



국세와 지방세의 납세자 편의 증진제도 비교

남서울대학교 세무학과 교수
유 태 현

1. 시작하는 글

선후진국을 막론하고 국가가 담당하는 역할의 범위가 넓어지고 있다. 오늘날 국가는 국방, 치안, 행정 등 전통적인 활동 영역을 넘어서는 새로운 역할을 요구받고 있다. 후진국을 포함 개발도상국은 경제발전을 위해 산업구조를 선진화하고, 도로, 철도, 항만, 공항 등 사회간접자본(Social Overhead Capital, SOC)을 확충함으로써 경제적 기반을 강화하는데 국가적 역량을 결집하고 있다. 한편 선진국은 노후한 산업기반을 재구축하고, 늘어나는 복지수요의 충족을 위해 실효성 있는 방안을 강구하여 추진하데 상당한 노력을 기울이고 있다.

국가가 수행해야 할 사무 및 사업이 늘어남에 따라 그것의 추진을 뒷받침할 재원의 확보가 중요한 과제가 되고 있다. 중앙정부이든 지방정부이든 필요한 사업을 원활하게 시행할 수 있기 위해서는 충실한 재정기반을 마련해야 한다. 그렇지 못할 경우 사업의 시작 자체가 불가능하거나 성공적인 완료를 달성하지 못하고 중도에 중단하는 어려움을 겪을 수밖에 없다.

중앙정부는 물론 지방정부의 재원확보는 무엇보다도 안정성과 신장성을 담보할 수

있는 방안을 근간으로 해야 한다. 중앙정부나 지방정부가 수행하는 활동은 대개 매년 반복적으로 이루어지는 사무를 중심으로 하고 있다. 따라서 이러한 사무의 순조로운 시행을 위해서는 그것을 지원하는 재원이 상시적이고 규칙적으로 조달되어야 한다.

현대 국가는 필요한 재원을 다양한 방법을 동원하여 조달하고 있는데, 그 핵심은 조세라고 할 수 있다. 조세는 공권력에 의한 강제성과 무보상성을 특징으로 하기 때문에 다른 공공수입원과 비교할 때 상대적으로 항시성(상시성)과 안정성을 담보하면서 대규모의 재원을 조달할 수 있는 가장 강력한 수단에 해당한다¹⁾.

중앙정부는 물론 지방정부의 활동 범주가 확대됨에 따라 그것을 지원하기 위한 재정(재원)수요도 커지고 있다. 중앙정부나 지방정부 모두 늘어나는 재정수요의 충족을 위해 공채 또는 해외차입 등의 활용을 증가시키고 있지만 여전히 그 핵심은 조세수입이라고 할 수 있다. 문제는 조세의 확대는 납세자의 저항을 초래할 수밖에 없고, 이에 따라 그 부담이 납세자에게 그대로 와 닿는 직접세(감지적 조세)보다 비감지적 조세(非感知的 租稅)에 해당하는 간접세를 통한 조세수입 확충의 중요성이 커지고 있다.

조세부과는 그 속성상 납세자의 재산권을 공공부문으로 이전하는 역할을 하기 때문에 납세자의 불만과 불평을 수반하기 마련이다. 따라서 조세부과권자 입장에서 보면 납세자를 배려하는 한편 목표로 하는 만큼의 조세수입을 확보하는 것이 매우 중요한 과제가 아닐 수 없다. 조세의 부과와 징수는 납세자의 소득 또는 재산을 줄이는 영향과 더불어 징세 관련 비용뿐만 아니라 보이지 않는 비용(초과부담)을 발생하게 된다. 따라서 그 시행에 있어 납세자의 입장을 최대한 존중하고 가능한 모든 편의가 제공되도록 해야 한다. 이때 납세자를 우선하는 세정의 구현을 위해 운영하고 있는 일련의 장치를 납세자 편의증진제도라고 할 수 있다.

조세납부는 국민의 의무에 해당한다. 그렇기 때문에 납세자가 조세납부에 적극 협조할 수 있는 분위기와 여건을 만드는 것이 중요하다. 납세자가 보다 편리하게 조세를 납부할 수 있도록 제반 장치를 구비하는 것은 조세도의를 진작시키고 납세환경을

1) 공권력에 의한 강제성은 공권력을 가진 정부(중앙 및 지방정부)가 조세를 부과할 경우 납세자(국민 또는 기업 등)는 거부하거나 회피하지 못하고 그대로 받아들일 수밖에 없는 속성을 말한다. 무보상성(無報償性)은 대가를 지불했음에도 불구하고 그에 대한 반대급부가 제공되지 않는 것을 말한다. 조세납부와 납세자의 관계를 살펴보면 납세자는 조세를 납부해도 그에 대하여 어떤 반대급부도 돌려받지 못한다. 그러나 좀 더 정확히 말하면 조세를 납부하는 그 시점에만 반대급부가 없을 뿐이다. 왜냐하면 납부된 조세는 공공재로 전환되어 납세자에게 되돌아오기 때문이다. 따라서 무보상성은 조세납부(대가지불)와 그 반대급부 제공(공공재 공급)이 시점을 달리하면서 연결되고, 반대급부에 해당하는 공공재 공급이 납세자 입장을 일일이 반영하지 못한 채 결정되기 때문에 일반적 보상(일반적 보상원리)을 의미한다. 정리하면 조세는 공권력에 의한 강제성과 무보상성(일반적 보상원리)을 특징으로 하는 공공수입원이라는 것이다. 자세한 내용은 유태현, 『재정학』, 도서출판 상경사, 2006, p.219를 참조하기 바란다.

개선함으로써 세제 발전과 세수증진을 이끄는 데 크게 이바지하게 된다. 이런 까닭에 갈수록 납세자 편의 증진제도의 역할과 중요성이 더욱 커지고 있다.

본고는 국세와 지방세에서 시행하고 있는 각종 납세자 편의 증진제도의 현황을 살펴보고, 양자의 비교를 통해 향후 지방세 납세자 편의 증진제도가 지향해야 할 발전 방향을 제시하는 것을 목표로 하고 있다. 이러한 목표에 따라 먼저 제2장에서는 지방세 납세자 편의 증진제도의 현황에 대해 알아보았다. 다음으로 제3장에서는 국세에서의 납세자 편의 증진제도에 대해 살펴보았다. 제4장에서는 우리나라 지방세 납세편의 증진제도의 개선방향 대하여 언급하였다. 마지막으로 제5장에서는 앞에서 거론하였던 내용에 근거하여 결론을 맺었다.

II. 지방세 납세자 편의 증진제도의 현황

우리나라 광역 및 기초지방자치단체(지방정부)는 주민의 납세 편리를 위해 다양한 제도를 운영하고 있다. 각 지방자치단체가 시행하고 있는 납세자 편의 증진제도는 크게 네 가지 분야로 구분할 수 있다. 첫째, 지방세 교육 및 홍보 시스템, 둘째, 간편한 지방세 납부방식, 셋째, 모범 납세자에 대한 포상 및 우대, 넷째, 납세환경의 개선 등이 그에 해당한다.

본장에서는 이와 같은 네 가지 분야와 관련하여 구체적으로 어떤 제도가 시행되고 있으며, 그 특징은 무엇인가에 대해 알아보도록 하겠다²⁾.

1. 지방세 교육 및 홍보 시스템

국세이든 지방세이든 그 작동의 시작은 과세권자와 납세자 간의 관계맺음에서 출발한다. 이는 과세권자가 조세부과를 실행할 수 있기 위해서는 그 상대방인 납세자가 있어야 함을 의미한다. 덧붙여 말하면 조세제도는 과세권자의 작용(조세부과 또는 징수)에 대해 납세자가 반작용(납세 또는 조세회피)하는 과정에서 빚어지는 다양한 사회경제현상을 포괄하는 개념이라는 것이다.

세무 공무원에 대한 직무관련 훈련과 교육은 당사자의 자질과 업무능력 향상뿐만 아니라 세정의 효율화와 합리화에 기여함으로써 직·간접적으로 납세자의 편의를 증진하는 역할을 하게 된다. 한편 국민을 대상으로 하는 조세홍보는 납세자가 갖고 있는

2) 본장은 유태현, 「외국의 납세편의 시책과 시사점」, 『지방세』(통권96호), 한국지방재정공제회, 2006.7, pp.50-57의 내용을 수정 보완하는 방식으로 구성하였다.



