

# 국가경쟁력 강화를 위한 중산층 서민 등 납세지원제도 연구

- 미국의 VITA 프로그램을 중심으로 -

2020년 7월

국 세 청

최 성 영

## 목 차

1. 序 論 -----	3
1) 국외훈련 개요 -----	3
2) 연구의 필요성 -----	4
2. 本 論 -----	7
I. OECD 국가들의 납세지원 강화를 위한 추진 전략 -----	7
1. 세계경제의 변화와 한국경제의 현황 -----	7
2. 경쟁력 제고 및 납세지원 강화를 위한 OECD 국가의 노력 ----	10
3. 납세지원 강화를 위한 미국 국세행정의 새로운 방향: FUTURE STATE —	48
II. 미국·영국의 중소기업 및 서민을 위한 납세지원 방안 -----	61
1. 미국의 중소기업·서민을 위한 납세지원 -----	62
2. 영국의 중소기업·서민을 위한 납세지원 -----	68
3. 미국의 자원봉사자를 활용한 무료 세금 신고 지원 (VITA/TCE) ----	70
3. 結 論 -----	91
I. 우리나라의 중소기업·서민을 위한 납세지원 노력 -----	91
II. 미국 등 OECD 국가들의 납세지원 강화 노력이 주는 시사점 ---	102
III. 맺음말 -----	107
IV. 참고문헌 -----	108

# 1. 序 論

## 국외훈련 개요

1. 훈 련 국 : 미 국
2. 훈련기관명 : Vasquez & Company LLP (Limited Liability Partnership)
3. 훈련 분야 : 직무 훈련
4. 훈련 기간 : 2018. 8. 16 - 2020. 8. 15

## 국외 훈련기관 개요

1. 훈련기관명 : Vasquez & Company LLP (Limited Liability Partnership)
2. 훈련기관 주소 : 801 S. Grand Ave. Suite 400, Los Angeles, California 90017  
홈페이지) <http://www.vasquezcpa.com>
3. 담 당 자 : Gilbert R. Vasquez, Arlene Cembrano
  - CPA, Business Administration from CSU (공인회계사, 캘리포니아주립대 경영학)
  - Managing partner at Vasquez & Company since its founding in 1969
  - President of the California Board of Accountancy (캘리포니아 CPA 협회장)
  - Founder and president of the Association of Latino Professionals in Finance and Accounting (ALPFA)
  - Board of directors of Entravision Communication Corporation, Manufacturers Bank and Vanir Construction Management
  - Executive board of the 1984 Olympic Organizing Committee ( '84 올림픽 조직위)

## 훈련 연구의 필요성

- 전세계적 경기침체로 국가간 경쟁이 심화되고 IT 등 과학기술이 빠르게 성장하고 있는 상황에서, 납세자의 편의를 제고하면서 신고·납부의 불확실성 축소·자료의 활용도 제고를 통한 중소기업·서민에 대한 납세 지원 강화는 우리나라 뿐만 아니라 미국, OECD 등 전세계적 과제가 되고 있음
  
- 이를 위해 OECD국가들은 기업의 행정적 부담이 기업 특히 중소기업의 경쟁력을 약화시킨다는 입장에서 기업의 행정부담을 계량화하고 이를 축소하기 위한 전방위적 노력을 진행해오고 있음
  - 즉, 표준비용모형(Standard Cost Model)을 이용하여 기업의 행정적 부담을 측정하고, 이러한 연구결과를 바탕으로 저소득층·중소사업자의 납세편의 제고, 납세자 유형별 형평성 개선을 통해 행정적 부담 (납세 협력비용)을 감축할 수 있도록 다양한 조치를 시행하고 있음
  
- 미국은 납세자의 자발적 신고납부(납세순응)에 기초로 하는 조세체계를 가지고 있으며, 모든 납세자가 스스로 자기의 세금을 계산할 수 있도록 지원하고 있음
  - OECD 국가들과 마찬가지로 미국세청 (IRS)에서는 납세자의 납세협력 비용을 줄이기 위해 세법령 정비, IT기술을 이용한 납세편의 제고 등 납세지원 강화를 위한 노력을 하고 있을 뿐만 아니라
  - 다른 OECD국가들과는 달리 납세자에게 직접 세무신고, 불복지원 서비스를 제공함으로써 특히 저소득층·영세납세자의 형평성 개선을 위한 조치를 동시에 시행하고 있음

- 그 동안 급격한 경제성장을 이루어왔던 우리나라는 1997년 IMF 외환 위기와 2008년 글로벌 금융위기를 거치면서 많은 어려움을 겪고 있음

경제성장률 저하로 소비·투자 등 민간부문 (가계, 기업 등)의 경제활동이 크게 위축되었고 이는 다시 잠재성장률마저 낮춤으로써 청년실업, 사회적 양극화, 고용 없는 성장을 고착화시켜 우리나라 경제가 다시 제자리를 찾아가는데 어려움을 주고 있음

- 이러한 국내적 문제와 더불어 글로벌 금융위기 극복과정에서 세계경제가 다극체제화 되고, 다극체제간의 갈등에 따른 보호무역주의 강화 등 세계 경제의 불확실성 또한 크게 증가하고 있으며, 이러한 세계경제의 불확실성 증가는 대외의존도가 높은 우리나라의 경제에도 심각한 영향을 미치고 있음
- 저출산·고령화·양극화 및 더딘 경기회복 등 우리사회가 직면한 사회·경제적 문제를 해소하기 위해 우리나라는 일자리 창출을 통해 가계 소득을 증대시키고, 늘어난 가계소득을 통해 소비를 증대시킴으로써 견실한 성장을 이루는 ‘소득주도 성장’ 을 추진하고 있음

이를 위한 성장·복지 재원의 수요는 빠르게 증가하고 있으나, 지속적 경기침체·노후 불안 등 불확실성이 높아져 국민들의 세부담에 대한 체감이 상승함에 따라 세법개정 등을 통한 인위적인 세수확대만으로는 자원조달에 한계가 있음

이러한 상황에서 중소기업·서민에 대한 적극적인 납세지원 확대는 직접적인 경제활성화 효과 뿐만 아니라 국세행정에 대한 신뢰개선으로 납세자의 자발적 납세의식을 제고시킴으로써 ‘소득주도성장’ 을 위한 안정적인 세수확보에도 기여할 수 있음

- 따라서, 이번 훈련을 통해 영국·호주 등 OECD 국가들이 국가경쟁력 제고라는 측면에서 납세협력비용 감축·납세지원 강화를 위해 시행하고 있는 조세정책 정비, 자료수집·징수체계 재설계, IT기술·제3자 정보제공 등 제도·기술적 측면의 개선방안들을 수집·분석하고,
  - 특히, 과세관청의 인적·물적 자원의 한계를 극복하면서 세정서비스의 전문성을 확보하기 위해 민간기업·공공대학·비영리단체 등과의 partnership을 통해 보다 직접적인 납세지원을 하고 있는 VITA/ TCE (Volunteer Income Tax assistance/ Tax Counseling for the Elderly) 등 제도를 중점적으로 연구하고 우리나라의 실정에 맞는 제도 개선방안을 살펴보고자 함

## 2. 本 論

### I. OECD 국가들의 남세지원 강화를 위한 추진 전략

#### 1. 세계 경제의 변화와 한국경제의 현황

##### 1-1. 최근 세계 경제의 변화

21세기 세계경제는 IT 등 첨단 기술의 급속한 발전과 냉전체제 해소로 국가간 자본의 이동이 자유로워짐에 따라 글로벌화는 지속적으로 확대되는 가운데, 빠른 경제성장을 거듭하고 있는 브릭스 (BRICS ; Brazil, Russia, India, China, South Africa)로 대표되는 새로운 경제 강국이 부상하는 등 세계 경제는 양적, 질적으로 확대되어 왔다.

그러나, 2008년 발생한 글로벌 금융위기는 단순히 금융부문 뿐만 아니라 실물부문에 까지 전(全) 세계적 경제위기를 초래하였으며, 혹자는 이를 1930년대 경제 대공황 이후 최악의 위기로까지 평가하고 있다. 미국의 주택시장 거품 붕괴에서 초래되었던 금융 위기는 세계 경제 전반의 침체로 확산되었으며, 세계 각국은 위기 극복을 위해 공조 체제를 구축하면서 단기적인 경기부양 및 금융 개선정책 뿐만 아니라 장기적인 성장체제 구축을 위한 구조조정 노력을 함께 추진하였다.

글로벌 금융위기를 극복하는 과정에서 기존의 지역적, 단기적 성장이 아니라 지속가능한 균형잡힌 성장 (Sustainable & Balanced Growth)을 추구하는 세계경제의 신(新) 성장 패러다임이 등장하였고 세계경제의 구조도 크게 변화하게 되었다.

먼저, 세계 경제가 미국 중심의 단극체제에서 EU, 브릭스 등 다극체제로 변화하고 있는데, 이는 글로벌 금융위기를 극복하기 위해서는 미국 등 기존의 선진국 (G7)뿐만 아니라 EU, 중국 등 신흥 국가들의 적극적 역할과 국제적 공조가 절실했기 때문이었다.

게다가, 기존 선진국은 인구구조의 고령화, 잠재성장률 저하 등에 따라 장기적인 저성장이 지속되는 반면, 새로운 신흥국가들은 앞으로도 빠른 성장을 거듭할 것으로 보여 이러한 변화는 앞으로도 더욱 심화될 것이다.

둘째, 기존의 전통적인 2차·3차 산업이 아니라 정보기술 (Information Technology), 생명기술 (Bio Technology), 나노기술 (Nano Technology), 환경기술 (Environment Technology) 등이 경제성장을 주도하고, 산업간 융합과 국내외간 네트워크가 급속하게 진전되는 등 세계경제의 성장구도가 고도화가 촉진될 것이다.

또한, 양(量)적인 경제성장 뿐만 아니라 환경 보존, 국민 개개인의 삶의 질, 성장 결과에 따른 분배 등 질(質)적인 성장도 함께 추구하는 경제성장 개념이 확대되고 있으며, 시장의 실패를 보완하기 위한 정부의 역할에 대한 인식 변화·국가간 자본이동을 포함한 금융부문에 대한 국제적 규제의 필요·위기상황에 대처하기 위한 재정 건정성의 적정한 확보 등은 이러한 세계 경제의 구조변화를 가속화하는 요인이 되고 있다.

경제 대공황 등 경제위기는 일반적으로 민간부문에서는 투자·소비 감소와 실업 증가를, 그리고 정부부문에서는 공공 채무의 증가를 유발하여 잠재성장률을 저하시켜 장기적인 저성장을 초래하게 된다. 즉, 경제위기를 극복하기 위해 단기적인 재정·금융정책에만 치중하고 성장잠재력을 확충하기 위한 장기적 구조개편 노력이 수반되지 않는다면 ‘저투자 → 저성장 → 고실업’의 악순환을 벗어나기 어렵게 된다.

여기서 필요한 구조개편의 내용을 나라마다 다르겠지만, 글로벌 금융위기를 극복하는 과정에서 유럽연합 (EU)에서는 기업에 대한 규제완화, 고용을 촉진하기 위한 세제·복지정책 도입, 지식·혁신 분야에 대한 투자 확대 등을 장기적 구조개선을 위한 과제로 추진하였다.

## 1-2. 세계적 환경변화 속의 한국 경제 현황

우리나라는 1960년대 이후 ‘한강의 기적’ 을 일구며 세계적으로 유례 없는 지속적인 고도성장을 이뤄왔으나, 1997년 IMF 외환위기와 2008년 글로벌 금융위기를 겪으면서 많은 어려움을 겪고 있다. 대내적으로는 저투자와 저소비, 높은 실업률 그리고 이에 따른 국제 경쟁력 악화로 저성장이 장기화되고 있고, 대외적으로는 세계경제의 불확실성이 증가하고 있어 앞으로의 전망을 더욱 어둡게 하고 있다.

글로벌 금융위기로 주요 선진국들의 성장이 둔화되고 과거 국제무역의 주요 경로인 세계 공급 사슬 (supply chain)의 약화로 세계 실물경제가 활력을 잃게 됨에 따라, 대외 의존도가 높은 우리나라도 수출 동력이 크게 위축되고 민간부문의 국내 소비, 투자 또한 크게 위축되면서 추세적 침체를 이어가고 있다.

또한, 그 간의 급속한 경제성장 과정에서 파생된 사회 경제의 양극화, 빈곤의 대물림 등 질적 성장에 대한 문제가 대두되었고, 저출산·고령화 등 국내 사회·경제적 여건의 변화도 우리 경제를 더욱 복잡하고 어렵게 만들고 있다.

대외적으로는 글로벌 금융위기 이후 세계 경제가 다극 체제로 변화하고, 미·중국간의 무역갈등이 고조되는 등 보호무역주의가 강화되고, 유럽에서는 노딜 브렉시트의 가능성이 높아지는 등 세계경제의 불확실성이 어느 때보다 높아지고 있다.

특히, 미·중 무역 분쟁으로 인한 세계 경제의 불확실성 확대는 기업의 투자심리를 위축시켜 제조업의 생산·교역량이 감소하고, 특히 중국에 대한 수출의존도가 높은 아세안 국가 등 신흥 국가들의 성장률 둔화를 초래함으로써 현재의 선진국의 경기 부진과 맞물려 1930년대 세계 대공황과 같은 극심한 세계 경제의 침체를 가져올 수도 있다.

우리경제가 어려운 대내·외 경제환경을 극복하고 새로운 성장을 추구하기 위해서는 다른 선진국들과 마찬가지로 단기적 정책수단 뿐만 아니라 경제 구조를 고도화하고 질적 측면의 발전을 위한 성장전략을 마련해야 한다. “지속가능한 경제성장”을 위해 생명기술 (BT), 문화기술 (CT) 등 새로운 성장동력을 꾸준히 발굴하는 한편, 우리나라의 사회 경제 구조에 적합한 복지시스템을 구축해 나가야 한다.

세계적으로 OECD를 비롯한 많은 국가들에서는 잠재성장률 제고와 고용 증가, 소득분배 개선을 중요한 시대적 과제로 인식하고, 과거의 단순한 정책수단 뿐만 아니라 기업과 민간부문의 활력을 제고할 수 있는 전방위적 노력을 하고 있다. 이러한 선진국의 노력은 성장과 복지가 선순환하는 새로운 경제 패러다임을 추구하고 있는 우리나라에도 많은 시사점을 주고 있다.

## 2. 경쟁력 제고 및 납세지원 강화를 위한 OECD 국가의 노력

### 2-1. OECD 국가들의 납세지원 강화 노력의 동향

#### 1) 추진 배경

앞에서 살펴본 것처럼, 글로벌 금융위기를 극복하기 위해 세계 각국에서는 단기적 금융·재정 정책수단 뿐만 아니라 장기적 성장 잠재력을 구축하기 위한 전방위적인 경제구조 개선 노력을 함께 추진하였다.

특히, 유럽연합 (EU)을 중심으로 한 국가들에서는 경제구조 개선을 위한 노력의 일환으로 기업에 대한 규제완화, 고용을 촉진하기 위한 세제 개편, 지식·혁신 등 미래 성장동력 분야에 대한 투자 확대 등을 핵심적인 과제로 인식하였다.

이러한 인식하에서 많은 OECD 국가들이 규제가 기업 등 민간의 행정적 부담 (Administrative Burden)을 초래하여 기업의 경쟁력에 부정적 영향을 미친다는 사실에 주목하고, 기업 경쟁력 강화를 위해 규제로 인한 기업 등의 부담을 줄이기 위한 노력을 전례없는 강도로 실시하였다.

특히, 조세와 관련해서는 세금 납부로 인하여 기업 등이 부담하는 비용인 ‘납세협력비용’을 축소할 수 있는 방안을 마련하고, 자발적 세법준수를 유도하고 세부담의 부문·계층간 형평을 제고하는 것을 목표로 다양한 납세지원 방안을 도입하였다.

## 2) 납세지원 강화를 ‘납세협력비용’ 개념의 활용

서구에서는 18세기 근대경제학의 출발시점부터 납세협력비용의 개념과 중요성을 인식하고 있었다. 경제학의 아버지로 불리는 A. Smith는 바람직한 조세제도가 갖추어야 할 4가지 원칙으로 ① 형평성 (equality) ② 확실성 (certainty) ③ 납부의 편의성 (convenience of payment) ④ 징수의 경제성 (economy in collection)을 제시하였다.

이 중 ② 확실성 (certainty) ③ 납부의 편리성 (convenience of payment)의 원칙은 납부되는 세금 이외에 조세로 인한 납세자의 부담을 최대한 줄이는 것이 바람직한 조세제도임을 나타낸 것으로 전적으로 납세협력비용과 연관되어 있으며, ④ 징수의 경제성 (economy in collection) 원칙은 직접적으로는 징세비용을 나타내고 있으나 광의의 의미의 납세협력비용을 포함하고 있다. (1776년)

이렇게 외국에서는 납세협력비용의 중요성을 일찍부터 인식하였으나, 19세기 까지 대부분의 경제학자들은 4 가지 바람직한 조세 원칙 중 형평성에 더 많은 의미를 부여하였고, 20세기에 들어와서는 1970년 이전까지의 경제학·재정학자들은 조세가 시장경제의 자율적 자원배분 조정기능을 왜곡시킴으로써 가져오는 초과부담 (excess burden)을 측정하는데 더 많은 관심을 두고 있었다.

그러나, 1970년대 이후에는 다음과 같은 6가지 이유에서 납세협력비용의 중요성을 인식하면서 이에 대한 관심과 연구가 활발해지기 시작하였다.

- ① 컴퓨터 등 과학기술의 발전으로 납세협력비용에 대한 대규모 설문 조사 (survey) 및 분석이 가능해지고 표본을 과학적으로 추출함으로써 그 결과를 보다 신뢰할 수 있게 되었다.

- ② 영국, 캐나다, 호주, 뉴질랜드 등 많은 선진국들이 부가가치세를 도입하면서 그 도입에 따른 효과를 측정할 필요성이 제기되었다. 특히 부가가치세 도입으로 소규모 기업의 납세협력비용이 대폭 증가한다는 주장을 과학적으로 검토할 필요가 있었다.
- ③ 경제가 발전하면서 고용 증대 및 새로운 성장동력 제공이라는 측면에서 중소기업의 역할·비중이 크게 증가하였고, 각 정부에서는 규제로 인해 중소기업 등이 지게 되는 부담을 줄이기 위해 노력하였다. 이러한 노력의 일환으로 행정부담 (납세협력비용)을 조세로 인해 중소기업 및 자영업자에게 지워지는 주요한 부담 중 하나로 인식하게 되면서 이를 축소할 필요성이 제기되었다.
- ④ 사회·경제가 복잡해지고 국제간 거래·이전이 활발해짐에 따라 조세제도 또한 점점 복잡해져 더 많은 납세자들이 더 복잡한 조세환경에 처해지게 되었다. 이에 따라 조세개혁을 통해 조세체계를 단순화하려는 과정에서 납세협력비용에 대한 관심이 증가하였다.
- ⑤ 주요 세목들이 기존의 부과과세에서 신고납부제도로 전환되어 납세자의 자발적인 납세순응을 확보하는 것이 중요해짐에 따라, 자동적으로 납세협력비용을 최소화 하려는 노력이 필요해졌다.
- ⑥ 1980년대 이후 조세행정비용 축소를 위해 취해진 조치가 오히려 납세협력비용의 증가를 가져오고 궁극적으로 사회전체 비용을 증가시킬 수 있다는 인식이 각국 정부에 확대되었다.

이러한 시대적 상황에서 1935년 Haig가 납세협력비용을 계량적으로 측정하려고 시도한 이후, 영국·미국 등 OECD 국가를 필두로 세계 각국에서는 납세협력비용의 정확한 크기를 측정하고 이를 축소하기 위한 납세지원 노력을 경쟁적으로 펼치고 있다.

- 영국은 1970년대 이후 납세협력비용에 대한 선제적 연구를 통해 오늘날 세계적 관심을 이끌어낸 나라로, 특히 1970년대 초 BATH대학 재정연구소의 Stanford 교수가 실시한 개인소득세 납세협력비용 연구가 그 시발점이 되었다.

그 이후에도 영국에서는 규제에 의한 기업 등 민간부문의 부담을 측정하기 위한 도구로 납세협력비용을 활용하고 있으며, 1985년에는 정부의 모든 부처가 조세를 포함한 법률을 제·개정하는 경우 기업 등 민간부문에 대한 영향력을 반드시 평가하도록 규정하였다. 특히 조세법 개정을 추진하는 경우에는 “납세협력비용 평가서”를 의무적으로 작성하도록 하고 있다.

- 미국에서는 조세제도의 운영비용이 조세체계의 복잡성을 나타내는 지표로써 가장 많은 정보를 포함하고 있다고 인식하고 있다. 조세제도의 운영비용은 징세비와 납세협력비용으로 구성된다고 보고 있으며,

이 중 납세협력비용은 납세자가 지불한 시간비용과 현금비용 뿐만 아니라 원천징수를 이행하는 고용주 등 제 3자에 의한 징수과정에서 발생하는 비용까지도 포함하는 것으로 정의하고 있다.

Slemrod 교수 등 그 간의 연구들을 종합해보면 미국의 납세협력비용은 다음과 같은 특성을 지니고 있다.

- ① 납세협력비용의 약 2/3가 장부 기록 및 보관과 관련하여 발생하고 있다.
- ② 납세협력비용은 특정 계층에서 집중적으로 발생하며, 약 4천만 명의 납세자는 세무관련 업무에 연간 5시간 이하의 시간을 사용하고 있다.
- ③ 납세협력비용은 납세자의 소득 및 세액과 함께 증가하지만, 비례적으로 증가하지는 않기 때문에 어느 정도 역진성을 가진다.

- ④ 자영업자의 납세협력비용이 시간비용과 현금비용 모든 측면에서 다른 개인, 법인 사업자에 비해 월등히 높다.
- ⑤ 전자신고는 세무신고 서식 작성과 세액 계산의 어려움은 감소시키지만 장부기록 및 보관의 부담을 줄이지는 못한다.

미국은 이러한 납세협력비용에 대한 연구를 바탕으로 세계 단순화를 추진하고 있다. 즉, 세계 간소화를 위해 개인소득세 신고서인 FORM 1040의 분량을 종전의 1/2수준으로 축소하고, 근로저축 (at-work saving)·의료저축·퇴직저축·교육저축에 대한 15개의 상이한 조세지원을 3가지의 단순한 저축지원제도로 통합하였다.

또한, 사회보장급여소득에 대한 계산방식을 간편화하고 소득세 및 법인세 관련 최저한세를 폐지하는 등의 간소화 노력도 진행하였다.

## 2-2. OECD 국가들의 납세지원 강화를 위한 구체적 노력

### 1) OECD 국가들의 납세지원 강화 노력의 기본 방향

글로벌 금융위기를 극복하기 위해 세계 각국에서는 단기적 조치 뿐만 아니라 장기적으로 정부의 역할, 기업과 민간의 활력을 제고하기 위한 경제 구조 고도화 노력을 해오고 있다.

여기에 세계 경제의 다극체제화에 따른 국가간 경쟁 심화, 자국의 이익을 위한 보호 무역주의가 대두됨에 따라 OECD 등 선진국에서는 국가 경쟁력 제고를 위한 다양한 노력을 취하고 있다.

따라서, 세계 각국에서는 외국 자본 유치를 위한 적극적 세제지원, 기업 환경 개선을 위한 경쟁력 있는 조세 제도 및 행정 체제 구축을 위해 노력하고 있다.

이렇게 국경을 넘어 국가간 경쟁이 치열해지는 상황에서 세금 뿐만 아니라 기업이 실질적으로 부담하는 행정적 부담 (Administrative Burden)도 기업 활동에 중요한 영향을 미치므로 여기에 대한 전세계적 관심도 집중되고 있다.

최근 OECD 국가들은 이러한 노력의 일환으로 규제에 의한 행정적 부담이 기업의 특히 중소기업의 경쟁력을 약화시킨다고 보고, 행정적 부담 감축을 위한 전국가적인 노력을 기울이고 있다.

