



ผลการพิจารณาตามคำสั่งคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญ คณะที่ ๑
ที่ ๘/๒๕๖๗

เรื่อง ให้ผู้ถูกร้องเรียนปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ อย่างเคร่งครัด

ผู้ร้องเรียน [นาย ก.]

ผู้ถูกร้องเรียน [ธนาคาร A]

คำร้องเรียนนี้สรุปความได้ว่า ผู้ถูกร้องเรียนได้มีการติดต่อหาผู้ร้องเรียนเพื่อชักชวนสมัครทำบัตรเครดิต ซึ่งทางผู้ร้องเรียนแจ้งว่าไม่เคยให้ความยินยอมในการติดต่อขายผลิตภัณฑ์ใด ๆ กับผู้ถูกร้องเรียนแต่อย่างใด หลังจากนั้นผู้ร้องเรียนจึงได้ยกเลิกการให้ความยินยอมข้อมูลส่วนบุคคลและผู้ถูกร้องเรียนได้ส่งข้อความกลับมายืนยันการยกเลิกดังกล่าว ต่อมาหลังจากผู้ร้องเรียนยกเลิกการให้ความยินยอมแล้ว ยังคงมีเจ้าหน้าที่ของผู้ถูกร้องเรียนติดต่อมาขายผลิตภัณฑ์เช่นเดิม จึงเชื่อว่าผู้ถูกร้องเรียนไม่ได้ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒

คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญ คณะที่ ๑ พิจารณาแล้วเห็นว่า ผู้ถูกร้องเรียนมีสถานะเป็นผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลตามมาตรา ๖ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ กรณีเจ้าหน้าที่ของผู้ถูกร้องเรียนได้ติดต่อไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อชักชวนให้ทำบัตรเครดิตดังกล่าว ถือเป็น การฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย เนื่องจากผู้ร้องเรียนถอนความยินยอมในการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลไปแล้ว ผู้ถูกร้องเรียนจึงไม่มีอำนาจเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลตามกฎหมายอีกต่อไปตามมาตรา ๑๔ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ แต่ผู้ถูกร้องเรียนยังคงติดต่อผู้ร้องเรียนเพื่อขายผลิตภัณฑ์อยู่ การกระทำดังกล่าวจึงเป็นการไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๒๗ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งต่อมาผู้ถูกร้องเรียนและผู้ร้องเรียนได้ประนีประนอมยอมความกันแล้ว

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๗๔ (๑) แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ ประกอบกับความใน ข้อ ๑๖ ของระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ว่าด้วยการยื่น การไม่รับเรื่อง การยุติเรื่อง การพิจารณา และระยะเวลาในการพิจารณาคำร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๕ และความในข้อ ๔ (๗) แห่งประกาศคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เรื่อง มาตรการรักษาความปลอดภัยของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๕ คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญ คณะที่ ๑ จึงมีคำสั่งดังนี้

๑. ให้ผู้ถูกร้องเรียน ...

๑. ให้ผู้ถูกร้องเรียนจัดให้มีการสร้างเสริมความตระหนักรู้ด้านความสำคัญของการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลให้บุคลากร พนักงาน เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องกับ การเข้าถึง เก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลทราบและถือปฏิบัติตามมาตรา ๓๗ (๑) แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครอง ข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ ประกอบความใน ข้อ ๔ (๗) แห่งประกาศคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เรื่อง มาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๕

๒. ให้ปรับปรุงแก้ไขการบริหารจัดการคำร้องหรือคำขอต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสิทธิต่าง ๆ ของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลให้สอดคล้องกับกฎหมายและความคาดหวังโดยสมเหตุสมผลของเจ้าของข้อมูล ส่วนบุคคลโดยเฉพาะเรื่องระยะเวลาในการดำเนินการเพื่อให้การถอนความยินยอมมีผลใช้บังคับเพื่อให้มีระยะเวลา การถอนที่รวดเร็วมากยิ่งขึ้นและมีประสิทธิภาพ

๓. เมื่อได้ดำเนินการแล้วให้รายงานผลการปฏิบัติต่อคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญ สำนักงาน คณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่รับคำสั่ง

สั่ง ณ วันที่ ๑๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ประธานกรรมการผู้เชี่ยวชาญ คณะที่ ๑