

외국의 납세편의 시책과 시사점

유 태 현

서울시립대학교 지방세연구소 연구2부장

1. 들어가는 말

오늘날 정부는 공공재의 적정공급, 국민최저한(national minimum)의 실현, 경기불안정의 시정, 국제수지 불균형의 해소 등 다양한 경제활동을 수행한다. 이와 같은 활동이 온전하게 완수될 수 있기 위해서는 재원의 뒷받침이 필수적일 것이다. 현대국가의 재원은 조세를 대중(大宗)으로 하여 확보되고 있다. 따라서 현대 국가는 재정수입의 관점에서 볼 때 조세국가(租稅國家)라고 할 수 있다. 이는 오늘날 국가의 존립 또는 발전이 합리적인 조세체계의 구축과 밀접한 관련이 있음을 의미한다.

조세란 공권력에 의한 강제성과 무보상성을 특징으로 하는 민간부문으로부터 공공부문으로 이전된 화폐 또는 실물형태의 자원(재원)을 말한다¹⁾. 이때 공권력에 의한 강제성이란 정부의 조세 부과·징수 행위가 직접적 관련 당사자인 민간 부문의 거부를 허용하지 않는 권위가 부여된 조치임을 의미한다²⁾.

1) 유태현, 「한국지방재정론」, 상경사, 2003, p.89.

2) 조세의 이와 같은 특징 때문에 각국은 조세납부를 국민의 주요한 의무로 규정하는 경향이 있다. 마찬가지로 우리나라 역시 헌법을 통해 국방, 교육, 근로와 더불어 납세를 국민의 4대 의무로 규정하고 있다.

한편 무보상성(비보상성)은 민간부문이 조세를 납부하는 바로 그 시점에는 정부로부터 조세납부에 대한 반대급부가 제공되지 않는 상황을 가리킨다. 그러나 좀 더 정확히 말하면 조세의 무보상성은 조세 납부시점에서 나타나는 일시적 현상일 뿐 장기적으로는 납세자인 민간부문으로부터 징수한 세수(세금)을 되돌려주게 된다. 왜냐하면 특정 조세의 세수는 중국적으로 다양한 형태의 공공재로 전환되어 민간부문으로 환원되는 것이 일반적이기 때문이다. 이렇게 볼 때 조세의 무보상성은 납세자 개개인의 입장을 일일이 고려하지는 않지만 전체적 차원에서 조세납부에 대한 대가를 민간부문에 되돌려 주는 일반적 보상원리를 의미한다고 하겠다.

조세는 국가존립과 발전을 좌우할 정도로 중요한 공공수입원에 해당한다. 반면 조세는 민간부문의 자원(재원)을 공공부문으로 옮겨 놓는 방식으로 조달되기 때문에 그 특성상 민간부문의 희생을 수반하게 된다. 이때 조세납부에 따른 민간부문의 희생은 결국 공공재로 변환되어 민간부문으로 환류(feed-back)되기 때문에 일방적인 희생과는 다른 의미를 갖는다. 이는 과세권자인 정부에 의한 조세의 부과·징수와 납세의무자인 민간부문이 행하는 납세의무가 반드시 대립적 관계를 형성하지는 않음을 시사한다. 즉 과세권자가 적절하고 합리적인 절차를 준수하여 조세를 부과하고 징수한다면, 그런 과정을 통해 확보되는 세수는 중국적으로 그 사회가 필요로 하는 공공재를 적정하게 공급하는 성과를 달성하게 될 것이다. 또한 그런 성과를 가능케 하는 조세체계는 의당 순응적이고 건전한 납세풍토를 창출하게 될 것이 자명하다.

조세 내지 조세체계가 바람직한 모습을 갖기 위해서는 자원배분 측면에서 효율성을 담보할 수 있어야 하고, 소득재분배와 관련해서는 형평성을 충족해야 한다. 뿐만 아니라 세수의 충분성, 최소징세비의 실현, 체계의 간편성과 합리성 등 여러 가지 요건을 구비해야 한다. 조세체계가 이상적이기 위해 갖추어야 할 이와 같은 기본사항을 조세원칙이라고 하며, 그 구체적인 항목은 시대별 또는 학자별로 다르게 구성될 수 있음은 물론이다³⁾.

3) 유태현, 「재정학」, 상경사, 2002, pp.216~220.

오늘날은 공공부문과 민간부문이 대등·협력 관계로 발전하는 양상이 심화되고 있다. 부연하면 작금의 각 개인이 국가를 상대로 적극적으로 자신의 권리를 주장하고, 공권력을 앞세운 불합리한 사무처우의 개선을 요구하는 목소리가 커지고 있는 시대이다. 이런 점을 감안할 때 납세자의 입장을 보다 중시하고 배려하는 「납세편의의 증진」은 새롭게 강조되고 부각되어야 할 조세원칙이 아닐 수 없다.

납세자가 성실하게 조세납부를 수행하지 않을 경우 국가운영에 필요한 재원의 마련이 어려울 뿐만 아니라 국가와 국민간의 신뢰가 무너짐으로써 사회전반의 활력과 진취성이 상실되는 문제점이 발생할 수 있다. 따라서 납세자가 조세납부 행위를 자신과 국가 모두를 위해 기꺼이 감수할 수 있는 마땅한 의무로 받아들일 수 있는 분위기의 조성이 매우 중요할 것이다. 그런 분위기의 조성을 위해서는 1차적으로 국가가 일관성과 합리성을 견지한 정책을 지속적으로 추진함으로써 국민의 신뢰를 구축해야 한다. 그 이외 2차적으로는 납세자에게 납세와 관련해 동조할 수 있는 환경을 만들어주어야 한다. 후자에 해당하는 사항은 「납세편의의 증진」으로 요약될 수 있을 것이다.

본고는 국가 또는 지방자치단체가 필요로 하는 충분한 세수의 확보를 지원하면서 납세자가 일상생활을 저해받지 않도록 납세와 관련한 환경을 어떻게 개선하는 것이 바람직한가에 대한 대안을 모색하는 것을 목적으로 하고 있다. 구체적으로 주요국의 납세편의 증진제도를 고찰함으로써 우리나라의 현행 지방세 납세편의 증진제도를 보다 합리화하는 방안을 제시하고자 하였다. 이런 목적에 따라 먼저 제2장에서는 우리나라에서 시행되고 있는 다양한 지방세 납세편의 증진제도의 현황에 대해 살펴보았다. 다음으로 제3장에서는 주요국의 납세편의 증진제도와 그 시사점에 대해 알아보았다. 마지막으로 제4장에서는 주요국의 사례에 근거하여 우리나라 지방세 납세편의 증진제도의 개선방향을 언급하였다.

