需泰国律师审阅后正式启用 / Admin-only: requires review by a Thai lawyer before official activation

นโยบายการใช้งานที่ยอมรับได้และการป้องกันการฉ้อโกงของ Nexora AI Call

เวอร์ชัน 1.1.0 · มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2569 (ค.ศ. 2026)

ออกโดย [บริษัท สยามวอยซ์ เอไอ จำกัด / Siam Voice AI Co., Ltd.] ("**สยามวอยซ์**") เลขประจำตัวผู้เสียภาษี [เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 13 หลัก] [ที่อยู่สำนักงานใหญ่ / Head office address] กรุงเทพมหานคร

1. วัตถุประสงค์และขอบเขต

1.1 สยามวอยซ์ช่วยให้ผู้ใช้โทรออกและรับสายด้วย AI การโทรสะพานแปลภาษา SMS และข้อความ LINE การฉ้อโกงทางโทรศัพท์สร้างความเสียหายร้ายแรงต่อผู้คนในประเทศไทยและต่างประเทศ นโยบายการใช้งานที่ยอมรับได้ฉบับนี้ ("**AUP**") กำหนดกฎสำหรับทุกคนที่ใช้บริการ เพื่อปกป้องผู้รับสาย เครือข่ายโทรคมนาคม และสาธารณะ
1.2 AUP ใช้กับผู้บริโภค ลูกค้าธุรกิจ ผู้ใช้ที่ได้รับอนุญาตของลูกค้า ผู้ใช้ API ตัวแทนจำหน่าย และบุคคลใดที่ใช้หมายเลข API Key หรือบัญชีของสยามวอยซ์ ("**ผู้ใช้**") และถือเป็นส่วนหนึ่งของข้อกำหนดการใช้บริการสำหรับผู้บริโภค ข้อกำหนดการใช้บริการสำหรับธุรกิจ และสัญญาตัวแทนจำหน่ายและสัญญาองค์กรทุกฉบับ ผู้ใช้รับผิดชอบการกระทำของผู้ที่ตนอนุญาตให้ใช้บัญชีหรือ API Key
1.3 หากขัดแย้งกัน ให้ใช้กฎที่เข้มงวดกว่า AUP ไม่จำกัดสิทธิของสยามวอยซ์ที่จะดำเนินการเมื่อกฎหมายกำหนด

2. หลักการสำคัญ

2.1 **ความโปร่งใส** AI จะแจ้งตั้งแต่เริ่มสายเสมอว่าเป็นผู้ช่วย AI และสำหรับสายแทนธุรกิจ จะระบุชื่อธุรกิจที่โทรแทน ปิดไม่ได้ ผู้ใช้ต้องไม่สั่ง เขียนสคริปต์ หรือกำหนดค่าให้ AI ปฏิเสธว่าเป็น AI อ้างว่าเป็นมนุษย์ที่มีชื่อ หรือแอบอ้างเป็นบุคคลจริง
2.2 **ความชอบด้วยกฎหมายและความยินยอม** ผู้ใช้ติดต่อได้เฉพาะบุคคลที่ตนมีฐานทางกฎหมายที่จะติดต่อ ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 พระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2544 พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
2.3 **การยืนยันตัวตน** ผู้ใช้ต้องแจ้งตัวตนที่แท้จริงต่อสยามวอยซ์ผ่าน KYC (ระดับ L0 ถึง L3) วงเงินใช้จ่าย จำนวนการโทรต่อวัน และหมายเลขใหม่ขึ้นกับระดับ

3. ข้อห้าม การฉ้อโกงและการโทรหรือส่งข้อความหลอกลวง

ผู้ใช้ต้องไม่ใช้บริการ ไม่ว่าโดยตรงหรือผ่าน AI เพื่อกระทำ สนับสนุน หรือเตรียมการหลอกลวง ฉ้อโกง หรือชักจูงโดยมิชอบ รวมถึง

3.1 **การแอบอ้างเป็นหน่วยงานและสถาบัน** แอบอ้างว่าเป็นหรือกระทำการแทน ตำรวจ พนักงานอัยการ ศาล กรมสอบสวนคดีพิเศษ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน กรมสรรพากร ศุลกากร ตรวจคนเข้าเมือง หน่วยงานรัฐ ธนาคารหรือสถาบันการเงิน ผู้ให้บริการชำระเงินหรืออีวอลเล็ต ผู้ให้บริการโทรคมนาคม บริษัทขนส่ง ผู้ให้บริการสาธารณูปโภค หรือสถานทูต หรือใช้ชื่อ ตำแหน่ง โลโก้ หรือบทสนทนาของหน่วยงานเหล่านั้นเพื่อทำให้ตกใจหรือเข้าใจผิด
3.2 **การหลอกให้โอนเงินเข้า "บัญชีปลอดภัย"** บอกหรือชักจูงให้ผู้อื่นโอนเงินเข้าบัญชี "ปลอดภัย" "ตรวจสอบ" "ของรัฐ" หรือ "บัญชีพัก" ส่งมอบเงิน ซื้อบัตรกำนัลหรือสินทรัพย์ดิจิทัล ติดตั้งโปรแกรมควบคุมระยะไกลหรือแอปธนาคารตามคำสั่ง หรือบอก OTP

