人工智能背景下在线调解的现状与未来

吕宗澄,胡雅丽¹,郭轩臣²

(南华大学 经济管理与法学学院,湖南 衡阳 421001)

[摘要] 在调解领域,人工智能的应用主要表现为在线调解平台的搭建与使用。一方面,人工智能的应用有效提升了在线调解的效率、促进了在线纠纷解决机制的标准化发展、增强了当事人纠纷解决的便捷性。另一方面,也面临调解“大数据”不全、人才与技术保障缺失、威胁调解保密性的挑战。当前,我国在线调解平台的智能性主要体现在调解程序引导、帮助当事人推荐和联系调解员、分流案件以及语音识别等方面。虽然给线上调解工作带来了便利,但却多为一些相对简单的辅助性工作,智能性不强。另外,在线调解平台也面临地域发展不平衡、平台使用率低、立法和保障机制缺失等问题。在在线调解的未来发展中,一是要强化调解平台建设,既通过技术革新增强调解平台的智能性,又兼顾调解队伍的职业化发展,实现“人工”与“人工智能”的协同效应。二是要树立正确的观念认识,将人工智能定位为调解工作中的“辅助人”。三是要完善立法规定,在制度层面保证在线调解的良性发展。

[关键词] 人工智能; 大数据; 在线调解

[中图分类号] D926 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1673-0755(2019)01-0073-07

近年来,人工智能对司法领域的影响日益增强。司法实践中,互联网法院、“互联网+调解”、“睿”法官智能研判系统、C2J(Court to Judge)智能辅助办案系统等智能化办案方式的出现,使传统的司法审判及其他纠纷解决机制发生了悄然变化^①。一方面,人工智能技术在司法领域的运用促进了纠纷解决的便捷化、高效化,另一方面,我国既有司法“大数据”基础薄弱、人才和技术保障不足等客观因素也限制了人工智能在纠纷解决领域中的运用。目前,人工智能已成为法律界关注的重要问题。党的十八大以来,司法信息化建设成为法院工作的重要内容。2016年,最高人民法院提出了建设“智慧法院”和人民法院信息化3.0版的发展目标,同年,国务院将这一目标列入我国信息发展战略。2017年,最高人民法院和国务院相继出台了《最高人民法院关于加快建设智慧法院的意见》和《新一代人工智能发展规划》,进一步从顶层设计上指导“智慧法院”建设。在这一大背景下,如何将科学技术运用到司法现代化建设中,实现科技与法律的有效融合;如何协调智能裁判“僵硬化”和司法实践“多元化”之间的关系,兼顾司法裁判的技术理性和人文性,成为当前亟待解决的重要问题。在此背景下,本文将具体讨论人

工智能之于在线调解的机遇和挑战,并结合在线调解的现状和实践困境,分析在线调解未来的发展路径。

一 人工智能之于在线调解的机遇和挑战

(一)人工智能背景下在线调解的发展机遇

在线调解是在线纠纷解决机制(Online Dispute Resolution, ODR)的一种。一般说来,在线调解是指当事人在无需会面的情况下,通过电子聊天软件、电子邮件、电子布告栏等网络信息途径进行沟通、交流并达成调解协议的司法活动。与传统的调解模式相比,在线调解对“技术性”的要求更高。一方面,在线调解平台的搭建需要成熟的互联网通讯技术,另一方面,在线调解的多元化、长足化发展离不开大数据、云计算等人工智能技术的应用。因此,人工智能的出现对于我国现有在线调解机制的完善具有重要意义。

1. 提升在线调解的效率

人工智能在司法中的运用主要体现为两点,一是提供辅助性司法活动的实践工具,二是为更清晰、严密地呈现司法裁判活动提供新的分析工具^[1]。在当前的司法实践中,前者已得到较为广泛的应用,

[收稿日期] 2018-12-01

[基金项目] 衡阳市社科基金一般项目“基层社会矛盾纠纷多元化解决机制研究——‘枫桥经验’在新时代的实践与创新”资助(编号:2018C020)

