

지방세의 납세편의 제고방안

이 상 범

경기개발연구원 초빙책임연구원

1. 들어가는 글

정보통신의 발달은 지방세무행정의 환경에 지대한 영향을 미치고 있으며, 지방세 납세의 환경에도 많은 변화를 초래하고 있다. 우리나라의 정보화는 불과 수년 만에 우리 생활의 중요한 일부분으로 자리잡아가고 있는 상황이며, 인터넷과 이동통신으로 대변되는 정보통신의 진전은 이미 산업 전반에 걸쳐 활발하게 전개되고 있는 실정이다. 일례로 우리나라의 유·무선을 이용한 인터넷 사용인구는 2003년 현재 우리나라의 인구 100명당 61명으로 인터넷 사용인구 규모 기준으로 세계 3위 수준에 해당하며, 이동통신 역시 2003년 현재 이동전화 가입자수가 인구 100명당 70명 정도로 세계 30위 수준을 보이고 있다(통계청, 2005. 8). 이러한 정보통신의 발달에 따른 납세 환경변화의 특징은 다음의 세 가지로 요약할 수 있다.

첫째, 지방세 납세에 대한 시간적인 제약을 받지 않게 되었다. 전통적인 세무행정 방식 하에서는 납세자나 세무공무원 모두 시간적인 요인들에 의해 제약을 받았다. 그러나 인터넷의 이용은 전자고지서의 발부 및 납부 등을 가능하게 하여 납세자가 편리한 시간에 세금은 납부할 수 있게 되고, 세무행정 역시 근무시간

이외에도 세금을 징수할 수 있어 지방세 납세의 시간적인 제약을 극복하게 하였다.

둘째, 지방세 납세에 대한 공간적인 제약을 받지 않게 되었다. 전통적인 지방세 납부방식 하에서는 지방세를 납부하기 위해서 납세자들이 납세관청에 직접 방문하여 세무공무원과 상담을 해야만 했다. 그러나 인터넷의 발달은 납세자들이 납세관청을 방문하지 않고도 인터넷이 개설된 곳이면 어느 곳에서도 해당 인터넷 홈페이지에 접속하여 지방세를 납부할 수 있게 되었다.

셋째, 고객지향적인 세무환경조성이 가능해졌다. 지방세 납세자의 측면에서 시간과 공간에 대한 제약이 많은 부분 극복되었다는 것은 지방세무행정의 고객지향성이 향상되었다는 것을 의미한다. 또한 인터넷 홈페이지를 통한 각종 지방세 무관련 서비스는 납세자에게 보다 많은 편익을 주고 있다. 따라서 인터넷을 이용한 지방세 납부는 고객지향적인 지방 세무환경의 조성을 가능하게 하고 있다.

이러한 지방세무 환경의 변화는 지방자치단체로 하여금 납세자의 편익을 증진시키기 위한 여러 가지 제도의 시행을 가능하게 하고 있다. 지방세의 경우 납세자 편의 도모를 위해 제도로는 자동이체, 폰뱅킹, 인터넷 납부(인터넷 지로, 계좌이체 등), 신용카드, ATM/CD, 전자고지, 기타(모바일 등) 등이 있다. 이중 대표적인 지방세 납부 편의제도는 정보통신을 이용한 지방세 전자(인터넷)납세제와 신용카드를 이용한 지방세 납세제도라고 할 수 있다. 이에 본고에서는 이를 중심으로 지방세 납세 편의제도의 실태와 문제점을 분석하고 이에 대한 제고방안을 살펴보도록 하겠다.

II. 우리나라의 지방세 납세 제도

1. 지방세 납세제도의 의의

지방세 납세제도는 지방세 납세의무자가 확정된 조세채무를 과세권자에게 변제하는 일련의 과정을 의미한다. 즉, 납세제도는 지방세 납세의무자 관점의 측면이고, 과세권자인 지방자치단체장의 관점에서는 지방세의 부과·징수를 뜻한다.

따라서 지방세 납세제도는 지방세의 부과와 징수의 측면에서 살펴볼 수 있다.

우선 지방세의 부과는 신고주의와 부과주의가 있다. 일반적으로 조세채무는 과세요건을 충족함으로써 성립하지만 이때는 추상적인 조세채무가 성립하는 것이고 구체적 조세채무는 일정한 법적 절차를 거쳐 구체적인 세액이 확정됨으로써 성립하는데, 이때 세액의 확정방식을 신고주의 또는 부과주의에 의한다(한국지방행정연구원, 2000).

신고주의는 납세의무자가 정부의 간섭없이 납세자 스스로 적법한 과세요건 사실을 확인하고 자기의 과세표준과 세액을 계산하여 신고·납부함으로써 납세의무가 확정되는 제도이다(채희우 외, 2002: 92). 또한 부과주의는 납세의무를 확정시키는 권한을 과세권자에게 부여하고 있는 제도로서 납세의무자의 신고행위 자체에는 확정력을 부여하지 않는 제도이다.

다음으로 지방세의 징수는 과세권자가 확정된 조세채권을 실현하기 위하여 납세자에게 이행을 청구하며, 임의로 이행이 이루어지지 않을 경우에 이행을 강제하여 세액을 수납하는 일련의 행위를 말한다.

