

ข้อเสนอแนะในการกำกับดูแลผู้ให้บริการแพลตฟอร์มออนไลน์เพื่อป้องกันการคุกคามทางเพศ จากศูนย์ต่อต้านความเกลียดชังทางดิจิทัล (Center for Countering Digital Hate)^๑

ปิยะขวัญ ชมชื่น^๒

ดังที่ทราบกันว่า ปัจจุบันการดำเนินชีวิตประจำวันได้มีความเกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต เกิดสื่อโซเชียลมีเดียที่ได้เข้ามาเป็นแพลตฟอร์มทางสังคมให้ผู้คนมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน เช่น Twitter Facebook YouTube Line และ Instagram ซึ่งเป็นพื้นที่ที่สื่อกลางอำนวยความสะดวกในการสื่อสารพูดคุย แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร และการทำกิจกรรมต่าง ๆ ระหว่างผู้ใช้งานได้โดยง่าย พื้นที่ออนไลน์จึงเป็นพื้นที่ที่ปรากฏพฤติกรรมการกระทำต่าง ๆ ของผู้ใช้งานทั้งที่เหมาะสมและไม่เหมาะสม เช่น การเผยแพร่เนื้อหาที่เป็นการทำลายความน่าเชื่อถือของบุคคล ยุยง ปลุกเร้าให้เกิดความเกลียดชังระหว่างบุคคล (Hate Speech) การล้อเลียนเพศสภาพ การคุกคามทางเพศโดยการแสดงสิ่งลามก อนาจาร ชมขู่ว่าจะล้วงละเมิดทางเพศ เช่น การส่งข้อความ ภาพ วิดีโอ ที่มีเนื้อหาทางเพศไปยังผู้ถูกคุกคาม เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ภายหลังจากที่เห็นได้ว่าด้านของภาคเอกชน บริษัทเทคโนโลยีผู้ให้บริการแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดียได้มีการดำเนินการเกี่ยวกับการควบคุมเนื้อหาที่เป็นการคุกคามทางเพศมากขึ้น เช่น การประกาศมาตรการควบคุมเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการคุกคามทางเพศของบริษัท Meta (ชื่อเดิม Facebook) โดยระบุว่า จะดำเนินการลบบัญชี เพจ หรือกลุ่มใด ๆ ที่สร้างขึ้นเพื่อคุกคามทางเพศ และจะลบเนื้อหาหรือข้อความที่สุ่มเสี่ยงต่อการละเมิดบุคคลอื่นทั้งที่ปรากฏในรูปแบบของการโพสต์ คอมเมนต์ หรือ Direct Message เป็นต้น^๓

การนำสื่อโซเชียลมีเดียไปใช้อย่างไม่เหมาะสมดังกล่าว ย่อมเกิดผลที่ไม่พึงปรารถนาต่อผู้ใช้งาน และเกิดผลร้ายต่อภาพรวมของสังคม ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดียในฐานะผู้สร้างพื้นที่ออนไลน์ดังกล่าว จึงมีบทบาทที่สำคัญยิ่งในการสอดส่อง กำกับดูแล ฝ้าระวังพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม บทความนี้ จึงขอเสนอ มุมมองอีกด้านหนึ่งของศูนย์ต่อต้านความเกลียดชังทางดิจิทัลของต่างประเทศ (Center for Countering Digital

^๑บทความนี้จัดทำขึ้นเดือนพฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ เรียบเรียงโดยสรุปจาก Center for Countering Digital Hate, “Hidden Hate, How Instagram fails to act on 9 in 10 report of misogyny in DMs,” p 25 - 27 สืบค้นเมื่อ ๑๐ พฤษภาคม ๒๕๖๕ จาก <https://counterhate.com/wp-content/uploads/2022/05/Final-Hidden-Hate.pdf>

^๒บุคลากรจัดทำข้อมูลกฎหมาย ฝ่ายค้นคว้าและเปรียบเทียบกฎหมาย กองกฎหมายต่างประเทศ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

^๓Meta, “Advancing Our Policies on Online Bullying and Harassment” สืบค้นเมื่อ ๑๐ พฤษภาคม ๒๕๖๕ จาก

<https://about.fb.com/news/2021/10/advancing-online-bullying-harassment-policies/>

Hate)^๔ ซึ่งได้นำเสนอข้อเสนอแนะในการกำกับดูแลผู้ให้บริการแพลตฟอร์มออนไลน์เพื่อป้องกันการคุกคามทางเพศผ่านช่องทางออนไลน์^๕ โดยมีประเด็นที่น่าสนใจ ซึ่งสรุปได้ ดังนี้