조세에 대한 왜곡된 인식을 개선하고, 조세절차를 바르게 이해시킴으로써 납세자가 능동적으로 납세의무를 실천할 수 있도록 돕는 기능을 하게 된다. 따라서 납세자를 상대로 하는 조세 홍보는 그 성격상 납세자 편의 증진제도에 속한다고 할 수 있다.

본 절에서는 지방세 공무원에 대한 교육의 현황과 국민을 대상으로 이루어지고 있는 지방세에 대한 홍보의 실태에 대해 알아보도록 하겠다.

1) 지방세 교육

지방세 담당 공무원은 개별 지방세목의 운영을 실제 맡아 처리하는 실무자로서 지방세의 부과, 징수업무뿐만 아니라 납세자가 제기하는 지방세 민원에 대하여도 협력하거나 대응하는 역할을 하고 있다. 또한 지방세 업무를 처리하는 과정에서 겪는 불편을 개선할 수 있는 실효성 있는 대안을 제시함으로써 지방세제 발전에 기여하는 현장의 전문가라고 할 수 있다.

지방세 담당 공무원이 지방세 부과·징수절차 업무들 맡아 처리하면서 겪는 불편과 납세자의 민원 가운데 일부는 현행 지방세제가 안고 있는 불합리성에 기인하여 초래된다고 할 수 있다. 따라서 지방세제의 합리화와 발전을 위하여 그러한 문제점을 해결하는 노력이 지속적으로 이루어져야 한다.

지방세 업무를 담당하는 공무원을 대상으로 그 부과·징수 등의 과정에서 발생할 수 있는 문제점을 파악하여 대처할 수 있도록 체계적인 교육과 훈련을 시키는 것은 지방세 공무원의 자질과 업무능력 향상을 위해 필요하다. 뿐만 아니라 담당 업무에 대한 전문성 제고를 통해 지방세제 운영을 효율화하고, 납세자에 대한 서비스를 개선하는 효과도 가져오게 된다.

지방세 담당 공무원을 대상으로 하는 교육은 크게 직무교육과 소양교육으로 구분할 수 있다. 직무교육은 지방세 부과 및 징수 등 그 운영과 관련한 내용을 알리는 교육으로서 지방세 업무의 효율적 수행을 돕기 위한 것이다. 따라서 지방세 직무교육은 현행 지방세법 및 기타 관련 법령, 최근의 지방세제 개편 내용 등을 지방세 공무원에게 알림으로써 지방세 업무가 원활하게 추진될 수 있도록 지원하는 것을 주목적으로 한다. 한편 소양교육은 지방세 담당 공무원이 업무를 넘어 자신의 소질과 능력을 개발견할 수 있도록 여러 분야의 동향과 새로운 정보를 알려주는 것을 목적으로 한다.

현재 지방세 담당 공무원에 대한 교육은 상대적으로 소양교육보다 직무교육을 중심으로 시행되고 있다. 직무교육의 진행은 행정안전부가 주관하고 지방자치단체가 협력하는 방식과 지방자치단체별로 이루어지는 방식이 병존하고 있다. 범주적으로 전자에 해당하는 대표적인 사례로는 『지방세제도 개선 토론회』, 『전국 지방세발전포럼』

등이 있다. 『지방세제도 개선 토론회』는 매년 두 차례에 걸쳐 전국 16개 시도의 지방세 담당 공무원과 기타 유관 부처에서 제안하는 지방세제 개선과제를 집중적으로 검토하여 연말의 지방세법 개정에 반영하는 방식으로 운영되고 있다. 『전국 지방세 발전포럼』은 지방세정 담당 공무원의 직장 내 연구 분위기 조성 및 전문성 제고를 위한 토론의 장으로서 매년 지방세 공무원이 연구한 주제를 공개 발표하는 경진대회 방식으로 운영되고 있다. 『전국 지방세발전포럼』은 지방세 공무원의 연구 의욕 고취와 지방세에 대한 저변 확대에 적지 않는 기여를 하고 있다³⁾.

지방자치단체별 직무교육은 광역자치단체가 관할 기초자치단체와 연합하여 지방세 연찬회를 개최하거나 각 기초자치단체가 별도로 지방세 연찬회를 열거나 연구회를 만들어 지방세 운영의 합리화를 모색하는 방식으로 시행하고 있다.

지방세 업무담당 공무원을 대상으로 한 지방세 교육은 중앙부처인 행정안전부 또는 광역자치단체가 주도하는 방식으로 운영되는 경향이 강하다. 또한 단순히 지방세법 개정 내용을 소개하거나 새로운 제도를 이해시키는 수준에 머물고 있다. 지방세 교육이 갖는 가치를 고려할 때 소양교육을 강화하는 한편 체계적이고 내실 있는 교육이 이루어질 수 있도록 다양한 프로그램을 개발하여 시행하는 노력이 요구된다.

2) 지방세 홍보

지방자치단체 세입의 근간을 이루는 지방세수의 확보를 위해서는 납세자인 지역주민의 협력이 무엇보다 중요하다. 지역주민이 성실하게 지방세를 납부하지 않는다면 지방자치단체의 지방세수 목표액의 달성은 차질을 빚을 수밖에 없다.

납세자인 지역주민이 지방세를 성실하게 납부할 수 있도록 유도하기 위해서는 지방세의 부과·징수절차를 잘 알려주어야 하며, 아울러 납부시기와 납부방법 등에 대해서도 제대로 인지할 수 있도록 적절한 홍보가 이루어져야 한다. 또한 지역주민이 자신이 부담해야 할 지방세의 금액을 쉽게 확인할 수 있고, 그 산출근거 등에 대해서도 열람할 수 있는 시스템의 구축이 필요하다. 정리하면 지방세에 관한 일체의 내용을 소상히 알려주는 시스템이 구축과 합리적 운영이 이루어져야 한다는 것이다.

지방세 홍보는 지방세에 대한 납세자의 인식수준 향상시킴을 물론 그들의 납세편의를 증진하는 역할을 하게 된다. 따라서 다양하고 실효성 있는 지방세 홍보는 지방세정의 합리화와 지방세 납세편의 증진을 위해 긴요한 과제가 아닐 수 없다.

우리나라의 지방자치단체들은 지방세를 홍보함에 있어 일반홍보와 특정홍보를 병용

3) 그 이외 행정안전부가 새로 도입한 지방세제도(예: 지방세지출예산제도 등)를 지방세 담당공무원에 알리는 등의 행사도 범주적으로 중앙부처 주관의 직무교육 성격이 강하다고 할 수 있다.

하고 있다. 지방세에 대한 일반홍보는 납세자인 지역주민 모두를 대상으로 하고 있다. 반면 특정홍보는 특정단체, 특수한 처지에 있는 지방세 납세자를 대상으로 하는 지방세 홍보를 말한다.

지방세에 대한 일반홍보는 크게 두 가지 방향에서 이루어지고 있다. 첫째, 납세자로 하여금 지방세를 편리하게 납부할 수 있도록 그 방법을 알리고 소개한다. 지방세 안내책자(리후렛)의 발간, 지방세정달력의 제작배부, 지방세납부 자동안내(ACS) 서비스 제공⁴⁾, 인터넷을 통한 지방세 신고·납부 안내, 휴대 전화(携帶電話, 핸드폰, 무선대화기, mobile phone)를 이용한 지방세 납부 안내, 지역의 주요 지점에 설치한 현수막을 이용한 지방세 안내, 지방세 순회 설명회 등이 그에 해당한다. 둘째, 지방세의 사용 내역을 지역주민에게 공개한다. 각 지방자치단체의 홈페이지를 통해 당해 자치단체의 지방세 징수 및 그 세수의 사용 현황 등을 알리거나 별도로 지방세 홈페이지(예: 서울시ETAX시스템, <http://etax.seoul.go.kr>)를 개설하여 운영하는 방법이 활용되고 있다. 이와 같은 일반홍보는 모든 지방자치단체가 시행하고 있으며, 지역주민의 관심을 높이고 내용을 보다 손쉽게 전달을 위하여 다양한 방안의 개발이 모색되고 있다.