징수는 확정된 조세채무가 납세자에 의해 자발적으로 이행되지 않을 경우에 과세권자가 조세채무의 이행청구를 하고, 납부기한 내에 이행되지 않을 경우 독촉 또는 최고를 하며, 끝내 임의로 이행되지 않을 경우에 자력집행을 하는 일련의 절차를 의미한다. 이러한 지방세 징수의 방법은 납세고지, 독촉(최고) 그리고 체납처분 등이 있다.

지방세 납세제도는 지방세의 부과 및 징수라는 행정활동을 수행하는 절차이며 동일한 조세채권의 궁극적 실현을 위한 실체적 측면과 절차적 측면의 양면관계인 동시에 진행단계이다.

2. 지방세 납세 방법 및 절차

현행 지방세의 납세에 관련하여 지방세법의 각 개별 세목에 관한 규정에서 각각 그 방법 및 과정을 명시하고 있다. 지방세의 부과·징수는 지방세법의 규정에

의한 부과절차에 따라 세액이 확정되며 이는 다음과 같다(지방세법 제30조).

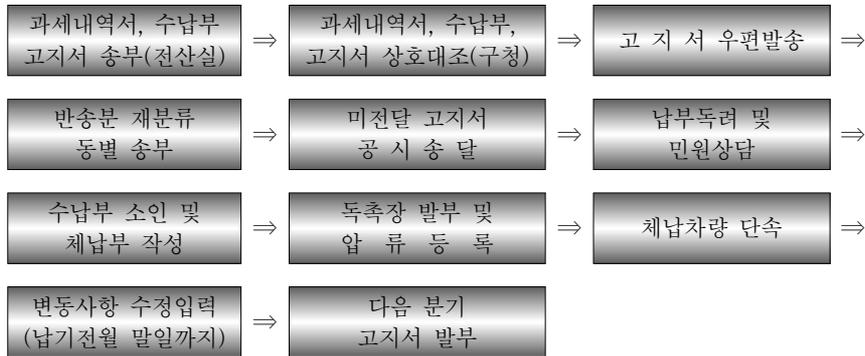
- ① 납세의무자가 과세표준과 세액을 지방자치단체에 신고납부하는 지방세에 있어서는 이를 신고하는 때
- ② 납세의무자가 과세표준과 세액을 신고하여야 하나 지방세의 과세표준과 세액을 지방자치단체가 결정하는 경우에는 이를 결정하는 때
- ③ 납세의무자가 과세표준과 세액을 신고하는 지방세 이외의 지방세에 있어서는 당해 지방세의 과세표준과 세액을 당해 지방자치단체가 결정하는 때
- ④ 특별징수하는 주민세는 상기의 규정에도 불구하고 납세의무가 성립하는 때에 특별한 절차없이 그 세액이 확정된다.

상기에서 보는 바와 같이 지방세의 납세와 관련된 방법 및 절차는 당해 세목별 특성과 지방세법의 규정에 따라 납세고지서의 작성주체를 기준으로 보통징수, 신고납부 및 특별징수 등 3가지 방법을 이용할 수 있다(지방세법 제1조 제1항 6호, 7호, 8호).

1) 보통징수방법

보통징수방법은 세무공무원이 납세의무자에게 납세고지서를 발부하여 지방세를 징수하는 방법으로, 이는 조세채권의 내용 즉, 과세표준과 세액을 구체적으로 확정하는 부과처분에 의한 징수방법을 의미한다. 현행 지방세목 중 보통징수방법에 의해 부과·징수하는 세목은 면허세(정기분), 재산세, 자동차세, 도시계획세, 공동시설세 등이 있다. 이러한 보통징수방법에 의한 부과·징수 세목은 과세대상, 부과·징수 시기 등 각각의 세목별 특성에 따라 업무의 처리과정이 다양하다. [그림 1]은 보통징수방법의 부과·징수 절차의 예시로서 자동차세의 부과·징수절차를 나타내고 있다.

[그림 1] 보통징수방법의 부과·징수절차 : 자동차세

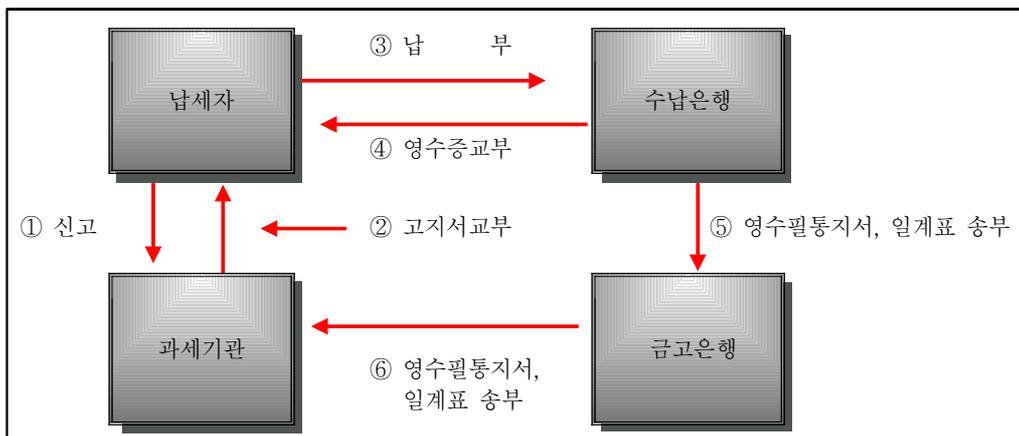


자료: 한국지방행정연구원, 지방세 부과·징수체계의 개선방안, 연구보고서, 2000.