PIN รหัสผ่าน หมายเลขบัตร หรือข้อมูลบัตรประชาชน
3.3 **การหลอกเรื่องพัสดุและศุลกากร** อ้างเท็จว่าพัสดุมีของผิดกฎหมาย ต้องชำระภาษีหรือค่าปรับ หรือผู้รับตกเป็นผู้ต้องสงสัย เพื่อเอาเงินหรือข้อมูล
3.4 **การหลอกลงทุน งาน เงินกู้ และความรัก** การรับประกันผลตอบแทนหรือผลตอบแทนสูงผิดปกติ แชร์ลูกโซ่หรือพอนซี การเสนอขายหลักทรัพย์ สินทรัพย์ดิจิทัล หรือฟอเร็กซ์โดยไม่ได้รับอนุญาต การหลอกทำงานหรือทำภารกิจเพื่อรับค่าตอบแทน การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมล่วงหน้าเพื่ออนุมัติเงินกู้ การขอรับบริจาคเท็จหรืออ้างภัยพิบัติ และการสร้างความสัมพันธ์ทางความรักหรือส่วนตัวเท็จเพื่อให้โอนเงิน
3.5 **ฟิชชิงและการเก็บข้อมูลเข้าระบบ** รวมถึงส่งลิงก์เว็บปลอมทาง SMS หรือ LINE และขอข้อมูลเข้าสู่ระบบ
3.6 **การแอบอ้างเป็นญาติหรือนายจ้าง** ("สวัสดี จำเสียงได้ไหม") และการใช้ SIM-box การบดบังหมายเลข หรือการโอนสายเพื่อปกปิดต้นทางที่แท้จริงของทราฟฟิก
3.7 **บัญชีม้าและการฟอกเงิน** รวมถึงการชักชวนหรือจ้างให้บุคคลเปิดหรือให้ยืมบัญชีธนาคาร อีวอลเล็ต หรือซิม
3.8 การกระทำอื่นใดที่มุ่งหมายหลอกลวงบุคคลให้ก่อความเสียหายต่อทรัพย์สิน สิทธิ หรือความปลอดภัยของตนเอง

บริการใช้ระบบตรวจจับด้วยคำสำคัญ รูปแบบ และโมเดล (เช่น วลีอย่าง "โอนเงิน" "police" "parcel customs" "安全账户" ในบริบทที่น่าสงสัย) และคะแนนความเสี่ยงการฉ้อโกง เพื่อตัดสินให้ผ่าน ตรวจสอบ หรือบล็อกทราฟฟิก

4. กฎเกี่ยวกับหมายเลขผู้โทร

4.1 หมายเลขผู้โทรหรือชื่อผู้ส่งทุกรายการต้องเป็นหมายเลขที่ผู้ใช้เป็นเจ้าของ เช่าโดยชอบ เช่าจากสยามวอยซ์ หรือพิสูจน์การควบคุมด้วยการยืนยัน OTP (โทรหรือ SMS) หมายเลขขององค์กรต้องผูกกับข้อมูลการจดทะเบียนธุรกิจ (เลขประจำตัวผู้เสียภาษี/เลขทะเบียน DBD)
4.2 **ห้ามปลอมหมายเลข (spoofing)** คือ การแสดงหมายเลขหรือชื่อผู้ส่งที่ผู้ใช้ไม่มีสิทธิใช้ การเปลี่ยนแปลงหรือบดบังหมายเลขผู้โทรเพื่อให้เข้าใจผิด การใช้หมายเลขของหน่วยงานรัฐ ธนาคาร หรือบุคคลอื่น หรือการทำให้ทราฟฟิกระหว่างประเทศดูเหมือนสายในประเทศ
4.3 หมายเลขที่ยืนยันไม่ได้จะถูกปฏิเสธ หมายเลขอาจถูกระงับหรือเรียกคืนเมื่อใช้ฝ่าฝืน AUP
4.4 ผู้ใช้ต้องไม่ได้หมายเลขหรือซิมด้วยตัวตนเท็จ และต้องไม่โอนหมายเลขให้บุคคลที่สามโดยไม่ได้รับความเห็นชอบจากสยามวอยซ์
4.5 **การยืนยันและบันทึก** หมายเลขผู้โทรและชื่อผู้ส่งได้รับการยืนยันด้วยการโทรหรือ SMS ส่งรหัส OTP ไปยังหมายเลขนั้น และจะต้องยืนยันซ้ำเมื่อความเป็นเจ้าของอาจเปลี่ยนแปลงหรือเมื่อสยามวอยซ์ร้องขอ หมายเลขและชื่อผู้ส่งขององค์กรต้องผูกกับข้อมูลการจดทะเบียนธุรกิจ และต้องลงทะเบียนกับผู้ให้บริการโทรคมนาคมเมื่อมีข้อกำหนด
4.6 การลงทะเบียนชื่อผู้ส่ง (sender ID) บันทึกการจัดสรรหมายเลข (หมายเลขใดจัดสรรให้ลูกค้าปลายทางรายใด และเมื่อใด) และบันทึก KYC ของลูกค้าปลายทางที่เกี่ยวข้อง จะถูกเก็บรักษาและอาจเปิดเผยให้ผู้ให้บริการโทรคมนาคมและสำนักงาน กสทช. เพื่อการตรวจสอบของผู้ให้บริการ การจัดการข้อร้องเรียน และการปฏิบัติตามกฎหมาย ผู้ใช้ตกลงให้ข้อมูลที่ถูกต้องสำหรับบันทึกเหล่านี้และรักษาให้เป็นปัจจุบัน
4.7 หมายเลขอาจถูกระงับทันทีโดยไม่ต้องแจ้งล่วงหน้า หากไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ ถูกรายงานว่าปลอมหมายเลขหรือฉ้อโกง หรือผู้ให้บริการโทรคมนาคมหรือหน่วยงานรัฐมีคำสั่ง