[作者简介] 吕宗澄(1988-),男,湖南衡阳人,南华大学经济管理与法学学院讲师,博士。

1 南华大学经济管理与法学学院硕士研究生。2 浙江大学光华法学院本科生。

多表现为对当事人诉求及法律条文、法律文书的自动识别、对常规法律文件的起草、对案件的分流等。由于人工智能对信息的识别能力和相应的计算能力远高于人类,所以其能够在短时间内对案件进行初步分析,进而及时生成格式化的文书材料、联系相关调解专家或对调解案件进行线上与线下的分流。在这一技术支持下,在线调解在兼顾传统调解优势的同时,更好地保证了纠纷解决的快速性和高效性。与传统的调解模式相比,在线调解程序简单、形式灵活,摆脱了时间、空间、成本等对调解主体的束缚,更有利于矛盾纠纷的快速解决。比如北京市第二中级人民法院法官利用微信平台,仅用五分钟就办完了一件劳动争议案。又如,江苏省劳动人事争议调解服务平台“半日受理、十日办结”制度,调解专家在接到平台推送的案件信息后,会在半小时内与申请人取得联系,在半日内受理申请,十日内办结案件。不过人工智能在司法实践中的应用并不多,仅见的如北京法院的“睿”法官智能研判系统、上海高院的刑事案件智能辅助办案系统、重庆高院的数据“云中心”等几个人工智能辅助办案系统。这些系统具备瞬间“解锁”法律事实与案例的能力,能够模仿法官思维,通过对数据的深度分析和智能运算,在短时间内为法官提供有效的办案规范、量刑信息等内容^[2]。目前,这一技术应用还处于探索中,从长远来看,这一技术应成为司法人工智能的发展方向。

2. 促进在线纠纷解决机制的标准化发展

人工智能作为司法裁判分析工具的原理在于,人工智能系统能够对海量裁判文书进行情节特征的自动提取和判决结果的智能学习,建立具体案件的裁判模型,根据法官选择的关键词或提供的事实情节,自动统计、实时展示同类案件的裁判情况,预测案件的实体裁判结果,并推送更为精准的相似案例供法官参考。另外,人工智能还具有监督司法裁判的作用,如果法官最终最初的裁判结果与之前类案的裁判结果相差较大,人工智能系统就会出现自动预警^[3]。这就意味着,人工智能在司法裁判中的客观性、中立性更强,受外界不当干预的几率更小。将这一技术应用于在线调解等纠纷解决机制中,不仅能够确保纠纷解决的高效性,更有利于实现“类案类判”“类案类调”,促进纠纷解决机制的标准化发展。

3. 增加当事人纠纷解决的便捷性

对当事人而言,在线纠纷解决更具便民性和便捷性。在线调解是互联网构建的虚拟世界与传统调解实践相结合的产物,其与生俱来地遗传了互联网“虚拟性”的基因。在线调解的虚拟性使得在线调解打破了时间、空间对传统调解的束缚,免去了交通

成本、时间成本、误工成本等,使当事人在足不出户的情况下就能够顺利解决纠纷。以新浪的网络人民调解委员会为例,凡微博内的纠纷都由网友组成的社区委员会来裁定,形成了“左手是微博纠纷、右手是网络调解”这样一种便捷的权利救济模式^②。与线下调解相比,在线调解的程序更加人性化,方便快捷、操作性强。在线调解系统的智能咨询功能、类案推送功能以及案例分析功能也能让当事人第一时间了解案件的进展情况,对案件结果作出及时预测。总之,在线调解承载了人性的需求,满足了便民利民的要求。

(二) 人工智能背景下在线调解面临的挑战

1. 法律大数据方面的挑战

人工智能的功能本质是将专家智慧以数据的形式长久储存,并通过对各种数据的深度分析与智能运算帮助人们处理各种法律问题^[2]。因此,大数据是人工智能发展的前提和基础。人工智能如果要在未来的司法实践中作为司法裁判的分析工具,必须以充足、客观、真实且结构合理的法律大数据为基础。然而当前,我国法律大数据库并不完善。一方面,我国裁判文书公开的深度和广度尚且不足,无法为法律数据库的建立提供充分、完善的样本材料。另一方面,已有数据的客观性和真实性不足,难以为人工智能提供明确的裁判标准。之所以出现这一情况,一是因为实践中诸如合议庭讨论、法官心证、调解员心证等重要内容无法在法律文书中得以充分体现,二是因为社会生活的多样性和复杂性造成了不同裁判者的理解偏差。从当前司法实践对人工智能的探索来看,人工智能所依赖的法律数据库多为当前本地区的裁判文书,数据的充分性极其有限。

