**NGĂN CHẶN SIM RÁC, TIN NHẮN RÁC VÀ CUỘC GỌI RÁC**

**I. Sim rác:**

Trong năm 2019, Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông đã chỉ đạo Thanh tra Bộ TTTT và Sở TTTT các tỉnh, thành phố phối hợp với lực lượng công an, quản lý thị trường triển khai thanh tra diện rộng quản lý thông tin thuê bao di động trên phạm vi toàn quốc.

**1. Kết quả thanh tra chủ yếu như sau:**

+ Cơ bản Thanh tra Bộ TTTT và Sở TTTT các tỉnh, thành phố đã chủ động, tích cực triển khai hoạt động thanh tra.

+ Tại thời điểm thanh tra, tổng số thuê bao trên mạng của 05 doanh nghiệp viễn thông là 129.855.227 thuê bao (trong đó, VNPT có 31.772.194 thuê bao, Viettel có 67.426.866 thuê bao; MobiFone có 26.020.172 thuê bao; Vietnamobile có 4.406.018 thuê bao; Gtel có 229.977 thuê bao).

+ Các Sở TTTT đã tiến hành thanh tra tại 140 chi nhánh trực thuộc của 5 doanh nghiệp viễn thông và các điểm cung cấp dịch vụ viễn thông.Theo đó đã xử phạt 12 chi nhánh với tổng số tiền là 190.300.000đồng. Xử phạt 21 điểm cung cấp dịch vụ viễn thông với tổng số tiền là 226.950.000 đồng (Tổng 417.250.000 đồng).

+ Cục viễn thông đã xử phạt 04 doanh nghiệp (Tập đoàn VNPT, Tập đoàn Viettel, Tổng công ty MobiFone, Công ty Vietnamobile) mỗi doanh nghiệp 90 triệu đồng.

*(Tổng tiền xử phạt của đợt thanh tra diện rộng: 777.250.000 đồng; tịch thu 6.900 sim đã được đăng ký thông tin thuê bao, kích hoạt sẵn dịch vụ.)*

+ Những tồn tại chủ yếu như sau:

- Vẫn diễn ra tình trạng bán SIM rác đã được nhập sẵn thông tin thuê bao, kích hoạt sẵn dịch vụ di động trả trước của các mạng trên thị trường, người sử dụng mua được sim kích hoạt sẵn mà không cần đăng ký, khai báo thông tin thuê bao.

- Tiếp tục để các cá nhân bên ngoài không phải là người lao động của chính doanh nghiệp viễn thông theo Bộ luật Lao động nhưng thực hiện giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung tại các Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông có địa chỉ xác định và lưu động.

- Nhân viên thực hiện việc giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung tại các Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông ủy quyền không phải là người lao động của chính doanh nghiệp được ủy quyền;Vẫn để xảy ra tình trạng đưa các cá nhân, cửa hàng sim thẻ vào giấy chứng nhận đăng ký địa điểm kinh doanh của doanh nghiệp được ủy quyền sau đó thực hiện đăng ký thông tin thuê bao.

- Cung cấp dịch vụ cho nhiều tổ chức, cá nhân sở hữu số với số lượng SIM điện thoại lớn, bất thường hoặc đăng ký nhiều lần(nhiều nhất là 88.637 SIM), tuy nhiên chính doanh nghiệp viễn thông không thực hiện rà soát, kiểm tra, giám sát đảm bảo các SIM này được sử dụng có đúng mục đích, đúng quy định như theo Điểm b Khoản 7 Điều 15 Nghị định số 25/2011/NĐ-CP ngày 06/04/2011 được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 49/2017/NĐ-CP.