이러한 국가들은 ① 표준비용모형 (Standard cost model)을 이용해 기업의 행정부담을 계량적으로 측정하고 ② 특정기간까지 일정수준 (대략 20% ~ 25%)의 행정비용을 감축하기 위한 목표를 설정하고 ③ 단기적 또는 특정 분야만의 관점 (ad-hoc or sectoral perspective)이 아니라 범정부적 차원의 관점 (whole - of - government perspective)에서 문제를 인식하고 접근하고 있다는 공통점이 있다.

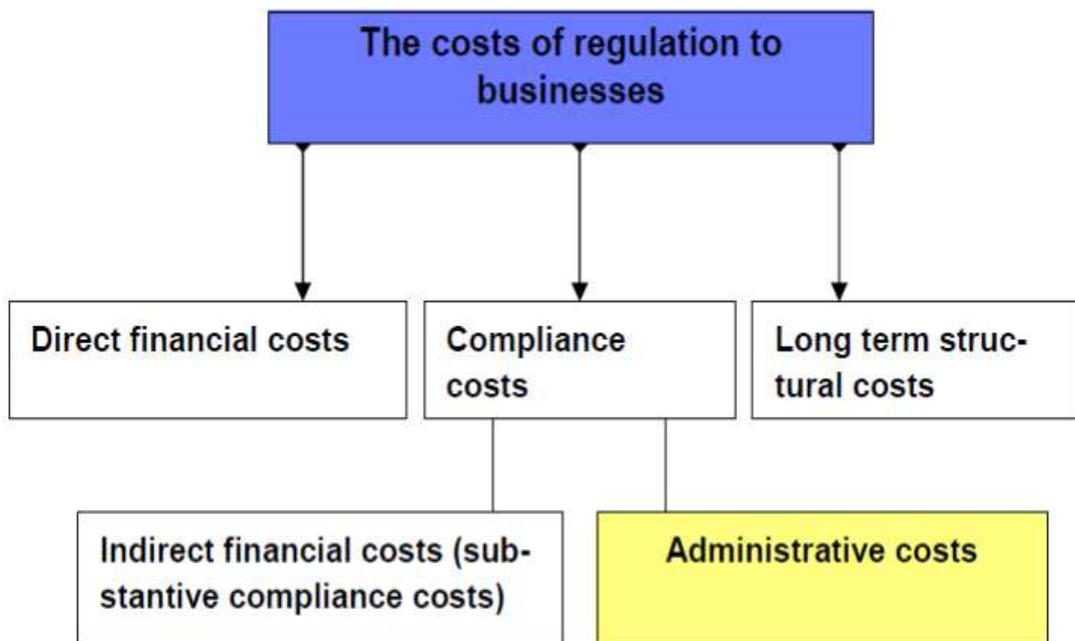
### 1-1) 표준비용모형을 이용한 행정부담 측정

표준비용모형 (Standard cost model)은 정부의 규제에 의하여 기업이 부담하는 행정비용을 계량적으로 측정하기 위해 개발된 모형으로, 이 모형을 이용하여 각 국가의 행정부담 규모와 부담 발생원인 등을 파악할 수 있고 향후 행정부담 감축노력의 실적을 평가할 수도 있다.

이 모형에서 ‘행정적 부담’이란 기업이 해당 규제를 이행하는 과정에서 필요한 모든 행위와 이에 수반되는 비용을 포괄하는 개념이다.

정부 규제는 기업으로 하여금 이를 준수하기 위한 일련의 행위를 요구하고 있으며, 이 과정에서 직접적 금융비용 (Direct financial cost)과 협력비용 (Compliance cost)이 발생한다. 이 협력비용은 다시 간접적 금융비용 (실질적 이행비용, Indirect financial cost or substantive compliance cost)과 행정적 비용 (Administrative cost)으로 나눌 수 있다.

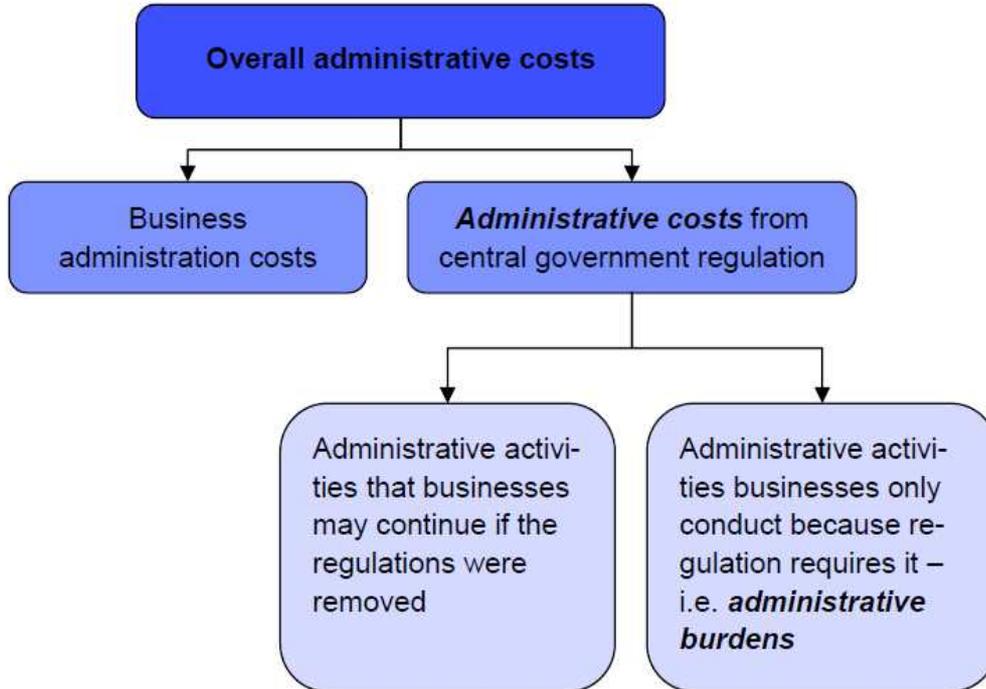
< 규제 이행에 따른 기업 비용의 유형 >



\* 출처 : OECD, International standard cost model - measuring and reducing administrative burdens for businesses

행정부담 (Administrative Burden)은 행정 비용의 하나로써 오로지 규제를 이행하기 위하여 기업이 이행해야 하는 행위와 관련된 비용을 말한다. 즉, 행정비용이라 하더라도 규제와 관계없이 기업이 지속해야 하는 행위와 관련된 비용은 행정부담에 포함되지 않는다.

< 행정 비용과 행정 부담의 관계 >

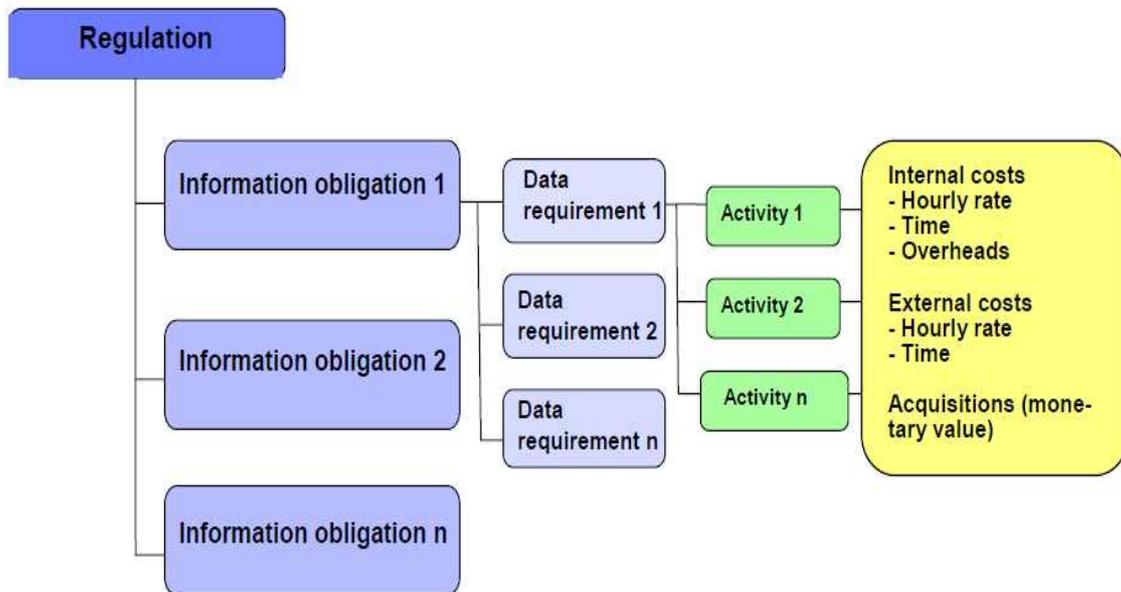


\* 출처 : OECD, International standard cost model - measuring and reducing administrative burdens for businesses

표준비용모형 (Standard cost model)은 규제에 따른 정보 제공 의무 (Information obligation), 필요한 자료 (Data requirement), 이를 이행하기 위한 행동 (Administrative activity), 비용 요인 (Cost parameter) 등 4가지 구성요소를 이용하여 행정 부담을 측정한다.

- ① 정보 제공 의무 (Information obligation) : 규제에 따라 공공부문 또는 민간의 제3섹터 (third party)에 제출해야 하는 정보를 말하며, 요청이 있는 경우 제출하기 위해 보유해야 하는 정보도 포함된다.
- ② 필요한 데이터 (Data requirement) : 일반적으로 의무 제공 정보는 하나 또는 그 이상의 데이터로 이뤄지며, 이렇게 그 의무를 충족하기 위해 제공해야 하는 정보의 각각의 구성요소를 말한다.

< 표준 비용 모형의 구조 >



\* 출처 : OECD, International standard cost model - measuring and reducing administrative burdens for businesses

③ 이행 행위 (Administrative activity) : 정보를 제공하기 위해서는 데이터를 획득하고, 저장하거나 처리하는 등 일련의 이행 행위들이 필요하며, 표준비용모형은 이러한 각각의 행위를 하는 데 필요한 비용들을 측정한다. 또한 이러한 행위들은 기업 내부에서 행하여지지만, 때로는 회계사 등 외부 전문가를 통해 이루어지기도 한다.

④ 비용 요인 (Cost parameter) : 행정부담을 측정하기 위해서는 각 이행 행위에 대한 비용요인들이 측정되어야 한다. 이를 측정하기 위해서는 가격 (Price ; 요금, 내부 담당자의 임금 또는 외부 전문가에 대한 시간당 비용), 시간 (Time ; 이행행위는 마칠 때까지 소요되는 시간), 수량 (Quantity ; 담당직원의 수, 이행행위의 연간 횟수)를 파악해야 한다.

이때, 표준비용모형은 각 이행행위 비용은 다음과 같은 공식으로 계산한다.

< 각 이행행위 당 비용 = 가격 × 시간 × 수량 ( 직원 수 × 빈도) >

표준비용모형 (Standard cost model)은 각 규제에 대해 기업이 이행해야 하는 의무 (특히, 정보제공 의무)를 정의하고, 그 의무를 이행하는 데 필요한 자료·구체적 이행 절차를 사전에 규정한 다음, 그 각각을 이행하는 데 필요한 비용을 측정함으로써 기업 부담의 크기를 측정하는 것이다.

## 1-2) 표준비용모형을 이용한 행정부담 측정 결과<sup>1)</sup>

이러한 표준비용모형 (Standard cost model)은 정부 규제로 인한 기업의 부담을 측정할 수 있는 단순하고 일관성 있는 방법을 제공해 주고 있으며, 네덜란드 정부가 최초로 사용한 이후 세계의 많은 국가들이 행정부담 축소를 위한 노력의 일환으로 활용하고 있다.

표준비용모형은 세금과 관련해서는 세금의 life-cycle을 자료 제출부터 신고·납부까지 4단계로 구분하여 납세협력비용을 측정하고 있다. 이렇게 표준비용모형을 활용함으로써 조세로 가져오는 행정부담의 규모와 그 원인을 파악할 수 있고, 그 원인이 되는 규제에 대한 계량적 평가가 가능하다는 점에서 가장 널리 이용되고 있다.

조세로 인한 행정부담은 ① 기업이 부담해야 할 세금의 수 ② 각 세금의 행정적 절차 ③ 해당 기업의 규모 및 특성 ④ 기업이 수행해야 하는 이행업무의 범위 ⑤ 과세관청으로부터의 지원 정도에 영향을 받게 된다.

여기서, 제출 정보의 선정·제출 빈도, 관련 규정에 대한 예규·교육자료 제공 등은 과세관청에서 담당하고 있으므로, 조세로 인한 행정부담의 규모와 관련하여 과세관청이 중요한 역할을 차지하고 있다.

---

1) 표준비용 모형을 이용한 OECD 국가들의 행정부담에 대한 측정결과는 『OECD, Programs to reduce the administrative burden of Tax Regulations in selected countries, 2008』를 참고하였다.

< 조세와 관련된 다양한 이행행위 (administrative activities) >

1. **Familiarisation with the information obligation.** The resource consumption of businesses in connection with familiarising themselves with the rules for a given information obligation.
2. **Information retrieval.** Retrieving the relevant figures and information needed to comply with a given information obligation.
3. **Assessment.** Assessing which figures & information are necessary for the authorities to accept a report.
4. **Calculation.** Performing the relevant calculations needed for the public authorities to accept the report.
5. **Presentation of figures.** Presenting the calculated figures in tables or the like.
6. **Checking.** Checking the calculated figures, e.g. by reconciliation with other data.
7. **Correction.** If the business's own checks reveal errors in the calculations, corrections are made afterwards.
8. **Description.** Preparation of description, e.g. the directors' report in the Danish Financial Statements Act.
9. **Settlement/payment.** Payment of tax, charges or the like.
10. **Internal meetings.** Meeting held internally between the various personnel groups involved in complying with the information obligation.
11. **External meetings.** Meetings held in cases where compliance with the information obligation requires meetings with an auditor, lawyer or the like.
12. **Inspection by public authorities.** Businesses must assist external inspectors when they carry out their inspection at the business.
13. **Correction result from inspection by public authorities.** If the external inspection identifies faults/defects, corrections are made afterwards.
14. **Training, updating on statutory requirements.** Relevant employees must be kept up to date with rules that change frequently (at least once a year).
15. **Copying, distribution, filing, etc.** In some cases the report is copied, distributed and/or filed in order to comply with the information obligation. It may also be necessary to store the information obligation with a view to subsequent production in connection with an inspection.
16. **Reporting/submitting information.** In cases where compliance with an information obligation requires the submission of information on the business, the information must be sent to the relevant authority.

\* 출처 : OECD, International standard cost model - measuring and reducing administrative burdens for businesses

## 조세로 인한 행정부담의 규모

네덜란드, 영국 등을 포함한 많은 국가들이 기업의 행정부담 축소를 통한 국가 경쟁력 제고를 위해 표준비용모형을 이용하여 정부 전체가 가져오는 행정부담, 각 정부부문이 유발하는 행정부담의 크기를 측정하였다.

여기서 OECD를 포함한 여러 국가의 행정부담 측정결과를 살펴보면 다음과 같은 공통점을 찾아볼 수 있다.

첫째, 정부 규제로 인한 기업의 행정부담의 규모가 매우 높다는 것을 알 수 있다. 영국, 캐나다, 독일, 네덜란드 등 주요 국가들의 경우 기업의 행정부담 규모가 대부분 200억 유로를 넘는 것을 볼 수 있다.

### < 주요 국가의 정부전체 및 조세분야의 행정부담 규모 >

국 가	정부 전체의 행정 부담	조세제도로 인한 행정부담
오스트리아	43억 유로	10.8억 유로
캐나다	219억 유로	
체코	860억 코루나	개인세 24억, 법인세 33억, 사회보장세 201억 코루나
덴마크	43억 유로	11억 유로
독일	270억 유로	부가가치세 111억, 법인세 35억 유로
네덜란드	163억 유로	44.3억 유로
노르웨이	-	부가세 1.2억 유로
남아공	1,050억 랜드	273억 랜드
스웨덴	-	7억 유로
영국	200억 유로	76억 유로
미국	-	판매세 68억 달러

\* 출처 : OECD, Programs to reduce the administrative burden of Tax Regulations in selected countries

둘째, 조세제도로 인한 기업의 행정부담 규모가 정부 전체의 규제에 의한 기업의 행정부담 규모 중 상당히 높은 비중을 차지하고 있다는 것이다. 행정부담을 측정한 대부분의 국가에서 조세제도로 인한 기업의 행정부담 비율이 전체의 25%를 넘고 있으며, 특히 독일의 경우에는 정부 전체의 행정부담 270억 유로의 54.1%인 146억 유로의 행정부담이 조세분야로부터 발생하는 것으로 나타났다.

〈 국가별 정부전체의 행정부담 중 조세분야 행정부담의 비율 〉

오스트리아 : 43억 유로 (정부전체 부담) / 10.8억 유로 (조세분야 부담), 25.1%  
독 일 : 270억 유로 (정부전체 부담) / 146억 유로 (조세분야 부담), 54.1%  
네덜란드 : 163억 유로 (정부전체 부담) / 44.3억 유로 (조세분야 부담), 27.2%  
영 국 : 200억 유로 (정부전체 부담) / 76억 유로 (조세분야 부담), 38.0%

셋째, 각 국가의 조세제도로 인한 기업의 행정부담 규모가 조세 담당 부처 (national revenue bodies)의 행정 비용을 크게 초과하고 있다.

넷째, 여러 세금 중 기업에 가장 많은 행정부담을 유발하는 세목은 대부분의 나라에서 부가가치세 (VAT, Value Added Tax)로 나타난다.

다섯째, 조세로 인한 기업의 행정부담은 대체로 역진적 (regressive)인 성격을 가지고 있으며, 상대적으로 중소기업 (small business)과 개인납세자에게 더 큰 부담을 주고 있다.

### 조세로 인한 행정부담의 분석

조세로 인한 기업의 행정부담을 각 세목별로 측정해 보면, 일부 국가를 제외하면 (이 나라의 경우에도 2순위에 있음) 부가가치세 (VAT)가 가장 큰 부담을 유발하고 있다.

부가가치세는 해당 물건 또는 서비스가 최종 소비자에게 판매될 때까지 부가가치가 계속 누적되고 (Value-adding chain), 사업자에게 각 단계에서의 부가가치에 대해 부과하고 있어 구조적으로 행정부담이 높을 수 밖에 없다.

< 주요 국가의 세목별 행정부담 순위 >

구 분	주요 세목별 행정부담 순위 (상대적)				
	개인소득세	사회보장세	법인세	부가가치세	소비세
오스트리아	1		3	2	
캐나다	3	2	3	1	
체코	1		1	2	
덴마크			1	2	
독일			2	1	
아일랜드	2		3	1	
네덜란드	2		3	1	
노르웨이				1	2
남아공				1	
스웨덴			2	1	3
영국		1	3	2	

\* 출처 : OECD, Programs to reduce the administrative burden of Tax Regulations in selected countries

구체적으로 영국의 부가가치세가 기업에 가져오는 행정부담을 분석해 보면, 부가가치세에 따른 정보제공의무 중에서는 세금계산서 발행이 전체 부담의 47%를 차지하고 있다.

또한, 세금계산서 발행·주기적인 세금 신고 등 내부 업무가 전체 부담의 65%, 회계사·변호사 등 외부 전문가를 통한 외부 업무가 24%의 부담을 차지하고 있다.

〈 영국의 부가가치세 행정부담 분석 〉

Burden by Top 10 Obligations			Burden by Source			Burden by business size					
Information Obligation	£m	%	Source	£m	%	Size type	£m	%			
Issue VAT invoices	474	47	Internal	646	65	Nano; no employees	160	16			
File quarterly return	287	29					343	34			
Apply for partial exemption	68	7				Acquisition	109	11	Small: 10/49 employees	166	16
Maintain VAT account	33	3								94	9
File monthly return	24	2	External	265	24				Large: over 249 employees	256	25
Process VAT payments	23	2								68	6
Issue retail VAT invoices	17	2				7	1				
Process bad debt relief	10	1									
Issue proforma invoices	9	1									
Apply for VAT registration	7	1									
Other	68	6									
<b>Total</b>	<b>1,020</b>	<b>100</b>		<b>1,020</b>			<b>1,020</b>	<b>100</b>			

\* 출처 : OECD, Programs to reduce the administrative burden of Tax Regulations in selected countries

기업 규모별 부가가치세에 따른 행정부담의 크기를 보면, 종업원 9인 미만의 소기업 (micro & nano business)이 전체 행정부담의 50%를 (중소기업까지 포함하면 66%) 부담하고 있어 부가가치세가 상대적으로 규모가 작은 기업들에게 큰 부담이 되고 있다는 것을 알 수 있다.

각 세목별로 살펴보면, 기업은 세금과 관련한 외부업무를 처리하는 과정에서 49%, 내부업무를 처리하는 과정에서 41%의 행정부담이 발생하고 있다.

세금계산서 발행 등 관련 업무가 복잡한 부가가치세는 내부 업무가 전체 행정부담의 60% 이상을 차지하고 있으나, 신고과정에서 세무사 등 외부 전문가의 도움이 필요한 법인세, 개인소득세의 경우는 외부업무에 따른 부담이 각각 73% (법인세), 84% (개인소득세)로 훨씬 높다는 것을 알 수 있다.

〈 영국 각 세목의 업무 유형별 행정부담 분석 〉

(단위 : 억파운드, %)

구 분	전 체		부가가치세		법인세		개인소득세	
총 계	51.00	1.00	10.20	1.00	6.08	1.00	8.57	1.00
내부 업무	20.99	0.41	6.46	0.63	1.34	0.22	1.34	0.16
구입 업무	4.79	0.09	1.09	0.11	0.31	0.05	0.05	0.01
외부 업무	25.22	0.49	2.65	0.26	4.43	0.73	7.19	0.84
세 수	4,475.70		834.00		399.36		1,282.01	
세수대비비율	1.1%		1.2%		1.5%		0.7%	

\* 출처 : OECD, Programs to reduce the administrative burden of Tax Regulations in selected countries 2008

2) OECD 국가들의 납세지원 강화를 위한 다양한 전략

OECD 국가들은 위에서와 같은 기업의 행정부담을 표준비용모형을 통해 계량적으로 측정하고 그 부담을 줄이기 위한 범정부적 차원의 노력을 진행해오고 있다.

네덜란드, 영국, 호주 등 대부분의 국가들에서는 이러한 범정부적 노력을 지휘하고 조정하는 총괄부서를 두고, 그 진행과정을 해마다 국회에 보고하도록 하고 있다. 특히, 영국은 감사원 (NAO, National Audit Office)에서 감축 조치들의 적정성 (appropriateness), 건전성 (robustness)을 매년 평가하도록 하고 있다.

기업의 행정부담을 줄이기 위해 각 국가에서 도입한 프로그램은 국가별 경제적, 사회적 특성에 따라 그 방향이나 접근방법이 조금씩 다르지만, OECD국가들은 EU가 제시한 행정부담 감축을 위한 액션플랜을 기초로 하고 있다.

< EU Action Plan : 행정부담 감축을 위한 일반 원칙 >

1. 신고 횟수는 목적 달성을 위한 범위 내에서 최소화하고, 다양한 법령에 걸쳐있는 서로 관련된 신고는 가능한 통합한다.
2. 동일한 정보(자료)를 서로 다른 규제 채널에 따라 중복하여 제출하지 않도록 조정한다.
3. 기존의 서면을 통한 정보 제출 대신 전자신고 또는 인터넷을 활용한다.
4. 중소기업 (SME, Small and Medium sized Enterprise)의 행정부담을 줄이기 위해 정보 제출 의무의 기준을 도입하거나, 표본을 추출하여 조사한다.
5. 모든 위험성을 줄이기 위해 모든 기업이 정보·자료를 제출하도록 하는 대신, 특히 위험도가 높은 행위를 하고 있는 기업만 정보를 제출하도록 대체한다.
6. 정보 제출을 필요로 했던 이유, 상황의 변화로 더 이상 불필요해진 경우 해당 정보 제출 의무는 제거한다.
7. 기업 활동을 저해하거나 법률 전문가의 도움을 받아야 하는 복잡한 법령들에 대해 공식적이고 명확한 해설 (예규, 해석지침) 등을 제공한다.