2. 技术和人才方面的挑战

人工智能的应用对技术和人才提出了较高要求。将人工智能应用于调解领域,意味着需要建立一支深谙常情常理、精通法理又熟悉计算机软件技术的调解队伍。然而在司法实践中,我国调解队伍面临人员素质不高、职业化不足的困境。以广泛运用的人民调解为例,当前我国人民调解队伍多由村委会、居委会办事人员、单位职工、乡镇、街道办事人员、社会团体其他组织组成人员以及离退休法官、检察官等人员组成^[4]。在这些调解员中,普通社区工作人员和离退休人员的占比较大,其虽然具有丰富的线下调解经验,但接受法律新科技的意愿和能力不强,难以胜任线上调解员的工作。另外,线上调解平台的顺利运行也需要完善的技术保障,如何发挥科技的作用为线上调解提供必要的辅助措施、如何有效完成对类案的分析检索、如何保障当事人的隐私权,都成为线上调解不得不解决的问题。

3. 对调解本身的挑战

保密性是调解最大的特点,然而在线调解平台的运行却有可能泄露当事人隐私,威胁调解及调解协议的保密性,与调解的内在要求相悖。诚如前文所述,人工智能的运用要建立在大数据基础上。然而大数据的建立及相关信息的采集、整理必然使当事人信息面临被泄露的风险。另外,互联网技术通常会留下的永久痕迹也会影响调解的保密性。因此,在线调解虽然提高了纠纷解决的效率和便捷性,但是却有违调解对保密性的要求。

二 当前在线调解的模式与困境

(一)当前在线调解的主要模式

根据在线调解推动主体的不同类型,可将我国在线调解的模式分为政府主导模式、法院主导模式、民间组织主导模式。

1. 政府主导模式

《中华人民共和国人民调解法》(下文简称“人民调解法”)规定司法行政部门负责指导人民调解工作。部分省市的司法行政部门在其门户网站上建立了网上调解平台,如陕西省宝鸡市“网上人民调解委员会”就是在宝鸡市司法局门户网站——“宝鸡司法之窗”上升级搭建起来的。也有其他一些政府有关职能部门针对特定类型的纠纷设立了网上调解平台,如江苏省人力资源和社会保障厅的“劳动人事争议调解服务平台”,各地政府主导模式的“互联网+调解”。总体来看,这些平台的运行流程大同小异,可简要概括为:进入平台网——注册用户——选择调解组织或调解员——与调解员沟通(电话或者在线)——线上或者线下调解——得到调解结果^[5]。

2. 法院主导模式

法院调解是我国民事诉讼制度的重要组成部分,法院理所当然地成为在线调解的主体。《最高人民法院关于人民法院进一步深化多元化纠纷解决机制改革的若干意见》提出,“推广现代信息技术在多元化纠纷解决机制中的运用”。在“智慧法院”建设全国推进中,在浙江、四川、安徽的部分法院先行开展在线调解实践后,最高法院在北京、河北等6个试点高级法院进行试点,探索建立省级统一的在线调解平台。

3. 民间组织主导模式

民间组织进行“互联网+调解”的主要包括淘宝、天猫的网上争议处理中心、新浪人民调解委员会、新浪在线纠纷解决平台、中国在线争议解决中心(China ODR)、中国消费者协会网上调解站(Online315)等。以新浪在线纠纷解决平台为例,该平台根据实践中各地法院的调解信息展现方式和业

务过程差异较大,对调解服务进行抽象概括并形成标准化的信息和流程。在平台推广方面,其主要开展了三类措施:第一,法院诉讼服务大厅放置触控终端,部署互联网调解平台,以便在当事人立案时引导调解;第二,在社区等纠纷易发地、道路交通纠纷仲裁机构等,部署快捷接入终端即小型PC,部署互联网调解平台。终端连接到显示器或电视,进行便捷操作。第三,通过法院官方微博引导当事人参与调解。同时,设计专用互联网调解平台使用卡,帮助当事人更方便高效地使用互联网调解平台^[6]。

(二)当前在线调解的现实困境

1. 智能性不足

按照人工智能产品是否具有辨认和控制能力的标准,可以将人工智能产品分为弱人工智能产品与强人工智能产品。其中,弱人工智能产品虽然可以在设定的程序和范围内作出独立的判断和决策,但其本身并不具有独立的辨认和控制能力,弱人工智能产品本质上是程序设计者、使用者的意志体现。而强人工智能产品具有辨认和控制能力,既可以实现程序设计者、使用者的意志,也有可能超出设计和编程的程序范围,进行自主决策并实施相应行为,进而实现自身的意志^[7]。就人工智能在司法领域的运用而言,弱人工智能产品的运用主要表现为通过某些技术为司法活动提供辅助性工作,而强人工智能产品的运用则体现在为司法裁判活动提供分析工具这一方面。从当前在线调解的运行模式来看,虽然上述三种模式都强调了人工智能的运用,但却多是一种统计型、经验型、材料准备型、文字模板型的弱人工智能。主要表现为搭建基本的调解平台、智能推荐和联系调解员、分流线上线下案件、文书识别、语音转化等一些常见且相对简单的辅助性工作。

