

# 科普保护令与骚扰, 兼谈如何保护自己, 下篇

钟家钰律师 华人索赔专家

本系列分为四个部分:(1)我操盘挽救一位年轻人的过程;(2)保护令的严重后果;(3)怎么避免保护令?(4)怎么避免被骚扰以及骚扰罪。分上下两篇发表。以下是下篇。

## 3. 怎么避免保护令

要想清楚怎么避免保护令,我们需要先知道,保护令什么情况下会被批准。通常在以下情况下会被批准:

1. 存在暴力或威胁行为:如果申请人能够证明被申请人对其进行了身体暴力、性暴力、骚扰或其他形式的威胁行为,法院通常会批准保护令。

2. 存在紧迫的危险:如果法院认为申请人面临被申请人即时的或未来的威胁,可能会授予保护令以防止进一步的伤害。

3. 有子女的安全考虑:如果存在子女,并且法院认为保护令是保护子女免受伤害的必要措施,这也可能是批准保护令的一个理由。

4. 之前有滥用或暴力的历史:如果被申请人和申请人之间之前存在滥用、家庭暴力或其他形式的侵犯行为的历史,这可能会被批准保护令的充分理由。

5. 有足够的证据支持申请人的指控:申请人需要向法院提供足够的证据来支持其对被申请人行为的指控,包括但不限于警察报告、医疗记录、证人证词、书面威胁或其他任何形式的证据。

6. 情感或心理虐待:在某些情况下,即使没有身体暴力,如果申请人能够证明遭受了严重的情感或心理虐待,也可能获得保护令。

每个案件都是独特的,法院会根据申请人提供的证据和情况的具体细节来做出判断。在决定是否授予保护令时,法官通常会考虑到所有相关因素,包括任何对申请人、子女或其他家庭成员的潜在威胁。法院的首要任务是保护那些处于危险中的个人,确保他们的安全。

那么,现在回过头来看本文第一部分的故事,对方指控CG“骚扰她并且让她感到害怕”,我们就知道,如果CG没有这些恶意,恶行以及影响,就不应该被判保护令成立。JO和我就是从这些角度来辩护的,而我的主要贡献就是找到顶尖律师,并且在复杂的语言文化情况下挖掘证据和组织证据,交给顶

尖律师。那么,读者朋友们怎么避免保护令呢?别做会让保护令成立的这些事情即可。如果你没有做很导致保护令成立的事情,而且你聘请了很好的律师,基本上不可能被判保护令成立。

上面列出的很多恶行大家都很容易理解和避免,比如说暴力或者威胁行为。但是有一种行为,骚扰,对中国人而言,比较难以理解和把握,下面专门详述一下。

## 4. 怎么避免被骚扰以及骚扰罪

骚扰也就是 harassment,是一个让很多中国人迷惑的概念。我在处理两个刑事有关的案子的时候发现,即使在中国受到良好教育的人,如果没有故意去深入学习这个概念,仍然会无法理解。

这不仅是一个语言问题,也是一个文化习俗问题。举例来说,中国人的亲友关系,从英美文化的角度来说,有很多越界的地方;当我在中国生活的时候尤其如此,比如说我小时候的榆木疙瘩里面就没有“隐私”这个概念。最近几年,国内已经有了“边界感”这个词,说明中国社会在接受英美文化的概念。(这里不是在比较中美文化的好坏高低,只是指出其中的重要区别。)而美国人的大部分人际关系,用中国文化的标准看,属于薄情寡义的类型。

在中国文化看来,一些行为属于痴情或者追求爱情的常规操作,却可能构成美国法律系统里面的骚扰罪。举例来说,《牛郎织女》的故事和金庸的《鹿鼎记》里面韦小宝的死缠烂打,用当代美国习俗标准衡量,包含很多骚扰(甚至性骚扰)的情节。

西方文化中,骚扰的概念也是逐渐发展出来的。比如说,大家熟知的《睡美人》的故事,用当代美国行为规范标准衡量,也包含骚扰(甚至性骚扰)的情节。

那么,在美国文化里面,两个人的交往中,除去大家相对比较容易理解的性骚扰,骚扰的定义和标准是什么呢?

