

지방세 부과징수제도의 IT 활용현황 및 발전과제

황 욱 선

충청대학교 교수

I. 문제의 제기

현재 정보기술의 활용은 선택이 아니라 필수요건이다. 한국 인터넷 정보센터(KRNIC)에 의하면 2001년 말 현재 인터넷 사용자수는 2,438만명으로 국민전체의 56.6%에 이르고 있다는 것이다. 인터넷 사용인구가 50%를 넘는 나라는 우리나라를 포함하여 미국과 북유럽의 몇 나라에 불과하다는 것이다. 이와 같이 정보기술은 대부분의 국민에 의하여 다양한 분야에서 활용되고 있는 것이다. 이렇게 볼 때 이제 정보기술은 정보기술을 사용하고 있느냐 없느냐가 중요한 것이 아니라 어떻게 질적으로 잘 활용되고 있는 지가 중요한 것이다. 조세분야에서도 예외는 아닌 것이다.

조세분야에서는 1997년 1월 6일 국세통합시스템(Tax Intergrated System : TIS), 2000년 5월 지방세 부과·징수를 위한 지방세인터넷납부시스템을 개발하였다. 이 시스템은 사용자 중심의 실질적인 활용을 기반으로 하는 정보기술의 질적인 향상을 도모하고 있다. 조세 정보시스템은 이전의 조세행정 정보화 필요성에 의하여 개발되었으며 그 유용성이 존재하였기 때문에 구축된 것이다. 이제는 그 유용성을 분석할 필요가 있는 것이다.

국세통합시스템과 지방세인터넷납부시스템이 활용되기 이전에도 조세정보시스템은 존재하였다. 하지만 OCR카드에 의한 입·출력, 워드프로세스에 의한 고지서 출력 등의 수준에 불과하였다. 이러한 방법은 새로

운 정보기술 개발의 기반이 되기도 하였지만 다양한 질적인 정보의 유용성은 부족하였던 것이다. 이러한 의미에서 효율적인 조세정보시스템이 개발된 것이다.

조세정보시스템이 시행 된지 수년에 불과하다. 특히 지방세인터넷납부시스템이 시행 된지는 2년에 불과하다. 시스템을 디자인하고 개발하여 실제적으로 활용하는데는 많은 노력과 비용이 투입되었다. 지방세인터넷납부시스템에 소요된 비용에 대한 효율적인 효과를 발생시키기 위해서는 어떠한 대책이 필요한 지를 분석할 필요가 존재하는 것이다. 이를 위하여 외국의 지방세 정보화 현황과 비교해 가면서 실태를 분석할 것이다. 또한 실제 활용하는데 있어서 현재 어떠한 상황에 있으며 시스템적으로나 활용측면에서 보완해야할 내용들을 파악해 보는 것이 필요하다.

II. 정보기술 활용과 조세 행정 변화

1. 조세정보화 도입 현황

가. 국세통합시스템(TIS)

국세행정의 전산화는 1967년부터 5기로 나누어 시작되었다. 실질적인 조세행정의 전산화는 제5기의 국세통합시스템을 도입한 1997년 1월부터라고 할 수 있다. 그 이전단계는 단순히 업무를 처리함에 있어서 컴퓨터의 도입을 통하여 과세자료의 입력 및 처리를 시행한 시기라고 볼 수 있는 것이다.

국세통합시스템(TIS)은 세원의 생성에서부터 소멸까지의 변동사항이 체계적으로 전산 관리됨으로써 세금의 신고·조사사항 등 기초자료 입력만으로 각종 보고서를 자동으로 작성할 수 있게 하여 대국민 서비스 수준이 one stop service 체계로 전환되는 것이다. 따라서 종전의 세원정보 관리시스템이 세목별 자료처리 시스템(과세정보의 사업장별 세목별 별도관리)에서 세목기능 통합관리 시스템(인별통합관리시스템)의 새로운 시스템으로 바뀐 것이다. 즉 종전의 소득세, 법인세, 재산세, 부가가치세 및 기타세목을 세목별로 징수하였던 것을 소득세, 법인세, 재산세, 부가가치세 및 기타세목을 하나로 통합하여 세금관리, 신고관리, 조사관리, 자료관리 및 징수관리의 시스템으로 변경한 것이다. 이렇게 함으로써 세목과 기능간의 연계활용과 인별·기업별 과세정보의 다각적 활용이 용이하게 되었다. 따라서 종전의 세목별 징수관리시스템이 세목을 통합하여 세적, 신고, 조사, 자료, 징수관리의 5개 항목으로 운영되고 있는 것이다.

