

Finansdepartementet
Avdelningen för offentlig förvaltning,
Enheten för digital infrastruktur och
säkerhet
103 33 Stockholm

2026-01-15

Remiss av promemorian Nya regler mot bedrägerier och annat vilseledande genom elektroniska kommunikationer

1. Inledning

SKPF Pensionärerna (SKPF) är en riksomfattande pensionärsorganisation med över 150 000 medlemmar. Organisationen verkar för trygghet och goda livsvillkor för äldre, ett inkluderande samhälle där äldre kan delta på lika villkor och känna sig trygga i vardagen är centrala mål. Trygghet och frihet från brott, våld och övergrepp är centrala mål.

Bedrägerier via telefon, sms och andra elektroniska kommunikationer är i dag ett växande samhällsproblem som särskilt drabbar äldre. Utöver stora ekonomiska konsekvenser får bedrägerierna ofta allvarliga psykologiska och sociala följder, såsom oro, skam och isolering. Det påverkar såväl den faktiska som den upplevda tryggheten.

Mot denna bakgrund välkomnar **SKPF** regeringens initiativ att stärka skyddet mot

bedrägerier genom reglering av elektroniska kommunikationstjänster. Vi lämnar här våra synpunkter på promemorian.

2. Sammantagen bedömning

SKPF tillstyrker huvuddelen av förslagen i promemorian. Vi bedömer att:

- förslagen är nödvändiga, proportionerliga och väl avvägda

- de, om de genomförs och följs upp på ett ändamålsenligt sätt, kan bidra till att minska de bedrägerier som drabbar äldre särskilt hårt
- ett nationellt register över avsändarnamn för sms är ett rimligt och viktigt steg för att stärka spårbarhet och förtroende
- det ökade ansvaret för tillhandahållare av elektroniska kommunikationstjänster är välgrundat

Samtidigt ser vi behov av att:

- motverka oavsiktliga negativa konsekvenser, särskilt risken för felaktiga blockeringar av samhällskritisk information
- säkerställa tydlig och begriplig information till slutanvändare, i synnerhet äldre
- följa upp hur reglerna faktiskt påverkar äldre och vilka undanträngningseffekter som kan uppstå, exempelvis att äldre avstår från digitala tjänster av rädsla.

3. Äldre är särskilt utsatta för bedrägerier

Promemorian visar tydligt att bedrägerier via vishing, smishing, spoofing och andra tillvägagångssätt har ökat kraftigt och att äldre är en särskilt utsatt grupp. Våra erfarenheter bekräftar denna bild. Vi möter dagligen medlemmar som:

- har förlorat betydande belopp genom telefon- och sms-bedrägerier,
- upplever kraftigt ökad oro, skam och skuldkänslor,
- drar sig undan digitala tjänster och ibland även sociala kontakter av rädsla för att bli lurade igen.

Promemorian anger att kostnaderna för näringslivet av alla typer av bedrägerier uppgår till omkring 4,5 miljarder kronor per år. Detta understryker problemets omfattning och behovet av åtgärder som fungerar i praktiken för äldre användare.

För äldre med begränsade ekonomiska marginaler är ett bedrägeri inte bara en ekonomisk förlust, utan ett angrepp på den grundläggande trygghet som är en förutsättning för ett självständigt och gott liv.

SKPF vill särskilt understryka att bedrägerierna ofta slår mot dem som redan har sämre digitala förutsättningar, vilket gör frågan till en del av en bredare jämlikhets- och trygghetspolitik för äldre.

4. Skyddsåtgärder för elektroniska kommunikationstjänster

4.1 Stöd för åtgärder mot vilseledande kommunikation

SKPF tillstyrker förslaget att tillhandahållare av allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationstjänster ska vidta skyddsåtgärder för att hindra användning av tjänsten vid bedrägeri eller i syfte att vilseleda en vidare krets av mottagare.

