

Số: /KL-TTra

Hà Nội, ngày tháng 9 năm 2019

KẾT LUẬN THANH TRA
việc chấp hành pháp luật về hoạt động cung cấp dịch vụ trò chơi điện tử
trên mạng đối với Công ty Cổ phần VGP

Thực hiện Quyết định số 567/QĐ-TTra ngày 08/8/2019 của Thanh tra Bộ Thông tin và Truyền thông về thanh tra việc chấp hành pháp luật về cung cấp dịch vụ trò chơi điện tử trên mạng tại Công ty Cổ phần VGP và Kế hoạch thanh tra đã được phê duyệt, từ ngày 14/8/2019 đến ngày 23/8/2019, Đoàn Thanh tra đã tiến hành thanh tra tại trụ sở Công ty Cổ phần VGP, địa chỉ: nhà A3, ngõ 15B, Đông Quan, phường Quan Hoa, quận Cầu Giấy, Hà Nội.

Xét Báo cáo kết quả thanh tra ngày 09/9/2019 của Trưởng đoàn thanh tra, Chánh Thanh tra kết luận như sau:

1. Khái quát chung:

Công ty Cổ Phần VGP là đơn vị hạch toán độc lập, có con dấu riêng và được mở tài khoản tại các ngân hàng. Hoạt động theo giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp số 0106882908 do Sở Kế hoạch và Đầu tư thành phố Hà Nội cấp lần đầu ngày 19/6/2015, người đại diện theo pháp luật là ông Đỗ Văn Đại. Công ty đăng ký kinh doanh nhiều ngành nghề kinh doanh khác nhau, trong đó có ngành nghề cung cấp dịch vụ trò chơi điện tử trên mạng.

Trong thời kỳ thanh tra, Công ty được Bộ Thông tin và Truyền thông phê duyệt nội dung, kịch bản 16 trò chơi điện tử G1 trên mạng, trong quá trình hoạt động do một số nguyên nhân (đối tác phá sản, hiệu quả kinh tế không đạt yêu cầu) công ty đã dừng 7 trò chơi. Các trò chơi Công ty phát hành đều là thể loại trò chơi điện tử G1 dành cho người lớn (18+). Toàn bộ trò chơi Công ty đang phát hành do các công ty Trung Quốc sản xuất.

Về cơ cấu tổ chức, theo báo cáo của Công ty, gồm Hội đồng quản trị, Ban giám đốc, các phòng chuyên môn với tổng số 30 nhân viên, trong đó trình độ Đại học và trên Đại học chiếm tỷ lệ 80%.

Hiện nay Công ty VGP đang phát hành 09 sản phẩm trò chơi điện tử trên mạng với kết quả doanh thu trong giai đoạn 6 tháng đầu năm là 30 tỷ. Doanh thu đã có sự tăng trưởng so với năm trước, tuy nhiên hoạt động kinh doanh vẫn đang gặp nhiều khó khăn do thị trường cạnh tranh làm chi phí vận hành, chi phí mua bản quyền sản phẩm, chi phí marketing tăng cao. Lỗ lũy kế theo báo cáo của Công ty đến giai đoạn hiện nay đang là 3 tỷ đồng.

2. Kết quả thanh tra:

2.1. Việc thực hiện các quy định về giấy phép:

Trong thời kỳ thanh tra, Công ty cổ phần VGP hoạt động theo các giấy phép sau:

- Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh, số: 0106882908, cấp ngày 19/6/2015 đăng ký thay đổi lần 2 ngày 22/3/2019, do Sở Kế Hoạch và Đầu Tư thành phố Hà Nội cấp, trong đó có ngành nghề cung cấp dịch vụ trò chơi điện tử trên mạng;

- Giấy phép cung cấp dịch vụ trò chơi điện tử G1 trên mạng số 238/GP-BTTTT do Bộ Thông tin và Truyền thông cấp ngày 11/5/2016;

- 16 Quyết định phê duyệt nội dung kịch bản trò chơi điện tử G1 trên mạng (*Phụ lục 01 kèm theo*).

Các giấy phép nêu trên đang còn hiệu lực. Hiện tại, Công ty đang phát hành 09 trò chơi, 07 trò chơi đã dừng phát hành.

