

John Boersig - 數位科技在司法系統調解程序中的應用

本文探討人工智慧 (AI) 的新興角色如何滿足法律扶助當事人的需求。在此背景下，本文將聚焦於家事法爭議的調解。澳洲正考慮推出一項新的 AI 家事糾紛調解計畫，該計畫將借鑑既有的人類主導家事調解經驗，以及有關 AI 在法律訴訟程序中所扮演的角色之學術研究成果。我們發現，目前 AI 雖尚未能完全取代律師或法律扶助的核心服務，但其應用有利於為法扶當事人帶來更多效益，包括擴大民眾接近使用個人化、可負擔的調解服務的管道，並為不適合線上服務的當事人改善轉介途徑。

訴訟外紛爭解決機制 (ADR) 對政府及法扶當事人之效益

法扶服務的核心重點是當事人的體驗。近來針對民眾尋求法律協助的情緒歷程所進行的研究發現：受扶助人在尋求法扶服務的過程中經歷了相當程度的不確定感和焦慮。因此，若有法律問題之民眾能愈快地接觸到解決法律問題的可行途徑，就能愈快減緩當事人的焦慮 (及相關困擾)。¹

近用法律問題解決方案的加速普及，同時也為政府帶來具體效益。近期由國家法律扶助組織 (National Legal Aid) 委託 Price Waterhouse Coopers (PwC) 執行的一項報告指出，每 1 澳元由聯邦政府資助澳洲法律扶助委員會的經費，可產生 2.25 澳元的效益。這些效益源於透過協助個人善用司法系統、有效率地處理其問題並減少其整體的痛苦與困擾，所節省避免使用心理健康服務和法院的成本。²

訴訟外紛爭解決機制 (ADR) 可透過靈活方式化解糾紛，有助於減少開銷以及伴隨緩慢訴訟歷程而來的痛苦。³ 調解是一種常見的 ADR 形式，由中立第三方協助各方就其爭議達成共識。目前普遍認為，調解和其他 ADR 機制具有靈活、實惠可負擔等優點，而且比起等待糾紛升級至法院訴訟，能夠更快地解決爭議。⁴

¹ Gabrielle Canny, 「[現代通訊技術於提供法律扶助扮演的角色](#)」(The role of modern communications in providing legal assistance) (2023 年 ILAG 會議論文)。

² National Legal Aid, 「[提供司法近用的效益](#)」(The benefits of providing access to justice) (2023 年 1 月)。

³ 澳洲律政部《[紛爭解決指南](#)》(Your Guide to Dispute Resolution) (2014 年 1 月 22 日) 第 5 頁。

⁴ 範例請參見 Arthur Rovine 編輯《國際仲裁和調解的當代問題：2012 年福特漢姆論文集》(Brill, 2013 年)，第 339 頁「第五部分：調解」；Nadja Alexander 著《調解的全球趨勢》(Kluwer Law International 第二版，2006 年) 第 6 頁；Hibah Alessa 著〈人工智慧在線上紛爭解決機制中的角色：簡要批判性概述〉(Information & Communications Technology Law 2022 31(3))，第 319-320 頁

因此，調解機制是法律扶助機構可利用的一項工具——用以縮短當事人因紛爭未解決產生焦慮受苦的時間，並減少各方當事人因糾紛所生之整體成本。澳洲的一項案例研究證明了提供和鼓勵使用調解機制對於解決家事法律糾紛所帶來的好處。

ADR 對澳洲家事法產生的效益

澳洲家事法力倡在對抗性的法院訴訟程序以外，另闢替代途徑來解決親權和財產糾紛。透過法院訴訟解決家事法糾紛，既緩慢、昂貴且容易引發衝突，應盡量留作最後手段使用。⁵有鑑於此，1975 年通過的澳洲《家事法》規定，所有親權及/或財產糾紛當事人在聲請法院命令之前，必須盡力透過家事紛爭解決 (FDR) 程序解決爭議。⁶