Detta är nödvändigt för att kunna hantera storskaliga och automatiserade angrepp. **SKPF ser positivt på** att åtgärderna kan riktas mot trafikmönster, nummer eller avsändaridentiteter, utan att innehållet i meddelanden granskas.

4.2 Behov av tydlig ansvarsfördelning och transparens

För att reglerna ska stärka och inte undergräva äldres trygghet behöver ansvarsfördelningen och informationskedjan vara mycket tydlig. **SKPF efterlyser särskilt:**

- **Klar information till slutanvändaren**
Det bör vara obligatoriskt att informera slutanvändaren när ett meddelande inte har levererats på grund av misstanke om bedrägeri eller vilseledande. Informationen måste vara enkel, begriplig och anpassad för äldre. Där det är möjligt bör användaren också få vägledning om hur hen kan gå vidare, till exempel genom att kontakta avsändaren via en annan kanal.
- **Ansvarsfrågan vid felaktig blockering**
Det behöver klargöras vem som bär ansvaret om viktiga meddelanden blockeras av misstag, exempelvis kallelser från vården, påminnelser om medicinering, bankinformation eller aviseringar kopplade till trygghetslarm och liknande. För äldre kan en missad kallelse eller betalningspåminnelse få mycket långtgående konsekvenser.
- **Likvärdig tillämpning mellan operatörer**
Regelverket bör kompletteras med tydliga föreskrifter och tillsynsverktyg för att säkerställa att kraven tillämpas likvärdigt av alla operatörer. Äldre ska inte behöva fundera på om de har "valt rätt operatör" för att få ett gott skydd mot bedrägerier.

SKPF rekommenderar att regeringen ger Post- och telestyrelsen (PTS) ett uttryckligt uppdrag att, i dialog med bland annat pensionärsorganisationer, ta fram riktlinjer och föreskrifter som säkerställer tydlig kommunikation och rättssäker hantering av blockeringar.

4.3 Risk för felaktiga blockeringar – särskilt för samhällsviktig information

Äldre är i hög grad beroende av sms för samhällskritisk information, till exempel:

- kallelser till vård och tandvård
- aviseringar om läkemedel och receptförnyelse
- information från bank och andra finansiella aktörer
- kommunala och regionala utskick
- information kopplad till trygghets- och säkerhetssystem.

Felaktiga blockeringar kan i dessa fall få betydande konsekvenser. **SKPF föreslår därför att:**

- PTS får i uppdrag att följa upp och redovisa statistik över felaktiga blockeringar, inklusive särskilda analyser av effekter för äldre användare.
- Operatörerna åläggs att ha tydliga och lättanvända rutiner för att snabbt rätta felaktiga blockeringar och aktivt informera berörda användare när ett fel har upptäckts.

- Konsekvensanalyser av risker för felaktiga blockeringar genomförs och redovisas innan reglerna träder i kraft, med särskilt fokus på samhällsviktig kommunikation som i hög grad berör äldre.

4.4 Rättssäkerhet, besked och snabb rättelse vid felblockering

SKPF vill särskilt framhålla behovet av rättssäkerhet och transparens när skyddsåtgärder leder till blockeringar. För enskilda användare, inte minst äldre, måste det vara möjligt att förstå vad som hänt och vad man kan göra åt saken.

SKPF föreslår att regelverket och PTS föreskrifter tydliggör att:

- **Slutanvändare ska få besked när ett meddelande eller samtal stoppats**
Beskedet bör vara kortfattat, begripligt och ange att stoppet beror på skydd mot bedrägeri/vilseledande kommunikation, samt ge råd om nästa steg (t.ex. "kontakta avsändaren via annan kanal").
- **Det ska finnas snabb och enkel möjlighet att få fel rättade**
Operatörer behöver ha rutiner för att snabbt hantera felblockeringar, särskilt när det gäller samhällsviktiga avsändare. Äldre ska inte behöva navigera komplicerade ärendevägar eller långa handläggningstider.
- **Operatörer ska arbeta med kontinuerlig kvalitetssäkring**
Systemen bör kalibreras och förbättras löpande för att minimera risken för felblockeringar, och PTS bör ges mandat att följa upp detta genom rapporteringskrav och tillsyn.

