

Αρ. Φακ.: 16.8.04.14
Αρ. Τηλ.: 22 402300
Αρ. Φαξ: 22 480505
e-mail: info@cyearn.pi.ac.cy

ΕΚΘΕΣΗ ΑΝΑΦΟΡΑΣ

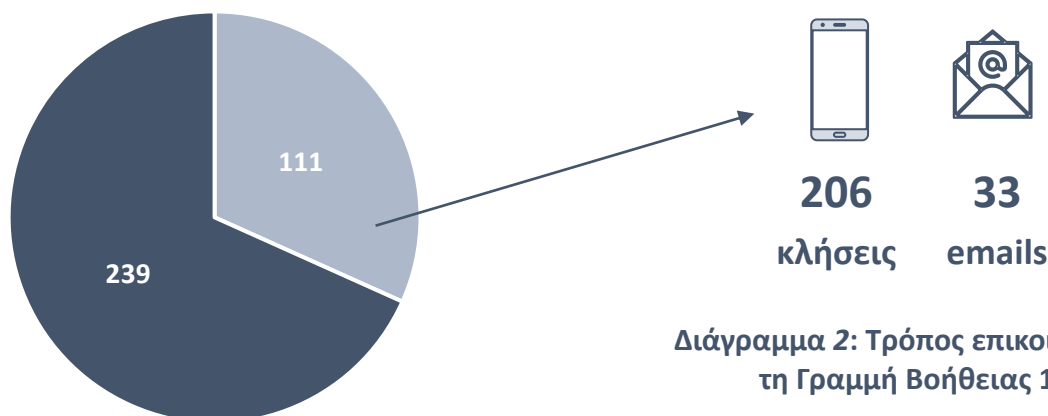
Στατιστικά Στοιχεία Γραμμής Βοήθειας 1480 (Απρίλιος – Ιούνιος 2025)

Η **Γραμμή Βοήθειας 1480** λειτουργεί στο πλαίσιο των δράσεων του **Κέντρου Ασφαλούς Διαδικτύου Κύπρου – CYberSafety** (<https://www.cybersafety.cy>), με στόχο την παροχή συμβουλευτικής και υποστηρικτικής βοήθειας σε παιδιά, νέους και νέες, γονείς, εκπαιδευτικούς, καθώς και στο ευρύτερο κοινωνικό σύνολο της κυπριακής κοινωνίας. Οι υπηρεσίες εστιάζουν στην προώθηση της ασφαλούς, υπεύθυνης και ηθικής χρήσης του Διαδικτύου και των ψηφιακών τεχνολογιών.

Οι υπηρεσίες της **Γραμμής Βοήθειας 1480** (<https://www.cybersafety.cy/helpline>) ανταποκρίνονται, μεταξύ άλλων, σε θέματα διαδικτυακού εκφοβισμού, πολύωρης ενασχόλησης στο διαδίκτυο (συμπεριφορές εξάρτησης), προβλήματα σε μέσα κοινωνικής δικτύωσης (π.χ., ψεύτικα προφίλ, παραβίαση λογαριασμών, έκθεση σε ακατάλληλο και επιβλαβές περιεχόμενο), περιστατικά διαδικτυακού εκβιασμού και παρενόχλησης και άλλες σχετικές προκλήσεις.

Το Παιδαγωγικό Ινστιτούτο Κύπρου, του Υπουργείου Παιδείας, Αθλητισμού και Νεολαίας, ως συντονιστικός φορέας του Κέντρου Ασφαλούς Διαδικτύου και της **Γραμμής Βοήθειας και Καταγγελιών 1480**, παραθέτει τα στατιστικά στοιχεία ενημέρωσης, για το δεύτερο τρίμηνο του 2025.

Κατά την περίοδο από 1η Απριλίου 2025 έως 30η Ιουνίου 2025, συνολικά 350 άτομα απευθύνθηκαν στη **Γραμμή Βοήθειας 1480**. Όπως παρουσιάζεται και στο Διάγραμμα 1, οι 111 κλήσεις (31.71%) δεν σχετίζονταν με τις παρεχόμενες υπηρεσίες της Γραμμής, αλλά αφορούσαν σε αιτήματα πληροφόρησης για άλλες υπηρεσίες, όπως επιδόματα, βοηθήματα του Υπουργείου Εργασίας, Πρόνοιας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων, κ.λπ.