\* 출처 : Communication from the Commission to the council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions

OECD 국가들은 EU Action Plan이나 다른 국가들의 사례를 참고하면서 자국의 특성에 맞는 기업의 행정부담 축소를 위한 다양한 조치들 (measures)을 시행하고 있다. 각 국가들은 크게 4가지 방향으로 축소 노력을 하고 있으며, 이러한 조치들은 행정부담이 가장 역진적으로 적용되는 중소기업 (SME)의 부담을 축소하는 데 초점을 두고 있다.

- ① 범정부적 차원의 접근 : 특정 세목이나 조세제도가 아닌 다른 정부 기관과의 협력을 통한 행정부담 축소
- ② 조세 세목별 접근 : 세목별 (특히 부가가치세를 중심으로) 납세협력 부담 축소 조치 도입
- ③ 조세행정 관련 조치 : 하나의 세목이 아니라 납세자의 편의 제고 등 조세 행정 전반에 대한 개선 조치 시행
- ④ 세금 신고 지원 : 외부비용이 높은 소득세 등과 관련하여 다양한 무료 세금신고 지원방안 시행 (특히 저소득층 대상)

#### **범정부적 차원의 접근 (Whole of Government approach)**

이 접근 방법에서는 특정 세목에 따른 행정부담을 축소하기 보다는 조세 분야 뿐만 아니라 다른 행정분야와의 관계에서 발생하는 행정부담을 축소하기 위한 조치들을 도입하고 있다.

이는 EU Action Plan에서 첫 번째 (1), 두 번째 (2), 여섯 번째 (6)원칙과 관련되어 있다.

i) 범정부적 차원의 신고 - 표준사업신고 (Standard Business Reporting)

역사적으로 각 정부기관은 기업들로 하여금 각자의 목적 (세금, 통계, 산업 규제 등)에 따라 다양한 정보를 제출하도록 하여 왔다. 이렇게 각 기관별로 정보를 요구하므로, 기업은 동일한 또는 유사한 정보를 정부 기관, 공공기관에 중복해서 제출하고 있다. 때로는 정부기관에서 더 이상 사용하지 않는 자료를 제출하거나, 다른 공공기관을 통해 쉽게 얻을 수 있는 정보임에도 기업이 직접 제출하기도 한다.

이러한 중복 자료 제출로 인한 행정부담을 줄이기 위해서는 정부기관내 또는 정부기관간 (within and across agencies)의 협력이 필요하다. 네덜란드는 기업의 정부기관에 대한 재무제표 등 재무정보 (financial data) 제출을 단순화하고 표준화하기 위한 네덜란드 재무정보 분류 프로젝트 (DTP, Dutch Taxonomy Project)를 시행하였다.

그 결과 네덜란드 중소기업(SME)은 국세청 등 여러 기관에 중복 제출하던 연간 보고서를 상공회의소에 한번만 제출하도록 개선되었다. 이 제도의 시행으로 시행초기에만 연간 400백만 유로(€)를 절약하였으며, 또한 기업 측면에서는 기존의 연간 보고서 제출에 소요된 시간의 최대 33%를 줄일 수 있었다.

중복자료 제출에 따른 기업의 부담을 줄이려는 네덜란드 국세청 (DTCA)의 노력은 다른 OECD 국가에도 영향을 미쳐, 호주 국세청도 이와 유사한 표준사업신고 (Standard Business Reporting) 제도를 도입하였다.

이 신고제도는 다양한 정부기관이 요구하는 보고서를 기업들이 자신의 회계/ 기업 프로그램을 이용해 사전에 작성할 수 있도록 하여, 기업들이 연간 795백만 A\$를 절약할 것으로 기대하고 있다.

## < 네덜란드 재무신고 분류 프로젝트 (DTP) >

1. 네덜란드 기업들은 재무보고서 제출을 위한 자료 수집, 보고서 작성 등에 연간 15억 유로(€)의 비용을 부담하고 있음
2. 기업들은 동일한 정보(자료)를 조세·통계목적 등을 위하여 각각 다른 형식, 다른 방식으로 제출해야 하므로 실질적 부담은 더욱 증가함
3. 기업들의 재무 자료 수집을 위한 비용 뿐만 아니라 제출받은 공공기관 또한 자료 수동 입력, 전산처리 등에 많은 예산을 지출하고 있음
4. 네덜란드 법무부는 재무보고서 제출에 따른 기업의 행정부담 감축을 위해 재무보고서의 표준화·공공부분간의 자료 공유를 재무부, 통계청 등에 제안함
5. 정부기관 (국세청 등), 민간기관 (기업, 회계사, 소프트웨어 회사 등)으로 구성된 'Chain partner committee'에서 DTP를 기획·설계하고, 운영단계 (operation level)에서는 공개 포털 (open portal)을 통해 수 백명의 민간 전문가들이 DTP를 리뷰할 수 있도록 하였음
6. 재무신고 분류 프로젝트를 통해 기업들은 연간 2007년 350백만 유로(€), 2008년에는 420백만 유로(€)의 비용을 절감하였음

\* 출처 : OECD, Programs to reduce the administrative burden of Tax Regulations in selected countries

### ii) 사회보장 기여금 행정의 합리화

유럽 등 사회보험 (social insurance)을 시행하고 있는 나라들에서는 기업의 행정부담을 줄이기 위해 사회보험 운영의 효율성과 효과성을 제고하기 위해 노력해 왔다.

이러한 노력은 ① 사회보장 기여금 징수업무를 국세담당 기관 (main revenue body)으로 이관하여 다른 세금의 행정업무와 통합하는 것 ② 소득세, 급여세 그리고 사회보장기여금의 기준이 되는 과세기준 (tax base)을 서로 조화시키는 것 2가지 방향으로 전개되었다.

네덜란드는 " 자료는 한 번만 제출되지만, 여러 번 사용한다. (A matter of data captured once, but used many times." 라는 전략 하에 정부 부처간(間) 합리적 자료 공유를 위한 제도개선 (Cutting Red Tape)을 추진하였다.

그 중 하나가 WALVIS / SUB 이라 불리는 부처간 자료 공유 시스템이다. 기존에 기업들은 고용인에 대한 임금자료, 사회보장기여금 자료, 급여 원천징수 자료 등을 국세청, 통계청, 노동고용청, 노동자 보험청 등에 각각 제출해야 했으나, 이 시스템 도입에 따라 기업은 국세청에 단 한번, 전산으로 제출하면 되고 모든 자료는 부처간 공유되도록 개선되었다.

이러한 사회보장 기여금과 조세분야와의 통합 전략은 이후에도 브라질, 러시아 등 많은 국가들에서 추진되고 있으며, 소득세와 사회보장기여금에 공통적으로 적용되는 과세기반을 구축하는 조치도 네덜란드 등 많은 국가들에서 진행되고 있다.

## 조세 세목별 접근 (Tax policy - related approach)

이 접근 방법은 특정 세목 (주로 부가가치세)과 관련하여 행정부담 축소를 위한 다양한 조치들을 도입하는 것으로, EU Action Plan에서 네 번째 (4) 원칙과 관련되어 있다.

### i) 면제기준 (thresholds)제도의 활용

일반적으로 면제기준 (thresholds)는 세법상 의무 이행의 횟수를 줄이거나 보다 단순한 의무 이행을 허용함으로써 납세자 부담을 줄이거나, 과세관청의 업무량 (workload)을 덜기 위해 사용된다. 많은 국가들이 부가세 신고나 납부 빈도 등에 면제기준을 활용하고 있는 것도 이러한 이유 때문이다.

그러나, 면제기준은 한편으로는 국고 수입의 연기를 가져온다는 측면과 납세자의 행정부담·과세관청의 업무량을 줄여준다는 측면에서 이중적인 성격을 가지고 있다. 따라서, 면제기준을 사용할 때에는 두 가지 측면이 함께 고려되어야 하나, 특히 과세에 따른 행정부담의 절반 이상을 부담 하면서 상공업의 대부분을 차지하고 있는 중소기업 (SME)의 행정부담 축소라는 문제 또한 함께 고려되어야 한다..

다수의 OECD 국가들이 특히 중소기업의 행정부담을 줄이기 위해 부가가치세 (VAT) 사업자 등록 면제기준을 상향 조정하거나, 신고·납부 횟수를 줄이는 등 부가가치세 의무이행 요건을 완화하였다.

〈 OECD 국가들의 부가가치세 면제기준 개선 〉

완화 대상	도입 국가 (모범사례)	추가 도입이 필요한 국가
등 록 기 준	호주, 오스트리아, 캐나다, 아일랜드, 일본, 싱가포르, 슬로바키아, 영국	10개국 - 기준 × 5개국 - 연 매출 1만유로 이하 면제
신고·납부 빈도	26개 OECD 국가: 대규모 납세자는 월별, 이외 납세자는 분기별	4개국 - 월별 또는 월2회 신고납부
세금 계산 시 현금주의 허용	일부 OECD 국가: 연매출액이 일정규모 이하인 영세사업자 허용	일부 OECD 국가 :영세사업자에 대해서도 현금주의 불허

\* 출처 : OECD, Programs to reduce the administrative burden of Tax Regulations in selected countries

이렇게 중소기업의 행정부담을 줄이기 위해 면제기준 (threshold)을 활용하는 아이디어는 개인소득세와 법인세의 신고·납부 빈도를 결정하는 데에도 적용되고 있다. 구체적인 조치는 국가별로 차이가 있으나, 많은 나라들에서 신고·납부를 분기별 (또는 반기별)로 완화함으로써 중소기업의 행정부담을 줄여주고 있다.

〈 OECD 국가들의 개인소득세·법인세 면제기준 개선 〉

개선 분야	공통 조치	향후 전망
개인소득세 (원천징수)	대부분 OECD 국가 - 월별 납부 6개 국가 - 소기업의 매 2개월 납부 또는 분기별 납부 허용	소기업 대상 분기별 납부 허용 증가
개인소득세 (선납)	12개 OECD 국가 - 분기별 선납 7개 OECD 국가 - 월별 선납	분기별 선납 허용 증가
법인세 (선납)	7개 OECD 국가 - 월별 선납 분기별 선납을 허용하는 국가 증가	분기별 선납 허용 증가

\* 출처 : OECD, Programs to reduce the administrative burden of Tax Regulations in selected countries

이처럼 많은 국가들이 납세자(특히 중소기업)의 행정부담을 줄이기 위해 다양한 면제기준들을 상향조정하고 있으며, 동시에 국내 경기 변화에 따라 면제기준이 탄력적으로 조정될 수 있도록 면제기준을 주기적인 재검토를 요구하고 있다.

ii) 개인 소득세의 단순화

개인 납세자는 개개인에 발생하는 행정부담 자체는 크지 않지만, 대부분의 나라에서 그 수가 많아 전체적인 행정부담 총량은 매우 크다. 따라서 많은 국가들이 특히 기업의 행정부담 축소에 초점을 두고 있으면서도, 잠재적인 개인납세자의 행정부담 축소를 위해서도 다양한 조치들도 도입하고 있다.

첫 번째, 단순하고 표준화된 공제 (simplification and standardization of deduction)를 도입하고 있다. 납세자는 매년 소득세를 신고하면서 다양한 공제를 이용할 수 있으며, 근로자의 경우 가장 대표적인 공제가 근로 관련 비용공제이다.

납세자는 매년 근로와 관련된 비용항목을 정리하고 자료를 보관해야 하므로 많은 행정부담이 발생하였으며, 근로자 수를 감안하면 사회 전체적인 행정 부담은 매우 클 것이다. 따라서, 미국, 스웨덴, 네덜란드 등 많은 나라들은 표준공제 (standard deduction) 제도를 도입하여 납세자의 행정부담, 조세관청의 행정업무 (공제 여부 검증 등)를 대폭 축소시켰다.

두 번째, 공제의 적정 여부를 확인하기 위해 3자(third party) 보유 정보를 활용하는 것이다. 기존에는 납세자가 의료비, 교육비, 보험료 등의 비용을 공제받으려면 직접 학교, 병원, 신용카드 회사 등을 통해 관련 증빙 문서를 작성하고 제출해야만 하였다.

이러한 복잡한 절차를 거침으로써 납세자뿐만 아니라 증빙 문서를 작성하는 학교 등 민간기관, 증빙서류를 수동으로 입력·검증하는 과세관청 모두에게 막대한 비용이 발생하였다.

그러나, 한국 국세청은 공제와 관련된 대부분의 자료를 관련 기관으로부터 전자적으로 제출받아 보관하고, 납세자가 웹사이트를 통해서 해당 자료들을 확인하고 이용할 수 있도록 하여 과거 납세자, 고용주, 증빙자료 제공기관에 발생하였던 행정부담을 대폭 축소시켰다.

## 조세 행정 관련 조치들 (tax administration - related measures)

이 조치들은 크게는 앞에 있는 특정세목과 관련되는 것이 아니라 납세자의 납세협력 편의를 제고하거나 세무행정의 효율성을 제고하는 등의 조치들을 도입하는 것으로, EU Action Plan에서 세 번째 (3), 여섯 번째 (6), 일곱 번째 (7)원칙과 관련되어 있다.

i) 행정부담 감축 및 세무행정 간소화를 위한 전담조직 설립

다수의 OECD 국가들이 행정부담 감축과 세무행정의 간소화를 보다 체계적이고 효율적으로 추진하기 위해 전담조직을 설립하고 있다. 이 조직은 대부분 정부 담당자와 중소기업·회계사 등 외부 이해관계자로 구성되며, 행정부담 감축 등에 관한 아이디어 제공·자문·평가수단 개발·도입 영향 평가 등 전반적으로 업무를 이끌어가는 역할을 수행한다.

영국 국세청 (HMRC)에서는 기업, 세무 및 회계전문가로 행정부담 자문 위원회 (Administrative Burden Advisory Board)를 구성하고, 분기별 모임을 통해 특히 중소기업(SME)의 행정부담에 영향을 끼치는 이슈를 제기하거나 영국 국세청의 행정부담 축소·세무행정 간소화 추진 과정을 모니터링 하는 등 객관적인 위원회로서 역할을 수행하고 있다.

미국에서는 국세청(IRS)의 납세자행정부담감축실 (the Office of Taxpayer Burden Reduction)에서 그 역할을 담당하고 있으며, 내·외부 이해관계자와의 협력을 통해 서식 또는 통지서의 간소화·내부 규정 또는 절차의 단순화·부담 완화를 위한 세법 또는 시행령 개정·납세자 부담 감축을 위한 모델 개발 지원 등의 업무를 수행하고 있다.

미국 IRS와 OTBR이 수행한 업무의 중요한 특징 중 하나는 전 국민이나 제3 이해관계자 (third party stakeholder)로 부터 아이디어를 얻을 수 있는 다양한 루트를 마련했다는 것이다.

즉, 납세자는 특정 서식 (Form - 132854)을 통해 행정부담 감축 의견을 직접 제출하거나 납세자 보호 패널 (Taxpayer Advocacy Panel)에 자원 봉사자로서 참여할 수 있으며, 다른 이해관계자들은 전문가·중소기업 포럼 (Practitioner and Small Business Forum)을 통해 분야별 행정부담 이슈를 제기하거나 국세청에서 추진하고 있는 조치들을 공유하고 이에 대해 각자의 입장을 반영한 의견을 제출할 수 있다.

ii) 조세 행정의 국민 - 기업 중심적 접근 (citizen - business centric approach)

OECD 국가를 포함한 많은 나라들이 과거에는 조세행정의 조직·업무처리 체계 등을 세목 (type of tax) 또는 기능 (function - based)에 초점을 두고 접근하였으나, 최근에는 전체 납세자 (whole of customer) 또는 납세자 유형 (Individual segments of taxpayer)에 보다 초점을 두는 경향을 보이고 있다.

이러한 접근방법은 각 유형의 납세자들의 인식·행동에 어떤 요인이 중요한 영향을 미치는 지 여부를 파악할 수 있고, 과세관청은 이를 바탕으로 각각의 유형에 적합한 행정부담 감축 방안들을 추진할 수 있다.

< 국민 - 기업 중심적 조세행정의 도입 사례 >

사 례	내 용
고객 기준 조직 개편	납세자를 규모, 복잡성, 지형적 분포, 세수 크기 등을 고려하여 대분류하고, 과세관청의 조직을 그 분류에 따라 구성 ex) IRS의 대기업국 (Large & Mid-size Business Division) 소기업국 (Small Business & Self Employed Division)
납세자 맞춤형 인터넷 서비스	과세관청 웹사이트의 메인화면 (front page)에서 납세자 유형별로 구분하고 각 유형별 필요한 서비스를 제공 ex) 호주 국세청 (ATO) - 웹사이트 메인화면을 개인, 기업, 비영리 단체, 전문가 등 고객별로 구분
납세자 세금 계정 통합	기존에는 납세자가 세목마다 별도의 계정을 가지고 있었으나, 모든 세목을 하나의 계정으로 통합하여 신고·납부·환급 등 편의 제고
납세자 분쟁 통합 관리	종전에는 조사, 징수 등 주요 기능별로 분쟁 사례를 관리하였으나, 납세자별로 통합 관리하여 통일성 있는 사례 대응
고객 중심적 자문기구	특정 그룹 고객의 조세 이슈만을 다루는 자문기구를 설치·운영 ex) 캐나다 국세청 (CRA) - Action Task Force on Small Business Issues

\* 출처 : OECD, Programs to reduce the administrative burden of Tax Regulations in selected countries

### iii) IT 기술을 활용한 전자 서비스 확대 (expanding electronic services)

많은 나라들이 계속 발달하는 IT 기술을 활용하여 납세자 더 많은, 더 고품질의 서비스를 제공하기 위해 노력하고 있다. 납세자의 단순한 세목별 과세 내용 뿐만 아니라 ① 사업자 등록 ② 세금신고서 수정 ③ 세법 해석 신청 ④ 각종 안내문, 통지문 요청 ⑤ 제3기관으로부터 수집한 정보를 이용하여 사전 작성된(pre-filled) 신고서 확인 등 제공하는 서비스를 계속 확대하고 있다.

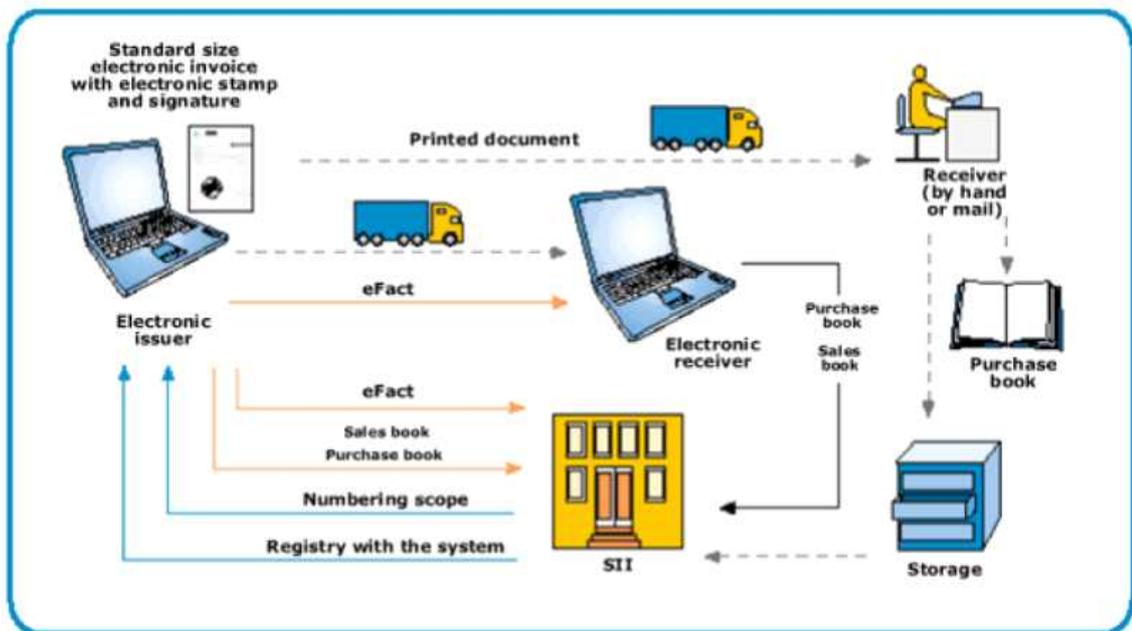
세금 신고, 세법 해석, 장부 기장 등 세무행정에서 세무전문가들의 역할이 점점 커짐에 따라, 호주 등 많은 나라에서는 세무 전문가들에게 그 역할에 특화된 전자 서비스를 제공하고 있다. 호주 국세청은 웹사이트에 Tax Professionals 포털을 설치하여 세무전문가들이 ① 고객 계정 및 사업자 등록에 대한 상세 조회 ② 고객 리스트 관리 ③ 고객 사업자 정보의 실시간 업데이트 ④ 고객의 사업활동보고서 (BAS) 실시간 신고 ⑤세법해석 요청, 이의신청 제출 등 업무를 처리할 수 있도록 편의를 제공하고 있다.

이렇게 전자/ 온라인 서비스를 확대하면서 일부 국가에서는 납세자들의 행정부담을 줄이기 위해 전자서비스 이용자에 대해 인센티브를 제공하고 있다. 호주 국세청은 전자서비스를 통해 신고·납부하는 경우 신고기간을 2주 연장해 주고 있으며, 아일랜드의 경우도 온라인 서비스를 이용하는 경우 추가적으로 15일을 연장해 주고 있다.

칠레에서는 기존의 종이로 된 세금계산서 대신 전자적으로 생성되고 보관되는 전자 세금계산서 (Electronic VAT Invoice)를 개발하여, 납세자와 과세관청의 업무부담을 획기적으로 감축시켰다. 과거에 납세자는 국세청에서 인증 스탬프 (embossed stamp)가 있는 서류로만 세금계산서를 발행하고, 세금신고서를 위해서 사본은 제출하고 원본은 따로 보관해야만 하였다. 따라서, 대량의 세금계산서를 발행하거나 수령하는 납세자 (기업)들에게 많은 금전적, 시간적 비용이 소요되었을 뿐만 아니라 과세관청에서도 세금계산서 사본을 보관하고 그 진위여부를 확인하는 등 업무가 가중되었다.

그러나, 전자세금계산서 시스템이 도입됨에 따라 납세자는 과세당국의 인증을 받은 전자서명을 이용해 세금계산서를 전자적 형태로 발행하고 보관할 수 있으며, 발행된 세금계산서의 사본은 자동적으로 국세청에 송부된다. 세금계산서의 진위여부는 전자 서명을 통해 자동적으로 확인되므로 납세자, 과세당국 모두 업무의 편의·안전성도 확보하게 되었다.