FDR 包含離異配偶間的調解，其流程必須遵循特定原則，例如保障兒童的最佳利益。⁷此流程賦予紛爭當事人決策權，且由於雙方均有參與協商，相較於對抗性的法院命令，此流程更能產出雙方當事人均更願意遵守的協議。⁸但若有兒童遭受虐待或家庭暴力風險等不適合或無法安全地進行調解的情況時，可例外豁免此類法院前置紛爭解決程序的要求。⁹然而，一般認為 FDR 仍對部分 (而非所有) 家庭暴力被害人有所助益，因其可彈性地提供安全、包容、創傷知情的調解環境，有助於資訊揭露與衝突化解。¹⁰

FDR 調查顯示，調解程序對當事人而言，既及時又有效：最常見的情況是父母雙方離異後立即使用 FDR 服務，並依此流程達成協議。¹¹澳洲法律扶助委員會 (LACs) 近期執行一項由律師協助調解財產糾紛的實驗計畫，結果顯示 81% 的案件經過調解會議後可

⁵ 澳洲法制改革委員會，《未來的家事法－家事法制度研究》(*Family Law for the Future – An Inquiry into the Family Law System*) (ALRC 報告第 135 期，2019 年 3 月) 第 185 頁。

⁶ 《家事法》(1975 年) 第 60I 條；澳洲聯邦巡迴和家事法院 (家事法) 規則 (2021 年) (聯邦法) 附件 1。

⁷ 1975 年《家事法》(聯邦法) 第 60B 條。

⁸ Akin Ojelabi 等人，「澳洲家事紛爭解決與司法近用」(Family dispute resolution and access to justice in Australia)，*International Journal of Law in Context* (2020 年，16(2)) 第 197 至 203 頁。

⁹ 澳洲聯邦巡迴和家事法院 (家事法) 規則 (2021 年) (聯邦法) 第 4.01 條。

¹⁰ Rae Kaspiew 等人《分居父母經驗研究》(*Experiences of Separated Parents Study*) (澳洲家庭研究所，2015 年 10 月) 第 94-102 頁；澳洲法制改革委員會《[家庭暴力 - 改善法律架構](#)》(諮詢文件 1，2010 年 4 月 29 日) 第 517-521 頁。

¹¹ 出處同上 73；Lixia Qu，「家事紛爭解決：使用、時機和結果」(‘Family Dispute Resolution: Use, Timing, and Outcomes’) (2019 年)《澳洲和紐西蘭家庭治療期刊》40 (1) 第 24、31、39 頁。

達成全部或部分協議。¹² 因此，FDR 可作為一項衡量基準，用於評估 AI 輔助調解家事法糾紛的成效。

科技可以促進提供可負擔的調解機制嗎？

FDR 的缺點之一在於讓中立第三方調解人及/或律師參與以促成協議所需的相關成本。例如上述在 LACs 律師協助調解財產糾紛的實驗計畫，在為時 3.5 年期間的經費高達 1750 萬澳元。於是，越來越多人建議在審慎監督與規範之下，運用 AI 協助、甚至取代真人調解者以利降低調解成本。¹³ 表面上，這是一項看似合理的建議：新問世的 AI (如 Chat GPT) 證實已有能力解讀個人情境，並以自然語言提供符合脈絡的回應。¹⁴

然而，政府決策自動化過去的失敗經驗 (例如「Robodebt」計畫) 提醒我們，必須慎選可以信任和仰賴演算法的情況，並注意理論上「中立」的電腦程式也可能導入了人類設計選擇的偏見。¹⁵

美國頂尖人工智慧政策組織 AI Now Institute 強調：

「人工智慧 (AI) 應被理解為不只是科技方法。它也是由設計系統的工程師和電腦科學家以及運行這些系統的工業基礎設施和公司所主導的社會實踐發展而來的。因此，AI 更完整的定義涵蓋了科技方法、社會實踐及產業力量。」¹⁶

¹² Rachel Carson 等人《[律師協助的家事法財產調解評估：法律扶助委員會實驗計畫](#)》(Evaluation of the Lawyer-assisted Family Law Property Mediation: Legal Aid Commission Trial) (澳洲家庭研究所，2022 年 11 月) 第 2 頁

¹³ 範例請參見 Graham Ross 「ODR 的利器是什麼？除了 AI 還是 AI」(‘What’s Good for ODR? AI or AI’)《國際線上紛爭解決期刊》(2021 年) (8)1，Hibah Alessa (n 4)；Ryan Fritsch 及 Nye Thomas [「AI 和自動化決策：對司法訴訟和法律援助的影響」](#) (‘AI and Automated Decision-Making: Impact on Access to Justice and Legal Aid’) (安大略省法律委員會，2019 年 6 月 3 日)。