II. 우리나라 지방세 납세편의 증진제도의 현황

우리나라의 각 지방자치단체는 여러 가지 제도적 장치를 마련하여 납세자의 납세편의를 도모하기 위한 다양한 노력을 전개하고 있다. 이하에서는 현재 우리나라에서 시행되고 있는 지방세분야 납세편의 증진제도의 유형을 크게 다양한 지방세 교육 및 홍보 시스템, 지방세의 전자고지제, 지방세 납부방식의 간소화, 간편한 지방세 세무상담 방식의 확산의 4가지 분야로 나누어 그 내용과 특징에 대해 알아보도록 하겠다.

1. 다양한 지방세 교육 및 홍보 시스템

지방세제가 바람직하게 운영되기 위해서는 먼저 지방세 업무를 직접 담당하고 있는 공무원을 대상으로 지방세 부과·징수 등의 과정에서 발생할 수 있는 많은 문제점에 대해 적절하게 대처할 수 있도록 체계성과 실용성을 갖춘 교육이 활성화되어야 한다. 더불어 일반국민이 납세행정에 적극적으로 협력하는 환경을 조성하기 위해 그들이 지방세의 납세과정에서 직면할 수 있는 여러 가지 어려움을 미연에 방지할 수 있도록 현재 시행되고 있는 16개 지방세목의 부과·징수 등에 관한 제반내용을 충실히 알려주는 홍보 시스템의 구축과 가동이 이루어져야 한다.

우리나라의 지방자치단체들은 이와 관련하여 비교적 적절한 대응을 해나가고 있는데, 그 내용을 지방세 담당 공무원에 대한 교육과 일반국민을 대상으로 한 지방세 홍보로 나누어 살펴보도록 하겠다.

(1) 지방세 담당 공무원에 대한 교육

지방세의 부과·징수절차 등에 대한 내용, 그리고 그와 관련하여 발생할 수 있는 파생적 문제점을 놓고 볼 때 직접적 업무 담당자인 지방세 공무원은 가장 유능한 전문가의 위치에 있다. 그러나 최근 지방세를 둘러싼 환경이 빠르게 변모⁴⁾

4) 우리나라는 2005년부터 부동산보유에 대한 세제를 2원화하여 시행하고 있다. 그 내용을 살펴보면

하면서 지방세 업무담당 공무원들이 스스로의 자질향상과 전문성의 제고를 위해 지방세에 대한 체계적이고 실효성 있는 교육의 필요성을 제기하는 사례가 나타나고 있다.

예컨대 서울시의 경우 본청 및 25개 자치구에 소속되어 있는 1,800여 세무공무원을 대상으로 자질향상과 전문성의 제고를 도모하는 한편 지방세 업무를 좀 더 효율적으로 수행할 수 있도록 돕기 위한 방안의 하나로 서울시립대학교와 협력하여 단기위탁교육과정을 운영하고 있다. 전라북도 남원시는 납세환경의 다변화로 인하여 새로운 세정시책의 마련과 전문화된 역량을 갖춘 세무공무원이 필요하다는 인식을 바탕으로 소속 세무공무원들을 5개 분야의 팀으로 나누어 시대변화에 걸맞은 다양한 납세편의시책 개발 등을 모색하는 연구자료 발표회(세정연구토론모임)를 운영하고 있다⁵⁾.

우수한 자질과 뛰어난 전문성을 갖춘 지방세 업무담당 공무원의 육성은 당사자 본인만을 위한 것이 아니라 세무행정의 효율화와 납세편의의 증진을 위해서도 절대적으로 중요한 사항이라고 할 수 있다.

따라서 지방세 업무담당 공무원들을 대상으로 한 지방세 교육은 아직은 몇몇 지역에 국한되어 이루어지고 있지만 향후 그 필요성이 커지면서 전국적인 양상으로 발전할 가능성이 높다고 판단된다.

(2) 일반국민을 대상으로 한 지방세 홍보

지방세는 일반국민, 즉 지역주민이 부담하는 세금이다. 따라서 지방세를 부담해야 하는 일반국민이 지방세의 부과·징수절차에 대해 잘 알 수 있도록 적절한

먼저 지방자치단체 차원에서 1차적으로 부동산에 대해 재산세를 부과하고, 다음으로 그 부동산이 일정금액을 초과하는 고가일 경우 2차적으로 국세인 종합부동산세를 부과하고 있다. 그런데 새로운 부동산세제는 부동산 과표를 산정함에 있어 시가기준 방식을 채택하고 있기 때문에 일반국민의 재산세 부담을 높이는 결과를 초래하고 있다. 이에 따라 일반국민이 지방세의 중요성을 새롭게 인식하게 되었고, 지방세에 대한 관심도 높아지는 계기가 되었다고 할 수 있다.

- 5) 그 이외 경기도는 조세전문가가 강의를 담당하는 「열린 세정포럼」을 개설하여 실무담당 세무공무원과 기업체의 임직원 등을 대상으로 세제이론과 실무에 대한 교육을 실시하고 있다.

홍보가 이루어져야 한다. 또한 일반국민이 관심만 기울인다면 각자가 납부해야 할 지방세의 금액을 어렵지 않게 산정할 수 있도록 지방세에 관한 일체의 내용을 소상히 알려주는 시스템이 구축되어 운영되어야 한다. 더 나아가 그 시스템의 운영과정에서 발생하는 문제점을 파악하여 지속적으로 개선하는 노력을 기울여야 한다.

지방세의 운영과 관련한 사항을 일반국민에게 바르게 알려주는 홍보는 가장 중요한 납세자 편의증진 방안에 해당할 것이다. 현재 우리나라의 지방자치단체들은 지방세에 관한 홍보를 행함에 있어 일반홍보와 특정홍보를 병용하고 있다.

① 지방세에 대한 일반홍보

지방세에 대한 일반홍보는 크게 두 가지 방향에서 이루어지고 있다. 첫째, 모든 지역주민을 대상으로 현재 시행되고 있는 16개 지방세목의 내용전반을 여러 가지 방법을 활용하여 소개하는 경우이다. 예컨대 지방세 안내책자(리후렛)의 발간, 지방세정달력의 제작배부, 지방세납부 자동안내(ACS) 서비스 제공, 인터넷을 통한 지방세 신고·납부 안내, 지방세 주민순회 설명회의 실시 등을 통해 지방세의 내용을 지역주민에게 알리는 경우가 이에 해당한다. 둘째, 지방자치단체가 지방세를 어떻게 거두었고, 어떻게 사용했는가를 지역주민에 공개하는 경우이다. 이를 위해 지방자치단체의 홈페이지를 통해 당해 자치단체의 지방세 관련현황을 알리거나 별도의 지방세 홈페이지를 개설하여 운영하는 방법이 활용되고 있다.

이와 같은 지방세에 대한 일반홍보는 거의 모든 지방자치단체가 시행하고 있으며, 요즈음은 만화 등을 이용하여 일반주민이 보다 쉽게 지방세의 내용을 이해할 수 있도록 돕기 위한 방안이 다각도로 모색되고 있다.

