평생가상계좌와 ARS시스템을 통한

지방세 납부 및 징수독려방법의 개선방안

– 전라남도 광양시 세정과–

Ⅰ. 서 론

‘지방세 납세고지서 없이도 세금을 납부할 수 있는 방법은 없을까? 오늘이 월 말일인데 종이고지서를 어디에 두었는지? 오늘따라 왜 이렇게 은행은 혼잡스럽고 공과금자동수납기에는 사람들이 많은지? 멀리 여행 중인데 어떻게 재산세나 자동차세를 납부할까? 기한을 넘기면 가산금만도 얼마인데…’

월말(납부 마감일) 고지서 훼손, 분실과 미수령으로 납세자의 항의 및 납부절차의 불편을 호소하는 민원은 어제 오늘의 문제가 아니다. 과세관청(세무부서)도 마감일에 집중되는 민원과 무통장 입금사항 처리로 인력이 부족하고 특히, 같은 금액 동명이인 입금, 사전 연락 없는 타인명의 입금, 금액착오(분납)입금 등에 대한 미처리 건은 세무행정의 신뢰도와 납세자 만족 세정실현의 역행된다고 할 수 있다.

이에 따라 첨단 금융서비스인 개인별 가상계좌와 자동응답 기능을 접목하여 세금납부를 위해 과세기관이나 금융기관을 방문하는 시간 · 경제적 부담을 줄이고 보다 편리한 납세자 만족 서비스의 개선이 요구된다. 즉 납세자 납부편의를 위한 무통장 입금 업무처리의 문제점 개선과 체납액에 대한 징수독려 등 세정업무의 효율성을 제고하는 방안 모색이 필요했다. 즉 납세자인 고객은 보다 편리하고 다양한 납부서비스를 제공받고 또한 징수권자(지방자치단체)는 납세자 불편을 최소화하면서 현재보다 간편하게 수납업무를 처리할 수 있는 새로운 개선방안의 연구를 모색하게 되었다. 이것이 납세고지서

없이도 무통장 입금만으로 세금을 납부할 수 있는 가상계좌를 통한 지방세 납부방안을 연구하게 된 배경이다.

II. 가상계좌의 개념과 연구목적

1. 가상계좌란?

가상계좌(Virtual Account)란 은행 母계좌 또는 대표계좌(실계좌)에 딸린 무수히 많은 子계좌(가상계좌)를 말하는 것으로, 각 이용 고객별로 고유한 인식번호나 계좌번호를 부여하여 쉽고 빠르게 입금자와 입금내역을 파악, 지급결재 프로세스를 단축시키는 무통장 입금이나, P2P지불서비스(자금이체, 전자지갑, 이메일뱅킹) 등에 널리 이용되고 있는 은행서비스이다.

즉 가상계좌 결제는 고객이 현금결제를 하는 경우 무통장 입금이 가능한 은행을 선택하면 자동으로 결제자만의 고유한 일회용 계좌가 발생되어 간편하게 입금계좌로 송금할 수 있고 입금내역 관리도 실시간으로 확인할 수 있는 금융서비스이다. 다수의 고객과 거래하는 기업의 경우 고객별, 거래별 가상계좌를 부여하여 입금과 출금 거래내역을 능률적으로 관리할 수 있는 금융업무 처리방법으로 현재 KT, 국민건강관리공단, 대기업, 인터넷쇼핑몰 등에서는 보편화되어 있다.

2. 연구의 목적

정보화의 발전으로 인하여 지방세 납부방법의 다양화와 납세자 편익을 도모한 납부방안의 연구가 여러 방면에서 진행되고 있다. 특히 행정자치부의 “지방세통합정보체계” 구축이 완성되면 그 과세 및 납부 서비스 등의 발전과 지방세정의 일대 혁신이 있을 것으로 기대된다. 하지만 첨단화되고 다양화된 방법의 납부제도가 있더라도 이용자인 납세자가 접근하기 어렵고 사용하지 않는다면 무용지물일 뿐이다.

이런 입장에서 가상계좌는 지금까지 금융거래의 기본적인 개념을 가진 납부방법으로 전자고지납부, 신용카드납부, 자동이체, 무통장 입금 등 지방세의 다양한 납부방법의 문제점을 보완하고 이와 연계하여 납세자에게는 편리하고 과세권자인 지방자치단체도 효율적으로 사용할 수 있는 가상계좌 서비스를 이용한 지방세 납부방안을 연구하게 되었다.

세무공무원이라면 누구나 매 월말마다 납세고지서 분실, 미수령, 가산금 감세에 관련된 납세자의 전화를 받아 본 기억 및 처리 경험이 있을 것이다. 이 때 시군구에서 관리하는 지방세 무통장을 통하여 계좌번호를 알려주고 수납처리 등 일련의 과정을 담당해 본 경우라면 동명이인, 착오금액 입금, 타인명의 입금, 사전 전화 없는 입금으로 수납처리의 애로사항을 경험했을 것이다.

따라서 현행 지방세 납부방법의 문제점을 보완하고 첨단화된 전자납부제도와 연계할 수 있는 개인별 평생가상계좌와 자동응답시스템을 통하여 체납자에 대한 징수독려를 능률적으로 처리할 수 있는 방안을 연구하였다.

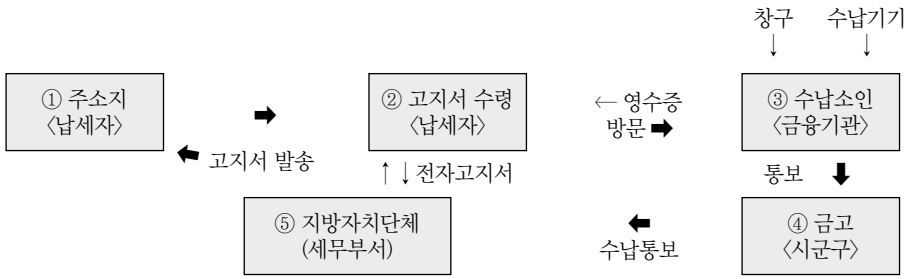
Ⅲ. 현 납부체계와 문제점에 따른 개선이 필요한 이유

1. 지방세 부과방법 및 수납절차

우리나라의 지방세 부과(징수) 방법으로는 크게 보통징수, 신고납부, 특별징수로 나눌 수 있다. 그리고 3가지 방법에 따라 지방세의 채권은 징수결정으로 확정되고 지방세법이 정하는 바에 의하여 납세자에게 고지하여야 한다. 납세자에게 고지를 함으로써 납세의무는 구체적으로 확정되고 이를 이행하지 아니한 경우에는 체납처분도 할 수 있게 되는 것이다. 현행 지방세 부과에 따른 수납절차의 흐름은 아래와 같다.