국세통합시스템의 개통으로 국세업무를 대부분 전산으로 처리할 수 있게 되었으며 각 지방청이나 세무서의 과세자료가 국세청으로 집중되도록 하여 인별·기업별 과세자료를 축적할 수 있게 되었다. 이렇게 3-4년간 축적된 자료는 조세정책을 입안하는 데에 귀중한 연구자료로써 이용될 것이며, 세무조사 자료로 활용됨으로써 탈세 및 소득금액의 축소보고 등 각종 세무부조리의 근원을 일소하는데 기여할 것이다. 또한

국세청이 추진하고 있는 전자서비스의 제공, 국세통합시스템의 내실화를 기할 수 있는 근간이 될 것이다.¹⁾

국세통합시스템과 인터넷의 연결에 의하여 웹사이트를 통한 정보의 공유와 납세자에 대한 신속한 세무정보서비스의 제공이 가능해졌다. 따라서 인터넷을 통해 실제 세무서를 방문한 것과 같은 서비스를 제공하기 위하여 홈페이지를 구축하였다. 이것은 전자신고시스템 도입, 전산매체신고 확대, 인터넷으로 신고서 작성방법 안내 및 세무관련 서식 제공, 전산출력 과세자료 축소 및 처리방법의 개선이 가능하게 하였다. 납세자들에게 제공되는 서비스로는 크게 조세제도 및 세정에 대한 정보, 세무서 업무, 조세정책 및 행정에 대한 의견제출, 기타관련정보로 구분할 수 있다.

대외적으로는 인터넷을 통하여 대국민 납세홍보 및 양질의 민원서비스의 제공과 함께 국민여론을 수렴하는 한편 국세청 내부적으로는 인트라넷을 도입, 지식시스템을 구축하여 지식정부의 구현에 동참하였다. 인트라넷은 국세공무원에게 지식정보를 제공하는 창구역할을 수행하고 기능별 조직개편에 신속히 적응할 수 있는 기반을 제공할 것이다.²⁾

나. 지방세종합관리시스템

서울시는 1986년 OCR(Optical

Character Reader)방법으로 고지서를 발부하여 수납사항을 전산으로 처리하기 시작하였다. 1991년에는 공금수납대행금고 은행인 상업은행에 OCR 센터를 설치하였다. 그리고 1995년 4월에는 각 구청에 보급된 PC를 이용하여 지방세 전세목을 OCR고지로 납부할 수 있는 체계를 갖추었다.

2000년 4월 처음으로 인터넷납부제를 도입하였고 2001년 6월부터 인터넷납부시스템을 개발하여 본격적인 지방세 인터넷납부 제도를 실시하고 있다. 인터넷납부시스템에서는 홈페이지를 통한 지방세 홍보 및 민원처리, 인터넷납부제, 신용카드납부제, 인터넷고지제 등이 도입되어 운영되고 있다.

지방세인터넷납부시스템이란 국세통합시스템과 마찬가지로 납세자가 인터넷이 가능한 PC로 금융기관이나 구청을 방문하지 않고 가정이나 사무실에서 직접 지방세인터넷납부시스템 홈페이지를 통해 서울시에서 고지된 지방세를 납부, 신고납부, 납부확인을 할 수 있는 시스템이다. 여기서 취급하는 업무는 고지된 세금 납부 및 확인, 세금신고납부(주민세, 사업소세), 인터넷으로 납부한 세금 확인 등이다.

지방세인터넷납부시스템의 사이트맵은 다음과 같다.

2. 정보기술 활용 효과

가. 비용절감³⁾

조세행정의 전략적 목표는 세무당국과

1) 현진권·정재호, 정보기술의 발달과 국세행정의 변화, 한국조세연구원, 2000.12, p.21.

2) 전계서, p.23.

3) 전계서, p.10.

[그림 1] 지방세인터넷납부시스템 사이트맵



납세자간에 서로에 대한 정보를 갖추도록 하되, 정보를 갖는데 필요한 비용을 최소화 하는 것이다. 즉, 세무당국이 납세자별 경제활동에 대한 정보를 확보하는데 있어 행정비용이 낮아야 하고, 또한 납세자들이 조세제도 및 행정에 대한 정보를 확보하는데 필요한 납세협력 비용도 최소화되어야 한다. 이러한 행정비용과 납세협력 비용을 대폭 낮출 수 있는 정책수단이 정보기술의 도입이다.

조세정보기술의 도입으로 과세관련 자료 확보와 과세기반의 파악에 소요되는 높은 행정비용을 대폭 줄일 수 있게 되었다. 또한 납세자의 입장에서 조세관련 정보파악 및 신고에 따른 납세준용비용을 줄일 수 있게 되었다. 정보기술의 도입은 조세행정에서 행정비용 및 납세준용비용을 포함

한 사회적 비용을 모두 낮출 수 있는 새로운 환경을 조성할 수 있도록 하였다.