② 지방세에 대한 특정홍보

최근에는 지방세에 대한 일반홍보와 더불어 특정홍보가 크게 강화되는 양상을 나타내고 있다. 지방세에 대한 특정홍보는 두 가지 유형으로 분류할 수 있다. 첫 번째는 지역단체, 기타 특수한 처지의 지역주민 등을 대상으로 선정하여 집중적으로 지방세의 내용을 알리는 경우이다. 시각장애인을 위한 지방세 점자안내문

제작 발송, 외국인 거주자가 늘어나는 상황을 감안한 외국인을 위한 지방세 영문 고지서 발송, 대단위 APT입주민을 위한 지방세 납세홍보, 지역 내 기업체(법인)를 대상으로 한 지방세 설명회의 개최(관내 중소기업체에 대한 지방세 직무교육 실시), 대형상가 건물 내 전광판을 이용한 지방세 납부홍보, 관광안내도 활용 정기분지방세 일정 홍보 등이 이에 해당한다⁶⁾.

두 번째는 지방세를 납부해야 할 시기가 임박한 납세의무자에게 그 상황을 알려주거나 체납 등으로 말미암아 어려움을 겪고 있는 납세의무자에게 관련사항을 정확히 전달하여 실수를 반복하지 않도록 알려주는 경우이다. 이와 관련해서는 구체적으로 체납자에 대한 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)를 통한 지방세 안내, 부동산 취득세 미신고분 인터넷 자동검색, 수신자부담전화를 이용한 지방세 안내 등 매우 다양한 방법이 활용되고 있다.

이상은 우리나라의 지방자치단체들이 지역주민의 지방세 납세편의 증진을 위해 실질적이고 유용한 대책을 강구하여 그 추진에 나름대로 적지 않은 노력을 기울이고 있음을 보여주는 사례라고 할 수 있다.

2. 지방세의 전자고지제

우리가 살고 있는 21세기는 누가 더 많은 양질(良質)의 정보를 획득하여 활용할 수 있는가에 따라 경제적·사회적 지위가 결정되는 정보화의 시대라고 일컬어진다. 이러한 시대적 흐름은 지방세 운영에도 커다란 영향을 미치고 있다.

불과 10여 년 전만 해도 지방세의 부과와 징수, 그리고 체납 등과 관련한 내용은 통상 고지서에 주로 의존하여 납세의무자에게 전달되었다. 그러던 것이 정보

6) 미래의 지방세 납세의무자인 청소년을 대상으로 지방세 교실의 운영, 세정관련 어린이 글짓기 대회의 개최, 지역주민이 참여하는 지방세 퀴즈 대회, 지방세 관련 주부수기 및 표어공모 대회 등은 그 속성상 지방세에 대한 특정홍보에 해당한다고 할 수 있을 것이다.

통신의 발달과 더불어 인터넷 이용의 활성화, 휴대전화 보급의 확대, 기타 통신 매체의 급속한 성장 등이 이루어지면서 지방세 운영에 전자고지가 크게 활용되고 있다.

여러 가지 방식의 전자고지를 이용한 지방세 운영은 납세의무자가 고지서 이외의 매체를 통해 납부해야 할 지방세 관련 정보를 신속하게 획득할 수 있다는 편리성을 제공하고 있다. 또한 각 납세의무자는 과거보다 빨리 자신이 부담해야 할 지방세의 납부시기 및 금액에 대한 정보를 획득할 수 있게 됨에 따라 그에 대해 적절히 대응할 수 있게 되었다.

각 지방자치단체는 홈페이지를 개설하여 지방세 전반을 대상으로 신고와 납부 등에 관한 절차와 과정을 소개하고 있으며, 당해 지역주민은 인터넷 접속을 통해 그 내용을 알 수 있다. 이와 같이 전자고지제는 가장 광범위한 지방세 고지 기능을 담당하고 있다. 그 이외 전자고지제는 특정 지방세목에 관한 신고·납부 사항을 안내하거나 체납자 등 특수상황에 처해 있는 납세의무자를 대상으로 당사자가 유의해야 할 점을 알려주는 유용한 수단으로 활용되고 있다.

현재 지방세 전자고지의 수단으로 활용되는 도구로는 인터넷, 휴대용단말기(PDA), 휴대전화 등이 있으며, 전자고지의 내용은 지방세 납부시기 홍보, 체납조회, 지방세 미신고분 자동검색 등 매우 다양하다.

지방세 전자고지제의 시행은 시대흐름에 따른 자연스런 현상이라고 할 수 있으며, 향후 지금보다 그 역할이 더욱 커질 것으로 예상된다. 반면 지방세 전자고지제는 시행과정에서 납세의무자의 신상정보를 노출함으로써 개인의 사생활을 침해할 소지가 크다는 문제점을 안고 있다.

3. 지방세 납부방식의 간소화

납세의무자 입장에서 볼 때 지방세를 부담한다는 것은 자신 소유의 재산 내지 소득의 일부를 지방자치단체에 제공하는 것이므로 상당한 압박을 느끼지 않을 수 없다. 이런 점을 감안할 때 납세의무자가 지방세를 납부함에 있어 그 절차를

간소하게 만들어 주고 다양화하는 조치는 납세편의를 증진하는 적절한 접근이라고 하겠다.

국세는 물론 지방세의 납세의무자는 지정된 금융기관에 고지된 세금을 현금으로 납부하는 조세 금납(金納)의 원칙을 준수해야 한다. 그렇기 때문에 조세 납부 방식이 다양하지 않았던 수 년 전만 해도 모든 납세의무자는 적지 않은 시간과 부대비용을 감수하면서 금융기관을 직접 방문하여 세금을 납부할 수밖에 없었다.

그러나 금융기법의 향상, 인터넷 기술의 발전 등으로 말미암아 조세납부 방식이 간소화·다양화되면서 납세의무자는 과거보다 훨씬 편리하게 납세의무를 이행하고 있다. 지방세 납부를 간소화하는 역할을 하는 대표적인 수단으로는 다음과 같은 조치가 있다.

첫째, 지방세 자동이체 납부제가 있다. 자동이체를 통한 지방세 납부방식은 세금의 납부를 위해 납세의무자가 직접 금융기관을 찾아가야 하는 수고를 덜어주는 한편 지방세의 체납을 방지하는 장점이 있다⁷⁾.

둘째, 지방세 신용카드 납부제가 있다. 신용카드 거래의 확대는 상거래(商去來)의 투명성을 높이고, 소비세 세원의 포착을 용이하게 함으로써 세수증대에 크게 이바지하는 측면이 있다. 한편 신용카드 납부는 카드 결제 기한 도래 이전까지 시간적 유예를 제공함으로써 현금이 부족한 지방세 납세의무자도 조세납부를 실행할 수 있도록 지원하는 장점이 있다.

셋째, 지방세 폰(텔레)뱅킹 납부제가 있다. 각 납세의무자가 자신의 금융거래 통장에서 지방세를 납부하되 전화를 매개로 하여 그 내용을 체크하는 방식을 폰(텔레)뱅킹이라고 한다. 이 방법은 이용방식이 간편하고 소요비용이 적게 든다는 장점이 있다.