5. ข้อห้าม เนื้อหาต้องห้าม

ผู้ใช้ต้องไม่ส่ง เปิด หรือสร้างเนื้อหาผ่านบริการที่
5.1 ผิดกฎหมาย หมิ่นประมาท ลามกอนาจาร หรือแสวงประโยชน์หรือทำให้เป็นเรื่องทางเพศต่อผู้เยาว์
5.2 ข่มขู่ คุกคาม รีดไถ หรือยุยงให้ใช้ความรุนแรงหรือความเกลียดชัง รวมถึงด้วยเหตุเชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา หรือเพศ
5.3 ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา ความเป็นส่วนตัว หรือความลับ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้อื่นโดยไม่มีฐานทางกฎหมาย

5.4 มีมัลแวร์ ลิงก์อันตราย หรือพยายามหลีกเลี่ยงระบบความปลอดภัย
5.5 เสนอหรือส่งเสริมยาเสพติด อาวุธ การค้ามนุษย์ สินค้าลอกเลียนแบบ ยาหรือผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ไม่ได้รับอนุญาต หรือสินค้าหรือบริการที่ผิดกฎหมายอื่น
5.6 ฝ่าฝืนกฎหมายหมิ่นพระบรมเดชานุภาพ หรือกฎหมายไทยอื่นเกี่ยวกับเนื้อหาที่เจ้าหน้าที่ไทยกำหนดให้ลบ หรือข้อมูลเท็จที่น่าจะกระทบต่อความสงบเรียบร้อยหรือความมั่นคงของประเทศตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์
5.7 ใช้เสียงสังเคราะห์หรือเสียงโคลนของบุคคลจริงโดยไม่ได้รับความยินยอมที่ชัดแจ้งจากบุคคลนั้น หรือเลียนแบบบุคคลจริงเพื่อหลอกลวง

6. การพนันผิดกฎหมายและกิจกรรมที่ถูกจำกัด

6.1 ห้ามโฆษณา ชักชวน รับชำระเงิน หรือให้บริการลูกค้าสำหรับการพนัน หวย การพนันบอล หรือคาสิโน ทั้งออนไลน์และออฟไลน์ ที่ไม่ได้รับอนุญาตโดยชอบด้วยกฎหมายไทย รวมถึงลิงก์ รหัสแนะนำ และโปรโมชันที่เกี่ยวข้อง
6.2 ห้ามให้บริการทางการเงิน รับฝากเงิน โอนเงิน หรือแลกเปลี่ยนสินทรัพย์ดิจิทัลโดยไม่ได้รับอนุญาต การทวงถามหนี้โดยข่มขู่หรือเปิดเผยหนี้ต่อบุคคลที่สาม และแชร์ลูกโซ่หรือธุรกิจขายตรงแบบเครือข่ายที่ผิดกฎหมาย
6.3 กิจกรรมที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแล (เช่น ประกันภัย หลักทรัพย์ สุขภาพ การโฆษณาแอลกอฮอล์และบุหรี่) ทำได้โดยผู้ได้รับอนุญาตเท่านั้น และต้องเป็นไปตามกฎการโฆษณา สยามวอยซ์อาจขอหลักฐานใบอนุญาต

7. การคุกคามและการล่วงละเมิด

7.1 ห้ามใช้บริการคุกคาม สะกดรอยตาม ข่มขู่ หรือติดต่อซ้ำกับบุคคลที่ขอไม่ให้ติดต่อ หรือโทรแกล้ง โทรเงียบ หรือโทรด้วยถ้อยคำหยาบคาย
7.2 ห้ามโทรหรือส่งข้อความซ้ำถึงบุคคลเดียวเกินความถี่ที่สมควร การโทรแบบ "wangiri" (ปล่อยให้ดังหนึ่งครั้งแล้วตัด) traffic pumping และรูปแบบการโทรอัตโนมัติที่มุ่งรบกวน
7.3 การทวงถามหนี้ด้วยบริการต้องเป็นไปตามกฎการทวงถามหนี้ของไทย ห้ามข่มขู่ ห้ามติดต่อบุคคลที่สามเรื่องหนี้ ห้ามติดต่อในเวลาที่ไม่เหมาะสม และห้ามอ้างเท็จว่าจะดำเนินคดี

8. การโทรทางการเมือง การเลือกตั้ง และความคิดเห็นสาธารณะ

8.1 การโทรอัตโนมัติและข้อความอัตโนมัติเพื่อหาเสียง เลือกตั้ง ประชามติ หรือการล็อบบี้ ส่งได้เฉพาะโดยหรือเพื่อพรรคการเมือง ผู้สมัคร หรือองค์กรที่จดทะเบียนโดยชอบ ตามระเบียบของคณะกรรมการการเลือกตั้ง ระบุผู้สนับสนุนชัดเจน ได้รับความยินยอมที่กฎหมายกำหนด และห้ามส่งในช่วงห้ามหาเสียงตามกฎหมาย
8.2 ห้ามข้อมูลบิดเบือน การสำรวจความคิดเห็นปลอม การแอบอ้างเป็นผู้สมัคร เจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานการเลือกตั้ง และข้อความที่โคลนเสียงในนามบุคคลสาธารณะ สยามวอยซ์อาจบล็อกแคมเปญดังกล่าวระหว่างตรวจสอบ

