भारत सरकार

संचार मंत्रालय

दूरसंचार विभाग

लोक सभा

तारांकित प्रश्न सं. *474

उत्तर देने की तारीख 25 मार्च, 2026

स्पैम कॉल, धोखाधड़ीपूर्ण कॉल और दूरसंचार-आधारित डिजिटल धोखाधड़ी की बढ़ती घटनाएं

***474. श्रीमती रूपकुमारी चौधरीः**

क्या **संचार** मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे किः

(क) विगत पांच वर्षों के दौरान स्पैम कॉल, धोखाधड़ीपूर्ण कॉल और अवांछित व्यावसायिक कॉल के संबंध में प्राप्त शिकायतों की संख्या का वर्ष-वार ब्यौरा क्या है;

(ख) क्या सरकार ने विगत पांच वर्षों के दौरान दूरसंचार -आधारित डिजिटल धोखाधड़ी और घोटाले संबंधी कॉल के कारण नागरिकों को हुए वित्तीय नुकसान का आकलन किया है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(ग) क्या अंतर्राष्ट्रीय जाली (स्पूफ) नंबरों, वर्चुअल नंबरों और अवैध सिम कार्डों के माध्यम से कई स्पैम और धोखाधडीपूर्ण कॉल किए जाते हैं और यदि हां, तो ऐसे कृत्यों को रोकने के लिए क्या उपाय किए गए हैं;

(घ) क्या सरकार ने अवांछित व्यावसायिक कॉल को नियंत्रित करने के लिए टीआरएआई (ट्राई) द्वारा कार्यान्वित 'डिस्ट्रीब्यूटेड लेजर टेकनोलॉजी (डीएलटी) फ्रेमवर्क' की प्रभावकारिता की समीक्षा की है और यदि हां, तो इसके क्या निष्कर्ष निकले हैं; और

(ङ) क्या सरकार का विचार उपभोक्ताओं की सुरक्षा के लिए दूरसंचार कंपनियों को उन्नत एआई-आधारित 'कॉल फिल्टरिंग', 'कॉलर' प्रमाणीकरण या 'स्पैम डिटेक्शन' प्रणाली लागू करने का अधिदेश देने का है?

उत्तर

संचार एवं उत्तर पूर्वी क्षेत्र विकास मंत्री

(श्री ज्योतिरादित्य मा. सिंधिया)

(क) से (ङ) विवरण सभा पटल पर रख दिया गया है।

"स्पैम कॉल, धोखाधड़ीपूर्ण कॉल और दूरसंचार-आधारित डिजिटल धोखाधड़ी की बढ़ती घटनाएं" के संबंध में दिनांक 25 मार्च, 2026 को उत्तर के लिए लोक सभा तारांकित प्रश्न संख्या *474 के भाग (क) से (ङ) के संदर्भ में विवरण

(क) और (ख): भारतीय दूरसंचार नियामक प्राधिकरण (ट्राई) द्वारा अपने दूरसंचार वाणिज्यिक संचार उपभोक्ता वरीयता विनियम (टीसीसीसीपीआर) के तहत अवांछित वाणिज्यिक संचार (यूसीसी) या स्पैम कॉल को विनियमित किया जाता है। ट्राई द्वारा उपलब्ध कराए गए आंकड़ों के अनुसार, पिछले पांच वर्षों के दौरान यूसीसी की प्राप्त शिकायतों की वर्ष-वार संख्या निम्नानुसार है –

वर्ष	2021	2022	2023	2024	2025
यूसीसी शिकायतें	12,84,061	10,83,049	13,62,932	19,38,757	31,09,835

भारत सरकार (कार्य आवंटन) नियम, 1961 के अंतर्गत साइबर अपराध से संबंधित मामले गृह मंत्रालय (एमएचए) को आबंटित किए जाते हैं। गृह मंत्रालय ने साइबर अपराधों से निपटने के लिए विधि प्रवर्तन एजेंसियों को एक फ्रेमवर्क और ईकोसिस्टम प्रदान करने के लिए मंत्रालय के एक संबद्ध कार्यालय के रूप में भारतीय साइबर अपराध समन्वय केंद्र (आई4सी) की स्थापना की है। गृह मंत्रालय ने नागरिकों को पोर्टल (www.cybercrime.gov.in) और इसकी हेल्पलाइन (टोल-फ्री नंबर 1930) पर साइबर अपराध की घटनाओं की ऑनलाइन रिपोर्ट करने में सक्षम बनाने के लिए राष्ट्रीय साइबर अपराध रिपोर्टिंग पोर्टल भी स्थापित किया है। दूरसंचार आधारित डिजिटल धोखाधड़ी के कारण नागरिकों को हुई वित्तीय हानि के आंकड़े अलग से नहीं रखे जाते हैं।