将人工智能与法律大数据、云计算等技术相结合,通过人工智能技术推送类似案例、分析法律法规、预测裁判结果甚至模拟调解员等一些实质性内容,并未在当前在线调解系统中得以有效体现和运用。之所以出现这种情况,主要原因有三:第一,现有的法律人工智能技术不成熟、人才队伍不完备。技术和人才是实施人工智能的根本前提。然而人工智能在法律领域运用的时间并不长,而且多用于司法审判领域。对于调解领域而言,人工智能技术还显得有些陌生,因此技术不成熟、应用不到位也在所难免。另外,与诉讼领域相比,调解领域的人才基础也更为薄弱,既擅长调解又通晓计算机技术的调解人才则更少,在很大程度上限制了人工智能技术在在线调解的运用与发展。第二,人工智能“大数据”要求与调解领域“小数据”之间的冲突。当前我国司法审判领域的“大数据库”尚不完备,在调解领域

更是如此。一方面,我国现有的调解机制不够完善,调解协议的规范性不足,难以为调解大数据库的建立提供充分、有效的样本材料。另一方面,调解本身具有保密性,调解协议不宜像裁判文书那样公开上网。调解及调解协议本身的保密性给调解大数据库的建立带来了不小障碍。第三,调解灵活性、多样性以及人文性的特征限制了强人工智能的使用。与诉讼不同,调解对“人”的因素要求更高,调解员是否具有权威性、是否具有足够的调解技巧、能否做到动之以情晓之以理等因素都会影响调解协议的达成。调解不是非黑即白的判决,其强调情、理、法、德等多重因素的结合。相较于诉讼而言,调解的灵活性更强。即便是针对相同或相类似的案件,不同当事人、不同调解员可能都会形成不同的处理结果。因此,在调解领域寻求类案处理的“最大公约数”就显得十分困难。如果说“自动售货机”式的法官都难以存在,那么“自动售货机”式的调解员更难以存在。基于此,我们很难通过强人工智能技术的运用来模拟调解员的调解行为,即便运用,恐怕也难以达到理想效果。

2. 地域发展不平衡、不充分

在线调解在各地发展明显不平衡、不充分,地域差异较大,与之相对应,人工智能辅助调解在各地发展也明显不平衡、不充分,地域差别显著。总体而言,在线调解和人工智能辅助调解在全国大致表现出东部沿海地区明显快于中西部内陆地区,经济发达地区明显快于经济欠发达地区的形态,领导重视地区明显快于其他地区。位于东部沿海的山东省、厦门市率先制定了多元化纠纷解决的地方性法规,其中仅《山东省多元化纠纷解决促进条例》中涉及在线调解^③,电商、互联网经济的主要发源地的浙江首创电子商务网上法庭,杭州西湖区法院率先开展法院在线调解。在全国法院深入推进多元化纠纷解决机制改革暨示范法院经验交流会上(简称“马鞍山会议”),5个基层示范法院分别来自上海、杭州、沈阳、昆明和重庆,均属于全国或区域经济中心,经济、科技等方面优势明显。

造成地区差异的主要原因有三:一是经济水平。经济发达地区财政收入较高,政府投入信息化建设的资金更多;城市互联网等硬件基础设施较完善,上网较为低廉、便捷;居民文化素质普遍较高,使用互联网成为日常生活常态;而互联网经济也带来了日益增多的网上纠纷。这些因素构成了在线调解发展的前提和基础。二是思想认识。安徽位于中部内陆地区,而该省却率先出台了专门的在线调解工作规则,走在全国前列,这与当地政府、法院高度重视、积极推动密不可分。但也有不少地区缺乏互联网思