- Περιστατικά που δεν άπτονται των υπηρεσιών της Γραμμής
- Περιστατικά που άπτονται των υπηρεσιών της Γραμμής

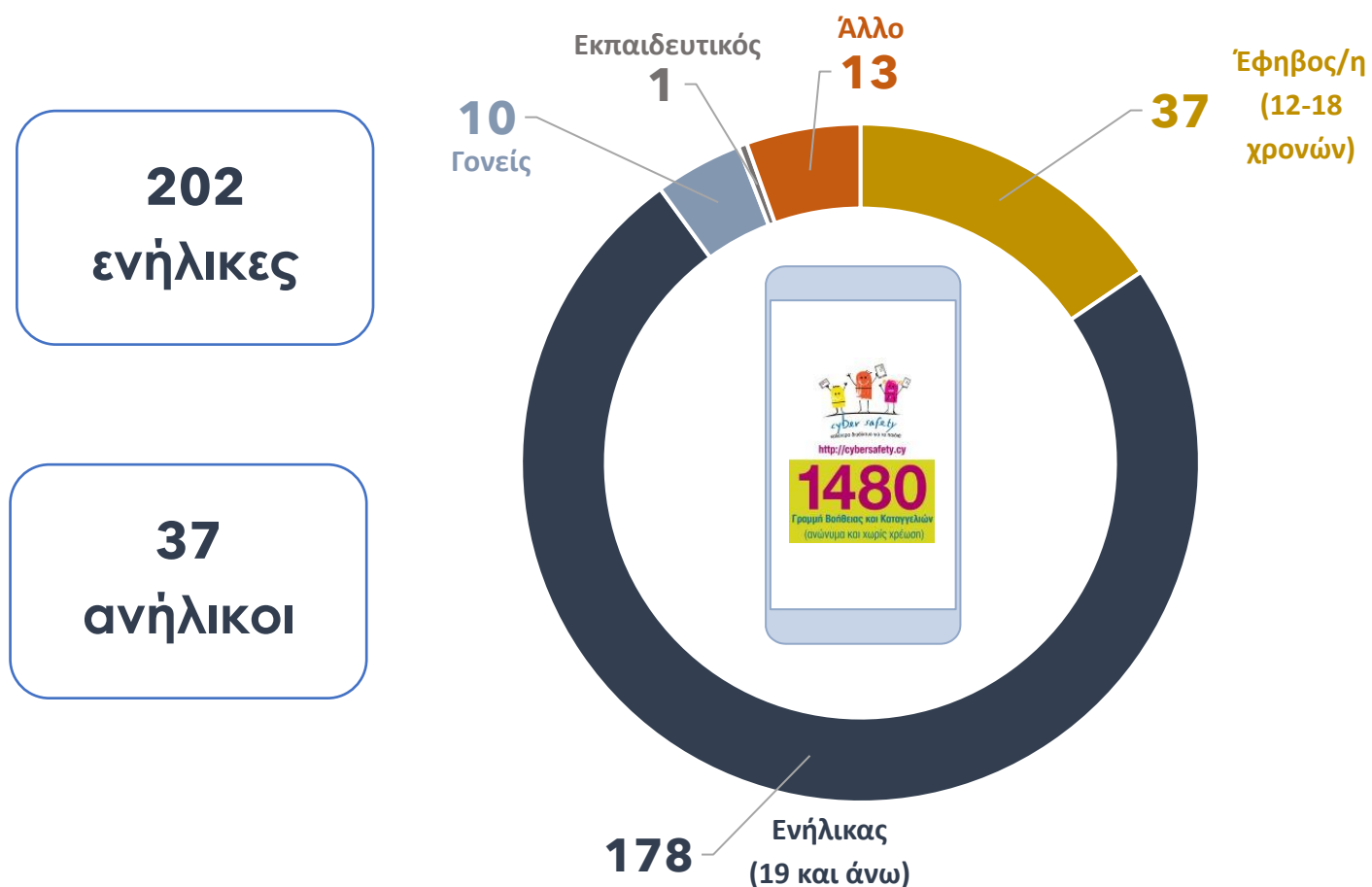
Διάγραμμα 1: Αριθμός κλήσεων προς τη Γραμμή Βοήθειας 1480

Ο κύριος τρόπος επικοινωνίας των καλούντων με τη **Γραμμή Βοήθειας 1480** ήταν η τηλεφωνική επικοινωνία. Συγκεκριμένα, όπως παρουσιάζεται στο Διάγραμμα 2, 206 από τους 239 καλούντες (ποσοστό 86.19%), απευθύνθηκαν για υποστήριξη στη **Γραμμή Βοήθειας 1480** μέσω τηλεφωνικών κλήσεων. Παράλληλα, 33 καλούντες (ποσοστό 13.81%), επέλεξαν να επικοινωνήσουν μέσω της υπηρεσίας ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email). Δεν καταγράφηκε καμία επικοινωνία μέσω ηλεκτρονικής φόρμας, chat ή μηνύματος στο κινητό.