Nhận xét: Công Ty Cổ Phần VGP thực hiện cung cấp dịch vụ trò chơi điện tử G1 trên mạng theo đúng ngành nghề đăng ký kinh doanh, có giấy phép cung cấp dịch vụ trò chơi điện tử G1 trên mạng, có quyết định phê duyệt nội dung kịch bản trò chơi điện tử G1 trên mạng, các giấy phép đang có hiệu lực.

2.2. Việc chấp hành các quy định pháp luật về cung cấp dịch vụ trò chơi điện tử G1, G2, G3, G4 trên mạng:

Trong thời kỳ thanh tra, Công ty cổ phần VGP phát hành 09 trò chơi điện tử G1 trên mạng, toàn bộ trò chơi đều dành cho người chơi từ 18 tuổi trở lên.

Công ty chưa cung cấp trò chơi điện tử G2, G3, G4.

Đoàn Thanh tra đã trực tiếp kiểm tra việc chấp hành quy định pháp luật về cung cấp dịch vụ trò chơi điện tử trên mạng, kết quả kiểm tra như sau:

2.2.1. Về nội dung, kịch bản của trò chơi:

Kiểm tra xác suất đối với trò chơi Kỷ nguyên thiên sứ cho thấy Công ty đã bổ sung một số tính năng mới như: hôn nhân, thần trang, thành khí. Những nội dung này không có trong nội dung kịch bản được phê duyệt, Công ty cổ phần VGP tại thời điểm thanh tra chưa thông báo việc bổ sung kịch bản này đến Cục Phát thanh, truyền hình và thông tin điện tử - Bộ Thông tin và Truyền thông.

Nhận xét: Công ty cổ phần VGP cung cấp dịch vụ trò chơi điện tử G1 không đúng với nội dung kịch bản đã được phê duyệt.

2.2.2. Về quản lý nội dung trao đổi của người chơi:

Trong các trò chơi do Công ty cổ phần VGP phát hành đều có tính năng Chat text, ngoài ra, mỗi trò chơi có một fanpage riêng.

Để quản lý nội dung thông tin trong game và trên fanpage, Công ty đã thực hiện các biện pháp như sau: Kiểm tra, giám sát, loại bỏ những thông tin công cộng có nội dung vi phạm ngay khi tự phát hiện hoặc có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền; Thiết lập cơ chế cảnh báo thành viên khi đăng thông tin có nội dung vi phạm (bộ lọc). Mỗi một sản phẩm Công ty phân công 3 nhân sự tiến hành quản lý. Bộ lọc từ theo hệ thống tự động

chặn các từ vi phạm, quy mô bộ lọc từ có khả năng chặn được 20.000 chữ vi phạm; Công ty đã triển khai các biện pháp kỹ thuật nghiệp vụ quản lý nội dung hội thoại giữa các người chơi theo quy định của Bộ Thông tin và Truyền thông. Đội ngũ vận hành game sẽ sử dụng công cụ (tool) quản trị hệ thống dịch vụ để cảnh báo các người chơi cố tình vi phạm nhiều lần, kích hoạt các chức năng như thông báo cảnh cáo, cấm người chơi hội thoại, khóa tài khoản, ngăn chặn địa chỉ IP tham gia dịch vụ.

Qua kiểm tra thấy, một số các trò chơi có bộ lọc từ tương đối đầy đủ như: Công Thành Xung Đế, Kỷ Nguyên Thiên Sứ, Võ Lâm Thiên Hạ. Tuy nhiên, còn một số trò chơi như: Liên Quân Manga, Tam Giới Anh Hùng, Bá Đạo Nhất Kiếm, Chí Tôn Võ Lâm, Tam Quốc Phán Xử, Kỳ Vương bộ lọc từ còn thiếu. Theo báo cáo giải trình của Công ty do đối tác của công ty chưa hỗ trợ kỹ thuật.

Đoàn thanh tra đã tiến hành khởi tạo tài khoản, kiểm tra trực tiếp bằng phương pháp đưa các từ khóa nhạy cảm để tạo tên tài khoản và chat trong các trò chơi: Liên Quân Manga, Tam Giới Anh Hùng, Bá Đạo Nhất Kiếm, Chí Tôn Võ Lâm, Tam Quốc Phán Xử, Kỳ Vương. Kết quả cho thấy: Các thông tin nhạy cảm vẫn được hiển thị trên hệ thống.