¹⁴ OpenAI，[「介紹 ChatGPT」](#) (2022 年 11 月 30 日)以下所有網頁最後連結日期為 2023 年 9 月 14 日。

¹⁵ 澳洲過去一項政府計畫「Robodebt」影響了當地民眾對於自動化決策的觀感。在 2015-2019 年間，Centrelink (澳洲政府社會安全機構) 採用了不夠精確的演算法，來計算福利津貼領取者是否積欠機構溢付的帳款。一旦演算法判定溢付，在未經 Centrelink 確認債務實際存在的狀況下，系統即自動對當事人強制回收款項。當時，澳洲政府對 443,000 位民眾催收了 17.6 億澳元的債務。澳洲各地法律扶助委員會 (尤其是維多利亞州法律扶助委員會) 對上述債務強制回收行為提出法律訴訟，最終使澳洲政府於 2019 年 11 月承認該演算法已違反法律。

Caroline Gans-Combe, 《自動化司法：人工智慧及其演算法在司法近用和執法中應用的議題、效益和風險》(‘Automated Justice: Issues, Benefits and Risks in the Use of Artificial Intelligence and Its Algorithms in Access to Justice and Law Enforcement’), 收錄於 Dónal O’Mathúna 和 Ron Iphofen 編輯的《倫理、誠信和政策制定：案例研究的價值》(Springer, 2022 年) 第 175、176 頁。並請參見 Yalcin 等人，「演算法的司法認知」收錄於《人工智慧與法律》(2022) 31，第 284 頁。

¹⁶ AI Now，[《演算法當責政策工具組》](#) (Algorithmic Accountability Policy Toolkit) (2018 年 10 月 9 日)。

澳洲政府也強調 AI 的人性元素，將 AI 定義如下：

「一種工程系統，能夠根據人類設定的目標或參數產生預測性輸出，如內容、預測、建議或決策，而不需明確的編程。」¹⁷

因此，在法律扶助服務中使用的 AI，其編程方法必須以人類經驗為基礎，同時也須考量如何將其落實於既有複雜的司法體系並且提高民眾使用可及性的最佳方案。

有關民眾較可能信任的自動化於法律領域應用之類型的學術研究顯示，人工智慧與無約束力的糾紛調解之間具有協同的綜效。例如，近期一項研究得出堪稱驚人的結論：相較於使用線上軟體作為工具與真人調解人進行溝通的參與者，直接使用線上軟體作為調解人的參與者對於程序正義的觀感更為正面。¹⁸ 該研究顯示，在軟體上利用文字進行商業糾紛調解，使參與者個人覺得自己更有「發言權」：亦即他們覺得自己更能向自動化程式陳述個人處境，相對於需等待真人調解人回應的系統。¹⁹

有趣的是，當考慮具約束力的判決時，民眾對程序正義的觀感發生逆轉——真人判斷仲裁者較軟體更受青睞。²⁰ 其他研究結果也同樣顯示民眾對軟體得出的自動化司法或行政決策缺乏信心。²¹ 綜上所述，相關研究初步顯示調解機制實乃大眾對於 AI 應用功能的擔憂可望平息之獨特利基領域。對於尋求以經濟有效的方式擴大其客戶使用受益於 ADR 的法律扶助提供者而言，這個利基市場已經開始產生前景可期的成果。

逐步實施線上家事法律調解服務

過去十年間，有許多倡議計畫在家事法領域推動線上訴訟外紛爭解決機制 (ODR) 服務。以下簡述兩項重要案例，Rechtwijzer 和 MyLawBC，為後續澳洲最新專案 amica 的介紹提供背景脈絡。

¹⁷ 澳洲政府產業、科學及資源部，〈[支持負責的人工智慧：討論文件](#)〉(Supporting responsible AI: discussion paper) (2023 年 6 月)。

¹⁸ Ayelet Sela，「電腦是否公平？自動化和人工線上紛爭解決機制如何影響調解及仲裁的程序正義」(‘Can computers be fair? How automated and human-powered online dispute resolution affect procedural justice in mediation and arbitration’2018) 收錄於《俄亥俄州紛爭解決期刊》2018 年 33 (1) 第 91、131-133 頁。