**2. Các hoạt động của Cục trong việc thúc đẩy DN áp dụng giải pháp mạnh chống SIM rác, cụ thể:**

Kết quả thanh tra vừa qua cho thấy vẫn tồn tại tình trạng SIM rác đã được nhập sẵn thông tin thuê bao, kích hoạt sẵn dịch vụ di động trả trước, người sử dụng mua được SIM kích hoạt sẵn mà không cần đăng ký, khai báo thông tin thuê bao, các vi phạm này chủ yếu tại các đại lý ủy quyền của doanh nghiệp viễn thông.Trên cơ sở các kết luận thanh tra, Bộ TTTT đã có văn bản nhắc nhở lần 1 đối với người đứng đầu các doanh nghiệp viễn thông di động.

Để khắc phục, chấn chỉnh các tồn tại, không để tái diễn tình trạng bán SIM rác trên thị trường, các doanh nghiệp viễn thông Viettel, VNPT, Mobifone đã chủ động thực hiện các biện pháp được đánh giá là nghiêm túc, quyết liệt, cụ thể là các doanh nghiệp đã có thông báo về dừng bán bộ hòa mạng (KIT) tại các đại lý ủy quyền, dừng quyền đấu nối số thuê bao của các đại lý ủy quyền kể từ đầu tháng 6/2020; thay vào đó các DNVT sẽ tập trung việc bán SIM, đăng ký TTTB tại các các điểm cung cấp dịch vụ viễn thông của chính DNVT.

Các việc cụ thể đã thực hiện:

- Từ 06/2019 đến nay, Bộ đã chỉ đạo, yêu cầu các doanh nghiệp viễn thông di động rà soát, xử lý các SIM có dấu hiệu nghi ngờ là SIM kích hoạt sẵn còn tồn tại trên kênh phân phối.Đến nay đã xử lý (cập nhật lại thông tin, khóa 2 chiều, thu hồi về kho) hơn 21 triệu SIM.

- Bộ đã chỉ đạo các doanh nghiệp kết nối trực tiếp cơ sở dữ liệu đăng ký thông tin thuê bao với Cục Viễn thông; Xây dựng và áp dụng các tiêu chí ngăn chặn hoạt động nghi ngờ trên kênh phân phối (như không cho kích hoạt vào ban đêm, kích hoạt tần suất lớn quá 1 thuê bao/phút, 100 thuê bao/ngày, đăng ký quá 3 thuê bao/1 số giấy tờ …).Triển khai công cụ nhận dạng trùng khớp ảnh chụp chân dung và ảnh giấy tờ sử dụng trí tuệ nhân tạo (AI) trên toàn bộ kênh phân phối nhằm ngăn chặn việc sử dụng giấy tờ không hợp lệ, dùng ảnh thay cho việc chụp người thật…

Qua đó hạn chế số lượng SIM kích hoạt mới trung bình hàng ngày giảm 67% so với giai đoạn trước tháng 6/2019. Tháng 7/2020 tổng số thuê bao di động toàn quốc giảm 8 triệu (6%) so với tháng 6/2019 (*từ 133.7 triệu xuống còn 125.7 triệu*).

- Bộ đã có văn bản nhắc nhở lần 1 với Người đứng đầu (Chủ tịch, Tổng giám đốc 05 doanh nghiệp viễn thông di động) trong đó đã yêu cầu các DNVT rà soát, xử lý nghiêm các vi phạm của các đại lý (đặc biệt là các đại lý được ủy quyền) để bảo đảm việc cung cấp SIM di động được thực hiện đúng quy định. Bộ sẽ báo cáo Thủ tướng Chính phủ xem xét trách nhiệm hành chính, kỷ luật, không tặng danh hiệu cho người đứng đầu doanh nghiệp, đồng thời không xem xét cấp phép triển khai các dịch vụ mới nếu để tái diễn tình trạng SIM rác.

- Ngay sau khi Bộ có văn bản nhắc nhở lần 1, các DNVT di động hiện đang triển khai việc tạm dừng đưa SIM mới ra các đại lý được ủy quyền từ 01/6/2020.