⑴ 신고납부방법 : ⑤ 방문 → ② → ③ → ④ → ❺
⑵ 부과징수방법 : ① → ② → ③ → ④→ ❺
⑶ 특별징수방법 : ⑤ 방문 → ② → ③ → ④→ ❺

〈지방세 수납절차 흐름도〉



2. 현 지방세 납부방법에 따른 장 · 단점

현재 각 시군구 자치단체에서 시행하고 있는 지방세 납부방법을 크게 분류하면 아래 〈표 2〉로 요약할 수 있다. 각각의 납부방법에 따라 예전부터 사용해온 일명 종이고지서 즉 납부고지서로 납부방법과 최근 정보화에 따른 전자고지 납부방법 등 여러 가지 납부방법의 개요와 장 · 단점을 살펴보고자 한다.

〈현재 지방세 납부방법 현황〉

납부방법	장점	단점
납부고지서	종이고지서 직접수령 · 납부로 납세자 신뢰성이 높음	금융기관 방문 직접납부, 납세영수증 보관, 분실위험
자동이체	예금잔고 확인만으로 납부마감일에 자동으로 이체됨	자치단체가 계약한 은행계좌 개설자만 사용이 가능
전자금융	납부 시간과 비용 거의 없음	금고계좌 소지자만 가능
신용카드	분할납부, 결재일까지 납부연장	가맹점 및 할부수수료 비용이 별도로 발생됨
지로(Giro)	모든 금융기관 계좌만 있으면 24시간 납부가능	자진납부 및 수시분에 대하여는 서비스 미제공

가. 납부고지서 납부방법

납세의무자가 납부고지서를 가지고 금융기관을 방문하여 창구나 금융기기를 통하여 직접 납부하는 지금까지의 납부방법은 현재 금융기관의 창구납부 회피 등으로 인하여 새로운 납부방식으로 개선이 필요하다.

하지만 종이고지서에 따른 납부영수증 직접수령 및 수납사항을 직접 처리함으로 신뢰성 높으나 금융기관 직접 방문 등 납세자 조세협력 비용 발생하고 반드시 납부고지서가 있어야만 납부가 가능하다는 장 · 단점이 있다.

나. 자동이체 납부방법

자동이체를 통한 지방세 납부방식으로 세금을 납부하기 위해 납세의무자가 직접 금융기관을 방문하지 않고 지급계좌를 과세기관에 등록하여 납부마감일에 자동으로 지방세가 이체되는 방식으로 우리 시의 경우 현재 농협만 가능하다. 자동이체납부의 장점을 살펴보면 금융기관의 직접 방문하는 수고를 덜 수 있어 가장 편리한 납부방법이나 예금 잔고 미확인으로 성실한 납세자 체납발생과 일부 계약된 금융기관만 이용 가능하고 정기분(면허세, 주민세, 재산세, 자동차세) 세목만 납부가능하다는 단점도 있다.

다. 전자금융 납부방법

(1) 전자금융번호를 이용 폰(텔레)뱅킹으로 납부

납세의무자가 자신의 금융거래통장에서 지방세를 납부하되 전화를 매개로 하여 그 내용을 체크하는 방식을 말한다. 즉 전화를 통하여 전자금융번호를 입력하여 해당내용을 이체하는 방식으로 우리 시의 경우 현재 시금고인 농협계좌 소유자만 가능하다.

(2) 전자금융번호를 이용 인터넷으로 납부

납세의무자가 인터넷을 매개로 금융거래를 처리하는 것을 말하며 인터넷의 발전으로 급속히 이용객이 늘고 있는 거래 방식으로 폰뱅킹과 마찬가지 방법으로 처리되는 전자금융거래번호를 통하여 이체하는 방식이다. 전자납부는 매우 편리하고 시간과 비용이 거의 들지 않으나 금융기관 인증서가 없는 경우 사용 불가능하고 정기분(면허세, 주민세, 재산세, 자동차세) 세목만 납부가능하다.

라. 신용카드 납부방법

가맹점 방식과 카드론 방식의 두 가지 방법이 있으며 지방세를 자치단체나 신용카드사의 인터넷 홈페이지나 신용카드결재기를 통하여 결제하는 방식이다. 하지만 가맹점 방식의 경우 1.5~2.0%의 가맹점 수수료의 부담이 있으며 카드론 방식의 경우도 대출이나 할부이용에 따른 이자부담과 같은 지출

이 있어 제도적인 개선이 필요한 납부방법이다.

신용카드납부의 장 · 단점을 살펴보면 분할납부, 결재일까지 납기연장 등 납세자 편의증진 효과와 전 세목 및 체납세 징수에 효과가 있으나 가맹점 수수료 부담과 무이자 이용 불가능에 따른 추가비용 발생과 신용카드 사용에 따른 전표발행, 수납업무에 대한 추가 인력발생의 문제점도 있다.

마. 지로(Giro) · 전자 · 위택스 납부방법

금융결제원의 인터넷 지로시스템을 이용한 납부방식으로 지방세 고지자료를 금융결제원의 지로시스템에 탑재하고 지로회원으로 가입한 납세자가 지방세 고지내역을 조회하고 납부하는 방법이다. 전자고지와 위택스(WeTAX) 납부방법은 이용방법만 서로 다르지만 지방세 수납방식은 이와 유사한 납부방식이다.

