
Taclo galwadau a negeseuon testun sgam

Rôl ac ymagwedd Ofcom

DATGANIAD

Dyddiad cyhoeddi: 23 Chwefror 2022

Cynnwys

Adran

1. Trosolwg

1

1. Trosolwg

Mae diogelu defnyddwyr rhag niwed yn flaenoriaeth i Ofcom ac rydym yn pryderu am broblem gynyddol sgamiau a hwylusir gan alwadau a negeseuon testun.¹ Yn ystod y pandemig Covid-19, gwelsom sgamwyr yn addasu'n gyflym i gymryd mantais o'r amgylchiadau newidiol – er enghraifft, anfon negeseuon testun gyda dolenni twyllodrus ar gyfer neilltuo brechiadau neu ddynewared cwmnïau danfon. Gwelsom hefyd fod y math hwn o weithgarwch troseddol yn mynd yn gynyddol gymhleth, gyda sgamwyr yn y DU a thramor yn defnyddio technegau mwy soffistigedig i dwyllo pobl.

Mae'r defnydd o alwadau a negeseuon testun sgam bellach yn gyffredin, gyda'n hymchwil yn nodi bod ymgeisiau sgamio tybiedig yn effeithio ar y mwyafrif helaeth o bobl yn y DU. Dros gyfnod tri mis ein harolwg, amcangyfrifwyd bod bron i filiwn o bobl wedi dilyn cyfarwyddiadau'r sgamwyr mewn neges neu alwad, gan godi'r perygl o golled ariannol a gofid emosiynol. Hyd yn oed pan na fydd yn llwyddiannus, mae ymgeisiau i sgamio'n aflonyddgar ac yn achosi gofid i dderbynwyr. Mae sgamiau hefyd yn codi costau ar yr economi ehangach, gan gynnwys gwariant gan fusnesau cyfreithlon i gefnogi'r cwsmeriaid hynny sy'n dioddef twyll.

Rydym wedi ymrwymo i weithio gyda phartneriaid i leihau'r niwed a achosir gan alwadau a negeseuon testun sgam. Mae'r ddogfen hon yn esbonio cyffredinolrwydd a natur newidiol sgamiau, eu heffaith a'r elfennau allweddol o'n hymateb.

- Ein nod yw **tarfu ar sgamiau** drwy ei gwneud yn anoddach i sgamwyr ddefnyddio gwasanaethau cyfathrebu i gyrraedd defnyddwyr. Rydym yn cynnig cryfhau ein rheolau a'n canllawiau, gan gefnogi darparwyr ar yr un pryd i ddatblygu eu datrysiadau technegol eu hunain i ganfod ac atal traffig sgamiau.
- Mae sgamiau'n gynyddol cymhleth, ac yn aml yn cynnwys gwahanol gwmnïau a sectorau. Felly, mae dull cydgysylltiedig yn hanfodol er mwyn sicrhau y rhwystrir ac y terfir ar fwy o ymdrechion sgam. Byddwn yn **cydweithio ac yn rhannu gwybodaeth** yn ehangach, gan gynnwys gyda Llywodraeth, rheoleiddwyr, asiantaethau gorfodi'r gyfraith a grwpiau defnyddwyr.
- O ystyried pa mor gyflym y mae sgamwyr yn newid eu tactegau, rydym yn deall na fydd yn bosib atal pob sgam rhag cyrraedd defnyddwyr. Rydym yn gweithio i **helpu defnyddwyr i osgoi sgamiau** drwy godi ymwybyddiaeth er mwyn i defnyddwyr eu hadnabod ac adrodd amdanynt yn haws.

Mae cryn dipyn o waith eisoes ar y gweill yn y sector telathrebu i helpu i atal cwsmeriaid rhag cael eu sgamio. Er enghraifft, mae gweithredwyr rhwydweithiau symudol naill ai wedi cyflwyno neu wrthi'n cyflwyno technoleg a all ganfod nodweddion allweddol negeseuon testun sgam a anfonir dros eu rhwydweithiau, gan alluogi nhw i rwystro mwy o negeseuon amheus.