**3. Đánh giá nguyên nhân và giải pháp ngăn chặn SIM rác trên thị trường:**

***a) Nguyên nhân:***

+ Nguyên nhân cơ bản do ý thưc của doanh nghiệp viễn thông và người sử dụng viễn thông (quan hệ cung cầu của thị trường): Vì mục tiêu lợi nhuận, cạnh tranh trong phát triển thuê bao của các doanh nghiệp viễn thông, đại lý và của tất cả những cá nhân tham gia kinh doanh dịch vụ viễn thông; dẫn đến tự mình đăng ký thuê bao hoặc sử dụng thông tin của người khác để đăng ký thuê bao sau đó đem bán lại kiếm lời; gây ra tình trạng SIM rác. Đối với người sử dụng dịch vụ viễn thông có thể vì sự thuận tiện, vì kinh tế, hay vì lý do “tế nhị khác”,... vẫn mua và sử dụng SIM rác, gây ra nhu cầu sử dụng SIM rác.

+ Các điểm CCDVVT (chủ yếu các điểm CCDVVT ủy quyền) đã lợi dụng quy định cá nhân, tổ chức có thể đăng ký sử dụng nhiều thuê bao để thực hiện các thủ tục đăng ký thông tin cho nhiều sim rồi thực hiện việc bán sim đã kích hoạt trước (Doanh nghiệp đăng ký sử dụng nhiều nhất là 88.637 thuê bao di động); lợi dụng thông tin cá nhân của khách hàng đã đăng ký sử dụng dịch vụ trước đây để tiếp tục giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung. Có tình trạng sao chép, trao đổi ảnh chụp chủ thuê bao, ảnh chụp CMND/CCCD giữa các chủ điểm CCDVVT để giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.

+ Doanh nghiệp viễn thông di động thiếu sự kiểm tra, giám sát của theo quy định tại điểm b Khoản 7 Điều 1 Nghị định số 49/2017/NĐ-CP. Trong khi đó, Doanh nghiệp chiết khấu trực tiếp cho các đại lý với mức chiết khấu cao cho phát triển thuê bao mới, dẫn đến các đại lý đăng ký và kích hoạt bán sim rác.

***b). Giải pháp trong thời gian tới***

- Hoàn thiện hành lang pháp lý cho công tác phòng chống SIM rác. Tiếp tục đẩy mạnh các biện pháp kỹ thuật trong quản lý thông tin thuê bao, ngăn chặn SIM kích hoạt sẵn;

- Gắn trách nhiệm của lãnh đạo các doanh nghiệp viễn thông di động: nếu như còn để tồn tại SIM rác, Bộ TTTT sẽ báo cáo Thủ tướng Chính phủ để xử lý xem xét và không cấp phép triển khai các dịch vụ mới;

- Giám sát, thanh tra, kiểm tra việc phát triển thuê bao từ các kênh chuỗi, đại lý lớn của các doanh nghiệp viễn thông di động;

- Thúc đẩy việc chuẩn hoá thông tin thuê bao từ các nguồn dữ liệu có độ chính xác cao như bảo hiểm, y tế, ngân hàng, …;

- Kiểm tra, giám sát việc áp dụng phần mềm AI, thúc đẩy việc nâng cao độ chính xác của AI trong nhận dạng, đăng ký thông tin thuê bao để tăng cường độ chính xác;

- Đẩy mạnh công tác thanh, kiểm tra, xử lý vi phạm về SIM rác.

**4. Kiến nghị với Sở TTTT:**

- Trong thời gian diễn ra đợt thanh tra diện rộng vừa qua, tình hình mua bán Sim rác trên thị trường giảm đi rất nhiều, mua bán không còn công khai như trước. Do đó đề nghị các Sở TTTT tiếp tục phối hợp với Công an, Quản lý thị trường,... duy trì liên tục việc thanh tra, kiểm tra, xử phạt hoạt động mua bán Sim rác trên thị trường. Đây là biện pháp quan trọng để giải quyết cơ bản vấn nạn SIM rác.

- Tích cực phổ biến, trao đổi, đề xuất chính sách, phương pháp quản lý thông tin thuê bao để ngăn chặn SIM rác có hiệu quả tại địa phương với Cụ Viễn thông và với các Sở TTTT khác.