나. 부과 및 징수에 관한 정보제공

정보기술의 활용은 지방세의 부과 및 징수에 대한 물량 및 금액정보를 데이터베이스화하여 축적하게 한다. 이로 인하여 지방자치단체에서는 1년간 부과하고 징수한 금액에 대한 정보를 파악할 수 있는 것이다. 그리고 일정한 시점을 기준으로 징수목표 대비 징수금액 등에 대한 내용을 분석하여 효율적인 세금관리를 할 수 있는 것이다. 아울러 체납된 금액에 대하여 효율적인 체납세 관리를 할 수도 있는 것이다.

다. 효율적인 지방재정 관리

1970년대 뉴욕시가 재정과탄에 직면했을

때 가장 큰 문제점은 총부채를 파악할 수 없었고 지출액을 정확히 계산할 수도 없었다는 것이다. 1995년 이후 우리나라도 지방자치화 되어 작은 정부를 형성하고 있다. 지방자치단체에서 사용하는 예산 중 많은 부분이 지방세 세입으로 충당되고 있는 것이다. 정보기술의 도입으로 원하는 시기에 예산 대비 실적금액의 비교가 가능해지는 것이다. 그리고 세입이나 세출에 이상이 발생했을 때는 정보체계로서의 역할을 할 수 있는 것이다.

라. 투명성 확보

정보기술의 활용에 의한 지방세 부과와 징수는 수작업이 아니기 때문에 모든 업무가 자동화되어 진다. 즉, 지방세의 부과와 수납 및 체납·결손처분 금액의 일별·월별대사를 실시간으로 확인할 수 있기 때문에 정확한 체크가 이루어진다. 따라서 세금 포탈 및 횡령 그리고 탈루와 같은 사건은 사라질 것이다.

마. 정보의 공개성

지방자치제하에서는 지역주민들에 대한 신뢰성 확보와 민주적인 행정 업무를 위하여 지방세정 정보를 공개하여야 할 것이다. 자동화되어 있는 시스템하에서는 충분히 지방세정 정보를 확인할 수 있을 것이다.

바. 업무 효율화에 따른 인력 감소

정형적인 회계업무와 사무업무를 자동화하여 회계처리 비용을 감소시킬 수 있다. 그리고 다른 정보체계와의 인터페이스에

의하여 데이터의 이중 입력을 방지할 수 있는 것이다. 예를들어, 금융기관에서 세금 납부 전표가 입력되면 전산소인이 이루어지면서 지방세정보시스템에서 자동적으로 납부된 것으로 인식되어 지는 것이다. 이렇게 함으로써 많은 인력절감 효과가 발생한다.

사. 책임 소재의 표준화

지방세종합시스템을 독립단위별 업무처리 시스템으로 구축함으로써 책임의 소재가 분명해지며 업무의 표준화가 이루어지게 되는 것이다.

아. 신속한 의사결정

네트워크화에 의한 모든 업무의 과정과 결과가 물량적·금액적 정보로 실시간으로 체계화되기 때문에 다양한 문제발생에 의한 정보의 규합이 필요없이 신속한 의사결정을 내릴 수 있는 것이다.

III. 외국의 조세정보기술 활용 현황

1. 미 국

미국의 경우 거의 모든 지방자치단체 및 군(county)정부에서 컴퓨터를 행정업무에 활용하고 있는바 그 활용분야는 지방세, 공무원의 급여, 인구통계 등을 포함하여 45여 개에 이르고 있다.⁴⁾ 미국의 지방자치단체

4) 김광식·이성복, “광역 지방정부의 전산화 방향에 관한 연구”, 한국행정학보, 제25권 제1호,

의 전산화, 정보체계화는 어떠한 구체적인 계획하에서 이루어진 것이 아니며, 사회적 필요에 의하여 자연적으로 추진되었다는 특징을 가지고 있다. 그러므로 미국의 경우는 연방정부보다 주정부·지방정부의 지방세 정보시스템이 훨씬 우수한 것으로 평가되고 있다.⁵⁾ 미국의 지방세 분야의 정보체계화의 내용은 다음과 같다.⁶⁾

첫째, 연방정부와 주정부의 관련기관, 금융기관 등의 조직적 협력하에 EBT(integrated Electronic Benefit Transfer)를 구축하여 연계·통합성을 중시하였다. 이 시스템은 행정기능에 바탕을 두기 보다는 고객의 입장에서 통합된 서비스를 제공하는 것이다. 예컨대 특정인의 모든 사회복지 및 세금 업무를 개별적인 복지급여와 조세항목의 종류에 따라 서로 다른 기관에서 취급하지 않고 단일기관에서 일괄처리하여 통제·관리성을 중시하였다.

둘째, 단말기박스(KIOSK)의 설치이다. 고객의 입장에서 정상근무 시간 외에도 고객에게 가장 편리한 지점에서 다양한 형태로 정보와 서비스를 접근할 수 있게 하였다. 쇼핑몰, 지역중심가, 기타 공공장소에 설치하여 서비스와 행정정보 그리고 비정형적인 문제해결을 위한 효율적인 의사결

정을 가능하게 하였다.

