



(กสม. แถลงข่าวเด่นประจำสัปดาห์ ครั้งที่ 29/2569)

**กสม. ตรวจสอบกรณีธนาคารพาณิชย์ห้ามผู้สูงอายุ 70 ปีขึ้นไปใช้บริการแอปพลิเคชันธนาคาร
และยกเลิกข้อกำหนดที่เป็นการเลือกปฏิบัติด้วยเหตุแห่งอายุ
- เชิญร่วมงานสมัชชาสิทธิมนุษยชน ประจำปี 2569 วันที่ 27 – 28 สิงหาคม นี้
ขับเคลื่อนประเด็นทูลรื้อกับสิทธิมนุษยชน และการจัดการเลือกปฏิบัติ**

วันศุกร์ที่ 14 สิงหาคม 2569 เวลา 10.30 น. คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ (กสม.) โดยนายอานันท์ ภัยหลักรัฏ กรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ แถลงข่าวเด่นประจำสัปดาห์ ครั้งที่ 29/2569 โดยมีวาระสำคัญดังนี้

1. กสม. ตรวจสอบกรณีธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งห้ามผู้สูงอายุตั้งแต่ 70 ปีขึ้นไปใช้บริการแอปพลิเคชันธนาคาร และยกเลิกข้อกำหนดที่เป็นการเลือกปฏิบัติด้วยเหตุแห่งอายุ

นายอานันท์ ภัยหลักรัฏ กรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ เปิดเผยว่า คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ (กสม.) ได้รับเรื่องร้องเรียนเมื่อเดือนเมษายน 2569 ระบุว่า ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง (ผู้ถูกร้อง) ออกข้อกำหนดและเงื่อนไขห้ามผู้ใช้บัญชีธนาคารที่มีอายุเกิน 70 ปีบริบูรณ์ สมัครใช้บริการแอปพลิเคชัน ซึ่งเป็นบริการ Mobile Banking บนอุปกรณ์เคลื่อนที่ ขณะที่ธนาคารอื่น ๆ ไม่ได้กำหนดเงื่อนไขเช่นนี้ ส่งผลให้ผู้สูงอายุไม่สามารถทำธุรกรรมทางการเงินหรือเข้าถึงข้อมูลทางการเงินอื่น ๆ ผ่านช่องทางดิจิทัล เช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป จึงขอให้ตรวจสอบ

จากการตรวจสอบปรากฏข้อเท็จจริงรับฟังได้ว่า เมื่อปี 2561 ธนาคารพาณิชย์แห่งดังกล่าว ตรวจสอบพบว่า กลุ่มมิจฉาชีพหลอกลวงนำข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้ายกกลุ่มผู้สูงอายุไปใช้ลงทะเบียนใช้บริการแอปพลิเคชันธนาคาร ส่งผลให้ลูกค้ายกกลุ่มดังกล่าวได้รับความเสียหาย จึงกำหนดมาตรการชั่วคราวให้ผู้มีบัญชีธนาคารที่อายุเกิน 50 ปีบริบูรณ์ ต้องสมัครใช้บริการที่สาขาเท่านั้น ต่อมาเมื่อปี 2562 ธนาคารได้ยกเลิกมาตรการเดิมและปรับปรุงข้อกำหนดและเงื่อนไขการใช้บริการแอปพลิเคชัน โดยกำหนดว่าผู้ใช้บัญชีธนาคารต้องอายุไม่เกิน 70 ปีบริบูรณ์ ทั้งนี้ ไม่ได้กำหนดข้อยกเว้นให้ผู้ที่มีอายุเกิน 70 ปีบริบูรณ์ สมัครใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันหรือสาขาแต่อย่างใด ในขณะที่ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดเพียงกระบวนการควบคุมการสมัครใช้บริการที่รัดกุมและปลอดภัย รวมทั้งป้องกันการสวมรอยทำธุรกรรม อีกทั้งธนาคารอื่น ๆ ไม่ได้กำหนดเงื่อนไขอายุขั้นสูงไว้ในลักษณะเช่นนั้น

