพท์

การทำตลาดทางโทรศัพท์อาจเป็นหนึ่งในอาชีพที่ถูกผู้คนเกลียดชังที่สุดในโลก เนื่องจากเจ้าหน้าที่การตลาดทางโทรศัพท์มักจะโทรมาในเวลาที่คุณไม่สะดวก และแทบจะไม่รับฟังความเห็นเมื่อผู้บริโภคตบเท้าว่าไม่สนใจ นอกจากนี้ ยังมีรูปแบบการตลาดอื่น ๆ ที่พยายามจะก้าวกายชีวิตส่วนตัวของคุณ เช่น การส่งจดหมายขยะทั้งทางไปรษณีย์และทางอีเมล การส่งแฟกซ์

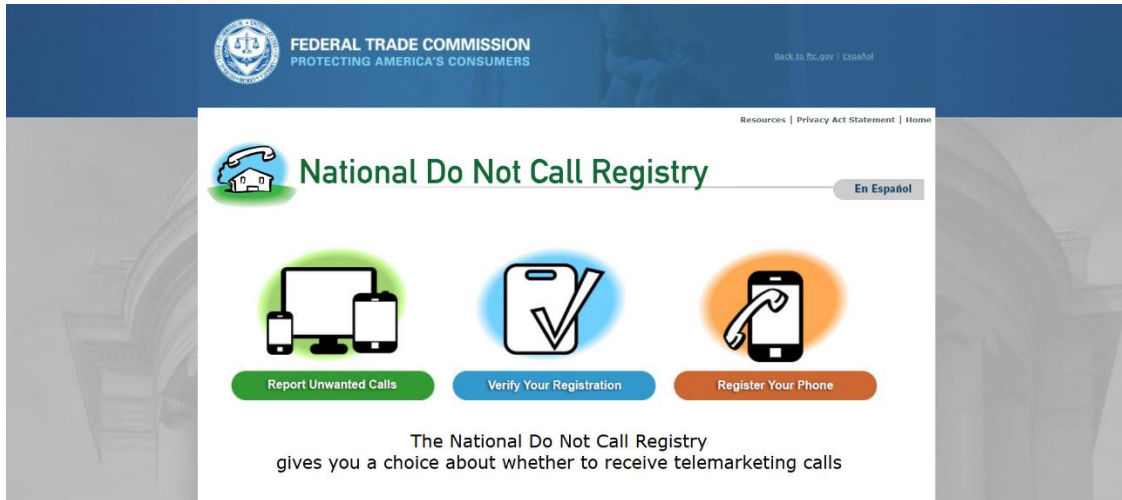
อย่างไรก็ตาม การตลาดทางโทรศัพท์นั้นส่งผลกระทบต่อผู้คนมากเป็นพิเศษและเป็นที่น่ารำคาญในหมู่คนทั่วไป เนื่องจากผู้บริโภคมักเบื่อหน่ายเจ้าหน้าที่การตลาดทางโทรศัพท์ที่มักพยายามจะเสนอสินค้าและบริการของตนอย่างไม่ลดละและไม่คำนึงถึงผู้อื่น จนรัฐสภาของสหรัฐอเมริกาได้ตราพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคทางโทรศัพท์ (Telephone Consumer Protection Act: TCPA) ขึ้นในปี พ.ศ. ๒๕๓๔ (ค.ศ. ๑๙๙๑)

นอกจากนี้ คณะกรรมการการสื่อสาร (Federal Communications Commission: FCC) และคณะกรรมการการค้า (Federal Trade Commission: FTC) ร่วมกันจัดตั้งหน่วยงาน National Do-Not-Call Registry ในปี พ.ศ. ๒๕๔๖ (ค.ศ. ๒๐๐๓) เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถแจ้งให้นำหมายเลขโทรศัพท์ของตนออกจากรายชื่อการโทรของเจ้าหน้าที่การตลาดทางโทรศัพท์ได้^๑

* บทความประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๗

** บุคลากรจัดทำฐานข้อมูลกฎหมาย ฝ่ายค้นคว้าและเปรียบเทียบกฎหมาย กองกฎหมายต่างประเทศ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

