

Số: /BC-BMTE

Hà Nội, ngày tháng 01 năm 2026

BÁO CÁO
Hoạt động Tổng đài điện thoại quốc gia phòng, chống mua bán người 111
Năm 2025

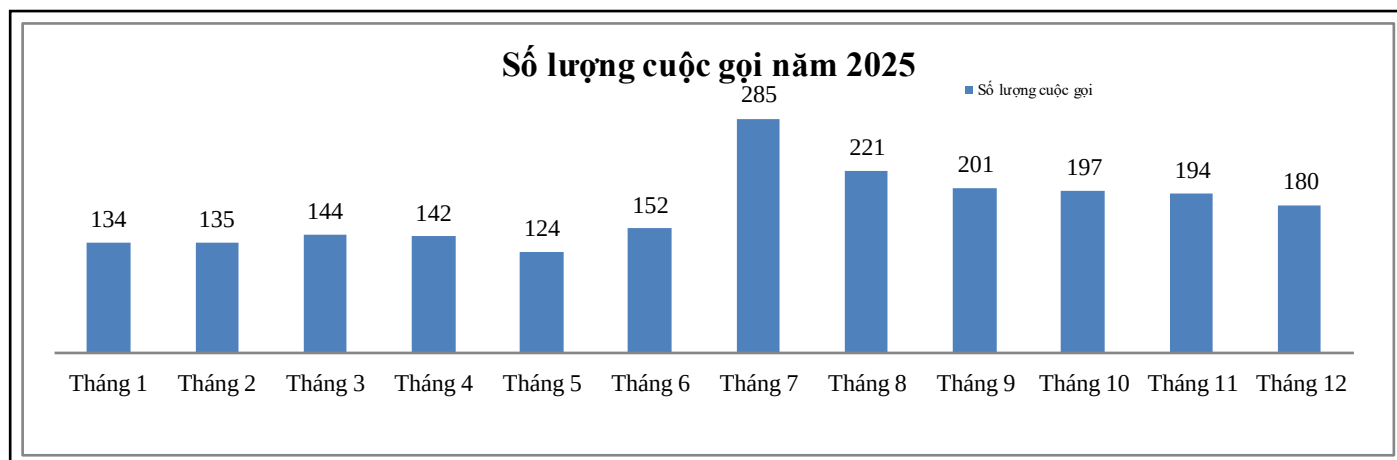
Kính gửi: Thứ trưởng Nguyễn Tri Thức

Thực hiện quy định của Luật Phòng, chống mua bán người, Nghị định số 162/2025/NĐ-CP của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Phòng, chống mua bán người, Cục Bà mẹ và Trẻ em báo cáo Thứ trưởng tình hình tiếp nhận thông tin và tư vấn, chuyển tuyến của Tổng đài điện thoại quốc gia phòng, chống mua bán người (số điện thoại 111) năm 2025 như sau:

I. SỐ LIỆU CỦA TỔNG ĐÀI

1. Số liệu chung

Năm 2025, Tổng đài điện thoại quốc gia phòng, chống mua bán người (Tổng đài) tiếp nhận và xử lý **2.082** cuộc gọi, tăng 162 cuộc so với năm 2024. Trong đó, có **1.423** cuộc gọi cung cấp thông tin chung về hoạt động của đường dây nóng và phòng chống mua bán người, **619** cuộc gọi tư vấn về tâm lý, chính sách, các dịch vụ và hỗ trợ cho nạn nhân bị mua bán (tăng 82 cuộc so với năm 2024), **40** trường hợp chuyển tuyến giải cứu và hỗ trợ cho **45** người có nguy cơ và là nạn nhân của mua bán người (giảm 24 trường hợp so với năm 2024).