지방세에 대한 특정홍보는 일반홍보를 보완하는 성격을 띠고 있다. 그 유형은 두 가지로 나눌 수 있다. 첫째, 대단위 APT단지의 주민, 기타 특수한 처지의 지역주민을 대상으로 지방세를 알리는 경우이다. 이 범주에 속하는 예로는 시각장애인을 위한 지방세 점자안내문 제작 발송, 외국인을 위한 영문의 지방세 고지서 발송, 대단위 APT입주민을 위한 지방세 납세홍보, 지역 내 중소기업체를 대상으로 한 지방세 설명회, 전광판을 활용한 지방세 납부안내, 관광안내도 및 각종 지역소개 책자를 이용한 지방세 홍보, 청소년을 대상으로 지방세 교실의 운영, 세정관련 어린이 글짓기 대회의 개최, 지역주민이 참여하는 지방세 퀴즈 대회, 지방세 관련 주부수기 및 표어공모 대회 등을 들 수 있다. 둘째, 지방세를 납부해야 할 시기가 임박한 납세의무자에게 그 상황을 알려주거나 체납자가 더 이상 미납하지 않도록 재촉하는 경우이다. 이와 관련해서는 체납자를 대상으로 한 체납 안내문 발송, 체납자 방문 표시제 실시, 자동차 번호판 영치 사전 안내문 발송, 자동음성 통보시스템을 활용한 지방세 납부홍보, 지방세 텔레가이드제 운영, 휴대용단말기(PDA)를 이용한 체납조회 시스템의 도입, 인터넷 E-mail을 이용한 지방세 안내서비스 제공, 휴대폰 문자 메시지(SMS)⁵⁾를 통

4) ACS는 자동호송출기(自動呼送出器, automatic call sender, ACS)를 말한다.

5) Short Message Service의 약칭이다. 이는 무선 단말기에서 단문 형태의 텍스트를 주고받을 수 있도록 해주는 단문 메시지 서비스를 말한다.

한 지방세 안내, 각종 지방세 미신고분 인터넷 자동검색 등 매우 다양한 방법이 활용되고 있다.

2. 간편한 지방세 납부방식

과학기술의 눈부신 발전에 힘입어 사회생활 전반에 걸쳐 정보화가 보편적인 삶의 방식으로 자리 잡은 지 오래되었다. 정보를 수집·획득하고, 필요한 용도로 가공하여 원하는 목적의 달성을 위해 사용하는 정보화의 흐름은 더욱 강화되고 있다. 이와 같은 정보화는 지방세 운영에도 적지 않은 영향을 미치고 있다. 지방세의 부과와 징수에 전자매체의 활용이 늘어나고 있다.

고지서를 이용한 지방세 부과 또는 체납 상황 통지방식을 보완하는 인터넷, 휴대전화, DMB(digital multimedia broadcasting) 폰 등을 활용한 전자고지가 크게 늘어나고 있다. 전자고지제도는 지방세 관련 정보를 신속하게 전달할 뿐만 아니라 납세자 입장에서 자신이 부담해야 할 지방세 내역을 쉽게 확인하여 대응할 수 있는 장점이 있다.

지방세 전자고지제도는 인터넷, 개인용 휴대 정보 단말기(personal digital assistant, PDA), 휴대전화 등을 매체로 하여 시행되고 있으며, 지방세 납부시기 홍보, 체납조치, 지방세 미신고분 자동검색 등 매우 다양한 내용을 고지하고 있다.

한편 각 지방자치단체는 홈페이지 또는 지방세 관련 사이트를 개설하여 지역주민을 대상으로 지방세에 관한 전반적인 현황을 알리고 있다. 따라서 지역주민은 인터넷 접속을 통해 그 내용을 어렵지 않게 확인할 수 있으며, 불만 또는 불편 사항에 대해 시정을 건의할 수 있다. 전자고지제도는 현재보다 그 방식이 더욱 다양화되고, 활용 분야도 더욱 확대될 것으로 예상된다. 다만 지방세 전자고지제도의 확산이 초래할 수 있는 부작용을 사전에 방지하기 위해 동 제도를 시행하는 과정에 납세자의 신상정보가 노출되어 개인의 사생활이 침해되지 않도록 철저한 대책이 강구되어야 할 것이다.

지방세 납부방식을 다양화하고 간소화하는 조치는 납세자가 지방세 납세의무를 수행할 때 겪을 불편을 줄여주는 대표적인 납세자 편의 증진제도에 해당한다. 금융기법의 발전, 전자기기의 발달, 전자고지방식의 다양화가 결합되면서 국세 및 지방세의 납부방식이 과거보다 훨씬 편리해졌다.

현재 지방세 납부를 편리하고 간편하게 만들어주는 대표적인 지방세 간편 납부방식으로 다음과 같은 수단이 활용되고 있다. 첫째, 지방세 자동이체 납부제도가 크게 활성화되어 있다. 자동이체를 통한 지방세 납부방식은 세금의 납부를 위해 납세의무자

가 직접 금융기관을 방문해야 하는 불편을 덜어준 것은 물론 지방세의 체납을 줄여주는 장점을 가지고 있다.

둘째, 신용카드를 이용한 지방세 납부가 제한적이지만 시행되고 있다. 지방세의 신용카드 납부는 카드 결제 기한 도래 이전까지 시간적 유예를 제공함으로써 현금이 부족한 지방세 납세의무자도 조세납부를 실행할 수 있도록 지원하는 장점이 있다⁶⁾.

셋째, 폰(텔레)뱅킹을 통한 지방세 납부가 크게 확대되고 있다. 폰(텔레)뱅킹은 각 납세의무자가 자신의 금융거래 통장에서 지방세를 납부하되 전화를 매개로 하여 그 내용을 체크하는 금융거래 방식을 말한다. 이 방법은 이용방법이 간편하고 소요비용이 적게 드는 장점이 있다.

넷째, 인터넷뱅킹을 이용한 지방세 납부자가 증가하고 있다⁷⁾. 인터넷을 매개로 이루어지는 금융거래를 총칭하여 인터넷뱅킹이라고 한다. 인터넷 기술의 발전과 젊은 세대의 기호에 편승하여 인터넷뱅킹이 빠른 속도로 성장하고 있다. 인터넷뱅킹은 폰(텔레)뱅킹과 마찬가지로 그 이용이 편리하고 시간과 비용이 거의 들지 않으며, 금융거래의 내역을 일괄적으로 확인할 수 있는 장점이 있다⁸⁾.

지방세 납부를 보다 편리하게 만들어주는 이와 같은 새로운 지방세 납부방식은 납세의무자가 지방세를 납부할 때 감수해야 할 시간과 비용을 줄여주는 공통적인 장점을 가지고 있다. 반면 시행과정에 뜻하지 않게 개인정보가 유출됨으로써 사생활이 침해될 우려가 있기 때문에 그에 대한 철저한 대비가 요구된다.

3. 모범 납세자에 대한 포상 및 우대

성실한 조세납부는 국가나 지방정부(지방자치단체)의 재정을 튼실하게 만드는 원동력이다. 그러나 조세의 징수는 그 성격상 납세자인 국민의 재산을 정부로 이전하는 조치이기 때문에 납세자의 저항 내지 비협조를 초래하기 마련이다. 이러한 현실적 한계를 극복하고 조세납부가 순조롭게 이루어질 수 있도록 유인하기 위해서는 성실한

6) 신용카드를 이용한 지방세 납부의 경우 대체로 세금을 받는 지방자치단체가 카드 수수료를 부담하고 있어 더 이상 확대시행은 쉽지 않은 상황이다. 한편 지방세 납부에 있어 카드를 이용한 방법이 아직은 미약하지만 활용되고 있다.

7) 인터넷뱅킹(인터넷납부) 방법은 세부적으로 인터넷지로, 계좌이체, EBPP(Electronic Bill Presentment & Payment)로 구분된다. EBPP는 대금 청구기관이 인터넷상으로 고객에게 대금 청구내역을 고지하고 납부 받는 온라인전자결제 방식을 말한다.

8) 그 이외 ATM/CD납부, 모바일 납부도 활용되고 있다. 2007년 결산 기준으로 볼 때 고지서 이외의 지방세 지방세 납부 방법 중 가장 비중이 높은 것은 인터넷납부이다. 좀 더 정확히는 인터넷 납부 가운데 인터넷을 이용한 계좌이체 방식이다.

납세자를 우대하는 환경을 조성해야 한다.