넷째, 지방세 인터넷뱅킹 납부제가 있다. 인터넷을 매개로 이용하는 금융거래를 총칭하여 인터넷뱅킹이라고 하는데, 인터넷 기술의 발전에 따라 급속히 성장하는 추세에 있다. 인터넷뱅킹은 폰(텔레)뱅킹과 마찬가지로 매우 편리하고 시간과 비용

7) 일부 지방자치단체는 지방세의 자동이체 납부 신청자 가운데 일부를 추첨으로 선정하여 상품권을 지급하는 인센티브를 제공하고 있다.

이 거의 들지 않으며, 금융거래의 내역을 일괄적으로 확인할 수 있는 장점이 있다.

이상에서 거론된 새로운 지방세 납부방식들은 납세의무자가 지방세를 납부함에 있어 그와 관련해 들여야 하는 시간과 비용을 크게 줄여주는 공통의 장점을 갖고 있다. 반면 그 시행과정에 뜻하지 않게 개인정보의 유출이 발생하면 사생활이 크게 침해될 수 있는 단점을 내포하고 있다.

4. 간편한 지방세 세무상담 방식의 확산

모든 납세의무자는 자신이 부담해야 할 세금이 적정한가에 대해 궁금증을 갖고 있다고 해도 과언이 아닐 것이다. 그런데 일반 납세의무자 입장에서는 국세이든 지방세이든 자신이 부담해야 할 세액을 스스로 산정하기 쉽지 않은 것이 현실이다. 따라서 납세의무자는 통상 세무분야의 전문가에 해당하는 변호사, 회계사, 세무사 등에 의뢰하여 자신이 부담해야 할 세금을 계산해 오고 있다.

이와 같은 세무전문가를 이용한 세무 상담은 상당한 납세협력비용을 수반할 수밖에 없고, 그렇기 때문에 상담과정에서 탈세행위를 모색하는 등의 부작용도 나타나고 있다. 그런데 인터넷의 발전, 세정당국의 납세의무자에 대한 서비스강화 등의 영향으로 말미암아 각 납세의무자는 세무전문가의 도움 없이 스스로 자신이 납부해야 할 세액을 비교적 쉽게 계산할 수 있게 되었다.

현재 납세의무자의 지방세에 대한 상담을 지원하는 조치로 다양한 방법이 활용되고 있다. 예컨대 열린 세정 구현을 위한 양방향 모니터 설치활용⁸⁾, 인터넷을 통한 지방세 세액계산 서비스 제공, 자치단체 홈페이지 내 지방세 상담코너 운영, 지방세 분야별 전문상담 담당제도(지방세 상담 도우미제)의 운영, 찾아가는 세무이동민원실의 운영(세정민원 현장 처리제), 사이버 지방세시스템의 구축 등 매우 다양하고 간편한 지방세 세무상담 방식이 크게 확산되고 있는 추세에 있다.

이와 같이 지방세 세무상담 방식이 과거에 비해 훨씬 다양해지고 간편해짐에 따라 납세의무자의 납세협력비용이 크게 줄어들게 되었음은 물론 세정이 보다

8) 이는 지방세업무 담당 공무원과 납세의무자가 각기 다른 모니터를 앞에 놓고 마주 앉아 해당 납세의무자가 납부해야 할 세금의 산정과정을 실제 확인할 수 있도록 하는 조치를 말한다.

투명해지고 있다. 또한 납세의무자와 징세당국인 지방자치단체간의 신뢰성 역시 이전보다는 많이 개선되고 있다.

III. 주요국의 납세편의 증진제도와 그 시사점

본 장에서는 대표적인 재정연방주의 국가에 해당하는 미국과 문화적 전통의 측면에서 우리나라와 유사한 일본을 대상으로 현재 두 나라에서 시행되고 있는 납세편의 증진제도의 특징을 알아보았다. 아울러 두 나라의 납세편의 증진제도가 갖고 있는 장점을 살펴봄으로써 우리나라 지방세 납세편의 증진제도의 개선을 이끌 수 있는 시사점을 찾고자 하였다.

1. 미 국

현재 미국에서 국세 및 지방세와 관련해서 시행되고 있는 가장 대표적인 납세편의 증진제도로는 전자신고와 납세자보호관제도(Taxpayer Advocate Office)가 있다.

(1) 전자신고

미국의 경우 1997년을 대상으로 볼 때 IRS(미국 국세청)에 제출된 조세납부 관련 전자신고의 건수는 약 2,000만 건이었다. IRS는 2007년까지 전자신고의 건수를 전체 세무신고의 80% 수준에 해당하는 1억 5,000만 건으로 끌어올릴 계획이며, 이를 위해 민간부문과의 협력을 강화하고 적극적으로 시장원리를 활용할 방침이다.

IRS의 전자신고는 다음과 같은 특징을 나타내고 있다.

첫째, 전자신고에 이용되는 프로그램(IRSe-file2000)은 IRS가 인증하는 것에 한하여 민간기업이 작성하여 시판하고 있다. 이 프로그램 시장에는 약 50개 기업이

참여하고 있으며, 프로그램의 가격은 점점 낮아지는 추세에 있고 심지어 무료로 배포하는 기업도 등장하고 있다.

둘째, 1999년에 접수된 전자신고의 건수는 2,700만 건으로 처음 실시된 1995년의 1,000만 건에 비하면 급속히 증가하는 양상을 보이고 있다.

셋째, 전자신고가 빠른 속도로 증가한 원인으로는 우선 컴퓨터의 보급과 더불어 인터넷 등 IT기술의 발전을 지적할 수 있다. 다음으로 전자신고에 대한 처리속도의 신속성을 들 수 있다. 예를 들면 18세-19세인 저소득 독신자의 경우 단지 10분 만에 전자신고서의 작성과 제출이 가능하다.

넷째, 현재 30세 - 45세의 기혼자, 고수입자, 세금환급이 많은 자, 신고내용이 복잡한 자에 의한 전자신고 이용수준이 크게 늘어나고 있다.

다섯째, 전자신고를 행하는 약 81%의 납세자는 신고서의 작성을 변호사, 공인회계사, 신고서작성업자에 의뢰를 하고 있다. 따라서 전자신고에 있어서도 이들 세무관련 전문가의 역할은 막중한 상황이다.

여섯째, 전자신고 작성사업을 하기 위해서는 IRS에 등록이 필요하지만 무자격자에 의한 전자신고서의 산정(算定)도 가능하다.

일곱째, 전자신고서에 납세자가 본인서명을 마치면 IRS는 납세필을 확인해 주는 한편 그와 관련해 별도의 처리번호를 부여함으로써 이중의 보호장치를 제공하고 있다. 전자신고가 완료되면 납세자가 부담해야 할 세금은 그의 거래은행 계좌에서 IRS로 이체되며, 반대로 환급의 경우는 IRS로부터 그의 거래은행 계좌로 해당금액이 이체된다. 이 경우 그 처리속도가 신속하며, 계산착오도 매우 낮은 효과를 나타내고 있다⁹⁾.