^๑Justia Legal Resources. “Telemarketing Violations of Consumer Protection Laws” . สืบค้นเมื่อวันที่ ๑๐ ธันวาคม ๒๕๖๗, จาก <https://www.justia.com/consumer/deceptive-practices-and-fraud/unwanted-telemarketing/>



เว็บไซต์ของหน่วยงาน National Do-Not-Call Registry

ที่มา: <https://www.donotcall.gov/>

๒. สารสำคัญ

๒.๑ ความหมายและวัตถุประสงค์ของกฎหมาย

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคทางโทรศัพท์ (TCPA) ได้กำหนดให้มีการจำกัดการขายทางโทรศัพท์ การส่งข้อความ และการส่งแฟกซ์บางประเภท นอกจากนี้ ยังมีข้อจำกัดในการใช้ระบบโทรออกอัตโนมัติและข้อความเสียงอัตโนมัติที่บันทึกไว้ล่วงหน้า และการติดตามทวงหนี้ทางโทรศัพท์ที่อยู่ภายใต้การควบคุมของพระราชบัญญัตินี้เช่นกัน โดยผู้บริโภคสามารถยื่นข้อร้องเรียนต่อคณะกรรมการกำกับดูแลการสื่อสาร เมื่อถูกละเมิดตามกฎหมาย TCPA

ในปี พ.ศ. ๒๕๓๕ คณะกรรมการการสื่อสาร (FCC) ได้ออกกฎเกณฑ์เพื่อบังคับใช้กฎหมาย TCPA ที่กำหนดให้ผู้ทำการตลาดทางโทรศัพท์ต้องจัดทำรายชื่อที่ห้ามโทรออก (do-not-call lists) โดยมีข้อยกเว้นสำหรับองค์กรไม่แสวงหากำไร และต่อมาในปี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้มีการจัดตั้งหน่วยงาน National Do-Not-Call Registry และในปี พ.ศ. ๒๕๕๕ FCC ได้แก้ไขระเบียบที่ที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย TCPA เช่น กำหนดให้การโทรแบบอัตโนมัติไปยังโทรศัพท์มือถือหรือการโทรโดยใช้ข้อความเสียงที่บันทึกไว้ล่วงหน้าของผู้ประกอบธุรกิจนั้น ต้องได้รับความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้บริโภค และผู้ประกอบการต้องจัดให้มีระบบที่สามารถยกเลิกการโทรอัตโนมัติดังกล่าวได้^๒

^๒Winston & Strawn LLP. "What Is TCPA Law?" . สืบค้นเมื่อวันที่ ๑๑ ธันวาคม ๒๕๖๗, จาก <https://www.winston.com/en/legal-glossary/tcpa>



๒.๒ ผู้ที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย TCPA

กฎหมาย TCPA มุ่งกำกับดูแลการโทรศัพท์หาผู้บริโภคเพื่อวัตถุประสงค์ทางการตลาดเป็นหลัก ดังนั้น บุคคล ธุรกิจ หรือหน่วยงานใด ๆ ที่มีการโทรศัพท์หาผู้บริโภคจะต้องปฏิบัติตามกฎหมาย โดยกฎหมายครอบคลุมทั้งการโทรด้วยเสียง การส่งแฟกซ์ การโทรผ่าน VoIP (Voice over IP)^๓ และการส่งข้อความอัตโนมัติ

กฎหมายได้ให้คำจำกัดความของ “การตลาดที่ใช้การโทรศัพท์เพื่อเข้าถึงลูกค้า หรือ telephone solicitation” ว่าเป็นการโทรศัพท์หรือส่งข้อความเพื่อวัตถุประสงค์ในการส่งเสริมการขาย การเช่า หรือการลงทุนในทรัพย์สิน สินค้า หรือบริการ ซึ่งส่งถึงบุคคลใด ๆ

แต่นิยามดังกล่าว ไม่รวมถึงการโทรหรือส่งข้อความกรณีต่อไปนี้

- การโทรหรือส่งข้อความถึงบุคคลใด ๆ ที่ได้รับอนุญาตแล้วอย่างชัดเจน
- การโทรหรือส่งข้อความถึงบุคคลใด ๆ ที่ผู้โทรมีความสัมพันธ์ทางธุรกิจด้วย
- การโทรหรือส่งข้อความโดยองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่ได้รับการยกเว้นทางภาษี