셋째, 지방세 업무의 효율적인 관리를 위하여 전자우편 개발 및 활용, 납세자 편의를 위한 전자납세 신고, 인터넷을 통한 업무처리, 정부간 통합세무 문서업무를 구현할 수 있도록 추진하였고 EDI의 활용과 세금신고시 서류를 감소시키거나 없앨 수 있는 단순화를 시도하였다.⁷⁾

넷째, 지방세 업무의 효율적인 부과, 징수, 체납관리를 위하여 지방정부 차원에서도 DSS, ES의 활용이 일반화되어 있으며, 심지어는 민간위탁 방법을 활용한 효율적인 처리를 모색하고 있다.

다섯째, EDI기법과 함께 전자자금이체제도(Electronic Fund Transfer:EFT)를 이용하였다.

최근에는 전자서명제도와 전자지불시스템을 시도하고 있으며, 납세자의 서명대신에 개인식별번호를 이용하기도 하고 있다.

한편, 미국 국세청은 개인 납세자의 전자신고 이용이 증가함에 따라 납세들에 대한 교육과 전자신고 이용의 편의에 대한 홍보의 필요성을 인지하였다. 따라서 1999년 회계연도에는 800만 달러를 지출하였고, 2000년 회계연도에는 1,300만 달러를 홍보비용으로 지출할 예정이다.

또한, 1996년에는 'Digital Daily'라는 인터넷 홈페이지와 TaxFax를 개설하여 일반인과 세무대리인을 위한 세무정보코너를

1991. p.106

5) C. A. Bowsher, "Federal Financial Management", Public Budgeting & Finance, Summer, p. 97-98.

6) 조병일, "한국 지방세 정보체계화에 관한 연구", 광운대학교 박사논문, 1997, pp.75-92를 수정 요약하였음

7) United States General Accounting Office, "Managing for Result:Experiences Abroad Suggests Insights for Federal Management Reforms, May, pp.2-23.

운영하고 있다. 그리고 사적비밀과 안전성을 보장하기 위하여 1998년에 ‘전자인증에 관한 방침 및 계획’이라는 법안을 발표하였다. 그리하여 개인에게 개인 식별번호를 부여하고 있다.

2. 영 국

영국은 지방세로서 유일한 인두세인 카운슬세가 존재한다. 영국의 각 지방자치단체는 지방세 명부를 작성하고 관리하기 위하여 지역사회 부담금 등록관(a Community Charge Registration Officer : CCRO)을 두고 있다. CCRO는 다른 지역 CCRO, 지방의회, 기타 다른 지방자치단체, 선거인 명부 및 지역교육기관의 증명담당관 등이 자료를 통하여 등록대상자에 대한 정보를 온라인 방식으로 얻을 수 있다. 영국의 인두세 명부는 중앙집권화 된 정보체계화가 이루어져 자료·정보가 공동 이용되고 있어 연계성과 통합성을 확보하고 있다. 즉, 국세와 지방세의 부과, 징세, 민원 업무 처리 등을 연계·통합하여 운영하고 있어 행정경비의 절약은 물론 납세의무자들에게 단일접촉창구를 제공하여 편의성을 보여준다. 중앙정부는 지방자치단체의 비정형적인 의사결정을 지원하기 위하여 DSS 기법에 의한 지원을 담당하고 있다.

지방세의 부과, 징수관리와 특히 체납관리 과정에서 많은 지방자치단체가 인근 지방자치단체와 협력적이고 우호적인 관계를 유지하고 있다. 즉 지방자치단체가 일정한 부분에 대하여 권한과 기능을 공유하며 협

조를 하고 있어서 납세자의 편의 증대·사용자의 만족은 물론 세수증대에도 기여한다.

Net Steps와 EDI 기법 등을 활용하여 납세자의 희망에 따라서 다양한 세무정보와 자동이체방식 등을 취하고 있어 사용자 만족에 기여하고 있다. 또한 공공의 데이터베이스를 정부와 민간조직이 공동으로 소유하고 이용하면서 WAN, EDI 서비스를 통하여 고객주의 행정을 지향하고 있다.

3. 일 본

일본은 정보뉴딜 구상에 의해서 중앙과 자치단체간, 광역과 기초자치단체간의 공통 기반인 WAN을 구축하여 지방세 업무처리와 관련된 데이터베이스를 공유하고 각종 신청·신고 등 창구일원화로 업무절차 간소화와 납세자 편의를 제공하고 있다. 자치단체 내부의 의사결정을 신속하게 하기 위하여 전자결재제도와 공문서 교환을 EDI 등 전자적 방식을 이용하고 있다. 주민에게는 행정정보를 인터넷·CD-ROM 등 전자적 수단으로 제공하고 있다. 주민들의 신청서 제출 등도 전자화·온라인 화하였다. 또한 미국의 KIOSK와 유사한 자동교부기를 관공서이외의 장소에 설치하여 one-stop 서비스 뿐만 아니라 non-stop 서비스도 제공하여 사용자 만족을 가져오게 하고 있다.