9) 손으로 작성한 신고서의 계산착오는 17%였지만, 전자신고의 경우는 0.5%로 급감하였다.

(2) 납세자보호관제도(Taxpayer Advocate Office)¹⁰⁾

① 의의

미국은 1979년 IRS 산하에 「납세자옴부즈맨사무소」(Taxpayer Ombudsman Office)를 설치하였다. 그 후 1996년 의회에 의해 「납세자보호관(대변인)사무소」(Taxpayer Advocate Office)가 창설되면서 납세자옴부즈맨이라는 명칭은 납세자보호관으로 변경되었다. 납세자보호관은 IRS장관에 의해 임명되지만 그 이전의 옴부즈맨보다 비싼 보수를 받으며, 독립적인 지위를 갖고 IRS와 분쟁 중에 있는 납세자의 이익을 대변하는 역할을 한다. 납세자보호관은 그 업무수행 결과를 의회에 연차 보고해야 할 의무를 지고 있다.

국가납세자보호관은 세법 등에 대한 전문적 소양을 갖추고, 납세자의 대리인 역할을 맡은 경험 있는 자를 대상으로 선발하고 있다. 한편 IRS 직원은 퇴직 2년 이내에는 국가납세자보호관이 될 수 없다. 국가납세자보호관 역시 그 자리를 그 만둔 이후 최저 5년 이내에는 IRS에 근무할 수 없다. 다만, 이러한 기간 안에는 납세자보호관사무소의 직원으로 일한 시간은 포함되지 않는다.

② 국가납세자보호관 사무소의 주요한 직무(IRC 7803(c)(1)(A))

납세옹호관의 소속부처에 해당하는 국가납세자보호관 사무소가 담당하는 주요한 업무로는 다음과 같은 사항이 있다. 첫째, IRS와 납세자 사이에 발생한 문제가 원만하게 해결될 수 있도록 지원한다.

둘째, 납세자가 IRS와 대응하는 과정에 겪게 되는 어려움의 내용을 구체화하여 납세자가 바르게 이해할 수 있도록 돕는다.

셋째, 납세자가 겪는 문제가 적절히 해결될 수 있도록 필요한 경우 IRS를 대상으로 행정 사무의 전환을 제언한다.

넷째, 납세자의 납세편의 증진을 목적으로 상황에 따라서는 관련법의 개정이 이루어져야 한다는 의견을 개진한다.

10) 자세한 내용은 <http://www.taxpage.pe.kr>(서비스기능의 확충을 위한 행정개혁)과 최명근, 『세무행정개혁론』, 세경사, 2004, pp. 309~311를 참고하기 바란다.

③ 납세자 구제명령의 발령(IRC7811(a))

국가납세자보호관은 IRS에 의한 세법집행의 결과 「납세자가 현저히 곤란(significant hardship)」한 상황에 처한 경우 또는 곤란할 우려가 있는 경우에는 이와 같은 상황을 타개하기 위하여 납세자 구제명령(Taxpayer Assistance Order, TAO)을 발동할 수 있는 권한을 가진다. 국가납세자보호관은 구체적으로 IRS가 재량권을 적정하게 행사하지 않았던 경우, IRS가 관례로서 확립한 절차를 따르지 않았던 경우, IRS에 의한 법의 집행이 입법 사실에 반하는 경우 등에는 납세자 구제명령을 발동할 수 있다.

한편 「납세자가 현저히 곤란」한 상황에 처하는가의 여부는 첫째, 납세자에게 급박하게 불리한 위압행위가 가해졌을 경우, 둘째, 납세자가 해명의무를 완수하는데 30일 이상의 지연이 발생하고 있을 경우, 셋째, 구제를 받지 못하면 납세자가 현저한 금전적인 부담(전문적인 대리인에게 지불하는 비용포함)을 지불해야 하는 경우, 넷째, 구제를 받지 않으면 납세자가 돌이킬 수 없는 손해를 입거나 장기에 걸쳐 불리한 영향을 받을 경우의 네 가지 사항을 중요한 기준으로 보고 판단하게 된다.

납세자 또는 권한이 이양된 대리인은, 위와 같은 상황에서는 국가납세자보호관에게 납세자 구제명령의 발동을 신청할 수 있다.

④ 지방납세자보호관 사무소의 독립성(IRC 7803(c)(4))

미국은 국가납세자보호관제도와 별도로 지역의 납세자를 돕기 위해 각 주마다 1인 이상의 지방납세자보호관(지방납세자보호관사무소)을 IRS 내에 설치하여 운영하고 있다. 그러나 지방납세자보호관은 IRS의 다른 부서와 구분되는 독립적인 지위를 갖고 있으며 업무성과를 국가납세자보호관을 통해 의회에 직접 보고하고 있다. 한편 지방납세자보호관은 납세자와의 상담내용이나 납세자로부터 얻은 정보에 대해서 독자적인 판단에 의해 IRS에 통지하지 않을 수 있다. 또한 각 지방납세자보호관사무소는 IRS로부터 독립한 통신 수단을 가진다. 즉 IRS가 운영하고 있는 것과는 구분되는 별개의 전화번호, 팩스, 우편창구, 전자통신 액세스를

가지고 소관 업무를 담당하고 있다.

지방의 납세자는 자신이 감당하기 곤란한 사안에 대해 지방납세자보호관사무소에 연락해 협조를 받을 권리가 있다. 따라서 모든 지방의 납세자가 쉽게 지방납세자보호관사무소의 위치와 전화번호 등을 잘 알 수 있도록 납세자에게 고지되어야 한다.

⑤ 의회에의 보고의무(IRC7803(c)(2)(B))

국가납세자보호관은 하원 세입위원회 및 상원 재무위원회에 매년 6월과 11월 두 차례에 걸쳐 2회의 보고서를 제출해야 한다. 그 보고서는 각 위원회에 직접 제출해야 하며 IRS장관, 재무성장관, 감사위원회, 그리고 재무성 또는 행정관리에 산국의 어떤 직원도 사전에 동 보고서에 대해 논평을 더하거나 열람을 할 수 없다.

매년 6월 30일까지 제출되는 보고서에는 통계적 정보를 활용한 실질적 분석을 토대로 국가납세자보호관사무소의 목적이 담겨져 있다. 반면 매년 11월 30일까지 제출되는 보고서는 통계적 정보와 더불어 납세자보호관사무소가 수행했던 각종 업무의 내용을 주요한 사항으로 취급하고 있다¹¹⁾.

납세자보호관의 역할과 성과에 대해 매년 의회에 보고하는 시스템은 동 제도를 보다 합리적으로 운영함으로써 납세자를 실질적으로 보호하고 동 제도의 실효성을 높이는 역할을 한다고 평가할 수 있다.