각국의 납세의식(조세도의)은 공공부문(중앙정부 또는 지방정부)에 대한 신뢰 수준, 역사·문화적 전통, 국민소득(경제발전)수준, 국민의 기질(성향), 조세체계, 사회의 성숙도 등 여러 가지 요인에 의해 결정되기 때문에 국가마다 상이할 수밖에 없다. 우리나라의 납세의식은 선진국과 비교할 때 높은 수준은 아닌 것으로 평가되고 있다.

성실한 납세풍토의 정착은 국가나 지방자치단체의 세수증진에 기여할 뿐만 아니라 탈세의 축소와 더불어 체납관리에 소요되는 행정비용을 크게 절감시키는 부수적인 효과를 발생하게 된다. 또한 당사자인 납세의무자는 국가에 대한 의무를 성실하게 수행했다는 자긍심을 갖게 됨으로써 일상생활 또는 자신의 업무영역에서 유·무형의 자신감을 얻게 된다. 다시 말해 납세의식의 고양은 1차적으로 납세의무자 개인의 가치를 높이는 역할을 하며, 2차적으로 사회 전반에 걸쳐 신뢰성을 제고함으로써 그 사회를 보다 밝고 역동적으로 변화시키는 기능을 하게 된다.

성실한 납세풍토의 조성이 갖는 이와 같은 순기능을 감안할 때 정직한 납세행위에 대하여 칭찬하고 격려하는 분위기를 만드는 것은 주요한 납세자 편의 증진 방안에 해당한다고 할 수 있다. 성실한 납세의식의 고양을 위해서는 모범 납세자를 별도로 선정하여 격려하고 포상하는 우대제도의 시행이 필요하다⁹⁾.

현재 각 지방자치단체는 성실한 납세행위를 격려하고 고취하려는 목적으로 여러 가지 유인 조치를 시행하고 있다. 그 대표적인 사례로 다음을 지적할 수 있다. 첫째, 일부 지방자치단체의 경우 지방세 성실납세자를 추천으로 선정하여 상품권을 주거나 지역 브랜드 농산물(경품)을 제공하고 있다.

둘째, 지방세 성실납세자 초청 간담회 또는 강연회 등을 개최하여 그들이 존경받는 분위기를 조성하고, 그들에게 감사패 또는 인증서 등을 수여하여 자긍심을 고취시키고 있다.

셋째, 지방세 성실납세자에게 공영주차장 주차료 면제의 혜택을 주거나 지역사회

9) 서울시는 2007년 7월 30일 『서울특별시 모범납세자 지원조례』를 제정하였다. 동 조례에 근거하여 설치된 『서울시 모범 납세자 선정위원회』는 모범납세자(지방세 체납사실이 없는 자로서 면허세, 균등할 주민세, 자동차세를 제외한 연간 3건 이상 최근 3년 이상 계속하여 납부기한 내 전액 납부한 자)·전자납세자(지방세를 전자고지 받아 전자적인 방법으로 납부기한 내 전액 납부한 자)·유공납세자(모범납세자로서 안정적인 세입재정운영에 기여한 공적이 현저한 자)를 선정하여 우대혜택을 제공하고 있다. 모범납세자에게는 모범납세자 증명서 발급, 납세 소요비용의 범위 내에서의 실비보상, 유공납세자에 1년간 공영주차장면제 등을 지원하고 있다. 또한 우리은행 신규대출 금리인하(0.5%p) 및 금융거래수수료 면제의 혜택을 제공하고 있으며, 서울신용보증재단의 신용대출 보증심사 신청시 신용평가에 가점을 부여하고 있다. 현재 2005년 6월부터 2008년 5월까지 서울시 지방세 납세자를 대상으로 모범 납세자를 선정하여 1년(2009.1.1~2009.12.31)간 우대혜택을 제공하고 있다.

발전에 공헌한 유공자를 표창할 때 추천할 수 있는 권한을 부여하여 구정(區政) 또는 시정(市政)에 참여할 기회를 제공하고 있다.

1. 납세환경의 개선

납세의무자인 대개의 일반 국민은 복잡한 조세법의 내용을 스스로 이해하는 것이 쉽지 않다. 따라서 대부분의 납세의무자는 자신에게 부과되는 여러 종류의 세금에 대하여 그 성격과 부담액을 정확하게 파악하지 못하고 있다. 이런 현실적 어려움을 타개하기 위해 납세의무자는 세무 전문가인 변호사, 회계사, 세무사 등의 협력을 받아 납세를 하고 있다.

납세의무자인 국민은 세무 전문가를 힘을 빌리는 세무 상담의 대가로 적지 않은 납세협력비용을 지불하게 된다. 이에 따라 납세의무자는 세무전문가로부터 납세협력비용 지출에 상응하거나 그 이상의 도움을 얻고자 한다. 이 과정에서 납세의무자는 탈세의 유혹까지 느끼게 된다. 이러한 문제의 발생을 사전에 차단하기 위해서는 납세의무자가 지불하는 납세협력비용을 줄여주고, 편리하게 조세를 납부할 수 있도록 납세환경을 개선해 주어야 한다.

납세의무자가 부담하는 납세협력비용을 줄여주기 위해서는 세정당국이 무상으로 납세의무자를 위한 다양한 세무 상담 프로그램을 운영함으로써 각 납세의무자가 세무 전문가의 도움 없이 스스로 자신이 납부해야 할 세액을 비교적 쉽게 계산할 수 있도록 납세환경을 개선해야 한다. 이때 세정당국은 납세의무자에 대한 기타 서비스도 강화해야 하며, 세무 상담 방식도 다양화하여야 한다.

각 지방자치단체는 지역의 특수성 등을 감안하여 다양하고 실질적인 방식으로 세무 상담을 진행하고 있다. 그 사례로 열린 세정 구현을 위한 양방향 모니터 설치활용¹⁰⁾, 인터넷을 활용한 지방세 세액계산 서비스, 지방자치단체 홈페이지 내 지방세 상담코너 운영, 지방세 분야별 전문상담 담당제도(지방세 상담 도우미제)의 운영, 찾아가는 세무이동민원실의 운영(세정민원 현장 처리제), 사이버 지방세시스템의 구축 등을 들 수 있다. 이와 같이 다양하고 간편한 지방세 세무 상담제도의 운영은 납세의무자의 납세협력비용을 줄여주는 한편 지방세정의 투명성을 높이는 효과를 나타내고 있다. 나아가 납세의무자와 징세당국인 지방자치단체 사이의 신뢰성을 강화해 줌으로써 지방자치가 원활하게 추진될 수 있도록 뒷받침하는 역할을 하고 있다.

10) 지방세업무 담당 공무원과 납세의무자가 각기 다른 모니터를 앞에 놓고 마주 앉아 해당 납세의무자가 납부해야 할 세금의 산정과정을 직접 확인할 수 있도록 하는 서비스를 말한다.

통상 지방세 고지서에는 해당 납세의무자가 부담해야 할 특정세목의 납부세액, 납부시기 등이 안내되어 있다. 그런데 최근 많은 지방자치단체들이 지방세 고지서에 납세와 관련된 사항 이외 지역주민을 돕기 위한 부가적인 내용을 담은 지방세 고지서를 발행하고 있다.

지방세 고지서에 담겨 있는 납세 관련 이외의 부가적 사항으로는 다음의 두 가지가 대표적이다. 첫째, 미아실종자의 사진과 인적사항을 함께 인쇄한 지방세 고지서를 발행함으로써 당사자 가족의 고통을 조금이나마 덜어주는 한편 따뜻한 사회분위기 조성에 일조하고 있다.

둘째, 일부 지방자치단체를 중심으로 지방세 고지서를 활용하여 지역의 주요행사를 알리고 있다. 이와 같이 방식의 지방세 고지서는 시정(市政) 또는 군정(郡政)을 홍보하는 수단의 역할을 하게 된다.

지방세 고지서를 이용하여 미아실종자 찾기 캠페인에 동참하거나 시정 등을 홍보하는 것은 지방세 부과·징수 등과 관련해 납세의무자가 겪게 되는 불편을 개선하는 납세자 편의증진과는 직접적인 관계가 없을 수 있다. 하지만 이런 노력이 사회 전체적으로 볼 때 긍정적인 역할을 하고 납세자 역시 사회구성원이라는 점에서 볼 때 넓은 의미의 납세자 편의증진에 속한다고 할 수 있다. 따라서 이런 방식은 더욱 확대될 필요가 있을 것이다.

