

**BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: **4966**/BT-TT-VP

Hà Nội, ngày 29 tháng 9 năm 2023

V/v trả lời kiến nghị của cử tri tỉnh  
Đồng Nai gửi tới sau kỳ họp thứ 5, Quốc hội  
khóa XV

Kính gửi: Đoàn đại biểu Quốc hội tỉnh Đồng Nai

Bộ Thông tin và Truyền thông (TT-TT) nhận được kiến nghị của cử tri tỉnh Đồng Nai do Ban Dân nguyện chuyển đến theo công văn số 907/BDN ngày 01/8/2023, nội dung kiến nghị như sau:

*Cử tri phản ánh thời gian qua, thuê bao di động chính chủ đã thực hiện đầy đủ các nội dung theo yêu cầu của doanh nghiệp viễn thông nhưng quyền lợi của người sử dụng dịch vụ vẫn chưa được bảo vệ thỏa đáng, vẫn còn nhiều tin nhắn rác, những cuộc gọi với nội dung lừa đảo, làm ảnh hưởng đến quyền lợi của người sử dụng. Cử tri kiến nghị Bộ TT-TT tăng cường công tác kiểm tra và có biện pháp xử lý thỏa đáng.*

Sau khi nghiên cứu, Bộ TT-TT có ý kiến trả lời như sau:

Trong thời gian vừa qua, về tình trạng cuộc gọi rác, cuộc gọi có dấu hiệu lừa đảo đã diễn ra gây bức xúc cho xã hội, dư luận.

1. Thực trạng:

- Cuộc gọi rác, cuộc gọi lừa đảo là vấn nạn toàn cầu. Theo báo cáo của Công ty Hiya là 1 công ty chuyên về phần mềm khảo sát, cảnh báo cuộc gọi không mong muốn có trụ sở ở Mỹ và Anh, khảo sát trong Quý 4/2022, trung bình một ngày hệ thống của Hiya trên toàn cầu đã ghi nhận 82 triệu cuộc gọi bị phản ánh là cuộc gọi rác/cuộc gọi có dấu hiệu lừa đảo.

2. Giải pháp đã thực hiện

- Chỉ đạo các doanh nghiệp triển khai kết nối, xác thực cơ sở dữ liệu thông tin thuê bao với Cơ sở dữ liệu (CSDL) quốc gia về Dân cư nhằm chuẩn hoá thông tin thuê bao, xử lý các trường hợp vi phạm, cụ thể: từ tháng 5 đến tháng 8/2023, trên cơ sở kết nối, xác thực với CSDL quốc gia về Dân cư và xử lý tập thuê bao đứng tên nhiều SIM, các doanh nghiệp viễn thông di động đã hoàn thành chuẩn hoá, xử lý hơn 19,6 triệu SIM thuê bao, bao gồm hơn 7,1 triệu thực hiện chuẩn hoá; xử lý (khóa 1 chiều, 2 chiều, thu hồi) hơn 12,5 triệu. Chỉ đạo các doanh

ngành viễn thông thường xuyên, chủ động rà soát, nâng cao năng lực các hệ thống chặn lọc cuộc gọi rác.

- Các doanh nghiệp viễn thông đã ký biên bản ghi nhớ (MOU) vào tháng 8/2022 cam kết cùng thực hiện loại bỏ SIM rác tồn kênh (đến nay đã thu hồi được 265.000 số, tương đương 26.500 số/tháng) và xử lý các thuê bao có dấu hiệu phát tán cuộc gọi rác (đến nay đã thu hồi được 290.000 số, tương đương 29.000 số/tháng).

- Theo dõi, giám sát tình trạng cuộc gọi rác thông qua các hệ thống hỗ trợ tiếp nhận phản ánh tin nhắn rác, cuộc gọi rác (đầu số 5656, 156 và website [thongbaorac.ais.gov.vn](https://thongbaorac.ais.gov.vn)).