4.5 Integritet och hantering av trafikuppgifter

SKPF noterar att promemorian möjliggör behandling av trafikuppgifter i syfte att genomföra skyddsåtgärder mot vilseledande kommunikation. Vi ser att detta kan vara nödvändigt för att möjliggöra effektivt skydd, men betonar att integritetsskyddet måste vara tydligt och robust.

SKPF efterlyser att följande principer klargörs i föreskrifter och vägledning:

- **Dataminimering och tydlig ändamålsbegränsning**
Behandling av trafikuppgifter ska begränsas till vad som är nödvändigt för att upptäcka och stoppa bedrägerier och vilseledande kommunikation.
- **Tidsbegränsad lagring och spårbarhet**
Lagringstider bör vara så korta som möjligt och tydligt motiverade. Åtkomst till uppgifter bör loggas och vara spårbar för att möjliggöra tillsyn och rättssäkerhet.
- **Transparens gentemot användare**
Användare bör få tydlig information om vilka åtgärder som kan vidtas och på vilka grunder, på ett sätt som är begripligt även för äldre.

SKPF ser positivt på att promemorian tydligt avgränsar åtgärderna från innehållsgranskning, men betonar vikten av att integritetsskyddet tydligt följer med i implementeringen.

5. Nationellt register över avsändarnamn för sms (SMS Sender ID-register)

SKPF tillstyrker förslaget om ett nationellt register över avsändarnamn för sms. Ett sådant register är ett viktigt verktyg för att öka spårbarhet och förtroende för sms som kommunikationskanal.

5.1 Stöd för registret och behov av tillgänglighet

För att registret ska bidra till ökad trygghet för äldre krävs att det är lätt att använda, både för avsändare och för mottagare som vill kontrollera avsändare.

SKPF betonar att:

- registret bör vara publikt tillgängligt och sökbart,
- informationen bör presenteras på ett sätt som är begripligt och tillgängligt för äldre,
- PTS bör ansvara för kommunikation och informationsstöd kring registret.

5.2 Avgifter och risk för begränsad anslutning

SKPF delar promemorians bedömning att avgifter kan vara motiverade för att finansiera registret. Samtidigt finns risk att avgifterna blir ett hinder för mindre aktörer. För att registret ska få verklig effekt krävs att det används brett.

Enligt PTS kartläggning skickas det drygt 5,8 miljarder A2P-sms (Application-to-Person) per år i Sverige. Detta visar på behovet av ett system som kan hantera stora volymer och samtidigt skapa trygghet för mottagare. Ett register som endast används av större aktörer riskerar att ge begränsad effekt för att minska bedrägerier och för att säkra legitima utskick.

SKPF föreslår därför att:

- **Avgifterna för registrering och årlig upprätthållande inte får bli ett hinder**
Avgiftssättningen måste vara sådan att även mindre aktörer, såsom ideella föreningar, mindre kommunala verksamheter och lokala företag, kan ansluta sig. Annars riskerar viktiga avsändare att stå utanför, vilket skulle kunna försämra informationsflödet till äldre.
- **Enkel och begriplig åtkomst för allmänheten**
PTS bör ges i uppdrag att säkerställa en lättanvänd funktion för att kontrollera avsändarnamn, till exempel via PTS webbplats och via andra kanaler som är tillgängliga för äldre.
- **Tydlig informationsskyldighet för operatörer och större avsändare**
Operatörer och större avsändare, såsom banker, offentliga myndigheter och vårdgivare, bör aktivt informera om registret och om hur äldre kan känna igen seriösa sms-utsändningar.

5.3 Hög anslutning är avgörande

För att registret ska få verklig effekt behöver anslutningsgraden vara hög. **SKPF efterlyser** därför tydliga incitament och uppföljning.