维、“对纠纷多元化解‘在线化’的必要性和紧迫性认识不足”、“虽然在小范围内‘触网’,却还没有大规模深度‘入网’”、“硬件设备已经完成了信息化改造,但多元纠纷化解工作却止步于线下”^[8]。如果说区位优势和经济水平决定了各地在线调解发展的起点和门槛,那么各地主观认识水平和推动执行力度在很大程度上就决定了在线调解发展的潜力和后劲。三是动力来源。在线调解的长远发展需要政府、法院、社会组织、行业协会等多重动力的合力推动。以法院在线调解为例,当前,法院推动在线调解的力度最大,法院在线调解不仅仅是法院一家的事,其涉及到了政府相关职能部门、企事业单位、行业组织、社会团体等法院以外的单位,单靠法院本身的力量推动法院在线调解还远远不够。目前,在法院系统外部,法院在线调解与其他单位的协同不够,也没有在行政层级或业务主管方面更高一级的单位(如同一级的政府、政法委)总揽全局,进行统一协调与联动,政府、法院、有关行业都在建设各自的在线调解平台,而各平台建设各自为政,资源与数据共享度较低,数据壁垒亟待打破,同时,系统内部还存在重复建设、反复建设,在线三调联动功能发挥不足。在法院系统内部,很多法院并未将包括在线调解在内的在线纠纷解决工作纳入工作考核目标,在线调解缺乏激励和引导机制。

此外,一些地方在线调解虽发展较快,但它们的在线调解平台建设各自为政,调解的人工智能实践情况存在资源共享率低、重复建设、发展不充分等情况。这主要体现在,各地在线调解平台系统分别由不同的企业设计和研发,并无统一的顶层规划与设计,甚至同一个地区的多家单位各自开发自己的调解平台系统。

3. 在线操作不便捷,实际使用率不高

通过互联网打破时间、空间的束缚,节约各方时间、交通等成本,提高解纷的效率是在线调解的优势,但目前在线调解系统的操作并没有想象的那么便捷,实际使用率也较低。很多地区的在线调解平台主要用于在平台上受理案件,而事实上还是“平台上约时间,平台下做调解”,在线调解很多时候成了“走过场”而流于形式。

以法院在线调解为例,笔者在调研时了解到,法院在线调解的案件极少,即便是在利用互联网平台解纷的前沿阵地浙江,一些基层法院迄今为止没有一例在线调解的案例,而在最高法院道路交通事故损害赔偿纠纷“网上数据一体化处理”的试点法院——杭州余杭区法院,在线调解的案例也比较少见,更多的是在线司法确认案例。影响在线调解使用的因素是多维、多元的,主要包括:

(1)受纠纷类型限制。纠纷的具体类型决定了纠纷的方式。适合在线调解纠纷的纠纷类型比较狭窄,大多数集中在案情较简单、事实较清楚、争议焦点较明确或者当事人到场不便、电子商务纠纷等类型。

(2)受参与主体影响。在线调解的运用受法官、调解员、当事人等主体因素的影响。就法官而言,部分法官对调解认识不足,轻视调解,更遑论在线调解。此外,纠纷在线解决平台目前正处于试验阶段的,出于审慎等多方面考虑,法院线上处理的案件还须在线下重新走全部流程,完成相应卷宗文书。而运用在线调解,法官、书记员需与当事人反复沟通、引导使用,须花费更多的时间、精力,有关工作量不仅没有减少,反而增加^④。就调解员而言,绝大多数的调解员更倾向于现场调解,这样更有利于他们对调解程序进行把控,处理突发情况。而在线调解目前的使用主要集中在70后、80后、90后等中青一代调解员,年长的调解员受自身计算机水平、对科技运用的接受度等影响,其使用意愿普遍不强。就当事人而言,对互联网不信任和在线操作不熟悉等是影响在线调解的主要因素。当今通过电信、互联网的方式进行诈骗的案件层出不穷,而互联网易受黑客、病毒等攻击,稳定性和安全性不强,使得公众对在线调解心存疑虑。曾有当事人将存在在线平台的调解视频截图发布在网上并加以评论,侵犯了他人隐私和肖像权,也使公众对在线调解的私密性更生质疑。而一些年纪较大、文化程度不高、不会使用计算机的人基本上不会选择在线调解,他们宁愿多跑几次到法院现场调解。

(3)受操作流程制约。在操作流程上,在线调解系统是否使用简便、快捷、人性化等影响在线调解的使用。一些调解平台注册的程序繁琐,平台调解信息手机短信提醒程序设计不科学等使得用户在线调解体验不佳。

4. 法律法规缺失

目前有关在线调解相关规定较少且不完善,规范效力层级较低,而涉及在线调解中的人工智能更是凤毛麟角。在国家层面,有关规定只出现在最高人民法院出台的《人民法院改革纲要》和《多元解纷改革意见》中,这两个文件是司法文件,不能作为判案依据。在地方层面,仅山东省、厦门市两个地区对“在线调解”作出了原则性规定。《安徽在线调解规则》是最早由法院对在线调解作出的专门规定,而它只是省级法院的内部工作规定,不具备规范效力。总体而言,在线调解规则不完善,规范效力层级低。