9. การคุ้มครองเด็ก

9.1 ผู้ใช้ต้องไม่ตั้งใจโทรหรือทำการตลาดต่อเด็กอายุต่ำกว่า 15 ปี หรือเก็บข้อมูลส่วนบุคคลจากเด็กโดยไม่ได้รับความยินยอมจากผู้ปกครอง
9.2 เนื้อหาที่เป็นอันตรายต่อผู้เยาว์ การล่อลวงเด็ก หรือเนื้อหาทางเพศที่เกี่ยวข้องกับผู้เยาว์ ห้ามโดยเด็ดขาดและจะรายงานต่อเจ้าหน้าที่ทันที
9.3 ห้ามโฆษณาสินค้าที่ไม่เหมาะสมกับผู้เยาว์ (เช่น แอลกอฮอล์ การพนัน เนื้อหาสำหรับผู้ใหญ่) ต่อผู้ที่อาจเป็นผู้เยาว์

10. สแปม การตลาด และความยินยอม

10.1 ห้ามส่งข้อความทางการค้าจำนวนมาก ที่ไม่ได้รับการร้องขอ หรือหลอกลวง SMS LINE และการโทรเพื่อการตลาดต้องได้รับความยินยอมล่วงหน้าเมื่อกฎหมายกำหนด ผู้ใช้ต้องเก็บและแสดงหลักฐานการยินยอมเมื่อร้องขอ
10.2 ทุก SMS การตลาดต้องมีวิธีปฏิเสธการรับ คำปฏิเสธ STOP, ยกเลิก, 退订, หยุด และ UNSUBSCRIBE ดำเนินการทันทีและอย่างช้าที่สุดภายในยี่สิบสี่ (24) ชั่วโมงในทุกระบบ และส่ง SMS ยืนยันหนึ่งครั้ง ผู้ใช้ต้องไม่ส่งข้อความถึงหมายเลขที่ปฏิเสธแล้ว
10.3 ผู้ใช้ต้องไม่ซื้อ เช่า หรือดึงรายชื่อผู้ติดต่อโดยไม่มีฐานทางกฎหมาย ไม่ใช้ข้อมูลที่เก็บเกี่ยวมา ไม่ส่งไปยังหมายเลขที่สุ่มสร้างขึ้น และไม่ปกปิดตัวตนผู้ส่งหรือลักษณะเชิงพาณิชย์ของข้อความ
10.4 เนื้อหาข้อความต้องไม่ใช้หัวข้อที่ทำให้เข้าใจผิด การเร่งรัดเท็จ หรือลิงก์ที่ปกปิดปลายทาง

11. เวลาโทร

11.1 เวลาโทรที่อนุญาตเริ่มต้นคือ 08:00–20:00 น. เวลา Asia/Bangkok การโทรและข้อความเพื่อการตลาดทำได้เฉพาะ 09:00–18:00 น. วันทำการ (ไม่รวมวันหยุดนักขัตฤกษ์ เว้นแต่ผู้รับตกลง)
11.2 ผู้ใช้ต้องไม่หลีกเลี่ยงการควบคุมเวลาด้วยการเปลี่ยนเขตเวลาหรือการตั้งตารางเวลา การแจ้งเตือนบริการเร่งด่วนนอกเวลาข้างต้นทำได้เมื่อผู้รับคาดหมายและมิใช่การตลาด
11.3 สำหรับสายไปต่างประเทศ ให้เคารพเวลาท้องถิ่นของผู้รับ (ใช้เวลาท้องถิ่นของผู้รับหากเข้มงวดกว่า)

12. รายการห้ามโทรและบัญชีดำ

12.1 ผู้ใช้ต้องไม่ติดต่อหมายเลขที่อยู่ในรายการห้ามโทรตามกฎหมายหรือที่สยามวอยซ์ดูแล หมายเลขที่ปฏิเสธการรับแล้ว หรือหมายเลขในรายการระงับของผู้ใช้เอง
12.2 สยามวอยซ์ตรวจแคมเปญกับบัญชีดำของแพลตฟอร์มและทะเบียนการปฏิเสธ การพยายามหลบเลี่ยงการตรวจ (เช่น แก้ไขตัวเลขหรือแบ่งรายชื่อ) ถือเป็นการฝ่าฝืนอย่างร้ายแรง
12.3 หากผู้รับบอก AI ว่า "ไม่ต้องโทรมาอีก" AI จะบันทึกคำขอและเพิ่มหมายเลขในรายการระงับทันที

13. ความปลอดภัยและความสมบูรณ์ของระบบ

ผู้ใช้ต้องไม่สอดแนม สแกน หรือทดสอบช่องโหว่ของบริการโดยไม่ได้รับอนุญาตเป็นหนังสือ ทำให้ระบบทำงานหนักเกินหรือหยุดชะงัก หลีกเลี่ยงอัตราจำกัด การควบคุมการฉ้อโกง หรือการเรียกเก็บเงิน แบ่งปันหรือขาย API Key ใช้บริการโจมตีผู้อื่น หรือเข้าถึงข้อมูลของเทนแนนต์อื่น