- Đề nghị các sở TTTT phản ánh những khó khăn, vướng mắc trong việc triển khai công tác thanh tra liên quan đến SIM rác để Cục Viễn thông báo cáo Thanh tra Bộ và Bộ TTTT xem xét giải quyết.

**II. Về tin nhắn rác:**

**1. Tình hình thực hiện:**

*a) Tăng cường chỉ đạo các doanh nghiệp di động xây dựng, triển khai hệ thống chặn lọc tin nhắn rác:*

Bộ Thông tin và Truyền thông chỉ đạo các doanh nghiệp di động xây dựng, triển khai và cải tiến các hệ thống ngăn chặn tin nhắn rác, tối thiểu có khả năng chặn được tin nhắn rác theo nguồn gửi, tần suất, áp dụng các thuật toán thông minh để phát hiện tin nhắn rác (hiện tại Viettel, VNPT, MobiFone, Vietnamobile đã áp dụng ML, BigData vào trong các hệ thống kỹ thuật nhằm tăng cường hiệu quả chặn lọc tin nhắn rác).

Bên cạnh đó Bộ TT&TT đã ban hành hướng dẫn tiêu chí, chỉ tiêu kĩ thuật tối thiểu áp dụng cho giải pháp công nghệ nhận dạng và xác thực thuê bao sử dụng trí tuệ nhân tạo (AI) áp dụng cho hệ thống kỹ thuật của các nhà mạng nhằm hạn chế SIM rác qua đó hạn chế việc phát tán tin nhắn rác. Hiện tại có 100% (khoảng gần 70 nghìn) đại lý, kênh chuỗi của các nhà mạng đã áp dụng AI trong việc nhận diện thuê bao chính danh.

*b) Vận hành hệ thống chia sẻ mẫu tin nhắn rác tập trung:*

Bộ TT&TT thường xuyên đôn đốc, chỉ đạo các doanh nghiệp viễn thông di động chia sẻ, cập nhật các mẫu tin nhắn rác tới hệ thống chia sẻ mẫu tin nhắn rác tập trung, kết hợp năng lực của các hệ thống chặn tin nhắn rác của các nhà mạng để chặn tin nhắn rác nội mạng và liên mạng.

Tại thời điểm ban đầu hệ thống có khoảng 150 nghìn mẫu tin nhắn rác, sau hơn 02 năm, đến thời điểm hiện nay tập mẫu tin nhắn rác dùng chung đã tăng gấp hơn 2 lần, khoảng 320.000 mẫu tin nhắn rác góp phần nâng cao năng lực chặn lọc tin nhắn rác cho các hệ thống kỹ thuật của các nhà mạng.

*c) Điều phối, chặn tin nhắn rác*

- Số liệu chặn tin nhắn rác từ các hệ thống kỹ thuật của nhà mạng.

Trong 6 tháng đầu năm các doanh nghiệp viễn thông di động đã chặn khoảng 158,29 triệu tin nhắn rác tăng 122,9% so với cùng kỳ 2019 (chặn 71,01 triệu tin).

- Số liệu phản ánh tin nhắn rác từ hệ thống tiếp nhận phản ánh tin nhắn rác trong 6 tháng đầu năm hệ thống tiếp nhận được 18.011 lượt phản ánh giảm khoảng 3% so với cùng kỳ (ghi nhận 18.670 lượt phản ánh).

2. **Giải pháp trong thời gian tới:**

- Đẩy nhanh việc hoàn thiện hành lang pháp lý cho công tác phòng chống tin nhắn rác: Hoàn thiện việc trình Thủ tướng Chính phủ ban hành Nghị định thay thế Nghị định 90 và 77 về phòng chống ngăn chặn tin nhắn rác, thư điện tử rác, cuộc gọi rác. Hiện Bộ TTTT đã có văn bản trình Chính phủ đề xuất sớm ban hành Nghị định này.