2) 신고납부방법

신고납부방법은 납세의무자가 과세당국의 세액결정을 기다리지 않고 스스로 납부할 지방세의 과세표준과 세액을 신고하고 이와 동시에 납세의무가 확정되며, 확정·신고된 세액을 납부하는 방법이다. 신고납부의 경우 일정한 납부기한까지 자진신고하여 납부하지 아니하거나, 미달하게 납부한 경우에는 납부하지 아니한 세액 또는 부족액에 대하여는 가산세를 포함하여 보통징수방법에 의해 징수하게 된다. 현행 지방세 중 이러한 신고납부방법에 의해 부과·징수하고 있는 세목은 취득세, 등록세, 면허세(수시분), 사업소세, 지역개발세 등이 있다.

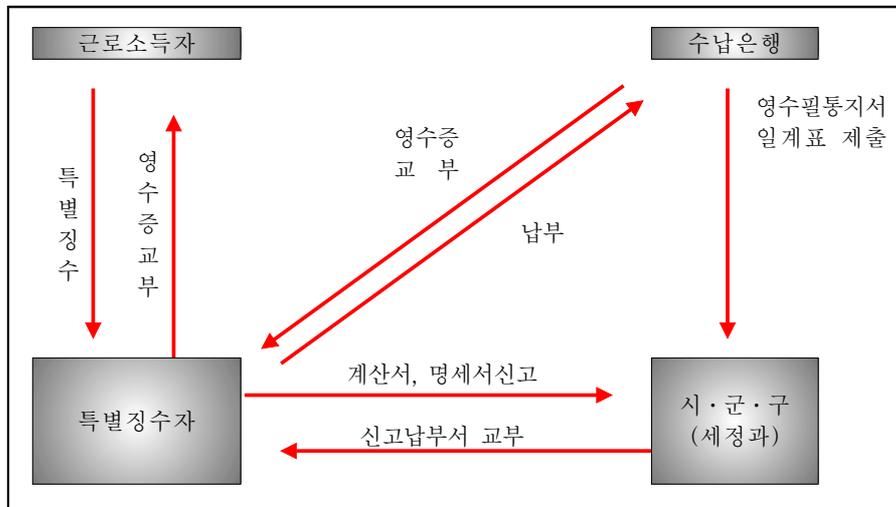
[그림 2] 신고납부방법의 징수절차 : 취득세



3) 특별징수방법

특별징수방법이란 지방세를 징수할 때 그 징수상의 편의가 있는 자로 하여금 대신 징수시키고, 그에게 징수한 세금을 납입하게 하는 방법이다. 특별징수의무자가 납세의무자로부터 징수한 지방세의 과세표준액과 세액을 신고하고 동시에 세금을 납입하는 것을 신고납입이라 하며, 특별징수의무자가 징수하여 납입한 지방세는 납입금이라 한다. 또한 특별징수하는 지방세는 납세의무가 성립하는때에 특별한 절차없이 그 세액이 자동확정된다(지방세법 제30조 제2항). 현행 지방세 중 특별징수방법으로 징수하는 세목은 도축세, 레저세, 주민세(소득할) 등이 있다.

[그림 3] 특별징수방법의 징수절차 : 주민세



3. 지방세목별 납세방법

우리나라 지방세체계는 2006년 6월 현재를 기준으로 보통세로서 취득세, 등록세, 레저세, 면허세, 주민세, 재산세, 자동차세, 주행세, 농업소득세, 담배소비세, 도축세가 있으며 목적세로서 도시계획세, 공동시설세, 사업소세, 지역개발세,

지방교육세 등으로 총 16개 세목이다. 이러한 세목을 납세 방법별로 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 신고납부 지방세목이다. 지방세법상 신고납부의 법적 근거는 납세의무자가 지방세를 신고납부하는 때에 그 세액이 확정된다고 규정하고 있는 조항이다. 신고납부 세목은 취득세, 등록세, 레저세, 사업소세, 면허세(신규분), 자동차세(연세액납부), 담배소비세(제조담배), 지역개발세, 주민세(소득세할, 법인세할, 농업소득세할), 농업소득세, 지방교육세(등록세, 레저세, 담배소비세의 가산세) 등이 있다.

둘째, 보통징수 지방세목이다. 이는 지방세법상 본원적으로 보통징수방법을 채택한 세목과 특별징수 또는 신고납부가 행해지는 세목이라도 납부기한내에 납부되지 않거나, 신고납부한 세액이 과소신고 등으로 실제 납부하여야 할 세액과 다를 때는 보통징수방법에 의하여 징수하는 세목이다. 보통징수 세목은 재산세, 도시계획세, 공동시설세, 면허세(정기분), 자동차세(분기별), 지방교육세(주민세균등할, 재산세, 자동차세의 가산세) 등이 있다.

셋째, 특별징수 지방세목이다. 이들 세목 중 주민세는 원천징수적 특별징수에 해당하며, 주민세를 제외한 나머지는 세목은 거래징수적 특별징수에 해당한다. 특별징수 세목은 도축세, 주행세, 담배소비세(수입담배), 지역개발세(컨테이너), 주민세(소득세, 법인세) 등이 있다.