¹⁹ 出處同上，132、136。

²⁰ 出處同上，131-132、134。

²¹ Helberger 等人，「誰最公平？公眾對於自動化決策的態度和期望」(‘Who is the fairest of them all? Public attitudes and expectations regarding automated decision-making’)，收錄於《電腦法律與安全評論》2020 年第 39 期。

Rechtwijzer

荷蘭的 Rechtwijzer 2.0 是家事法大型 ODR 專案的全球首例，專為準備離婚的民眾提供資訊和促進協商。²² 民眾透過平台達成的協議，均由一位中立律師審閱。Rechtwijzer 係由海牙創新法律研究所 (Hague Institute for Innovation of Law (HiiL))、Modria 紛爭解決軟體及荷蘭法律扶助局合作營運三年。該合作夥伴關係於 2017 年宣布終止，儘管後來也出現了一項類似的服務，由社會企業 Justice42 經營。²³ Rechtwijzer 及其後繼者嚴格說來並非演算法調解者，而是引導當事人取得離婚相關資源，並提供中立第三方執行的線上調解。根據 Rechtwijzer 專案知情人士在 2017 年憶述，結束合作夥伴關係的原因並不明朗，但表示潛在因素包括主要人員異動、ODR 在法規和經費方面的障礙，以及難以鼓勵紛爭雙方使用線上調解以達成解決方案等。²⁴

MyLawBC

加拿大不列顛哥倫比亞省實施的 MyLawBC 是一項以 Rechtwijzer 為藍本高度相似的專案。此專案於 2016 年 5 月推出，針對家事法律問題提供解決問題的引導途徑並據以制定行動計畫，亦可用作調解工具先「受理」當事人資料後，再交由真人調解者介入處理。其可用於擬定具法律效力的分居協議，經法官審閱後即產生法律拘束力。²⁵ MyLawBC 在 2022 年 11 月後停止受理新案件，理由是必須「將資源重新集中在能發揮最大影響力之處。」²⁶

amica——一項由澳洲發起的專案

借鑒上述專案的經驗，澳洲在 2020 年 6 月 30 推出一項稱為 amica 的專案。amica 提供逐步引導並促進討論，以協助正在結束婚姻關係之夫妻(或伴侶)達成離婚協議，包括分配資產、財務以及親職義務。就此層面而言，它遵循了 Rechtwijzer 和 MyLawBC 的途徑。

²² 海牙創新法律研究所《[司法近用科技：Rechtwijzer 2.0](#)》('The technology of access to justice: Rechtwijzer 2.0') (2014 年 3 月 5 日)。

²³ Justice42《[線上離婚平台 Uitelkaar.nl](#)》。

²⁴ Maurits Barendrecht，《[Rechtwijzer：線上輔助紛爭解決的實施困難](#)》('Rechtwijzer: Why Online Supported Dispute Resolution Is Hard to Implement')(2017 年 6 月 21 日)。

²⁵ Access to Justice BC,《[MyLawBC 賦予人們解決家庭糾紛的能力](#)》，('MyLawBC Empowers People to Solve Family Disputes') (2020 年 6 月 15 日)。

²⁶ Legal Aid BC，《[MyLawBC 與家事調解中心停止營運](#)》('MyLawBC and the Family Resolution Center are closing down') (2022 年 10 月 26 日)。

然而，amica 進入了新的領域，利用人工智慧和循序漸進的軟體經驗將 ODR 程序自動化，省去了與中立第三方真人調解者相關的費用與時間成本。²⁷

自從在澳洲全境推出以來，amica 已達到 160 萬次網路點擊，使用者登記近 8,000 筆案件。其中已有超過 4,000 人獲得 AI 提供的資產分配建議，2,528 人透過 amica 產生的正式協議完成資產分配。有鑑於法律諮詢和為家事案件撰寫協議的平均成本，估計 amica 迄今為止已提供超過 3,300 萬澳元的效益。

此一應用人工智慧 (AI) 透過 amica 於線上調解機制的施行提供有關溝通和可及性的重要經驗教訓，也揭示了一些挑戰，這些挑戰將持續引導法律扶助提供者如何應用科技走向未來。