전자납부 방법(위택스 이용)은 고지서 없이 24시간 납부가능하며 모든 금융기관 계좌만 있으면 납부가 가능하지만 현재 지로회원이나 금융권 공인인증서가 있어야만 납부할 수 있는 번거운 절차가 있고, 특히 지방세 납부의 새로운 방안인 위택스 경우 신고납부관련 서비스 일부만 제공되고 인터넷 이용을 할 수 없는 납세자는 전혀 이용할 수 없는 문제점이 있다.

3. 현행 납부방법에 가상계좌 도입이 필요한 이유

지금까지 지방세망은 전국적으로 통일화된 지방세 운영시스템(통합시스템)이 없어 납세자 편의제공에 어려움이 있고 제도적으로도 여러 가지 문제를 내포하고 있다. 행정자치부에서 추진 중에 있는 지방세정보화계획에 따라 단계별로 올해(2008년) 완료 예정으로 통합시스템을 구축 중에 있어 현 시기는 지방세 발전의 과도기라고 볼 수 있다. 이러한 때에는 각종 납세자 및 업무추진의 새로운 시책추진의 방향성을 잡기도 힘들고 제약도 많아진다.

하지만 이런 시기일수록 고객 지향적인 편의시책 개발과 혁신적인 업무발굴의 적기도 될 수 있다. 따라서 현행 지방세 납부방법의 문제점과 납세자 및 세무부서 측면의 애로사항을 간략히 살펴봄으로써 가상계좌의 도입의 필요성과 이유를 제시코자 한다.

가. 현 지방세 납부방법의 문제점

현 지방세 납부방법은 자치단체별로 납세 서비스에 차이가 발생되고 있다. 보편적으로 자동이체, 전자금융, 신용카드, 지로납부 서비스는 거의 모든 자치단체가 사용하는 방식으로 지역실정과 여건을 따라 다양하게 시행중이다. 자동차세, 주민세 등과 같이 주소지로 부과되는 세목에는 납세자도 어느 정도는 혼란이 없으나 재산세나 관외 주소지 거주자인 경우 농협이나 우체국이 근거리에 없을 경우 문제점이 발생된다. 특히 체납세의 경우에는 농협이나 우체국이 아니면 납부를 할 수 없는 것이 현실이다.

자동이체 납부의 경우에도 자치단체에 따라 금융기관이 달라 다양한 은행권과 계약을 확대할 필요성이 제기되고 특히 신용카드의 경우에는 종이고지서 납부보다도 더 번잡스러운 점도 있다. 지로납부 방법은 아직도 홍보가 부족하고 납세자의 인식도 낮아 그 편리함에 불구하고 이용률이 저조한 편이다. 지로납부를 이용하기 위해서는 필수적으로 컴퓨터의 활용 능력과 인터넷상의 금융거래에 대한 지식요건이 필요하다. 따라서 농촌지역의 고령인구가 대다수인 우리 도에는 획기적인 이용률 향상은 기대하기 힘들다.

나. 납세자(이용자) 측면

납세자 입장에서는 세금납부 자체가 부담스러운 것으로 납기일을 지켜 성실하게 납부하는 조세협력비용을 따져 본다면 소액 지방세의 경우에는 체납을 하고 다른 공과금과 함께 일시에 납부하는 것이 경제적으로 이득일 수 있다. 이런 실제적인 사항을 살펴보면 다음과 같다.

현행 자동이체 납부방법도 납세자의 이용 금융기관과 상이할 경우 별도의 계좌를 개설한다지만 결국 그 개설계좌에 납부세액 만큼을 이체해야 하는 문제점이 발생된다. 또한 신용카드 납부의 경우도 별도의 인센티브(연말정산 제외)도 없고 보통 5만원 이상 할부 결제밖에 할 수 없어 또 다른 수수료 부담을 안게 된다.

그리고 종이고지서 납부의 경우 대도시로부터 점차 무인 금융화기기 이용을 확대하는 방향으로 가고 있다. 하지만 농어촌 지역 납세자의 경우 과거의 영수증 보관에 익숙해져 있어 다른 사용 방법에는 거부감이 내재되어 있다. 따라서 인터넷 납부 등에 대한 지속적인 납세자 교육도 필요하지만 이러한 문제점을 해결하기 위한 방안으로 가상계좌를 통한 납부방법이 절실히 요구된다.

다. 자치단체(세무부서) 측면

지방세 납부방법은 납세자 편리 도모와 시대적인 변화에 따라 지금까지 다양한 시책이 운영중이다. 하지만 자치단체 입장에서는 다양한 업무만큼 처리할 업무량도 늘고 있다. 총액인건비 등으로 인력증가 없이 전산화로 인력 보강을 강조하지만 납세자에 대한 친절한 민원응대는 시간이 부족한 것이 현실이다. 이런 관점에서 세무업무 납부방법에 따른 세무부서 애로사항을 살펴보면 먼저 납세고지서는 종이문서로 직접(이 · 통장), 우편(등기) 등으로 송달시 부터 수령 시비가 있고 일반우편의 경우 납기 경과로 가산금의 민원이 다수 발생된다. 하지만 이 보다도 납기 마감일에 납부고지서 미수령, 분실, 훼손 등을 들어 납부방법을 문의 시 더욱 난감하다. 자동이체도 특정 은행권이외의 모든 금융기관을 대상으로 추진하는 데에 따른 업무량의 증가도 문제지만 금융결제원의 통합망을 이용할 시도 수수료 부담의 추가적으로 발생한다.

다음으로는 전자금융납부 경우도 여러 은행권 모두 전자금융번호를 부여한다는 것은 지방세 전산상 구현이 불가능한 것이 현실이다. 신용카드의 경우도 가맹점 수수료, 할부 수수료 등의 문제가 발생되고 이 문제를 해결하는 방안으로 자금이체 결제일을 늘려주는 방법도 있는 데 이 또한 이자소득 감소가 있어 별만 자치단체에 이득은 되지 않는다.

지로(Giro) 납부방법의 경우는 현재 운영중인 납부 방법 중 가장 첨단화된 방식으로 전자고지 납부나 동일한 개념이다. 지로납부방법도 종이고지서 납부와 같이 납부 후 이체일이 은행 영업일 7일로 가상계좌 자금이체 기간일 다음 날(익일)과는 비교가 되지 않는다.