〈표 1〉 지방세목별 부과·징수방법

세 목	징수방법
재산세	보통징수
도시계획세	보통징수
공동시설세	보통징수
취득세	신고납부
등록세	신고납부
레저세	신고납부
사업소세	신고납부
농업소득세	신고납부

세 목		징수방법
도축세		특별징수
주행세		특별징수
면허세	정기분	보통징수
	신규분	신고납부
자동차세	분기별	보통징수
	년세액	신고납부
담배소비세	제조담배	신고납부
	수입담배	특별징수
지역개발세	발전용수 등	신고납부
	컨테이너	특별징수
주민세	소득법인세할, 농업소득세할	신고납부
	소득법인세(원천징수)	특별징수
지방교육세	등록세, 레저세, 담배소비세	신고납부
	주민세균등할, 재산세, 자동차세	보통징수

III. 지방세 납세편의 제도 현황 및 문제점

1. 전자(인터넷) 납세제도

우리나라 지방세 납세 편의를 위한 전자(인터넷) 납세 제도는 2000년 이후로 급속한 증가추세를 보이고 있다. 일례로 2000년 75개 지방자치단체에서 실시하던 전자(인터넷) 납부제도가 2002년 말 196개로 256%의 폭발적인 증가 추세를 보이고 있다. 이러한 지방세 납세 전자화(인터넷) 추진에 관한 법적 근거로는 “전자정부구현을위한행정업무등의전자화촉진에관한법률”에 기인하고 있다.

지방세 전자(인터넷) 납세제도는 서울시가 2000년 4월 처음으로 도입하여 실시하였으며, 납세자가 가능한 금융기관이나 구청을 방문하지 않고 가정이나 사무실에서 직접 PC로 지방세 납세 시스템 홈페이지에 접속하여 서울시에서 고지된 지방세를 납부, 신고납부, 납부확인을 할 수 있는 시스템이다(황옥선, 2002).

[그림 4] 서울시 ETAX시스템 홈페이지



지방세 전자(인터넷) 납세제도는 보통 인터넷 지로와 인터넷 बैं킹(계좌이체)이 있으며, 최근에는 전자지불고지(EBPP: Electronic Bill Payment and Presentment)서비스를 실시하고 있다. 우선 인터넷 지로는 고객이 지로대금을 은행창구에서 납부하는 대신 인터넷 또는 PC통신망 등 가상공간에서 민원인의 주소지 시군구에서 고지된 지방세 및 각종 행정통지서를 메일로 받아 보거나, 인터넷민원(전자고지)시스템의 홈페이지를 통해 확인(조회) 할 수 있는 시스템으로 온라인으로 고지된 지로대금을 납부할 수 있는 서비스이다.

인터넷 बैं킹은 인터넷을 이용하여 예금의 잔고조회·이체·세금 납부 등의 은행업무가 가능한 시스템 또는 그 서비스로서 거의 대부분 은행이 24시간 이용 가능하다. 은행에서 간단한 수속을 마친 후 곧 사용할 수 있는데, 간편하게 이용할 수 있으므로 이용자수도 점점 증가 추세에 있다. 은행으로서도 점포 및 인원비용을 절감할 수 있으므로 수수료도 창구보다 대체로 낮게 책정되어 있다.

전자지불고지는 각종 지방세 내역을 인터넷으로 조회하고 세금청구서와 납세내역서를 전자우편으로 전송 받을 수 있을 뿐만 아니라 인터넷을 통해 세금도

납부할 수 있는 인터넷 온라인 빌링 서비스를 말한다. 납부자 측에서 금융기관 및 통신업체 등으로부터 각종 지방세등의 청구서 및 납세내역서를 인터넷이나 팩스, 휴대전화 등을 통해 고지 받고 이를 인터넷 등에서 계좌 이체 또는 신용카드 정보를 입력하는 방식으로 납부하게 된다.

한편, 다음의 <표 2>는 2005년 인터넷을 이용한 지방세 납부 현황이다. 인터넷 지로로 납세한 지방세는 2005년 전체 지방세 징수액(약 33조 5천억원) 중 0.29%에 해당하며, 인터넷뱅킹으로 납세한 지방세는 1.25%, 그리고 전자지불 고지 방식으로 납세한 지방세는 0.26%를 나타내고 있다.

<표 2> 지방세의 인터넷 납부 현황

(2005년 현재, 단위 : 건, 천원)

구분	인터넷납부					
	인터넷 지로		인터넷 뱅킹		EBPP	
	건수	금액	건수	금액	건수	금액
계	2,258,404	95,614,805	5,129,774	419,971,021	1,425,260	86,198,278
취득세	3,045	5,070,447	31,483	92,756,601	7,203	21,286,732
등록세	167	182,060	37,771	12,940,087	129	1,315,330
면허세	14,078	827,509	44,679	1,069,137	8,074	176,852
레저세	-	-	-	562	-	-
공동시설세	248,459	4,322,870	527,603	8,996,103	158,446	2,939,470
지역개발세	124	6,695	1,718	26,798	79	2,264
지방교육세	744,958	10,958,290	1,751,804	35,266,289	494,836	8,603,699
주민세	176,787	3,017,385	561,560	67,742,260	138,168	4,913,976
재산세	400,862	24,674,434	693,946	69,632,001	194,029	14,378,948
자동차세	324,861	31,749,618	622,260	61,588,105	178,233	17,979,315
주행세	-	-	3,671	124,410	-	-
농업소득세	-	-	-	-	-	-
담배소비세	-	-	1	20	-	-
도축세	-	-	-	-	-	-
종합토지세	4,056	226,697	725	53,798	1,451	247,579
도시계획세	269,607	10,890,162	662,199	41,486,662	182,663	9,816,775
사업소세	296	157,440	9,664	14,797,957	1,407	1,113,435
체납세	71,104	3,531,198	180,690	13,490,231	60,542	3,423,903

자료: 행정자치부 내부자료(2006).