- Thực hiện giải pháp Danh sách không quảng cáo: Người dân đăng ký từ chối nhận quảng cáo nếu không có nhu cầu. Hiện hệ thống có hơn 440 nghìn thuê bao đăng ký (Địa chỉ <https://khongquangcao.ais.gov.vn/>).

- Các đơn vị của Bộ TTTT (Cục Viễn thông, Cục ATTT), các doanh nghiệp viễn thông đã tổ chức sàng lọc, xác thực, chuyển hơn 30 nghìn phản ánh về các cuộc gọi có dấu hiệu lừa đảo đến các đơn vị của Bộ Công an để phối hợp, điều tra xử lý.

- Tuyên truyền, cảnh báo người sử dụng dịch vụ viễn thông về các cuộc gọi có dấu hiệu lừa đảo.

### 3. Giải pháp sẽ thực hiện trong thời gian tới

- Thúc đẩy tăng cường triển khai Định danh cuộc gọi (voice brandname) theo quy định tại Nghị định số 91/2020/NĐ-CP ngày 14/8/2020 về chống tin nhắn rác, thư điện tử rác, cuộc gọi rác.

- Chỉ đạo các doanh nghiệp viễn thông di động tiếp tục kết nối, xác thực với CSDL quốc gia về Dân cư từ đó rà soát, chuẩn hoá thông tin thuê bao; Triển khai các biện pháp (thông báo, nhắn tin, tổ chức làm việc với các thuê bao; rà soát, làm rõ mục đích sử dụng, tạm dừng dịch vụ) bảo đảm thông tin thuê bao trùng khớp với thông tin của người sử dụng SIM đối với các thuê bao đang sở hữu, sử dụng.

- Tiếp tục điều phối các lực lượng trong ngành TTTT phối hợp với lực lượng Công an phát hiện, bắt giữ các đối tượng sử dụng trạm BTS giả để phát tán tin nhắn lừa đảo, tin nhắn rác.

- Triển khai một số cuộc thanh tra chuyên đề về đảm bảo an toàn thông tin người dùng đối với các tổ chức, cá nhân quản lý thông tin người dùng số lượng

lớn như: doanh nghiệp viễn thông, ngân hàng,... các doanh nghiệp kinh doanh bằng phương thức gọi điện bán hàng (telesale), các doanh nghiệp kinh doanh theo mô hình chuỗi có thu thập thông tin người dùng nhằm phát hiện, xử lý, ngăn chặn tình trạng thu thập, sử dụng, xử lý dữ liệu người dùng không đúng pháp luật.

- Kịp thời cảnh báo, tuyên truyền tới người dân các hình thức, dấu hiệu lừa đảo mới.

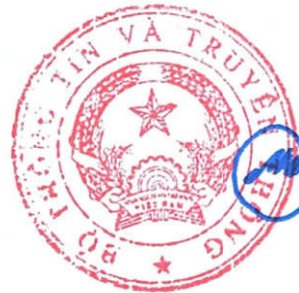
- Với các cuộc gọi có dấu hiệu lừa đảo, các đơn vị của Bộ TTTT tiếp tục phối hợp các cơ quan chức năng của Bộ Công an để xử lý.

Trên đây là nội dung trả lời của Bộ TTTT đối với kiến nghị của cử tri tỉnh Đồng Nai, trân trọng gửi tới Đoàn đại biểu Quốc hội tỉnh Đồng Nai để trả lời cử tri./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Ban Dân nguyện - Ủy ban TVQH;
- Ủy ban TWMTTQVN;
- Vụ QHĐP (VPCP);
- Vụ Dân nguyện (VPQH);
- Tổng Thư ký Quốc hội;
- Bộ trưởng Nguyễn Mạnh Hùng;
- Thứ trưởng Phạm Đức Long;
- Trung tâm Thông tin (để đăng lên Cổng TTĐT của Bộ);
- Lưu: VT, VP, TKTH.

**BỘ TRƯỞNG**



**Nguyễn Mạnh Hùng**