Nhận xét: Bộ lọc từ của một số trò chơi do Công ty cổ phần VGP cung cấp chưa đảm bảo các biện pháp kỹ thuật nghiệp vụ quản lý nội dung hội thoại giữa các người chơi theo quy định, vi phạm khoản 8 Điều 34 Nghị định 72/2013/NĐ-CP ngày 15/7/2013 của Chính phủ về Quản lý, cung cấp, sử dụng dịch vụ internet và thông tin trên mạng.

2.2.3. Về thông báo quy tắc của trò chơi, lưu giữ, quản lý thông tin người chơi:

Quy tắc của trò chơi: Quy tắc của trò chơi được Công ty đăng tải trang thông tin điện tử của mỗi trò chơi với tên gọi “Điều khoản”.

Lưu giữ thông tin người chơi: Kiểm tra xác suất một số trò chơi như: Tam quốc phán xử, Võ Lâm Thiên Hạ, Bá Đạo Nhất kiếm, Tam giới anh hùng, Kỷ Nguyên Thiên Sứ, Võ Lâm Thiên Hạ Nhận thấy hệ thống chỉ hiển thị trường thông tin ”tên tài khoản” và ”mật khẩu”.

Nhận xét: Hệ thống lưu trữ thông tin của Công ty cổ phần VGP chỉ hiển thị được các trường thông tin ”tên tài khoản” và ”mật khẩu”, các trường thông tin khác theo quy định như: ”họ tên; ngày, tháng, năm sinh; địa chỉ thường trú; số chứng minh thư” Công ty Cổ phần VGP không lưu trữ được, vi phạm khoản 2 Điều 34 Nghị định 72/2013/NĐ-CP ngày 15/7/2013 của Chính phủ về Quản lý, cung cấp, sử dụng dịch vụ internet và thông tin trên mạng.

2.2.4. Về vật phẩm ảo, đơn vị ảo, điểm thưởng trong trò chơi:

Quy trình khởi tạo, quản lý các vật phẩm ảo, đơn vị ảo, điểm thưởng trong trò chơi điện tử đúng như nội dung, kịch bản đã được cơ quan nhà nước có thẩm quyền phê duyệt.

2.2.5. Về hình thức thu phí và hoạt động thanh toán:

Hình thức thu phí:

Công ty cổ phần VGP thực hiện việc thu phí bằng cách cho người chơi mua vật phẩm ảo trong các trò chơi thông qua hệ thống cửa hàng được tích hợp trong mỗi sản phẩm. Sau khi người chơi nạp tiền, hệ thống sẽ tự động quy đổi số tiền đã nạp ra lượng tiền ảo tương ứng trong trò chơi, người chơi sẽ sử dụng lượng tiền ảo này để mua các vật phẩm ảo nhằm nâng cấp tính năng, tác dụng của nhân vật.

Hệ thống thanh toán:

Công ty VGP sử dụng các hình thức thanh toán như sau: Cho phép khách hàng nạp tiền qua InApp Purchase, Google Play và Appstore; Nạp tiền qua hệ thống thanh toán VNPAY; Nạp tiền qua Ví điện tử MOMO.

Công ty VGP ký hợp đồng với các doanh nghiệp khác để phục vụ cho hoạt động thanh toán, cụ thể:

Hợp đồng số 142/2018/HĐHT/VGP-M_SERVICE với Ví điện tử MOMO;

Hợp đồng số 001/DIGITAL/VIETTEL-VGP/2019 với Viettel Pay;

Hợp đồng số 12072019/PTKD/VMG-VGP (đầu số 9029) với Công ty cổ phần Truyền thông VMG.

Đoàn Thanh tra chưa phát hiện hệ thống thanh toán, thu phí của Công ty cổ phần VGP có dấu hiệu vi phạm pháp luật.

Nhận xét: Hệ thống thanh toán của Công ty Cổ phần VGP chưa có dấu hiệu vi phạm quy định pháp luật.