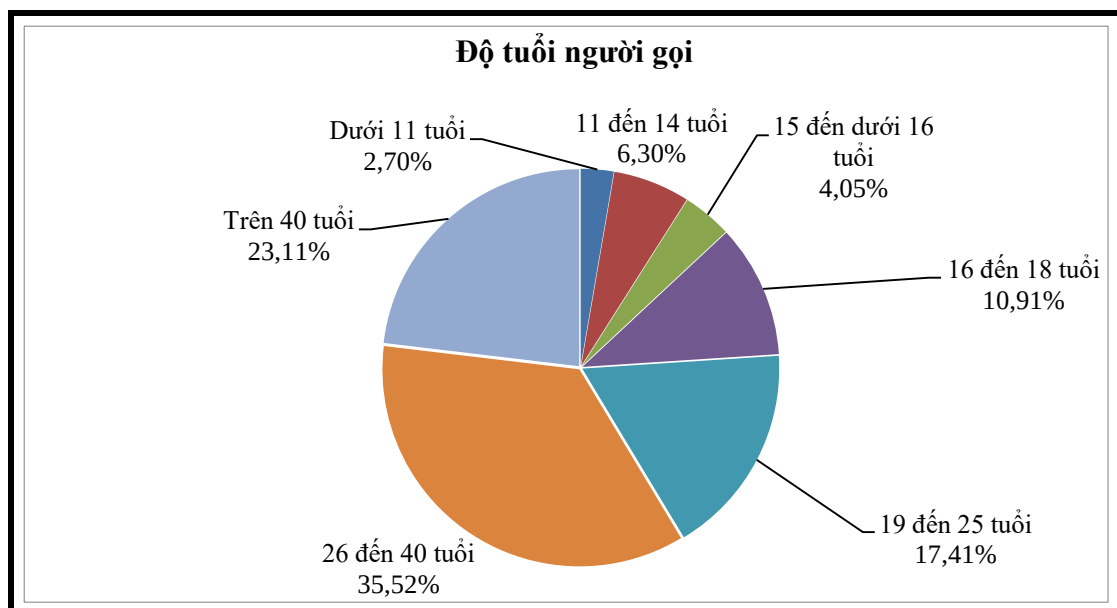


2. Đối tượng gọi điện

Đối tượng gọi đến Tổng đài chiếm tỉ lệ cao nhất là người dân với 62,1% (tăng 20,04% so với năm 2024); tiếp theo là người thân, bạn bè của người bị mua bán, chiếm 28,7% (giảm 11,9% so với năm 2024); nhóm cán bộ địa phương, công an, cán bộ xã hội, cơ quan báo chí trao đổi những thông tin liên quan đến phòng chống mua bán người chiếm 6,26% (giảm 7,9% so với năm 2024) và 2,9% là bản thân nạn nhân của mua bán người (giảm 0,2% so với năm 2024).

2.1. Độ tuổi người gọi:

Nhóm từ 26-40 tuổi có số cuộc gọi đến cao nhất, chiếm 35,5%. Tiếp theo là nhóm trên 40 tuổi, chiếm 23,1%. Nhóm từ 19-25 tuổi chiếm 17,4%; Nhóm từ 16-18 tuổi chiếm 10,9%; Nhóm trẻ em từ 11-14 tuổi chiếm 6,3%; nhóm trẻ em từ 15 đến dưới 16 tuổi, chiếm 4,05% và nhóm trẻ em dưới 11 tuổi chiếm 2,7%.



