भारत सरकार
रेल मंत्रालय

लोक सभा
25.03.2026 के
अतारांकित प्रश्न सं. 5426 का उत्तर

रेल टिकट बुकिंग के लिए आधार-आधारित प्रमाणीकरण

5426. श्री बाबू सिंह कुशवाहा:
श्री नीरज मौर्य:
श्री देवेश शाक्य:

क्या रेल मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

(क) क्या भारतीय रेलवे खानपान एवं पर्यटन निगम (आईआरसीटीसी) ने ऑनलाइन टिकट बुकिंग प्रणाली के दुरुपयोग को रोकने के लिए आधार प्रमाणीकरण प्रक्रिया को लागू किया है और इसके परिणामस्वरूप आधार से न जुड़ने या संदिग्ध गतिविधियों के कारण बड़ी संख्या में उपयोगकर्ता खाते निष्क्रिय/बंद कर दिए गए हैं;
(ख) यदि हां, तो विगत तीन वर्षों के दौरान देश भर में बंद किए गए ऐसे आईआरसीटीसी खातों की संख्या का राज्य-वार और वर्ष-वार ब्यौरा क्या है और उत्तर प्रदेश, विशेषकर एटा, कासगंज, जौनपुर और बरेली के संदर्भ में ब्यौरा क्या है;
(ग) आधार के अनिवार्य प्रमाणीकरण से फर्जी और एजेंट द्वारा संचालित टिकट बुकिंग खातों पर किस हद तक अंकुश लगा है और इसके परिणामस्वरूप वास्तविक यात्रियों के लिए टिकट की उपलब्धता में क्या सुधार हुआ है;
(घ) ऑनलाइन टिकट बुकिंग संबंधी विनियमों को सख्त किए जाने के बाद, विगत एक वर्ष के दौरान ऑनलाइन और काउंटर टिकटों की बिक्री के तुलनात्मक आंकडे क्या हैं;
(ङ) क्या सरकार टिकटों की कालाबाजारी के नेटवर्क को पूरी तरह से समाप्त करने के लिए किसी नए प्रौद्योगिकीय या निगरानी उपायों के कार्यान्वयन पर विचार कर रही है;
(च) क्या सरकार के पास ऐसे निष्क्रिय किए गए खातों की संख्या के संबंध में आंकडे हैं जिन्हें पुनः सत्यापन प्रक्रिया के बाद फिर से सक्रिय कर दिया गया है; और
(छ) क्या सरकार ऐसे उपयोगकर्ताओं के लाभ के लिए खातों को पुन: सक्रिय करने की कोई सरल प्रक्रिया तैयार कर रही है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है?

उत्तर

रेल, सूचना और प्रसारण एवं इलेक्ट्रोनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्री
(श्री अश्विनी वैष्णव)

(क) से (छ): आरक्षण सुविधा का दुरुपयोग रोकने और पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, भारतीय रेल ने निम्नलिखित कदम उठाए हैं:

i. 01-07-2025 से, तत्काल योजना के तहत टिकट सिर्फ़ आधार प्रमाणित उपयोगकर्ता ही इंडियन रेलवे केटरिंग एंड टूरिज्म कॉर्पोरेशन (आईआरसीटीसी) की वेबसाइट/इसके ऐप से बुक कर सकते हैं।

ii. अग्रिम आरक्षण अवधि के सामान्य आरक्षण के पहले दिन, आरक्षित सामान्य टिकट केवल आधार प्रमाणित उपयोगकर्ता ही आईआरसीटीसी की वेबसाइट या इसके ऐप से बुक कर सकते हैं।

इस संबंध में किए गए उपायों से टिकटों की तात्कालिक बुकिंग कम होने से बुकिंग में आसानी हुई है। नकली अकाउंट का उपयोग करके कई बुकिंग पर रोक लगाकर इस प्रणाली को और न्यायसंगत बनाया गया है। आधार लिंक न होने की वजह से कोई भी उपयोगकर्ता अकाउंट निष्क्रिय नहीं हुआ है।

वित्त वर्ष 2025-26 (फरवरी, 26 तक) के दौरान ऑनलाइन और काउंटर से बुक किए गए टिकटों का तुलनात्मक ब्यौरा निम्नानुसार है:

वित्त वर्ष	ऑनलाइन बुक की गई टिकटों की संख्या (करोड़ में)	काउंटर से बुक की गई टिकटों की संख्या (करोड़ में)
2025-26 (फरवरी, 26 तक)	48.25	6.15