아울러 기초자치단체간에 신청서 및 자료 등의 양식을 통일하였고 시스템적 네트워크화하여 업무처리의 효율성을 꾀하고 있다.

4. 호주와 뉴질랜드

호주에서는 인터넷 홈페이지, 전자신고, e-BAS, e-tax, 전자지불, 사적비밀보장, Call Center 등을 운용하고 있다. 우리나라의 국세통합시스템과 동일한 ECI시스템이 운용되고 있다. 그 밖의 소규모 사업자를 위하여 e-record라는 국세청 개발 금전출납 프로그램을 무상으로 제공하고 있다. 이 프로그램으로 쉽게 납세신고를 할 수 있기 때문에 세무감사를 줄이고 납세자의 협력 비용을 낮출 수 있기 때문에 많이 활용되고 있다.

뉴질랜드는 전자신고, 콜센터 운용, 보안 문제 등을 해결하는 정보기술을 활용하고 있다. 추가적으로 즉시지불제도(PAYE), 컴퓨터 세무조사 등의 정보기술을 활용하고 있다. 특히 콜센터 운용의 경우 고객이 무료전화번호로 전화를 걸고 고유번호를 입력하면 자동적으로 문의자에 관한 정보가 화면에 뜨게 된다. 문의자가 이전에도 전화를 한 경우가 있다면 지난번에 통화한 직원에게 연결한다. 직원과의 통화가 불가능한 경우에는 문의한 사항에 대하여 잘 알고 있는 다른 직원에게 연결해 준다. 또 하나의 정보기술은 컴퓨터 세무조사 정보기술을 활용하고 있다. 이것은 조사요원이 원격지에서 납세자의 컴퓨터에 접속하여 세무조사를 실시하는 것을 말한다. 또한 세무대리인이 자신들의 PC로부터 뉴질랜드 국세청의 메인프레임으로 직접 자료를 전송하는 방식의 E-File 제도를 채택하고 있다.

IV. 인터넷납부시스템의 문제점과 대책

1. 실태 및 문제점

우리나라는 정보기술의 선진국이다. 조세 정보기술 활용면에서도 외국의 어떤 나라와도 뒤떨어지지 않는다. 전체인구의 50%가 넘는 인터넷사용자, 지방세인터넷납부시스템, 전자신고, 전자납부 등의 조세정보기술을 다양하게 활용하고 있다. 하지만 그 구축과 실행기간이 얼마되지 않아 이용과 운용상의 문제점들이 존재한다.

가. 저조한 이용율

<표 1>에서 보는 바와 같이 2001년 우리나라 인터넷 납부현황에서 인터넷납부율은 0.279%에 불과하다. 지방세인터넷납부시스템이 운용된지 얼마되지 않았기 때문일 것이다. 현재까지는 개발에 소요된 비용에 비하여 사용율이 매우 미흡한 실정이다.

나. 알려지지 않는 홈페이지

각 개인들은 자신과의 직접적인 관련문제가 발생할 경우를 제외하고는 공공기관에 관심이 없다. 이러한 상황에서 홈페이지가 만들어진지 얼마 되지 않았기 때문에 대중에게 알려져 있지 않는 상태이다.

다. 인터넷납부 혜택

인터넷 납부제도는 금융기관 직원의 인

<표 1> 2001년 인터넷 납부현황

(단위 : 건, 천원)

세 목	2001 지방세 현황			인터넷납부		전자 고지	인터넷납부율 (%)	
	부과건수	징 수 액						
		건수	금액	건수	금액	건수	건수	금액
계	46,056,431	37,722,340	6,960,113,052	105,418	10,067,181	9,431	0.279	0.145
체 납 세	6,102,304	1,155,177	163,103,060	8,979	1,776,854	0	0.777	1.089
자동차 세	5,079,226	4,204,767	416,285,914	25,529	3,316,514	3,762	0.607	0.797
종합토지세	2,093,406	1,989,429	445,338,639	7,187	1,591,600	1,497	0.361	0.357
균등할주민	3,853,647	3,319,022	32,589,007	9,710	310,408	2,742	0.293	0.952
재 산 세	2,143,071	2,086,304	204,643,958	5,889	804,385	932	0.282	0.393
기 타	26,784,777	24,967,641	6,960,113,052	48,124	2,267,420	498	0.193	0.040

<자료 : 서울시청>

건비 절약을 가져온다. 또한 종이 영수필통 지서라는 실물을 없애서 납세자 개인에서 보다는 과세관청에게 더욱 편리한 제도이다. 따라서 공공기관에서는 각 개인에게는 복잡한 은행에 가지 않고 세금을 납부할 수 있다는 이점을 부각시킨다. 하지만 납세자의 입장에서는 컴퓨터를 작동해야 한다는 부담도 존재하는 것이다. 이것은 지방세를 납부해야 하는 대상이 주부와 성인들이기 때문에 컴퓨터에 익숙치 않기 때문이다. 인터넷 납부제도에 따른 실질적인 혜택이 부족하다.