2. 일 본

현재 일본은 세무상담실의 운영, 조세응답서비스, 전자신고, 정보공개, 납세자지

- 11) 11월 보고서에는 구체적으로 ① 납세자 서비스를 개선시키기 위한 납세자보호관사무소의 제안과 IRS의 대응, ② 납세자 구제명령권에 근거한 권고, ③ 납세자가 직면한 가장 중요한 문제점 중 상위 20개의 요지, ④ 상기 첫째부터 셋째에 대한 대응 및 그 결과의 목록, ⑤ 문제점 중 대응이 완료되지 않은 사항 등의 목록, ⑥ 문제점 중 대응을 하지 않은 사항의 목록 및 그것과 관련해 책임을 져야 할 IRS 직원의 명단, ⑦ 납세자 구제명령 가운데 IRS에 의해서 신속히 처리되지 않았던 사항, ⑧ 납세자가 직면한 문제점을 해결하기 위해서 취해야 할 행정상 및 입법상의 적절한 대응에 관한 권고, ⑨ 납세자 또는 IRS가 세법을 준수하기 위해서 큰 부담을 지지 않으면 안 되는 세법의 범위 및 그것을 해결하기 위한 적절한 권고, ⑩ 중점 논의의 대상이 된 논점 10개 및 그 논의를 해결하기 위한 권고, 그리고 그 이외 국가납세자보호관으로부터의 조언이 담겨져 있다.

원담담관의 설치 등의 방법을 활용하여 납세편의의 증진을 도모하고 있다¹²⁾.

(1) 세무상담실

신고납세제도(신고납부제도)를 기반으로 하는 세무행정의 원활한 운영을 위해서는 무엇보다도 납세자가 부담 없이 세무 상담을 할 수 있는 여건을 마련하는 것이 중요하다.

마찬가지로 일본은 1970년 5월 국세불복심판소를 설치하면서 동시에 세무 상담 업무와 납세자의 세무에 대한 불평사항 등을 처리할 목적으로 국세국 내에 세무 상담실을 신설하여 세무상담관을 배치하였다. 그리고 1973년부터 전국의 주요한 세무서 내에 세무 상담실의 분실을 개설하기 시작하였고, 2003년 7월 현재 전국적으로 139개의 분실에서 세무상담 및 납세자의 고충처리를 담당하고 있다.

세무상담관의 정수는 전국적으로 634인(2003년 7월 현재)으로 정해져 있으며, 세무상담관은 세무 전반에 대해 풍부한 식견과 경험을 구비한 직원을 임명하고 있다.

세무상담실은 국세청의 적극적인 홍보와 납세자의 조세에 대한 의식이나 관심이 높아지면서 폭넓게 이용되고 있다. 세무상담실은 납세자가 올바른 신고와 납세를 할 수 있도록 돕고 있으며, 납세자의 질문에 대해서 신속하고 정확하게 회답하기 위해 노력하고 있다. 그 이용사례를 살펴보면 2002년 4월~2003년 3월까지 세무상담실에 접수된 세무상담 건수는 281만 건이며, 이 중 전화에 의한 상담 건수가 전체의 78%를 차지하고 있다. 한편 세목별 세무상담의 구성비율을 보면, 소득세 분야가 55%로 가장 높고, 그 다음은 자산세 24%, 법인세 7%, 소비세 2%, 그 외의 세목 등이 12%를 나타내고 있다. 세무상담실은 납세자의 불평사항

12) 세무상담실의 운영, 조세응답서비스(タックスアンサー), 전자신고, 정보공개에 대한 내용은 일본의 국세청 홈페이지 <http://www.nta.go.jp/category/outline/japanese/text/02/07-10.htm#10>을 참조하였고, 납세자지원담담관제도에 대해서는 長谷川 博, 「納税者支援調整官」制度改革の必要性－苦情処理事案の分析と国際比較を通して－, 税制研究46号(2004年8月)(<http://www.h-hasegawa.net/nouzeisyasientyousei.htm>.)에 게재되었던 논문을 참조하였다.

을 처리함에 있어 그 적부(適否)가 세무행정 운영전반에 미치는 영향의 정도를 감안하여 공평하고 신속한 처리에 힘쓰고 있다.

(2) 조세응답서비스(タックスアンサー)

조세응답서비스는 컴퓨터 등을 이용하여 세무상담에 회답하는 시스템을 말하여, 구체적으로 간이정형적(簡易定型的)인 조세에 관한 정보를 인터넷, 전화 음성 및 팩시밀리를 통해 제공하고 있다.

조세응답서비스 시스템은 해마다 증가하는 세무상담 수요에 대응하기 위해 국세청이 추진하고 있는 세무행정사무 기계화 계획의 한 축에 해당한다. 동 시스템은 1987년 1월에 전화음성에 의한 조세응답서비스를 도입하였고, 1992년 6월부터는 팩시밀리 서비스를 개시했다. 그 이후 1997년 1월부터는 인터넷 홈페이지를 활용하여 정보를 제공하기 시작하였고, 2000년 7월부터는 인터넷 접속기능을 가진 휴대전화를 이용해서도 정보를 열람할 수 있도록 개선되었다.

2002년 4월~2003년 3월까지 이루어진 조세응답서비스의 이용건수는 1,703만 건이었으며, 그 가운데 인터넷 이용건수는 1,633만 건으로 전체이용의 96%를 차지하였다.

(3) 전자신고

일본 국세청은 정부가 진행하고 있는 전자정부의 실현시책을 지원하고 아울러 납세자 편의의 향상을 도모하기 위해 전자신고제를 도입하여 운영하고 있다. 구체적으로 소득세, 법인세 및 소비세의 신고, 전(全)세목의 납세(수수료의 납부 포함), 세법에 규정되어 있는 신청·신고 등(전자납세증명서의 청구 및 발행 포함)의 절차를 이행함에 있어 인터넷 등을 활용한 「국세 전자신고·납세시스템(e-Tax)」을 개발하여 시행하고 있다.

이와 같은 전자신고는 2004년 2월 나고야 국세국 관내에서 처음 운용체계를 구축하였고, 2004년 6월부터는 전국적으로 그 운용이 확대되었다. 그리고 새로 도

입된 국세 전자신고·납세시스템을 이용한 신고서의 접수는 나고야 국세국이 2004년 11월부터 적용을 개시하였다.

(4) 정보공개

일본은 국민주권의 이념을 실현하는 차원에서 2001년 4월 1일부터 「행정기관 보유정보의 공개에 관한 법률」(정보공개법)을 제정하여 시행하고 있다. 동 법은 정부로 하여금 행정기관이 보유하고 있는 정보를 국민에게 공개함으로써 정부의 제반활동에 대해 국민에게 충실히 설명할 것을 규정하고 있다. 더불어 국민이 행정문서의 열람을 청구할 수 있도록 규정하고 있다.

「행정기관 보유정보의 공개에 관한 법률」(정보공개법)이 제정됨에 따라 국세청은 세무분야 열람 청구자의 편익을 배려하기 위해 국세청의 본청을 필두로 국세국(소), 세무서 등 전국 563개소에 세무정보 공개창구를 설치하여 운영하고 있다.