आईआरसीटीसी ने नकली/गलत इरादे वाले उपयोगकर्ता आईडी/उपयोगकर्ता अकाउंट की पहचान करने के लिए, जैसे नकली मोबाइल नंबर, डिस्पोजेबल ईमेल डोमेन, आईपी एड्रेस, सीक्वेंशियल और अस्पष्ट उपयोगकर्ता आईडी आदि जैसे कई बड़े मानदंड अपनाए हैं। कैलेंडर वर्ष 2025 के दौरान, 3.04 करोड़ उपयोगकर्ता अकाउंट निष्क्रिय कर दिए गए और 2.94 करोड़ उपयोगकर्ता अकाउंट को पुनर्वैधीकरण के विकल्प के साथ अस्थायी तौर पर बंद कर दिया गया। बहरहाल, 01.01.2025 से 28.02.2026 की अवधि के दौरान, 1,80,474 उपयोगकर्ता अकाउंट पुनः सक्रिय कर दिए गए हैं।

आधार प्रमाणन उपयोगकर्ता की विशिष्टता का तात्कालिक सत्यापन करता है, जो तत्काल टिकट बुकिंग के समय-संवेदनशील स्वरूप को देखते हुए अति आवश्यक है। आधार प्रमाणन की शुरूआत से विशिष्टता संबंधी कमी होने से नकली या अनधिकृत एजेंट-नियंत्रित बहु उपयोगकर्ता अकाउंट बनाने और चलाने को रोकने में मदद मिली है।

यह उपाय कई अकाउंट खोलने और उनके स्वचालित दुरुपयोग के खिलाफ एक प्रभावी सुरक्षा के रूप में कार्य करता है, जिससे तत्काल टिकटों का उचित आवंटन सुनिश्चित होता है। परिणामस्वरुप, आधार प्रमाणन ने अनुचित बुकिंग पद्धतियों को कम करके और ऑनलाइन तत्काल बुकिंग प्रणाली में पारदर्शिता बढ़ाकर वास्तविक यात्रियों के लिए टिकट की उपलब्धता को बेहतर बनाने में योगदान दिया है।

इसके अलावा, आईआरसीटीसी ने टिकट कालाबाजारी के नेटवर्क को समाप्त करके यह सुनिश्चित करने के लिए कि वास्तविक उपयोगकर्ताओं को टिकट उपलब्ध हो, इसके लिए निम्नलिखित कदम भी उठाए हैं:

- प्रणाली कार्य-निष्पादन को बेहतर बनाने के लिए, आईआरसीटीसी ने पहले ही एक कंटेंट डिलीवरी नेटवर्क (सीडीएन) लागू किया है ताकि स्टैटिक कंटेंट को हटाया जा सके और एनजीईटी वेबसाइट सर्वरों पर डायरेक्ट ट्रैफिक को कम किया जा सके।
- इसके अलावा, एंटी बॉट प्रौद्योगिकी भी है जो गलत इरादे/संदिग्ध प्रयासों को कम करने में सहायता करती है, जो औसतन 64% तक कम हो जाती है।
- यह गलत इरादे वाले ट्रैफिक को कम करने और स्टैटिक कंटेंट प्रदान करने में सहायता करती है, जिससे सिस्टम पर लोड कम होता है और इस तरह वास्तविक और सत्यापित उपयोगकर्ताओं के अनुभव को बढ़ाता है।
- प्राय: गलत इरादे वाले ट्रैफिक की पर्याप्त मात्रा इंटरसेप्ट की जाती है।
- 28 फरवरी, 2026 तक नेशनल साइबर अपराध पोर्टल पर 4.07 लाख संदिग्ध पीएनआर से संबंधित 408 शिकायतें दर्ज की गई हैं।

- **वर्ष 2025-26 में 28 फरवरी, 2026 तक 13,023 संदिग्ध ईमेल डोमेन ब्लॉक किए गए हैं।**

इसके अलावा, आईआरसीटीसी बुकिंग पैटर्न और उपयोगकर्ता पंजीकरण का पूरा डेटा विश्लेषण करके धोखाधड़ी वाली गतिविधियों को रोकने के लिए निरंतर निगरानी करती है। ऐसे विश्लेषण के दौरान संदिग्ध पाए जाने वाले उपयोगकर्ता आईडी को निवारक उपाय के तौर पर निष्क्रिय कर दिया जाता है। आईआरसीटीसी वेबसाइट और मोबाइल एप्लिकेशन पर शिकायत निवारण तंत्र उपलब्ध है। उपयोगकर्ताओं से उनके पंजीकृत ईमेल आईडी और मोबाइल नंबर से प्राप्त हुए अनुरोधों के ब्यौरों की जांच की जाती है, और ऐसे विश्लेषण के परिणाम के आधार पर वास्तविक उपयोगकर्ता आईडी को पुनः सक्रिय किया जाता है। विभिन्न प्लेटफॉर्मों पर मिले फीडबैक के आधार पर सामान्य और तत्काल टिकटों की बुकिंग में पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए कदम उठाना एक निरंतर और सतत् प्रक्रिया है।

*****