安徽在线调解规则虽填补了在线调解有关的概念、原则、适用范围、权利义务、调解流程、监督管理

等方面规定的空白,但具体规定仍有待细化,有必要出台实施细则或解释以进一步明确和落实。例如,该规则在某些概念界定上留有争议。该规则将“在线调解”的主体界定为“特邀调解组织和特邀调解员”,而将实践中法院及法官主体进行的在线调解排除在外^⑤。而“在线调解平台”概念中并没有区分法院在自身网站上搭建的在线调解平台和法院在其他主体(如新浪法院频道)搭建的在线调解平台两种类型^⑥。再有,该规则某些规定实践操作性不强。如规则的第33条原则上规定了在线调解平台所在网站的运营主体的责任,但在具体如何认定方面(如怎样处理因运营主体的管理不当、工作失职等人为因素导致调解案件保密信息泄露、当事人财产损失等)却缺乏指引性规定^⑦。

5. 保障机制欠缺

在线调解保障机制不健全,人财物等投入不足,而因此,在线调解中的有关人工智能的保障机制更是欠缺。人员配备方面,在线调解参与的力量不足,例如,杭州西湖法院陈辽敏网上工作室最初运行时的常驻人员只有一名法官和一名书记员,由于法院的日常审判和其他工作繁重,她们基本上是利用自己的休息时间来完成包括在线调解在内的网上工作室工作。在经费保障方面,在线调解平台建设需要投入大量资金,耗时耗力。很多地方党委政府对在线调解平台重视不够,申请平台建设的项目难被批准,而且审批的周期较长,经费不能足额、及时到位。在硬件设施方面,在线调解对电脑的操作系统、互联网设备等有一定要求,早期由于法院的信息化建设滞后,很多地区的法院硬件设施无法达到在线调解的基本要求,更遑论运用人工智能辅助调解。随着信息化建设深入推进和科技进步,目前的情况有了明显改善,但仍有一部分地区(如老少边穷地区等)的硬件设施尚未达到在线调解的基本要求。在配套机制方面,在线调解的考核评估机制、工作激励机制、人才培养机制等尚未完全形成,很多机制还只是宏观上的理念或设想,并没有落地。

三 人工智能背景下在线调解的未来

(一)推进在线调解平台建设,发挥“强人工智能”+“调解人才”的综合效应

1. 通过在线调解平台的技术革新,探索“强人工智能”的运用

实证调研表明,当前在线纠纷解决平台中对人工智能的运用多为“弱人工智能”,尽管我们不能否认“弱人工智能”给在线调解带来的便利,但是客观来看,仅强调“弱人工智能”的运用并不能有效发挥人工智能技术的价值。因此,我们必须通过技术革新,探索“强人工智能”在在线纠纷解决平台中的运

用,让在线调解平台变得更加智能,从而更高效、便捷地帮助当事人解决纠纷。为了实现这一目标,必须从以下两个方面入手。第一,完善调解“大数据库”的建设。大数据是“强人工智能”运用的前提。当前,调解领域的大数据建设并不完善,有的地区甚至尚未起步。在线调解“大数据库”的建设必须在确保不泄露当事人隐私的情况下,综合收集人民调解、行业调解、商事调解等领域的文书,通过有效的分类、融合,获得足够有效的数据资料,为系统的智能比对和智能计算打下基础。第二,引入科学的计算与分析方法。科学的计算与分析方法是在线调解系统进行智能分析的前提。从当前“智慧法院”建设中引入的计算方法来看,其存在的最大问题就是低效和隐秘。从司法实践来看,多数法律人和法律公司在构建人工智能模型和算法方面缺乏足够的细致性,这些智能系统多是对特定种类案件中某些较为容易区分的因素进行标注和分析(如当事人地域、性别、年龄、刑事案件中涉案金额的大小、刑期长短等),进而对刑事案件中的量刑问题和民事案件中哪一方更容易胜诉等问题进行预测。从实际效果来看,由于存在某些技术缺陷,因而正确率较低^[3]。另外,出于技术保密的需要,人工智能算法多存在隐秘性,作为技术外行,仅能知晓结果而无从了解过程。在建设在线调解平台的过程中,必须吸取“智慧法院”建设过程中的经验教训,汇集技术人员和法律工作者的双重智慧,既完成必要的硬件技术改进,又引入法律专业知识,总结和提炼“海量”调解书中的共性因素,增强模型和算法的精细程度。