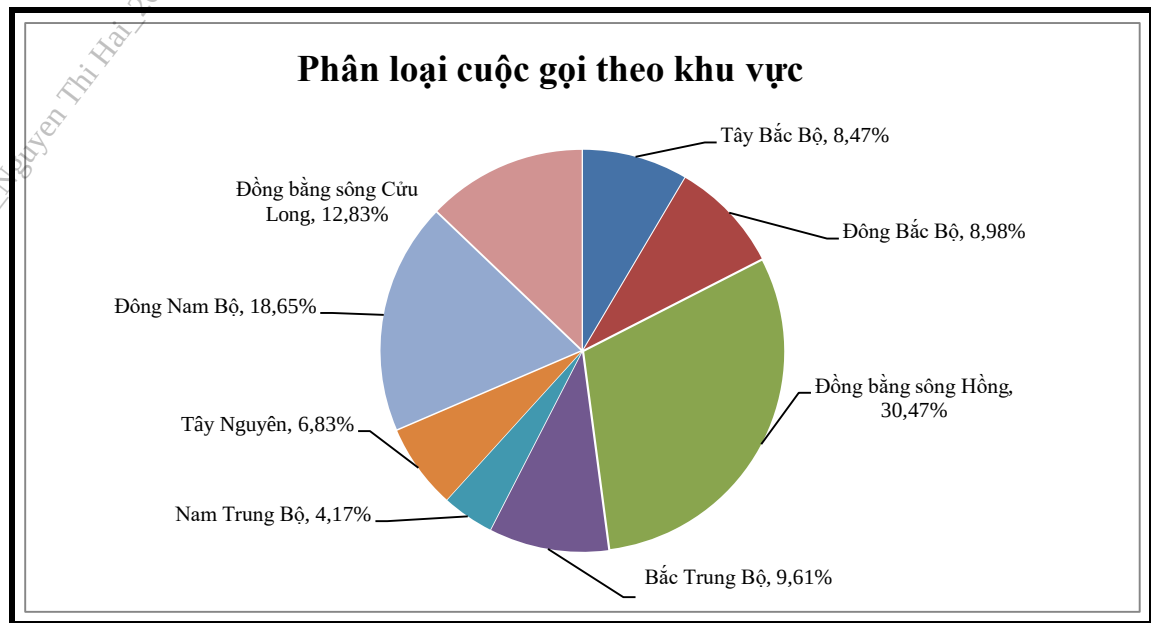
2.2. Giới tính người gọi

Năm 2025, tỉ lệ nam giới gọi đến cao hơn nữ giới, trong đó nam chiếm 58,4%, nữ chiếm 41,6% (so với năm 2024 lần lượt là 57,9% và 42,1%).

3. Phân loại cuộc gọi theo khu vực

Số lượng cuộc gọi đến nhiều nhất từ khu vực Đồng bằng sông Hồng, chiếm 30,47% (giảm 12,81% so với năm 2024); khu vực Đông Nam Bộ chiếm 18,65% (tăng 1,31% so với năm 2024); khu vực Đồng bằng sông Cửu Long chiếm 12,83% (giảm 1,18% so với năm 2024); các tỉnh khu vực Đông Bắc chiếm 8,98% (giảm

4,93% so với năm 2024); các tỉnh Bắc Trung Bộ chiếm 9,61% (tăng 0,03% so với năm 2024); khu vực Tây Bắc chiếm 8,47% (giảm 0,96% so với năm 2024); khu vực Nam Trung Bộ chiếm 4,17% (giảm 5,26% so với năm 2024); khu vực Tây Nguyên chiếm 6,83% (tăng 1,83% so với năm 2024).



II. NỘI DUNG CUỘC GỌI

1. Các nội dung tư vấn, cung cấp thông tin

STT	Cuộc gọi cung cấp thông tin	Số lượng	Tỉ lệ %
1	Tổng đài, đường dây nóng 111	808	56,8
2	Mua bán người, xuất khẩu lao động, di cư	430	30,2
3	Kết nối với cán bộ các tổ chức, ban ngành, địa phương	185	13,0
	Tổng	1.423	100

Năm 2025, Tổng đài tiếp nhận 1.423 cuộc gọi cung cấp thông tin, chiếm 68,3% tổng số cuộc gọi. Trong đó, 56,8% là các cuộc gọi cung cấp thông tin về chức năng và hoạt động Đường dây nóng, Tổng đài quốc gia phòng, chống mua

bán người, về tình hình mua bán người tại Việt Nam, các địa chỉ hỗ trợ cho nạn nhân của mua bán người và các vấn đề khác như di cư, xuất khẩu lao động hoặc việc làm.

Tổng đài đã thực hiện 619 ca tư vấn với nội dung chủ yếu gồm: tư vấn về phòng chống mua bán người, tìm kiếm người mất tích, hỗ trợ giải cứu người bị mua bán, tìm kiếm nơi tạm lánh, hỗ trợ tài chính, pháp lý, tư vấn tâm lý cho người bị mua bán trở về và gia đình của họ...