따라서 자치단체 측면에서도 이러한 문제점들을 보완하고 해결하기 위해서 현행 지방세 납부방법에 가상계좌를 도입하는 것을 적극적으로 검토할 필요가 있다.

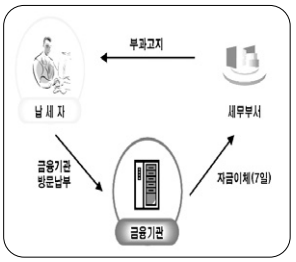
Ⅲ. 평생가상계좌납부 자동응답시스템을 통한 개선방안

지금까지 가상계좌 개념부터 장 · 단점과 지방세의 납부방법의 문제점, 가상계좌 서비스 도입의 필요성을 살펴보았기 때문에 어느 정도는 실무적인 사항을 이해했을 것이다. 지금부터는 현재 우리 시에서 사용되고 있는 개인별 평생가상계좌납부 자동응답시스템을 통한 지방세 납부 사례를 제시코자 한다.

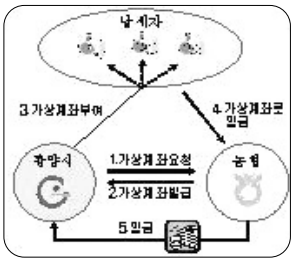
먼저 가상계좌서비스는 크게 실시간 처리 방식과 웹 다운로드 방식으로 나눌 수 있다. 실시간 처리

방식은 가상계좌로 입금이 들어오는 시점에 관리기관의 입금 처리방식에 따라 입금이 결정되는 방식이며, 웹 다운로드는 가상계좌를 관리하는 전문업체(이하 "가상계좌업체"라 칭함)가 입금관련 서비스를 대행하고 별도의 전산 개발 없이 그 결과를 웹에서 다운로드하여 거래사항 등을 확인 할 수 있도록 하는 서비스 방식이다. 웹 다운로드 서비스를 이용하는 경우에는 가상계좌업체가 제공한 웹 페이지를 통해 전체 혹은 계좌별 거래내역을 조회할 수 있으며 필요에 따라 데이터를 파일로 다운로드 받을 수도 있다. 우리 시의 경우 처음에는 특별한 전산개발이 필요 없는 웹 다운로드 서비스를 선택하여 지방세 업무에 접목하기 쉬운 분야부터 단계별로 고유 가상계좌서비스를 도입하였다. 즉 가상계좌서비스를 응용하여 개인별 평생가상계좌를 지정하는 방식과 여기에 전화자동안내시스템을 결합하여 지방세 납부방식의 새로운 방안을 시행하였으며 보다 업무 효율성을 확보하기 위해 과세안내 및 체납징수의 일괄독려 방안을 다음과 같이 추진하였다.

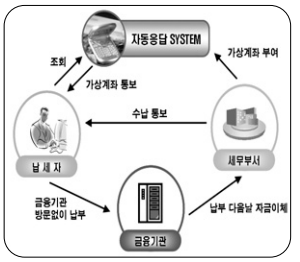
〈기존 납부방법〉



〈가상계좌 도입〉



〈자동응답시스템 접목〉



1. 지방세 간편납부를 위한 개인별 평생가상계좌 도입(1단계)

지방세 납부방법에 가상계좌서비스를 접목하기 위해 우리시는 농협중앙회와 2006. 2월 가상계좌서비스 계약을 체결하고 납세자와 가상계좌를 1:1로 연결하여 기존 고지서 및 과세관청 방문신청 없이도 납세자가 간편하게 지방세를 납부할 수 있는 방안을 시행하여 2006년 전라남도 지방세업무연찬회 연구과제 발표회 최우상을 수상하기도 하였다.

가. 체납세 징수시 활용(납세자 인별 관리)

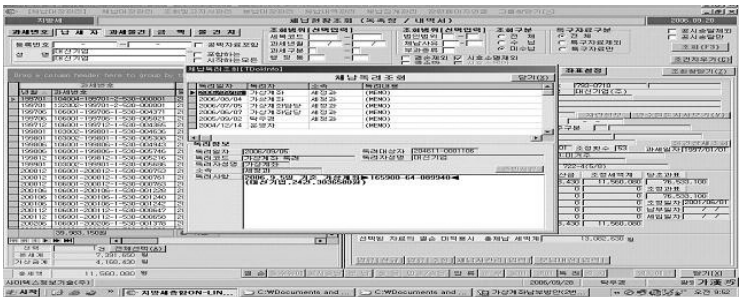
가장 먼저 가상계좌를 사용한 것은 체납세 징수분야이다. 기존의 운영방법은 지방세가 체납되면 독

촉장이외에 체납고지서나 납부 안내문을 제작하여 1년에 3~4차례 일제 발송하여 체납세를 납부하도록 하였다. 하지만 체납자중 1명이 5건의 체납이 있을 경우 1건의 체납고지서를 미수령 하는 사례도 있고, 안내문의 경우 납부를 위하여 별도 고지서를 출력 재발송하거나 지방세 일반계좌(일명 무통장 입금계좌)를 안내하는 방식이었다.

하지만 금액이 일정한 주민세나 면허세의 경우 동명이인이 많아 제대로 수납처리가 어려운 경우도 있고, 가산금을 제외한 착오금액 입금이나 타인명의 입금 또는 사전 연락도 없이 일부 체납액만 입금했을 경우가 월말에 집중되었을 때에는 수납처리 방도가 없었다. 평상시에 전담 인력이 입금은행을 조회 전화번호로 연락을 취하였지만 처리 실적은 미미한 상황이었다.

이 모든 문제는 누가, 누구의 얼마 체납액을 입금했는지를 알고 있다면 해결 가능한 것으로 입금자가 누구든지 체납자를 기준으로 개개인에게 별도의 계좌를 부여하는 가상계좌서비스를 도입 가장 필요한 분야였다. 즉 체납자의 주민등록번호를 기준으로 가상계좌를 부여하여, 지방세전산망(행자부 표준지방세 이전)에 체납자 관리 항목 중 아래 그림과 같이 "체납독려"란에 가상계좌를 일괄등재[1]하고 가상계좌업체의 웹 페이지에도 체납자와 가상계좌번호, 체납액을 등록하였다. 따라서 체납액에 대한 문의가 있을 시 지방세 전산망 체납 조회에서 즉시 가상계좌번호를 알려주고 입금조회는 가상계좌업체의 웹 페이지에서 실시간으로 입금사항을 확인할 수 있는 방식이었다.