2. 推进在线调解平台的人才引进,建设专业化的调解队伍

调解对人的因素要求较高,无论是调解技巧的运用,还是常情常理的感化,调解员远比机器更具人文性。因此,即便是开发、探索强人工智能在线上调解中的运用,也不能忽略了调解员的作用。总体来看,在线调解平台的建设必须坚持以人为本,人机调解相结合的发展模式。在引入和完善强人工智能的过程中,应当同时加强调解队伍的职业化建设。着力培养深谙常情常理、精通法理与法律法规又熟悉计算机软件技术的调解员,形成专业化的调解员队伍,实现“人工”与“人工智能”的协同效应,确保线上纠纷快速有效地解决。

(二)树立正确的观念认识,厘清在线调解中人工智能的作用

关于人工智能在诉讼领域的角色与定位,理论界和实务界已基本达成共识:尽管人工智能在数据存储、分析与运算方面的能力明显优于法官,但是人工智能难以胜任法官的工作,更不可能淘汰法官。

因为司法裁判是一项复杂的工作,不仅知识覆盖面大、技术含量高,而且还要考虑生活经验、常情常理等因素,不能被简化为一个单纯的逻辑模型^[9]。因此,人工智能在诉讼领域应成为法官的“辅助人”或“参谋”,一方面帮助法官完成语音图像识别、诉讼引导、文书分类、文字转化等基本的事务性工作,另一方面,通过大数据分析和云计算的方式筛选类案,协助法官作出裁判。在调解领域亦是如此。而且调解的保密性和灵活性特征决定了在建设线上调解平台的过程中更要对人工智能持一种审慎态度。既要完善人工智能在事务性工作上的运用,又要防止在探索开发强人工智能的过程中带来的惰性与依赖。即便日后能够开发出所谓的“智能调解员”,也不能忽视人工调解员在在线调解中的作用。毕竟在线调解只是改变了调解的形式,而不能改变调解的内在要求,更不能忽视人文关怀在调解中的运用。

(三)完善有关规定,在制度层面体现在线调解的人工智能因素

完善在线调解的制度建设,依循“试点先行—总结经验—示范带动—全面推广”的工作思路,可先在各试点地区进行实践,在实践取得一定成效的基础上,在全国范围内推广成果经验,若条件允许,在国家层面制定政策规定,若时机进一步成熟,在国家多元化纠纷解决立法中明确在线调解的相关内容。

以法院在线调解为例,在智慧法院建设中,推进各地法院在线调解的人工智能化,鼓励各地先行实践探索,试行制定体现人工智能特点的地方法院在线调解的工作规定,在各试点地方积累一定经验后,由最高人民法院制定全国统一的工作规定。(1)省级法院或者有条件的设区的市级法院可自行制定有关规则。法院可联合政府相关职能部门(如公安部门、司法行政部门、工商管理部門、信访部門等)、社会团体(工会、妇联等)、企业组织(互联网企业、保险公司等)等单位 and 机构共同制定在线调解、在线诉调对接等工作规则,进一步形成纠纷解决合力,促进制度的规范化、精细化。法院须积极争取党委、政府、人大等支持积极参与并推动在线多元化纠纷解决机制改革的地方性立法。(2)最高人民法院制定法院在线调解工作规则。在总结各地区经验的基础上,待条件成熟,由最高人民法院出台统一的工作规定。根据未来社会发展的需要,进而决定是否在统筹兼顾法制统一和地方特色的基础上,将多元纠纷解决机制上升为国家立法。

注释:

①“睿”法官是北京法院开发的智能研判系统,能够通过大数据对案件进行分析比对,为法官提供办案规范和量刑

分析等精准信息; C2J(Court to Judge)智能辅助办案系统是上海市第二中级人民法院开发的官智能辅助办案系统,目的在于用大数据推进法律适用和裁判尺度的统一。类似的智能研判系统还有最高人民法院、上海高院、广州中院、苏州中院等超过100家法院使用的科大讯飞公司所研发的智慧法院庭审系统等。

②新浪微博社区委员会的裁判机制类似普通法系陪审团制度,流程为:由公开招募的微博网友组成社区委员会——社区委员会成员投票决定具体行为是否违规——站方依照公约及管理规定,执行委员会研判结果。《左手是微博纠纷 右手是网络调解 探访首家网络人民调解委员会》, http://www.legaldaily.com.cn/index_article/content/2014-12/06/content_5876664.htm, 访问日期2016年4月18日。