可及性

首要重點應該是個人的可及性。

amica 可在手機、平板和電腦上使用。它設計讓民眾在自己方便的時間、在自己所在之處、依自己的步調任意使用。民眾不必一次完成，意味著他們可以在方便時返回使用，也不會因網路連線斷斷續續或不穩而被排除在外。這項非同步調解設計也讓缺少可靠網路服務 (例如在鄉村無穩定行動網路和衛星訊號) 的使用者仍然可使用 amica。²⁸

使用者不必具備科技知識或理解法律術語，只需回答淺顯易懂的問題。人工智慧可據此擬出一份建議合約，而使用者也可依自身需求進行修改。

成本可能成為司法近用的另一項重大障礙。²⁹ amica 允許使用者免費使用 AI 提供資產分配建議的階段，但若使用者有意進一步依該建議建立正式文件時才需付款。目前，財產協議或育兒計畫與協議的應付費用為 150 澳元，合意令的申請費用則為 250 澳元。經資力審查判定為經濟弱勢之民眾可免費使用所有功能。

信任

²⁷ 請參見 amica 「[更明智的離婚對策](#)」(‘Helping you to separate smarter’)。

²⁸ Julian Thomas 等人，〈[衡量澳大利亞的數位鴻溝：2023 年澳洲數位包容指數](#)〉(Measuring Australia’s Digital Divide: Australian Digital Inclusion Index 2023) (2023 年摘要報告)。

²⁹ 澳洲政府律政部〈[聯邦民事司法體系司法近用策略架構](#)〉(A Strategic Framework for Access to Justice in the Federal Civil Justice System) (司法近用工作小組，2009 年 9 月) 第 64 頁。

若使用者不信任 amica 能幫助他們，則可及性就不再重要。為確保 amica 能提供值得信賴、精確且相關的資訊，amica 的 AI 採用了澳洲家事法律師提供的意見進行訓練，³⁰ 這意味著它可以根據法律規則和原則對個人的各種現實生活情況做出反應，反映出法律專業人士之建議。AI 調解流程首先為協商雙方提供個人化建議，使當事人得以從知情的條件開展協商，此為務實的第一步。

amica 接下來會提供提示選項，逐步引導討論，使交涉過程聚焦於建設性的紛爭解決。在當事人溝通過程中，amica 使用情緒分析科技，偵測訊息內容為正面或負面，並避免使用粗俗或辱罵語言。其作用如同「語氣警察」，維護安全和尊重的討論場域，同時協助民眾有建設性地協商，達成最終協議。³¹ 透過這種設計方法，支持雙方在達成協議的過程中充分發表意見，發揮了經研究證實發現自動化調解之優點。³²

取得可執行之成果

雖然 AI 流程的角色是調解者而非獨立決策者，amica 的設計可讓客戶得到可執行之成果或達成該成果的清晰途徑。

一旦達成協議，即以明瞭通俗的語言做成記錄。若當事人需要，亦可使用 amica 擬定一份反映其協議的合意令，以提交澳洲聯邦巡迴和家事法院由法官審查，進而產生約束力。³³ 此流程允許 AI 自動化完成大部分的紛爭解決工作，同時支援和指導當事人做出額外決定，以取得具法律約束力的協議。即使使用者最終不願達成協議，仍可保有其透過 amica 取得的資訊和協議草稿，退出 amica 流程，並無需要聘請律師或上法院。

財務永續性

amica 的研發使用了澳洲政府的資金，初始種子資金為 2017 年的 34.1 萬澳元用於研究 ODR 的潛在設計。³⁴ 後續又再撥付 24 萬元的額外資金用來交付最簡(小)可行產品(minimum viable product)，並於 2018 年 6 月完成交付。聯邦政府隨後核准了為期一年期 264.9 萬澳元的融資計畫，用以完成公開啟動，嗣後又撥款 166.8 萬元，期能增強該

³⁰ Portable，〈[設計和開發 amica：為分居夫妻提供的數位解決方案](#)〉('Designing and developing amica, a digital solution for separating couples')。