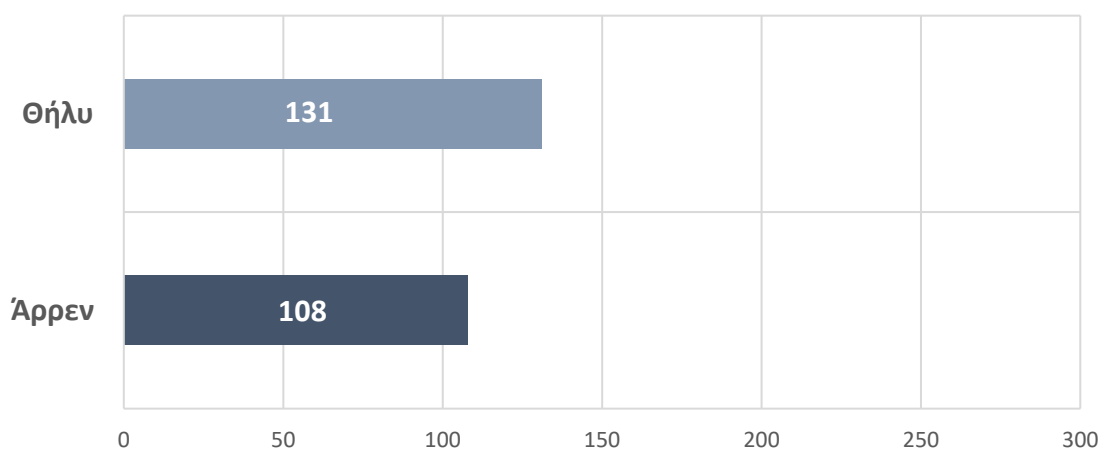
Αναφορικά με τα 239 περιστατικά, η πλειοψηφία των ατόμων που κάλεσαν για βοήθεια και υποστήριξη ήταν ενήλικες, σε ποσοστό 84.5% (202 άτομα), ενώ 37 κλήσεις (ποσοστό 15.5%) προήλθαν από ανήλικα άτομα (έως 18 ετών).

Από τους 202 ενήλικες, οι 178 αποτάθηκαν στη **Γραμμή Βοήθειας 1480** για να αναφέρουν προσωπικές δυσκολίες που αντιμετώπισαν στο διαδίκτυο (π.χ. ηλεκτρονικό έγκλημα, παραβίαση λογαριασμών κτλ.), ενώ 11 κλήσεις πραγματοποιήθηκαν από ενήλικες (10 από γονείς και 1 από εκπαιδευτικό), οι οποίοι ανέφεραν δυσκολίες που αντιμετώπισαν ανήλικοι (π.χ. περιπτώσεις διαδικτυακού εκφοβισμού) (βλ. Διάγραμμα 3).

Όσον αφορά τα δημογραφικά στοιχεία φύλου των 239 καλούντων, το 45.2% (N=108) ήταν γένους αρσενικού και το 54.8% (N=131) ήταν γένους θηλυκού (βλ. Διάγραμμα 4).



Διάγραμμα 3: Ιδιότητα ατόμων που κάλεσαν στη Γραμμή Βοήθειας 1480



Διάγραμμα 4: Φύλο ατόμων που κάλεσαν στη Γραμμή Βοήθειας

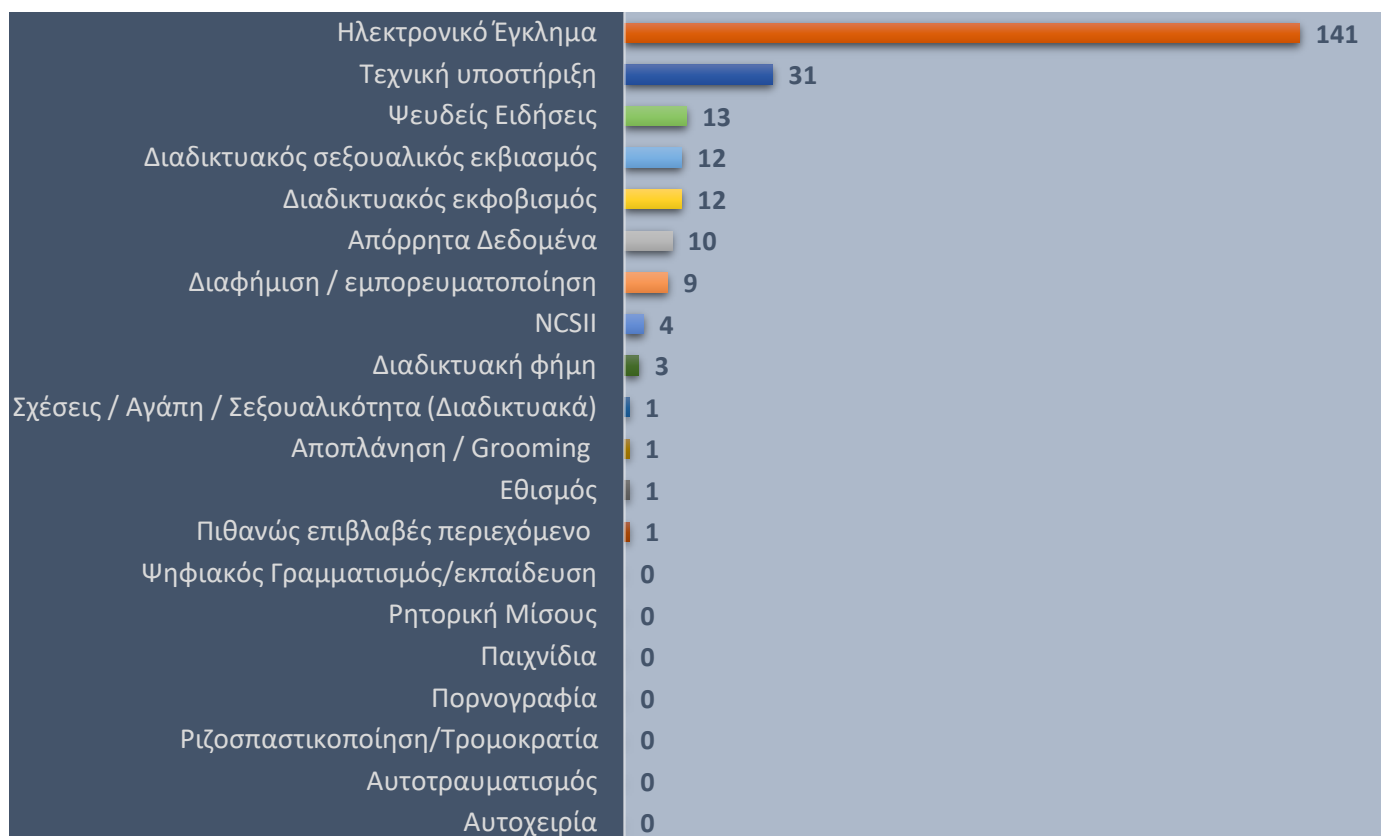
Το προσωπικό της **Γραμμής Βοήθειας 1480** παρείχε κατάλληλη συμβουλευτική και υποστήριξη σε όλα τα άτομα που επικοινωνήσαν, με τη συνεργασία αρμόδιων υπηρεσιών αναφορών και καταγγελιών, όπου αυτό κρίθηκε αναγκαίο (π.χ. Κλάδος Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος Κύπρου, Υπηρεσία Εκπαιδευτικής Ψυχολογίας, Policy Casework – Facebook κ.α.).