III. 국세 납세자 편의 증진제도의 현황

지방세와 달리 국세는 국세청을 중심으로 그 산하기관인 세무서가 운영을 담당하고 있다. 따라서 각 지방자치단체가 과세권을 행사하는 지방세와 비교할 때 상대적으로 운영상 통일성이 높다고 할 수 있다.

국세에서 이루어지고 있는 납세자 편의 증진제도는 납세자 권리의 존중, 납부방식의 개선, 모범 납세자 우대 등으로 나눌 수 있다.

1. 납세자 권리의 존중

국세는 여러 방법을 활용하여 납세자의 권리를 존중하는 한편 보호하고 있다. 지방세의 경우와 비교되는 대표적인 사례로 첫째, 납세자 권리현장의 제정과 운영, 둘째, 국세행정서비스현장의 시행, 셋째, 납세자보호담당관제도 등을 들 수 있다.

납세자 권리현장은 납세자의 권리를 헌법과 법률이 정하는 바에 의하여 존중하고 보장하기 위해 도입되었다. 동 현장의 제정에 따라 국세공무원은 납세자가 신성한 납세의무를 신의에 따라 성실하게 이행할 수 있도록 필요한 정보와 편익을 최대한 제공해야 하며, 납세자의 권리가 보호되고 실현될 수 있도록 최선을 다하여야 한다. 부연하면 납세자 권리현장은 납세자가 보장받을 수 있는 권리를 구체적으로 알리기 위해 제정된 것이다¹¹⁾.

국세행정서비스현장은 납세자를 세정의 동반자이자 고객으로 생각하며, 납세자 중심의 세정을 가꾸어 나감으로써 국민의 사랑과 신뢰를 받는 국세청을 만들기 위한 목적으로 제정되어 운영되고 있다. 납세자의 권익이 실질적으로 보장될 수 있도록 국세행정서비스 이행표준을 설정·공표하고, 그것의 실천을 위한 국세공무원의 자세를 강조하고 있다¹²⁾. 국세행정서비스현장은 민원증명, 세무상담, 신고납부, 세무조사 등 업무분야별로 서비스 실천기준을 마련하여 시행하고 있다. 아울러 납세서비스에서의 불편, 세금납부와 관련한 불만 등 잘못된 서비스에 대한 시정을 함께 규정하고 있다.

납세자보호담당관제도는 1999년 9월 1일부터 국세청 및 지방국세청, 세무서에 설치되어 운영되고 있다. 동 제도는 국세의 부과·징수, 그리고 조사과정에서 납세자의 권익이 침해되었거나 침해될 우려가 있는 경우 납세자의 입장에서 적극적으로 처리하

11) 납세자 권리현장의 내용은 다음과 같다. 첫째, 납세자는 기장·신고 등 납세협력 의무를 이행하지 않았거나 구체적인 조세탈루혐의 등이 없는 한 성실하며 납세자가 제출한 세무자료는 진실한 것으로 추정된다. 둘째, 납세자는 법령이 정하는 경우를 제외하고는 세무조사의 사전통지와 조사결과와 통지를 받을 권리가 있고, 불가피한 사유가 있는 경우에는 조사의 연기를 신청하고 그 결과를 통지 받을 권리가 있다. 셋째, 납세자는 세무 조사시 조세전문가의 조력을 받을 권리가 있고, 법령이 정하는 특별한 사유가 없는 한 중복조사를 받지 않을 권리가 있다. 넷째, 납세자는 법령이 정하는 바에 따라 세무조사 기간이 연장되는 경우 그 사유와 기간을 문서로 통지받을 권리가 있다. 다섯째, 납세자는 자신의 과세 정보에 대한 비밀을 보호받을 권리가 있다. 여섯째, 납세자는 권리의 행사에 필요한 정보를 신속하게 제공받을 권리가 있다. 일곱째, 납세자는 위법적인 또는 부당한 처분을 받거나 필요한 처분을 받지 못함으로써 권리 또는 이익을 침해당한 경우에 적법하고 신속하게 구제받을 권리가 있다. 여덟째, 납세자는 위법적인 또는 부당한 처분으로 권리 또는 이익을 침해당할 우려가 있는 경우 그 처분을 받기 전에 적법하고 신속하게 구제받을 권리가 있다. 아홉째, 납세자는 국세공무원으로부터 언제나 공정한 대우를 받을 권리가 있다.

12) 국세행정서비스현장에서 요구하는 국세공무원의 자세는 다음과 같다. 첫째, 우리는 납세자의 권리보호가 곧 우리의 의무임을 명심하고 납세자의 권익이 침해되지 않도록 세심한 주의를 기울여 업무를 수행한다. 둘째, 우리는 제도와 절차를 만들고 집행할 때 항상 납세자의 입장을 먼저 생각하는 세정을 실천한다. 셋째, 우리는 납세자의 요구사항과 만족도를 주기적으로 파악하여 이를 적극 반영함으로써 민주적이고 과학적인 서비스 세정을 구현한다. 넷째, 우리는 잘못된 서비스의 제공으로 인한 납세자의 불편사항을 적극적으로 시정해 나간다. 다섯째, 우리는 국세행정의 집행과정과 내용을 모든 국민에게 널리 알려 투명하고 열린 세정을 펼쳐 나간다. 여섯째, 우리는 납세자가 감동하는 최대한의 서비스를 제공하여 세정에 대한 자발적 협력을 이끌어 냄으로써 납세자와 함께 하는 세정구현에 노력한다.

는 등 납세자가 세금으로 인한 어려움이 없도록 돕는 것을 목적으로 하고 있다. 현재 국세청 납세자보호과에 2명의 납세자보호담당관이 지정되어 임무를 수행하고 있으며, 각 지방청 및 세무서 납세자보호담당관실에는 각 1명씩의 납세자보호담당관이 있다.

납세자보호담당관은 납세자 편에서 납세자에게 유리한 증거나 증빙서류를 알려주고 찾아주는 역할을 하며, 세금으로 인한 어려움에 대하여 친절하고 자세하게 상담해 드리며 세무관서가 잘못된 경우 즉시 시정될 수 있도록 돕는 임무를 맡고 있다. 세부적으로 세금이 세법대로 정확하게 부과되었는지 알아보고, 과세가 잘못되었으면 취소하도록 돕는다. 또한 체납처분 절차가 위법한 경우 바로 잡는 역할을 한다. 더 나아가 기타 세무관서의 처분이나 미처분으로 불이익을 입은 경우 사실관계를 확인하여 필요한 조치를 한다¹³⁾.

그 이외 국세는 납세자가 세금 때문에 억울한 일을 당하지 않도록 납세자 권리구제 제도를 운영하고 있다. 납세자 권리구제 제도는 위법 또는 부당한 국세처분(납세고지, 재산압류통지, 감면신청 거부, 환급신청 거부 등)이 있을 경우, 그것을 구제하기 위한 것으로 납세고지서가 나오기 전에 구제받을 수 있는 ‘사전’ 권리구제 제도와 납세고지서를 받은 후에 구제받을 수 있는 ‘사후’ 권리구제 제도로 구분된다. ‘사전’ 권리구제 제도에는 과세전적부심사가 있고, ‘사후’ 권리구제 제도에는 이의신청, 심사청구, 심판청구의 행정심판과 행정소송이 있다.

2. 납부방식의 개선

국세의 납세의무자인 국민 입장에서 볼 때 국세 납부방식이 편리해지기 위해서는 적어도 두 가지 조건이 충족될 수 있어야 한다. 첫째, 국세의 납세의무자인 국민의 입장이 잘 반영될 수 있는 장치가 마련되어야 한다. 둘째, 국세 납부방식이 다양하고 간편해야 한다.

국세청과 세무서는 국세 납세의무자의 입장을 세정에 적절히 반영하기 위해 고객의 소리(VOC, Voice of Consumer), 전화상담, 인터넷 상담, 방문상담을 시행하고 있다. 고객의 소리는 국세청고객만족센터 홈페이지(<http://call.nts.go.kr>)를 통해 국세 행정에 대한 납세의무자의 불만, 고충, 개선 건의, 칭찬 등을 개진하면 국세청의 업무 담당자가 그것에 대해 적절하게 답변하는 제도이다.