13A. การป้องกัน toll fraud และการควบคุมทราฟฟิก

13A.1 **ค่าเริ่มต้นอนุญาตเฉพาะปลายทางในประเทศไทย** การโทรออกและ SMS ขาออกอนุญาตโดยค่าเริ่มต้นเฉพาะหมายเลขในประเทศไทย (+66 มือถือและโทรศัพท์พื้นฐาน) ปลายทางอื่นทั้งหมดถูกบล็อก
13A.2 **ปลายทางระหว่างประเทศและหมายเลขพิเศษเปิดให้เมื่อร้องขอเท่านั้น** ปลายทางระหว่างประเทศ หมายเลขอัตราพิเศษ (premium) และหมายเลขพิเศษ (เช่น หมายเลข 1900 หมายเลขบริการอื่นที่ขึ้นต้นด้วย 1 และหมายเลขดาวเทียม) ถูกบล็อก เว้นแต่ผู้ดูแลระบบแพลตฟอร์มของสยามวอยซ์เปิดให้เทนแนนต์ของผู้ใช้ภายหลังคำขอเป็นหนังสือ การเปิดอาจต้องใช้ระดับ KYC ที่สูงขึ้น คำชี้แจงทางธุรกิจเป็นหนังสือ เงินประกันหรือชำระล่วงหน้า [จำนวนเงิน ปรับได้] วงเงินที่ต่ำลง และการอนุมัติภายใน อาจจำกัดเฉพาะประเทศหรือรหัสนำหน้าที่ระบุ และอาจถูกเพิกถอนได้ทุกเมื่อ ผู้ใช้ต้องไม่พยายามโทรไปปลายทางที่ถูกบล็อกโดยผ่านเส้นทางอื่น การ

โอนสาย การโทรกลับ หรือการเชื่อมสาย
13A.3 **วงเงินจำกัด** แต่ละบัญชีอยู่ภายใต้วงเงินจำนวนสายพร้อมกัน จำนวนนาทีโทรต่อวัน และยอดใช้จ่ายเป็นบาทต่อวัน ซึ่งขึ้นอยู่กับระดับ KYC และแพ็กเกจ ค่าเริ่มต้นเป็นค่าที่สยามวอยซ์กำหนดและปรับได้ ผู้ใช้ขอเพิ่มวงเงินได้ โดยสยามวอยซ์จะพิจารณาตามความเสี่ยงและระดับ KYC และมีเพดานต่อสายสำหรับระยะเวลาและต้นทุนการใช้ AI ด้วย
13A.4 **ตัดอัตโนมัติเมื่อทราฟฟิกผิดปกติช่วงกลางคืน** เมื่อมีทราฟฟิกพุ่งสูงผิดปกติระหว่าง 22:00 ถึง 07:00 น. (เวลา Asia/Bangkok) ระบบจะเปิดเบรกเกอร์และหยุดทราฟฟิกขาออกของบัญชี หมายเลข หรือคีย์ที่เกี่ยวข้องโดยอัตโนมัติ จนกว่าสยามวอยซ์จะตรวจสอบ ผู้ใช้ที่มีความจำเป็นโดยชอบต้องขอล่วงหน้า และยังต้องปฏิบัติตามเวลาโทรในข้อ 11
13A.5 **ห้ามรูปแบบแบ่งรายได้และ pumping** ผู้ใช้ต้องไม่สร้างการโทรหรือข้อความไปยังหมายเลขที่ตนหรือผู้เกี่ยวข้องมีส่วนแบ่งรายได้ ค่าปลายทาง หรือผลประโยชน์ทางการเงินอื่น (International Revenue Share Fraud, traffic pumping) และต้องไม่ใช้รูปแบบ wangiri
13A.6 **ความปลอดภัยของข้อมูลยืนยันตัวตนและความรับผิด** ผู้ใช้ต้องปกป้องรหัสผ่าน อุปกรณ์ยืนยันสองขั้นตอน และ API Key และต้องแจ้งสยามวอยซ์ทันทีเมื่อสงสัยว่าถูกเจาะระบบ ระหว่างผู้ใช้กับสยามวอยซ์ ผู้ใช้รับผิดต่อทราฟฟิกที่เกิดจากข้อมูลยืนยันตัวตนของตนจนกว่าจะแจ้งสยามวอยซ์และสยามวอยซ์มีเวลาอันสมควรดำเนินการ ตามที่ข้อกำหนดหรือสัญญากำหนด สยามวอยซ์อาจกันเครดิตกระเป๋าเงินเพื่อชดเชยค่าใช้จ่ายจากการฉ้อโกง
13A.7 **การใช้ทดลองและโปรโมชันโดยมิชอบ** การทดลองใช้ฟรีจำกัดหนึ่งครั้งต่อหมายเลขโทรศัพท์ที่ยืนยันแล้ว ลายนิ้วมืออุปกรณ์ (device fingerprint) และที่อยู่ IP (ภายใต้การจำกัดอัตรา) บล็อกอีเมลแบบใช้แล้วทิ้ง และสายทดลองจำกัดเฉพาะหมายเลขของผู้ใช้เองที่ยืนยันหรืออนุมัติแล้ว ห้ามเปิดหลายบัญชีเพื่อรับสิทธิ์ทดลอง เครดิต หรือคูปองเพิ่ม ใช้คูปองเดียวซ้ำเกินข้อจำกัด แนะนำตนเอง แนะนำวนกัน หรือสร้างการแนะนำเทียมเพื่อรับค่าคอมมิชชัน สยามวอยซ์อาจเพิกถอนคูปอง เครดิต หรือค่าคอมมิชชัน เรียกคืนจำนวนที่เกี่ยวข้อง และระงับหรือปิดบัญชีที่เกี่ยวข้อง
13A.8 **การใช้ AI โดยมิชอบและ prompt injection** ผู้ใช้ต้องไม่กำหนดพรอมต์ สคริปต์ เนื้อหาฐานความรู้ หรือเครื่องมือ ให้ AI หลอกลวง กดดัน หรือล้วงความลับจากผู้รับสาย ต้องไม่พยายามให้ AI เปิดเผยข้อมูล ระบบพรอมต์ ข้อมูลยืนยันตัวตน หรือคำสั่งที่ซ่อนอยู่ของเทนแนนต์อื่น ต้องไม่จงใจป้อนเนื้อหาที่ออกแบบมาเพื่อยึดการควบคุม AI (prompt injection) หรือปิดมาตรการป้องกัน และต้องไม่ใช้ AI สร้างสคริปต์หลอกลวง AI ถือว่าเสียงของผู้โทรและเนื้อหาที่อัปโหลดเป็นข้อมูลที่ไม่น่าเชื่อถือ ใช้รายการเครื่องมือที่อนุญาต กรองผลลัพธ์ และบล็อกคำอ่อนไหวหรือคำหลอกลวงที่กำหนดในเสียงพูดและ SMS และ AI จะโอนสายให้เจ้าหน้าที่หรือจบสายเมื่อไม่อาจดำเนินการต่ออย่างปลอดภัย