2002년 4월~2003년 3월까지 국세청의 업무에 대한 열람 청구건수는 전체 정부 부처를 대상으로 할 때 53.9%를 차지하고 있다. 한편 동 기간 동안 국세청의 열람결정 건수는 32,454건인데, 그 내용을 살펴보면 전부 명시된 비율 93.8%, 부분 명시된 비율 5.1%, 불명시된 비율 1.1%를 나타내고 있다.

(5) 납세자지원조정관제도

일본은 2001년부터 납세자지원조정관제도를 도입하여 신고납세제도가 원활한 기능을 할 수 있도록 지원하고 있다. 동 제도는 적정하고 공평한 과세의 실현, 납세자의 이해와 신뢰를 담보하는 세무행정 운영체계의 구축, 납세자의 불평 및 고충에 대한 신속하고 적절한 대응 등을 목적으로 하고 있다.

납세자지원조정관이 담당하는 불평처리 사무는 세액 등에 대한 법률적인 다툼을 해결하는 불복신청(이의제기나 심사청구)과 관련된 업무를 말하는 것이 아니다. 이는 국세의 징수나 세무조사 등의 과정에서 발생하는 납세자와 세무서 직원 간의 마찰을 적절하게 시정하는 조치를 가리킨다.

납세자의 불평처리를 전담하는 납세자지원조정관은 각 지역의 국세국, 오키나와 국세사무소 등에 설치되어 있다. 이들은 납세자가 제기하는 불평을 듣고 해당 납세자가 적절하고 원활한 납세의무를 이행할 수 있도록 필요한 조언, 지도 및 조정에 관한 사무를 담당하고 있다. 납세자지원조정관제도가 도입되기 이전에는 세무서 등의 세무상담실이나 총무과가 납세자의 불평처리 업무를 주관하고 있었지만, 그 불평처리가 원만하지 못했다. 단적인 예로 1999년도 「불평 사안의 세목별 접수 및 처리 상황」에 의하면, 1999년 당시 세무상담실이 제시한 접수통계의 전체건수는 376건(1998년도 358건)이었는데, 납세자의 주장을 인정한 것은 0건(1998년도 1건)이었다. 이는 납세자의 불평이 거의 받아들여지지 않았음을 의미한다.

이와 같은 현실을 개선하고자 도입된 납세자지원조정관은 공식적으로 납세자의 불평처리를 담당하는 부서에 해당하며, 납세자의 입장에 서서 그들의 불평과 고충을 처리하는 기관이라는 데에 의의가 있다¹³⁾.

3. 시사점

미국은 물론 일본 역시 튼튼한 물질적 기반의 도움 없이는 원활한 국가운영을 보장받기 어렵다. 그런 까닭에 모든 나라는 안정적 재정여건의 마련에 심혈을 기울이지 않을 수 없다. 각국의 물질적 토대는 조세수입을 근간으로 하고 있는데, 조세는 국민의 협조 없이는 충분한 확보가 용이하지 않다는 속성이 있다.

앞에서 살펴보았듯이 미국과 일본은 납세자 입장을 우선적으로 배려하는 제도 내지 조치의 시행을 통해 납세편의를 도모하고 있다. 두 나라에서 시행되고 있는 납세자 편의증진제도가 우리에게 주는 시사점은 다음과 같이 요약될 수 있다.

13) 한편 프랑스의 경우도 세무조사의 사전통지를 받을 권리, 세무조사 장소에 대한 납세자의 선택권, 납세자현장을 교부받을 권리, 조세전문인의 조력을 받을 권리, 중복조사를 받지 아니할 권리, 조사 결과의 통지를 받을 권리, 대심적(對審的)) 경정절차(更正節次)를 청구할 권리 등을 조세절차법에 규정하여 납세자의 편의증진을 도모하고 있다. 자세한 내용은 최명근, 『세무행정개혁론』, 세경사, 2004, pp.75~83을 참고하기 바란다.

첫째, 미국과 일본은 납세자가 납세과정에서 겪게 되는 현실적 어려움을 그들의 입장에서 돕는 제도적 장치를 마련하여 운영하고 있는데, 납세편의 증진에 상당한 역할을 담당하고 있다. 즉 미국의 납세자보호관제도(Taxpayer Advocate Office)와 일본의 납세자지원조정관제도는 납세자의 불평과 곤란 사항을 납세자 입장에 서서 원만히 해결될 수 있도록 지원하는 유용한 납세편의 증진제도의 역할을 수행하고 있다. 특히 미국은 납세자보호관이 수행한 업무 등을 연 2회 의회에 보고하는 시스템을 구축하고 있는데, 이는 동 제도의 시행상 문제점을 지속적으로 개선함으로써 보다 실효성 있는 납세자 지원을 도모하기 위한 것이다. 한편 일본은 전국단위의 납세자지원조정관제도를 시행함으로써 모든 국민이 납세과정에서 겪을 수 있는 어려움을 불편 없이 해결할 수 있도록 돕고 있다.

미국의 납세자보호관제도는 우리나라가 1999년 이후 도입하여 시행하고 있는 납세자보호담당관제도와 비교할 때 실효성과 유용성 측면에서 많은 우월한 장점을 갖고 있다고 판단된다. 특히 투명한 운영을 위해 정기적으로 의회에 보고하는 운영방식은 우리나라도 적극 받아들여 채택할 만한 귀감이 아닐 수 없다.

둘째, 일본은 정부부처가 갖고 있는 정보를 국민에게 공개함으로써 국민의 알 권리를 실천하는 노력을 기울이고 있다. 아울러 국민이 요청할 경우 국민에게 정보를 제공하고 있다. 이와 같이 투명한 행정 및 재정운영은 장차 국가와 국민간의 신뢰성을 크게 향상함으로써 국가발전에 긍정적인 기여를 하게 될 것이 자명하다. 이런 측면에서 보면 우리나라의 세정당국도 관련정보를 현재보다 적극적으로 공개함으로써 납세자로 하여금 자신의 납세와 관련해 적절한 의사결정을 할 수 있도록 돕는 조치를 강구할 필요가 있다.

셋째, 일본은 전국의 세무서 내에 공적인 세무상담실을 설치하고 전문적인 식견과 경험을 갖춘 세무상담관을 배치하여 그들로 하여금 납세자가 요청하는 세무상담에 협력하고 납세자의 세무에 대한 불평사항의 처리를 담당하도록 하고 있다. 우리나라도 납세자가 세무상담을 요구할 경우 일선 세무서의 공무원들이 그에 대해 답변을 하고 있다. 그러나 이런 세무상담은 각 세무공무원 입장에서 볼 때 자신의 고유한 업무 이외의 추가적인 사무이므로 충실한 대응이 쉽지 않

다. 따라서 우리나라도 일본의 경우처럼 세무상담을 전업(專業)으로 하는 세무상담실을 설치하고 세무상담관을 두는 방안을 고려해 볼 만하다고 하겠다.