2.2.6. Việc đáp ứng các điều kiện về kỹ thuật, nghiệp vụ khi cung cấp dịch vụ trò chơi điện tử trên mạng:

Hệ thống thiết bị của Công ty gồm 2 máy chủ cung cấp trò chơi và 1 thiết bị lưu trữ đặt tại Datacenter FPT địa chỉ số 17 Duy Tân, Dịch Vọng Hậu, Cầu Giấy, thành phố Hà Nội.

Kiểm tra cho thấy, hệ thống thiết bị cung cấp dịch vụ của Công ty cổ phần VGP đã hiển thị liên tục kết quả phân loại trò chơi điện tử 18+ ở góc trái phía trên màn hình thiết bị chơi, hiển thị nội dung khuyến cáo “Chơi game quá 180 phút/ngày sẽ gây ảnh hưởng đến sức khỏe”. Tuy nhiên trong các trò chơi: “Liên quân Manga, Chí tôn võ lâm, Công thành xung đé, Tam giới anh hùng” nội dung khuyến cáo “Khuyến cáo không nên chơi game quá 180 phút 1 ngày để tránh gây hại cho sức khỏe!!!” không hiển thị liên tục trong suốt quá trình chơi. Sau khi được Đoàn thanh tra nhắc nhở, Công ty đã chủ động chỉnh sửa để khắc phục tồn tại này.

2.3. Việc chấp hành quy định pháp luật về quảng cáo:

Công ty VGP quảng cáo dịch vụ trò chơi điện tử trên mạng trên các trang thông tin điện tử sau: <http://volamthienha.mobi>, <http://chitonvolam.com>, lienquanmanga.vn, tamquocphanxu.vn, congthanh.vgplay.vn, <http://tamgioi.vgplay.vn>, <https://knts.vgplay.vn>, <http://badao.vgplay.vn>, trang

tìm kiếm Google Adwords và Facebook Ads.

Qua kiểm tra xác suất cho thấy: Công ty cơ bản chấp hành các quy định của pháp luật về quảng cáo, nội dung lành mạnh, hình ảnh, âm thanh rõ ràng, không vi phạm quy định của pháp luật về quảng cáo.

Nhận xét: Công ty Cổ phần VGP thực hiện quảng cáo các trò chơi do công ty đang cung cấp đúng quy định pháp luật, chủ động thực hiện các biện pháp để kiểm soát nội dung quảng cáo.

2.4. Việc chấp hành các quy định về tiếp nhận, giải quyết tranh chấp, khiếu nại:

Công ty cổ phần VGP có đội ngũ chăm sóc khách hàng (CSKH) phục vụ giải đáp thắc mắc và khiếu nại của khách hàng qua tổng đài 1900636521. Khách hàng chủ yếu thắc mắc, khiếu nại các vấn đề sau: Mất tài khoản; mất vật phẩm ảo khi giao dịch lỗi; nạp thẻ bị lỗi; khiếu nại về hệ thống kỹ thuật, chất lượng dịch vụ trò chơi điện tử trên mạng.

Công ty cổ phần VGP đã xây dựng và công khai quy trình giải quyết khiếu nại, tranh chấp phát sinh giữa người chơi với doanh nghiệp, giữa người chơi với người chơi, thực hiện nghiêm túc việc tiếp nhận và giải quyết khiếu nại, tranh chấp, đảm bảo quyền lợi của người chơi. Trong thời kỳ thanh tra, Công ty cổ phần VGP chưa có trường hợp tồn đọng về khiếu nại tố cáo, kéo dài.

Nhận xét: Công ty VGP thực hiện đúng các quy định của pháp luật trong việc tiếp nhận, giải quyết khiếu nại của khách hàng.

3. Kết luận:

3.1. Ưu điểm:

Công ty Cổ phần VGP chấp hành nghiêm túc Quyết định số 567/QĐ-TTtra ngày 08/8/2019 của Thanh tra Bộ Thông tin và Truyền thông, cung cấp đầy đủ, kịp thời hồ sơ, tài liệu liên quan đến nội dung thanh tra, báo cáo giải trình nghiêm túc theo yêu cầu của Đoàn Thanh tra.