Όσον αφορά στους λόγους επικοινωνίας με τη **Γραμμή Βοήθειας 1480** (βλ. Διάγραμμα 6 και Πίνακα 1), από το σύνολο των 239 καλούντων/ουσών, η πλειοψηφία των αιτημάτων αφορούσε περιστατικά ηλεκτρονικού εγκλήματος (N=141, 59.0%). Τα περιστατικά αυτά περιλάμβαναν παραβιάσεις ιδιωτικότητας (hacking), κυρίως με τη μορφή παραβίασης λογαριασμών σε Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης (ΜΚΔ), όπως Facebook, Instagram, Viber και WhatsApp, υποκλοπή κωδικών και παράνομη πρόσβαση στους σχετικούς λογαριασμούς. Τα εν λόγω περιστατικά παρουσίασαν μείωση σε απόλυτους αριθμούς σε σύγκριση τόσο με το πρώτο τρίμηνο του 2025 (Ιανουάριος – Μάρτιος: N=162, 33.2%), όσο και με την αντίστοιχη τριμηνιαία περίοδο του 2024 (Απρίλιος – Ιούνιος: N=236, 72.0%) (βλ. Διαγράμματα 5 και 6 και Πίνακα 1).

Στο πλαίσιο αυτών των περιστατικών, οι Λειτουργοί της **Γραμμής 1480** καθοδηγούσαν τους καλούντες/τις καλούσες στη διαδικασία ανάκτησης των λογαριασμών μέσω σχετικής διαδικασίας ταυτοποίησης και τους/τις ενημέρωναν για την ανάγκη προσοχής απέναντι σε άτομα που επικοινωνούν μαζί τους μέσω τηλεφώνου ή μηνυμάτων (email, sms κ.λπ.) προσποιούμενα ότι εκπροσωπούν υπηρεσίες κοινωνικών δικτύων, δημόσιες υπηρεσίες, ιδιωτικούς φορείς ή τραπεζικά ιδρύματα. Οι εν λόγω επικοινωνίες συχνά ζητούν την κοινοποίηση προσωπικών στοιχείων ή την επιβεβαίωση ταυτότητας, όπως κωδικούς πρόσβασης, αριθμούς κοινωνικής ασφάλισης ή στοιχεία πιστωτικών καρτών. Τονίστηκε η σημασία του να μην ανταποκρίνονται οι χρήστες σε τέτοιου είδους αιτήματα και να αποφεύγουν οποιαδήποτε ενέργεια, όπως η καταβολή ποσών (payment clause) ή η αποκάλυψη προσωπικών δεδομένων, χωρίς να προηγηθεί επιβεβαίωση της αξιοπιστίας του αιτήματος μέσω άμεσης επικοινωνίας με τον αποστολέα ή τον σχετικό οργανισμό. Παράλληλα, οι Λειτουργοί της Γραμμής συμβούλευαν τους/τις καλούντες/καλούσες να είναι ιδιαίτερα επιφυλακτικοί απέναντι σε μηνύματα που ζητούν χρήματα, υπόσχονται δώρα ή απαιτούν άμεσες ενέργειες. Επισημάνθηκε επίσης η σημασία ενίσχυσης των ρυθμίσεων ασφαλείας στους προσωπικούς λογαριασμούς, όπως η ενεργοποίηση του ελέγχου ταυτότητας δύο παραγόντων (two-factor authentication, 2FA). Τέλος, τονίστηκε ότι σε περιπτώσεις αιτημάτων που αποστέλλονται μέσω μέσων κοινωνικής δικτύωσης, ακόμη και όταν προέρχονται φαινομενικά από φιλικά πρόσωπα, είναι σημαντικό να προηγείται τηλεφωνική επιβεβαίωση της ταυτότητας του αποστολέα, καθώς ενδέχεται ο λογαριασμός του/της να έχει παραβιαστεί.

