

# 【通訊科技與法律的對話】

(更新再版)

## 第十三章

### 網際網路應用對法律服務業的衝擊

## 第一章 網際網路應用對法律服務業的衝擊

關鍵字：律師事務所、行動辦公室、網際網路應用

網際網路應用在上一個世紀一九九〇年代起飛，快速普及全世界以來，法律服務業也毫不遲疑地搭上末班飛機。時至今日，即便是個人執業的小型律師事務所也多具備電腦網路設備以及連網設施，作為其職業的必要規格工具。

那麼現在法律服務業的網際網路應用實例有哪些呢？最容易觀察到的例子就是執業律師（不論是以個人或聯合執業的團體為單位）利用 World Wide Web 進行瀏覽、資訊蒐集或參與和客戶間互動的業務活動。為數不少的律師事務所甚至建置有一個以上的網站，分門別類對客戶提供其強項的諮詢服務，或逕就特定的產業客戶鎖定其即時的各種非訟事務需求，透過專屬網站以進行線上服務。由這樣的例子，我們很自然可以繼續看到在法律服務業裡相關的網際網路應用。

### 一、法律服務業相關的網際網路應用

#### （一）電子郵件的大量使用

律師事務所不僅是使用電子郵件功能作為與同儕及客戶間溝通聯絡的工具而已，而以電子報形式呈現的新聞稿也大規模地更替律師事務所傳統上依賴的紙本印刷——News Letter，其原因何只是製作成本大幅降低，還有資訊分類儲存的程序明顯簡化，更重要的是電子報可以提供連結（Hype Link）到律師事務所的網站，吸引電子郵件的收件人簡單地以一指動作（click）就回饋其反應和進一步需求到發信者端，以便與發行電子報的律師事務所接洽。

#### （二）布告欄系統（Usenet／網站討論區）

律師透過電腦連線建立討論訊息群（Newsgroup），或者律師進入大型網站的討論區內當起版主，就特定專題以線上文字交談方式回答法律問題或發表法律意見。這種情形雖不少見，但是直接牽涉律師執業倫理有關對當事人忠實義務及對當事人告知事項保密之要求能否貫徹，也衝擊律師執業責任的風險管理，因此常聞爭議發生。

### （三）網路交談室（Internet Relay Chat）

在Extranet應用的online deal rooms普遍見於大型的跨國性律師事務所以及律師事務所聯盟組織。太穎國際法律事務所加入的Globalaw Network 就在其網站<http://www.globalaw.net>內建置有供會員事務所使用的線上案件交換與討論專區，個別會員指定的代表鍵入接取代號及密碼，就可以進入與其他會員事務所代表以文字交談討論特定客戶案件或委託事項。這種情形是在封閉網路環境內的應用，不開放給非授權對象進入。因此和上述第二例比較，就沒有律師義務違反的顧慮。

瀏覽網際網路上形形色色各國律師事務所對網際網路應用的發揮，可以導引出一個進行中的知識解放趨勢：網際網路帶動資訊的快速傳遞，也解除了法律專業在自己壟斷的知識上所貼記的封印；透過網際網路大幅簡化資訊取得的過程，也促進律師事務所相互之間，以及與律師事務所同為顧問服務業的行業對法律服務業展開直接競爭。

然而，這樣的發展趨勢並非意味法律服務因此就可以轉為透過網站訂閱服務，由機器取代法律專業人士對客戶提供諮詢解答。至少到目前為止，我們還沒有見到任何律師事務所或其他顧問服務業能夠成功以上述網站經營模式取得收入或維持生計。已經普遍獲得驗證的成功網際網路應用實例如下述。

## 二、成功的網際網路應用實例

### （一）服務的速度及效率顯著提升

律師對客戶提供服務的速度及效率顯著提升，客戶對律師的滿意度相對提高，也時時隨著律師對客戶需求的反應速度而有變化；律師再也沒有藉口以通訊不便為由，遲遲回覆客戶提問及洽詢。大型律師事務所普遍使用 Black Berry 作為律師 24 小時不間斷保持接收及傳遞電子郵件的工具，就是面對加劇的市場競爭必要採行的對策。

### （二）服務內容及辦理進度透明化

律師對客戶服務的內容及辦理進度對客戶透明化。愈來愈多的律師事務所藉由其專屬網站開設客戶使用專區，供客戶以其授權碼直接進入查詢其委辦事項或案件之辦理進度，還有確認律師費用帳單及已發生之工作時數，甚至可以讓客戶

在其中留言增加待辦事項之請求。

### （三）網站功能完備、使用便利且維護隱私

客戶由對律師事務所網站功能的完備程度及使用便利性進行初步評價，以選擇其擬委任之律師事務所。同樣的效果也印證在律師事務所招募新人方面。一個自動化程度高的律師事務所網站往往可以更有效吸引及接收到有潛力新人的應徵，同時確保當事人希望維持的隱私。