Mae'n galonogol bod darparwyr telathrebu'n cymryd camau i darfu ar sgamiau. Er hynny, credwn fod yna rai meysydd lle gellir gwneud mwy. Mae'r ddogfen hon yn esbonio ein cynigion i gryfhau'r camau y dylai darparwyr eu cymryd i atal sgamwyr rhag defnyddio gwasanaethau cyfathrebu i

¹ Gweler Ofcom, Mawrth 2021. [Cynllun Gwaith Ofcom 2021/22](#), tudalen 17.

gyrraedd defnyddwyr. Os cânt eu gweithredu, rydym yn disgwyl y byddai gan y newidiadau hyn y mantais deul o ostwng nifer y galwadau sgam sy'n cael eu cysylltu a'i gwneud yn fwy anodd i alwadau gan sgamwyr ymddangos yn gyfreithlon.

Beth rydym yn ei gynnig

Rydym yn ymgynghori ar ddau gynnig i gryfhau ein rheolau a'n harweiniad ar y camau y dylai darparwyr eu cymryd i'w gwneud yn anoddach i sgamwyr ddefnyddio gwasanaethau cyfathrebu i gyrraedd defnyddwyr:

- **Cryfhau ein rheolau a'n harweiniad i ddarparwyr ganfod a rhwystro rhifau sydd wedi'u 'sbwffio'.** Mae sbwffio'n dacteg a ddefnyddir yn gyffredin gan sgamwyr ac mae'n ymwneud â galwyr yn cuddio eu hunaniaeth drwy beri i rif ffôn ffug neu annilys gael ei arddangos wrth wneud galwadau. Gall y rhai sy'n gwneud y fath alwadau greu rhif ffôn sy'n efelychu neu'n ymddangos fel rhif cwmni go iawn, megis banc. Mae ein rheolau yn ei gwneud yn ofynnol i ddarparwyr atal y galwadau hyn, pan fo hynny'n bosib. Er na ellir datgelu pob rhif sydd wedi'u sbwffio, mae rhai'n haws eu hadnabod. Efallai y bydd hyn oherwydd eu bod yn rhifau nad ydynt wedi'u dyrannu i rywun eu defnyddio neu pan fo rhif y DU wedi'i ddefnyddio mewn galwad sy'n tarddu o dramor. Rydym yn cynnig cryfhau ein rheolau a'n harweiniad fel bod darparwyr yn gwneud mwy i ganfod a rhwystro'r rhifau mwyaf amlwg.
- **Canllaw arfer da i helpu atal sgamwyr rhag hygyrchu rhifau ffôn dilys.** Gall darparwyr y dyrennir rhifau iddynt gan Ofcom drosglwyddo'r rhifau hynny i ddarparwyr neu ailwerthwyr eraill neu i gwsmeriaid i'w defnyddio ar sail bob dydd. Ar hyn o bryd mae cryn amrywiad yn y gwiriadau y mae darparwyr yn eu gwneud i atal camddefnydd cyn ac ar ôl trosglwyddo rhifau. Yn y canllaw hwn, rydym yn nodi'r hyn yr ydym yn disgwyl i ddarparwyr ei wneud i sicrhau eu bod yn gyfarwydd â'u cwsmeriaid busnes a sut y byddant yn defnyddio'r rhifau. Mae'r canllaw yn cynnwys prosesau a ddylai fod yn eu lle i wirio bod cwsmeriaid yn defnyddio rhifau yn unol â'n rheolau, ac ar gyfer ymateb i adroddiadau o gamddefnyddio. Pan fydd y mesurau hyn ar waith, bydd yn fwy anodd i sgamwyr gael mynediad at rifau ffôn dilys i wneud galwadau sgam a allai fod yn niweidiol.