在美国法律体系中,骚扰的定义标准取决于具体情境,但通常包括不受欢迎的行为,且这种行为足够普遍或严重,以至于创建了一个敌对(hostile)或滥用(abusive)的环境。

骚扰的法律测试通常关注行为是否“严重或普遍”。这包括考

虑:

- 不受欢迎的行为的频率。
- 行为的严重性。
- 行为是否具有身体威胁或羞辱性,或仅是冒犯性言论。

常用“合理人”(reasonable people)标准来判断环境是否具有敌意,意味着从受害者所处位置的合理人的角度评估情况。

那么,什么是“不受欢迎的行为”呢?很简单,一个是普通合理人都知道的威胁侮辱恐吓行为,或者另一个,“对方已经明确说明不受欢迎的行为”。

其中,第二个最容易让中国人觉得难以理解:我仅仅是给对方发短信问候或者发电子邮件追问答案,怎么就成了骚扰?答案很简单,如果对方说了,“请你不要给我再发短信或者电子邮件”,你再发短信或者电子邮件,那显然就是在做“不受欢迎”的事情。

在本文第1部分的案例里面,CG就没有办法理解这个概念。他在案情背景故事中写道,“自从她说了她不爱我,我就没有再联系她了。”我问他几次之后,发现他自从听说她不希望他再联系她,就再也没有联系她了。我把他的“自从她说了她不爱我,我就没有再联系她了”改成了“自从她说了她不希望我联系她,我就没有再联系她了。”我把这一版本的故事发给他,让他改进某些别的地方;结果,他发给我的新版本,又把我的话改成了“自从她说了她不爱我,我就没有再联系她了”。这说明,他没有完全理解这里面的法律概念,所以说我的话不中肯。

在本文第1部分的P州案例里面,一位痴情的年轻人在对方多次拒收(Block)来自他的电子邮箱的电子邮件之后,不断注册新的电子邮箱,给对方发大量电子邮件追问“你以前说爱我是真的还是假的?你为什么背叛我了?”他的父母在中国受过非常好的教育,他们就不能理解为什么这种电子邮件构成了骚扰,“这难道不是质问负心人的正常做法?”

这两个案例里面,即使没有威胁侮辱恐吓的话语,在美国法律系统里面,仍然构成了骚扰。所以,在美国生活的中国人,一定要切记这个知识点,不要掉到这个大坑里面。

举例来说,我作为一位律师,会小心到什么程度?如果我对一

位美国人说,“你真美(或者健美)!”TA很有个性地告诉我,“请你不要评价我的外貌。”从此以后,我都不再评价TA的外貌,即使夸TA也不会。

【思考题:1.如果有人骚扰你,你怎么制止对方骚扰?2.如果有人错误地指控你骚扰,或者在不需要的时候申请针对你的保护令,你怎么全身而退?】请暂停,不要往下看。。。



(图解:这位年轻男士在女士告诉他不要再联系她的情况下,仍然买了鲜花和巧克力送给她,这构成了骚扰;他被捕了。)

思考题可能的答案:

- 1.需要报警或者申请保护令,或许检察官会起诉对方骚扰罪;
- 2.不要做可能被正常人理解为骚扰的事情,不要做让保护令成立的事情,尽快请靠谱的律师来解决。

如果你把这两篇文章的概念弄懂了,看到刚才思考题你就会用骚扰和保护令这两个法律概念保护自己,也会避免踏入骚扰罪和保护令这两个深坑;如果你刚才居然没有想到怎么办,建议你重新看一遍,或者多看相关科普/普法文章;如果你希望多看我的科普/普法文章,你就能够想到办法加我的微信公众号,并且找到我以前发布的精彩文章。

不管怎么样,我们的很多客户都同意我们的两点看法:(1)公平,不是靠等待和抱怨来获得,也不靠同情和施舍;我们天生应该得到公平,并愿意为此战斗。(2)我们在法律的帮助下用头脑战斗,这比用拳头更安全,更有效。

【免责声明:(1)每个案子都是独特的,我发表的典型案例和你的案子不会是一模一样的,不能保证类似的结果;(2)我介绍的案子或者我的文章里面的话,都不构成律

师服务或者律师咨询。如果您有法律问题,请向靠谱的律师求助。谢谢!