〈지방세 전산망 "체납독려" 조회 화면〉



그리고 가상계좌에 대한 일일결산은 익일 자금이체를 확인 후 수납내역을 웹에서 일괄 다운받아 이체액과 일치함을 확인하고, 체납자의 체납내역을 금고에 통지하면 금고는 수납을 하고 소인내역을 세무부서에 통지하도록 하였다. 이 과정에서 처음에는 자금이체 수납내역을 확인 후 체납고지서를 건건이 출력하여 금고에 OCR처리하였으나 이것도 번거로워 바로 OCR밴드 작업을 하여 즉시 처리하는

1) 주민등록번호를 기본Key로 하여 엑셀자료로 지방세전산망에 가상계좌번호 일괄등재

방법으로 전환 고지서 재발급의 비용절감과 추가 인력보강 없이 업무를 무난히 처리할 수 있었다.

〈OCR Band 구조〉

Line 1 [54 byte]

시도	기관 코드	검 1	회계	과목	과세 년도	과세 년월	기분	동	순번	검2	납기내 총액	납기후 총액	검3
2	3	1	2	6	4	2	1	3	6	1	11	11	1

Line 2 [54 byte]

본세	도시 계획세	공동시설세 /농특세	교육세	납기일	검4	필러	고지 구분	검5
11	10	10	11	8	1	1	1	1

※ Field 별 내용
1) 기관코드 : 시군구 코드 2) 회계 : 10 (시도세), 50 (시군구세)
3) 과목 : 세목코드 6 자리 4) 기분 : 1 (정기분), 2 (부과분), 3 (독촉분)

나. 정기분(수시분) 과세시 활용(과세번호별 관리)

다음 단계로는 정기분 과세시 활용하는 방안으로 가상계좌서비스를 체납이나 신고 및 부과분에 이용하는 경우보다 더욱 업무 효과가 기대되는 분야였다. 하지만 정기분은 가상계좌번호를 납세고지서에 전자금융이체번호와 같이 부여하고 수납처리와 연계하는 방법 등 여러 가지 문제점이 발생되어 다각적인 해결방안이 필요하여 지방세전산망 유지보수업체와 협의하여 구현 가능한 부분을 중심으로 우리 시 실정에 맞게 운영된 사례를 살펴보겠다.

먼저 지방세 전산망 유지보수업체와 협의 가상계좌를 지방세 전산에 연계 구축하는 방안을 추진한 부분이다. 정기분인 면허세, 재산세, 주민세, 자동차세 과세시 가상계좌번호의 일괄 부여는 지방세시스템을 보완하여 조회 및 출력이 가능하나 별도의 프로그램 개발비용이 요구되었다. 또한 수납처리의 가장 핵심인 OCR밴드 생성 방법에 있어 세목구성코드와 가상계좌를 어떻게 상호 연계할 것인지 고민하던 중 납세자별로 할 것인지 세목별 과세번호별로 할 것인지의 결정과정에서 시군구별로 세수규모가 다른 것이 문제점으로 확인되었고 이러한 문제점을 보완 시행키로 결정하였다. 하지만 우리 시의 경우 2007년 상반기에 행자부 지방세표준시스템으로 전환이 예상되어 보다 적극적인 추진은 어려운 실정이었다.

따라서 정기분에 대하여 우리 시에서는 과세자료를 납세자별로 가상계좌와 연계한 자료를 엑셀자

료 파일로 구성하여 앞서 설명한 체납세에 활용과 동일한 방법으로 처리하는 방안도 모색하였지만 정기분의 경우 관련사항 등재란의 미구축으로 지방세전산망에서는 바로 확인을 할 수가 없었다. 그래서 별도의 엑셀자료로 전직원이 부서게시판에서 성명 및 물건조회로 가상계좌번호를 확인할 수 있도록 하였으며, 이후 정기분 고지서 송달란을 활용 과세번호로 가상계좌를 지방세전산망에서 직접 조회 활용할 수 있도록 발전시켰다.

정기분의 경우 관외지역 거주자의 경우 우체국 및 농협을 반드시 이용해야 되고, 이용 시에도 수십건이 넘는 납세자는 무인수납기를 이용하기가 번거로워 무통장 입금을 요구하는 경우가 많아 가상계좌를 사용함으로써 납세자에 대한 서비스 및 업무 처리의 효율성을 동시에 얻었다.

다. 신고분 납부시 활용(개별등록 관리)

다음으로 가상계좌 서비스를 신고분에 접목하였다. 신고분은 체납분에 비하여 금액은 크지만 해당 처리 건수는 적어 가상계좌를 지방세 전산망에 일괄등록 하는 방법보다는 건별로 처리하는 방법을 택했다. 특히 자납분의 경우 가상계좌를 특별히 부여할 필요성은 없었다. 왜냐하면 신고후 즉시 납부하는 납세자가 많고 법무사 등 대리인을 통하기 때문에 기간 내 납부율이 높은 편이다. 하지만 대리인을 통하는 경우에 취득세신고납부고지서를 신고납부 기간이 임박하여 수령하는 사례도 있어 이 경우 가상계좌를 부여하여 납부토록 하였다.

실례로 신고납부의 경우 고액이 많아 기존 무통장 수납시 확인 불능분에 대하여 납부 기한을 넘겨 수납 처리하는 사례가 발생 가산세 처리문제로 애로사항이 있기도 했다. 하지만 가상계좌를 통한 납부를 도입한 이후 이러한 문제점은 완벽하게 해결이 되었다.