Rydym hefyd yn gweithio ar fesurau eraill i helpu i daclo sgamiau:

- **Diweddarau ein cynllun i ddiogelu rhifau dilys sydd fwyaf tebygol o gael eu sbwffio gan sgamwyr.** Efallai y bydd pobl yn fwy tebygol o ymddiried mewn galwad sy'n dod o rif gysylltiedig â sefydliad hysbys, megis banc. Bu i ni weithio gyda UK Finance ar restr 'Heb Ddangos Tarddiad' (DNO) i gofnodi'r rhifau a ddefnyddir gan y sefydliadau hyn, gan gynnwys banciau ac asiantaethau llywodraeth, i dderbyn galwadau ond byth i wneud galwadau. Mae'r rhestr yn caniatáu i ddarparwyr wirio galwadau 'ffonio i mewn' yn erbyn y rhifau ar y rhestr DNO, a rhwystro'r alwad. Rydym wedi diweddarau ein harweiniad ar gyfer defnyddio'r rhestr a byddwn yn ystyried a ellir ei ehangu i gynnwys rhifau o ystod ehangach o sefydliadau.
- Dros y tymor hwy, bydd cael prosesau sy'n canfod ac yn rhwystro rhifau wedi'u sbwffio'n fwy cynhwysfawr yn bwysig wrth helpu i daclo galwadau sgam. **Rydym yn ymchwilio i gyflwyno safonau technegol sy'n ei gwneud yn bosib i'r rhwydwaith y mae'r alwad yn tarddu ohono gadarnhau dilysrwydd y galwr** cyn ei drosglwyddo i rwydwaith y person sy'n derbyn yr alwad, y

cyfeirir ato fel 'dilysu CLI.'² Rydym yn bwriadu cyhoeddi cais am fewnbwn yn C4 2022 i ofyn am farn ar rôl dilysu CLI a'r hyn y byddai ei angen i weithredu'r dechnoleg ar draws y diwydiant.

Y camau nesaf

- 1.1 Bydd ein hymgyngoriadau'n dod i ben ar 20 Ebrill 2022. Ceir manylion llawn ar sut i ymateb i'r rhain ym mhob un o'r dogfennau ymgynghori.³ Ar ôl ystyried yr ymatebion i'r ymgynghoriadau, rydym yn bwriadu cyhoeddi ein penderfyniadau yn hydref 2022.
- 1.2 Gwyddom y bydd sgamwyr yn dyfeisio dulliau eraill o gyrraedd defnyddwyr ac ni all unrhyw sefydliad unigol ddatrys y broblem ar ei ben ei hun. Ochr yn ochr â'n gwaith gyda darparwyr, byddwn yn parhau i gydweithio â sefydliadau eraill sy'n gweithio i leihau sgamiau fel rhan o ddull cydgysylltiedig.
- 1.3 Byddwn yn cynnal ymchwil ddilydol i nifer yr achosion o alwadau a negeseuon testun sgam i'n helpu i fonitro effaith y gwaith yr ydym ni ac eraill yn ei wneud, gan gynnwys ble i ganolbwyntio ein hymdrechion wrth i sgamwyr esblygu eu tactegau. Bydd yr ymchwil hefyd yn cyfeirio ein gwaith parhaus o gynyddu ymwybyddiaeth o sgamiau a'r camau y gall pobl eu cymryd i ddiogelu eu hunain.

² Adnabod Llinell y Galwr (CLI) yw'r data sy'n galluogi adnabod y rhif y gellir gwneud galwad ohono neu y gellir gwneud galwad yn ôl iddo.

³ Ofcom, Chwefror 2022. [Canllaw arfer da i helpu atal camddefnyddio rhifau a is-ddyrennir ac a aseindir]; Ofcom, Chwefror 2022. [Gwella cywirdeb data Adnabod Llinell y Galwr (CLI)].