## 三、網際網路應用對法律服務業的衝擊

在成功的網際網路應用實例之外，當然也有誤用而招致客戶批評的例子：律師事務所寄發電子報，添附 PDF 檔，占據了電子報收件人硬碟的大量空間，也影響其他電子郵件接收速度；未詳細考慮收件人電腦系統可以解讀的文件格式，造成接收端解譯失敗，只見亂碼，甚至不加篩選特定客戶名單，而不分對象大量送出電子報，形同濫發垃圾郵件，這恰恰是畫虎不成反類犬。

另外，值得進一步觀察網際網路應用對法律服務業衝擊的層面，在人與空間的互動。其中，無紙化辦公室（Paperless Office）與行動辦公室（Mobile Office）是廣受矚目的兩項議題。

### （一）無紙化辦公室

無紙化辦公室的理想，技術上儘管可以克服檔卷管理的所有困難，但是受限於律師事務所仍然要依照法院及所屬公會團體在文書作業與執業倫理上的要求保存紙面紀錄，在短期內似乎只能在個別先進地導入無紙化作業環境的國家看到具體的實踐，例如新加坡已經開始辦理律師線上傳遞訴訟與非訟文書的試行措施，其實經驗應該可以借鑑為他山之石。

無紙化辦公室的實現，可以有效消除辦公室空間必須不斷擴大以容納激增的文件與利用這些文件的作業人員集中一處的煩惱，自然也將律師事務所集中化辦公的傳統觀念解構，引導律師事務所務實地思考行動辦公室付諸實行的可能。

### （二）行動辦公室

行動辦公室代表辦公室裡的空間對應關係，不再是一個蘿蔔一個坑，辦公桌數量永遠少於編制內人數；部門工作型態將更緊密依賴各類型通訊工具，而不是

固定在辦公室入口的打卡鐘。辦公室租賃費用的巨幅降低，是行動辦公室構想吸引人的效果，更重要的是，律師從此實際體驗做空間的主人，而不是做空間的奴隸。

從時間運用觀點觀察，我以在太穎實踐行動辦公室構想的例子進一步來說明。我個人曾期待，每一位和我一起工作的夥伴可以告訴我，他們已經學會支配自己的時間，做時間的主人——不再是賣時間給老闆，一天在辦公室中坐滿八個小時就叫做上班——生命禁不起這樣的浪費。太穎在 2001 年初開始思考行動辦公室的可行性，也著手了解各項行動化辦公室所需工具的應用問題，其中也比較了付諸實行與維持現狀在事務所營運上會產生的利弊得失。

### 1. 改變單兵作戰的模式

真正催化太穎在 2002 年 12 月動手實踐行動辦公室的原因是，當年 10 月間我參加了 International Bar Association 在南非德班舉行的年會，其中一個研討會主題是 "Law Firm Management"，主講人是一位英國律師（老紳士），提到律師執業最重要是知道自己的專長在哪裡，從這裡出發，才能和其他專業人員組成團隊，以專長互補來提供客戶滿意的服務。他說，律師單打獨鬥，一人萬能的時代早已過去了。現場主持人是一位居住在紐西蘭的美國律師，她以自己為例，說明律師工作不再受限於硬體空間及所在，裝備行動電話及上網工具的行動辦公室，使她可以在紐西蘭以她對美國通訊法實務的了解服務在歐洲的客戶。

我提出了我的問題：「要如何才能辦到？每一位律師在事務所裡都非常在意自己有沒有專屬的大桌子和房間，要推動行動辦公室，即使配給手機和筆記型電腦，要怎麼樣才能說服同仁一起來做？」

英國老律師說了不好笑的俏皮話：「對於不肯離開辦公室的人，就在他辦公桌抽屜裡塞一條死魚，臭得他不得不離開。」美國女律師語重心長地說：「要確實讓律師建立起自己的專長和自信，這樣不管他在哪裡實際工作，他的同儕和客戶都知道案子該交到他手上才能放心。」另一位南非律師則提醒我說：「別忘了，行動辦公室在恢復對人的尊重，不要讓同仁誤會拿掉他的座位是否定他的工作和價值。」我深深地記下了。

### 2. 促進橫向聯繫的機會

行動辦公室的核心在於人。

傳統的人事組織是金字塔型構造，每一個人每天工作期待的就是有朝一日要有自己的辦公室，再久一點，就是要更大的辦公室。這樣的構造在訊息傳遞和經驗傳承上都是單向的上下，在各個隔間的辦公室，沒有橫向聯繫。

行動辦公室的導入，強制每個人將進行中及規畫出來的做法知會他的專案工作夥伴，組織的構造改爲像奧運標誌般環環相連的圓圈——工作夥伴彼此的關係是平等的，一個人會經常處於兩到三個不同的夥伴工作圈中，自然就不再被孤立爲老闆使用的一個棋子；老闆忘了他的存在，他也跟著停擺。但是這時候，自知自信就非常重要，否則不會有夥伴敢付託工作與他共事。工作來源（case flow）不再只是老闆指派，而有很大一部分要靠同事夥伴結隊拉群——你沒有本事，誰願意和你共事。

規畫行動辦公室所進行 IT 架構的增加投資，比較起因此減省的辦公室租賃費用，仍是大大划算。但是，管理者在資訊系統的安全性以及處理組織內人際關係疏離的對策方面，只能更加專注投入，預先掌握問題（trouble shooting）。這一切還只是開始而已。