STT	Cuộc gọi tư vấn	Số lượng	Tỉ lệ %
1	Tư vấn về phòng chống mua bán người	322	52,0
2	Hỗ trợ giải cứu nạn nhân	75	12,1
3	Tìm kiếm người mất tích, bị bắt cóc	129	20,8
4	Hỗ trợ pháp lý và tâm lý	14	2,3
5	Khác (hỗ trợ tạm lánh, tài chính, việc làm...)	79	12,8
	Tổng	619	100

2. Cuộc gọi kết nối, chuyển tuyến

Số lượng cuộc gọi chuyển tuyến của năm 2025 là 40 trường hợp với 45 người có nguy cơ và là nạn nhân của mua bán người. Trong 40 trường hợp chuyển tuyến có 34 trường hợp người dân trực tiếp gọi đến Tổng đài, 01 ca tiếp nhận qua ứng dụng zalo, 02 ca đơn thư, 03 ca tiếp nhận qua báo chí.

Trong đó, 21 người bị mua bán ở trong nước (chiếm 46,7%), 24 người bị mua bán ra nước ngoài (chiếm 53,3%), gồm 18 người bị mua bán sang Campuchia, 03 người bị mua bán sang Myanmar, 02 người bị mua bán sang Trung Quốc, 01 người bị mua bán sang Malaysia.

Giới tính và dân tộc: có 26 nam, chiếm 57,8% (tăng 4,5% so với năm 2024); 19 nữ, chiếm 42,2%. 02 người dân tộc thiểu số (chiếm 4,4% giảm 3,6% so với năm 2024) và 43 người dân tộc Kinh (chiếm 95,6%).

Độ tuổi: có 11 trẻ em (chiếm 24,4%); 09 người từ 16 đến 18 tuổi (20,0%); 25 người trên 18 tuổi (chiếm 55,6%).

Có 30 người được chuyển tuyến sang Công an, 19 người được chuyển tuyến sang các tổ chức Phi Chính phủ (14 người chuyển tuyến sang tổ chức Hagar, 05 người chuyển tuyến sang tổ chức Ròng Xanh), 09 người chuyển tuyến đến ngành

Lao động - Thương binh và Xã hội cũ nay là ngành Y tế, 01 người được chuyển tuyến đến Bộ đội biên phòng.

Loại hình mua bán người: 34 người bị bóc lột sức lao động, 03 người bị khai thác tình dục, 01 trường hợp bị mất tích, 04 trường hợp nghi ngờ bị bắt cóc, 03 người chưa xác định được mục đích mua bán.

Yêu cầu hỗ trợ: có 39 người cần giải cứu và 06 người cần hỗ trợ các dịch vụ hỗ trợ sau khi bị mua bán trở về.

Kết quả hỗ trợ: Có 14 trường hợp được giải cứu an toàn, 20 trường hợp bị mua bán trở về được hỗ trợ về tâm lý, pháp lý, nhu cầu thiết yếu; 06 trường hợp xác minh không phải nạn nhân của mua bán người; 06 người được gia đình tự bỏ tiền chuộc để được thả về hoặc nạn nhân tự trốn về; 03 trường hợp mất liên lạc hoặc từ chối hỗ trợ; 10 trường hợp đang trong quá trình theo dõi.

3. Khó khăn trong quá trình hỗ trợ.

Khó khăn trong việc tiếp cận và xác minh thông tin nạn nhân. Nhiều cuộc gọi đến Tổng đài có thông tin chưa đầy đủ, không rõ ràng về danh tính, địa điểm, thời gian và hoàn cảnh của nạn nhân. Một số trường hợp người gọi là bên thứ ba, không trực tiếp chứng kiến sự việc, gây khó khăn trong việc xác minh và đánh giá mức độ nguy cơ để kịp thời can thiệp.

Tâm lý e ngại, sợ hãi và thiếu hợp tác của nạn nhân. Nạn nhân bị mua bán thường chịu tổn thương tâm lý nặng nề, lo sợ bị trả thù, kỳ thị xã hội hoặc liên lụy pháp lý. Do đó, nhiều trường hợp không dám cung cấp đầy đủ thông tin hoặc từ chối sự hỗ trợ, làm hạn chế hiệu quả can thiệp và bảo vệ.