2. 개인별 평생가상계좌납부 자동응답안내시스템 도입(2단계)

기존 지방세 납부방식에 가상계좌서비스 도입은 업무 능률성이나 납세자서비스에 큰 변화가 있었다. 하지만 자동화된 업무처리체계가 아니라 수동적인 업무가 많아 보다 편리하고 효과적인 방안이 절실하게 필요하였다. 따라서 지방세전산망과 연계된 자동화된 프로그램과 가상계좌서비스를 납세자나 과세자가 보다 간편하게 사용할 수 있는 개인별 평생가상계좌납부 자동응답안내시스템(이하 자동응답시스템)을 2007년 1월 도입하게 되었다. 즉 납세자가 언제어디서든 전화 한통화로 지방세정보를 확인하고 자진납부토록 24시간 자동응답시스템을 운영하는 방안이었다. 그 구체적인 사례는 다음과 같다.

가. 지방세전산망과 연계된 가상계좌서비스를 위한 프로그램 개발

행자부의 표준지방세정시스템 보급은 지방세정의 혁신을 가져오는 시책이었으나 우리 시의 가상계좌서비스의 도입 단계에 있어서는 오히려 적극적인 추진의 걸림돌이었다. 즉 기존 지방세전산망에서 구현할 수 없는 가상계좌서비스의 문제점 해결은 예정된 표준지방세정시스템의 우리 시 보급(2007. 4월)계획을 고려해야하기 때문에 지방세전산망과 가상계좌서비스를 연계하는 새로운 프로그램 개발 필요하였다.

지방세전산망과 가상계좌를 연계하여 가상계좌의 부여 및 수납 처리업무를 자동으로 처리하는 별도의 프로그램은 기존 업무효율을 증대하고 일일자동수납처리체계를 구축하는데 필수적인 사항이었다. 이는 가상계좌서비스 도입으로 인한 효율성의 체험에서 출발한 것으로 초기 도입단계의 체납과 정기분 등에 대한 가상계좌의 부여에서부터 납부사항에 대한 수납처리의 수동 작업을 없애고 자동화하는 획기적인 성과가 기대되었다.

따라서 지방세전산망과 연계된 가상계좌서비스 프로그램에 대하여 다양한 개발방향에 관한 의견수렴을 통하여, 행자부 표준지방세정시스템과의 연동을 고려한 별도 운영 시스템을 전국 최초로 개발하게 되었다.

나. 개인별 평생가상계좌납부 자동응답안내시스템 구축

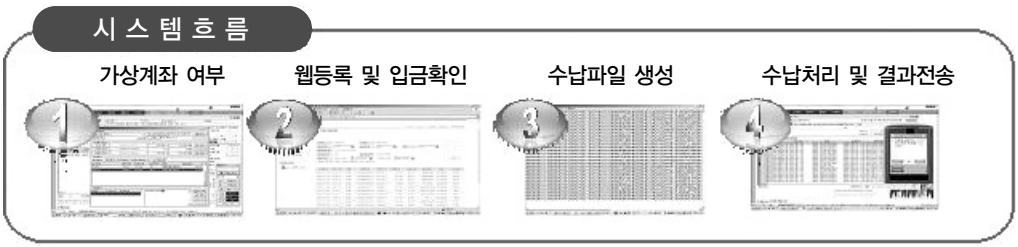
가상계좌서비스와 지방세 납부방법의 접목된 개선방안은 과세관청의 업무 효율성에 더하여 고객인 납세자의 편익을 제고하는 방향으로 연구하여 ARS(자동응답시스템)를 도입하였다. 언제 어디서나 금융기관이나 과세관청 방문없이 지방세(부과, 미납, 체납, 과오납)를 전화 한 통으로 조회하고 납부할 수 있는 개인별 평생가상계좌납부 자동응답시스템을 구축하여 납세자가 간편하게 이용하도록 하였다.

전술한 바와 같이 전국 시군구마다 다양한 최첨단(전자납부, 지로 등) 지방세 납부방식이 존재하지만 아직도 이용에 번거러움이 많아 이용률이 저조하지만 생활필수품인 전화 사용방식은 누구나 손쉽게 접근할 수 있다. 즉 24시간 납세자가 전화 한 통화로 지방세 정보에 접속하여 지방세를 납부할 수 있는 방안으로 가상계좌 자동응답시스템 개발업체(이하 ARS업체)를 통하여 개발하였다.

ARS업체와 수차례 협의 아래 흐름과 같은 개인별 평생가상계좌납부 자동응답시스템을 구축하여 업무처리의 자동화를 이루었다. 즉 가상계좌 부여시 개인별로 평생가상계좌를 지정하고, 납세자주민

번호별로 당월 부과분과 체납분 자료에 대한 가상계좌를 부여 관리하였다.

지방세 분야에 자동응답시스템 도입은 기존에 여러 다른 자치단체도 있었지만 부과나 체납, 과오납 사항에 대한 단순한 안내 수준으로 큰 효과를 거둘 수 없었다. 이러한 이유는 후술하겠지만 개인별 평생가상계좌납부 자동응답시스템 구성을 위한 프로그램 개발과정에 있어 행자부의 미승인 사유가 되기도 하였지만 차별화된 새로운 지방세 납부서비스로 프로그램 개발로 행자부의 승인을 받을 수 있었다.



개인별 평생가상계좌납부 자동응답시스템의 이용방법은 아래와 같이 수신자부담 전화로 연결하면 자동안내에 따라 세액(금액) 및 납부방법을 조회 할 수 있으며 음성이나 문자전송(SMS)으로 조회결과를 받을 수 있다. 그리고 가상계좌로 입금한 내역과 수납처리 된 결과도 납세자에 통지하여 납세자로부터 신뢰도가 높은 납부방식으로 정착하게 되었다.

시스템 이용 방법

❶ 납세자가 수신자부담 전화 연결 (080-797-8300)
❷ 지방세 미납액, 체납액, 과오납금액 자동안내
❸ 문자전송(SMS)과 음성을 통한 개인별 가상계좌 번호안내
❹ 입금 및 수납처리 결과 문자전송으로 통보

기존에는 무통장 입금에 따른 별도의 수납처리 결과 통보는 없었으나 자동화된 프로그램에 의하여 사후관리 서비스 제공할 수 있게 된 것이다. 수납사항은 납세자(입금자)의 경우 입금표나 이체확인서 외에 과세관청에서 핸드폰 SMS서비스를 제공하여 이체결과를 통보하여 보다 신뢰성을 확보할 수 있었다. 또한 요구시 납부영수증을 별도로 원하는 곳으로 배송도 하여 납세자에 대한 서비스를 개선하였다.