- PTS bör följa och redovisa anslutningsgrad per avsändarkategori och vid behov föreslå åtgärder om anslutningen är låg.
- Samhällsviktiga avsändare bör ges stöd och en tydlig tidsram för anslutning, så att t.ex. vårdkallelser, bankinformation och myndighetsutskick snabbt omfattas.

6. Informationsinsatser och stöd till äldre

SKPF vill betona att tekniska skyddsåtgärder behöver kombineras med informationsinsatser. Många äldre saknar kunskap om hur bedrägerier går till, hur man kan skydda sig och vad man ska göra om man blivit utsatt.

SKPF föreslår att regeringen och berörda myndigheter:

- genomför riktade informationskampanjer till äldre, med tydliga och praktiska råd,
- säkerställer att kommunikation sker via kanaler som äldre använder, t.ex. tv, radio, dagstidningar och tryckt information,
- samarbetar med pensionärsorganisationer för att nå ut brett och bygga tillit,
- lyfter fram enkla anmälningvägar för misstänkt smishing, exempelvis genom kortnummer som 7726, där det är tillämpligt och möjligt att införa i Sverige.

SKPF vill också peka på behovet av långsiktigt stöd och utbildning för att stärka äldres digitala kompetens och motståndskraft mot bedrägerier.

7. Uppföljning och konsekvensanalys

SKPF anser att implementeringen av de föreslagna reglerna måste följas upp noggrant. Det gäller särskilt:

- effekten på antalet bedrägerier och vilseledande kommunikation,
- förekomsten av felaktiga blockeringar och hur dessa hanteras,
- effekter på äldres användning av digitala tjänster och deras trygghet.

SKPF föreslår att PTS ges i uppdrag att:

- genomföra en uppföljning inom 12 månader från ikraftträdandet,
- redovisa statistik och analyser uppdelat på åldersgrupper där det är möjligt,
- föreslå justeringar i föreskrifter och tillämpning om negativa konsekvenser uppstår.

8. Sammanfattning av SKPF Pensionärernas synpunkter

SKPF Pensionärerna:

- tillstyrker huvuddelen av förslagen i promemorian och ser dem som viktiga åtgärder för att minska bedrägerier och stärka tryggheten för äldre.
- betonar behovet av tydlig information till slutanvändare och likvärdig tillämpning mellan operatörer.

- understryker risken för felaktiga blockeringar av samhällsviktiga meddelanden och efterlyser tydliga rutiner för snabb rättelse samt statistik och uppföljning.
- betonar vikten av att användare får besked om när kommunikation stoppas och att det finns snabba rutiner för rättelse när legitima sms felaktigt blockeras.
- efterlyser en förstärkt konsekvensanalys och tillsyn med särskilt fokus på äldres situation och risker för felaktiga blockeringar av samhällsviktiga meddelanden.
- föreslår ett tydligt uppdrag till PTS att följa upp effekterna för äldre och redovisa statistik uppdelad på åldersgrupper.
- understryker vikten av att avgifter för sms-register inte hindrar bred anslutning av relevanta aktörer, inklusive mindre och ideella organisationer.
- framhåller att SMS Sender ID-registret behöver hög anslutningsgrad och tydliga incitament för att ge verklig effekt.
- framhåller att reglerna bör kopplas till bredare satsningar på digital inkludering och ett nationellt IT-lyft med äldre i fokus.

9. Avslutning

SKPF Pensionärerna ser de föreslagna reglerna som ett viktigt steg mot ett tryggare digitalt samhälle för äldre. Vi står gärna till förfogande för fortsatt dialog och deltar gärna i framtagandet av riktlinjer, informationsinsatser och utbildningsmaterial för att säkerställa att reglerna får genomslag i praktiken och upplevs som trygga och begripliga av äldre.



Liza di Paolo-Sandberg
Förbundsordförande SKPF Pensionärerna

Utredare: Peter Sandberg