14. การเฝ้าระวังและการตรวจสอบ

14.1 สยามวอยซ์เฝ้าระวังสัญญาณความเสี่ยง ได้แก่ บัญชีใหม่ ระดับ KYC ปริมาณทราฟฟิกพุ่งสูง หมายเลขที่ไม่ซ้ำกันจำนวนมาก สัดส่วนสายสั้นมาก ข้อร้องเรียน และเนื้อหาที่ถูกติดธง คะแนนความเสี่ยงการฉ้อโกงกำหนดว่ากิจกรรมจะผ่าน เข้าคิวตรวจสอบ หรือถูกบล็อก
14.2 สยามวอยซ์สุ่มตรวจบันทึกถอดความของการโทรออกและ SMS และตรวจเนื้อหาที่ติดธง เพื่อตรวจจับการใช้โดยมิชอบ การตรวจสอบจำกัดเฉพาะเจ้าหน้าที่ที่ได้รับอนุญาต บันทึกในบันทึกการตรวจสอบที่ป้องกันการแก้ไข และทำตามนโยบายความเป็นส่วนตัวและข้อกำหนด
14.3 ผู้ใช้ต้องเก็บบันทึกที่แสดงฐานทางกฎหมาย ความยินยอม และตัวตนของธุรกิจที่ส่งข้อความแทน และให้ความร่วมมือตามคำขอตรวจสอบที่สมควร

14.4 **การเปิดเผยเรื่องการสุ่มตรวจและทบทวนเนื้อหา** สยามวอยซ์สุ่มตรวจบันทึกถอดความของการโทรออกและ SMS ในสัดส่วนหนึ่ง และนำเนื้อหาที่ถูกติดธงด้วยคำสำคัญหรือการตรวจจับการหลอกลวงด้วยโมเดลภาษา (เช่น "โอนเงิน" "police" "parcel customs" "安全账户") เข้าคิวให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการของสยามวอยซ์ที่ได้รับอนุญาตทบทวน การใช้บริการถือว่าผู้ใช้รับทราบการทบทวนนี้ และลูกค้าธุรกิจต้องดูแลให้ประกาศความเป็นส่วนตัวและประกาศการบันทึกเสียงของตนไม่ขัดแย้งกับเรื่องนี้ ผลการทบทวนอาจนำไปสู่มาตรการตามข้อ 15 และอาจเปิดเผยแก่ผู้ให้บริการโทรคมนาคมและหน่วยงานรัฐตามข้อ 16
14.5 **การให้คะแนนความเสี่ยงการฉ้อโกง** ระบบคำนวณคะแนนความเสี่ยงต่อบัญชีและต่อสายจากสัญญาณ เช่น อายุบัญชี ระดับ

KYC ทราฟฟิกพุ่งสูง จำนวนปลายทางที่ไม่ซ้ำกัน สัดส่วนสายสั้น ข้อร้องเรียน เนื้อหาที่ติดธง รูปแบบปลายทางและการใช้จ่าย และสัญญาณการใช้สิทธิ์ทดลองโดยมิชอบ ผลลัพธ์คือ ผ่าน ตรวจสอบ หรือบล็อก ผู้ใช้ที่ถูกบล็อกขอให้บุคคลตรวจสอบได้ (ข้อ 17)
14.6 **ความปลอดภัยการเข้าสู่ระบบและอุปกรณ์** สยามวอยซ์วิเคราะห์ที่อยู่ IP (ตำแหน่งทางภูมิศาสตร์และเครือข่าย) ลายนิ้วมือเบราว์เซอร์/อุปกรณ์ และประวัติการเข้าสู่ระบบ เพื่อตรวจจับการยึดบัญชี ส่งการแจ้งเตือนเมื่อเข้าสู่ระบบจากอุปกรณ์ใหม่หรือตำแหน่งผิดปกติ และอาจให้ยืนยันตัวตนซ้ำ การยืนยันสองขั้นตอน (2FA) เป็นข้อบังคับสำหรับเจ้าหน้าที่สยามวอยซ์ และเจ้าของบัญชีและผู้ใช้ฝ่ายการเงินขององค์กร
14.7 **การรายงานต่อผู้ให้บริการโทรคมนาคมและ กสทช.** รายงานการฉ้อโกง ข้อร้องเรียน และการระงับ อาจถูกรายงานต่อผู้ให้บริการโทรคมนาคมและ กสทช. เป็นระยะและเป็นรายเหตุการณ์ ตามสัญญากับผู้ให้บริการและกฎหมาย