กสม. พิจารณาแล้วเห็นว่า ธนาคารผู้ถูกร้อง มีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 ประกอบกับธนาคารแห่งประเทศไทยมีประกาศเรื่องการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม ที่มุ่งส่งเสริมให้สถาบันการเงินให้บริการที่เหมาะสมเพื่ออำนวยความสะดวกและสนับสนุนการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึงสำหรับลูกค้าผู้สูงอายุ การที่ผู้ถูกร้องออกข้อกำหนดและเงื่อนไขการใช้แอปพลิเคชันโดยกำหนดเงื่อนไขให้บริการผู้ใช้บัญชีธนาคารรายใหม่เฉพาะที่อายุไม่เกิน 70 ปีบริบูรณ์ เป็นการให้บริการทางการเงินดิจิทัลที่ไม่เท่าเทียมกันในลักษณะเหมารวมช่วงอายุใดอายุหนึ่ง

โดยไม่พิจารณาถึงความสามารถของผู้สูงอายุแต่ละคน เงื่อนไขการใช้บริการดังกล่าวจึงเป็นการกีดกันหรือจำกัดลูกค้าอย่างไม่เป็นธรรม อันเป็นการเลือกปฏิบัติต่อบุคคลด้วยเหตุความแตกต่างในเรื่องอายุ ไม่สอดคล้องกับหลักความเสมอภาคและหลักการไม่เลือกปฏิบัติต่อบุคคล ตลอดจนเป็นการจำกัดสิทธิในการเข้าถึงบริการทางการเงินในบริบทดิจิทัลเกี่ยวข้องกับสิทธิในมาตรฐานการครองชีพที่เพียงพอสำหรับความเป็นอยู่ที่ดีตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 กติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิพลเมืองและสิทธิทางการเมือง (ICCPR) กติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม (ICESCR) ได้บัญญัติรับรองไว้ นอกจากนี้ หลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ (UNGPs) ยังกำหนดให้ภาคธุรกิจรับผิดชอบในการเคารพสิทธิมนุษยชนและไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการกระทำที่ละเมิดสิทธิมนุษยชน ดังนั้น เมื่อข้อกำหนดและเงื่อนไขการใช้บริการแอปพลิเคชันของผู้ถูกร้องเป็นการเลือกปฏิบัติต่อผู้สูงอายุ ส่งผลให้ผู้สูงอายุในฐานะที่เป็นสมาชิกของสังคมถูกแยกหรือกีดกันออกจากบริการทางการเงินพื้นฐาน จึงรับฟังได้ว่าเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน

ด้วยเหตุผลข้างต้น กสม. ในคราวประชุมด้านการคุ้มครองและส่งเสริมสิทธิมนุษยชน เมื่อวันที่ 11 สิงหาคม 2569 จึงมีมติให้มีข้อเสนอแนะธนาคารพาณิชย์ผู้ถูกร้อง ให้แก้ไขปรับปรุงข้อกำหนดและเงื่อนไขการใช้บริการแอปพลิเคชัน โดยให้ยกเลิกเกณฑ์จำกัดอายุขั้นสูง 70 ปีบริบูรณ์ ในการสมัครใช้บริการ Mobile Banking และแจ้งข้อกำหนดและเงื่อนไขการใช้บริการฉบับใหม่แก่ผู้ใช้บัญชีธนาคารที่อายุเกิน 70 ปีบริบูรณ์ ซึ่งเคยถูกปฏิเสธการสมัครใช้บริการและเปิดช่องทางเฉพาะให้สามารถสมัครใช้บริการใหม่ได้

นอกจากนี้ ให้ธนาคารแห่งประเทศไทยแก้ไขปรับปรุงประกาศ เรื่อง การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าที่เป็นธรรม (market conduct) เพื่อวางหลักการห้ามเลือกปฏิบัติต่อบุคคลและคุ้มครองกลุ่มเปราะบางให้เข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง และศึกษาผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงการให้บริการทางการเงินดิจิทัลที่มุ่งไปสู่สังคมไร้เงินสด เพื่อกำหนดมาตรการรองรับและคุ้มครองสิทธิสำหรับบุคคลที่ไม่ประสงค์จะใช้บริการ หรือไม่สามารถเข้าถึงบริการแอปพลิเคชันทางการเงิน เพื่อไม่ให้บุคคลดังกล่าวถูกแยกหรือกีดกันออกจากระบบการเงินพื้นฐาน พร้อมกันนี้ ให้ร่วมกับสมาคมธนาคารไทยและกรมกิจการผู้สูงอายุ พัฒนาและปรับปรุงส่วนต่อประสานผู้ใช้งาน (user interface) ของแอปพลิเคชัน Mobile Banking ให้มีรูปแบบการใช้งานเฉพาะที่รองรับความต้องการของกลุ่มผู้สูงอายุและกลุ่มเปราะบาง