넷째, 미국이나 일본에서 운영되고 있는 납세편의 증진제도는 대체로 국세와 관련한 조치 내지 장치가 주류를 이루고 있다. 이는 결코 지방세가 중요하지 않기 때문에 발생하는 현상은 아니다. 주지하다시피 대부분 나라의 경우 납세자가 직접적인 부담으로 느끼고, 그에 따라 불만이 크게 나타낼 수 있는 소득과세는 주로 국세분야에 집중되어 있다. 미국과 일본도 마찬가지 상황이다. 이런 연유로 납세편의 증진제도는 국세를 중심으로 설치되는 특징을 나타낼 수밖에 없다. 주목할 점은 연방국가로서 미국은 지역(지방)의 납세자를 보호할 목적으로 지방납세자보호관제도를 운영하고 있다. 이는 미국의 경우 세제운영과 관련해 중앙뿐만 아니라 지역도 대단히 중요하게 여기고 있음을 의미한다. 이런 점을 감안할 때 각 지방정부(지방자치단체)는 지방세를 부과·징수함에 있어 당해 지역의 실정에 적합한 합리적인 지방세 납세편의 증진제도를 개발하여 적극적으로 시행할 필요가 있다고 하겠다.

IV. 우리나라 지방세 납세편의 증진제도의 개선방향

납세자는 국가의 구성원으로써 국가의 존립을 위해 각자에게 부과된 납세의무를 성실하게 수행해야 할 책무를 안고 있다. 납세자의 조세부담 행위는 국가입장에서 볼 때 신성한 의무의 수행에 해당할 것이다. 하지만 납세자 개인의 입장에서 보면 이는 희생적 요소가 적지 않다. 그런 까닭에 납세자가 협력하지 않으면 세수확보에 상당한 차질이 발생할 수밖에 없다. 따라서 우리나라를 포함한 각국의 중앙정부와 지방정부(지방자치단체)는 납세자로부터 세부담을 요구하되 그들이 성심껏 협력할 수 있는 분위기 내지 여건의 조성을 위해 다양한 노력을 기울이고 있다.

본고의 제2장에서 살펴보았듯이 우리나라의 지방자치단체들은 지방세 납부와 관련해 납세편의의 증진을 위해 매우 다양한 조치를 시행하고 있다. 본고에서는

현재 시행되고 있는 지방세 납세편의 증진제도를 지방세 교육 및 홍보 시스템, 지방세의 전자고지제, 지방세 납부방식의 간소화, 간편한 지방세 세무상담 방식의 확산의 4가지 영역으로 구분하였다. 부연하면 우리나라의 지방자치단체들은 교육을 통해 지방세 담당 공무원의 전문지식 제고에 힘쓰는 한편 납세자를 대상으로 지방세에 관한 일체의 내용을 제대로 알려줌으로써 그들이 납세과정에서 겪을 불편을 줄여주는 노력을 하고 있다. 또한 전자고지제를 크게 활성화하고 있으며, 지방세 납부방식의 간소화와 다양화를 위해 실효성 있는 대책을 마련하는데 애쓰고 있다. 더 나아가 편리한 지방세 상담방식을 적극적으로 개발하여 확산시키고 있다.

한편 제3장을 통해 미국과 일본은 다음과 같은 방법으로 납세편의의 증진에 노력하고 있음을 알 수 있었다. 첫째, 미국은 납세자보호관제도(Taxpayer Advocate Office)를 운영함에 있어 그 업무성과를 의회에 정기적으로 보고하는 시스템의 구축을 통해 납세편의가 실질적으로 증진될 수 있도록 힘쓰고 있다. 둘째, 일본은 세정당국을 포함한 전체 정부부처가 관련정보를 보다 적극적으로 국민에게 공개함으로써 국민의 알 권리를 보장하기 위해 노력하고 있다. 셋째, 일본은 세무상담을 전업(專業)으로 하는 세무상담실을 설치하고 세무상담관을 두어 납세자의 불편해소에 기여하고 있다. 넷째, 미국은 중앙은 물론 각 지역(지방)을 위한 납세자보호관제도를 운영하고 있다.

본고의 제2장과 제3장을 감안할 때 향후 우리나라 지방세 납세편의 증진제도는 다음과 같은 네 가지 방향으로 개선될 필요가 있을 것이다. 첫째, 미국의 납세자보호관제도(Taxpayer Advocate Office)처럼 우리나라의 납세자보호담당관제도도 그 업무의 성과를 국회에 정기적으로 보고하는 시스템을 구축함으로써 실질적인 납세편의 증진수단이 될 수 있도록 개선할 필요가 있다. 그렇게 되면 우리나라의 납세자보호담당관제도도 납세자의 입장에 서서 그들을 돕는 유용한 제도적 장치로 자리매김할 수 있는 전기를 마련할 수 있을 것으로 판단된다. 더불어 우리나라 납세자보호담당관제도의 적용범위를 국세에 한정하지 말고 지방세로까지 확대하여 모든 납세자를 보호하는 기능을 담당하도록 개선하는 노력도 병용하는

것이 적절하다고 본다.

둘째, 일본처럼 우리나라의 세정당국도 관련정보를 보다 적극적으로 공개함으로써 징세당국과 납세자간의 신뢰성을 높이고 이를 통해 투명세정의 정립에 힘써야 할 것이다¹⁴⁾. 이런 노력은 납세자의 합리적인 의사결정을 지원함으로써 유용한 납세편의 증진제도의 구실을 하게 될 것이다.

셋째, 일본의 경우처럼 우리나라도 세무상담을 전업(專業)으로 하는 세무상담실을 설치하고 세무상담관을 두어 납세자를 돕는 방안을 적극적으로 고려할 필요가 있다.

넷째, 우리나라의 지방자치단체들은 나름대로의 특색을 감안한 지방세 납세편의 증진제도의 개발과 발전에 힘써야 할 것이다. 즉 다른 지방자치단체를 모방하는 획일적인 납세편의 증진제도를 모색하지 말고 각 자치단체는 그 지역실정과 지역주민의 요구를 반영한 지방세 납세편의 증진제도를 찾는데 많은 정성을 기울여야 한다. ☺

〈참고문헌〉

유태현, 『재정학』, 상경사, 2002.

유태현, 『한국지방재정론』, 상경사, 2003.

최명근, 『세무행정개혁론』, 세경사, 2004.

행정자치부, 『2005 앞서가는 지방세정시책 모음집』, 행정자치부(지방세정팀), 2005.8.

長谷川 博, 「納税者支援調整官」制度改革の必要性－苦情処理事案の分析と国際比較を通して－, 税制研究46号 (2004年8月)

<http://www.nta.go.jp/category/outline/japanese/text/02/07-10.htm#10>

<http://www.h-hasegawa.net/nouzeisya-sientyousei.htm>.

<http://www.taxpage.pe.kr>

14) 우리나라 역시 일본처럼 세정당국이 납세자의 편의를 위해 관련정보를 공개하는 조치를 취하고 있다. 하지만 일본의 경우보다는 그 정도가 미약한 상황이다.