³¹ 出處同上。

³² Ayelet Sela (n 18) 132。

³³ [澳洲聯邦巡迴和家事法院\(家事法\)規則\(2021年\)](#)第5.6部分-「合意令」

³⁴ National Legal Aid，〈[登入而非聘請律師：聯邦資助新專案以數位方式處理離婚糾紛](#)〉('Log-on instead of lawyering up: Commonwealth funds new project to deal with divorce disputes digitally') (2017年8月9日)

工具的功能，並在全國各地推廣使用。如同其前身 MyLawBC 和 Rechtwijzer，目前面臨的挑戰是制訂長期財務計畫，進而持平台順利運作。為因應這項挑戰，目前關於使用者應支付的費用正在審查中。如同其前輩 MyLawBC 和 Rechtwijzer，目前面臨的挑戰是使平台在財務上自給自足。

若要以跟私人律師事務所合作作為募資和提供服務的替代方法，可能也很困難。我們面臨的挑戰在於要鼓勵商務律師事務所投資這項設計來減少對律師需求的專案。此問題可能因法規顧慮而更加棘手，涉及法律專業人士可能建立的業務關係類型、忠實義務問題以及利益衝突。³⁵ 回顧 Rechtwijzer，海牙創新法律研究所發現他們合作的法律扶助局有 80-95% 的預算用來資助律師，然而同時間推展的創新司法近用科技開發與經費籌措卻受到限制。³⁶

因此，即便 AI 技術用途前景可期，但創新 ODR 專案的財務永續性仍充滿不確定性。目前 amica 服務有部份透過使用者付費提供，但也仰賴政府補助。一如預期，amica 希望能保持低廉使用價格的目標，意味著單憑當事人付費不太可能完全負擔客製化軟體的成本。為此，聯邦政府最近承諾提撥 \$82 萬澳元，供 amica 後續再持續 2 年的運作。顯然，目前和潛在的下游效益公認具有持續投資價值。在這兩年過後，amica 可望納入聯邦政府對澳洲法律扶助部門提供經費、為期五年的全國法律扶助夥伴協議，持續獲得經費資助。³⁷ 要確保持續獲得募資的一部分挑戰在於，amica 被定位為獨立於法律扶助委員會基本職務以外的服務，無法取代現有法扶資源。

AI 調解需要持續的支援

即便目前在資金募集上仍面臨挑戰，但自動化 ODR 服務在初步設計和開發階段後持續獲得主動的財務與專業上的支援，至關重要：

首先，法律並非靜止不動的體系。線上法律服務只有當他們能提出反映法律現況的最新建議才可發揮效用。例如，撰寫本文時澳洲政府目前正考慮對家事法進行重大修訂，更改「平等分配親權責任」的預設前提，並修正兒童「最佳利益」的影響因子。³⁸ 若

³⁵ Richard Susskind〈法律商品化〉(‘Commoditizing the Law’)，收錄於《明日的律師：你的未來概論》(Tomorrow’s Lawyers: An Introduction to Your Future) (Oxford University Press, 2023 年) 第 50 頁。

³⁶ Maurits Barendrecht (n 24)。

³⁷ 請參見 澳洲政府司法部《[2020-25 年全國法律扶助合作計畫](#)》

³⁸ 請參閱 [《2023 年家事法修正案》\(聯邦法\)](#)。

要將這些變革納入既有的 AI 系統，將需要運用編碼程式與法律雙方面的專門技術。
amica 若無法即時更新反映這些變更，將有誤導父母雙方的風險，並損及所達成協議的有效性。

再者，澳洲紛爭解決諮詢委員會 (Australian Dispute Resolution Advisory Council) 指出線上駭客猖獗程度與 ODR 技術開發進展並駕齊驅，甚至有過之無不及。³⁹ 當事人資料的風險管理需要持續保持警惕並更新安全措施。網路攻擊者因認識到法律服務提供者所擁有當事人資料的價值，近來增加針對他們的攻擊。⁴⁰ 與線上法律協助相關或連接的數位資料特別敏感，因其涉及弱勢民眾的法律事務，意味著持續維護、監督、並且更新資料安全措施非常關鍵。

第三，持續的支援可以依據個人回饋意見增添新功能。在接收使用者如何體驗調解過程相關資訊的同時，ODR 服務可優化既有服務、提升可及性，並識別新功能以因應先前未獲滿足的當事人需求。