Μείωση παρατηρήθηκε και στις κλήσεις που σχετίζονται με αιτήματα τεχνικής υποστήριξης (N=31, 13.0%), σε σύγκριση (σε απόλυτους αριθμούς) με την αντίστοιχη περίοδο του 2024 (N=33, 10.0%) και το πρώτο τρίμηνο του 2025 (N=35, 7.2%) (βλ. Διαγράμματα 5 και 6 και Πίνακα 1).

Από την άλλη, αύξηση παρατηρήθηκε στα περιστατικά ψευδών ειδήσεων (N=13, 5.4%) σε σύγκριση (σε απόλυτους αριθμούς) με την αντίστοιχη τριμηνιαία αναφορά του 2024, όπου δεν καταγράφηκαν τέτοιες περιπτώσεις, καθώς και την πρώτη τριμηνιαία αναφορά του 2025, κατά την οποία είχε αναφερθεί μόνο ένα περιστατικό (βλ. Διαγράμματα 5 και 6 και Πίνακα 1).



Διάγραμμα 5: Λόγος Επικοινωνίας με Γραμμή Βοήθειας 1480

Παράλληλα, σημειώθηκε μείωση στα περιστατικά διαδικτυακού σεξουαλικού εκβιασμού (N=12, 5.0%) σε σχέση τόσο με την αντίστοιχη περίοδο του 2024 (N=17, 5.2%), όσο και με το πρώτο τρίμηνο του 2025 (N=53, 10.8%). Αντίστοιχη μείωση καταγράφηκε και στα περιστατικά διαδικτυακού εκφοβισμού (N=12, 5.0%) σε σύγκριση με τις δύο προηγούμενες περιόδους αναφοράς (Απρίλιος - Ιούνιος 2024: N=18, 5.5% και Ιανουάριος – Μάρτιος 2025: N=51, 10.4%) (βλ. Διγρ. Τα περιστατικά διαδικτυακού σεξουαλικού εκβιασμού συνεχίζουν να αποτελούν σοβαρό πρόβλημα, με ενήλικες και ανήλικους να εκβιάζονται από παραπλανητικά προφίλ, συνήθως με σκοπό την αποστολή χρημάτων ή επιπλέον προσωπικού υλικού (φωτογραφιών ή βίντεο). Το κοινό προτρέπει να είναι ιδιαίτερα προσεκτικό και να αποφεύγει την αποστολή προσωπικού υλικού μέσω διαδικτύου. Σχετικά με τα περιστατικά διαδικτυακού εκφοβισμού αναφέρθηκαν περιπτώσεις δημιουργίας ψεύτικων ή παραπλανητικών προφίλ, καθώς και δημοσιεύσεις που στόχευαν στην παρενόχληση και τον εκφοβισμό εφήβων και ενηλίκων. Στις περιπτώσεις αυτές, οι Λειτουργοί της Γραμμής παρείχαν κατάλληλη συμβουλευτική και ψυχολογική υποστήριξη στους/στις