③《山东省多元化解纠纷促进条例》第31条规定:鼓励利用互联网和其他新技术,通过在线咨询、在线协商、在线调解等方式,实现纠纷网上化解。

④一位办案的书记员告诉笔者,由于现在电信诈骗频发,最初通知当事人注册在线调解时十有八九会被误认为是诈骗,与当事人电话沟通往往需要耐心地反复多次。

⑤《安徽省法院在线调解工作规则(试行)》第1条规定:在线调解是指特邀调解组织、特邀调解员经人民法院选聘、在线调解平台认证注册,通过在线调解平台接受人民法院委派调解纠纷,结合线上线下调解工作,高效、灵活解决纠纷的一种调解方式。

⑥《安徽省法院在线调解工作规则(试行)》第2条规定:在线调解平台是指具有裁判规则引导、纠纷案例学习、调解资源整合、在线远程视频调解、在线司法确认、诉调对接等功能的在线纠纷解决平台。

⑦《安徽省法院在线调解工作规则(试行)》第33条规

定:在线调解平台所在网站的运营主体应当负责平台日常运维,确保平台按照本规则要求实现各项功能。出现技术故障应第一时间修复,确保在线调解平台稳定、持续运行。网站运营主体应当为在线调解平台上的数据传输、存储等提供安全保障,并采取为案件信息加密的形式为案件信息保密。

[参考文献]

- [1] 冯洁. 人工智能对司法裁判理论的挑战: 回应及其限度[J]. 华东政法大学学报, 2018, 21(2): 21-31.
- [2] 龙飞. 人工智能在纠纷解决领域的应用与发展[J]. 法律科学(西北政法大学学报), 2019, 37(1): 49-60.
- [3] 左卫民. 关于法律人工智能在中国运用前景的若干思考[J]. 清华法学, 2018, 12(2): 108-124.
- [4] 廖永安, 刘青. 论我国调解职业化发展的困境与出路[J]. 湘潭大学学报(哲学社会科学版), 2016, 40(6): 47-51.
- [5] 互联网+劳动人事争议调解创新矛盾纠纷化解新平台[N]. 新华日报, 2015-11-09(4).
- [6] 张长昊. 新浪互联网调解平台的探索与实践[EB/OL]. (2016-05-05) [2018-05-26]. <http://finance.sina.com.cn/sf/news/2016-05-05/093629215.html>.
- [7] 刘宪权. 人工智能时代的“内忧”“外患”与刑事责任[J]. 东方法学, 2018(1): 134-142.
- [8] 陈国猛. 大力推进在线纠纷解决机制建设——互联网时代“枫桥经验”的创新发展[M]//最高人民法院多元化纠纷解决机制改革意见和特邀调解规定的理解与适用. 北京: 人民法院出版社, 2017: 509-514.
- [9] 吴习斌. 司法裁判人工智能化的可能性及问题[J]. 浙江社会科学, 2017(4): 51-57; 157-158.

The Current Situation and Future of Online Mediation Under the Background of Artificial Intelligence

LV Zong-cheng, HU Ya-li, GUO Xuan-chen
(University of South China, Hengyang 421001, China)

Abstract: In the field of mediation, the application of artificial intelligence is mainly manifested in the construction and use of online mediation platform. On one hand, the application of artificial intelligence effectively improves the efficiency of online mediation, promotes the standardized development of online dispute resolution mechanism, and enhances the convenience of dispute resolution. On the other hand, it also faces challenges such as incomplete “big database” of mediation, lack of talents and technical guarantee, and threats to the confidentiality of mediation. At present, the intelligence of China’s online mediation platform is mainly reflected in the mediation procedure guidance, helping the parties to recommend and contact the mediator, diversion of cases and voice recognition. Although the online mediation work has brought convenience, it is more for some relatively simple auxiliary work, intelligence is not strong. In addition, online mediation platforms also face problems such as unbalanced regional development, low utilization rate of platforms, lack of legislation and safeguard mechanism. In the future development of online mediation, the first is to strengthen the construction of mediation platform, which not only enhances the intelligence of mediation platform through technical innovation, but also gives consideration to the professional development of mediation team, so as to realize the synergistic effect of “artificial” and “artificial intelligence”. The second is to establish a correct concept of understanding, positioning the artificial intelligence as the “helper” in the mediation work. Third, we must perfect the legislation stipulation, to guarantee the benign development of the on-line mediation in the system level.

Key words: artificial intelligence; big data; online mediation