อย่างไรก็ตาม กฎหมาย TCPA ไม่ได้บังคับใช้กับหน่วยงานที่ดำเนินการโทรโดยตรงเท่านั้น เพราะหน่วยงานดังกล่าวอาจต้องรับผิดชอบทางละเมิด สำหรับการกระทำโดยตัวแทนที่หน่วยงานได้ว่าจ้างให้โทรศัพท์หาผู้บริโภคแทนตนเองด้วย^๔

๒.๓ ข้อกำหนดตามกฎหมาย TCPA

กฎหมาย TCPA มีบทบัญญัติที่แตกต่างกันหลายประการ ดังต่อไปนี้

- ข้อจำกัดเวลาโทร** เจ้าหน้าที่การตลาดทางโทรศัพท์หรือต่อไปนี้จะเรียกว่า “ผู้โทร (Caller)” สามารถติดต่อผู้บริโภคตั้งแต่เวลา ๘.๐๐ นาฬิกา ถึง ๒๑.๐๐ นาฬิกา เท่านั้น
- การจัดทำรายชื่อที่ห้ามโทร (Internal Do Not Call: DNC)** ผู้โทรจะต้องจัดทำรายชื่อของผู้บริโภคที่ร้องขอไม่ให้ผู้โทรทำการโทรหาหรือส่งข้อความถึง
- ระบบโทรออกอัตโนมัติ (Automatic Telephone Dialing Systems: ATDS)** กฎหมายจำกัดมิให้มีการโทรและส่งข้อความแบบอัตโนมัติไปยังโทรศัพท์มือถือและอุปกรณ์อื่น ๆ โดยที่ผู้รับอาจถูกเรียกเก็บเงินโดยไม่ได้รับความยินยอม

^๓หมายถึง การสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เช่น การโทรผ่าน Line Facebook หรือ Facetime , ที่มา: <https://personet.co.th/what-is-voip/>

^๔Contact Center Compliance. “What is the TCPA?” . สืบค้นเมื่อวันที่ ๑๑ ธันวาคม ๒๕๖๗, จาก <https://www.dnc.com/what-is-tcpa/>



เป็นลายลักษณ์อักษรล่วงหน้า รวมไปถึงการโทรแบบอัตโนมัติแม้ไม่ใช่เพื่อวัตถุประสงค์ทางการตลาด ที่ไม่ได้รับความยินยอมล่วงหน้าจากผู้บริโภค

- การโทรแบบอัตโนมัติ กฎหมายไม่อนุญาตให้ผู้โทรใช้เสียงที่ประดิษฐ์ขึ้นหรือบันทึกไว้ล่วงหน้าเพื่อโทรไปยังหมายเลขโทรศัพท์บ้านหรือหมายเลขโทรศัพท์ส่วนตัว เพื่อวัตถุประสงค์ทางการตลาดโดยไม่ได้รับความยินยอมล่วงหน้าเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้บริโภค
- ข้อกำหนดในการระบุตัวตน กฎหมายยังกำหนดให้ผู้โทรต้องระบุชื่อของตนเอง ชื่อของบริษัทที่ตนสังกัดอยู่ และหมายเลขโทรศัพท์หรือที่อยู่สำหรับการติดต่อกลับด้วย
- หน่วยงาน National Do-Not-Call Registry ผู้ประกอบการจะต้องคำนึงถึงทะเบียนรายชื่อห้ามโทรที่อยู่ในฐานข้อมูลของหน่วยงาน National Do-Not-Call Registry และรัฐบาลอาจมีรายชื่อที่ห้ามโทรออกของตนโดยเฉพาะ ซึ่งแยกต่างหากจากรายชื่อของรัฐบาลกลาง^๕

๒.๔ ข้อควรรู้เกี่ยวกับกฎหมาย TCPA

๑) การโทรแบบอัตโนมัติรูปแบบที่เป็นการละเมิดต่อกฎหมาย

แม้กฎหมายจะมีการจำกัดให้การโทรแบบอัตโนมัติเพื่อมิให้เป็นการสร้างความสะดวกหรือราคาถูกลงให้กับผู้บริโภค แต่มิใช่ว่าการโทรแบบอัตโนมัติทั้งหมดจะผิดกฎหมายหรือเป็นอันตราย เพราะในหลายกรณีก็ถูกใช้อย่างเป็นประโยชน์ต่อผู้คน เช่น การเตือนผู้ป่วยเกี่ยวกับการนัดหมายทางการแพทย์หรือการแจ้งผู้มีสิทธิเลือกตั้งเกี่ยวกับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการเลือกตั้ง ดังนั้น ความถูกต้องตามกฎหมายของการโทรแบบอัตโนมัติมักขึ้นอยู่กับได้รับความยินยอมที่เหมาะสมจากผู้รับสาย และการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างถูกต้องมากกว่า