다. 가상계좌납부 자동응답시스템 운영 홍보

평생가상계좌납부 자동응답시스템의 성공을 위해서는 이용자인 납세자에 대한 홍보가 관건이었다. 먼저 납세자에 대한 대면 홍보를 위하여 전 고지서에 자동응답안내 전화번호 홍보물 43만장을 인쇄하였으며 전 납세자에 대하여도 2회 걸쳐 안내문을 발송하였다. 또한 금융기관, 법무사 및 차량 매매상 등 다중이용 장소 120개소에 안내문을 비치하였고 지역신문 광고 및 250개소에 대한 포스터 홍보도 하였다. 그리고 관내 모든 시내버스, 택시 등445대에 대한 이동홍보도 실시하였으며, 특히 예산절감의 범위 내에 평생가상계좌납부 자동응답시스템을 이용하는 납세자에 대하여 인센티브를 부여할 수 있는 조례정비도 완료하였고, 많은 참여가 있을수록 제공되는 인센티브도 매년 그 비율만큼 확대하여 제공할 계획에 있다.

3. 지방세 납부 안내 및 독려 일괄처리 시스템 도입(3단계)

개인별 평생가상계좌납부 자동응답시스템의 정착에 따라 접속자에 대한 전화 정보의 축적에 따라 지방세 과세 안내 및 체납세에 대한 일괄독려 기능을 추가하는 시스템을 2007. 3월 도입 시행했다.

가. 정기분(수시분) 과세내역에 대한 일괄납부 안내

가상계좌납부 자동응답시스템의 운영에 따른 성과는 시행 초기에는 고지서가 없거나 금융기관을 방문할 수 없는 납세자에게는 호응도가 당연히 높았고, 각종 매체 홍보에 따라 언제어디서나 전화 한 통화로 납부할 수 있는 방법이 알려짐으로 일반 납세자의 이용률도 제고되었다.

따라서 수신자부담 자동응답시스템에 접속한 경우 전화번호 정보가 축적되어 납세자의 동의가 있는 경우 정기분 및 수시분 지방세 과세내역과 납부기한을 일괄 안내하는 방안을 강구하였다. 바쁜 일상에서 납기를 경과하지 않고 복잡한 인터넷이나 무인수납기 등을 이용하지 않고도 손쉽게 전화로 지방세를 납부한다는 장점이 많은 이용으로 나타났다.

나. 체납세징수 자동안내 및 응답 일괄 독려 징수체계 구축

체납세 분야에 있어서는 현재 체납자가 전화를 하는 경우 평생가상계좌납부 자동응답시스템에 의

하여 주민등록번호 입력에 따라 자동으로 컴퓨터 화면에 체납내역이 띄워지고 세무공무원은 수화기만 들면 즉시 납세자와 상담을 하고 있다. 이는 단지 걸려오는 전화에 대해서만 징수독려 하였던 과거의 방법에서 벗어난 보다 적극적 독려활동을 위하여 자동안내시스템으로 축적된 정보를 이용하여 체납자게 일괄적으로 체납사항을 알리고 독려하는 체계를 구축하였다. 또한 체납자 부재시 세무공무원이 건건이 통화를 하여 확인하는 것이 아니라 세무공무원은 다른 일을 하고 있더라도 자동안내시스템이 정해진 명단을 순차적으로 전화하여 통화 연결되는 것이 바로 모니터 화면상에 관련 체납자의 정보를 비추어(팝업) 바로 상담이 가능하도록 업무의 효율성을 높이는 방향으로 구성하였다.

Ⅳ. 평생가상계좌 ARS시스템 도입에 따른 기대효과

개인별 평생가상계좌납부 자동응답시스템 도입으로 기대되는 효과를 크게 납세자 측면과 자치단체 측면, 그리고 다른 자치단체 등 그 파급효과로 나누어 살펴보도록 하겠다.

가. 납세자 측면의 도입효과

개인별 평생가상계좌 서비스가 도입되어 납세자는 각 개인별로 부여된 가상계좌를 이용하여 고지서 없이 모든 은행, CD/ATM기, 폰뱅킹, 인터넷뱅킹 등을 납세자 여건에 맞는 방법을 선택하여 언제 어디서나 지방세(체납액을 포함)를 납부할 수 있다. 이는 기존의 무통장 입금과 비슷한 것처럼 보이나 다음 두 가지 측면에서 차이가 있다.

우선 기존의 무통장 입금의 경우 납세자가 무통장 입금을 통해 지방세를 납부할지라도 동일금액의 동명이인이 존재하면 본인확인이 곤란하여 수납처리가 지연되거나 체납자로 오인 받는 경우가 발생한다. 그러나 개인별 평생가상계좌를 통해 납부할 경우 동일금액의 동명이인이 있더라도 가상계좌를 통해 즉시 본인확인을 함으로써 납세자의 불편을 미연에 방지할 수 있다.

다음으로 가상계좌 서비스는 기존의 무통장 입금과는 달리 정확한 금액을 지정하여 그 금액만 입금되도록 할 수 있다. 납세자가 착오로 과다 금액을 입금하면 시스템 상에서 입금처리가 되지 않기 때문에 착오입금으로 인해 과오납금을 반환받아야 하는 번거로움을 사전에 예방할 수 있다.

