

■ 新华社“新华视点”记者 郭方达 梁焯

# 数字人带货，能带火吗？

深夜，点进直播间，连续直播数十小时却依旧精神抖擞的主播还在滔滔不绝推荐产品，并且在反复介绍产品特性的同时，穿插着与观众的互动。如果不是屏幕角落的一行小字，很难发现这名不知疲倦的主播实际是数字人。

近期，“数字人带货”概念再度火爆，不少头部平台纷纷推出数字人主播。在AI技术加持下，低成本的数字人成为电商竞争的又一赛道。但数字人带货，真的能带火吗？

## 批量化“制造”主播时代来临

不久前，某知名企业家的数字分身“首秀”在一片红海的电商领域又激起浪花。“上链接前必须给大家一些小惊喜。”“来，咱们直播间评论刷起来。”这场直播不到一小时就吸引超两千万人次观看，“数字人带货”这一概念再度被炒热。

近两年，AI技术的蓬勃发展让越来越多数字人走入直播间。

通过接入生成式人工智能等技术，再根据商家需求和产品特点进行调校，一名不知疲倦、反应迅速的“主播”便应运而生。“目前头部厂商竞相角逐的数字人，大都属于此列。”天津灵境智游科技有限公司负责人程洪志说。

不需场地、不需事先排演、简单输入内容就能开启直播，批量化、低成本“制造”主播的时代已经来临。

天眼查数据显示，2023年“数字人、虚拟人”相关企业已达99.3万余家，其中超过40万家是2023年新增，同比涨幅达到42.3%。

今年“618”期间，不少电商也将数字人作为推广手段。根据京东数据，其云直播数

字人在超过5000个品牌直播间亮相，直播累计时长超过40万小时，吸引超过1亿人次观看，互动频次高达500万次。

艾媒咨询数据显示，2023年中国数字人带动的产业市场规模和核心市场规模分别为3334.7亿元和205.2亿元，预计2025年将分别达到6402.7亿元和480.6亿元。

中国传媒大学发布的2024中国虚拟数字人影响力指数报告认为，AI技术的广泛介入极大提升了数字人的交互能力、内容生成能力及智能化水平。“未来数字人可能成为AI技术的具象化载体，有望在更多领域发挥重要作用。”中国传媒大学新闻学院教授沈浩说。

从“心”到“芯”，能否让消费者放心？

数字分身优势何在？

“少则几千块就能完成整套虚拟形象的设计，加上一般的直播设备也不过万元。”程洪志表示，数字人直播带货在技术创新、成本控制等方面具备优势，其中商家最看中的便是“低成本”。与真人主播团队在培训、薪资等方面的支出相比，数字人直播只需一台电脑和一名运营，可大幅降低成本。

尽管优势显著，但在实际投用过程中，“水土不服”的现象也难免发生。“总觉得怪怪的。”“主播是真人吗？”在数字人直播间，不时飘过的弹幕，体现着不少消费者的心态。

一些数字人在外观上“以假乱真”，但想要跨越“心”与“芯”的距离，并不简单。

“太标准了，说什么都是一个模子，还容易出现驴唇不对马嘴的情况。”某平台店铺商家刘雪颖在试用数字人主播后，决定再观望一阵。“尤其是面对一些具体问题或客诉的时候，基本需要依靠人工。”

更重要的是，真人主播对观众的情感陪伴难以被数字人替代。“有很多主播都会记得老顾客并互动，被真人关注的感觉是AI无论如何做不到的。”一名消费者直言。部分头部直播间负责人表示，良好的品牌信誉依赖日常的情感与信任积累，他们对投入数字人主播仍持谨慎态度。

在AI生成形象愈发真实清晰的当下，主播身份无法分辨，成为在售假违法后确认主体明晰权责的主要困难。此外，也有网民“吐槽”称，在数字人直播间买到假货，想要

退款索赔却“人去楼空”。

上海澄明则正(北京)律师事务所律师刘慧磊表示，数字人在减轻中小商家运营成本的同时，也给部分违法者提供了“空子”。技术企业提供从账号创建到直播技术支持的整套服务，部分不法商家提供文案并选定形象，就能无需固定场地、快速直播、收钱跑路。

另外，未经授权传播和使用虚拟数字人，还可能涉及侵权问题。刘慧磊表示，定制数字人模型时，如未经他人同意而使用真人姓名、声音、肖像等，有可能涉嫌侵犯他人的人格权。克隆声音、语音合成等相关技术，同样也有侵犯知识产权的相关风险。

值得注意的是，一些直播间使用数字人主播，却并未对消费者做任何提示。去年5月，抖音提出发布者应对人工智能生成内容进行显著标识，帮助用户区分虚拟与现实，并严禁利用人工智能技术创作、发布侵权内容。微信、B站、小红书等社交媒体也相继发布相关规定，但规范效果仍不及预期。

## 未来何去何从

党的二十届三中全会通过的《中共中央关于进一步全面深化改革、推进中国式现代化的决定》提出，健全促进实体经济和数字经济深度融合制度，对加快推进新型工业化、加快构建促进数字经济发展体制机制、完善促进数字产业化和产业数字化政策体系等作出新的部署。

不少专家预测，数字人相关技术将以加速渗透的形式，走入生活的方方面面。以电商为切入点，使AI技术更好用于促进消费和行业扩容，几方面工作仍有待推进。

刘慧磊表示，不同于传统直播带货，数字人的介入使得法律责任归属变得模

糊。他建议，应在法律实践中区分商品本身的生产者、经营者与AI数字人运营者、技术提供方在产品责任中的不同地位，划清责任边界，才能有效保护消费者利益，也为技术良性发展提供指导。

6月24日，国家发展改革委等部门印发《关于打造消费新场景培育消费新增长点的措施》，提出在明确标识和规范监管的基础上，探索利用人工智能大模型、虚拟现实(VR)全景和数字人等技术，拓展电商直播场景。

7月1日起实施的《消费者权益保护法实施条例》对此也作出规范：经营者通过

网络、电视等方式提供商品或者服务的，应当在其首页、视频画面、语音、商品目录等处以显著方式标明或者说明其真实名称和标记。

程洪志建议，一方面，直播平台应在显著位置增强对消费者的提示，并将数字人告知等列入直播条款，从源头约束相关方。另一方面，应强化对于直播搭建者的资质审查，建立相关人员黑名单制度，减少依赖数字人技术“改头换面”的情况。

清华大学新闻学院教授沈阳等专家表示，伴随大模型技术发展迭代，未来数

字人的性能将更加强大，“直播的实时性，对于数字人及背后大模型内容生成的严谨程度提出了更高的要求，这将反哺技术成长。”

沈阳等专家认为，数字人行业也需要不断提升智能交互能力，通过明确的品牌形象和个性、长期稳定的优质内容输出，逐步建立用户信任。头部企业在促动消费的同时，应注重过程中的优质数据分析与技术的优化迭代，做好基层技术与消费市场的相互拉动、共同成长。

(新华社天津电)