๒) การดำเนินการของรัฐเพื่อจัดการการโทรแบบอัตโนมัติที่ผิดกฎหมาย

หน่วยงานของรัฐบาลกลาง อัยการสูงสุด และหน่วยงานด้านการโทรคมนาคม ได้ร่วมมือกันเพื่อจัดการปัญหาในหลาย ๆ ด้าน ซึ่งรวมถึงการนำกรอบการทำงาน STIR/SHAKEN ที่ช่วยให้ผู้ให้บริการเสียงตรวจสอบได้ว่าข้อมูลระบุตัวตนของผู้โทรที่ถูกส่งมาพร้อมกับการโทร ตรงกับหมายเลขโทรศัพท์จริงของผู้โทรหรือไม่ และการจัดตั้ง Industry Traceback Group (ITG) เพื่อติดตามต้นทางของการโทรแบบอัตโนมัติที่สงสัยว่าอาจผิดกฎหมาย และการบังคับใช้กฎหมายเพื่อลงโทษมิฉฉาชีพที่อาศัยการโทรเพื่อหลอกลวงประชาชน นอกจากนี้ ผู้บริโภคยังมีสิทธิรายงานและบล็อกการโทรที่ไม่ต้องการได้

^๕อ้างแล้ว, โปรดดูเชิงอรรถที่ ๔



๓) ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริโภค

ผู้บริโภคสามารถป้องกันสิทธิของตนเองได้เบื้องต้นโดยใช้บล็อกและตัดป้ายกำกับ การโทรด้วยเครื่องมือต่าง ๆ ที่มีอยู่ในโทรศัพท์ เช่น แอปพลิเคชันในมือถือ นอกจากนี้ ผู้บริโภคสามารถ รายงานการโทรที่ไม่ต้องการไปยังคณะกรรมการการสื่อสาร (FCC) คณะกรรมการการค้า (FTC) หรืออัยการสูงสุด ของรัฐได้ ทั้งนี้ ผู้บริโภคควรใช้ความระมัดระวังในการให้ข้อมูลส่วนตัวทางโทรศัพท์ และไม่หลงเชื่อผู้โทรที่อ้าง ว่าเป็นตัวแทนขององค์กรตามกฎหมาย^๖

๓. บทสรุป

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคทางโทรศัพท์ของสหรัฐอเมริกาที่มีวัตถุประสงค์เพื่อคุ้มครอง ผู้บริโภคจากการถูกผู้ประกอบการโทรติดต่อเข้ามาเพื่อวัตถุประสงค์ทางการตลาด เช่น การเสนอขายสินค้า การชักชวนลงทุน โดยไม่ได้รับความยินยอม เพราะโดยมากการทำตลาดทางโทรศัพท์มักสร้างความ เตือดร้อนรำคาญให้กับผู้บริโภค กฎหมายจึงเข้ามาควบคุมจำกัดการโทรของผู้ประกอบการ และให้สิทธิ ผู้บริโภคในการแจ้งความประสงค์ว่าไม่ต้องการรับการโทรหรือข้อความที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการตลาด และกฎหมายดังกล่าวยังกำหนดกฎเกณฑ์เกี่ยวกับการยืนยันตัวตนของผู้โทร ทำให้ช่วยป้องกันผู้บริโภคจากการ ถูกหลอกโดยมิจฉาชีพอีกด้วย

^๖U.S. Chamber of Commerce Institute for Legal Reform. “What You Need to Know About the Telephone Consumer Protection Act” . สืบค้นเมื่อวันที่ ๑๑ ธันวาคม ๒๕๖๗, จาก <https://instituteforlegalreform.com/what-you-need-to-know-about-the-telephone-consumer-protection-act/>