2. 신용카드를 이용한 납세제도

1997년 3월 경기도 의정부시가 최초로 일부 정기 납부분 지방세에 한하여 카드전표발행방식(물품구매방식)에 의한 신용카드 납부제도를 도입한 후 점차 여타 지방자치단체로 확대되고 있으며, 2004년 말 현재 전체 지방자치단체의 약 75%인 176개 시군구에서 신용카드에 의한 지방세 납부를 시행중이다. 대상세목은 전 세목에 대하여 허용하는 경우, 정기분 지방세목에 대하여 허용하는 경우, 체납세액에 한하여 허용하는 경우 등 지방자치단체의 실정에 따라 다양하게 실시하고 있다(김재진, 2002). 또한 신용카드에 의한 지방세 납부 방식은 가맹점 방식과 카드론 방식이 있으며, 각 지방자치단체 마다 납부방식도 다르다. 우선 가맹점 방식은 지방자치단체가 가맹점 계약에 따라 조회기를 설치하여 운영하는 방식이다. 이러한 가맹점 방식은 2005년 현재 161개 시군구에서 실시하고 있다. 이중 1.5-2.0%의 수수료를 지불하는 수수료 부담 방식은 58개 자치단체가 도입하여 실시하고 있으며, 수수료의 부담없는 무료방식을 이용하는 자치단체는 106개의 자치단체이다. 한편 카드론 방식은 납세자가 일시적으로 자금 사정이 어려워 체납하게 되는 경우, 가산세 부담이 크기 때문에 이의 문제를 해결하기 위하여 채택되었다. 즉, 일시적으로 카드론을 이용하여 지방세를 납부하고 대금은 납세자가 나중에 갚는 방식을 말한다. 2005년 현재 카드론 방식을 취하고 있는 지방자치단체는 122개 이다(〈표 3〉 참조).

〈표 3〉 자치단체별 신용카드 납세제도 도입 실태(2005년 현재)

구 분	시군구수	시행 자치단체 수	신용카드 납부			카드론
			계	가맹점		
				수수료 부담	수수료 무료	
계	234	176	161	58	106	122
서울	25	25	25	-	25	25
부산	16	16	16	-	16	16
대구	8	8	8	-	8	8
인천	10	8	8	-	8	5

구 분	시군구수	시행 자치단체 수	신용카드 납부			카드론
			계	가맹점		
				수수료 부담	수수료 무료	
광주	5	5	0	-	-	5
대전	5	5	0	-	-	5
울산	5	5	5	-	5	5
경기	31	30	31	21	11	19
강원	18	17	16	16	-	3
충북	12	5	4	2	2	4
충남	16	9	7	6	1	4
전북	14	9	9	6	3	7
전남	22	6	7	2	5	2
경북	23	7	7	1	6	3
경남	20	17	14	-	16	9
제주	4	4	4	4	-	2

자료: 행정자치부 내부자료(2006).

한편, 다음의 <표 4>는 2005년 현재 신용카드를 이용한 지방세 납부 현황이다. 가맹점 방식으로 수수료 부담이 있는 신용카드 납부는 2005년 전체 지방세 징수액(약 33조 5천억원) 중 0.84%에 해당하며, 가맹점 방식으로 수수료 부담이 없는 신용카드 납부는 11.64%, 그리고 카드론 방식으로 납세한 지방세는 0.15%를 나타내고 있다.

<표 4> 지방세의 신용카드 납부 현황(2005년 현재)

(단위: 건, 천원, 수수료 원)

구분	신용카드납부						
	가맹점 수수료 부담			가맹점수수료 무료		카드론	
	건수	금액	수수료액	건수	금액	건수	금액
계	463,484	280,213,026	290,292,077	1,879,793	3,899,941,485	147,570	50,938,134
취득세	7,977	30,502,830	21,362,525	46,441	959,604,070	8,249	12,064,254
등록세	5,331	4,782,756	13,303,834	22,687	61,862,350	7,090	5,282,081
면허세	3,033	86,165	134,186	5,788	292,908	420	6,807

구분	신용카드납부						
	가맹점 수수료 부담			가맹점수수료 무료		카드론	
	건수	금액	수수료액	건수	금액	건수	금액
레저세	271	46,000	920	381	198,289,460	133	15,100
공동시설세	29,366	11,867,149	11,416,942	213,082	145,729,670	10,584	1,920,086
지역개발세	1,235	79,107	3,228	179	17,798	12	383
지방교육세	96,005	17,234,355	34,206,895	593,145	223,266,478	33,835	3,382,702
주민세	11,075	3,613,912	3,909,123	89,301	1,015,482,826	1,717	3,357,639
재산세	74,802	58,077,822	48,113,285	288,746	384,766,196	15,276	10,724,227
자동차세	76,529	33,817,547	71,564,759	272,978	95,832,604	21,272	2,580,669
주행세	-	-	-	3	325	-	-
농업소득세	-	-	-	-	-	-	-
담배소비세	-	-	-	-	-	-	-
도축세	-	-	-	32	2,463,958	-	-
종합토지세	508	111,862	12,521	795	2,165,816	340	65,641
도시계획세	41,235	2,209,926	24,397,126	272,071	226,268,469	12,469	3,015,449
사업소세	1,117	2,055,533	2,147,632	2,614	459,982,471	136	1,098,765
채납세	115,000	115,728,062	59,719,101	71,550	123,916,086	36,037	7,424,331

자료: 행정자치부 내부자료(2006).