ประการแรก โดยที่ผู้ให้บริการในฐานะผู้สร้างแพลตฟอร์มออนไลน์มีความสามารถในการเข้าถึงและครอบครองข้อมูลต่าง ๆ ที่ปรากฏขึ้นบนแพลตฟอร์ม เช่น ข้อมูลที่แสดงพฤติกรรมการใช้งานของผู้ใช้งานที่อาจแสดงถึงแนวโน้มของการเกิดพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมหรือพฤติกรรมที่อาจเป็นการกระทำในลักษณะที่เป็น การละเมิดบุคคลอื่น (abuse online) รวมถึงความสามารถของผู้ให้บริการแพลตฟอร์มในการติดตามความเคลื่อนไหวของผู้ใช้งาน แก้ไขเปลี่ยนแปลงอัลกอริธึม รวมถึงการกำหนดคุณลักษณะด้านความปลอดภัยของแพลตฟอร์มเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว หน่วยงาน Center for Countering Digital Hate ได้ให้ข้อมูลเสนอแนะว่า ในด้านของการกำกับดูแลมีความจำเป็นต้องกำหนดให้ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มเปิดเผยข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์ในการระบุ วิเคราะห์และแก้ไขปัญหาการคุกคามทางเพศต่อสาธารณะ หน่วยงานกำกับดูแลควรมีอำนาจในการกำหนดให้ เอกชนดำเนินการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวและเผยแพร่ต่อองค์กร ภาคประชาสังคม ผู้เชี่ยวชาญ นักวิชาการและ นักวิจัย โดยอาจจัดทำข้อมูลในลักษณะที่ไม่เปิดเผยตัวตนของบุคคล (anonymize data) เพื่อคุ้มครองความเป็นส่วนตัวส่วนตัวของข้อมูลส่วนบุคคล โดยการดำเนินการดังกล่าวจะช่วยให้สามารถมีข้อมูลในการวิเคราะห์และประมวลผล พฤติกรรมของผู้ใช้งานและขอบเขตของภัยอันตรายที่เกิดขึ้นและอาจเกิดขึ้นบนโลกออนไลน์ รวมถึงสามารถจัดทำ มาตรการในเชิงป้องกันได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ได้มีข้อสังเกตเพิ่มเติมว่า การอาศัยข้อมูลจาก บริษัทเทคโนโลยีรายใหญ่ (Big Tech) หรือผู้ให้บริการแพลตฟอร์มออนไลน์เพื่อศึกษาและแก้ปัญหาเรื่องภัยคุกคามออนไลน์รูปแบบต่าง ๆ มีลักษณะเช่นเดียวกันกับความจำเป็นที่ต้องอาศัยข้อมูลจากกลุ่มบริษัทพลังงานรายใหญ่ (Big Oil) เพื่อศึกษาและแก้ปัญหาเรื่องการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ (climate change)^๖

ประการที่สอง ในด้านของความรับผิดชอบของผู้ผลิต มีข้อสังเกตว่า การผลิตสินค้าหรือบริการ ของแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดีย ผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการควรคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้บริโภคก่อนการนำไปใช้ ในลักษณะเดียวกันกับการที่ผู้บริโภคต้องการความปลอดภัยจากสินค้าและบริการของผู้ผลิตสินค้าประเภทอื่น เช่น อาหาร รถยนต์ หรือยา กล่าวคือ ควรมีการกำหนดหน้าที่ของผู้ให้บริการแพลตฟอร์มในการใช้ความระมัดระวัง ไม่ให้เกิดอันตรายอย่างเหมาะสมเพียงพอ (duty of care) ชัดเจนและทันท่วงที เพื่อรับรองความปลอดภัย

^๔Center for Countering Digital Hate เป็นองค์กรไม่แสวงหากำไรที่ดำเนินงานร่วมกันระหว่างสหรัฐอเมริกาและสหราชอาณาจักร จาก <https://counterhate.com/about/>

^๕Center for Countering Digital Hate, “Hidden Hate, How Instagram fails to act on 9 in 10 report of misogyny in DMs” สืบค้นเมื่อ ๑๐ พฤษภาคม ๒๕๖๕ จาก <https://counterhate.com/wp-content/uploads/2022/05/Final-Hidden-Hate.pdf>

^๖เพ็ญอ้าง หน้า ๒๕ - ๒๖

ต่อผู้ใช้งานทุกกลุ่ม รวมถึงการรับรองความปลอดภัยกรณีที่มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงการให้บริการ หรือรายละเอียดใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของผลิตภัณฑ์ของแพลตฟอร์มด้วย โดยในส่วนนี้ Center for Countering Digital Hate ให้ข้อสังเกตเพิ่มเติมว่า หากไม่มีมาตรการบังคับในเรื่องดังกล่าว บริษัทเทคโนโลยีอาจไม่มีแรงจูงใจในการตระหนักถึงการกำหนดมาตรการด้านความปลอดภัยในการดำเนินกิจกรรมของตน การประกอบธุรกิจอาจไม่ได้รับการควบคุมความปลอดภัยอย่างเหมาะสม และอาจเกิดผลเสียขึ้นได้ในที่สุด และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า หากมีการยกเลิกข้อยกเว้นของกฎหมายว่าด้วยการกระทำโดยประมาทและนำมาใช้บังคับกับการดำเนินกิจกรรมของผู้ให้บริการแพลตฟอร์ม จะเป็นมาตรการบังคับทางกฎหมายที่ช่วยสนับสนุนให้ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มมีความกระตือรือร้นในการดำเนินการด้านความปลอดภัยต่อผู้ใช้งานได้มากยิ่งขึ้น^๗ ซึ่งจะนำไปสู่สภาพแวดล้อมของพื้นที่ออนไลน์ที่ปลอดภัยขึ้นสำหรับผู้ใช้งานทุกคน โดยมองว่าผู้ใช้งานไม่ควรตกเป็นกลุ่มผู้ถูกทดสอบผลิตภัณฑ์หรือบริการโดยไม่ได้รับความยินยอม ขอบเขตความรับผิดชอบของผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการแพลตฟอร์มจึงมีความจำเป็นที่จะต้องกำหนดไว้โดยชัดแจ้งภายใต้มาตรการทางกฎหมาย^๘