15. ขั้นบันไดการบังคับใช้

สยามวอยซ์ใช้มาตรการที่เหมาะสมกับความร้ายแรง ประวัติ และความเสี่ยง และอาจข้ามขั้นตอนเมื่อมีการฉ้อโกง อันตรายต่อบุคคลหรือความสงบเรียบร้อยตามกฎหมาย

1. **เตือน** แจ้งเป็นหนังสือระบุข้อกังวลและกำหนดเวลาแก้ไข
2. **ลดอัตรา (throttle)** ลดวงเงินใช้จ่ายรายวัน ปริมาณการโทร หรือจำนวนหมายเลขใหม่ หรือตรวจแคมเปญเพิ่มเติม เช่น เปลี่ยนเป็นอนุมัติด้วยมือ
3. **ระงับ** ระงับหมายเลข API Key แคมเปญ หรือทราฟฟิกขาออกของเทนแนนต์ทั้งหมดด้วยคลิกเดียว และเปิดเหตุการณ์ การยกเลิกการระงับหมายเลขต้องได้รับอนุมัติจากเจ้าหน้าที่ที่ได้รับอนุญาตอีกหนึ่งคน เครดิตกระเป๋าเงินอาจถูกกันไว้ระหว่างสอบสวน
4. **ยกเลิก** ปิดบัญชีและปล่อยหมายเลข โดยคืนเงินเฉพาะที่ข้อกำหนดอนุญาต และไม่คืนในส่วนที่ต้องใช้ชดเชยความเสียหาย ค่าปรับ หรือข้อเรียกร้องของบุคคลที่สาม หรือถูกอายัดตามคำสั่งโดยชอบด้วยกฎหมาย
5. **รายงานหน่วยงาน** เมื่อสงสัยว่ามีการกระทำผิดกฎหมาย สยามวอยซ์อาจรายงานและให้ความร่วมมือกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (บก.ปอท.) สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทยหรือธนาคารและผู้ให้บริการชำระเงิน สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และหน่วยงานที่มีอำนาจอื่น ทั้งในประเทศและต่างประเทศเมื่อชอบด้วยกฎหมาย

การระงับทันทีโดยไม่เตือนล่วงหน้าใช้กับกรณีหลอกลวง แอบอ้างหน่วยงาน ปลอมหมายเลข การแสวงประโยชน์จากเด็ก อันตรายที่ใกล้จะเกิด หรือคำสั่งตามกฎหมาย สยามวอยซ์จะแจ้งเหตุผลให้ผู้ใช้ทราบภายหลัง เว้นแต่กฎหมายห้ามหรืออาจกระทบการสอบสวน การระงับและยกเลิกไม่ปลดเปลื้องความรับผิดของผู้ใช้ต่อค่าบริการหรือความเสียหายที่เกิดขึ้น

16. ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่บังคับใช้กฎหมาย

16.1 สยามวอยซ์ตอบสนองต่อคำร้องขอ คำสั่งศาล และหมายของหน่วยงานไทยที่มีอำนาจ และของหน่วยงานต่างประเทศผ่านช่องทางที่เหมาะสมเมื่อชอบด้วยกฎหมาย เราตรวจสอบอำนาจและขอบเขตของแต่ละคำร้อง
16.2 เราอาจเก็บรักษาและเปิดเผยข้อมูลบัญชี เอกสาร KYC รายละเอียดการโทร (CDR) บันทึกเสียง บันทึกถอดความ และบันทึกระบบเท่าที่กฎหมายกำหนดหรืออนุญาต รวมถึงข้อยกเว้นตาม PDPA เพื่อปฏิบัติตามกฎหมายและเพื่อป้องกันอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย และสุขภาพ เมื่อผู้ให้บริการโทรคมนาคมหรือ กสทช. กำหนดเพื่อการตรวจสอบหรือการจัดการข้อร้องเรียน เราอาจเปิดเผยบันทึก KYC ของลูกค้าปลายทาง บันทึกชื่อผู้ส่งและการจัดสรรหมายเลข และข้อมูลรายงานการฉ้อโกงแก่หน่วยงานดังกล่าวภายใต้ข้อผูกพันการรักษาความลับ
16.3 เราอาจเก็บข้อมูลนานกว่าระยะเวลาปกติเมื่อจำเป็นต่อการระงับการลบตามกฎหมายหรือการสอบสวน ผู้ใช้ไม่ควรคาดหมายว่าจะ

ได้รับแจ้งคำร้องที่กฎหมายหรือหน่วยงานห้ามแจ้ง
16.4 ผู้ใช้ต้องให้ความร่วมมือในการสอบสวนและตอบคำขอข้อมูลของสยามวอยซ์ภายในห้า (5) วันทำการ (เร็วกว่านั้นในกรณีเร่งด่วน)