3.2. Sai phạm, tồn tại:

Quá trình phát hành các trò chơi điện tử trên mạng, trong thời kỳ thanh tra, Công ty Cổ phần VGP có những sai phạm sau:

a) Hệ thống quản lý nội dung chat giữa người chơi với nhau chưa thường xuyên cập nhật, vẫn cho phép hiển thị một số từ khóa nhạy cảm, vi phạm khoản 8 Điều 34 Nghị định 72/2013/NĐ-CP ngày 15/7/2013 của Chính phủ về Quản lý, cung cấp, sử dụng dịch vụ internet và thông tin trên mạng.

b) Quy trình quản lý thông tin người chơi, khởi tạo tài khoản của Công ty chưa đúng với nội dung kịch bản đã được phê duyệt. Hệ thống kỹ thuật của Công ty chưa lưu trữ được các trường thông tin theo quy định như: "họ tên, ngày tháng năm sinh, địa chỉ thường trú, số chứng minh thư", vi phạm khoản 2 Điều 34 Nghị định 72/2013/NĐ-CP ngày 15/7/2013 của Chính phủ về Quản lý, cung cấp, sử dụng dịch vụ internet và thông tin trên mạng.

c) Công ty chưa thực hiện đầy đủ thủ tục sửa đổi, bổ sung quyết định phê duyệt nội dung, kịch bản trò chơi sau khi cập nhật, tự nâng cấp phiên bản mới có

sự thay đổi về tính năng nhân vật, vi phạm điểm d khoản 6 Điều 68 Nghị định số 174/NĐ-CP/2013 ngày 13/11/2013 của Chính phủ Quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bưu chính, viễn thông, công nghệ thông tin và tần số vô tuyến điện.

4. Các biện pháp xử lý theo thẩm quyền đã áp dụng:

Công ty Cổ phần VGP chưa bị áp dụng các biện pháp xử lý trong quá trình thanh tra.

5. Các biện pháp xử lý:

Áp dụng hình thức xử phạt vi phạm hành chính đối với Công ty Cổ phần VGP về các hành vi sau:

a) Cung cấp dịch vụ trò chơi điện tử G1 không đáp ứng yêu cầu về kỹ thuật nghiệp vụ theo quy định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, quy định tại điểm a khoản 5, Điều 68 Nghị định số 174/NĐ-CP/2013 ngày 13/11/2013 của Chính phủ Quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bưu chính, viễn thông, công nghệ thông tin và tần số vô tuyến điện.

b) Triển khai không đúng quy định các biện pháp kỹ thuật, nghiệp vụ để thực hiện đăng ký thông tin cá nhân của người chơi khi cung cấp dịch vụ trò chơi điện tử G1, quy định tại điểm c khoản 5, Điều 68 Nghị định số 174/NĐ-CP/2013 ngày 13/11/2013 của Chính phủ Quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bưu chính, viễn thông, công nghệ thông tin và tần số vô tuyến điện.

c) Cung cấp dịch vụ trò chơi điện tử G1 không đúng với nội dung kịch bản đã được phê duyệt, quy định tại điểm d khoản 6 Điều 68 Nghị định số 174/NĐ-CP/2013 ngày 13/11/2013 của Chính phủ Quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bưu chính, viễn thông, công nghệ thông tin và tần số vô tuyến điện.

Chuyển Sở Thông tin và Truyền thông thành phố Hà Nội để thực hiện việc xử phạt vi phạm hành chính đối với các hành vi nêu trên.

Giao Đoàn Thanh tra theo dõi, đôn đốc Công ty Cổ Phần VGP thực hiện Kết luận thanh tra và báo cáo kết quả về Thanh tra Bộ Thông tin và Truyền thông sau 30 ngày, kể từ ngày ký Kết luận thanh tra./.

Nơi nhận:

- Bộ trưởng (để báo cáo);
- Thứ trưởng Hoàng Vĩnh Bảo (để báo cáo);
- Thứ trưởng Phan Tâm (để báo cáo);
- Cục PTT&TTĐT (để p/h);
- Sở TTTT thành phố Hà Nội (để p/h);
- Công ty Cổ Phần VGP (để thực hiện);
- Lưu: VT, hồ sơ ĐTTra.

**KT. CHÁNH THANH TRA
PHÓ CHÁNH THANH TRA**

Đỗ Hữu Trí