< 칠레 - 전자 세금계산서 시스템 (Electronic Invoice System) >



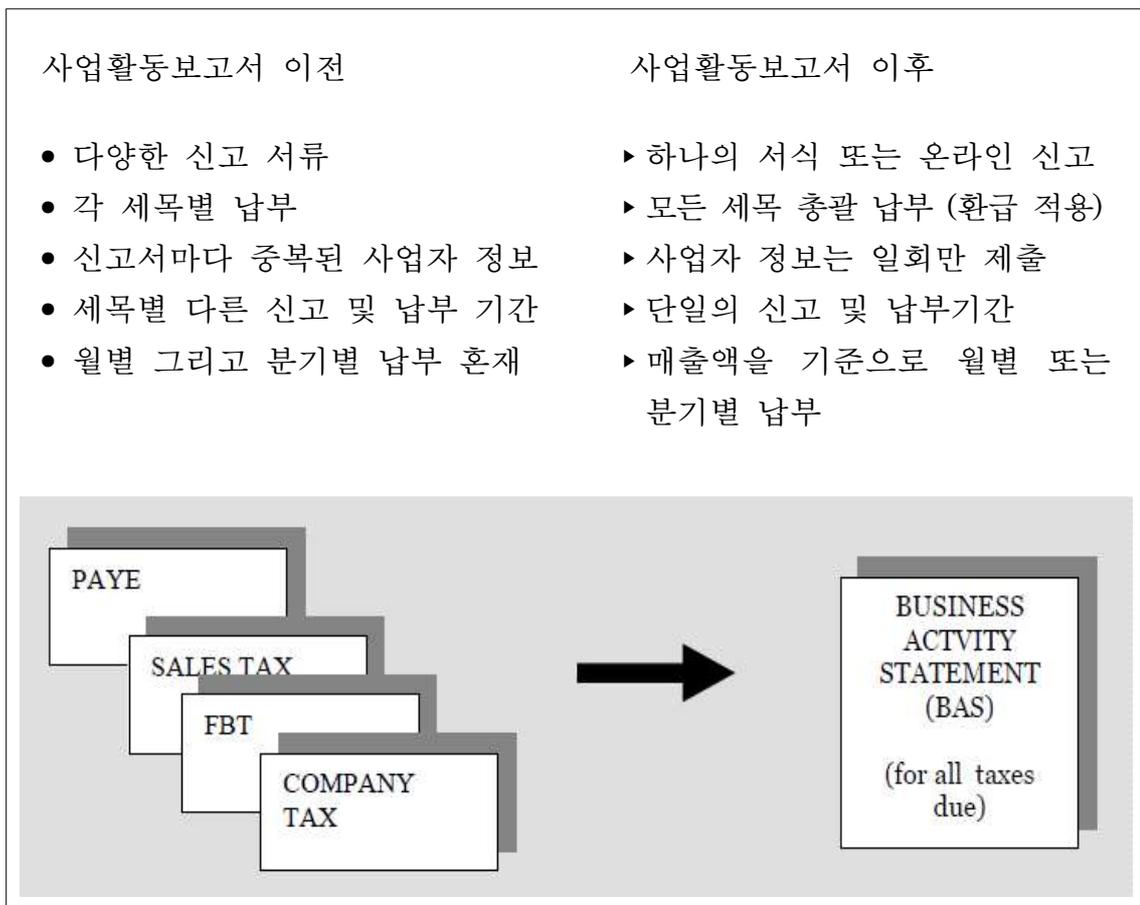
\* 출처 : OECD, Programs to reduce the administrative burden of Tax Regulations in selected countries

iv) 통합 세금 신고 및 납부 (integrated return filing and payment)

일반적으로 기업들은 원천징수 (employer's withholding), 부가가치세, 법인세 등 세목마다 그 주기에 따라 세금을 계산하여 신고서를 작성하고 납부해야만 한다. 이러한 업무들은 회계연도 전반에 걸쳐 지속적으로 이루어지므로 기업들에게 시간, 비용, 편의성이라는 측면에서 많은 행정부담을 발생시키고 있다.

이러한 불편과 부담을 줄이기 위해, 호주 등 일부 OECD 국가는 기업이 부담하는 모든 기간별 세목 (periodic tax)의 계산, 신고, 납부를 통합하기 위해 노력하고 있다. 이를 위해 기업의 세목별 신고 및 납부 기간을 조정하였고, 기업은 단 한 번의 신고와 납부로 모든 세무업무를 처리할 수 있게 되었다.

< 호주 국세청 - 사업활동보고서 (Business Activity Statement) >



\* 출처 : OECD, Programs to reduce the administrative burden of Tax Regulations in selected countries

v) 고객 상담서비스 개선 (Improved telephone contact service)

인터넷의 보급·이용이 점차 늘어나고 있지만 복잡하거나 특이한 사례, 온라인으로 해결하기 곤란한 문제가 있는 경우 납세자들은 전화를 통한

상담을 선호하고 있다. 최근 인구 고령화로 인터넷에 친숙하지 않은 노년층이 증가함에 따라 전화 상담서비스 또한 그 중요성이 커지고 있다. 따라서, 납세자에게 더 쉽고 보다 만족스러운 상담서비스를 제공하기 위해 다양한 노력을 하고 있다.

이를 위해, 많은 나라들에서

- ① 전화상담원에게 해당 민원인의 과거 이력·대응 내역 등을 제공하거나
- ② 서식·간행물 등을 언제나 신청할 수 있는 자동응답시스템을 구축하고
- ③ 납세자가 원하는 정보를 쉽게 찾을 수 있도록 전화와 인터넷 등 다양한 채널을 연계하는 서비스 등을 제공하고 있다.

캐나다 국세청에서는 웹사이트를 이용하던 납세자가 필요한 정보를 즉시 얻을 수 있도록 인터넷과 전화 서비스를 연계한 CLICK -TO -TALK (CTT)라 불리는 IVR (Interactive Voice Reponse) 시스템을 운영하고 있다.

#### < 캐나다 국세청 - SMARTLINKS ( CLICK -TO -TALK ) >

- 복잡하거나 납세자의 관심이 높은 주제 등에 SMARTLINKS 연결
- 국세청 고객센터에 SMARTLINKS 전담직원 배치
- 도움이 필요한 납세자는 "contact us" 클릭 후 전화번호 등 입력
- IVR (Interactive Voice Reponse) 시스템이 납세자와 상담원 연결
- 상담원은 납세자의 질문에 응대하고, 납세자는 종료 후 설문조사 참여
- 설문조사 결과는 웹서비스 개선, 상담원 교육 등에 활용

#### **Need assistance?**



If you are unable to find the information you were looking for about this specific topic, please select the Contact us button.

Contact us

\* 출처 : CRA, SMARTLINKS ( PRESENTATION FOR FTA TAXPAYER SERVICES SUBGROUP, 2007 )

v) 개인 납세자를 위한 신고서 사전작성 (pre-filled tax returns)

경쟁력 제고를 위해 규제에 의한 행정부담을 축소하려는 OECD 국가들의 노력은 주로 기업의 행정부담 축소에 초점을 맞추고 있지만, 소득세 신고서 사전작성 제도는 개인 납세자의 행정부담 축소를 위한 대표적인 제도다. 근로자가 대부분을 차지하는 개인 납세자는 매년 원천징수와 관련하여 종합소득세를 신고해야 하며, 이는 납세자에 상당한 부담이 되어 왔다.

덴마크는 1980년대 말부터 개인 납세자의 부담을 축소하기 위해 신고서 사전 작성제도를 시행하였고, 이후 주변 국가를 중심으로 북유럽 국가들이 빠르게 도입하여 오늘날 신고서 사전작성 제도를 가장 효율적으로 운영하고 있다.

신고서 사전작성은 이름 그대로 과세당국에서 납세자와 관련하여 보유하고 있는 정보, 제 3기관 (third party)으로부터 수집한 정보 (ex) 급여, 부가혜택, 이자, 배당, 연금, 주택구입 차입금 등)를 이용하여 신고서를 미리 작성하는 것이다.

이렇게 신고서 내용을 사전 작성하여 납세자에게 제공하므로 대부분의 근로자는 자료 확보를 위해 필요했던 시간, 비용을 절감할 수 있게 되었으며, 덴마크에서는 2006년 전체 개인 납세자의 72%가 사전작성 신고서에 자신의 세금 정보가 정확하게 반영되었다고 평가하였다.

신고서 사전작성을 통한 개인 납세자의 행정부담 축소 효과가 매우 크게 나타남에 따라, 비록 사전작성의 범위·정밀도 등을 다소 다르지만 호주, 칠레, 스페인, 프랑스, 네덜란드, 대한민국 등 많은 국가들에서 이 제도를 도입하고 있다.

vi) 불필요하거나 근거가 없는 자료제출의무 폐지

대부분의 나라에서 기업들은 세법에 따라 많은 자료제출 의무를 이행하고 있다. 행정부담 축소라는 측면에서, 모든 자료제출 의무에 대해 “해당 자료가 더 이상 불필요 하거나 법적 근거를 상실한 것은 아닌지?” “해당 자료를 다른 경로를 통해 확보할 수 있는 지?” “해당 자료제출 의무를 폐지하거나 간소화할 수 있는지? 등에 대한 면밀한 검토가 이루어지고 있다.

독일에서는 은행이나 보험회사의 연간 세금증명서 (annual tax certificates) 제출 의무를 폐지하였고, 싱가포르에서는 중소기업의 행정부담을 줄이기 위해 매출액 340천\$ 미만의 개인기업 (sole proprietorship), 합명회사 (partnership)는 연말 세금신고 시 ① 매출액 ② 총이익/ 손실 ③ 공제 가능 비용 ④ 조정된 이익/ 손실이 기록된 재무제표 (4-line statement)만 제출하도록 간소화하였다.

vii) 보다 효율적인 세무조사를 위한 다양한 조사기법 도입

모든 나라에서 납세자 특히 복잡한 세금문제를 가지고 있는 대기업에게 가장 큰 행정부담을 가져오는 세무업무는 세무조사다. 따라서, 과세당국에서는 세무조사 기간을 단축하거나 실익이 없는 조사 (low-value audit)를 최소화하기 위해 다양한 노력을 기울이고 있다.

미국 국세청도 세무조사 기간을 줄이거나 세무조사로 인한 납세자 부담을 축소하기 위한 다양한 새로운 조치를 도입하고 있다.

① 산업별 문제해결 프로그램 (IIR : Industry issue resolution program)

산업협회 등에서 특정산업 분야에서 자주 발생하거나 다수의 기업에 영향을 미치는 세금 이슈를 제출한 경우, 국세청에서 전문가·기업들로 team을 구성하고 6개월 이상 해당 이슈를 검토하여 적절한 지침

(guidance)를 제공하는 프로그램이다. 이 프로그램은 종전의 사례별 (case by case) 문제해결 또는 조사방식보다 빠르고 더 많은 납세자에게 정확한 해결방안을 제공함으로써 기업들의 행정부담을 크게 줄이고 있다.

## ② 세무조사/ 질문검사 재검토

일반적으로 신고 또는 거래행위 종료 시점과 세무조사 등의 시작시점의 기간이 길수록 납세자는 더 큰 행정부담을 지게 된다. 미국에서는 세금신고와 세무조사 종료까지의 시간을 단축하기 위해 세무절차 (field process)를 재설계하여, 과세관청에서는 서류검토, 위험도 분석에 집중하도록 하고 납세자는 보다 원활하게 과세관청과 커뮤니케이션할 수 있도록 하였다.

## ③ 제한된 이슈에 대한 집중 조사 (LIFE: Limited Issue Focused Examination)

기존 세무조사에서 당연히 의무적으로 실시하였던 단순한 세법 이행 여부 점검은 배제하고, 사전에 엄격한 위험도 분석 (a full and robust risk analysis)을 통해 확인된 중요 이슈에만 조사를 집중하여 조사기간을 축소하고 있다.

## ④ 세법의무이행 확인 프로그램 (CAP: Compliance Assurance Program)

다수 납세자의 세금문제와 관련하여 납세자의 요청이 있는 경우, 과세관청이 세금신고서를 제출하기 전에 신고서의 정확성 여부를 실시간으로 점검하여 주는 프로그램이다. 납세자는 사전에 과세당국의 확인을 받음으로써 신고 전·후에 발생할 수 있는 세무문제의 발생을 차단할 수 있다.

영국 국세청은 “누구에게나 적용되는 획일적 (OSFA: One Size Fits All)” 조사방식이 아니라 보다 탄력적이고 덜 번거로운 조사방식을 도입하고 있다. ① 간단한 위험도 평가 ② 납세자의 자기 검사 (self-audit)

③ 실시간 회계장부 점검 ④ 실시간 건전성 검증 (health check) ⑤ 전화를 통한 질문 등이 대표적이며, 납세자들은 별도로 세무전문가의 도움을 받을 필요가 없고 신고과정에서의 발생할 수 있는 문제들을 쉽게 처리할 수 있다는 점에서 기존 방식보다 새로운 방식들을 선호하고 있다.

호주, 아일랜드 국세청에서는 보다 개선된 위험도 예측방법인 ‘분석기법 (Analytics)’을 사용하여 세무조사의 생산성·효율성을 높이는데 초점을 두고 있다.

특히, 아일랜드 국세청에서는 세무조사를 지원하기 위해 컴퓨터화된 위험평가 분석예측 시스템 (REAP : Risk Evaluation Analysis and Profiling)을 도입하였는데, 이 시스템은 납세자의 사업자 등록·세금 신고 및 납부 등 정보와 제 3 기관 (third party) 으로 얻은 자료를 종합하여 납세자의 위험등급을 평가하고 그 위험정도에 따라 다른 세무조사 방식을 적용하도록 하고 있다.

REAP는 정교하고 객관적인 위험도 기준을 활용하여 성실 납세자에 대한 세무 간섭의 가능성은 줄이고, 과세관청은 위험도가 높은 납세자에게만 집중하도록 하여 세무조사의 효율성을 높이고 있다.

## 행정부담 축소 노력에 대한 평가

OECD 국가를 포함한 대부분의 국가들이 경쟁력 강화를 위해 기업, 개인 납세자의 행정부담을 축소시키기 위한 노력을 계속해 왔고, 이러한 국가들은 하나의 정부기관이 범정부적 차원에서 행정부담 축소를 추진하고 조정하는 컨트롤 타워 (control tower)로서 역할을 담당하면서, 구체적인 축소 목표를 설정하고 계량적 수치를 통해 축소 노력을 평가한다는 공통점을 가지고 있다.

또한, 행정부담 축소의 성공 여부는 당해 국가뿐만 아니라 다른 국가, 관련 연구단체의 큰 관심이 되고 있어, 여러 국가들의 행정부담 축소 노력을 평가하려는 다양한 시도가 이루어지고 있다.

SCM NETWORK 보고서에 따르면 덴마크는 2007년까지 2001년과 비교하여 행정부담을 9.7% 축소하였으며, 특히 조세 분야에서는 13.3% 축소하였고 이 중 기업의 행정부담은 10% 감소하는 하였다. 이러한 행정부담 축소는 주로 ① 새로운 IT & Digital 기술을 활용한 정부기관에 대한 자료제출의 축소 및 간소화 ② 정부기관 내 또는 기관간, 제 3기관과의 협력을 통한 자료의 공유에 기인한 것으로 분석되었다.

네덜란드 정부와 WORLD BANK의 보고서에 따르면, 네덜란드는 2006년까지 100 여개의 행정부담 감축조치를 시행하여 19 억 유로(€)의 행정부담을 감축하였으며, 이 중 22% 인 4.1 유로(€)는 조세를 포함한 재무부 (MOF)의 감축 조치에 기인하였다. 조세와 관련한 행정부담의 축소는 ① 재무보고서의 제출 간소화 및 부처간 공유 (재무신고 분류 프로젝트, DTP) ② 사회보장 기여금 통합 징수 ③ 의무적인 전자신고 및 전자세금계산서 등 3대 중요 조치 (Big Ticket)의 시행이 큰 영향을 미쳤다.

영국 재무부와 감사원 (NAO : National Audit Office)의 보고서에 따르면, 영국은 2007년 신고서식 간소화, 연금세 개편, 새로운 전자신고 도입 등 CIS (Construction Industry Scheme, 건설업 분야에서 하청업체에게 대금지불시 20~30%를 징수하여 국세청에 납부하는 제도) 개선 등 조세관련 감축조치로 307백만 유로(€)의 행정부담을 감축하였다.

이렇게 많은 국가들에서 행정부담 감축이 성공적으로 진행되고 있지만, 기업 설문조사 (Business Survey) 결과를 보면 공통적으로 ① 기업들은 여전히 행정부담 감소를 직접적으로 체감하지 못하고 있으며 ② 기업들에게 실제 부담이 발생하는 분야와 축소 조치사이에 괴리가 존재한다고 인식하고 있다.

따라서, NAO는 보다 효율적인 행정부담 축소를 위해 ① 기업과의 직접적인 커뮤니케이션을 강화하여 기업의 부담을 실질적으로 줄일 수 있는 조치를 발굴하고 ② 새로운 조치를 성공적으로 수행할 수 있는 강력한 내부절차를 확립하며 ③ 기업들의 실제 ‘고충 요인’을 측정할 수 있는 계량 지표를 보완하여 지속적으로 관리·개선할 것을 권고하였다.

## OECD 국가의 행정부담 축소 노력이 주는 의미

앞에서는 영국, 네덜란드 등 OECD 국가들이 특히 조세와 관련된 행정 부담 축소를 위해 추진하고 있는 전략, 다양한 조치들에 대해 살펴보았다. 이러한 노력들을 종합해 보면 다음과 같은 유의미한 결론들을 찾아볼 수 있다.

첫 번째, 행정부담 축소에 대한 국가별 관심도는 차이가 있지만, ① 행정 부담의 총량을 측정할 수 있는 계량지표를 개발하고 ② 연도별 감축목표를 설정하여 ③ 국가별 실정을 고려하여 직접적으로 행정 부담을 줄일 수 있는 수단들을 개발·시행하는 공통적인 프로세스를 가진다.

두 번째, 조세행정 전반 또는 세목별로 다양한 수단들이 개발·시행되고 있지만, 표준통합보고서 (SBR) 같이 행정부담 축소에 큰 영향을 주는 중요 조치 (Big Ticket)는 많지 않으며 기업들은 이러한 정부의 노력을 정확히 인식하지 못하고 있다.

세 번째, 대부분의 중요 조치 (Big Ticket)는 과세당국과 다른 정부기관과의 협력을 전제로 하고 있으며, 따라서 문제 분석 단계에서부터 “범정부적 관점 (Whole of government)”의 접근이 필요하다.

네 번째, 많은 국가들이 기업 특히 중소기업 (SME)에 상대적으로 큰 행정부담을 주는 부가가치세 (VAT) 개편을 위해 많은 조치들을 도입하고 있다.

- 부가가치세 신고를 위한 사업등록 기준 완화
- 부가가치세 세금 계산 시 현금주의 방식 허용
- 소기업의 부가가치세 신고 및 납부 주기 개선
- 부가가치세와 다른 기간별 세목의 신고·납부 시기 통합

다섯 번째, 기업들에게 도움이 되기 위해서는 기업의 관심사를 잘 이해하고 실제 애로사항을 정확히 파악하기 하는 등 기업과의 협업이 무엇보다 중요하다.

여섯 번째, 어떤 감축조치가 가장 바람직한지 여부는 각 국가의 사회·경제·문화적 배경에 따라 다르지만, 영국·캐나다 등에서 실시한 설문조사에 따르면 ① 자료제출 등 복잡한 규제를 단순화하고 ② 기업의 정보에 대한 접근성을 제고하는 것을 우선적으로 고려해야 한다.

일곱 번째, OECD 등 많은 선진국의 기업들은 인터넷을 이용한 단순한 정보·서식 제공, 전자 신고 확대 보다는, 과세당국-기업의 직접적인 자료 교환 (machine to machine interaction)이나 인공지능 (AI)을 활용하여 세금 이슈에 대한 해결방안을 제시하는 등 첨단 기술을 보다 정교하게 활용할 것을 요구하고 있다.

### 3) 납세지원 강화를 위한 미국 국세행정의 새로운 방향 : FUTURE STATE<sup>2)</sup>

미국 국세청에서는 매년 납세자 인식조사 (Tax payer Attitude Survey)를 실시하고 있으며, 2017년 조사 결과에 따르면 미국 시민의 95%는 ‘공정한 소득세를 납부하는 것이 시민의 의무’ 라고 인식하고 있다. 이러한 시민의 납세의식은 납세자의 자발적 세법 준수를 기반으로 하는 미국의 조세행정 체계의 핵심이 되고 있다.

#### 추진 배경 (BACKGROUND)

미국 국세청은 이러한 시민들의 납세의식과 세법집행에 대한 신뢰를 바탕으로 자발적으로 시민들이 세법을 준수할 수 있도록 납세 프로세스를 개선하고, 보다 다양한 세금 신고 및 납부 옵션을 제공하거나 또는 온라인 서비스를 확대하는 등 다양한 노력을 기울여 왔다. 그러나 최근 조세행정을 둘러싼 환경의 변화는 미국 국세행정에서도 근본적인 변화를 요구하고 있다.

첫째, 시민의 교육·경제수준이 높아지고 정보기술의 발달로 은행·보험 등 민간부분의 서비스가 크게 향상되면서, 납세자의 국세행정에 대한 기대수준도 꾸준히 상승하고 있다.

둘째, 경제활동이 복잡해지고 국제교류가 활발해지면서 세법 또한 복잡해지고 있으며, 국세행정도 단순한 세금징수의 의미를 넘어 근로장려금 (EITC : Earned Income Tax Credit) 등 복지행정으로 그 영역이 확대되고 있다.

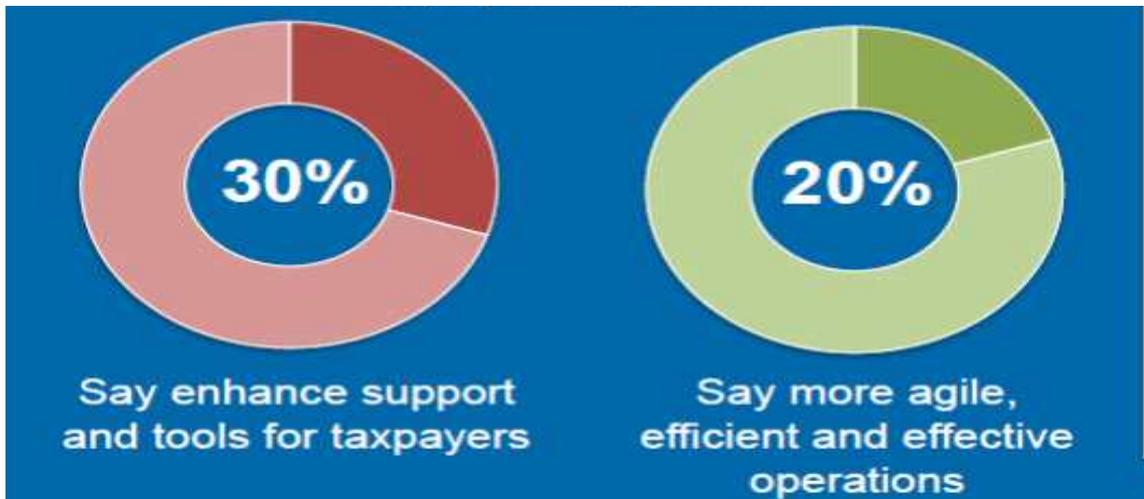
셋째, 국내·외적으로 조세 회피·탈세·명의로용 (Identity Theft)·환급사기 등 불법행위는 보다 빈번하고 교묘해지고 있으며, 이렇게 증가하는 세법 일탈행위 (Noncompliance)에 대응하기 위해서는 조세 생태계내의 이해관계자들과 협력을 강화하고 보다 효율적인 정보·분석기법의 활용이 요구되고 있다.

2) 미국 국세청의 FUTURE STATE와 관련해서는 Publication 3744 IRS Strategic Plan FY 2018-2022 2018, IRS FUTURE STATE "The Path Traveled and the Road Ahead" 2016 을 참고하였음

넷째, 국세행정 내부적으로는 고령 직원의 증가·직원 감축·컴퓨터 등 IT 장비의 노쇠화 등 문제가 누적되고 있어 운영의 효율성을 제고하기 위한 노력이 필요하다.

다섯째, 국세행정이 효율적으로 세수확보 목적을 달성하고 납세자의 자발적 세법준수를 확보하기 위해서는 한층 강화된 커뮤니케이션·기술 및 정보 공유 등을 통해 납세자 및 세무전문가 그리고 내부직원의 의견을 적극적으로 수렴하고 이를 정책에 반영시키려는 노력이 필요하게 되었다.

〈 세무전문가들이 제시한 미국 국세행정의 개선방향 〉

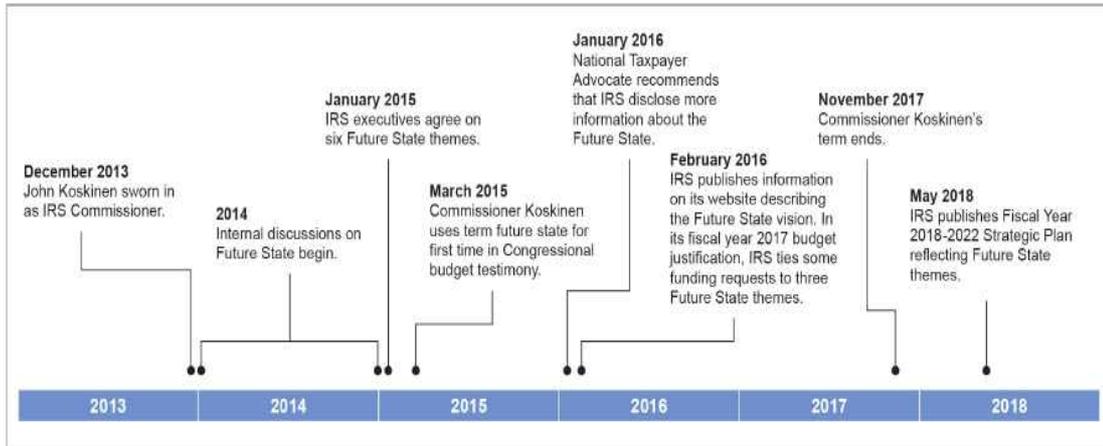


\* 출처 : IRS Nationwide Tax Forum 2017, IRS Future State - Working with You to Transform Vision into Action

**추진 경과 및 목적**

이러한 문제인식하에 미국 국세청 (IRS)은 2014년 납세자 서비스·세법 집행·운영의 효율성을 개선하기 위한 통합 비전으로 “FUTURE STATE”를 제시하고 5개년마다 전략 플랜 (Strategic Plan)을 세우고 체계적으로 집행하고 있으며 현재 2번째 플랜 (Strategic Plan FY 2018-2022)이 진행 중이다.