전화상담은 전국 어디서나 지역번호 없이 국세청이 지정한 특정번호로 전화하여 상

13) 납세자보호담당관은 국세청에서 다루는 국세만을 상담할 수 있으며, 관세는 관세청·세관에서 취득세, 등록세 등 지방세는 해당 시·군·구청에서 상담하여야 한다.

담관과 관련 분야에 대해 상담할 수 있는 제도이다. 인터넷상담은 국세청고객만족센터 홈페이지의 핫이슈 상담사례, 인터넷 상담사례, 자주 묻는 상담사례 등 유사사례를 검색하여 세무 관련 궁금증을 해결할 수 있도록 돕고, 만일 검색결과에 만족하지 못 하는 경우는 궁금한 내용을 질문하면 48시간(토요일, 공휴일제외)이내에 신속히 답변하여 주는 제도이다. 방문상담은 국세청고객만족센터의 방문상담실을 직접 찾아 필요한 세무 문제를 문의할 수 있는 제도를 말하며, 지역 거주자들은 가까운 세무서의 납세자보호담당관실을 방문하면 동일한 도움을 받을 수 있다.

국세청은 2009년 5월 1일부터 전국 모든 세무서에 영세납세자 지원단을 설치하여 세무대리인을 선임할 수 없는 영세납세자에게 무료 세무자문서비스를 제공하고 있다. 영세납세자 지원단은 고지가 예상되거나 고지된 세금이 1천만원 미만으로 세무대리인이 선임되어 있지 않은 개인 영세납세자를 지원 대상으로 하고 있으며, 영세납세자 권익보호에 헌신적으로 봉사할 세무사, 공인회계사 및 내부 국세공무원(4~10명 풀제로 운영)을 세무도우미로 선정하여 운영하고 있다. 영세납세자 지원단은 과세자료 처리, 세무조사 등 과세 전(前)단계부터 불복청구(불복청구를 예정하고 상담하는 경우 포함), 고충민원(고충민원 신청을 예정하고 상담하는 경우 포함)에 이르기까지 발생하는 모든 세금문제에 대하여 무료 세무자문서비스(세무상담, 증빙수집 및 소명자료 제출 안내 등)를 제공한다¹⁴⁾.

2008년 5월 1일부터 운영되고 있는 납세자보호위원회는 외부 민간인 위주로 구성되어 있으며, 즉시 시정되지 않은 고충민원과 세무조사기간 연장 여부 등을 공정하게 심의·결정하는 사후적 납세자 권익구제 기구이다. 이는 납세자 권익에 영향이 큰 세금고충 수용 여부, 세무조사기간 연장 및 세무조사범위 확대 여부를 공정하게 심의·결정하는 목적을 가지고 있으며, 전국 모든 세무관서(국세청 제외)에서 운영하고 있다. 납세자보호위원회는 세무관서로부터 독립적인 운영을 위해 지방국세청장이나 세무서장은 위원회 참여가 배제되며 외부 민간인 위원이 내부위원보다 많이 구성된다¹⁵⁾. 외부 민간인 위원은 세금고충민원과 조사기간 연장 여부 등을 심의할 수 있어야 하기 때문에 세법 및 회계 분야에 상당한 전문지식이 있어야 한다. 또한 납세자의 권익을 대변하고 공정하게 처리할 수 있어야 한다.

전국 세무관서의 민원봉사실은 민원증명 발급, 사업자등록증의 신규발급 또는 정정

-
- 14) 사전적 권익보호 중심의 예방장치(1단계)가 영세납세자 지원단제도이며, 사후적 권익보호 중심의 구제장치(2단계)가 납세자보호위원회제도이다.
- 15) 납세보호위원회의 위원 구성은 지방국세청의 경우 외부 민간인 위원 10명, 내부 공무원 위원 8명으로 구성되며, 세무서의 경우는 외부 민간인 위원 8명, 내부 공무원 위원 6명으로 구성된다. 그리고 동 위원회의 위원장은 외부 민간인 위원 중에서 선임한다.

발급, 각종 세무민원서류 접수업무 등의 민원을 처리함으로써 납세자 편의증진에 기여하고 있다. 민원봉사실은 성실납세자¹⁶⁾·세무대리인·장애인·노약자·임산부 민원인의 민원업무를 신속하고 편안하게 처리하기 위해 전용창구를 마련하여 운영하고 있다.

국세청은 홈택스(www.hometax.go.kr) 회원 가입자에게 직장이나 가정에서 편리하게 민원증명을 발급받을 수 있도록 서비스 하는 인터넷(홈택스)발급제도를 운영하고 있다. 현재 홈택스를 통해 사업자등록증명, 휴업사실증명, 폐업사실증명, 납세증명서, 납세사실증명, 소득금액증명, 부가가치세과세표준증명, 부가가치세면세사업자수입금액증명, 표준재무제표증명(개인/법인) 등이 발급되고 있다. 한편 본인이 신분증을 지참하고 관할 세무서 민원봉사실에 방문하면 국세 민원증명을 발급받을 수 있다. 단, 대리인이 방문하는 경우에는 위임장과 대리인의 신분증이 필요하다.

국세를 납부함에 있어 현금 및 수표로만 세금을 납부하던 방식을 개선하여 은행계좌의 잔고를 이용한 자금이체, 신용카드 등을 이용한 국세납세가 시행되고 있다¹⁷⁾. 이는 카드사 및 은행에 「국세납부 중계센터」(서버)를 설치하여 인터넷 등 전자방식을 이용하여 국세를 납부케 함으로써 납세자의 편의를 도모하는 제도를 말한다. 부연하면 은행, 우체국, 세무서의 수납창구에서 현금 및 수표로만 세금을 납부하던 국세납세 방식에 추가하여 인터넷, 전화(전화 버튼조작에 의한 세금 자동이체, ARS), 은행 등에 설치된 ATM(Automatic Teller Machine, 현금자동입출금기)을 이용하여 어디에서든 편리하게 세금을 납부할 수 있도록 국세납부 방식이 다양화되었다¹⁸⁾. 신용카드납부 및 전자납부의 장점으로는 첫째, 납세의무자가 직접 은행 등 국세수납창구에 댕膿 隆고도 세금납부가 가능하도록 하였고, 일시형자금부족의 경우에도 체납에 따른 가산금 부담을 감소시킴으로써 납세자의 편의 증대에 기여하고 있다. 둘째, 전자납부(e-payment)제도의 시행 掘躡자신고(e-file) 및 전자서비스(e-service)제도와 더불어 전자세정(Digital 세정)의 기초를 확립하는 데 중요한 계기를 제공하였다. 셋째, 어디서든 카드 및 인터넷 등에 의하여 세금납부가 가능해졌으며, 조세납부에 따른 시간 및 인력이 절

- 16) 성실납세자는 납세자의 날에 세무서장 이상 표창을 수상한 자 또는 세금포인트 1천점 이상인 자를 말한다.
- 17) 주요국의 신용카드를 이용한 국세납부의 사례를 살펴보면 미국은 1999년에 처음 시행하였다. 전자신고와 병행하여 전자신고 납세자의 자진납세신고분에 한정하여 적용하고 있다. 미국은 전자신고 비율을 제고하기 위해 신용카드 납세제도를 도입하였으며, 카드 수수료는 카드이용자(납세자)가 부담하고 있다. 한편 일본, 유럽 등은 아직 시행하지 않고 있다.
- 18) 신용카드 및 전자방식에 의한 국세수납은 수수료부담 및 기술적인 문제 등으로 인하여 그 시행이 지연되었으나 신용카드 및 인터넷 등 최신정보기술(Information Technology, IT)의 발달에 힘입어 도입이 가능해졌다. 이와 같은 전자지불수단의 활용은 국세 납세자의 편의증진에 크게 이바지했다는 평가를 받고 있다.

감되었을 뿐 아니라 납부수단의 다양화로 선택의 폭이 확대되었다.

3. 모범 납세자 우대

국세청은 홈페이지(<http://www.nts.go.kr>)와 국세청홈택스서비스(<http://www.hometax.go.kr>)를 활용하여 각종 국세 관련 증명 발급(납세증명서, 소득금액증명, 사업자등록증명 등) 업무를 시행하고 있으며, 개인별 세금신고 및 신고분 납부(종합소득세, 부가가치세 등) 현황을 확인할 수 있도록 하고 있다. 또한 전자고지·세금납부의 현황은 물론 과세자료 제출 상황도 알아볼 수 있도록 돕고 있다. 더 나아가 세무서류신고·신청 업무와 세무상담도 시행하고 있다. 이러한 일련의 조치는 납세자의 편의 증진을 위한 서비스에 해당한다.

