खबर बदलाव की 10 गुना ज्यादा केस रजिस्टर हो रहे एआई से, मामले 18 दिन पहले सुलझ रहे

उपभोक्ता समस्याएं सुलझा रहे एआई चैटबॉट... अब आ रहा है 'ग्राहक न्याय', आम आदमी के लिए कानूनी नोटिस बनाएगा

रोमेश साहू | बेंगलुरु

देश में अब एआई का इस्तेमाल आम आदमी की समस्याओं को सुलझाने के लिए हो रहा है। उपभोक्ताओं से जुड़ा मामला हो या पब्लिक पॉलिसी का मसला... एआई चैटबॉट कई पारंपरिक क्षेत्रों को स्मार्ट बना रहे हैं। उपभोक्ता समस्याओं के आंकड़ों से इसे समझते हैं। एआई-संचालित प्लेटफॉर्म ने शिकायतों की संख्या में दस गुना से अधिक वृद्धि की है। इसी क्षेत्र में अब आईआईटी बॉम्बे और एनएलएसआईयू बेंगलुरु भी काम कर रहे हैं। आईआईटी बॉम्बे और नेशनल लॉ स्कूल ऑफ इंडिया यूनिवर्सिटी, बेंगलुरु (एनएलएसआईयू) ने मेटा (फेसबुक) के लार्ज लैंग्वेज मॉडल (लामा 3.1) की मदद से एक नया चैटबॉट 'ग्राहक न्याय' तैयार किया है। जेनरेटिव आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस (एआई) पर आधारित ये चैटबॉट न सिर्फ शिकायत दर्ज कराने में मदद करेगा, बल्कि शिकायतकर्ता के लिए कानूनी दस्तावेज, नोटिस, आवेदन भी तैयार करके देगा।

समस्या: 53% नहीं कर पाते सरकारी पोर्टल्स उपयोग

कुछ स्टडीज के अनुसार 53% से अधिक लोगों को सरकारी पोर्टल्स का उपयोग करने में कठिनाई होती है। ऐसे में चैटबॉट उपयोगी हैं। हाल में गपशप प्लेटफॉर्म ने उपभोक्ता मामलों के मंत्रालय के साथ मिलकर जागृति एआई चैटबॉट लॉन्च किया। कानून के क्षेत्र में भी एआई 'न्याय गुरु' भारत का पहला एआई–आधारित लीगल चैटबॉट है। यह ऑनलाइन कानूनी सलाह देता है और कानूनी अधिकारों को समझने में मदद करता है।

दो साल में तैयार हुआ प्रोटोटाइप

उपभोक्ता मंत्रालय अभी शिकायत और समाधान के लिए एआई का इस्तेमाल कर रहा है। इससे डिजिटल शिकायतों की संख्या बढ़ी है। मगर, पहली बार जेन एआई के साथ साल 2023 में प्रोजेक्ट शुरू किया गया था। मेटा की मदद से आईआईटी बॉम्बे से डॉ. पुष्पक भट्टाचार्य और उनकी टीम ने यह चैटबॉट तैयार किया। वहीं, एनएलएसआईयू से डॉ. राहुल हेमरजनी और उनकी टीम ने इसमें विभिन्न कानूनी पहलुओं को जोड़ते हुए इस चैटबॉट को प्रशिक्षित किया। इस प्रोजेक्ट में उपभोक्ता मंत्रालय नॉलेज पार्टनर था।

उपभोक्ता समस्याओं में एआई से क्या बदला है?

- दिसंबर 2015 में जहां 12,553 उपभोक्ता शिकायतें दर्ज होती थीं, वो अब बढ़कर 1,55,138 हो गईं।
- 2023 में शिकायतों के समाधान में औसतन 66.26 दिन लगते थे, 2024 में यह 48 दिन रह गया है।
- अब कंपनियों को 'कन्वर्जेंस पार्टनर' बनाया जाता है। ये वो कंपनियां हैं जिनके खिलाफ शिकायतें अधिक होती हैं। 2017 में 263 कन्वर्जेंस पार्टनर थे, जो अब 1,038 हैं। एआई से ये कंपनियां समस्याओं को प्राथमिकता दे पा रही हैं।