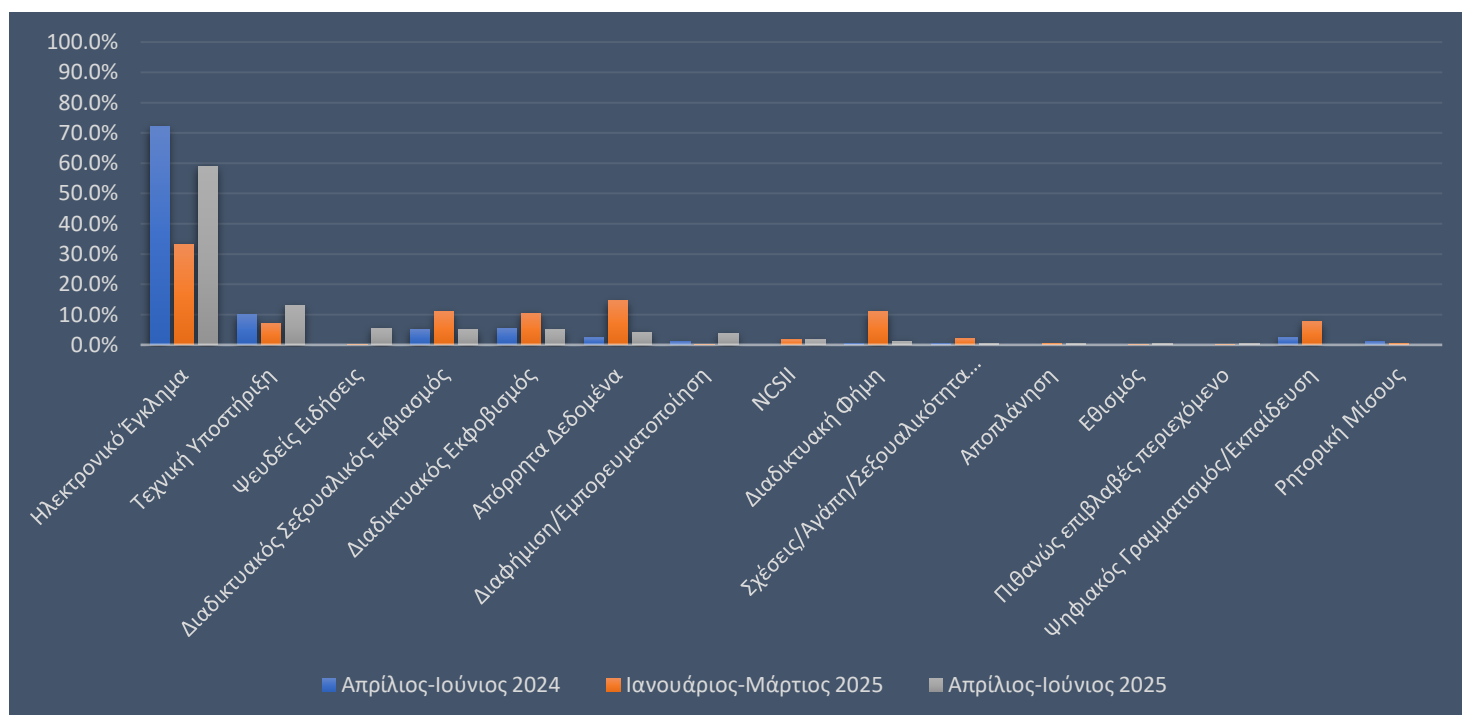
εφήβους και τους γονείς τους, ενώ παράλληλα προχώρησαν σε κατάλληλες ενέργειες, όπως αναφορές στις πλατφόρμες κοινωνικής δικτύωσης για διαγραφή των παραβιαστικών προφίλ, αλλά και ενημέρωση των αρμόδιων αρχών για περαιτέρω χειρισμούς.

Πίνακας 1: Είδος Περιστατικού προς αντιμετώπιση με βάση το πρότυπο αναφορών της InSafe

ΕΙΔΟΣ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΟΥ (με βάση το πρότυπο αναφορών της InSafe)	Αριθμός Αναφορών	%
Ηλεκτρονικό Έγκλημα (e-crime)	141	59.00
Τεχνική Υποστήριξη (Technical Support)	31	12.97
Ψευδείς Ειδήσεις (Fake News)	13	5.44
Σεξουαλικός Εκβιασμός (Sextortion)	12	5.02
Διαδικτυακός Εκφοβισμός (Cyberbullying)	12	5.02
Απόρρητα Δεδομένα (Data Privacy)	10	4.18
Διαφήμιση / Εμπορευματοποίηση (Advertising / Commercialism)	9	3.77
Μη συναινετική αποστολή ή λήψη εικόνων ή/και κειμένων σεξουαλικού περιεχομένου μέσω κινητού και άλλων συσκευών (NCSII)	4	1.67
Διαδικτυακή Φήμη (Online Reputation)	3	1.26
Σχέσεις / Αγάπη / Σεξουαλικότητα (διαδικτυακά) (Sexting)	1	0.42
Αποπλάνηση (Grooming)	1	0.42
Εθισμός (Excessive Use)	1	0.42
Πιθανώς Επιβλαβές Περιεχόμενο (Potentially Harmful Content)	1	0.42
Ψηφιακός Γραμματισμός/Εκπαίδευση (Media Literacy Education)	0	0.00
Ρητορική Μίσους (Hate Speech)	0	0.00
Παιχνίδια (Gaming)	0	0.00
Πορνογραφία (Pornography)	0	0.00
Ριζοσπαστικοποίηση/Τρομοκρατία (Radicalisation/Terrorism)	0	0.00
Αυτοτραυματισμός (Self-harm)	0	0.00
Αυτοχειρία (Suicide)	0	0.00

Η επόμενη κατηγορία αφορούσε περιστατικά παραβίασης απορρήτου και προσωπικών δεδομένων (N=10, 4.2%). Τα περιστατικά αυτά σχετίζονταν κυρίως με τη χρήση προσωπικών πληροφοριών των καλούντων για τη δημιουργία λογαριασμών ή για τη δημοσιοποίηση των δεδομένων τους από άλλα άτομα, χωρίς τη συγκατάθεσή τους. Η εν λόγω κατηγορία παρουσίασε μικρή αύξηση σε απόλυτους αριθμούς σε σύγκριση με την αντίστοιχη τριμηνία του 2024 (Απρίλιος – Ιούνιος: N=8, 2.4%), αλλά ταυτόχρονα καταγράφει σημαντική μείωση σε σχέση με το πρώτο τρίμηνο του 2025 (Ιανουάριος – Μάρτιος: N=71, 14.5%) (βλ. Διαγράμματα 5 και 6 και Πίνακα 1).