(ग) यह देखा गया है कि कभी-कभी भारतीय मोबाइल नंबरों को प्रदर्शित करने वाली भारत से आई हुई प्रतीत होने वाली अंतर्राष्ट्रीय स्पूफड कॉलों का साइबर धोखाधड़ियों में सरकारी अधिकारियों के नाम का दुरुपयोग किया जाता है। दूरसंचार विभाग ने ऐसी कॉलों की पहचान करने और उन्हें ब्लॉक करने के लिए एक इंटरनेशनल इनकमिंग स्पूफड कॉल प्रिवेंशन सिस्टम (सीआईओआर) संस्थापित किया है। सीआईओआर ने, 17.10.2024 को इसके चालू होने पर, 24 घंटों में 1.35 करोड़ कॉल को ब्लॉक कर दिया, जिसके परिणामस्वरूप भारतीय कॉलिंग लाइन की पहचान के साथ स्पूफ कॉल में लगभग 99 प्रतिशत की कमी आई। वह कॉल जो अभी भी अंतरराष्ट्रीय गेटवे पर आती है, वहीं ब्लॉक हो जाती हैं।

(घ) और (ङ) यूसीसी को नियंत्रित करने हेतु ट्राई ने एक डिस्ट्रीब्यूटेड लेजर टेक्नोलॉजी (डीएलटी) प्लेटफॉर्म कार्यान्वित किया है जिस पर लगभग 22.3 करोड़ उपभोक्ताओं ने प्रमोशनल संचार प्राप्त

करने के संबंध में अपनी प्राथमिकताएं दर्ज कराई हैं। डीएलटी प्लेटफॉर्म पर 3.20 लाख से अधिक प्रमुख संस्थाएं (बैंक, बीमा कंपनियां, एयरलाइंस आदि जैसे व्यवसाय) और 23,000 टेलीमार्केटर्स पंजीकृत हैं। जनवरी 2026 के दौरान एक्सेस सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रस्तुत सूचना के अनुसार, उपभोक्ताओं की पंजीकृत प्राथमिकताओं के आधार पर डीएलटी प्रणाली द्वारा प्रति दिन औसतन 8.3 करोड़ से अधिक एसएमएस और वॉयस कॉल को ब्लॉक किया गया था। इसके अतिरिक्त, पंजीकृत और अपंजीकृत टेलीमार्केटरों से शिकायतों के पंजीकरण और कार्रवाई करने के लिए विभिन्न एक्सेस सेवा प्रदाताओं के बीच शिकायतों को साझा करने के लिए डीएलटी प्लेटफार्म पर एक शिकायत तंत्र कार्यान्वित किया गया है।

डीएलटी फ्रेमवर्क को और अधिक सुदृढ़ करने के लिए, ट्राई के उपर्युक्त विनियमों में संचार पद्धति का विश्लेषण करके संदिग्ध प्रेषकों और अपंजीकृत टेलीमार्केटरों की पहचान करने के लिए एक्सेस सेवा प्रदाताओं द्वारा आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस (एआई)/मशीन लर्निंग आधारित स्पैम डिटेक्शन सिस्टम लगाने का प्रावधान है। ट्राई ने दिनांक 27.2.2026 को एक्सेस सेवा प्रदाताओं के लिए एक निर्देश भी जारी किया है, ताकि ऐसे प्रेषकों के खिलाफ अतिरिक्त निवारक उपाय करने के लिए इस एआई-आधारित यूसीसी डिटेक्शन सिस्टम का लाभ उठाया जा सके, जिन्हें अक्सर ऐसी प्रणालियों द्वारा "संदिग्ध स्पैमर" के रूप में टैग किया जाता है। ऐसे उपायों में संदिग्ध यूसीसी प्रेषक के अपने ग्राहक को जानें (केवाईसी) दस्तावेजों का पुनः सत्यापन, भौतिक सत्यापन करना और बार-बार शिकायत करने के मामले में दूरसंचार संसाधनों का कनेक्शन काटना शामिल है।

****