

ผลการพิจารณาตามคำสั่งคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญ คณะที่ ๑
ที่ ๑๒/๒๕๖๗

เรื่อง การใช้ข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่ได้รับความยินยอม

ผู้ร้องเรียน [นางสาว ก.]

ผู้ถูกร้องเรียน [บริษัท A]

เรื่องร้องเรียนนี้สรุปความได้ว่า เจ้าหน้าที่ของผู้ถูกร้องเรียนติดต่อมาที่ผู้ร้องเรียนเพื่อแจ้งต่ออายุกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ ซึ่งผู้ร้องเรียนได้แจ้งเจ้าหน้าที่ของผู้ถูกร้องเรียนว่าตนไม่ใช่เจ้าของรถยนต์คันดังกล่าว และแจ้งว่าให้ลบหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียนออกจากระบบ ต่อมาเมื่อวันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๖ ภายหลังจากที่แจ้งลบไปก็ยังคงได้รับข้อความแจ้งต่ออายุกรมธรรม์ประกันภัยอีกครั้ง เมื่อได้รับข้อความดังกล่าวผู้ร้องเรียนได้ติดต่อไปที่ศูนย์บริการลูกค้าของผู้ถูกร้องเรียน ขอให้ยกเลิกหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียนอีกครั้ง และเมื่อวันที่ ๑๒ มกราคม ๒๕๖๖ ผู้ร้องเรียนได้รับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ตอบกลับว่าจะนำข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียนออกจากระบบ ต่อมาภายหลัง เมื่อวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๖ เจ้าหน้าที่ของผู้ถูกร้องเรียนติดต่อมาที่ผู้ร้องเรียนเพื่อแจ้งต่ออายุกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์อีกครั้งหลังจากที่แจ้งลบไปแล้ว เมื่อวันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๖ ทำให้ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และไม่มั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล

คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญ คณะที่ ๑ พิจารณาแล้วเห็นว่า ผู้ถูกร้องเรียนซึ่งมีสถานะเป็นผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลตามมาตรา ๖ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้ดำเนินการปฏิบัติตามคำขอของผู้ร้องเรียนแล้ว ตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลว่าด้วยการยื่น การไม่รับเรื่อง การยุติเรื่อง การพิจารณา และระยะเวลาในการพิจารณาคำร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๕ ข้อ ๑๓ (๖) แต่อย่างไรก็ดี เพื่อไม่ให้เกิดเรื่องร้องเรียนในลักษณะดังกล่าวขึ้นอีก เมื่อผู้ถูกร้องเรียนดำเนินการแก้ไขตามคำขอของผู้ร้องเรียน หรือผู้ให้บริการแล้ว ให้ผู้ถูกร้องเรียนแจ้งการดำเนินการนั้นให้ผู้ร้องเรียนหรือ ผู้ใช้บริการทราบโดยทันที

อาศัยอำนาจตามมาตรา ๗๔ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญ คณะที่ ๑ จึงมีคำสั่งยุติเรื่องร้องเรียน

สั่ง ณ วันที่ ๕ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ประธานกรรมการผู้เชี่ยวชาญ คณะที่ ๑