

भारत सरकार
पर्यटन मंत्रालय
लोक सभा
लिखित प्रश्न सं. †1500
सोमवार, 9 फरवरी, 2026/20 माघ, 1947 (शक)
को दिया जाने वाला उत्तर

पर्यटन क्षेत्रों में चल रही धोखाधड़ी को नियंत्रित करने के उपाय

†1500. थिरु डॉ. एस. जगतरक्षकन:

क्या पर्यटन मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

- (क) देशभर के प्रमुख पर्यटन स्थलों पर चल रही बिना लाइसेंस वाली अथवा धोखाधड़ी वाली ट्रेवल एजेंसियों की बढ़ती संख्या के संबंध में सरकार द्वारा किए गए आकलन का ब्यौरा क्या है और ऐसी एजेंसियां अधिक मूल्य वसूलने, पैकेजों को गुमराह करने या पर्यटकों का शोषण करने में किस प्रकार संलिप्त हैं;
- (ख) विगत पांच वर्षों के दौरान अवैध यात्रा ऑपरेटरों के संबंध में प्राप्त शिकायतों की संख्या का राज्य/संघ राज्य क्षेत्र और वर्ष-वार ब्यौरा क्या है और प्राधिकारियों द्वारा क्या कार्रवाई की गई है;
- (ग) क्या सरकार ने राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को कोई दिशा-निर्देश या निर्देश जारी किए हैं;
- (घ) क्या अवैध प्रचालकों पर कार्रवाई करने और घरेलू और विदेशी पर्यटकों की सुरक्षा के लिए पर्यटन विभागों, पुलिस प्राधिकारियों और उपभोक्ता आयोगों के बीच समन्वय तंत्र स्थापित किया गया है और यदि हां, तो उक्त समन्वय के क्या परिणाम निकले हैं; और
- (ङ) सरकार द्वारा पर्यटन क्षेत्र में धोखाधड़ी को रोकने के लिए सत्यापित, पंजीकृत और डिजिटल केवाईसी आधारित यात्रा सेवा प्रदाताओं को बढ़ावा देने के लिए प्रस्तावित कदमों का ब्यौरा क्या है?

उत्तर

पर्यटन मंत्री

(श्री गजेन्द्र सिंह शेखावत)

(क) से (ङ): मंत्रालय को सेवाओं में कमी अथवा अधिक शुल्क वसूलने, भ्रामक पैकेज अथवा सेवा प्रदाताओं से संबंधित पर्यटकों के शोषण जैसे अन्य मुद्दों के संबंध में शिकायतें शिकायतकर्ताओं से अथवा केन्द्रीकृत लोक शिकायत निवारण एवं निगरानी प्रणाली (सीपीजीआरएएमएस) पोर्टल के माध्यम से प्राप्त होती हैं। ऐसी शिकायतें प्राप्त होने पर, मुद्दों के समाधान में आसानी के लिए स्पष्टीकरण मांगते हुए मामले को संबंधित सेवा प्रदाताओं के समक्ष उठाया जाता है। यदि पर्यटकों के शोषण संबंधी मामले पर्यटन मंत्रालय के ध्यान में लाए जाते हैं तो शिकायत को संबंधित राज्य सरकार/संघ राज्यक्षेत्र प्रशासन के

समक्ष उठाया जाता है क्योंकि सेवा प्रदाताओं को संबंधित राज्य/संघ राज्यक्षेत्र के स्थानीय नियमों/अधिनियमों के तहत पंजीकरण/लाइसेंस प्राप्त करना अपेक्षित है। शिकायतकर्ता को मामलों के आधार पर निवारण के लिए उपभोक्ता न्यायालय जैसे उपयुक्त मंच से संपर्क करने की भी सलाह दी जाती है।

पर्यटकों के लिए मानकीकृत सेवाएं सुनिश्चित करने के लिए, पर्यटन मंत्रालय, भारत सरकार प्रत्येक श्रेणी के लिए मंत्रालय द्वारा जारी दिशा-निर्देशों के अनुसार ऑनलाइन ट्रेवल एग्रीगेटर्स/टूर ऑपरेटर/ट्रेवल एजेंटों/टूरिस्ट ट्रांसपोर्ट ऑपरेटर्स/होटल/मोटल/कन्वेंशन सेंटर आदि की विभिन्न श्रेणियों सहित यात्रा और आतिथ्य उद्योग में सेवा प्रदाताओं की विभिन्न श्रेणियों को मंजूरी देता है। यह पूर्णतः स्वैच्छिक योजना है एवं सेवा प्रदाताओं के लिए व्यवसाय संचालन हेतु मंत्रालय का अनुमोदन लेना अनिवार्य नहीं है। अनुमोदित सेवा प्रदाताओं के विरुद्ध गंभीर शिकायतों के मामलों में, पर्यटन मंत्रालय उनके खिलाफ कार्रवाई कर सकता है, जिसमें दिए गए अनुमोदन/पुनः अनुमोदन को वापस लेना शामिल हो सकता है।

पर्यटकों की सुरक्षा एवं हिफाजत अनिवार्य रूप से राज्य का विषय है। तथापि, पर्यटन मंत्रालय पर्यटकों के लिए जमीनी सुरक्षा तंत्र को सुदृढ़ करने के लिए समर्पित पर्यटन पुलिस की स्थापना के लिए सभी राज्य सरकारों और संघ राज्यक्षेत्र प्रशासनों के समक्ष इस मामले को नियमित रूप से उठाता रहा है। पर्यटन मंत्रालय के प्रयासों से, राज्य सरकारों/संघ राज्यक्षेत्रों, जैसे तेलंगाना, आंध्र प्रदेश, दिल्ली, गोवा, कर्नाटक, केरल, महाराष्ट्र, हिमाचल प्रदेश, जम्मू और कश्मीर, मध्य प्रदेश, ओडिशा, पंजाब, राजस्थान, सिक्किम और उत्तर प्रदेश ने पर्यटक पुलिस तैनात की है।

आतिथ्य उद्योग के राष्ट्रीय एकीकृत डेटाबेस (निधि+) के माध्यम से पर्यटन मंत्रालय की मान्यता के अंतर्गत, पर्यटन हितधारकों को एक बहुस्तरीय डिजिटल सत्यापन प्रक्रिया के माध्यम से पंजीकृत किया जाता है, जिसमें निम्नलिखित चरण शामिल हैं:

1. सेवा प्रदाता की वैध पहचान की पुष्टि करने के लिए परमानेंट अकाउंट नंबर (पैन) विवरण को अनिवार्य रूप से जमा करना एवं डिजिटल सत्यापन करना।
2. प्रामाणिक और सुरक्षित संचार सुनिश्चित करने के लिए ओटीपी-आधारित प्रमाणीकरण के माध्यम से पंजीकृत मोबाइल नंबर और ईमेल आईडी का अनिवार्य सत्यापन।
3. आधार-आधारित सत्यापन सुविधा (वैकल्पिक)
4. नियामक अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए लागू खाद्य सेवा से संबंधित पर्यटन प्रतिष्ठानों के लिए वैध खाद्य सुरक्षा और मानक प्राधिकरण (एफएसएसआई) लाइसेंस विवरण का डिजिटल सत्यापन।