สุดท้ายนี้ ให้กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และสมาคมธนาคารไทยร่วมกันสร้างความตระหนักรู้เรื่องสิทธิมนุษยชน และธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน เพื่อให้สถาบันการเงินดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคมตามหลักการความยั่งยืนสากล

2. กสม. กำหนดจัดงานสมัชชาสิทธิมนุษยชน ประจำปี 2569 ภายใต้แนวคิด “หยุดเลือกปฏิบัติ หยุดทุจริต เพื่อสิทธิที่เท่าเทียม” ขวนจับเคลื่อนประเด็นทุจริตกับสิทธิมนุษยชน และการจัดการเลือกปฏิบัติ

นายวสันต์ ภัยหลีกลี้ กรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ เปิดเผยว่า คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ (กสม.) กำหนดจัดงานสมัชชาสิทธิมนุษยชน ประจำปี 2569 ภายใต้แนวคิด “Human Rights in Action: Equality for all หยุดเลือกปฏิบัติ หยุดทุจริต เพื่อสิทธิที่เท่าเทียม” ระหว่างวันที่ 27 - 28 สิงหาคม 2569 ณ โรงแรมเซ็นทารา ไทฟ์ ศูนย์ราชการและคอนเวนชันเซ็นเตอร์ แจ้งวัฒนะ กรุงเทพฯ

การจัดสมัชชาสิทธิมนุษยชนในปี กสม. ได้ร่วมกับภาคีเครือข่ายทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐ ภาคประชาสังคม องค์กรพัฒนาเอกชน ชุมชน ประชาชน รวมถึงภาคเอกชน และสื่อมวลชน จับเคลื่อน 2 ประเด็นสิทธิมนุษยชนที่สำคัญ ได้แก่ ทุจริตกับสิทธิมนุษยชน และการจัดการเลือกปฏิบัติ นอกจากนี้ ยังมีการติดตามความคืบหน้าของการขับเคลื่อนข้อติสมัชชาสิทธิมนุษยชนเมื่อปี 2568 ที่ผ่านมาในประเด็น สิทธิในสิ่งแวดล้อมที่ดี สิทธิผู้สูงอายุ สิทธิในกระบวนการยุติธรรม สิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับ ปัญญาประดิษฐ์ และสิทธิแรงงาน โดยข้อมูลและข้อคิดเห็นที่ได้จากการแลกเปลี่ยนร่วมกันจะเป็นข้อมูล สำคัญในการจัดทำรายงานประเมินสถานการณ์ด้านสิทธิมนุษยชนของประเทศไทย การจัดทำข้อเสนอแนะ เิงเงินโยบาย หรือข้อเสนอแนะในการแก้ไขกฎหมายเพื่อส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชน เสนอไปยังรัฐบาล และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

งานสมัชชาสิทธิมนุษยชนประจำปี 2569 ยังมีกิจกรรมที่น่าสนใจ อาทิ กิจกรรม “Human Rights Journey” ส่งเสริมความรู้ด้านสิทธิมนุษยชน และการเสวนากรณีปัญหาทะเลเบียนประวัติอาชญากรกับผู้พันไทย หัวข้อ “Restart ชีวิต คืนสิทธิในสังคม”

กสม. ขอเชิญชวนประชาชนทั่วไปหรือผู้ที่สนใจเข้าร่วมแลกเปลี่ยนความเห็นและให้ข้อเสนอแนะ ในการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชนร่วมกับสมัชชาสิทธิมนุษยชนได้ ผ่านระบบออนไลน์ zoom meeting หรือติดตามการถ่ายทอดสดและรายละเอียดเพิ่มเติมได้ทางแฟนเพจเฟซบุ๊ก สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชน แห่งชาติ

สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

14 สิงหาคม 2569