라. 복잡한 인터넷 납부 방법

인터넷 납부를 위해서는 금융기관의 인터넷뱅킹에 가입하여야 한다. 그리고 인터넷상에서 본인을 확인하기 위하여 금융기

관의 공인인증서를 발급받아 자신이 사용하는 PC에 인증프로그램을 설치하고 사용자등록을 하여야 한다. 비밀번호를 3회 이상 잘못 입력하였을 경우 또다시 은행을 방문하여 새로운 비밀번호로 변경한 후 사용해야 한다. 차라리 고지된 납부고지서를 은행에 방문하여 납부하는 것이 훨씬 더 편리하다. 이러한 인터넷상에서의 본인 확인을 쉽게 하기 위하여 공인인증서를 발급받지 않더라도 고지서에 표기된 과세키만으로 과세자료를 조회하고 납부할 수 있도록 시스템을 보완하여 사용하고 있기는 하나 아직도 많이 불편한 것이 사실이다.

마. 사용자 만족의 문제

납세자 본인이 인터넷으로 세금을 납부한 후 “세금을 정말로 낸 것인가?”에 대한

불안감을 해소시키지 못하고 있다. 물론 인터넷납부시스템에서 납부된 내역을 확인할 수 있고 납부한 영수증을 출력할 수도 있다. 그러나 납세자 대부분이 지금까지의 지방세 납세고지에 관하여는 과거부터 젖어온 관습에 의하여 습관적으로 움직이고 있는 것이다. 즉 각 가정으로 지방세납세고지서가 발송되어 오면 그 고지서에 의하여 은행에 세금납부를 하고 있는 것이다. 납세자들은 은행으로부터 수납인이 찍힌 공식적인 납부확인을 받고 싶어 하는 것이다. 이러한 사용자 관점의 정보기술 활용에 관심을 가져야 할 것이다. 따라서 각 개인은 주된 관심사도 아니고 습관적으로 처리해 온 지방세납부에 대하여 특별한 관심을 갖고 있지 않다.

바. 다양한 정보제공 미흡

납세자 입장에서는 세금과 세금외의 다양한 정보를 얻기를 원한다. 예를들면, 부동산·아파트·토지 등의 정보, 주변 생활 정보 등에 대하여 정보를 얻기를 원한다. 지방세 정보기술은 이러한 복합적 정보의 제공에 관심을 가져 사용자 중심의 활용이 될 수 있는 것이다.

사. 법적인 효력의 문제

정보기술을 이용한 인터넷납부시스템은 사적비밀보장과 시스템보안, 전자영수증에 대한 법적인 효력의 문제가 발생한다. 예를 들어, 전자고지제는 전자정부법 제 19조에 근거하여 운영하고 있으나 지방세법에 의한 전자고지의 법적효력이 없기 때문에 기존의 종이고지서도 발송하는 이중의 고지를 하고 있다.

아. 부분적인 인터넷납부시스템

전자신고의 신고납부세목이 주민세 특별징수, 법인세할·소득세할 주민세, 사업소득세 등이다. 이것은 지방세의 일부분에 불과하다.

또한, 시스템적으로는 납부마감일에는 일시에 많은 납부자가 이용할 경우 서버의 과부하로 인하여 영수증 출력이 용이하지 않을 것이다.

자. 인터넷 납부은행의 제한성

인터넷납부시스템과 연계된 인터넷납부 금융기관이 다양하지 못하다는 것이다. 어느 금융기관에서도 인터넷납부가 가능해야 할 것이다. <표 2>에서는 참여금융기관

<표 2> 참여금융기관 별 수납현황(기간: 2001.1.1 ~2002.12.31)

(단위 : 건)

구분	계	한빛	신한	조흥	LG	외환	기업	하나	농협	서울	한미	우체국	기타
건수	62,034	19,042	11,841	10,748	7,456	7,084	2,815	1,376	1,103	289	209	38	33

<자료 : 서울시청>

별 인터넷 수납현황이 나타나 있다.