## < 미국 국세청 FUTURE STATE - 연도별 추진 경과 >



\* 출처 : GAO, Analysis of IRS Future State History 2019

미국 국세청의 “FUTURE STATE” 는 조세 라이프사이클 (Tax Life - cycle : Pre - Filing, At - Filing, Post - Filing)의 전(全) 단계에서 납세자 만족도를 제고하고 내부 운영의 효율성 제고를 목표로 다양한 전략들을 추진하고 있다. 이를 위해 2019년부터 2023년까지 납세자 만족도 제고를 위해서 매년 75 백만 달러(\$), 내부 운영의 효율성 제고를 위해서는 매년 445 백만 달러(\$)가 소요될 것으로 예상하고 있다.

## < 미국 국세청 FUTURE STATE - 추진 목적 >



\* 출처 : IRS, Future State Overview 2017

먼저, 기존에는 주로 세금 신고 후의 절차에 높은 비중을 두고 있었으나, FUTURE STATE에서는 신고 전(前), 신고 시(時), 신고 후(後)의 모든 단계에서 납세자의 만족도의 제고하기 위해 각 단계별 절차를 개선하고 있다.

#### 신고 전 단계 (Pre - Filing)

- ▶ 다양한 채널을 통한 정보 제공 : 납세자가 자신의 정보에 언제든지 접근할 수 있도록 디지털 채팅·전화서신·대면 접촉 등 채널을 통합
- ▶ 납세자에 대한 선제적 지원 : 세법 교육기회를 확대하고 개인 납세 이력 (taxpayer history)을 바탕으로 고객 맞춤형 온라인 통지를 제공하여 납세자의 세법 일탈행위 (Non - compliance Behavior)를 억제

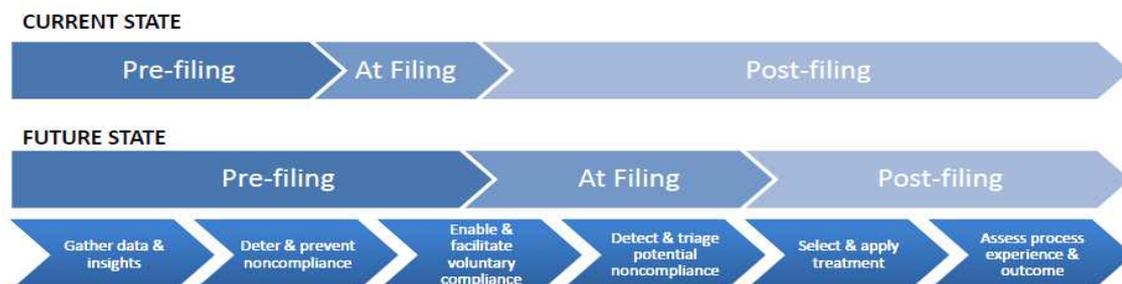
#### 신고 단계 (At - Filing)

- ▶ 납세자의 자율성 및 독립성 강화 : 온라인 계정을 통해 세금 이슈, 세법 개정에 따른 적용 조치 등에 명확한 설명을 제공할 수 있는 안전한 채널을 확보

#### 신고 후 단계 (Post - Filing)

- ▶ 세금문제 조기 해결 : 각종 오류를 신고단계에서 즉시 파악하고, 납세자가 수정할 수 있도록 조기에 오류 사항을 통보

### < 미국 국세청 FUTURE STATE - TAX LIFECYCLE >



\* 출처 : IRS, Future State “The Path Traveled and the Road Ahead” 2016

두 번째는 국세청 내부적으로 운영의 효율성을 높이기 위해 내부직원 업무 능력 향상·유연한 직장문화 조성·새로운 분석기법의 활용 등 다양한 수단을 도입하고 있다.

#### 직원의 업무능력 향상 (Equipped and Efficient Workforce)

- ▶ 고도의 분석기법을 활용하여 우선순위가 높은 업무를 찾아내고, 현재 세대의 업무 지식·노하우가 미래 세대에게 전달될 수 있도록 체계적 지식 관리 시스템 (Knowledge Management System) 구축

#### 분석기법에 기반을 둔 운영 (Analytics-Driven Operation)

- ▶ 세금 이슈 파악·납세자에 대한 지원·다양한 정책간 조정·최적의 업무 루트를 찾아내기 위한 데이터 분석기법의 활용 확대

#### 탄력적인 업무환경 조성 (Flexible Work Environment)

- ▶ 납세자·내부 서류를 고도의 보안채널을 통해 전산화하여, 업무의 효율성을 제고하는 한편 업무처리의 지리적 제약 극복

#### 내부조직·외부 파트너와 협력 (Coordination Across Business units and Partners)

- ▶ 직원들이 조직내 모든 사업 부문의 기존 자원을 활용하고 외부 파트너와 협업할 수 있도록 지원하는 시스템 및 구조 구축

## 6개 주제 및 구체적 전략 목표(Six Themes & Strategic Goals)

미국 국세행정의 새로운 비전 ‘FUTURE STATE’의 핵심은 납세자가 자신들의 납세의무를 이행할 수 있는 다양한 서비스 옵션을 제공함으로써 국세청이 납세자와 상호 작용하는 방식을 근본적으로 변화시키는 것이다.

미국 국세청 (IRS)은 이러한 FUTURE STATE의 목적을 원활히 달성하기 위해 6개의 달성 주제를 선정하고, 5개년 전략플랜 (Strategic Plan)에서는 각 주제별 구체적 전략 목표 (Strategic Goals)을 설정하여 자원·역량을 집중하고 있다.

### < 미국 국세청 FUTURE STATE - Themes & Strategic Goals >

Number	Future State Themes	Strategic Goals
1	Facilitate voluntary compliance by empowering taxpayers with secure innovative tools and support.	Empower and enable all taxpayers to meet their tax obligations.
2	Understand non-compliant taxpayer behavior and develop approaches to deter and change it.	Protect the integrity of the tax system by encouraging compliance through administering and enforcing the tax code.
3	Leverage and collaborate with external stakeholders.	Collaborate with external partners proactively to improve tax administration.
4	Cultivate a well-equipped, diverse, skilled and flexible workforce.	Cultivate a well-equipped, diverse, flexible and engaged workforce.
5	Select highest value work using data analytics and a robust feedback loop.	Advance data access, usability and analytics to inform decision making and improve operational outcomes.
6	Drive more agility, efficiency and effectiveness in IRS operations.	Drive increased agility, efficiency, effectiveness and security in IRS operations.

\* 출처 : GAO, IRS Future State GAO - 19 - 108R

첫 번째 주제는 납세자들이 자신들의 세법상 의무를 가능한 한 쉽게 이해하고 정확히 이행할 수 있도록 지원하는 것이다. 즉, 세금 납부·신고·정정 절차를 간소화하고, 납세자의 의무·권리에 대한 교육과 지원을 강화하고, 납세자의 기대를 충족시킬 수 있도록 서비스 채널을 확대하거나 현대화함으로써 납세자의 부담을 줄이려는 것이다.

### 1. 납세자를 위한 세금 신고·납부·정정 절차의 간소화

- 납세자가 직접 접하는 자료 (간행물, 통지서 등)와 커뮤니케이션에 쉬운 용어의 사용 확대
- 온라인 계정 서비스를 고도화하는 등 추가적인 자기 지원 (Self - assistance) · 자기 정정 (Self - correction) 도구 개발
- 납세자와 파트너, 내부직원이 적시에 문제를 해결할 수 있도록 필요한 정보를 제공

### 2. 납세자에 대한 선제적인 맞춤형 교육·지원

- 납세자와 세무전문가에 대한 선제적 커뮤니케이션이 가져오는 영향을 평가하고 이를 바탕으로 효과적인 커뮤니케이션을 구축
- 납세자의 수요·선호에 근거하여 납세자 권리 헌장 (the Taxpayer Bill of Rights)이 요구하는 수준의 지원을 제공하기 위해 행동 연구 (Behavioral research) 활용
- 제 3기관과 적시에 커뮤니케이션 하는 등 국세청 (IRS)의 새로운 정책, 제도, 계획 등에 대한 다양한 대화 창구 (avenues for dialogue) 마련

### 3. 납세자가 국세청과 효율적으로 상호작용할 수 있는 디지털 옵션 확대

- 기존 디지털 수단 (tools)의 기능·처리능력을 확대하는 한편 새로운 디지털 수단과 채널을 개발
- 현재와 미래의 서비스 수준에 대한 납세자의 선호를 파악하기 위한 행동 연구 수행
- 납세자의 대기시간 축소·서비스 투명성 제고를 위해 전화·납세자지원 센터 등 전통적 채널은 지속적으로 개선하고, 전자 신고는 확대

두 번째 주제는 납세자의 국세행정에 대한 신뢰를 확고히 하기 위해서 잠재적 세법 미준수행위 (Non-compliance)를 조기에 인식하고 선제적으로 대응할 수 있는 혁신적인 접근법을 마련하는 것이다. 한편으로는 개정된 세법을 면밀히 분석하고 세법 미준수행위의 Trend를 정기적으로 평가하여 선제적으로 대응하면서, 납세자에게 세무 오류를 빠르게 시정할 수 있는 자기 정정 (Self-correction) 기회를 확대하려는 노력도 필요하다.

#### 1. 세법준수 위협요인에 대한 선제적 파악·대응

- 보다 중요한 세법 미준수 이슈를 파악하기 위해 리스크 환경을 지속적으로 분석
- 고위험 영역 (대기업, 국제거래 등)의 세법 미준수를 차단하거나 다룰 수 있는 포괄적인 전략 개발
- 고위험 영역의 문제를 다루는 데 필요한 기술·자원을 규정하고, 이를 인력 수급 계획에 반영

#### 2. 세금 신고와 세법준수 이슈 해결사이의 시간 축소

- 납세자들이 세무이슈 해결절차를 빠르게 진행할 수 있도록 잠재적 세무 이슈에 대한 조기 경보·통지 시스템 개발
- 변칙적 세법 미준수 행위를 조기에 적발할 수 있는 위험에 기초한 검증 시스템 구축

#### 3. 행동 분석을 활용하여 잠재적 세법준수 이슈에 대한 최적 솔루션 개발

- 세법 준수를 위해 조기 개입 또는 다른 접근방법을 시도할 것인지를 판단하기 위해 납세자 또는 세무전문가의 행동을 분석
- 다양한 정책 수단이 납세자의 세법준수 및 행정부담에 미치는 영향 분석

#### 4. 조세 범칙 행위에 대한 엄정한 세무조사 실시

- 범칙 행위에 대해서는 관련 조직부문/ 전 조직부문이 자료 공유 및 협조
- 국세청 (IRS) 조세 범칙 조사의 결과에 대한 시민의 인지도 제고

세 번째 주제는 납세자에 보다 고품질·고차원의 서비스를 제공하기 위해 주요 이해관계자들과 파트너십을 강화하는 것이다. 이를 위해 미국 국세청은 전통적인 이해관계자 (연방·주·지방 정부 등)들과 커뮤니케이션을 유지 하면서, 더 나아가 민간 기업·대학·자원봉사 단체 등과의 협력을 강화하고 있다. 이러한 다양한 외부 파트너와의 협력을 통해 납세자에 대한 서비스·지원을 개선하고 국제적 협력을 한층 더 강화하고 있으며, 외부 파트너로부터의 피드백을 통해 세무 행정의 개선방안을 찾고 있다.

#### 1. 납세자 서비스·지원을 강화하기 위한 세금 커뮤니티와의 협력

- 서비스를 개선하고 보다 효율적인 서비스 옵션을 장려하기 위한 파트너와의 협력
- 파트너를 통해 확보한 의견을 국세청 서비스·지원 채널에 수용
- 국세청과 파트너십을 맺고 있는 외부 서비스 제공자에 대한 교육
- 조세 생태계 (Tax ecosystem)를 위협하는 남용 행위들에 대한 모니터링 강화

#### 2. 공동 문제를 해결하고 비용을 절감하기 위한 파트너십 구축

- 안전 정상회의 (Security Summit) 등 공동의 문제를 해결하기 위한 정부 기관간 또는 민간부문과의 워킹그룹 운영 확대
- 고객 서비스, 분석기법, 사이버보안 등 민간부문 최고의 기술 역량이 국세행정 운영에 반영될 수 있도록 민간부문과 교류 기회 확보
- 자료 공유, 보안, 시설관리 등의 효율성을 제고하기 위한 다른 정부기관과의 협력

#### 3. 국제적 세법 준수를 위한 외국 정부·국제기구와의 파트너십 확대

- 관할권이 중복된 자료 공유의 효율성을 제고하기 위해 OECD 그리고 외국 과세당국과의 조정
- 납세자의 권리 보호 등을 포함하여 건전한 국제 조세행정을 조성하기 위해 국가간 협약을 기획·지도·개선

네 번째 주제는 국세행정이 미래에도 납세자의 만족도를 높이면서 세법을 공정하게 집행할 수 있도록 직장 문화를 구축하는 것이다. 직원들이 경제·인구사회적 환경 변화에 따라 점점 복잡하고 다양해지는 납세자의 요구를 충족할 수 있도록 데이터 분석기법·첨단 정보 기술 등 필요한 스킬을 배울 수 있는 교육훈련 기회를 제공하여야 한다. 또한 장기적 관점에서 미래의 업무, 기업·납세자의 요구를 충족시킬 수 있는 인력을 양성하고, 학습된 지식이 조직내부에서 공유되고 이전될 수 있는 인재관리전략을 세워야 한다.

### 1. 상호 협력하고 차별이 없는 직장문화 조성

- 직원들에게 모바일·원격근무·유연근무 (Alternate Work Schedule) 등 탄력적인 워라벨 (Work-Life Balance) 옵션을 제공
- 직원들로부터 피드백을 활용하여, 직원으로서 모든 라이프사이클 단계에서 동등한 기회를 보장하면서 다양성은 존중하고 차별은 배제

### 2. 교육훈련을 통한 직원의 능력개발을 지원하고 투명한 경력관리

- 직원들이 쉽게 접근하고 이용할 수 있는 혁신적인 교육 훈련 기법 개발
- 업무 연수 (Job shadowing), 순환프로그램 (Rotational program) 등 능력 개발 기회를 확대
- 직원들이 필요한 기술을 사전에 배울 수 있도록 경력 사다리 (career ladder) 또는 경력 매핑 (career mapping)을 활용하여 경력관리 투명성 및 예측 가능성을 제고

### 3. 핵심 인력 양성 및 체계적인 지식 이전 프로세스 구축

- 미래에 핵심적 역할을 수행할 핵심인재를 선별하고 필요한 리더십 등을 배양할 수 있도록 관리
- 직원들의 입사·퇴사시 적용할 수 있는 표준 지식 이전 프로세스 (Standard process for knowledge transfer) 개발
- 조직내 모든 사업부문·기능부문이 지식을 공유할 수 있도록 교육센터·국세청 내부망 (intranet) 등 지식 관리 체계를 개선

다섯 번째 주제는 보다 가치가 높은 업무 (highest value work)에 행정 역량을 집중하여 많은 성과를 창출할 수 있도록 의사결정 과정에서 데이터 접근성·활용도를 높이고 분석기법을 적극적으로 이용하는 것이다. 데이터 수집 - 저장 - 접근 - 분석 등 라이프사이클 전 과정을 개선함으로써 납세자 서비스, 세금 징수, 조직 내부의 운영 등 다양한 측면을 지속적으로 개선할 수 있다. 표준화된 데이터 프로세스, 프로토콜 (protocol)은 조직내 사업단위간 자료 공유·상호이용을 촉진하게 될 것이다.

1. 자료 수집·검색, 정보에 대한 빠른 접근이 가능하도록 프로세스 개선
  - 언제 어디서든 권한있는 사용자가 데이터에 접근·사용할 수 있도록 데이터 접근에 대한 명확한 절차 마련
  - 데이터 통합 및 이용가능성을 높이기 위한 데이터 관리 표준화
  - 데이터의 수집, 관리, 정확성 확보를 책임지고 수행할 수 있도록 조직내 역할·권한 배분
2. 다양한 분석 도구를 개발하고 조직의 데이터 활용능력 제고
  - 국제청 업무수행 과정에서 분석기법의 활용을 제고하기 위해 분석 소프트웨어, 도구(tools), 개발 프로세스에 대한 투자
  - 분석기법 커뮤니티 등 분석기법을 배울 수 있는 추가적인 트레이닝 기회 제공
3. 우선 순위가 높은 업무에 집중할 수 있도록 데이터 분석기법 활용
  - 언제 어디서나 필요한 결과 (required insights)를 산출하고 자동적으로 작동될 수 있는 단순하고 반복사용 가능한 분석프로세스 개발
  - 보다 정교한 데이터 분석을 위해 정보기술 (Information Technology), 연구 (Research), 응용분석 (Applied Analytics), 통계 (Statistics) 등 다양한 사업부서의 협업 강화

여섯 번째 주제는 납세자에게 보다 나은 서비스를 제공하고 국세청 본연의 임무를 효율적으로 수행하기 위해 내부 업무처리 절차(Business Process)를 단순화하고 간소화하는 것이다. 최근의 IT 기술은 안전성을 확보하면서 보다 안정적이고 신뢰할 수 있는 국세행정을 구현하는데 핵심요소라 할 수 있다. 이러한 디지털화(Digitalization)를 통해 납세자·세무전문가에게 더 빠르고 정확한 정보를 제공할 수 있지만, 내부 직원·납세자의 정보를 보호하기 위한 보안(Security) 문제도 함께 고려되어야 한다.

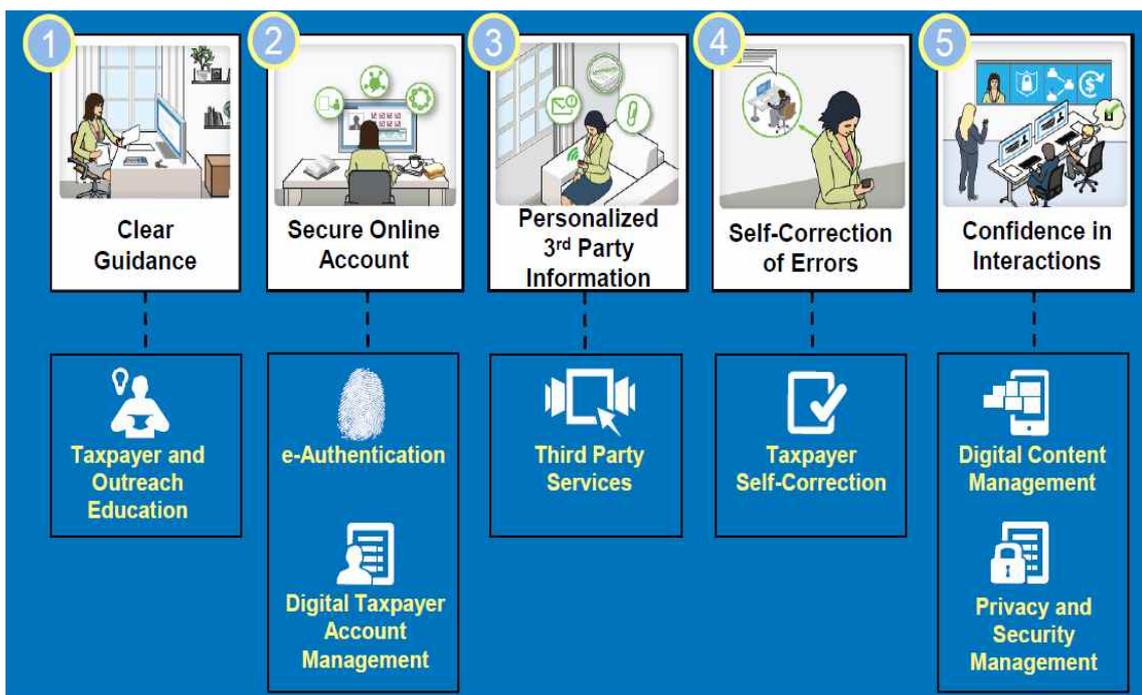
1. 유연하고 정확한 업무수행을 위한 정보기술·시스템의 통합 및 현대화
  - 시스템 개선·통합을 위한 투자를 확대하고, 주기적이고 탄력적인 시스템 업데이트 플랜 구축
  - 하드웨어와 소프트웨어를 항상 최신화하고, 클라우드 서비스 (cloud service)를 활용하여 안전하고 빠르고 효율적인 서비스를 제공
2. 내·외부의 위협으로부터 국세청·납세자 데이터 보호
  - 첨단 기법을 활용하여 물리적 보안을 강화하고, 표준화된 데이터 보호 조치·보안 정책 마련
  - 디지털 서비스로의 전환시 기초가 되는 인증 (Authentication), 권한부여 (Authorization), 접근 통제 기술을 지속적으로 개발
  - 납세자의 프라이버시를 보호할 수 있도록 데이터 공유 및 접근 정책을 평가·개선하고, 사이버 위협에 대응할 수 있는 선제적 수단 마련
3. 효율적 예산 집행 및 내부 프로세스 간소화로 운영의 효율성 제고
  - 불필요한 지출은 줄이고 사업부문의 성과 평가 결과를 예산 배정에 반영하고, 비용-효과 분석을 통해 혁신적인 물품 구매 계획을 수립
  - 국세청 내부 훈령(Internal Revenue Manual) 등 내부절차를 간소화하고, 적절한 기능 조정·통제가 이뤄질 수 있도록 IRS 조직 구조를 개편

이렇게 미국 국세청 (IRS)에서는 세법 개정 · 사이버보안 문제 · 노쇠한 IT 장비와 인력 등 내/ 외부의 환경변화에 대응하고, 납세자에 대한 서비스 향상과 세무행정의 효율성 제고를 위해 국세행정의 변화를 꾀하고 있다.

이 비전은 5개년 전략플랜 (five-year strategic plan)을 통해 점점 구체화되고 있으며, 향후 납세자는 정보를 보다 빨리 찾을 수 있고 자신의 세금계정을 통해 스스로 세금이슈를 해결할 수 있게 될 것이다.

즉, 납세자의 행정부담은 줄이고 만족도는 높여줌으로써 더 높은 수준의 성실납세를 이끌어 낼 수 있다. 내부적으로 직원들은 공정하고 투명한 경력관리, 꾸준한 자기개발 기회를 통해 업무에 보다 전념할 수 있게 될 것이다.

< 미국 국세청 FUTURE STATE - For Individual Taxpayer >



\* 출처 : IRS Nationwide Tax Forum 2017, IRS Future State - Working with You to Transform Vision into Action

## II. 미국·영국의 중소기업 및 서민을 위한 납세지원 방안

지금까지 살펴본 것처럼 OECD 국가들은 자국 기업의 국가경쟁력 강화 및 규제에 의한 기업·국민의 행정 부담을 줄이기 위해 부단한 노력을 기울이고 있다. 이를 위해 대부분의 국가에서 표준비용모형 (Standard Cost Model)을 이용해 납세협력비용을 측정하고, 그 결과를 바탕으로 설정한 감축 목표를 달성하기 위해 다양한 제도를 개발·시행하고 있다.

이러한 납세협력비용 감축을 위한 OECD 각국의 노력을 4가지의 주요 감축 방향의 측면에서 살펴보면 대부분의 국가가 ① 범정부적 차원의 접근 ② 조세 세목별 접근 ③ 조세제도 전반에 대한 접근에 치중하고 있는 것을 알 수 있다.