Việc kết nối, xác minh, phản hồi thông tin giữa Tổng đài với địa phương gặp một số khó khăn, chậm trễ do các sở, ban, ngành trong quá trình tinh gọn, sắp xếp, luân chuyển vị trí công tác của cán bộ theo Nghị quyết số 18-NQ/TW ngày 25 tháng 10 năm 2017 của Ban Chấp hành Trung ương Đảng và Nghị quyết số 190/2025/QH15 ngày 19 tháng 02 năm 2025 của Quốc hội.

Các ca chuyển tuyến sang ngành Công an thường không nhận được phản hồi, gây khó khăn trong quá trình hỗ trợ các nạn nhân.

4. Đề xuất, kiến nghị

Tăng cường đào tạo, nâng cao năng lực cho đội ngũ tổng đài viên: đề xuất tổ chức các khóa đào tạo chuyên sâu về nhận diện nạn nhân bị mua bán, kỹ năng tư

vấn tâm lý khủng hoảng, kỹ năng khai thác thông tin nhạy cảm và xử lý tình huống khẩn cấp.

Hoàn thiện cơ chế phối hợp liên ngành: kiến nghị xây dựng quy trình phối hợp rõ ràng, thống nhất giữa Tổng đài 111 và các cơ quan chức năng ở trung ương và địa phương; thiết lập danh bạ đầu mối liên lạc nhanh nhằm rút ngắn thời gian xử lý, can thiệp các vụ việc khẩn cấp.

Tăng cường nguồn lực cho hoạt động của Tổng đài: đề xuất bổ sung kinh phí, nhân sự và ứng dụng công nghệ thông tin (hệ thống quản lý ca, cơ sở dữ liệu liên thông) để nâng cao hiệu quả tiếp nhận, theo dõi và hỗ trợ nạn nhân.

Đẩy mạnh công tác truyền thông, nâng cao nhận thức cộng đồng. Tăng cường tuyên truyền về vai trò của Tổng đài 111, quyền lợi của nạn nhân bị mua bán người, nhằm khuyến khích người dân chủ động tìm kiếm sự hỗ trợ và kịp thời tố giác hành vi vi phạm.

Cục Bà mẹ và Trẻ em kính báo cáo Thứ trưởng./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Cục Cảnh sát hình sự, Bộ Công an (để phối hợp);
- Cục phòng chống ma túy và tội phạm, Bộ Tư lệnh bộ đội Biên phòng, Bộ Quốc phòng (để phối hợp);
- Bộ Tư lệnh Cảnh sát biển, Bộ Quốc phòng (để phối hợp);
- Ban Công tác phụ nữ, TW Hội LHPNVN (để phối hợp);
- Cục Bảo trợ xã hội (để phối hợp);
- Cục Bà mẹ và Trẻ em (07), Vụ KHTC, Hợp tác quốc tế, Văn phòng Bộ;
- Sở Y tế, TTCTXH/TTBTXH các tỉnh/thành phố;
- Cơ quan hợp tác quốc tế Nhật Bản (JICA);
- Lưu: VT, TVTT.

**KT. CỤC TRƯỞNG
PHÓ CỤC TRƯỞNG**

Trần Thị Bích Loan

CỤC BÀ MẸ VÀ TRẺ EM

PHỤ LỤC

(Kèm theo Báo cáo hoạt động Tổng đài điện thoại quốc gia phòng, chống mua bán người năm 2025, số /BC-BMTE ngày tháng 01 năm 2026)

