भारत सरकार

संचार मंत्रालय

दूरसंचार विभाग

राज्य सभा

अतारांकित प्रश्न सं. 2889

उत्तर देने की तारीख 13 अगस्त, 2026

दूरसंचार धोखाधड़ी के विरुद्ध जन जागरूकता को बढ़ाना

2889 श्री विनोद श्रीधर तावड़ेः

क्या संचार मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

(क) क्या सरकार ने दूरसंचार धोखाधड़ी, फर्जी कॉलों और धोखाधड़ीपूर्ण संप्रेषण के बारे में नागरिकों में जागरूकता बढ़ाने के लिए कोई पहलें की हैं;

(ख) 'संचार साथी' और दूसरे प्लेटफ़ॉर्म के ज़रिए चलाए गए जागरूकता अभियानों और आउटरीच कार्यक्रमों का ब्यौरा क्या है;

(ग) क्या सरकार वास्तविक-समय में धोखाधड़ी का पता लगाने के लिए बैंकों और भुगतान सेवा प्रदाताओं के साथ 'डिजिटल इंटेलिजेंस प्लेटफ़ॉर्म' के एकीकरण को सुदृढ़ करने का विचार रखती है; और

(घ) संप्रेषण से जुड़ी धोखाधड़ी के शिकार लोगों के लिए नागरिक-केंद्रित सूचना और शिकायत निवारण तंत्र को सुदृढ़ करने हेतु क्या कदम उठाए गए हैं?

उत्तर

संचार एवं ग्रामीण विकास राज्य मंत्री

(डॉ. पेम्मासानी चंद्र शेखर)

(क) और (ख) जी, हाँ। दूरसंचार विभाग (डीओटी) ने संचार साथी के तहत की गई अपनी पहलों के माध्यम से देशभर में दूरसंचार संबंधी धोखाधड़ी, फर्जी कॉल और धोखाधड़ी वाले संचार को रोकने के लिए जन जागरूकता बढ़ाने के लिए विभिन्न उपाय किए हैं। एक्सप्लेनर वीडियो, इन्फोग्राफिक्स और जागरूकता संबंधी जानकारी नियमित रूप से तैयार की जाती हैं और डीओटी के सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म के माध्यम से प्रसारित की जाती हैं। इनके अलावा, बहुभाषी समाचार लेखों और विज्ञापनों, सार्वजनिक स्थानों पर डिजिटल स्क्रीन और होर्डिंग्स, टीवी और रेडियो तथा डीओटी की क्षेत्रीय इकाइयों द्वारा स्थानीय स्तर की गतिविधियों के माध्यम से भी नागरिकों तक पहुंच बनाई गई है। नागरिकों को संचार साथी पहल की विभिन्न सुविधाओं के बारे में शिक्षित करने के लिए दूरसंचार सेवा प्रदाताओं के माध्यम से बहुभाषी

एसएमएस जागरूकता अभियान भी चलाए गए हैं। डिजिटल धोखाधड़ी में प्रयुक्त विभिन्न तौर-तरीकों पर जानकारीपूर्ण सामग्री संचार साथी पोर्टल पर डाली जाती है।
डीओटी ने संचार मित्र स्कीम भी शुरू की है, जिसके तहत छात्र स्वयंसेवक जमीनी स्तर पर जागरूकता संबंधी गतिविधियां चलाते हैं ताकि नागरिकों को डिजिटल सुरक्षा, दूरसंचार धोखाधड़ी की रोकथाम, साइबर हाइजीन तथा संचार साथी पोर्टल और मोबाइल ऐप के उपयोग के बारे में शिक्षित किया जा सके।

(ग) डिजिटल इंटेलिजेंस प्लेटफॉर्म (डीआईपी), जो साइबर अपराधों और वित्तीय धोखाधड़ी में दूरसंचार संसाधनों के दुरुपयोग की रोकथाम के उद्देश्य से दोनों तरफ से सूचना साझा करने के लिए डीओटी का एक सुरक्षित ऑनलाइन प्लेटफॉर्म है, को बैंकों, एकीकृत भुगतान इंटरफेस (यूपीआई) सेवा प्रदाताओं और भुगतान प्रणाली प्रचालकों सहित 1,600 से अधिक संगठनों को शामिल करके सुदृढ़ किया गया है।

(घ) दूरसंचार विभाग की संचार साथी पहल नागरिकों को संदिग्ध धोखाधड़ी वाले संचारों की रिपोर्ट करने में सक्षम बनाती है। दूरसंचार विभाग द्वारा इस क्राउड-सोर्स्ड डेटा का उपयोग दूरसंचार संसाधनों के दुरुपयोग का विश्लेषण करने और उसे रोकने के लिए किया जाता है। नागरिकों द्वारा संचार साथी पर साझा की गई संदिग्ध धोखाधड़ी वाले संचारों की 11.76 लाख रिपोर्टों के आधार पर, 52.29 लाख मोबाइल कनेक्शन बंद कर दिए गए हैं।

डीओटी का दूरसंचार से संबंधित शिकायतों, जिनमें दूरसंचार से जुड़े धोखाधड़ी के मामले भी शामिल हैं, की निगरानी और निवारण के लिए सुव्यवस्थित तंत्र है। नागरिक केंद्रीकृत सार्वजनिक शिकायत निवारण एवं निगरानी प्रणाली (सीपीग्राम्स) के माध्यम से दूरसंचार संबंधी शिकायतें दर्ज करा सकते हैं, जो प्रशासनिक सुधार एवं लोक शिकायत विभाग (डीएआरपीजी) के दिशानिर्देशों के अनुसार ऑनलाइन पंजीकरण, ट्रैकिंग, अपील और फीडबैक की सुविधा प्रदान करता है। सीपीग्राम्स के माध्यम से प्राप्त शिकायतों को निवारण हेतु संबंधित दूरसंचार सेवा प्रदाताओं (टीएसपी) या डीओटी की इकाइयों को अग्रेषित किया जाता है। शिकायत निवारण की गुणवत्ता, प्रभावशीलता और समयबद्धता की निगरानी और सुधार के लिए टीएसपी और डीओटी की इकाइयों के साथ आवधिक समीक्षा बैठकें आयोजित की जाती हैं।

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (ट्राई) ने दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियमन 2012 का अनुपालन करना भी अनिवार्य कर दिया है, जिसके अनुसार दूरसंचार सेवा प्रदाताओं (टीएसपी) को शिकायत केंद्रों और अपीलीय प्राधिकरणों से युक्त द्वि-स्तरीय शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करना होता है।

*****