Disclaimer: Each case is unique, so typical case(s) I wrote about are not the same as your case, so there is no guaranty of similar outcome for your case; the cases I wrote about or my statements in my articles do not constitute legal service or counseling. If you have any legal questions, please ask a credible attorney for help. Thanks.】

提醒:

(1)如果您希望以后及时收到类似的实用型文章,请订阅此微信公众号。

(2)如果要了解作者的基本情况,可以先看作者简介以节约交流时间。

【作者简介】钟家钰,清华94级学生,拥有遗传学,分子生物学和数学(精算专业)个硕士学位及法学博士学位;游览过十二个国家;完成过一个马拉松比赛和六个半马比赛并且半马破二;持有马里兰州和DC律师执照和四类保险执照。钟家钰为美国华人维权主要有三个贡献:1.维权组织 Association For Education Fairness 的创始人之一以及首任会长,组织投诉和起诉 MCPS 对亚裔学生的歧视;2. CAPA-MC 的创始会员及理事;3.全美声援纽约警官梁彼得集会大华府地区的组织者。

钟家钰律师事务所(AZhonglaw.com)的主业是做车祸索赔,各种人身伤害索赔和各类保险索赔,同时帮助华人被告得到顶尖的刑事辩护律师的最佳服务,以及帮助全美各地的受重伤的华人进行维权索赔。截止到2024年夏天,钟家钰已成功帮助超过六百五十位华人维权。其中,2024年帮助亚利桑那州一家华人就车祸造成的严重人身伤害开展索赔,和顶尖律师合作,最终得到55万美元的赔偿;在此之前,钟家钰的最高索赔记录是2023年的阿肯色州的27.5万美元;此外,已经帮助数位被控以重罪的华人免于牢狱之灾;在成为律师之前,钟家钰最辉煌的一个战绩是在2022年5月以600美元的成本帮一家华人开的餐馆击败200万美元的索赔企图。

作者钟家钰律师的热线号码 301-969-8999; 微信号: AZhongLawHelp

## AI会终结电话客服中心吗?

若询问ChatGPT人工智慧(人工智能)是否会取代客户服务产业中的人力,其回答通常较为委婉,总结为“人机协作”。

但人类的看法则不那么乐观。去年,印度科技公司塔塔咨询服务(Tata Consultancy Services)执行长K·克里希提瓦桑(K Krithivasan)在接受《金融时报》访问时表示,人工智慧可能很快会使亚洲认为“几乎不再需要”客服中心。与此同时,商业与科技研究机构“加特纳”(Gartner)预测2029年人工智慧将能自主解决80%的常见客服问题。

目前,“AI代理人”受到高度关注。这一术语指的是能自主运作并具备决策能力的人工智慧系统。这类系统可能会大幅提升现有的非AI聊天机器人,也就是“规则式聊天机器人”,后者仅能回答预设问题清单中的内容。近期我与包裹配送公司“Evri”聊天机器人的互动,反映出现阶段非AI系统的实际情况。

当我的包裹未如期送达,名为“Ezra”的聊天机器人表示将“立即协助处理”。它要求输入追踪编号,在我输入后,系统回覆包裹已送达。我要求查看送达证明,系统则显示一张包裹照片——但地点错误,并且在显示“证据”后,对话无法继续。

“Evri”回应BBC表示,正投入5,700万英镑以提升服务品质。“我们的智慧聊天系统会利用追踪数据,提供最有帮助的回覆建

议,并确保客户的包裹在未按计划送达的情况下尽快送达,”公司表示。“我们的数据显示,大多数用户首次使用聊天系统即可在数秒内获得所需答案。我们持续检视用户回馈,并不断优化服务。”