국세청은 납세자에게 직접적으로 편의가 제공되는 이와 같은 서비스 이외 모범 납세자를 선정하여 표창하고 우대하는 제도를 시행하고 있다. 국세청은 매년 납세자의 날(3월 3일)에 정부포상 및 표창을 수상한 성실납세자에게 다양한 우대제도의 혜택을 제공하고 있다. 이때 정부포상은 훈장·포장, 대통령 표창, 국무총리 표창을 말한다. 한편 표창은 기획재정부장관 표창, 국세청장 표창, 지방국세청장 표창, 세무서장 표창으로 구분된다¹⁹⁾. 성실납세자에게는 국세행정상 다음과 같은 우대 혜택이 제공된다. 첫째, 일정기간 세무조사를 유예한다. 납세자의 날에 훈장·포장, 대통령표창, 총리표창, 장관·국세청장 표창자는 포상일로부터 3년간, 지방국세청장·세무서장 표창자는 2년간 세무조사를 유예 받는다. 수출 및 신기술개발사업자, 노사문화우수기업 등 외부기관의 추천을 받아 성실납세자로 선정된 자는 총리표창 이상의 경우 선정일로부터 2년(노동부장관 표창은 1년)간 세무조사를 유예 받는다. 또한 세무조사결과 성실하게 신고한 것으로 인정되는 납세자는 『조사모범납세자』로 지정하여 5년간 세무조사를 유예한다. 둘째, 징수유예·납기연장시 납세담보제공을 면제한다. 기업의 자금사정 악화 등으로 인하여 징수유예·납기연장시 체납이력을 감안하여 조세일실 우려가 없는 경우에는 납세담보제공을 면제한다. 납세자의 날에 훈장·포장, 대통령·총리표창, 장관·국세청장 표창자는 포상일로부터 3년간, 지방국세청장·세무서장 표창자는 1년간

19) 납세자의 날 수상자는 세무관서장 추천 또는 본인 신청후 공적심의회위원회의 심의 절차를 거쳐 선정된다. 포상대상자(모범납세자)는 성실한 납세를 통하여 국가재정에 크게 기여한 사업자(일정금액 이상 고액 납세자 등, 체납액(결손처분액)이 있는 자 제외), 세법·기업회계 등 관련 법령에 따라 성실 신고한 사업자(신고 성실도 우수자 및 기장사업자), 거래질서가 건전한 사업자(신용카드, 현금영수증 가맹사업자, 자료상 및 그와 거래관련자 등 제외), 계속적 사회활동기업으로서 제조업·수출업 등 어려운 업종에 종사하면서 타 기업보다 성실하게 납세한 자(비생산적 기업이나 사회적 물의야기 사업자 제외) 가운데 선발한다.

5억원 한도 내에서 납세담보제공을 면제한다. 수출 및 신기술개발사업자, 노사문화우수기업 등 외부기관의 추천을 받아 성실납세자로 선정된 자는 총리표창 이상의 경우에는 포상일로부터 3년간, 노동부장관 표창자는 1년간 5억원 한도 내에서 납세담보제공을 면제한다. 셋째, 국세청장 표창 이상 납세자에게는 국세민원증명 발급시 『성실납세자 표창이력』을 표기하여 발급한다. 넷째, 세무서 민원봉사실에 설치된 성실납세자 전용창구를 이용하여 신속하게 민원처리를 할 수 있다.

국세청 이외의 타 기관에서 성실납세자에게 제공하는 우대혜택(국세청장 표창 이상 수상 납세자에 한함)은 다음과 같다. 첫째, 중소기업청 정책자금지원 심사시 가점을 부여한다. 이때 매출액 대비 차입금 비중, 사업성, 기술성, 사업계획타당성 등을 종합평가하여 지원여부가 결정된다. 둘째, 조달청 물품구매적격심사시 신인도 부문에서 가점을 부여한다. 셋째, 신용보증기금 보증심사시 보증한도를 다른 기업보다 확대해준다. 예컨대 성실납세자에 대해 30억원을 한도로 매출액의 1/3까지 보증한다(일반기업은 15억원을 한도로 1/4까지 보증). 또한 자기자본 한도 적용을 배제(일반기업은 자기자본의 300%한도)한다. 넷째, 병역지정업체 선정을 위한 추천심사시 가점을 부여한다. 다섯째, 국방부 용역·물품 구매적격심사시 가점을 부여한다. 여섯째, 노동부 노사문화 우수대상기업 선정시 가점을 부여한다. 일곱째, 지방자치단체가 운영하는 공영주차장을 무료이용 할 수 있다. 예컨대 국세청장이 배부한 모범납세자 스티커 부착차량은 1년간 무료이용이 가능하다.

고액 성실납세자에게는 공항 출입국 전용심사대 이용의 특전을 제공하고 있다. 이는 많은 세금을 성실하게 납부하여 국가 재정확보에 크게 기여한 납세자가 존경받는 선진 납세문화 조성을 위한 것이다. 고액납세자 중 성실도 검증 및 적격심사를 거쳐 선발된 성실납세자는 공항 출입국 전용심사대를 이용할 수 있다. 구체적으로 납세자의 날 국세청장 표창 이상 수상자, 세금포인트 점수가 높은 납세자, 일정금액 이상 세금을 납부한 납세자 중 국세청의 성실도 검증 및 법무부의 적격심사를 거쳐 해당자를 선정하게 된다. 다만, 탈세·체납 및 분식회계·부동산 투기 등 사회적 물의를 일으킨 경우는 제외한다. 고액 성실납세자에게 공항 출입국시 제공되는 혜택을 살펴보면 첫째, 공항 출입국 전용심사대 및 승무원 전용 보안검색대를 이용하여 출입국 할 수 있는 우대혜택을 제공(우대혜택 부여자에게 모범납세자 카드 발급)한다. 둘째, 전용심사대 등 이용대상자 중 재정기여도 등이 탁월한 자를 선정하여 공항 귀빈실(CIP라운지)이용혜택도 제공한다. 이때 본인과 동반인(2인 이내)도 전용심사대 등 우대혜택을 같이 이용할 수 있다.

국세청은 개인납세자가 세금납부에 대한 보람과 자긍심을 느낄 수 있도록 하여 성



실히 세금내는 선진납세풍토를 조성하기 위해 2004년 4월 1일부터 세금포인트제도를 시행하고 있다. 2000년 이후 세금포인트를 누적하여 개별 납세자가 자신의 것을 확인할 수 있도록 국세청 홈페이지(<http://www.hometax.go.kr>)→개인→조회서비스→기타내역조회→세금포인트조회에 게시하고 있다²⁰⁾. 세금포인트 부여 대상은 소득세를 납부하는 모든 국민이며, 해당세목은 종합소득세, 양도소득세, 원천징수되는 소득세(원천징수 이자배당소득은 제외) 등이다. 부여기준은 자진납부한 세액 10만원당 1점(고지서를 받고 납부한 세액은 0.3점)을 부여하되, 환급세액은 그 만큼 차감한다. 세금포인트 우대혜택은 첫째, 누적된 포인트가 100점 이상인 경우는 징수유예 또는 납기연장시 연간 5억원 한도로 납세담보를 세금포인트로 대신할 수 있다. 둘째, 누적된 포인트가 1,000점 이상인 경우는 세무서에 전화 또는 팩스로 민원증명을 발급 의뢰하여 택배로 받아볼 수 있으며, 세무서 민원봉사실에 설치된 성실납세자 전용창구를 이용할 수 있다. 그리고 택배서비스를 이용하여 민원증명(영문포함 6가지, 사업자등록증명, 휴업사실증명, 폐업사실증명, 납세증명, 납세사실증명, 소득금액증명)을 발급 받을 수 있으며, 누적된 포인트가 일정점수 이상인 경우 성실도 검증을 거쳐 공항 출입구 전용심사대를 이용할 수 있다²¹⁾.

한편 국세청은 성실한 국세 납세자를 우대하는 조치와 더불어 고액·상습체납자의 명단을 공개함으로써 불성실한 납세자를 줄이기 위한 노력을 병행하고 있다. 이는 탈세 등을 통해 부당한 이득을 얻을 수 있는 불성실 납세자의 증가를 방지하고 납세도의의 진작을 위한 조치라고 할 수 있다.