Αύξηση καταγράφηκε στα περιστατικά παραπλανητικής διαφήμισης / εμπορευματοποίησης (N=9, 3.8%), τα οποία σχετίζονται με αναρτήσεις που περιέχουν ψευδείς ή παραπλανητικές πληροφορίες για προϊόντα ή υπηρεσίες. Κατά το προηγούμενο τρίμηνο είχε καταγραφεί ένα τέτοιο περιστατικό, ενώ στην αντίστοιχη περίοδο του 2024 είχαν καταγραφεί τρία (βλ. Διαγράμματα 5 και 6 και Πίνακα 1).



Διάγραμμα 6: Ποσοστό περιστατικών ανά κατηγορία για κάθε τριμηνία αναφοράς

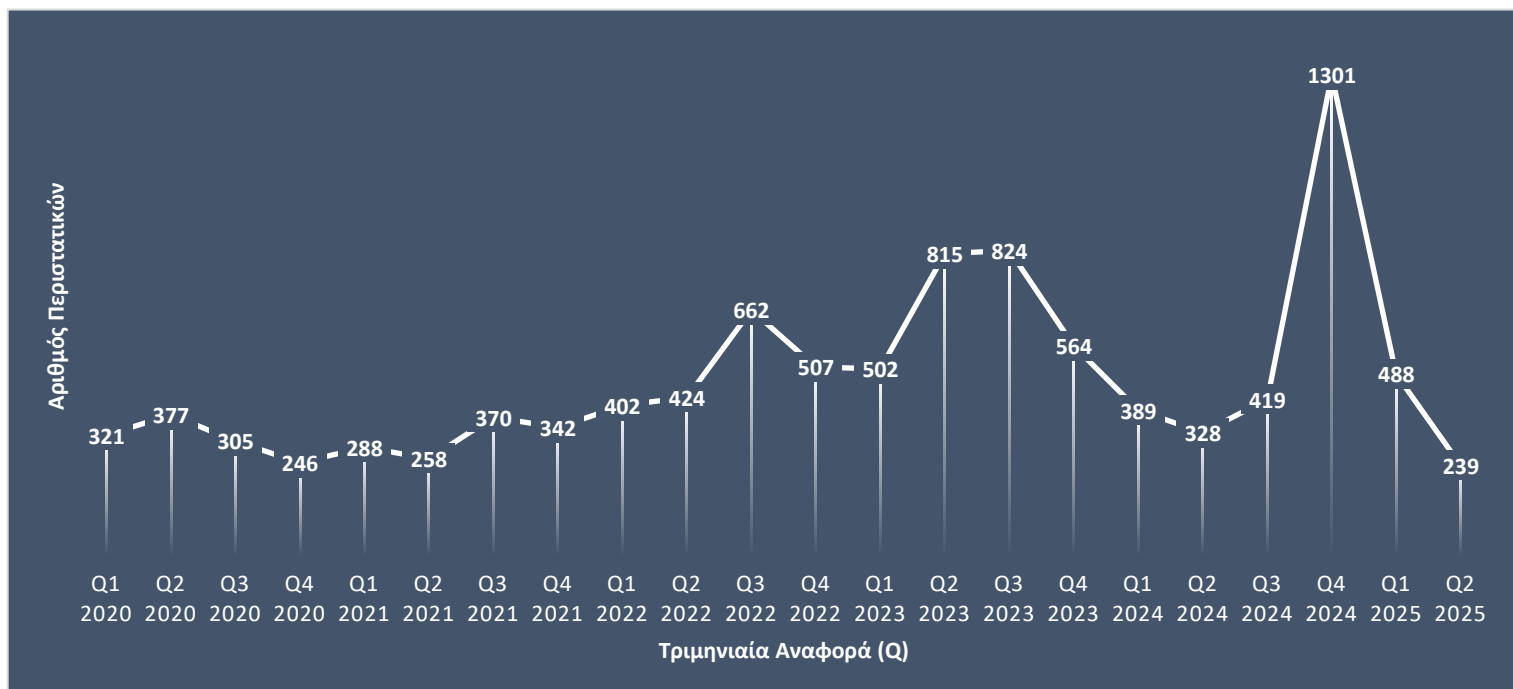
Παράλληλα, παρατηρήθηκε μείωση στον αριθμό των περιστατικών μη συναινετικής αποστολής ή λήψης εικόνων ή/και κειμένων σεξουαλικού περιεχομένου μέσω κινητού ή άλλων συσκευών (NCSII), με ποσοστό 1.7% (N=4). Ο αριθμός αυτός είναι μειωμένος σε σχέση με το πρώτο τρίμηνο του 2025 (N=8, 1.6%), αλλά αυξημένος συγκριτικά με την αντίστοιχη περίοδο του 2024, κατά την οποία δεν είχε καταγραφεί κανένα σχετικό περιστατικό (βλ. Διαγράμματα 5 και 6 και Πίνακα 1). Τα περιστατικά αυτά περιλάμβαναν περιπτώσεις