3. 문제점

1) 편의시책에 대한 낮은 이용률

지방세 납부를 위하여 지방자치단체에서 2000년부터 실시하고 있는 “전자(인터넷)납부제”를 운영한 결과, 인터넷 납부자수는 계속적으로 급격한 증가추세에 있으나 아직도 이용률이 극히 저조하다고 할 수 있다. 상기 <표 2>에서 보는 바와 같이 전자납부에 의한 지방세 납부액은 전체 지방세 징수액의 1.8%에 불과하다. 이는 지방세 전자(인터넷) 납부시스템의 운영기간이 만 5년이 지났음에도 납세자의 이용실적이 여전히 미흡하다는 것을 보여주는 것이다. 일례로 경상남도 에 따르면 2005년 도민들에게 부과·징수된 세금 건수는 총 1천 492만 1천건으로 이 가운데 자동이체나 인터넷, 신용카드 등 편의시책을 통해 세금을 납부한

건수는 전체 7.3%에 불과한 109만건으로 조사됐다. 반면 절대 다수인 92.7%는 여전히 지방자치단체로부터 일반 세금고지서를 가정이나 직장에서 받은 뒤 은행을 직접 찾아 납부하는 고전적인 방식을 이용하고 있다는 것이다(연합뉴스, 2006.6.27).

이와 같은 지방세 납세 편의제도에 대한 시민들의 참여가 저조한 것은 지방자치단체의 홍보부족과 함께 납세자에 대한 인센티브 부족에 따른 시민들의 소극적인 태도가 결국 납부방식에 반영되어 있다고 할 수 있다.

2) 납부 세목의 한계

지방자치단체의 지방세 납부 편의 시책은 대부분 자동차세, 면허세, 재산세, 주민세 등 보통 납부방식의 4개 세목에 집중되어 있다는 것이다. 즉, 매년 정기적으로 부과하는 세목에 대해서는 전자고지 또는 인터넷 지로 등을 통하여 전자(인터넷)납부 방식을 이용하여 납세를 하도록 하고 있으나, 자진 납입 세목인 소득할주민세, 도축세, 농업소득세와 같은 특별징수 세목과 취득세, 등록세, 종업원할 사업소세와 같은 자진신고세목은 특별징수의무자 또는 신고납부의무자가 직접 지방자치단체를 방문(우편포함)하여 자진신고·납입하도록 하고 있다.

이러한 납부세목의 한계는 납세자의 입장에서는 지방세 납부의 번거로움과 비일관성으로 인한 불편함을 야기하며, 이로 인하여 고전적인 세금납부 방식을 쉽게 바꾸지 못하게 하는 심리적인 측면에 크게 영향을 줄 수 있다. 또한 지방세 징수 관청의 측면에서도 과거부터 이행되어온 습관적인 관습으로서 조세행정에 임하고 있다는 비판을 면하기 어렵다.

3) 신용카드 방식의 한계

현재 신용카드에 의한 지방세 납세 방식은 가맹점 방식과 카드론 방식의 두 가지가 있다. 우선 가맹점 방식은 2005년 현재 58개의 지방자치단체에서 가맹점 수수료로서 수납금액의 1.5-2.0%를 자신의 예산에서 지급하고 있다. 신용카드

이용수수료를 자치단체가 부담하는 것은 수수료적 성격의 비용에 조세수입을 지출하는 것으로 조세의 지출원칙에 부합하지 않는 것이라고 할 수 있다. 또한 가맹점 방식은 카드 고지서 1매당 1매의 전표를 발행, 승인, 청구 및 수납함에 따른 지방자치단체의 업무량을 증가하게 할 수 있다. 그리고 가맹점 계약에 따라 신용카드조회기를 설치해야 하므로 이에 따른 추가적인 비용의 부담이 발생한다는 문제점이 있다.

한편 카드론 방식을 이용한 지방세 납부는 납세자가 신용카드를 이용한 물품 구입의 경우처럼(가맹점 방식) 결제일까지 무이자 이용을 할 수 없으며, 대출이나 할부이용에 따른 이자부담과 같이 동일하게 지출해야 한다.

IV. 지방세 납세편의 제고방안

1. 기본방향

지방세 납세편의 제고 방안은 조세행정의 비용과 관련이 있다. 일반적으로 지방세 조세행정의 비용은 납세협력비용과 조세징수비용으로 구분할 수 있다. 납세협력비용은 납세자들이 조세를 신고납부하기 위하여 조세 그 자체 이외에 부담하게 되는 민간부문 비용이며, 조세징수비용은 지방자치단체가 조세징수를 위하여 지출하게 되는 공공비용이다.

그동안 지방자치단체는 납세 협력비용이 조세징수비용보다 그 액수가 높음에도 불구하고 조세징수의 편의에 따라 조세행정을 운영하여 왔다. 또한 우리나라의 지방세제 및 지방세정은 재정확보의 수단 위주로 활용됨으로써 납세자의 편의를 상당히 침해해 온 것이 사실이다(김종빈, 2002).

따라서 납세자 편의제도 향상을 위한 기본방향은 첫째, 고객지향적인 세무행정의 실시이다. 이는 기본적으로 납세협력비용의 부담이 적어지는 방향으로 세무행정이 이루어지는 것을 뜻한다.