- Tăng cường phối hợp, chỉ đạo nhà mạng phối hợp, ngăn chặn tin nhắn rác, liên tục cải tiến các hệ thống kỹ thuật của các nhà mạng dựa trên nền tảng công nghệ mới để có thể xử lý nhanh chóng đối với các nguồn phát tán tin nhắn rác;

- Tiếp tục giám sát, theo dõi và điều phối các nhà mạng nhằm đẩy mạng công tác phòng chống, ngăn chặn tin nhắn rác.

- Đẩy mạnh công tác thanh, kiểm tra, xử lý vi phạm về tin nhắn rác, tin nhắn lừa đảo và xử lý nghiêm các hành vi vi phạm, ngoài xử phạt cần cắt, thu hồi các thuê bao có hành vi phát tán tin nhắn rác; phối hợp chặt chẽ với cơ quan công an điều tra, xử lý các đối tượng lợi dụng tin nhắn rác để lừa đảo người dùng.

**III. Nội dung về triển khai các giải pháp hiệu quả để xử lý tình trạng cuộc gọi rác:**

**1. Tình hình triển khai thực hiện:**

- Bộ đã trình Chính phủ dự thảo Nghị định thay thế Nghị định số 90/2008/NĐ-CP ngày 13/8/2008 của Chính phủ về chống thư rác và Nghị định số 77/2012/NĐ-CP ngày 05/10/2012 của Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghịđịnh số 90/2008/NĐ-CP ngày 13/8/2008 của Chính phủ về chống thư rác (hiệnnay dự thảo đang dược trình Chính phủ xem xét, ban hành).

- Bộ cũng đã ban hành Chỉ thị số 01/CT-BTTTT ngày 03/01/2020 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông về Định hướng phát triển ngành Thông tin và Truyền thông năm 2020, trong đó xác định ngăn chặn cuộc gọi rác là một trong những nhiệm vụ trọng tăm năm 2020.

- Công tác chỉ đạo, điều hành:

+ Từ các năm 2017- 2020, Bộ TTTT đã chỉ đạo các đơn vị liên quan tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến các nội dung về bảo mật thông tin cá nhân, ngăn chặn cuộc gọi rác.

+ Các đơn vị chức năng của Bộ cũng đã làm việc với các doanh nghiệp có liên quan (đặc biệt là các doanh nghiệp kinh doanh bất động sản như Vingroup, Sungroup) và có các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn, yêu cầu các doanh nghiệp thực hiện, triển khai các biện pháp nhằm ngăn chặn cuộc gọi rác.

+ Từ cuối năm 2019, Bộ TTTT đã chỉ đạo, các doanh nghiệp thực hiện xây dựng hệ thống và triển khai thử nghiệm hệ thống phát hiện, xác thực và chặn lọc cuộc gọi rác. Giải pháp phát hiện, xác thực và chặn lọc được xây dựng dựa trên bộ tiêu chí phát hiện cuộc gọi rác liên tục được cập nhật theo chế độ học máy, quy trình xác thực chặt chẽ, chặn lọc bằng trí tuệ nhân tạo có khả năng triển khai diện rộng.Giai đoạn thử nghiệm đã kết thúc trong tháng 4/2020, thống kê sơ bộ, chỉ trong 01 tháng (tháng 03/2020), hệ thống chặn lọc cuộc gọi rác đang triển khai thí điểm tại Viettel đã phát hiện khoảng 49 triệu cuộc gọi nghi ngờ cuộc gọi rác từ hơn 26,7 nghìn số điện thoại, gây ảnh hưởng đến khoảng 18 triệu khách hàng.