이 접근방법들에 따라 도입된 제도들은 대기업, 중소기업, 어느 정도 소득이 있는 개인들은 부가가치세·법인세 부담의 상당부분이 감소하는 효과가 발생하겠지만, 특히 외부비용이 높은 개인소득세에서 IT에 대한 활용도가 상대적으로 낮고 세무전문가를 이용할 수 없는 노인·저소득층 등에 대해서는 행정부담 감소효과가 적을 수밖에 없다.

### < 각 세목별 유형별 행정부담 - 영국 >

(단위 : 억파운드, %)

구 분	전 체		부가가치세		법인세		개인소득세	
총 계	51.00	1.00	10.20	1.00	6.08	1.00	8.57	1.00
내부 비용	20.99	0.41	6.46	0.63	1.34	0.22	1.34	0.16
구입 비용	4.79	0.09	1.09	0.11	0.31	0.05	0.05	0.01
외부 비용	25.22	0.49	2.65	0.26	4.43	0.73	7.19	0.84

\* 출처 : OECD, Programs to reduce the administrative burden of Tax Regulations in selected countries

따라서, 이러한 노인·저소득층에게는 당사자들이 자발적으로 세금을 신고할 수 있도록 단순히 자료제공을 확대 등 편의를 제공하는 수준을 넘어, 보다 직접적으로 세금신고를 완료할 수 있도록 지원하는 방안이 더 효율적일 것이다. 이러한 인식하에 미국·영국은 다른 국가들과 달리 특히 소득세와 관련하여 자원봉사자 등을 활용하여 저소득층·노인이 무료로 세금을 신고할 수 있는 다양한 지원방안들을 도입하고 있다.

## 1. 미국의 중소기업 및 서민을 위한 납세지원 방안

OECD 국가들과 마찬가지로 미국 국세청(IRS)에서는 세법령 정비, IT기술을 활용한 세금신고·납세편의 제고를 통해 납세자의 납세협력비용을 줄이기 위해 노력하면서, 다른 OECD 국가들과는 달리 저소득층·영세납세자를 대상으로 직·간접적으로 세금신고·세무분쟁 해결을 지원함으로써 세무부담의 형평성을 개선하기 위해서도 노력하고 있다.

미국 국세청은 저소득층, 영세납세자, 노인층을 위한 납세지원을 위해 납세자의 권익보호를 담당하는 납세자보호관 (NTA) 뿐만 아니라 저소득층 세금클리닉 (LITC), 납세자 보호 패널 (TAP) 등 다양한 제도가 있으며, 다음 (part 3)에서 자세히 살펴볼 자원봉사자를 활용한 지원프로그램 (VITA/TCE)은 특히 세금신고에 초점을 두고 있다.

### 납세자 보호관 (National Taxpayer Advocate)

납세자보호관은 납세자의 세금문제 해결을 돕고 이러한 문제를 완화할 수 있도록 행정적·입법적 개선안을 제안하는 역할을 담당하고 있으며, 업무의 중립성을 보장하기 독립적으로 활동하며 국세청장에게 직접 보고할 수 있다.

납세자보호관은 법령에 따라 국회에 연 2회 연례보고서를 제출하여야 하며, 연례보고서는 납세자의 권익보호와 관련한 사항을 다음과 같은 3가지 섹션으로 나누어 보고하고 있다.

- ① 개인 및 기업 납세자가 직면한 20가지 가장 심각한 문제
- ② 중요한 납세자 문제를 해결하거나, 세법상 불평등을 해소하거나, 세법의 집행을 단순화하기 위해 필요한 입법안 제시
- ③ 가장 중요한 세금문제 10가지를 선정·토론하고, 추세를 분석하고, 납세자와의 분쟁 (특히 소송)을 줄일 수 있는 방안 제시

또한, 납세자보호관은 매월 전국의 일정 지역을 선정하여 납세자가 IRS를 통해 해결할 수 없었던 세금문제를 직접적으로 지원하는 ‘문제 해결의 날 행사 (Problem solving day)’ 를 실시하고 있다.

여기서는 일반적으로 납세자가 국세청 (IRS)와의 문제로 재정적 어려움을 겪고 있는 경우, 국세청 (IRS)과 세금문제를 해결하지 못한 경우 또는 국세청 (IRS) 시스템이나 절차가 제대로 작동하지 않아 발생하는 문제들을 해소할 수 있도록 직접 지원함으로써 납세자의 행정부담 감축에 기여하고 있다.

### **체계적 납세자보호 관리 시스템 (Systemic Advocacy Management System)**

체계적 납세자보호 관리 시스템 (SAMS)은 국세행정이나 세법에 총체적 맥락 (BIG-PICTURE)을 반영한 개선이 이루어질 수 있도록 체계적인 문제 (systemic issue)를 수집·관리하고 이를 국세청에 제안하는 것이다.

관리대상이 되는 체계적인 문제들 (systemic issue)은 ① 항상 다수의 납세자에게 영향을 주는 문제 ② 신청자 한명의 납세자에게만 적용해서는 안되는 문제 ③ 국세청의 시스템, 정책 및 절차에 관한 문제 ④ 납세자 권리보호, 부담 감소, 공정한 대우 or 필수적인 납세자 서비스 제공과 관련된 문제들을 포함한다.

## 저소득 납세자 클리닉 ( Low Income Taxpayer Clinics )

1998년 국세청 구조조정 및 개혁법의 제정으로 설립되었으며, 국세청 (IRS)과 세금분쟁이 있는 저소득층 개인을 지원하고 영어를 제2 외국어 (ESL - English as a second language)로 사용하는 납세자에게 세금교육 등 세무서비스 제공하고 있으며, IRS에서 직접 서비스를 제공하는 것이 아니라 관련 비영리단체에 대한 예산지원을 통해 실시하고 있다.

저소득 납세자 클리닉 (LITC)은 법률, 회계, 경영을 전공한 전문가로 구성된 비영리단체·학교 중 IRS의 승인을 받아 운영되고 있으며, 각 주에 1개 이상을 설치하고 있어 2018년 현재 48개주, 컬럼비아 특별구 등 131개의 단체가 클리닉을 운영하고 있다.

소득이 연방 빈곤 수준의 250퍼센트를 초과하지 않는 저소득층 (연간 50,000달러 이하) 납세자가 세금에 대한 분쟁 등이 있는 경우 그 대리인으로서 참여하여 문제해결을 지원하고 있으며, 영어를 제 2외국어로 사용하는 납세자에 대해서도 세금교육 등을 지원하고 있다.

저소득 납세자 클리닉 (LITC)은 국세청 (IRS)으로부터 재정지원을 받고 있으나 완전히 독립적으로 운영되고 있으며, 납세자들은 무료 또는 저렴한 비용으로 해당 클리닉을 이용할 수 있다.

\* 2018년 국세청 (IRS)은 48개 주와 컬럼비아특별구에 위치한 131개의 저소득 납세자 클리닉 (LITC) 제공 단체에 11.6 백만 달러 이상의 교부금 지급

저소득 납세자 클리닉 (LITC)은 저소득층 영세 납세자의 세금 문제해결을 위해 다음과 같은 역할을 수행하고 있다.

- ① 납세자 대리 : 조사, 이의신청, 세금징수, 조세 소송 등 기타 세금분쟁 과정에서 개인 납세자들을 대리하여 분쟁해결을 지원하거나, 국세청

세금 고지에 대응하거나 개인의 계정(account) 관련 문제를 적절하게 조정할 수 있도록 지원하고 있다.

\* 2018년 : 납세자 대리 19,513건, 세금신고 분쟁 - 3,199건, 세금고지 분쟁 - 4,261건, 납세자에 대한 조언·컨설팅 - 16,595건

② 납세자 교육 : 저소득층 또는 ESL 납세자들이 미국의 세법체계를 이해하고 납세의무를 성실히 수행할 수 있도록 납세자로서의 권리·책무에 관하여 교육을 실시하고 있다.

\* 2018년 : 교육 횟수 - 1,718회, 교육 인원 - 40,679명

③ 납세자 보호 : 세법과 조세행정이 모든 납세자에 대해 공정하고 성실하게 적용되도록 저소득자 및 ESL 납세자들에 영향을 미치는 세금 이슈들에서 이들의 입장이 반영되도록 노력하는 등 조세행정과 관련된 문제들을 발굴하고 개선하고 있다.

### 납세자 보호 패널 ( Taxpayer Advocacy Panel )

납세자 보호 패널(TAP)은 2002년 미국 재무부 (Department of Treasury) 산하에 설립된 국세청 (IRS)의 연방 자문위원회로 납세자에게 중요한 세금 문제를 파악하고 국세청의 주요 프로그램·서비스에 대한 납세자 입장을 제공하는 역할을 수행하고 있다.

납세자 보호 패널(TAP)은 납세자의 의견을 청취하여 문제를 파악하고 국세청 (IRS)의 서비스 및 고객 만족도를 높이기 위해 75명의 시민 자원 봉사자로 구성되며,

이들 자원 봉사자는 각각 50개 주, 콜롬비아특별구 및 푸에르토리코를 대표하고 있으며 특히 푸에르토리코 패널은 해외에 거주하는 미국 납세자 (이중 국적자 포함) 전체의 입장을 대변하고 있다.

납세자 보호 패널(TAP)은 국세행정 등에 관한 시민들의 제안이나 아이디어를 얻기 위해 홍보활동을 펼치고, 국세청(IRS) 개선을 위한 권장사항을 개발하여 제시하고 있다.

- ① 국세청 개선을 위해 국세청과 일반 납세자사이의 양방향 채널 역할 수행
- ② 납세자가 TAP에 제출한 의견을 분석하여 납세자 문제를 파악하고 이러한 문제를 국세청(IRS)에 직접 제기
- ③ 국세청의 효율성을 높이고 문제가 있는 시스템·절차를 조정하며 납세자 서비스를 개선하기 위한 권장사항 제안
- ④ IRS 직원과 긴밀하게 협력하여 문제를 해결하며, 문제해결 진행과정 전반을 모니터링

< 미국의 납세자 지원 프로그램 현황 >



\* 출처 : IRS Nationwide Tax Forum 2017, IRS Future State - Working with You to Transform Vision into Action

## 납세자 보호관 - 세금문제 전화 신문고

납세자보호관(NTA)의 세금문제 전화 신문고 (수신자 부담, 1-877-777-4778)는 납세자가 정상적인 일반 채널을 통해서 해결할 수 없는 문제에 대한 해결방안의 하나로 설립되었으며, 여기에는 국세청의 임금 및 투자국 (Wage and Investment Division), 소기업 및 자영업 (Small Business/ Self - Employed employees Division)국의 직원이 배치되어 있다.

납세자의 전화를 받으면 담당직원은 온라인을 통해 사건을 해결하도록 노력하고, 사건을 해결할 수 없는 경우 해당 사례는 TAMIS (Taxpayer Advocate Management Information System)에 추가되고 즉시 해당 지역 납세자보호관 (TAS) 사무소에 전달된다.

## 무료 신고지원 프로그램

미국 국세청 (IRS)에서는 저소득층이나 노인층의 세금 신고를 지원하기 위해 자원봉사자 활용 (VITA/ TCE)· 세금신고 소프트웨어 무료 제공 등 다양한 프로그램을 실시하고 있다.

VITA/ TCE 프로그램은 미 국세청(IRS)의 지원하에 이루어지는 대표적인 무료세금신고 프로그램으로, 저소득층 (소득이 54,000불 이하인 개인·가정), 영어를 못하거나 제약이 있는 납세자를 대상으로 서비스를 제공하고 있다.

(TCE는 VITA와 비슷하나 60세 이상 모든 납세자를 대상으로, 특히 고령자들에게 자주 발생하는 연금·은퇴 관련 이슈에 대한 상담 제공)

소득이 64,000달러 이하인 납세자는 국세청 (IRS)과 협약을 맺은 민간 소프트웨어 회사가 제공하는 무료 세금신고 프로그램을 활용할 수 있으며, 64,000달러를 초과하는 납세자는 기본적인 계산기능만 지원하는 무료 작성양식(FREE FILE FILLABLE FORM)을 이용하여 인쇄 또는 전자 신고를 할 수 있다.

## 2. 영국의 중소기업 및 서민을 위한 납세지원 방안

영국은 다른 OECD 국가들과 마찬가지로 표준비용모형을 이용해 행정 부담을 측정하고 이를 감축하기 위해 범정부적 접근, 조세제도·특정 세목 접근법을 적용하여 다양한 조치들을 도입하고 있다.

이와 더불어 미국과 동일한 취지에서 특히 저소득층, 고령자를 대상으로 세금신고를 지원하는 다양한 제도가 있으며, 이러한 프로그램의 대부분은 정부지원을 받은 자원봉사 단체를 통해 이루어지고 있다.

### 노년층을 위한 세무 도움 (Tax Help for Older People)

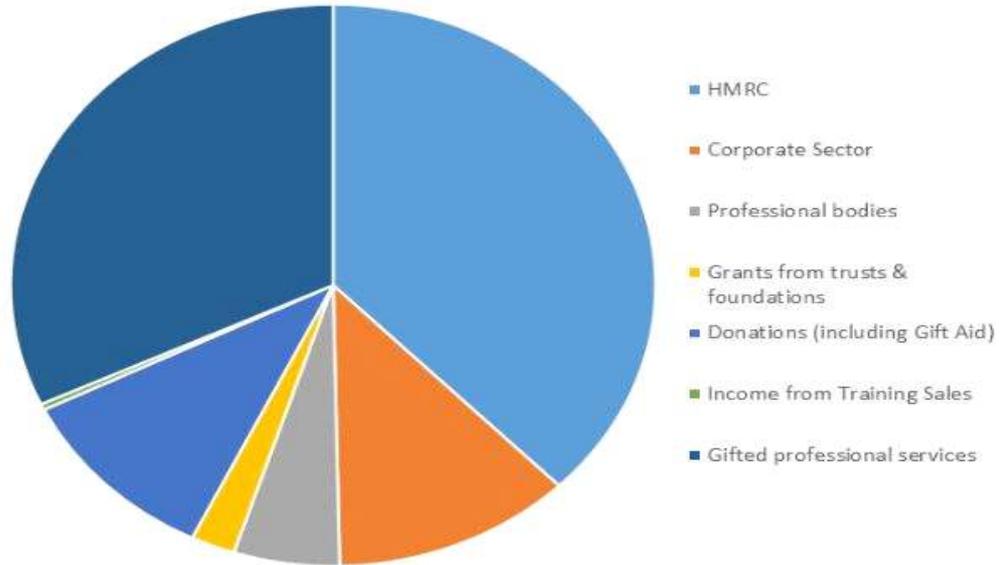
노년층을 위한 세무도움 (THOP - Tax Help for Older People)은 영국, 스코틀랜드에 설립된 자선단체인 Tax Volunteers가 운영하는 프로그램으로 노인들을 대상으로 영국 국세청 (HMRC)과는 독립적이고 전문적인 세금 조언 서비스를 제공하고 있다.

이 프로그램은 60세 이상, 연간 총소득이 £20,000 이하인 납세자를 대상으로 영국, 스코틀랜드, 웨일즈 및 북아일랜드 등 영국 전역에 걸쳐 무료로 세금 지원 서비스를 제공하고 있으며,

해당 프로그램은 세금 및 회계분야 종사자, 퇴직한 영국 국세청 (HMRC) 직원 등 약 420여명의 자원봉사자로 구성되어 매년 4,000명 이상의 납세자에게 세금지원 서비스를 제공하고 있다.

프로그램의 운영에 필요한 자금은 국세청 (HMRC), 기업 파트너의 후원금, 회계법인 등 전문단체 지원금, 개인의 기부금 등으로 조달하고 있으며, 도움이 필요한 노인층에 대한 세금조언 뿐만 아니라 공공기관 등에 대한 세금교육 및 강연 등도 실시하고 있다.

< 영국 THOP (Tax Help for Older People)의 재원 >



\* 출처 : [www.taxvol.org.uk/index.php/about-us/how-we-spend-our-money](http://www.taxvol.org.uk/index.php/about-us/how-we-spend-our-money)

**세무 지원 (TaxAid)**

TaxAid는 THOP (Tax Help for Older People)와 함께 영국의 2대 무료 세금신고 지원센터로서 국세청 (HMRC)과 세금 이슈를 가지고 있는 주당 £ 380 (연간 £ 20,000) 미만의 저소득층을 대상으로 세금에 관한 전문적인 조언을 제공하고 있다.

TaxAid의 서비스는 주로 세금문제 대해 전문가가 상담해주는 방식으로 이루어지며, 대부분은 help line (전화) 또는 이메일을 활용하고 있으나 대면 상담이 필요한 납세자를 위해 런던, 버밍엄, 맨체스터, 뉴캐슬에 대면 상담 사무소를 두고 있다.

TaxAid에서는 일선 상담자들이 저소득층에게 세금문제에 대해 적절한 판단을 내리고 전문적이고 독립적인 조언을 제공할 수 있도록 Website 등을 통해 전문교육을 실시하고 있으며, 운영에 필요한 재원은 주로 정부 기관, 개인, 기업의 후원금으로 충당되고 있다.

### 3. 미국의 자원봉사자를 활용한 세금신고 지원 (VITA/ TCE)

#### 1) VITA/ TCE 프로그램의 현황

##### 프로그램의 연혁

미국 국세청(IRS)은 납세자들이 연방 세금을 무료로 신고할 수 있는 2가지 프로그램을 운영하고 있는 데, 첫 번째는 노년층 (the elderly)에 초점을 둔 TCE(Tax Counseling for the Elderly) 프로그램이며 두 번째는 저·중소득 개인납세자 (근로장려금 (ETC) 소득기준에 의해 정의됨)에게 도움을 주는 VITA (Volunteer Income Tax Assistance) 프로그램이다.

이 프로그램들은 기본적으로 훈련된 자원봉사자들을 이용해 납세자를 위한 기본적인 세금신고서를 준비하도록 하는 것이다. TCE는 처음부터 민간단체와 협력 계약을 통해 시작되었으나, VITA는 납세자에 대한 교육을 강조한 1969년 조세 개혁법 (Tax Reform Act)에 근거를 두고 있다.

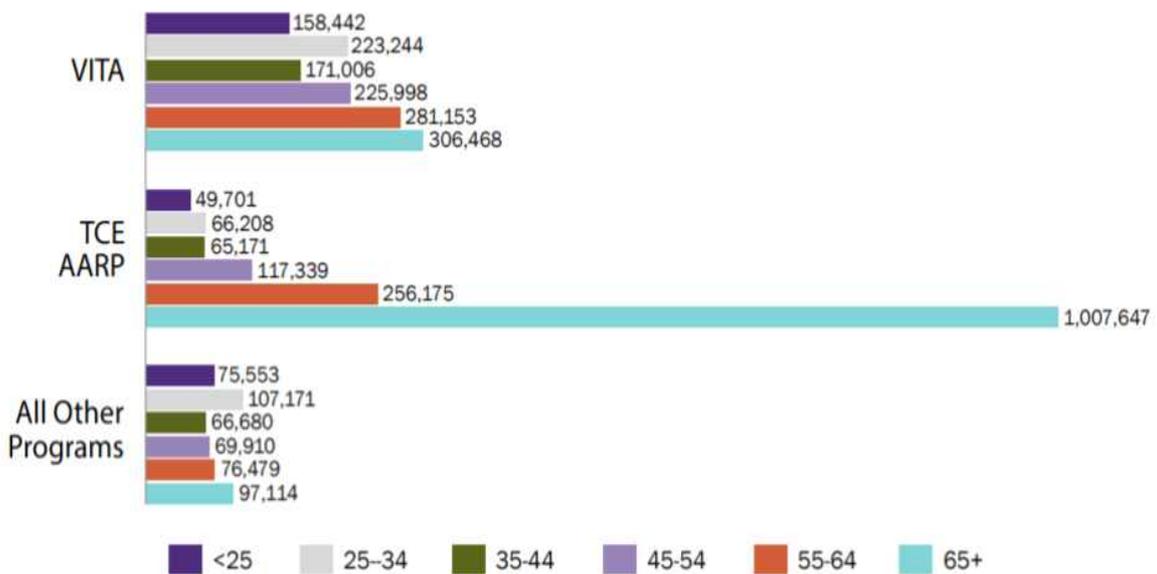
1969년 VITA Program이 시행된 이후 매년 수천 명의 자원봉사자들이 무료 세금 지원 서비스를 제공하여 수백만 건의 연방·주정부 세금신고서를 작성하였다. 저·중소득자 (연 56,000 달러 미만), 장애인, 영어에 제약이 있는 납세자 (LEP: Limited English Proficiency)를 대상으로 하는 VITA는 세금 도움이 필요하나 전문가의 도움을 받을 여력이 없는 납세자에게 매우 중요한 세정서비스 수단이 되고 있다.

TCE Program은 60세 이상 고령 납세자의 세금 신고를 지원하고 있으며, 1978년 연방세입법 (the Revenue Act)에 따라 민간단체·비영리 NGO 등과 약정을 체결하고 연방세금을 신고하는 노인들에게 조언·지원을 하는 자원봉사자들을 대상으로 교육훈련 및 기술적 지원을 제공하고 있다. 현재 대부분의 TCE site는 미국 퇴직자협회 (AARP)의 세금 지원프로그램을 통해 운영되고 있다.

이러한 VITA Program이 성공적으로 정착되면서 지역 커뮤니티에 설립된 파트너들에게 필요한 자원을 보조해 줄 필요성이 증가됨에 따라,

2000년 국세청은 임금-투자국 (Wage and Investment Division) 교육 지원부서 내에 VITA/ TCE 프로그램을 담당하는 SPEC (Stakeholder Partnerships, Education and Communication)을 설치하고, 직접적으로 서비스를 제공하는 것 보다는 지역커뮤니티와의 파트너십을 형성하고 지원하는 데 초점을 둔 정책들을 개발하고 있다.

< 미국 - 연령별 세금신고지원 프로그램 이용 현황 2017 >



\* 출처 : IRS, Taxpayer Advocate Service — Annual Report to Congress "VITA/ TCE programs" 2017

2017년 미국 납세자의 무료 세금신고 지원 프로그램 이용현황을 보면 전체의 85.7%가 VITA/ TCE 프로그램을 이용하여 세금신고를 하였으며, VITA 프로그램은 전 연령층이 고르게 이용하고 있으나 프로그램 특성상 65세 이상 납세자의 71.4%가 TCE 프로그램을 이용하고 있다는 것을 알 수 있다.

## VITA/ TCE 프로그램의 3가지 유형

VITA/ TCE 등 무료 신고지원 프로그램은 다음과 같은 역할을 수행함으로써 납세자들이 보다 쉽게 그리고 자발적으로 세법을 준수하도록 하는데 목표를 두고 있다.

- a. 자격을 갖춘 납세자를 위한 정확한 세금 신고
- b. 납세자에게 적절한 지침과 교육 실시
- c. 납세자들의 세금에 대한 이해와 인식 제고
- d. 세금 전문가, 제 3기관과의 파트너십을 통한 국세행정의 효율성 제고
- e. 납세자와의 상호작용을 통한 세금이슈 해결 지원
- f. 납세자 시각을 국세행정에 반영하는 기회로 활용

이를 위해 최근 국세청 (IRS)에서는 기존의 대면 서비스 (face - to - face)의 한계를 극복하고 더 많은 납세자에게 세금신고 지원서비스를 제공하기 위해 전통적인 VITA/ TCE 프로그램과 급격히 발달하고 있는 무선통신·인터넷 등 정보통신 기술을 접목시킨 FSA (Facilitated Self - Assistance), 가상 VITA/ TCE (Virtual VITA/ TCE)를 도입하고 있다.

### 1. 전통적 (Traditional) VITA/ TCE 프로그램

세금 신고서 작성을 위한 사전 준비(screening)·신고서 작성(preparing)·적정성 검증(quality reviewing)의 모든 과정이 납세자와의 대면 상호작용을 통해 이루어지며, 납세자가 최종 서명 후 제출할 때까지 모든 행위가 한 번의 방문으로 완료된다.