ประการที่สาม ข้อมูลจาก Center for Countering Digital Hate สนับสนุนแนวคิดเรื่องการกระทำที่ได้กระทำในโลก offline และเป็นความผิดตามกฎหมาย เช่น การข่มขู่ การแสดงออกซึ่งความรุนแรงทางเพศ เมื่อได้กระทำการในลักษณะเดียวกันนั้นลงบนพื้นที่ online ย่อมควรที่จะอยู่ภายใต้บังคับของกฎหมายที่กำหนดให้เป็นความผิดและได้รับโทษในลักษณะเดียวกัน เพื่อมิให้เกิดสองมาตรฐานในโลกเสมือนจริง^๙ อย่างไรก็ตาม เรื่องดังกล่าวเป็นประเด็นที่ยังคงเกิดข้อถกเถียงทางวิชาการในวงกว้างเรื่องการกำหนดองค์ประกอบความผิดของการกระทำที่ไม่เหมาะสมบนพื้นที่ออนไลน์

ประการที่สี่ การระมัดระวังการแสดงออกซึ่งเนื้อหาที่ไม่เหมาะสมบนแพลตฟอร์มออนไลน์ นอกจากจะเป็นเนื้อหาที่ผิดกฎหมายแล้วนั้น ยังมีความจำเป็นต้องระมัดระวังเนื้อหาที่อาจไม่เข้าข่ายเป็นความผิดตามกฎหมายแต่โดยลักษณะของเนื้อหานั้นอาจมีความเกี่ยวข้องกับ ความรุนแรง หรือการกระทำกิจกรรมที่ไม่เหมาะสมซ้ำ ๆ (repetition) ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อทัศนคติหรือพฤติกรรมของผู้ใช้งาน โดยเฉพาะกลุ่มผู้ใช้งานที่มีความอ่อนไหวและเปราะบาง เช่น เด็กและเยาวชน โดยเนื้อหาที่อาจถูกจัดอยู่ในหมวดหมู่นี้ เช่น การทำร้ายตนเอง การแสดงข้อความที่มีผลร้ายต่อบุคคลอื่น การเผยแพร่หรือสนับสนุนพฤติกรรมการกินที่ผิดปกติ เป็นต้น นอกจากนี้

^๗Removing any general and unjustified exceptions to negligence law and rebalancing the investment that is spent on engagement with safety features will lead to a safer environment for all users,...

^๘เพ็ญอ่าง หน้า ๒๖

^๙เพ็ญอ่าง

เกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวผู้ให้บริการแพลตฟอร์มควรจัดให้มีระบบการร้องเรียนเนื้อหาที่ไม่เหมาะสม (Complaints systems) ที่ชัดเจนและเข้าใช้งานได้ง่ายด้วย^{๑๐}

ประการสุดท้าย จากข้อมูลข้างต้น เห็นได้ว่า มุมมองการกำกับดูแลผู้ให้บริการแพลตฟอร์มออนไลน์ดังกล่าวได้ให้ความสำคัญที่ประเด็นของการเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส โดยสนับสนุนให้ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการป้องกันการกระทำผิดต่อสาธารณะ ส่งเสริมความรับผิดชอบของผู้ให้บริการภายใต้หลักการใช้ความระมัดระวังไม่ให้เกิดอันตรายอย่างเหมาะสมเพียงพอ (duty of care) การพิจารณากำหนดองค์ประกอบความผิดที่กระทำบนพื้นที่ออนไลน์ รวมไปถึงการควบคุมเนื้อหาที่ไม่เข้าข่ายผิดกฎหมาย แต่อาจก่อให้เกิดอันตราย ซึ่งการออกแบบกฎหมายเพื่อรับมือกับแนวโน้มการกระทำที่ไม่เหมาะสมที่เป็นผลมาจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีดังกล่าว มีความจำเป็นต้องอาศัยกฎเกณฑ์ที่ทันต่อเหตุการณ์ เหมาะสมกับบริบทของแต่ละสภาพเศรษฐกิจและสังคม เพื่อคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของมนุษย์ โดยคำนึงถึงการไม่ปิดกั้นการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมควบคู่กัน

^{๑๐}อ้างแล้ว เชิงอรรถที่ ๕ หน้า ๒๖ - ๒๗