2. 발전방향

가. 다양한 홍보

우리나라의 지방세 정보기술 활용 시스템은 외국에 비하여 전혀 부족함이 없다. 단지 최근에 구축되었기 때문에 알려져 있지 않은 것이 문제이다. 지방세종합시스템 구축을 위하여 많은 비용이 투자되었다. 이제는 홍보를 위한 투자가 필요할 때이다. 예를들어, 미국 국세청의 경우 전자신고 프로그램의 로고와 새로운 명칭을 도입하였고, 차기 신고기간에 대비하여 캠페인 방법을 개선하기 위한 납세자의 태도별, 인지도별, 능력별 연구가 매년 실시되었다. 또한 캠페인 비용으로 1998년 회계연도에는 5백만 달러, 1999년 회계연도에는 8백만 달러를 지출하였고 2000년 회계연도에는 1,300만 달러를 지출할 예정이다.

홍보의 방법에 여러 가지 아이디어가 나와야 할 것이다. TV와 신문 등과 같은 대중매체에 의한 홍보, 지방세 납부 복권제, 홈페이지에 의한 배너 광고, 이벤트 등도 하나의 아이디어가 될 것이다.

나. 사용자 만족의 시스템 접근

각 지방자치단체의 홈페이지에는 지방세 인터넷 납부 배너가 존재하기는 하나 눈에 띄지 않아 찾아가기가 쉽지 않다. 상업성 배너처럼 팝업을 이용하거나 더 크게 만드는 등 눈에 띄게 만들어 납세자들이 쉽게

찾아올 수 있도록 구축되어야 할 것이다. 인터넷 납부를 실시하고 있는 금융기관에서도 각 홈페이지에 지방세 인터넷 납부배너를 만들어 납세자가 쉽게 접근할 수 있도록 유도해야 할 것이다.

또한 미국의 경우와 같이 단말기박스(KIOSK)에 설치하여 정상 근무시간 외에도 고객에게 가장 편리한 지점에서 다양한 형태로 정보와 서비스를 접근할 수 있게 하는 것이다. 이것은 기존의 백화점이나 지하철 주변의 신용카드 사용 시스템과 병행하면 가능할 것이다.

다. 지식교육 활성화

우리나라 국민들의 지방세에 대한 지식 수준은 매우 부족한 실정이다. 각 지방자치단체에서 여러 가지 방법으로 교육하고 있으나 지금까지는 그 효과가 아주 미흡하였다. 반상회를 통한 공무원의 직접 교육, 학원에 위탁하여 교육한 후 지방세 감세 혜택의 부여, 학교와 연결된 특강, 홈페이지에 의한 동영상 교육 후 이벤트 행사 등의 지식교육과 보상방법을 고려하여 지방세와 지방세종합정보시스템에 대한 지식교육 활성화를 조성하여야 할 것이다.

라. 세제혜택 부여

최근 신용카드사용에 의한 소득공제에 대한 홍보와 세제혜택으로 조세출현이후 세금에 대한 가장 큰 호응을 획득하였다. 마찬가지로 인터넷납부시스템을 이용하고 전자신고를 하는 납세자들에게 일정 금액

의 소득공제 또는 세액공제를 허용하여야 할 것이다. 이것은 인터넷납부시스템을 이용한 조세행정비용 감소효과를 납세자에게 가시적으로 보여주는 것이 될 것이다. 미국의 경우 2002년도부터 전자신고를 하는 납세자들에게는 10달러, 전화신고를 하는 납세자들에게는 5달러를 세액공제하는 제도를 추진하고 있다.

마. 다양한 정보의 콘텐츠 제공

인터넷납부시스템에의 접근으로 납세자에게 그 외의 다양한 정보를 제공받을 수 있는 콘텐츠를 제공하여야 할 것이다. 자동세액산출, 부동산, 교육, 건강, 취업 등 보다 실질적인 내용을 추가로 포함시켜 인터넷납부시스템의 유용성을 높여야 할 것이다.

바. 다양한 지방세 납부방법

기존의 PC를 이용하는 방법 외에 휴대전화기를 이용하여 세금 조회와 납부 서비스를 제공하는 것이다. 모바일 세금조회 서비스 제공, 바코드 형태의 지방세 고지서를 납세자의 휴대전화기에 전달하고 은행에서는 휴대전화기에 저장된 바코드를 읽어 들여 세금 납부가 가능한 서비스 제공, 은행의 ATM기에 지방세 납부 코너를 신설하여 납세자가 은행창구직원을 거치지 않고 직접 계좌이체, 고지서를 화면에 부착하여 그대로 읽게 하여 자동으로 본인계좌에서 세금납부, 전자지불 시스템의 활용 등으로 인터넷 납부율을 증가시켜야 할 것이다.