+ Bộ đã chỉ đạo các doanh nghiệp viễn thôngcăn cứ quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, dữ liệu về hành vi, đặc điểm cuộc gọi (các thông tin không phải thông tin riêng của người sử dụng), các doanh nghiệp viễn thông sẽ áp dụng các thuật toán dự đoán, trên hạ tầng dữ liệu lớn (Big Data), học máy đối tới tất cả các cuộc gọi nội mạng và ngoại mạng để xác định thuê bao phát tán cuộc gọi rác, kết hợp thu thập ý kiến phản hồi của khách hàng để xác định hành vi phát tán cuộc gọi rác gây quấy rối người sử dụng và thực hiện biện pháp ngăn chặn hành vi phát tán cuộc gọi rác (khóa chiều gọi đi đối với thuê bao nội mạng và khóa chiều gọi đến đối với thuê bao liên mạng). Lộ trình như sau: Tập đoàn Công nghiệp - Viễn thông Quân đội triển khai chính thức từ ngày 01/7/2020; Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam, Tổng công ty Viễn thông MobiFone triển khai chính thức trước ngày 01/8/2020; các doanh nghiệp viễn thông còn lại triển khai từ ngày 01/10/2020.

+ Hiện nay, Viettel, MobiFone và VNPT đã chính thức triển khai ngăn chặn cuộc gọi rác trên cơ sở hướng dẫn nêu trên của Bộ TTTT.

**2. Khó khăn, tồn tại:**

- Hiện nay hệ thống luật chuyên ngành chưa có định nghĩa, khái niệm cụ thể về “cuộc gọi rác” vì vậy đã gây khó khăn cho doanh nghiệp trong phân loại, xác định tiêu chí và đưa ra biện pháp xử lý. Việc thực hiện chặn cuộc gọi rác hiện đang áp dụng theo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Luật Quảng cáo.

- Chất lượng và hiệu quả của giải pháp ngăn chặn cuộc gọi rác phụ thuộc nhiều vào tỷ lệ phản hồi của khách hàng, do đó cần tích cực tuyên truyền đến người sử dụng ủng hộ các biện pháp ngăn chặn cuộc gọi rác bằng cách phối hợp trả lời tin nhắn thu thập ý kiến phản hồi của các khách hàng nhận cuộc gọi nghi ngờ có hành vi tạo cuộc gọi rác.

**3. Phương hướng, giải pháp:**

- Hoàn thiện cơ sở pháp lý liên quan tới việc xử lý cuộc gọi rác trên cơ sở bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của người sử dụng, kết quả triển khai các giải pháp chặn lọc cuộc gọi rác thời gian qua và tham khảo kinh nghiệm quốc tế; kết hợp biện pháp xử phạt vi phạm hành chính của cơ quan QLNN đối với những doanh nghiệp tạo cuộc gọi không đúng quy định, tăng tính răn đe để giảm dần vi phạm.

- Bộ Thông tin và Truyền thông nhắc nhở người đứng đầu doanh nghiệp viễn thông (Chủ tịch hoặc Tổng Giám đốc) nếu không hạn chế cuộc gọi rác; báo cáo Thủ tướng Chính phủ xem xét trách nhiệm hành chính, kỷ luật, không tặng danh hiệu cho người đứng đầu doanh nghiệp nếu không hạn chế cuộc gọi rác.

- Xây dựng cơ chế để các tổ chức, cá nhân có thể quảng cáo, tiếp cận khách hàng qua cuộc gọi quảng cáo như đăng ký cung cấp dịch vụ quảng cáo qua điện thoại; cơ chế để nhận biết, từ chối/nhận cuộc gọi quảng cáo cho người sử dụng - Do not call List (bao gồm chính sách và hạ tầng kỹ thuật).

- Chỉ đạo cơ quan báo chí tăng cường tuyên truyền, phổ biến đến người dân và xã hội để tăng cường ý thức phòng chống cuộc gọi rác.

- Làm việc với các cơ quan quản lý có liên quan về quảng cáo, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, công an để có biện pháp ngăn chặn, xử lý nghiêm các hành vi vi phạm, tăng tính răn đe.

- Chỉ đạo các DNVT nghiên cứu, triển khai các giải pháp kỹ thuật để phát hiện, phòng chống cuộc gọi rác và sớm đưa vào triển khai thực tế trong quý II năm 2020.