둘째, 통합적 시스템의 구현이다. 지방세 납세 편의 제도는 현재 지방자치단체

마다 산발적으로 도입함으로써 납세자들에게 혼란과 불편을 초래하고 있다. 또한 지방자치단체의 입장에서도 개별적인 조세징수비용으로 작용하고 있다. 그러므로 지방세 납세편의 제도의 통합적 구현은 납세자와 지방자치단체 모두에게 편익을 제공할 것이다.

2. 고객지향적 측면

1) 납세 인센티브 제공

전자(인터넷)납세제도는 지방세 징수관련 인건비의 절약을 가져온다. 또한 종이 영수필통지서라는 실물을 없애서 납세자 개인에서보다는 과세관청에게 더욱 편리한 제도이다. 그러나 납세자의 입장에서는 전자(인터넷)납세를 위한 홈페이지의 접속이라는 부담이 존재한다. 이는 지방세를 납부해야 하는 대상이 주부와 성인층으로서 컴퓨터에 익숙하지 않을 수 있기 때문이다. 그러므로 전자(인터넷)납부에 따른 실질적인 혜택을 제공해야 할 것이다. 신용카드의 사용은 소득공제에 대한 홍보와 세제혜택으로 조세출현이후 세금에 대한 가장 큰 호응을 획득하였다. 마찬가지로 전자(인터넷)납세시스템을 이용하고 전자신고를 하는 납세자들에게 일정 금액의 소득공제 또는 세액공제를 허용하여야 할 것이다. 이것은 인터넷납세시스템을 이용한 납세협력비용 감소효과를 납세자에게 가시적으로 보여주는 것이 될 것이다.

2) 지속적인 만족도 모니터링(만족도 조사)

지방세 과세관청은 납세자인 국민의 눈높이에 맞는 서비스 제공을 위해 고객만족도 관리시스템을 구축하여, 납세자의 요구사항을 세정에 상시 반영할 수 있는 만족도 모니터링을 실시하여야 한다. 즉, 만족도라는 정성적 가치를 제도로 평가하기 위해 설문내용, 조사방법, 피드백 절차 등을 고객의 시각에서 쉽고 편리하게 마련하고, 아울러 내부고객인 직원들에 대한 만족도 조사도 병행함으로써

일선현장의 의견을 수렴하고 권위적인 행정관행을 시민지향적인 세무행정으로 전환해야 할 것이다.

이러한 만족도 조사는 정기만족도 조사와 수시만족도 조사 그리고 직원만족도 조사 등의 실시가 가능하다. 정기만족도 조사는 정기적으로 납세자에 대하여 외부조사, 자체조사를 실시하여 고객의 만족도를 조사하는 것이며, 수시만족도 조사는 온라인, 우편 또는 전화 등을 이용하여 납세고객에 대한 만족도조사를 수시로 실시하는 것이다. 한편 직원만족도 조사는 내부직원들의 직무만족도를 조사하고 이를 행정업무에 수렴하여 세무행정서비스 향상을 위한 척도로 이용하는 것이다.

3) 신용카드 납부제도의 개선

지방세 신용카드 납부제는 지난 1997년 4월에 시범도입하여 2005년 현재 176개 시군구에서 부분적으로 시행하고 있다. 이 제도는 납세자에게 신용카드에 의한 분할납부, 결제일 까지의 납기연장 등 납세자 편의증진의 효과가 있으며, 과세권자 입장에서는 체납액감소, 세정의 투명화에 기여하고 있다. 그러나 가맹점 방식에 의한 신용카드 납부제는 58개의 자치단체가 사용수수료(1.5~2%)를 지불하면서 운영하고 있다. 이러한 사용수수료는 지방자치단체의 부담으로 남게 되어 지방재정에 지장을 초래하게 할 수 있다. 따라서 현재 사용수수료를 지불하고 있는 자치단체는 지방세 수납대행기관으로 지정하는 등의 방법으로 사용수수료를 지불하지 않는 방안을 강구해야 할 것이다. 또한 카드론 방식의 경우도 지방세 납부를 위한 신용대출의 경우에는 이자부담을 경감할 수 있는 제도적 개선이 뒤따라야 할 것이다.

4) 납세자 지식정보화 교육

지방세 납세 편의제도의 활성화를 위해서는 납세자들의 지식정보화 교육이 광범위하게 이루어져야 한다. 일반적으로 지방세를 납부하는 납세자의 연령은 30

대 이상의 납세자가 전체의 95.1%를 차지한다. 이러한 연령대는 정보화 취약계층에 속한다고 볼 수 있다. 따라서 지방자치단체는 관할 주민에 대한 지식 정보화 교육을 지속적으로 추진하고 강화하여 주 납세자인 40·50대의 정보이용 능력을 고취하여야 할 것이다.

3. 세무행정의 측면

1) 납세보호관 제도의 확대 시행

지방세 납세보호관 제도는 2005년 말 지방세법 제71조의 2로 신설된 제도이다. 현재 납세 보호관제도는 일부 시에서 도입하기 위하여 조례안을 제출한 상태이다. 일례로 A시의 조례안에 따르면 납세보호관은 세무부서 각종 세무상담을 비롯해 납세자 권리현장에 관한 사항, 고충민원 발생을 위한 사전지도 및 보호활동에 관한 사항을 다루며, 위법·부당한 과세처분이나 절차상 흠이 있는 처분에 대해서는 과세처분을 중지할 수 있는 권한을 갖도록 했으며, 위법, 부당한 세무조사에 대한 중지명령권, 부당한 과세처분 또는 절차상 흠결 있는 처분에 대한 시정 요구권도 주어진다. 또한 근거가 불명확한 처분에 대한 소명 요구권, 과세자료 열람, 제출 요구권 및 질문, 조사권 및 납세자 권리현장 규정준수와 이행여부 심사권 등도 갖게 된다.