17. การอุทธรณ์

17.1 ผู้ใช้ที่เห็นว่าถูกดำเนินการโดยมิชอบ อุทธรณ์ได้ภายในสิบสี่ (14) วันโดยเขียนถึง [support@example.co.th] พร้อมหมายเลขตั๋ว คำชี้แจง และหลักฐาน (เช่น หลักฐานความยินยอม ทะเบียนธุรกิจ ใบอนุญาต หรือความเป็นเจ้าของหมายเลข)
17.2 ผู้พิจารณาที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการตัดสินเดิมจะตอบภายในเจ็ด (7) วันทำการ หรือแจ้งความคืบหน้าพร้อมเหตุผลหากต้องใช้เวลามากขึ้น ผลที่เป็นไปได้ คืนสิทธิ คืนสิทธิโดยมีเงื่อนไข หรือยืนยันการดำเนินการ
17.3 การอุทธรณ์ไม่ระงับมาตรการที่จำเป็นเพื่อป้องกันอันตรายเฉพาะหน้า หากหน่วยงานรัฐขอให้สยามวอยซ์ดำเนินการ สยามวอยซ์อาจไม่สามารถยกเลิกมาตรการได้ สิทธิตามกฎหมาย รวมถึงสิทธิร้องเรียนต่อหน่วยงานกำกับหรือฟ้องคดี ไม่ได้รับผลกระทบ

18. การแจ้งเหตุฉ้อโกงและการใช้โดยมิชอบ

18.1 หากท่านได้รับสายหรือข้อความที่น่าสงสัยซึ่งดูเหมือนมาจากหมายเลขของสยามวอยซ์ หรือพบการใช้บริการโดยมิชอบ โปรดแจ้งที่ [support@example.co.th] (หัวข้อ "Fraud report") หรือ [เบอร์โทรศัพท์] พร้อมหมายเลข วันและเวลา คำอธิบาย และภาพหน้าจอหรือเสียงบันทึก (ถ้ามี)
18.2 การแจ้งเหตุฉ้อโกงถูกคัดแยกที่ระดับสูงสุด (P1) และตรวจสอบภายในหนึ่ง (1) ชั่วโมงในเวลาทำการฝ่ายสนับสนุน กรณีที่ยืนยันแล้วจะระงับทันที
18.3 ผู้เสียหายควรแจ้งความต่อตำรวจ (รวมช่องทางแจ้งความออนไลน์ของ บก.ปอท.) โทรหาธนาคารทันทีเพื่ออายัดการโอน และอาจติดต่อสายด่วน 1441 ของศูนย์ปราบปรามอาชญากรรมออนไลน์ (AOC) ตามความเหมาะสม สยามวอยซ์จะสนับสนุนผู้เสียหายและเจ้าหน้าที่ด้วยข้อมูลที่เกี่ยวข้องเท่าที่กฎหมายอนุญาต
18.4 สยามวอยซ์ไม่แก้แค้นผู้แจ้งเหตุโดยสุจริต

19. ความรับผิดชอบของลูกค้าและตัวแทนจำหน่าย

19.1 ลูกค้าธุรกิจต้องอบรมบุคลากรและมีนโยบายภายในที่สอดคล้องกับ AUP มีการอนุมัติและเฝ้าระวังแคมเปญของตน และแจ้งสยามวอยซ์โดยพลันเมื่อพบการถูกเจาะระบบหรือการใช้โดยมิชอบ
19.2 ตัวแทนจำหน่ายรับผิดชอบ KYC ของลูกค้าช่วง ต้องถ่ายทอด AUP ต่อ และรับผิดต่อการฝ่าฝืนของลูกค้าช่วงตามที่กำหนดในสัญญา และต้องเก็บบันทึกการจัดสรรหมายเลขและ KYC ของลูกค้าช่วงให้ถูกต้อง พร้อมให้ใช้ในการตรวจสอบของผู้ให้บริการ

20. การเปลี่ยนแปลง

สยามวอยซ์อาจปรับปรุง AUP ตามกฎหมาย แนวทางของหน่วยงานกำกับ หรือภัยคุกคามใหม่ สำหรับการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญจะแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อยสามสิบ (30) วันทางอีเมลหรือในแอป เว้นแต่การเปลี่ยนแปลงที่จำเป็นเพื่อป้องกันการฉ้อโกงหรือปฏิบัติตามกฎหมายอาจมีผลทันที การใช้ต่อถือว่ายอมรับ

21. กฎหมายที่ใช้บังคับและภาษา

21.1 AUP นี้อยู่ภายใต้กฎหมายไทย ข้อพิพาทระงับตามที่ระบุในข้อกำหนดการใช้บริการหรือสัญญาที่เกี่ยวข้อง
21.2 AUP นี้จัดทำเป็นภาษาไทย จีน และอังกฤษ **หากมีความขัดแย้ง ให้ถือฉบับภาษาไทยเป็นหลัก**

22. ช่องทางติดต่อ

ฝ่ายสนับสนุนและแจ้งเหตุฉ้อโกง [support@example.co.th] · ฝ่ายกฎหมาย [legal@example.co.th] · การคุ้มครองข้อมูล [dpo@example.co.th] · โทรศัพท์ [เบอร์โทรศัพท์] · ที่อยู่ [ที่อยู่สำนักงานใหญ่ / Head office address] กรุงเทพมหานคร