### 2. 가상 (Virtual) VITA/ TCE 프로그램

가상 VITA/ TCE은 납세자를 지원하기 위해 2개의 site (접수 site, 신고서 작성 site)를 활용한다. 접수 site에서는 납세자로부터 세금신고에 필요한 서류·정보를 수집하고, 신고서 작성 site에서는 관련 서류 등을 넘겨

받아 신고서를 실제로 작성한다. 신고서 작성·적정성 검증시 납세자와 상담이 필요한 경우에는 전화 또는 화상을 통해 이루어진다. 이 유형의 프로그램은 주로 도심과 떨어진 원격지 등에 서비스를 제공하기 위해 이용되고 있으며, 장애인 또는 노년층 커뮤니티에 대해서도 점차 확대되고 있다.

### 3. 강화된 자기 지원 프로그램 (FSA, Facilitated Self-Assistance)

FSA 프로그램은 미국 국세청 SPEC에서 한정된 자원봉사자·지역 site를 이용해 더 많은 납세자에게 세금신고 지원서비스를 제공하기 위해 2010년부터 시행하였다. 자원봉사자가 직접 신고서를 작성하는 것이 아니라 납세자가 스스로 신고서를 작성하는 과정에서 필요한 도움만을 제공하므로 동시에 여러 납세자를 지원할 수 있는 장점이 있다.

- 혼 합 형 : 전통적 또는 가상 site에 설치되어 있으며, 혼잡하고 긴 대기 (Fusion) 시간을 피하거나 스스로 세금신고서를 작성하고자 하는 납세자가 이용하고 있다. 납세자는 각 site에 있는 시설·소프트웨어를 사용하고 필요한 경우 자원봉사자의 도움을 받아 신고서를 작성할 수 있다.
- 독 립 형 : 전통적 또는 가상 VITA는 제공하지 않으며, 컴퓨터·인터넷을 (Stand-alone) 이용할 수 없는 납세자가 세금신고서를 작성할 수 있도록 필요한 장비와 자원봉사자의 지원을 제공하고 있다. 실제 site를 필요로 하므로, 운영시간이 제한되어 있다.
- 원 격 형 : 인터넷을 기반으로 한 site로, 납세자들이 온라인 소프트웨어 (Remote) 를 이용하여 언제 어디서나 신고서를 작성할 수 있도록 링크를 제공하고 있다. 신고서 작성과정에서 자원봉사자의 도움이 필요한 경우는 납세자는 정해진 시간에 전화, 웹챗 (web chat), 이메일 등을 통해 이용할 수 있다.

## VITA/ TCE 프로그램의 특징

미국 국세청에서 중·저소득층 납세자, 고령자 등이 법령상 납세의무를 성실히 수행할 수 있도록 자원봉사자를 활용하여 지원서비스를 제공하는 VITA/ TCE 프로그램은 다음과 같은 특징이 있다.

첫째, 모든 서비스를 무료로 이용할 수 있다. 자격 요건을 갖춘 납세자는 누구나 별도의 비용 없이 이용할 수 있으며, 신고서 작성이 종료되면 자원봉사자는 신고서를 전자 제출하거나 국세청에 제출할 수 있도록 신고서류를 납세자에게 제공한다.

둘째, 어디서나 접근이 용이하다. VITA/ TCE site는 퇴직자협회 (AARP) 등 비영리단체, 지방자치단체, 주요 공공대학 등과 전국적인 파트너십을 통해 주민센터, 도서관, 학교, 쇼핑몰 등 접근이 용이한 장소에 설치되어 있어 시민들이 쉽게 이용할 수 있다.

셋째, 전문가의 도움을 받을 수 있다. VITA/ TCE site의 모든 자원봉사자는 사전에 세법 등을 교육받고 관련 인증을 받아야 한다. 따라서, 대부분의 자원봉사자는 일반 신고서 작성 대리인보다 잘 훈련되어 있고 보다 전문성을 갖추고 있다.

넷째, 보다 정확한 신고가 가능하다. 일반적으로 각 신고서는 신고서 작성 자원봉사자 (preparer), 적정성 검증 자원봉사자 (quality reviewer), 최종 제출 전 납세자 등 최소 3단계의 검토 절차를 거치도록 되어 있어 납세자는 신고과정을 보다 신뢰할 수 있다.

다섯째, 세금신고 오류비율을 낮추고 있다. 국세청 SPEC에서는 신고기간 중 VITA/ TCE site를 정기적으로 방문하여 절차 준수·적정성 검증 여부를 점검하여 정확한 신고가 이루어지도록 독려하고 있다. 2014년 일반 신고서 작성 대리인을 통한 신고서의 오류비율은 49%에 달하였으나, VITA/ TCE site를 이용한 신고서의 오류비율은 11%에 불과하였다.

여섯째, 납세자 스스로 세금신고 할 수 있도록 도움을 준다. VITA site는 일 자원봉사자에 의존하지 않고 자기 스스로 신고하고자하는 납세자에게 세금신고 소프트웨어 등을 무료로 이용할 수 있도록 하고 있다. 이는 FSA의 하나로 일부 VITA site에서만 제공하고 있으며, 납세자는 필요한 경우 자원봉사자의 도움을 요청할 수 있다.

## 2) VITA/ TCE 프로그램 성공적 운영을 위한 전제조건

VITA/ TCE 프로그램이 납세자들로부터 공공 신뢰를 확보하고 성공적으로 운영되기 위해서는 자원봉사자들의 전문성을 확보하면서 높은 윤리적 행동 기준을 바탕으로 고품질 서비스를 제공해야 한다. 또한, 자원봉사자들이 자신의 역할을 적극적으로 수행할 수 있도록 책임범위를 명확히 할 필요가 있다.

### 자원봉사자의 전문성 확보 방안

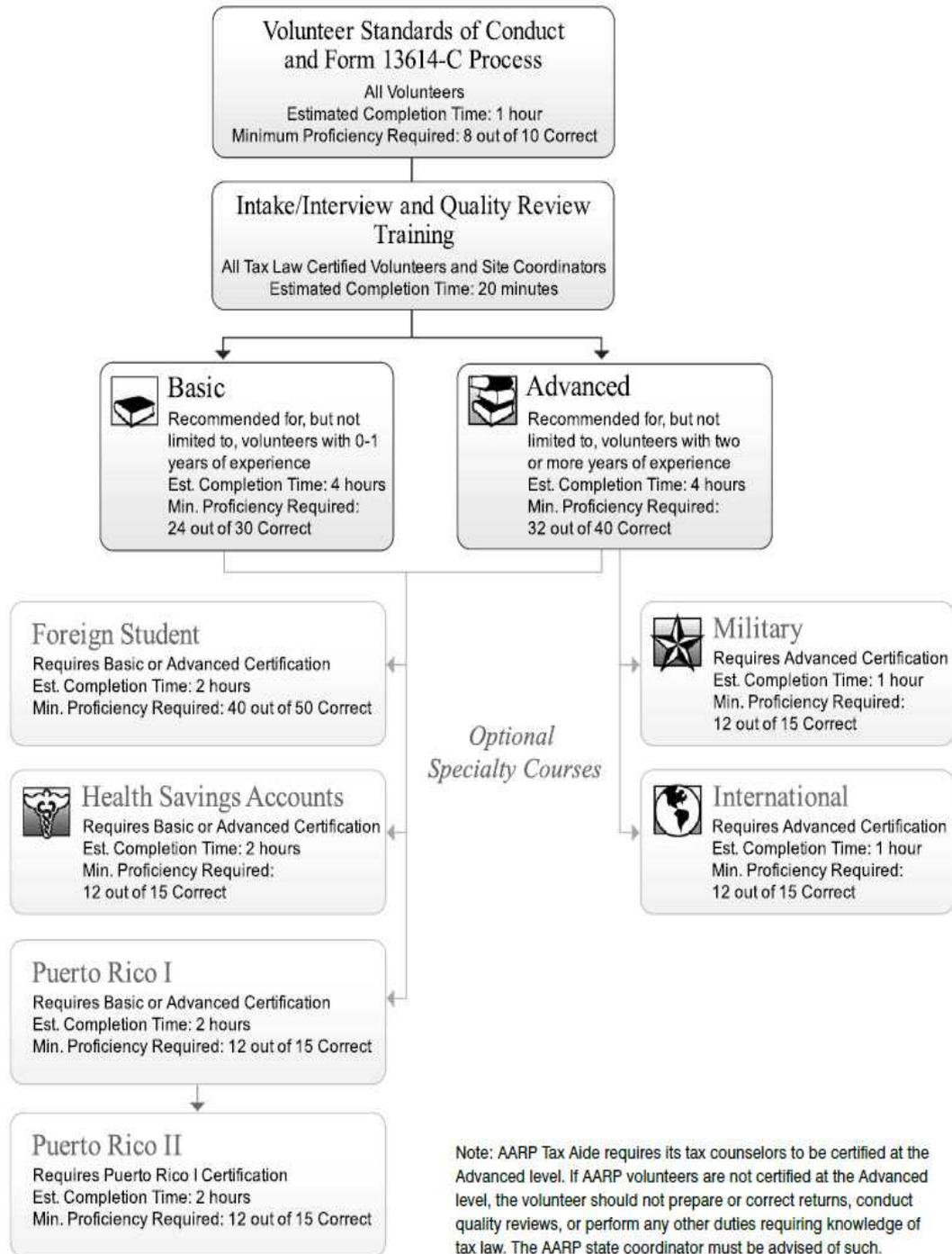
VITA/ TCE 프로그램은 기본적으로 자원봉사자를 활용하여 납세자의 세금신고를 지원하는 것이다. VITA/ TCE의 신뢰성·효율성이 자원봉사자의 자질·행동에 의해 결정되므로 국세청 (IRS)에서는 자원봉사자들이 사전에 엄격한 인증절차를 거치도록 규정하고 있다.

VITA/ TCE 프로그램의 Volunteer가 되기 위해서는 1. 윤리 및 행동강령 (Volunteer Standards of Conduct) 2. 기본 세법 3. 고객대응/ 면접 절차, 적정성 검토 (Intake/ Interview, Quality Review)에 대한 시험 (80점 이상)을 통해 인증을 받아야 하며, 이러한 인증은 1년만 유효하므로 해마다 시험을 거쳐 다시 자격 인증을 갱신해야 한다.

이러한 세법 인증은 기본 2단계 (Basic, Advanced), 특별 5단계 (Military, International, Foreign Student, Health Savings Account, Puerto Rico I/II) 등 총 7단계가 있으며, 자원봉사자가 가지고 있는 인증의 종류에 따라 그 역할·제공할 수 있는 서비스의 범위가 달라진다.

- Basic : 모든 자원봉사자들이 반드시 가져야 하는 기본단계로, Forms 1040 등 기본적인 급여 소득, 장애인 소득, 근로장려금 등의 신고업무를 처리할 수 있다.
- Advanced : 자영업자, 자본이득/ 손실, 주식·공채매매, 채무면제 (COD) 등 모든 범위의 세금신고 업무를 처리할 수 있다. (Advanced 인증을 받은 경우 Basic 인증은 별도로 받지 않아도 됨)
- Military : 육군·국가 방위군 등 군인에 관한 모든 범위의 세금신고 업무를 처리할 수 있다. Advanced 인증을 전제로 하며, 미국의 거주 군인의 세금신고와 관련해서는 International 인증 필요하다.
- Inter-national : 해외 소득 공제, 외국납부 세액 공제 등 국외거주 또는 국외소득이 있는 납세자의 세금신고 업무를 처리할 수 있다.  
Advanced 인증을 전제로 한다.
- Foreign Student : 거주자 여부, 국제조약 적용 등 외국인 학생·연구원의 모든 범위의 세금신고 업무를 처리할 수 있다. Foreign Student는 세금 신고가 복잡하기 때문에 Arizona 주립대학 같은 주요 공공 대학에서 전문가들에 통해 서비스를 제공하고 있다.  
Basic 또는 Advanced 인증을 전제로 한다.
- Health Savings Account : HSA (Health Savings Account - 세제 혜택이 부여된 미래 의료비를 위한 저축계좌) 자격 여부, 납부금액 등에 관한 세금 신고 업무를 처리할 수 있다.  
Basic 또는 Advanced 인증을 전제로 한다.
- Puerto Rico I/II : 푸에르토리코 거주자, 푸에르토리코에서 발생하는 소득과 관련된 세금신고 업무를 담당할 수 있다. Basic 또는 Advanced 인증을 전제로 한다.  
( Puerto Rico II는 Puerto Rico I 을 전제로 함 )

< VITA/ TCE - 자원 봉사자 인증 절차 >



\* 출처 : IRS, Publication 1084 - "VITA/ TCE IRS VOLUNTEER" 2018

자원봉사자는 자신이 가진 세법인증의 범위 안에서 신고업무를 담당할 수 있으며, VITA/ TCE site에서 어떤 역할을 수행하는지에 따라 필요한 인증을 받아야 한다. 비록 공인회계사 (CPA), 세무사 (EA) 등 전문 자격증을 가진 자원봉사자라 하더라도 업무범위를 벗어난 조언 등은 할 수 없다.

< VITA/ TCE - 세법 인증 단계별 업무 범위 (Scope of Service) 예시 >

<ul style="list-style-type: none"> <li>Interactive Tax Assistance (ITA)</li> <li>Tax Trails</li> <li>Tax Topics</li> </ul>		Minimum Volunteer Tax Law Certification Levels (√* requires both a minimum and additional specialty certifications)			Additional Specialty Tax Law Certifications				Interactive Tax Assistance (ITA)	Can a Taxpayer's Tax Return with this Tax Law be Referred to a VITA/ TCE site?	Can Hotline Assistors Address these Tax Law Topics with VITA/TCE Volunteer? (1-800-829-8482)	
Form 1040 Line #	Tax Law Topic Description	Information Reporting Source Document	Basic	OR	Advanced	Volunteer Certification Level: Military	Volunteer Certification Level: Health Savings Account (HSA)	Volunteer Certification Level: International				Volunteer Certification Level: Puerto Rico
<b>Filing Status</b>												
1	Single		√							Yes	Yes	Yes
2	Married filing jointly		√							Yes	Yes	Yes
3	Married filing separately		√							Yes	Yes	Yes
4	Head of household		√							Yes	Yes	Yes
5	Qualifying widower		√							Yes	Yes	Yes
1 Thru 5	Foreign Taxpayers				√*			√		No	No	No
<b>Exemptions</b>												
6a - d	Exemptions		√							Yes	Yes	Yes
<b>Income</b>												
7	Wages, salaries, tips, etc.	W-2	√							Yes	Yes	Yes
7	Tips	W-2	√							No	Yes	No
7	Military pay from Combat Zones, Incentive Pay, Re-Enlistment, Education Repayment, Recruitment Bonus, Residential Rental				√*	√				No	No	No
7	Foreign Pay/Income				√*			√		No	No	No
8a - b	Taxable interest, tax-exempt interest	1099-INT, Sch K-1	√							Yes	Yes	Yes
9a - b	Ordinary dividends, qualified dividends	1099-DIV, Sch K-1	√							Yes	Yes	Yes
9a - b	Non-Dividend Distribution	1099-DIV, Sch K-1	√							No	Yes	Yes
10	Taxable refunds, etc.	1099-G	√							No	Yes	Yes
11	Alimony received		√							No	Yes	Yes
12	Schedule C-EZ: Business confined to Sch C-EZ criteria, up to \$5,000 of expenses allowed.	1099-MISC, Box 7			√					Yes	Yes	No
12	Schedule C: Business confined to Sch C-EZ criteria, however up to \$25,000 of expenses allowed	1099-MISC, Box 7			√					Yes	Yes	No
12	Sch C-EZ (up to \$5,000 expenses) or Sch C (up to \$25,000 expenses) for Uber, Lyft & similar services	1099-K & 1099-MISC			√					Yes	Yes	No

\* 출처 : Publication 5220 (Rev. 3-2018) VITA/TCE Volunteer Site Scope & Referral Chart, Internal Revenue Service

## 자원봉사자의 윤리성 확보 방안

VITA/ TCE의 지속적인 운영을 위해서는 프로그램에 대한 납세자의 신뢰가 무엇보다 중요하다. 이렇게 납세자의 높은 신뢰를 확보하기 위해서는 자원봉사자들이 행동강령 (Volunteer Standards of Conduct)을 철저히 준수하면서 고품질 서비스를 제공할 수 있어야 한다. 모든 자원봉사자들은 자원봉사자 행동강령 (VSC)에 대한 교육·인증 (교육 후 테스트에서 80점 이상 획득)을 받아야 하며, VITA/ TCE site에서 근무하지 전에 자원봉사자 행동강령 협정서 (VSC Agreement)에 서명하여야 한다.

자원봉사자 행동 강령 (Volunteer standard of conduct)은 자원봉사자들이 업무도중 부딪힐 수 있는 윤리적 이슈에 대해 올바른 판단을 할 수 있도록 사전에 기준을 마련한 것으로, 총 6개의 기준을 제시하고 있다.

### 1 Quality Site Requirement를 준수할 것

---

QSR은 납세자에게 정확한 세금신고와 고품질 서비스를 제공하고, 일관성 있고 지속가능한 site 운영을 위하여 각 VITA/ TCE site가 지켜야 할 10개의 가이드라인을 규정하고 있다.

- ① 인증 (Certification) : 모든 자원봉사자는 매년 세법, 행동강령 (VSC) 등에 대한 교육·테스트를 거쳐 인증을 받아야 하며, Site Coordinator는 이와 별도로 Coordinator Training 과정을 이수해야 한다.

세법 인증을 받은 모든 자원봉사자는 VITA/ TCE 프로그램의 서비스 범위 (scope of service)내에서만 신고서를 작성할 수 있으며, 신고 항목별 서비스 범위의 내용은 매년 변경되며 별도로 공지하고 있다.

자원봉사자들은 국세청 웹사이트 Link & Learn Taxes, 학습실, 자기 학습 등을 이용하여 교육을 받을 수 있으며, Site Coordinator는 모든 자원봉사자들의 인증 보유 여부를 사전에 확인하여야 한다.

< VITA/ TCE - 자원 봉사자 역할별 필요 인증 범위 >

역할 \ 필요인증	윤리강령 (Volunteer standard of conduct)	인터뷰 (Intake / interview)	적정성 검증 (Quality Review)	세법 (Tax Law)
Site Coordinator	○	○	○	Basic +
Instructor	○	○	○	Advanced +
Return Preparer	○	○	○	Basic +
Quality Reviewer	○	○	○	Basic +
Screeener (세법 답변 ○)	○	○	○	Basic +
Greeter (세법 답변 ×)	○	×	×	×

Site Coordinator : 지역 VITA/ TCE SITE를 설치 · 운영을 총괄

Instructor : VITA/ TCE의 운영과 관련하여 자원봉사자 지휘 · 감독

Return Preparer : 납세자와 인터뷰 등을 통한 세금신고 작업 업무 수행

Quality Reviewer : 1차 작성된 세금신고서의 적정성 여부 검토 업무 수행

Screeener : 납세자의 신고서류 등을 검토하고 세법 질문에 답변

Greeter : SITE 방문 납세자에 대한 인사 · 단순 안내 업무

\* 출처 : IRS, Publicaton 1084 - "VITA/ TCE IRS VONLUNTEER" 2018

- ② 접수/ 인터뷰 절차 (Intake/ Interview process) : 신고의 정확성을 높이기 위해 자원봉사자들은 납세자의 신분확인 (Photo ID 등), 요구되는 세법인증 범위 · 외국어 신고서식 필요여부 등을 판단하기 위해 서식 form 13614-c를 활용한 납세자와의 토론 · 인터뷰를 절차를 거쳐야 한다.

- ③ **적정성 검토 절차 (quality review process)** : 모든 site는 작성된 신고서를 납세자 참여하에 그 적정성을 검토하는 절차를 준수해야 하며 적정성 검토는 지정된 검토자 또는 온라인을 통해 이루어진다. 신고서 작성자는 검토자가 될 수 없으며, 적정성 검토에는 인증단계의 적정여부 · 허용된 서비스 범위 여부 등도 포함된다.
- ④ **참고 자료 (Reference Materials)** : 각 site에서는 업무처리 과정에서 납세자와 신고서 작성 · 적정성 검증 자원봉사자가 문제발생시 활용할 수 있는 Volunteer Guide, Your Federal Income Tax, Privacy and Confidentially 등 안내 자료들을 반드시 구비해야 한다.
- ⑤ **자원봉사자 약정서 (Volunteer Agreement)** : 모든 자원봉사자는 매년 행동강령 (VSC)에 대한 교육 · 인증을 받아야 하며, site에서 일하기 전에 Form 13615의 자원봉사자 약정서에 서명 · 제출하여야 한다. 이 약정서는 자원봉사자가 관련 교육 등을 이수하고, 자원봉사자 행동강령 (VSC) 준수에 동의하였음을 의미한다.

〈 VITA/ TCE - 자원 봉사자 역할별 인증 절차 〉



\* 출처 : IRS, Publication 4961- "VITA/ TCE Volunteer Standard of Conduct - Ethics Training" 2019

- ⑥ 빠른 신고 처리 (Timely Filing) : 납세자가 세금신고서에 서명한 경우, 신고서를 E-file로 제출하고 제출된 신고서는 최대한 빠르게 처리되어야 한다. 즉, 신고서에 문제가 있는 경우 자원봉사자가 수정할 수 있도록 즉시 반송되어야 하며, 정정된 신고서에 문제가 있는 경우 24시간 이내에 납세자에게 통보하여야 한다. Site Coordinator는 신고서가 누적되지 안하고 즉시 처리될 수 있도록 관리하여야 한다.
- ⑦ 시민의 권리 (Civil Rights) : 모든 시민은 성별·나이·인종·장애 여부에 따른 차별을 받지 않을 권리를 가지고 있으며, 이를 보호하기 위해 모든 VITA/ TCE site는 이러한 시민의 권리와 차별 대우에 대한 신고 절차 등을 담고 있는 IRS·AARP의 포스터를 비치하여야 한다. 또한 자원봉사자는 납세자와의 첫 대면에서 이러한 내용을 통지하여야 한다.
- ⑧ 사이트 식별 번호 (Site Identification Number) : 모든 세금신고서에는 신고서를 작성한 VITA/ TCE site의 식별번호가 정확하게 표기되어야 하며, E-File 시스템은 신고서 사이트 식별번호의 정확성 여부를 자동적으로 체크하고 있다.
- ⑨ 전자신고 식별 번호 (Electronic Filing Identification Number) : 각 site는 고유의 전자신고 식별번호 (EFIN)를 가지며, 모든 세금신고서에 표기하여야 한다. EFIN을 신청하기 위해서는 먼저 SIDN를 가지고 있어야 하며, VITA/ TCE site가 여러 장소에 있는 경우 각각 별도의 EFIN를 받아야 한다.
- ⑩ 보안 및 프라이버시 (Security, Privacy & Confidentiality) : 납세자, 자원봉사자 등의 개인 정보·프라이버시를 보호하기 위한 가이드라인 Publication 4299를 준수하여야 한다. AARP 등 파트너가 납세자 정보를 보관·사용하고자 하는 경우에는 내국세법 (IRC)의 규정에 따라 개인정보의 세금신고 목적 외에 사용 또는 제 3기관 (Third party) 제공시 필요한 납세자 동의 절차를 준수해야 한다.

## 2 세금 신고와 관련하여 일체의 보상을 받지 말 것

---

VITA/ TCE의 세금신고 서비스는 기본적으로 납세자에게 무료로 제공되는 것이므로 자원봉사자는 납세자로부터 어떠한 보상 (payment, donation 등)도 받아서는 안된다.

같은 이유로 납세자의 현금금은 납세자 명의의 계좌로 직접 입금되며, 자원봉사자 또는 파트너 (SITE를 운영하는 단체) 명의의 계좌로 입금할 수 없다.

## 3 업무 중 알게된 납세자 정보를 사적으로 이용하지 말 것

---

자원봉사자는 납세자의 개인정보를 보호하여야 하며, 금융 거래·사업상 도움 요청 등 자신이나 특정인의 사적 이익을 위하여 납세자 정보를 이용할 수 없다.

세금신고를 이외의 목적으로 납세자 정보를 사용하거나 공개하는 경우는 사전에 납세자의 동의를 받아야 한다. 다만, 통계, 정책적 목적 등을 위해 전체 세금신고 수 등을 사용·공표하는 경우는 납세자 동의를 필요로 하지 않는다.