사. 인터넷 의사소통

한국인터넷정보센터의 사이버 공간에서의 활동 통계자료에 의하면 모든 연령층에서 가장 많이 이용하는 서비스가 전자메일이라 한다. 이를 이용하여 납세자와 지방자치단체가 의사소통이 이루어지는 것이다. 즉 납부확인을 받고자 하는 납세자에게는 인터넷 납부시 본인의 이메일 주소를 입력하도록 하여 납부확인 메일을 보내주는 방법을 이용하는 것이다. “××년 ××월 ××일 ××시 ××분에 어떠한 방법으로 얼마를 납부했다.”는 내용을 보내주는 것이다. 또한 세무정보나 본인의 납부세목과 세액에 대한 정보 그리고 그 외의 관심정보 등을 신속히 개인메일에 보내 주는 것 등이 필요할 것이다.

아. 법적 제도장치 고려

납세자는 인터넷납부시스템에 자신의 모든 사적정보가 존재하고 있으며, 인터넷 납부를 위한 계좌번호 등이 포함되어 있다. 이를 보호하기 위한 법적인 제도가 분명해야 할 것이다. 예를들면, 인터넷 납부에 따른 전자영수증의 법적인 효력의 문제가 대두될 것이다. 이러한 것들에 대한 법적제도장치가 뒤따라야 할 것이다.

자. 포괄적 시스템 구축

외국의 경우는 중앙정부와 지방자치단체가 통합적 시스템으로 연계성을 유지하고 있다. 납세자 개인의 인별 번호에 의하여 데이터베이스화된 종합적 납세정보를 확인

할 수 있는 것이다. 그 외에 보험, 차량, 여권 등의 소유현황과 만기일, 주민등록등본 등과 같은 민원정보의 제공 연결 등 포괄적인 연결고리의 시스템 구축이 필요할 것이다. 또한 기업을 위하여는 컴퓨터세무조사 시스템의 구축 등이 필요할 것이다.

차. 실질적인 인력체계 형성

지방자치단체의 조세정보기술, 서비스 조구조의 체계는 형식적이고 보수적이지 않아야 할 것이다. 외국의 경우는 체계적인 조사와 연구를 실시하고 분석한 후에 유용한 인력구조를 만들어 나가고 있다. 조세정보기술의 전산 인력구조에 대한 컴퓨터전공자 대비 조세전공자 비율, 개방직 공무원의 채용, 외부의 전문위원의 등용, 적극적인 위탁 시스템 개발 등을 보다 신속하고 실질적으로 형성해야 할 것이다.

V. 결 론

우리나라의 지방세 부과·징수를 위한 조세정보기술의 활용은 다른 나라에 비하여 손색이 없다. 우리나라의 정보기술 조세 활용은 미국과는 다르게 민간단체의 요구에 의해서가 아니라 정부의 지원 하에서 구축된 것이다. 따라서 정보기술의 활용을 위한 대책이 필요한 것이다. 구축된 조세정보기술은 제대로 활용되어야 투자한 비용보다 효과가 크게 발생할 것이다.

정부의 주도하에서 구축된 지방세 부과·징수를 위한 정보기술의 활성화를 위해서 가장 우선되어야 할 것이 홍보이다. 1998년 미국의 정보기술 조세활용에 관한

납세자의 태도에 관한 한 연구에 의하면 납세자들의 태도가 개선되고 있기는 하지만 여전히 새로운 기술을 인정하지 않는 경향이 있고, 신중을 기하고 있는 납세자들이 많은 것으로 나타났다. 이를 위해서는 납세자에게 신뢰성을 제공하여야 하고 보다 단순하고 보다 적은 비용이 발생하는 서비스 그리고 기존의 부과·징수에 비교되는 실질적인 세제혜택, 다양한 콘텐츠의 제공 등이 이루어 져야 할 것이다. 또한 다양한 홍보 전략을 실시하여 구축된 조세정보기술 시스템을 보다 많이 활용할 수 있도록 유도해 나가야 할 것이다.

우리나라는 지방자치제에 의한 작은 정부를 구성하고 있다. 하지만 납세자들의 생활은 전국적이라 할 수 있다. 따라서 지방세 부과·징수를 위한 정보기술의 개발은 데이터베이스화에 의하여 중앙집권에 의한 포괄적 시스템으로 구축되어야 할 것이다. 즉 기술적인 하부구조의 연결 구축이 이루어 져야 할 것이다. 또한, 지방세종합정보 시스템은 국세통합시스템과 연계성을 갖추어 납세자에게는 보다 종합적인 정보를 제공할 수 있게 구축되어 나가야 할 것이다.

현재 우리나라의 지방세 정보기술 활용의 종합적 현황은 하드웨어적인 분야에 대한 관심 보다는 소프트웨어적인 분야에 대한 집중을 하여야 할 것이다. 즉 구축된 시스템의 활용을 증가, 다양한 콘텐츠의 연결, 납세자의 불신 제거, 사적비밀과 안전성의 보장, 조세정보기술 운영 주체의 투명성과 책임성의 확보, 종합적인 시스템의 연계 등을 위한 실행이 필요하다. 