舉例而言，從 amica 推出後的客戶意見回饋和市場調查，發現需提供單方版，以便個人在邀請前伴侶之前，免費瞭解分居程序的運作方式。2022-2023 年的募資讓我們得以開發一款名為 amica^{one} 的工具，進一步滿足這項客戶需求。試用過 amica^{one} 之後，我們鼓勵使用者轉向完整的 amica 服務，邀請其前伴侶也加入程序，以便獲得更準確的協議建議。

同樣地，根據意見回饋另開發出將退休金分割納入協議以及草擬合意令申請的功能。這項新功能旨在為客戶簡化流程，利用主要退休基金及法院核准且認可的格式，自動撰寫所需文件。

這些功能讓 amica 更能扮演好調解者的紛爭解決角色，成為更多當事人選用的紛爭解決機制。

使用 AI 促進紛爭解決的下一步在何方？

³⁹ 澳洲紛爭解決顧問委員會(公司)《[線上紛爭解決及 ADR](#)》('Online Dispute Resolution and ADR') (2016 年 9 月 16 日)。

⁴⁰ Sam Skolnik、Skye Witley 及 Olivian Cohen《[律師事務所網路攻擊增加，使業務面臨法律風險](#)》('Law Firm Cyberattacks Grow, Putting Operations in Legal Peril')，*Bloomberg Law* (2023 年 7 月 7 日)。

除了繼續提供精確、安全並有效的服務外，讓 amica 達成永續運作模式還有一個潛在好處，就是將 ODR 擴大運用到受扶助人其他常見的爭議類型。

有鑑於 amica 的服務鎖定在與澳洲人工調解 FDR 機制處理類似的爭議，其使用者屬於同一族群，可從中得到真實世界的資訊和數據，用以比較 AI 和真人在調解的經驗和結果。⁴¹ 2021-2022 年，amica 平均每週處理 57 起案件，佔同期澳洲平均離婚數的 5%。隨著 amica 繼續運作，蒐集到的更多質化與量化資訊將協助其他法律需求領域的 AI 調解。

人類主導的調解已經被用來快速地解決各種紛爭，包括工業法、消費者法、人權、稅務、財產、以及遺產和解。⁴¹ 這些領域均是 AI 輔助調解在家事法之外可運用的機會，擴展其資訊和引導的範疇，使潛在的受扶助人可自由任意的取得，無需申請扶助律師。

當然，ADR 和 ODR 並非在任何問題或法律所有領域都適合。⁴² 舉例來說，amica 不會被用來作為涉及高衝突離婚案件的調解工具。反之，若透過事先篩選的問卷已指出 amica 不適合特定潛在使用者，系統會提供導向更多資源和適當法律服務的途徑。⁴³ 無論 ADR 的效益如何，核心法律扶助服務仍然至關重要，自動化調解應視為一種可替代並行的服務，而非替代方案。即使在 AI ODR 尚未取代相關服務的領域，其仍可提供轉介功能，改善當事人體驗，使其更早取得法扶服務。愈早轉介至法扶服務，可愈快改善民眾心理健康，進而提高司法體驗的整體滿意度。⁴⁴

結論

ADR 效益與 AI 潛在的調解功能之間逐漸產生緊密的連結，使法律扶助提供者有機會擴大司法近用。AI 調解有潛力成為當事人上法庭前解決各種紛爭的機制。這可減少引發申請法律扶助的紛爭數量，也提供有效的轉介途徑，改善最終仍需要律師者的服務體驗。澳洲經驗顯示，若資金挑戰可被克服，則 AI 調解可以推動自動化服務，這對於滿

⁴¹ 請參見澳洲聯邦法院《調解》。

⁴² 澳洲政府生產力委員會，《司法近用安排》(Access to Justice Arrangements) (調查報告編號 72，2014 年 9 月 5 日) 第 289 頁；澳洲法制改革委員會 (編號 5) 第 256-257 頁。

⁴³ amica，「amica 是否適合我」('Is amica Right for Me?')。另請參閱 澳洲聯邦巡迴和家事法院 (家事法) 規則 (2021 年) (聯邦法) 第 5.29 條。

⁴⁴ Gabrielle Canny (n 1) 2-4。

足法扶受扶助人及廣大社群的需求，在常見法律爭議之領域提供公平、可及、且可執行的成果，深具潛力。