이러한 납세자보호관제도는 납세자의 권익을 보호하기 위하여 지속적으로 확대 시행되어야 할 것이다.

2) 납세 세목의 확대

현행 전자(인터넷)납세 제도와 신용카드 납세제도를 일부 세목에 대해서만 적용하고 있는 자치단체가 대부분이다. 이러한 납세편의 제도의 부분성은 납세자들에게 혼란스러움과 비일관성을 야기하게 된다. 그러므로 지방세 과세 관청은 납세 세목을 점차 확대하여, 궁극적으로는 모든 세목에 대하여 전자(인터넷) 납부

와 신용카드 납부를 시행해야 할 것이다.

3) 인적자원의 재교육

지방세 납세편의를 위하여 지방자치단체는 조세정보기술과 서비스 조직구조의 체계를 형식적이고 보수적으로 운영해서는 안된다. 그러므로 이를 위해서는 지방세정에 대한 체계적인 조사와 연구를 실시·분석한 후에 인적자원의 재교육을 통하여 유용한 인력구조를 만들어 나가야 할 것이다. 이러한 인적자원의 재교육은 고객에 대한 행정서비스의 품질 향상과 주민참여 세정 극대화 그리고 세무공무원들에 대한 디지털 마인드 제고 등의 방향으로 이루어져야 할 것이다. 이와 함께 전산 인력구조에 대한 컴퓨터전공자 대비 조세전공자 비율, 개방직 공무원의 채용, 외부의 전문위원의 등용, 적극적인 위탁 시스템 개발 등을 보다 신속하고 실질적으로 형성해야 할 것이다.

4) 지방세 전자(인터넷)납세 운영시스템의 통합

지방세 전자(인터넷)납세 운영시스템은 현재 각 시군구마다 서로 상이한 시스템으로 운영되고 있어 통일되고 계획성 있는 업무추진이 곤란한 실정이다. 또한 납세자들이 지방세 전자(인터넷)납세제 운영시스템을 이용함에 있어, 각 자치단체마다 다른 납부방식으로 운영되므로, 납세자들이 혼란을 초래하고 있다. 이에 지방세 전자(인터넷)납세 운영시스템을 국가차원에서 통합 운영한다면, 납세자들에게는 보다 쉽게 본 제도에 접근할 수 있고, 또한 행정의 생산성도 높일 수 있는 대안이 될 수 있을 것이다. 그러므로 현재 행정자치부에서 추진하고 있는 “지방세통합정보체계”는 행정관청과 국민들이 모두 편하게 지방세 업무를 처리할 수 있는 통합적 시스템 운영의 측면에서 바람직하다고 할 수 있다.

V. 맺음 글

본고는 지금까지 지방세 편의 제도로서 전자(인터넷)납세 제도와 신용카드 납세제도에 대하여 살펴보고 이에 대한 제고방안을 고객지향적 측면과 세무행정의 측면에서 제시하였다. 이러한 납세 제도들은 지방자치단체가 시민들을 위한 납세 편의의식책이라고 하지만 바꿔 생각하면 지자체 입장에서 납기내 납세, 체납세 방지 등 안정적인 세수확보를 위한 측면이 더 강하다고 할 수 있다. 그러므로 기본적으로 지방자치단체의 세무행정은 조세정의와 신뢰 확보가 반드시 요구된다. 이를 위해서 지방자치단체는 첫째, 공정하고 평등한 세무처리를 해야 하며 둘째, 조세행정의 일관성 유지 및 적절한 정보와 자료의 제공을 해야 하며 셋째, 세무행정에 대한 공정성과 투명성을 확보해야 한다. 아울러 이러한 모든 세무행정은 납세자를 중심으로 납세자가 세금을 성실하게 납부하는데 불편함이 없도록 최상의 서비스를 제공하는 고객지향성에 두어야 할 것이다. ☺

〈참고문헌〉

- 김재진, 국세·지방세의 신용카드 납부실태 및 정책방향, 재정포럼 Vol.75, 한국조세연구원, 2002.
- 김종빈, 지방세 전자납부의 현황분석 및 활성화 방안에 관한 연구, 금오공과대학교 석사학위논문, 2002.
- 이상범·이삼주, 지방세무조직체계의 개선방안, 지방세 90호, 2005.
- 장상록, 지방세수기분(주민세 특별징수) 납입서 납부자 작성 프로그램 개발, 도시문제, Vol.37, No.398, 2002.
- 채희우·고은경·김태석, 납세자의 납세불순응결정에 영향을 미치는 요인에 관한 연구, 회계정보연구 제18권, 한국회계정보학회, 2002.
- 통계청, 통계로 본 세계 속의 한국, 2005. 8.
- 한국지방행정연구원, 지방세 부과·징수체계의 개선방안, 연구보고서, 2000.
- 행정자치부, 내부자료, 2006.
- 행정자치부, 지방세정연감, 2005.
- 황욱선, 지방세 부과·징수제도의 IT 활용현황 및 발전과제, 지방세 제72호, 2002.