另一方面,竞争对手、国际包裹公司DPD曾推出一款较少受规则限制的AI聊天机器人,但因批评公司并对用户破口大骂,最终下架。在企业转型至人工智慧的过程中,如何在维持品牌形象与真正协助顾客之间取得平衡,是一项艰难挑战。

根据“加特纳”公司的调查,约85%的客户服务主管正在探索、试行或部署AI聊天机器人,但仅有20%的相关专案完全达到预期目标。

“与AI的对话可以更自然”,“加特纳”公司分析师艾蜜莉·波托斯基(Emily Potosky)表示。“但缺点是,聊天机器人可能出现幻觉、提供过时资讯,甚至给出完全错误的回答。对于包裹配送这类情境,我认为规则式代理人更适合,因为相关的问题就那么几种。”

资源与成本是企业考虑从人力转向AI客服的主要原因之一。但波托斯基指出,AI并不一定比人力便宜。

“这是一项非常昂贵的技术”,她说。任何希望以AI取代人力的企业,首先必须具备大量训练资料。“有一种观点认为,

生成式AI能解决知识管理不佳的问题,因此知识管理变得不那么重要。但事实上,情况正好相反”,波托斯基补充。“在部署生成式AI时,知识管理变得更加重要。”

云计算和企业软体公司Salesforce数位长乔·英泽里洛(Joe Inzerillo)向BBC表示,客服中心为人工智慧提供良好的训练环境,尤其是那些设立于低成本地区如菲律宾与印度的中心,因为这些地方已进行大量人员训练,AI也能从中学习。

“这些文件资料非常丰富,对AI接手第一线客服工作来说是极佳的资源”,他说。

该公司的AI客服平台AgentForce目前已被多家企业采用,包括一级方程式赛车(Formula 1)、保险公司“保诚”(Prudential)、餐厅订位网站“Open Table”,以及社群平台“Reddit”。英泽里洛表示,Salesforce在初期测试平台时,学到不少让AI更具人性化的技巧。“人类可能会说‘很抱歉听到这个消息’,但AI代理人只会建立工单”,他说。

因此,系统被训练在顾客遇到问题时展现更多同理心。Salesforce也发现,禁止代理人谈论竞争对手的规则造成困扰。

“当顾客询问如何将Microsoft Teams与Salesforce整合时,代理人拒绝协助,因为Microsoft被列为竞争对手”,英泽里洛说。

该公司随后取消此项僵化规定。Salesforce对其AI代理人持续推广计划

抱有雄心,并表示目前已获得客户广泛好评。公司指出,当提供选择时,有高达94%的客户选择与AI代理人互动。

“我们观察到客户满意度甚至超过人力客服——AI能开启客服服务的新层次”,英泽里洛表示。这也让公司节省一亿美元的客服成本。

不过,英泽里洛淡化近期媒体报导所称的4,000个职位遭裁撤的说法。“其中很大一部分人员已被重新安排至客服相关的其他部门。”菲奥娜·科尔曼(Fiona Coleman)经营QStory,一家利用人工智慧协助客服人员弹性安排班表的公司,客户包括全球网络市集eBay和“国民西敏银行”(NatWest)。

她认同AI有助改善工作条件,但对其是否能完全取代人力仍持保留态度。

“有些时候我不想与数位系统互动,我只想与真人对话”,她说。“我们可以看看五年后的情况——AI是否能处理房贷申请,或讨论债务问题。看看它是否已具备足够的同理心。”事实上,客服领域的AI应用可能已面临反弹。

美国目前有法案提议将海外客服中心迁回本土,并要求企业揭露AI的使用情况,且在顾客要求时必须转接真人。

同时,“加特纳”公司预测,到2028年,欧盟可能会将“与真人对话的权利”纳入消费者保护规范。