αποστολής προσωπικού, οικείου περιεχομένου χωρίς συναίνεση σε τρίτα άτομα μεταξύ των οποίων εμπλέκονται και ανήλικα άτομα, καθώς και περιπτώσεις όπου επιτήδριοι απέστειλαν προκλητικές φωτογραφίες μέσω εφαρμογής ανταλλαγών μηνυμάτων ή μέσων κοινωνικής δικτύωσης (π.χ. WhatsApp, Instagram) χωρίς τη συγκατάθεση των ληπτών.

Σημαντική μείωση παρατηρήθηκε και στα περιστατικά διαδικτυακής φήμης (N=3, 1.3%) σε σχέση με την προηγούμενη τριμηνιαία αναφορά του 2025 (N=53, 10.9%). Στα εν λόγω περιστατικά, οι καλούντες/ούσες ανέφεραν ότι άλλα άτομα διέδιδαν ψευδείς πληροφορίες και φήμες στο διαδίκτυο με στόχο τη δυσφήμισή τους (βλ. Διαγράμματα 5 και 6 και Πίνακα 1).

Επιπρόσθετα, καταγράφηκαν τέσσερα μεμονωμένα περιστατικά, τα οποία αφορούσαν: μία περίπτωση απόπειρας αποπλάνησης ανηλίκου μέσω διαδικτύου, μία περίπτωση που σχετίζεται με διαδικτυακές σχέσεις/αγάπη/σεξουαλικότητα (sexting), μία περίπτωση ενδεχομένως επιβλαβούς περιεχομένου και μία περίπτωση εθισμού ανηλίκου στο διαδίκτυο και στα διαδικτυακά/ψηφιακά παιχνίδια (βλ. Διάγραμμα 5 και Πίνακα 1).

Τέλος, δεν καταγράφηκαν περιστατικά που να αφορούν αιτήματα ενημέρωσης ή υποστήριξης σε θέματα ψηφιακού γραμματισμού/εκπαίδευσης και ρητορικής μίσους, σε αντίθεση με την προηγούμενη τριμηνιαία αναφορά και την αντίστοιχη περίοδο του 2024, όπου υπήρξαν σχετικές αναφορές (βλ. Διάγραμμα 6).



Διάγραμμα 7: Αριθμός Κλήσεων προς τη Γραμμή Βοήθειας 1480

Τέλος, όπως παρουσιάζεται στο Διάγραμμα 7, ο αριθμός των κλήσεων προς τη **Γραμμή Βοήθειας 1480** για περιστατικά που εμπίπτουν στις αρμοδιότητές της κατά το δεύτερο τρίμηνο του 2025 (Απρίλιος-Ιούνιος), παρουσιάζει μείωση σε σύγκριση με την αντίστοιχη περίοδο του 2024 (239 το 2025 έναντι 328 το 2024).

Η **Γραμμή Βοήθειας 1480**, με σταθερό στόχο τη συνεχή και ποιοτική παροχή συμβουλών και υποστήριξης σε θέματα που σχετίζονται με την ασφαλή, υπεύθυνη και ηθική χρήση του διαδικτύου, συνεχίζει να εξυπηρετεί παιδιά, εφήβους/ες και τις οικογένειές τους. Βασική αρχή της Γραμμής παραμένει η διασφάλιση ότι οι παρεχόμενες υπηρεσίες της είναι εναρμονισμένες με το Εθνικό Δίκαιο και προσανατολισμένες τόσο στην ευαισθητοποίηση όσο και στην άμεση εξυπηρέτηση και υποστήριξη των πολιτών.

Όλοι οι πολίτες μπορούν να αποταθούν στη **Γραμμή Βοήθειας 1480** **ανώνυμα και χωρίς χρέωση**

- τηλεφωνικά στον **αριθμό 1480** (ώρες λειτουργίας: Δευτέρα - Παρασκευή, 9.00 - 13.00 & 15.00 - 18.00, και Σάββατο 10:00 – 13:00),
- μέσω μηνύματος **ηλεκτρονικού ταχυδρομείου** στη διεύθυνση 1480helpline@cyearn.pi.ac.cy,
- μέσω **ηλεκτρονικής φόρμας**: <https://www.cybersafety.cy/helpline-report>,
- ή μέσω της υπηρεσίας μηνυμάτων **συνομιλίας (chat)**: <https://cybersafety.cy/helpline-chat/>.