MỘT SỐ CA ĐIỂN HÌNH

Ca 1: Ngày 29/4/2025 em T.B.N ở Tp. HCM báo tin bạn em là T.T.P.N (2004) lên mạng để tìm kiếm việc làm tại một quán karaoke ở quận 12 nhưng P.N lại bị đối tượng tên là Thanh Duy hẹn gặp và dụ dỗ lên xe của Dũng (con trai chủ quán) và đưa đến quán cafe Hoa Phượng Đỏ ở Quốc Lộ 10, xã Minh Hưng, Chơn Thành, Bình Phước cũ. Đây là quán cà phê chuyên kích dục cho khách, tại đây P.N đã bị ép phục vụ hai khách và chủ quán trả cho P.N 400.000 đồng. Đối tượng Duy bán P.N vào quán cafe với giá 10 triệu đồng, nếu chuộc lại thì P.N phải trả 11 triệu đồng và nếu P.N không làm được việc sẽ bị bán vào quán khác. Tổng đài đã kết nối đến công an xã Minh Hưng và Công an tỉnh Bình Phước cũ đề nghị xác minh và hỗ trợ cho nạn nhân. Kết quả công an địa phương đã giải cứu và làm thủ tục đưa em P.N về gia đình ở Tp. HCM, tình trạng sức khỏe và tâm lý em ổn định, em không muốn tố cáo sự việc và không cần nhận sự hỗ trợ nào khác từ các cơ quan liên quan.

Ca 2: Ngày 03/7/2025 cháu T.Đ.N (2008) và 2 bạn L.V.L (2009), N.T.H.A (2008) ở Thanh Hóa gọi đến Tổng đài thông báo cháu và 2 bạn bị công ty môi giới (tìm việc làm trên mạng, các cháu xin làm quán nước) nhưng bị công ty môi giới lừa đảo bán vào khu xây dựng ở xã T.X, Hà Nội. Giờ chủ yêu cầu nộp 5 triệu 400 nghìn đồng mới cho các cháu về nhà. Các cháu chưa được ăn uống. Cháu N mong muốn Tổng đài giải cứu cháu ra ngoài để cháu về nhà. Tổng đài kết nối Trung tâm công tác xã hội và Quỹ Bảo trợ trẻ em Hà Nội đề nghị xác minh thông tin và có biện pháp hỗ trợ trẻ. Kết quả hỗ trợ: Công an xã đã xuống giải cứu 03 cháu đưa về trụ sở công an xã làm việc. Công an đã liên hệ với gia đình đến đón các cháu về. Cán bộ phòng Văn hóa-Xã hội đã hỗ trợ đồ ăn, nước uống cho các cháu và tư vấn cho gia đình và trẻ về kiến thức kỹ phòng chống mua bán người. Hiện tại, tâm lý sức khỏe các cháu ổn định, đi học bình thường.

Ca 3: Ngày 23/8/2025 em N. Đ. K (2000) gọi đến Tổng đài thông báo em được bạn rủ đi ra đảo Hòn Sơn - Đặc khu Kiên Hải - tỉnh Kiên Giang đi làm. Tuy

nhiên khi ra đến đảo bạn bỏ em lại và bạn đi về. Em đã ở trên đảo 2 ngày nay và có 2 đến 3 người canh giữ em tại thuyền N.Y (Thuyền neo đậu trên đảo). Hiện tại, em nghe được bạn đã bán em với giá 45 triệu đồng, đêm nay sẽ có thuyền khác đến đón em đi để bán sang Campuchia bằng đường biển. Em K còn bị đánh đập và không được ăn uống đầy đủ. Em mong Tổng đài hỗ trợ và giải cứu em. Ngay sau khi tiếp thông tin, Tổng đài đã kết nối với Đoàn trưởng Đoàn Hòn Sơn đề nghị xác minh thông tin và hỗ trợ cho em K. Đoàn biên phòng Hòn Sơn đã đưa phương tiện tìm xung quanh đảo nhưng không thấy thuyền như thông tin. Do thuyền di chuyển nên rất khó khăn trong việc xác định vị trí chính xác của thuyền. Sau đó xác định được định vị vị trí em K ở gần khu vực Cà Mau - Bạc Liêu. Em K được kết nối đồn Nhà Mát - Cà Mau để được tiếp tục hỗ trợ. Em K thông tin, em đã được cơ quan công an hỗ trợ. Hiện tại em đang ở trên tàu để làm việc, tâm lý sức khỏe ổn định, em không có nhu cầu cần Tổng đài hỗ trợ nữa./.