IV. 지방세 납세자 편의 증진제도의 개선방향

납세자 편의 증진은 세정의 합리화는 물론 세제발전을 위해서도 매우 중요한 조치라고 할 수 있다. 그 이유는 국가이든 지방정부가든 활동에 필요한 재원을 조달함에 있어 조세에 크게 의존할 수밖에 없고, 목표한 만큼 세수를 거둘 수 있기 위해서는

20) 국세청 홈페이지에 가입하지 않은 납세자는 가까운 세무서 민원봉사실을 방문하여 자신의 세금포인트를 확인할 수 있다.

21) 국세청은 2004년 3월 3일부터 국가재정 확보에 크게 기여한 고액납세 법인의 자긍심 고취 및 성실 납세분위기 조성을 위해 매년 납세자의 날에 대통령 명의로 명예적 성격의 기념탑을 수여하고 있다. 고액납세의 탑 수여는 해당 사업연도 자진신고 납부세액(법인세 총부담세액+농특세)이 1천억원 이상인 법인의 신청을 받아 선정하여 수여한다. 이와 같은 고액납세의 탑 수여 제도는 그 성격상 납세자 편의 증진제도에 해당한다.

납세자의 협조가 절대적으로 중요하기 때문이다. 납세자의 성실한 조세납부를 이끌어 내기 위해서는 조세납부 환경을 개선하고, 납세자가 편리하게 납세를 실행할 수 있도록 다양한 제도를 고안하여 시행하여야 한다.

국세와 지방세 모두 상당히 다양한 납세자 편의 증진제도를 운영하고 있다. 납세자 편의 증진제도는 크게 교육 및 홍보 시스템, 납세자 권리의 존중, 납부방식의 개선, 모범 납세자에 대한 포상 및 우대 등으로 구분할 수 있다.

국세와 지방세의 담당 공무원을 대상으로 한 교육과 대 국민 홍보 방식을 비교해보면 교육의 경우 국세와 지방세가 갖는 특성의 차이 때문에 그 방식과 내용의 우열 비교는 쉽지 않다. 다만 납세자인 국민을 상대로 한 홍보에 있어서는 246개 지방자치단체가 처한 상황이 서로 다르기 때문에 국세보다 지방세에서의 홍보방식과 내용이 더욱 다양하다고 할 수 있다.

납세자 권리의 존중 측면에서 국세와 지방세에서 납세자 편의 증진제도를 비교해보면 국세가 지방세보다 다소 우월하다고 판단된다. 그 이유는 국세의 경우 지방세가 아직 도입하지 못하고 있는 납세자 권리현장, 국세행정서비스현장, 납세자보호담당관제도, 납세자보호위원회제도를 운영하고 있기 때문이다. 국세의 납세자 권리 존중할 목적으로 시행하고 있는 이와 같은 납세자 편의 증진제도는 지방세의 경우에도 향후 적절한 방식으로 도입을 검토할 필요가 있을 것이다.

납부방식의 간소화를 위한 조치의 운영은 국세와 지방세 모두 매우 다양하며, 그 내용이 대략 비슷하다. 전자고지의 활용, 폰뱅킹, 인터넷 뱅킹, 신용카드납부 등 국세와 지방세는 거의 같은 방식을 도입하여 납세자가 간편하고 편리하게 납세의무를 실천할 수 있도록 돕고 있다.

모범 납세자에 대한 포상과 우대혜택 제공을 비교해 보면 국세의 경우가 지방세보다 우월하다고 할 수 있다. 국세는 중앙정부가 과세권을 갖는 조세이기 때문에 그 시행 과정에 다른 부처의 협력을 구하기 쉽고, 정책적 배려나 특혜를 제공함에 있어 지방세보다 제약이 작다고 할 수 있다. 이런 현실적 한계 때문에 국세에서 모범 납세자를 포상하고 우대하는 것이 지방세의 경우보다 용이하다고 할 수 있다. 국세와 지방세의 균형 있는 발전을 위해 모범 납세자를 대상으로 한 특전의 제공은 비슷한 방향에서 이루어지는 것이 적절할 것으로 판단된다.

이상을 고려할 때 우리나라 지방세 납세자 편의 증진제도는 다음과 같은 방향으로 개선을 모색할 필요가 있다. 첫째, 국세에서 시행하고 있는 납세자 권리 존중을 위한 여러 조치를 지방세도 적극적으로 받아들여 활용하는 개선이 요구된다. 덧붙여 말하면 지방세를 대상으로 납세자 권리현장, 지방세행정서비스현장, 납세자보호담당관제

도, 납세자보호위원회제도의 시행을 모색할 필요가 있다는 것이다.

둘째, 지방세 성실납세자에 대한 포상과 우대를 강화해야 한다. 국세이든 지방세이든 납세자 입장에서 보면 그 부담은 동일하다. 따라서 국세의 성실납세자가 각종 혜택을 제공받는 것처럼 지방세 납세자도 마땅히 상응하는 혜택을 제공받을 수 있어야 한다. 다만 지방세 성실납세자에 대한 우대조치가 실효성을 담보할 수 있기 위해서는 중앙정부 차원의 관심과 배려가 없이는 불가능하다는 점에 유의해야 한다.

셋째, 지방자치단체가 지역주민으로부터 성실한 지방세 납부를 기대할 수 있기 위해서는 지방자치단체도 상응한 노력을 기울여야 한다. 지방자치단체는 지방세 세수 목표 설정의 배경을 충실히 알리고, 그 세수의 사용에 대한 내역도 지역주민이 쉽게 이해할 수 있도록 일목요연하게 공개해야 한다. 이는 징세당국인 지방자치단체와 납세자인 지역주민 간의 신뢰성을 높임으로써 투명세정을 실현하는 한편 지방자치의 성공을 보장하는 지름길의 구실을 하게 될 것이다.

V. 맺는 글

한 나라의 세제는 국세와 지방세가 결합되어 전체 모습을 형성하게 된다. 이는 전체 세제발전을 위해서는 국세와 지방세가 함께 더 나은 방향으로 개선이 이루어져야 함을 의미한다.

우리나라의 지방세는 국세와 비교할 때 상대적으로 그 발전이 미진하다는 평가를 받고 있다. 따라서 국세가 가지고 있는 장점을 적극적으로 받아들여 지방세가 보다 나은 발전을 이룩할 수 있도록 대안을 모색할 필요가 있다.

본고에서는 국세와 지방세의 납세자 편의 증진제도를 비교하였다. 그 결과 향후 지방세 납세자 편의 증진제도의 개선을 위해서는 지방세도 국세처럼 납세자 권리 존중에 보다 많은 관심을 기울여야 함을 지적하였다. 또한 국세와 조화를 이루는 차원에서 지방세 모범 납세자에 대한 포상과 우대를 강화할 것을 제안하였다. 더 나아가 납부방식의 간소화에 더 많은 노력을 기울이는 한편 지방자치단체는 지역주민에게 지방세 운영 전반을 좀 더 적극적으로 알림으로써 지자체와 주민 간 신뢰 강화를 통해 궁극적으로 성공적인 지방자치를 구현할 있도록 해야 함을 언급하였다.

〈참고문헌〉

김종빈·신호균, 「지방세 전자납부제의 현황분석 및 활성화 방안에 관한 연구」, 『의사결정연구』(제12집 제2호), 한국의사결정학회, 2004.12.

김재진, 『신용카드에 의한 국세 납부제도 도입방안』(정책토론회 자료), 한국조세연구원, 2007.8.

심태섭, 「국세청의 납세자 편의제도에 대한 만족도 연구」, 『세무회계연구』(제8권), 한국세무회계학회, 2001.1.

유태현, 「외국의 납세편의 시책과 시사점」, 『지방세』(통권96호), 한국지방재정공제회, 2006.7.

유태현, 『재정학』, 상경사, 2006.

유태현, 『한국지방재정론』, 상경사, 2003.

국세청 홈페이지 <http://www.nts.go.kr>

[국세청홈택스서비스](http://www.hometax.go.kr) <http://www.hometax.go.kr>

국세청고객만족센터 홈페이지 <http://call.nts.go.kr>

서울시etax시스템 <http://etax.seoul.go.kr> 