또한 최근 금융기관들이 창구를 통해 고지서를 수납하지 않고 대신에 무인수납기를 사용하고 있어 무인기기 사용에 익숙하지 않은 사용자들에게 불편함을 초래하고 있으나 가상계좌를 이용할 경우 금융기관 내의 CD/ATM기로 간편하게 납부할 수 있으며 자동응답시스템을 통하여 24시간 조회 및 납부를 전화 한 통으로 해결할 수 있어 납세자의 협력비용을 절감하는데 획기적인 효과가 있다. 이 외에도 자치단체(세무부서)가 OCR밴드와 연동된 가상계좌를 활용함으로써 납세자가 지방세(체납액을 포함) 납부금액을 조회 및 확인을 요청할 경우 납세자는 고지서 납부나 기존 무통장 입금에 비해 보다 신속한 현황조회 및 수납처리 서비스를 받을 수 있다. 또한 납부영수증을 보관해야하는 번거로움 없이 입금표를 잠시 보관만 하면 되고 세무부서에 관리중인 일일 이체내역 및 수납사항을 언제든지 조회할 수 있는 장점이 있다.

나. 지방자치단체 측면의 도입효과

개인별 평생가상계좌납부 자동응답시스템을 지방세 납부방법에 도입하면 원-스톱 세무민원 처리가 가능하다. 먼저 몇 차례 언급한 납기마감일 도래로 인한 고지서 분실 등 민원인에 대해 간편한 납부서비스를 제공할 수 있고, 관외에서 자동차 이전 및 지방세완납증명서 발급시 체납사항에 대하여 입금확인 처리로 즉시 압류해지 및 증명서 발급을 할 수 있다.

다음으로는 빠른 자금수입으로 자금관리의 이점이 있다. 즉 종이고지서, 전자금융번호, 신용카드, 지로 납부 등은 납부후 자금이체일이 대다수 자치단체가 은행 7영업일이지만 가상계좌는 바로 다음

날 자금이 모계좌로 이체되어 자치단체 측면에서는 이자수익의 극대화와 원활한 자금관리가 가능하고 이와관련 단기간에 걸친 우리 시 성과는 아래표와 같이 나타났다.

〈표〉 가상계좌납부 자동응답시스템 도입성과

(2007.1~2007.7.현재)

구 분	적 요	실 적	비 고
지방세징수율제고	도 평가 목표대비 125%달성	• 7,301명(29,204건) – 3,044백만원 징수	
이자수입 증대	• 1일소요(← 타방식 : 7일소요) – 3,044,580,910원×4%÷365×6일	• 2,001천원	자금이체 기간단축
세정인력 효율적운용	• 10,769건 접속 자동응답통화안내 – 일평균 62건×20일(×7개월)×3분	• 434시간 절감 (26,040분)	인력절감
업무처리비용절감	• 고지서 제작 – 29,204건×60원 = 1,752,240원 • 고지서 발송요금 – 29,204명×1,750원 = 51,107,000원	• 52,859천원	예산절감

자치단체도 한정된 예산으로 급격히 증가하는 시 · 군 · 구민의 욕구를 충족시키기 위해 업무처리비용을 줄이는 노력을 하고 있다. 이러한 입장에서 평생가상계좌와 자동응답시스템을 통한 지방세 납부방법을 통해 여러 가지 지출비용을 줄일 수 있다.

다. 파급효과적 측면

개인별 평생가상계좌납부 자동응답시스템의 전국 최초 운영으로 지방세 분야 납부서비스에 대한 파급효과도 컸다. 2007. 7월까지 부산시청 이외에 126개 자치단체가 우리 시에 벤치마킹을 다녀갔으며, 특히 천안시 등 13곳에서는 관련 본 시스템을 도입하여 시행중이며 순천시외 66곳에는 시행을 검토 중에 있는 등 전국 여러 자치단체에서 더욱 발전적인 방안을 연구하여 시연회를 개최하는 등 세정업무 효율성과 납세자에 대한 서비스 제고에 큰 기여를 하는 성과를 거두고 있다.

따라서 2008년 행정자치부 전국표준지방세정보시스템 구축 완료후 개인별 평생가상계좌납부 자동응답안내서비스가 전국표준 납부방법으로 관련 서비스 보급이 추진된다면 지방세 통합정보시스템의 보완적 기능뿐만 아니라 오히려 중추적 역할을 담당할 서비스가 될 것으로 판단된다.

이외에도 개인별 평생가상계좌납부 자동응답시스템을 통한 납부서비스는 지방세 납부뿐만 아니라

상수도 요금, 교통행정관련 과태료 및 과징금, 환경개선부담금 등 세외수입 분야에도 다양하게 이용 가능하다. 즉 단순하고 단일한 각종 세외수입 업무 처리시 그 도입 효과는 지방세 분야보다 클 것으로 보며 관련 시스템 구성 절차도 지방세 체계보다 훨씬 간단하게 운영될 수 있어 우리시의 경우 상수도 요금 및 자연휴양림 예약금 등 여러 분야에서 편리하게 사용하고 있다.

V. 발전방향 및 결론

이상으로 가상계좌와 ARS시스템을 통한 지방세 납부 및 징수독려방법의 개선방안을 살펴보았지만 가장 중요한 것은 무엇보다도 이용자(납세자)에 대한 홍보가 중요하여 우리시에서는 납부고지서, 전용 지방세 전광판 등 다양한 홍보와 인센티브 방안을 마련했고 앞으로도 확대할 계획임을 강조하면서 결론으로 향후 발전방향을 모색해본다.

전 납세자에 대하여 국세청의 사업자등록번호처럼 “개인별 평생고유 가상계좌”를 지정하여 지방세를 간편하게 납부할 수 있도록 전국적인 표준화를 구축하여, 행자부에서 추진 중인 전국표준지방세정보시스템 보급에 맞춰 “지방세 통합시스템”이나 위택스(WeTAX)에 개인별 평생가상계좌납부 ARS서비스를 포함하는 방안을 강구해야 하겠다.

이러한 지방세 표준시스템의 전국적인 동일한 프로그램 사용에 따라 지방세 납부에서 체납세 징수에 이르는 모든 독려체계를 획기적으로 개선하여 자동적인 일괄독려체계를 구축하여 행정의 능률화를 도모하고, 각종 세외수입 및 첨단 통신문화의 변화를 받아들여 지방세정운영에 다양한 납부방법을 제공함으로써 편리성을 제고하고, 예산감축과 시간단축의 효율성을 확보하는 방안으로 거듭나고, 특히 납세자에 대한 보다 편리한 서비스와 편익 제공의 획기적인 방안으로 자리매김할 것으로 기대된다.