## 4 의도적으로 허위의 세금 신고를 하지 말 것

---

자원봉사자의 역할은 세법을 납세자의 상황에 맞게 정확히 적용하는 것이며, 허위의 세금신고는 납세자 본인 뿐만 아니라 IRS와 VITA 프로그램의 신뢰에 악영향을 미치게 된다.

비록 자원봉사자가 납세자를 위하여 허위 신고를 하였다면, 납세자는 가산세, 이자, 벌금 등 경제적 페널티를 부담해야 할 뿐만 아니라 주/연방정부에 의해 형사처벌을 받을 수 있다.

전국적으로 자원봉사자가 업무도중 알게 된 개인정보로 허위의 세금 신고를 하고 환급을 받는 명의도용 (Identity Theft) 사례가 발생하고 있으며, IRS-SPEC에서는 이러한 명의 도용 사례가 발생하지 않도록 상시 감시하고 있으며 신분도용 의심 사례는 범죄수사국(IRS-CI), 재무부 수사국 (TIGTA)에 통보하고 있다.

## 5 VITA 프로그램에 부정적 영향을 주는 범죄, 부정행위 등 금지

---

자원봉사자는 범죄, 부정행위 기타 VITA 프로그램의 신뢰를 저해하는 행위를 해서는 안된다. 불법 거주 외국인 (unauthorized alien)은 자원봉사자가 될 수 없으며, 부정행위를 한 자원봉사자는 국세청 자원봉사자 배제 리스트 (irs-spec voluntary registry)에 등재하여 별도로 관리된다.

## 6 모든 납세자를 전문적이고 친절하게 응대할 것

---

자원봉사자는 모든 납세자의 세금신고 문의에 전문적이고 친절하게 대응하여야 한다. 즉, 납세자 권리 헌장 (taxpayer civil right)을 준수하고 고객을 진실하고 전문적이며 존중하는 자세로 대하여 한다.

모든 자원봉사자는 업무를 수행하면서 정확한 세금신고가 이루어질 수 있도록 선량한 관리자로서의 주의의무 (Due Diligence, 합리적인 일반인이 가지는 이해와 주의)를 다하여야 한다.

즉, 납세자가 진실을 말하지 않는다고 판단되는 경우 자원봉사자는 인터뷰 등을 통해 잘못 이해된 부분이 없는지 확인하고 그럼에도 문제가 해결되지 않으면 site coordinator에게 맡겨야 하며, 확신이 없는 자료를 바탕으로 세금신고서를 작성해서는 안된다.

이렇게 국세청 (IRS) SPEC에서는 VITA/ TCE 프로그램의 신뢰성을 확보하기 위해 자원봉사자·site가 지켜야 할 윤리적 기준을 제시하고 이를 준수하도록 하고 있으며, 이를 위반한 경우 파트너십 종료, 정부보조금 지급 중단, 자원봉사자 등록부 (Voluntary registry : 영구 배제된 자원봉사자 명부) 등재 등 불이익을 주고 있다.

### **적극적 업무수행을 위한 자원봉사자 보호**

VITA/ TCE가 성공적으로 운영되기 위해서는 자원봉사자가 신고결과에 따른 책임 부담에서 자유롭게 해줌으로써 자신의 권한 범위 내에서 적극적으로 업무를 수행할 수 있도록 해야 한다.

1997년 제정된 연방 자원봉사자 보호법 (VPA : Volunteer Protection Act)은 자원봉사자에 대한 시민의 관심을 제고하고 자원봉사자에 대한 의존도가 높은 비영리단체·공공기관·공공 프로그램이 지속적으로 운영될 수 있도록 일정한 요건 하에서 자원봉사자의 책임을 제한하고 있다.

즉, 자원봉사자가 해당 비영리단체·공공기관·공공 프로그램의 범위내에서 한 행위에 대해서는 비록 약간의 과실이 있더라도 이 법률에 의해 보호된다.

자원봉사자의 행위가 자원봉사자 보호법 (VPA)에 의해서 보호되기 위해서는 다음의 3가지 조건을 충족해야 한다.

첫째, 자원봉사자에 해당되어야 한다. VPA에서는 자원봉사자를 공공 프로그램 등에서 서비스를 제공하는 개인으로서 ① 금전적 대가 ② 연간 500불 초과하는 다른 보상을 받지 경우로 규정하고 있다.

둘째, 프로그램·비영리 조직의 권한 범위내의 행위이어야 한다.

셋째, 자원봉사자의 행위에 약간의 과실(경과실(輕過失), negligent)만 있어야 한다. 따라서, 이러한 행위가 의도적(willful), 범죄행위(criminal misconduct), 중대한 과실(gross negligent), 분별없는 부정행위(reckless misconduct) 등으로 발생한 경우에는 보호되지 않는다.

따라서, VITA/TCE program에 참여한 자원봉사자도 서비스에 따른 대가를 받지 않으면서, 자신이나 site의 인증범위 내에서 중대한 과실 등이 없이 세금을 신고하였다면 그 결과에 대해 책임지지 않는다.

Site coordinator는 자원봉사자들이 QSR(Quality Site Requirements)을 준수하고 VITA/TCE Programs의 범위 내에서 세금신고서를 작성하도록 보호·관리해야 할 책임이 있다.

## 자원봉사자에 대한 혜택 및 재정지원

(자원봉사자에 대한 혜택) 국세청(IRS) SPEC에서는 VITA/TCE programs에 자원봉사자로 활동한 세무사(EA: Enrolled Agent), 변호사(Attorney), 공인회계사(CPA: Certified Public Accountants) 등 전문자격 소지자에게 평생교육 학점(CE Credit - Continuing Education Credit)을 부여하고 있다.

세무사 등이 평생교육학점(CE Credit)을 받기 위해서는 ① 자원봉사자 행동 강령(VSC)에 대한 교육 이수 및 인증 ② 교육사이트(Link & Learn Taxes)에서 Advanced 단계의 세법인증 ③ 세금신고서 작성자·적정성 검토자 등 자원봉사자로서 업무를 수행하여야 한다.

이러한 요건을 모두 충족한 경우 자원봉사자로서의 역할 등에 따라 최대 18 시간까지의 평생교육학점 (CE Credit)을 취득할 수 있다.

< VITA/ TCE - 자원봉사자에 대한 평생교육학점 >

Volunteer Position	Tax Law Update CE Credits	Federal Tax Law CE Credits	VSC (Ethics) CE Credits	Instructor Specialty Tax Law Credits	Total CE Credits
Quality Reviewer	3	10	1	-	14
Tax Return Preparer	3	10	1	-	14
Instructor	3	-	1	4	8
Quality Reviewer or Preparer and Instructor	3	10	1	4	18

\* 출처 : IRS, Publication 1084 - "VITA/ TCE IRS Volunteer - SITE COORDINATOR'S HANDBOOK" 2019

(파트너에 대한 재정지원) 국세청 (IRS) SPEC에서는 ① 무료 세금신고 지원 서비스의 지속적 확대 ② 고품질 서비스 유지 ③ 자원봉사자에 대한 교육 강화 ④ 세금신고서의 정확도 제고를 위해 VITA/ TCE Site를 운영하는 단체에게 재정 보조금을 지급하고 있다. (2019년 1,800 만 달러의 보조금을 지급함)

VITA 보조금	TCE 보조금
2년 단위	기본 1년 (예외적 2년 허용)
Matching 보조금	Non - Matching 보조금
직·간접 비용 모두 인정	직접비용 only
행정비용 제한 ×	행정비용의 최대 30%
행정·기술직원, Instructor 급여 포함	행정·기술직원 급여 only
비영리단체, 정부기관, 공공기관 모두 가능	비영리 단체 only

\* 출처 : IRS Wage & Investment, "Welcome to VITA/ TCE Grant Application Process Overview"

## VITA/ TCE 프로그램의 운영 성과

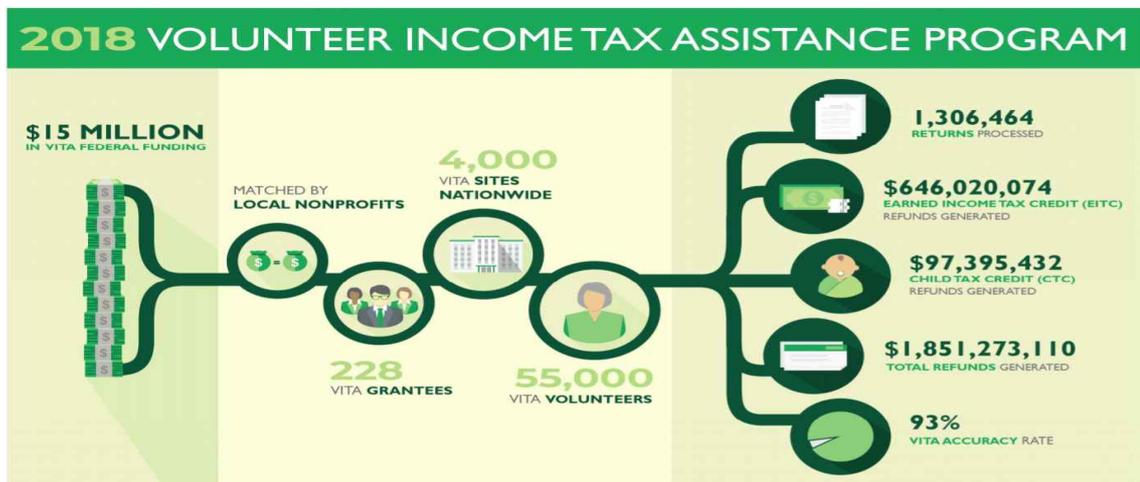
2017년 VITA/ TCE 프로그램에서는 전국적으로 11,400개의 site에서 87,000여명의 자원봉사자들이 3.5백만 명의 납세자에게 세금신고 서비스를 제공하였다. 신고서 정확도는 92.79 %로 2016년 94.61 %에 비해 다소 낮아졌다.

세금신고서에 공통적으로 나타난 주요 오류 항목은 다음과 같다.

신고 항목	정확도	주요 오류 내용
총조정 소득	98.68 %	연금 (Pension/ Annuity), 건강 저축계좌 (HSA)
투자 소득	99.34 %	이자소득 (Interest), 배당 소득 (Dividend)
사업 소득	99.34 %	현금 소득 (Cash), 업무용 차량 (Business mileage)
건강보험 면제	99.34 %	MEC (Medicare, medicaid, CHID 등)
원천 징수	99.01 %	연방 소득세 원천 징수 (Federal Tax Withholding)

2018년 VITA 프로그램의 운영결과를 살펴보면 228개 단체 4,000개 site에서 55,000명의 자원봉사자가 1.3백만 건의 세금신고를 하였으며, 그 정확도는 93 %이었다.

### < VITA/ TCE - 2018 VITA 프로그램 성과 >



\* 출처 : Prosperitynow, Leveraging Tax Time for Working Families with VITA. 2018

## 프로그램의 문제점 및 개선이 필요한 사항

VITA/ TCE 프로그램은 납세자들이 언제 어디서든 쉽게 전문가의 도움을 받을 수 있다는 점에서 저소득자·고령자 등 영세납세자를 대상으로 하는 대표적인 세정 서비스로서 그 역할을 다하고 있다.

그럼에도 불구하고 더 효율적으로 프로그램의 수혜자를 확대하기 위해서는 몇 가지 문제점에 대한 개선이 필요하다.

첫째, VITA/ TCE site에서 제공하는 서비스 범위가 상이하다. 각 Site마다 자원봉사자의 인증 레벨·시설 규모·FSA (Facilitated Self Assistance) 여부 등이 다르고 소규모 지역 Community에서는 상대적으로 열악한 서비스가 제공되고 있다. 또한 대부분의 Site에서는 이자소득, 임대소득, 재고·감가상각 등이 포함된 소규모 사업소득, Airbnb 또는 Uber/ Lyft 등 새로운 사업유형에 대한 세금신고서를 작성하는 데 한계가 있다.

둘째, 자원봉사자의 업무범위 (Scope of service)가 명확하지 않다. 국세청에서는 VITA/ TCE 서비스의 전문성·정확성을 높이기 위해 자원봉사자들이 받은 세법인증 단계별 업무범위 내에서만 서비스를 제공하도록 하고 있다. 그러나, 2016년 납세자보호관 (NTA)의 의회 연례보고서를 보면 국세청에서 발간하는 지침마다 업무범위 (Scope of service)에 대한 설명이 달라 혼란을 야기하고 있다.

Publication	Number of tax topics deemed out-of-scope	Number of tax topics in-scope but with limitations	Number of tax topics that can be referred only to AARP
Pub. 4491, VITA/TCE Training Guide (Rev. Oct. 2016)	111	—	—
Pub. 3676-B, IRS Certified Volunteers Providing Free Tax Preparation Flyer (Rev. Nov. 2016)	8	—	—
Pub. 5220, VITA/TCE Volunteer Site Scope & Referral Chart (Rev. Dec. 2016)	6	—	11
Pub 4012, VITA/TCE Volunteer Resource Guide 2016 Tax Returns (Rev. Dec. 2016)	10	7	—

\* 출처 : IRS, Taxpayer Advocate Service — Annual Report to Congress " VITA/ TCE programs " 2017

셋째, VITA/ TCE 프로그램의 소득기준을 개선하여야 한다. 특히, VITA 프로그램은 가구당 소득이 연방 빈곤선의 250% (2020년 56,000 달러)이하인 개인 납세자만을 대상으로 하고 있어, 생활수준에 큰 영향을 미치는 거주지역·가족구성원의 수 등을 전혀 고려하지 않고 있다.

VITA/ TCE 프로그램의 중요한 목적 중 하나는 저·중소득자 (low to moderate income)의 정확한 세금신고를 통해 근로장려금 (EITC - Earned Income Tax Credit)에 대한 납세자의 인식 및 환급을 높이기 위한 것이다.

따라서, 실질적인 저·중소득층에게 도움이 될 수 있도록 저소득 납세자 클리닉 (LITC)처럼 소득기준에 지역·가구원 수를 고려할 필요가 있다.

〈 VITA/ TCE - 저소득 납세자 클리닉 (LITC) 소득 기준 〉

Size of Family Unit	48 Contiguous States, D.C., and Puerto Rico	Alaska	Hawaii
1	\$30,150	\$37,650	\$34,650
2	\$40,600	\$50,725	\$46,675
3	\$51,050	\$63,800	\$58,700
4	\$61,500	\$76,875	\$70,725
5	\$71,950	\$89,950	\$82,750
6	\$82,400	\$103,025	\$94,775
7	\$92,850	\$116,100	\$106,800
8	\$103,300	\$129,175	\$118,825
For each additional person, add	\$10,450	\$13,075	\$12,025

\* 출처 : IRS, Taxpayer Advocate Service — Annual Report to Congress " VITA/ TCE programs " 2017

넷째, VITA/ TCE Site의 운영기간을 확대해야 한다. 현재 대부분의 Site는 매년 4월 15일까지만 운영하고 있어, 세금신고 기한이 4월 15일 이후에 있는 납세자들은 이러한 서비스를 이용할 수 없다. 따라서, 보다 많은 납세자가 무료 세금신고 서비스를 이용할 수 있도록 상시 운영 Site를 확대할 필요가 있다.

### 3. 結 論

#### I. 우리나라의 중소기업·서민을 위한 납세지원 노력

##### 1) 우리나라의 납세협력 비용<sup>3)</sup>

우리나라도 조세 등 정부규제로 인한 기업 등의 행정부담을 측정하고 이를 축소하여 국가 경쟁력을 높이려는 OECD 국가들의 노력을 벤치마킹하여, 조세부과 등 국세행정으로 인해 납세자들이 부담하는 납세협력비용의 크기를 측정하고 이를 줄이기 위해 노력해오고 있다.

##### 우리나라의 납세협력비용 규모

2008년 최초로 표준원가모형 (SCM)을 이용하여 측정한 우리나라의 납세협력 비용은 7.63조 원으로 GDP 대비 0.85 % 수준으로 나타났다. 2013년 동일 모형을 이용한 2차 측정결과 납세협력비용은 9.88조원으로 약 2.25 조 증가하였으나 GDP 대비 0.80%로 0.05 % Pt 감소하였다.



\* 출처 : 국세청 보도자료 “국세청, 납세협력비용 5년간 15% 감축한다.” 2013

3) 우리나라의 납세협력비용 측정과 관련해서는 국세청 보도자료 “국세청, 납세협력비용 5년간 15% 감축한다.” 2013. 10.을 참고하였다.



## 2) 우리나라의 중소기업·서민에 대한 납세지원 노력

### '13년 납세협력비용 축정에 따른 감축 목표

이러한 납세협력비용 축정결과를 종합해보면, 가장 납세협력비용이 높은 소득세는 대부분 개인납세자로 세무전문가 이용에 따른 외부비용이 많은 비중을 차지하고 있으며 부가가치세는 주로 증빙발급·장부기장 등 정보 제공의무에 따른 비용이 대부분을 차지하고 있다.

따라서, 국세청에서는 2016년까지 납세협력비용을 2013년 축정 (2011년 기준)시보다 15% 감축하는 것을 목표로 전자세금계산서 고도화·세법령 단순화·제3자 정보 및 IT를 활용한 신고 편의 제공 등 다양한 제도를 도입·시행하였다.

또한, 사업자의 대다수를 차지하는 중·소사업자의 납세협력비용을 축소시켜 세무행정의 형평성을 제고하기 위해서도 노력하였으며, 특히 비용이 많이 발생한 증빙서류 발급·장부기장 등을 4대 중점 과제로 선정하여 집중적으로 추진하였다.

#### < 우리나라 - 납세협력비용 축소를 위한 4대 중점 추진과제 2013 >

추진분야	내 용	협력비용 비중	1,000원당	
			'11년	'16년
증빙서류발급	거래처에 세금계산서(계산서), 신용카드·현금영수증, 거래명세서 등 거래관련 증빙서류 발급	17.4%	9.6원	⇒ 8.4원
증빙서류 수취 및 보관	거래처로부터 세금계산서(계산서), 신용카드·현금영수증, 거래명세서 등 거래관련 증빙서류 수취 및 보관	31.3%	17.2원	⇒ 15.1원
장부기장	매출·매입장, 현금출납장 등 거래사실을 장부에 기록·정리, 재무제표 작성	15.0%	8.3원	⇒ 7.2원
신고납부	세법에 따라 과세표준과 세액을 계산하여 정부에 세금을 신고·납부	22.0%	12.1원	⇒ 9.9원

\* 출처 : 국세청 보도자료 “국세청, 납세협력비용 5년간 15% 감축한다.” 2013

## 중소기업·서민 납세지원을 위해 도입한 주요 제도

국세청에서는 납세협력비용을 줄이기 위해 다른 OECD 국가들처럼 세목별 (특히 부가가치세, 소득세) 납세협력 부담 축소 조치를 도입하거나 납세자의 편의 제고 등 조세제도 전반을 개선하고 있으며, 이 과정에서 특히 중·소기업이나 영세납세자에 대한 납세지원에도 많은 비중을 두고 있다.

### 1 영세 납세자 지원단

영세납세자 지원단은 세법을 잘 알지 못하고 경제적으로 세무대리인을 선임하지 못하는 영세납세자에게 무료 세무자문 서비스를 제공하는 제도로, 각 세무서별로 4~10명의 내부직원과 세무대리인으로 구성되어 있으며 주로 다음과 같은 역할을 수행하고 있다

- ① 무료세무자문 (2009. 5) - 세무대리인이 없는 영세개인납세자에게 과세 자료 해명 등 과세처분 전(前)단계부터 불복청구에 이르기까지 전(全) 과정에서 세무자문을 제공하는 제도로, 2014. 5부터는 수입금액 3억원 이하의 영세중소법인에도 적용하고 있다.
- ② 창업자 멘토링 (2010.4) - 신규 개인사업자를 대상으로 창업단계부터 최초 종합소득세 신고까지 맞춤형 세무자문을 제공한다
- ③ 폐업자 멘토링 (2013.9) - 경기불황 등으로 인한 폐업자를 대상으로 폐업일로부터 다음연도 종합소득세 신고까지 세무자문을 제공한다.
- ④ 전통시장 (2012.4), 다문화센터 (2014.5) 찾아가는 서비스 : 세무 관련 도움이 필요하나 세무서 또는 전문가의 도움을 받기 어려운 영세 상인·다문화 가정을 대상으로 세무자문을 제공한다.

\* '15년 117,307건을 지원 (무료자문 103,635, 창업자 멘토링 11,039건 순)

과거에는 근로자가 연말정산을 받기 위해서는 교육비, 의료비 등 소득공제 자료를 확보하기 위해 일일이 사업장을 방문해야 하였으며 때로는 관련 증빙을 받지 못해 누락되기도 하였다.

이러한 문제를 해소하기 위해 국세청에 수집된 내·외부 자료를 활용하여 확보된 연말정산 공제자료를 납세자에게 미리 알려주고 공제신고서에 관련 내용을 미리 채워줌으로써 납세자가 온라인으로 간편하게 제출할 수 있도록 연말정산 간소화 시스템을 구축하였다.

2006년 서비스 개통 이후, 근로자의 편의를 제고하기 위해 자료 제공항목을 지속적으로 확대하고 있으며, 2015년에는 13개 항목의 자료를 제공하여 1,176만 명의 근로자가 이용하였다. (2006년 7개 항목, 339만명)

신고서 미리채움 (pre-filled) 서비스는 소득세, 부가세 신고를 위한 증빙을 수취·보관하고 신고서를 작성하는데 많은 어려움을 겪는 납세자 특히 세무환경이 열악한 영세사업자·개인의 부담을 덜어주기 위해 도입되었다. 세금신고서를 국세청에서 보유한 자료로 미리 채워서 제공함으로써 생업에 바쁜 납세자들이 세무서를 방문하지 않고도 간편하게 신고를 완료할 수 있도록 한 납세자 맞춤형 서비스이다. (2015)

- ① 부가가치세 미리채움 서비스 - 매출액의 신용카드·현금영수증 자료, 전자세금계산서 자료 등을 신고서에 미리 채워서 제공하는 서비스로, 2016년부터 모바일신고서비스 대상을 소규모 간이 과세자로 확대 (120만명)하고 임대내역변동이 없는 소규모간이 임대사업자 23만 명에게는 미리 작성된 신고서를 제공하고 있다.

- ② 종합소득세 미리채움서비스 - 2016년부터 단일소득-단순경비율이 적용되는 157만명의 영세사업자에게는 기존의 공제자료 뿐만 아니라 납부할 세액까지 모든 작성항목을 미리 채운 「모두 채움 (Full-filled) 신고서」를 제공하고 있다..

#### 4

## 인터넷을 통한 민원증명 발급 확대

---

국가기관·공공기관과의 정보공유를 통해 납세자가 일일이 세무서를 방문하지 않고도 필요한 국세증명을 받을 수 있도록 편의 서비스를 확대하고 있다.

- ① 홈택스 : 2002년 사업자 등록·납세증명 2종의 민원서류를 발급한 이후 납세자 이용빈도가 높은 서류를 지속적으로 추가 확대하고 있다.  
(인터넷, 모바일, 2004년 196만건 → 2015년 2,313만건)
- ② 정부민원포탈 민원 (2015.6) : 행정안전부가 운영하는 웹사이트 민원 24 (www.minwon.go.kr) 에서 사업자 등록증명, 휴업신고 등 215종의 국세증명서류를 발급받을 수 있도록 하였다. (기존 열람만 가능)
- ③ 지자체 민원실 ‘어디서나 민원처리제’ (1999.5), 우체국에서 신청하고 받아보는 ‘민원우편제’ (2015.1) : 지자체에서 운영하는 무원민원발급기에서도 국세증명을 받거나, 우체국을 통해 우편으로 민원서류를 제공하는 서비스를 도입하였다.

#### 5

## 국선 세무대리인 제도

---

국선세무대리인 제도는 경제적 어려움으로 세무대리인을 선임하지 못하는 영세납세자가 1,000만원 이하의 이의신청, 심사청구를 제기하는 경우 세무대리인을 무료로 지원하는 제도로 (2013.3), 지식기부에 참여한 세무사·공인회계사·변호사를 국선대리인으로 위촉하고 있다.

\* 2014.3 ~ 2015.6 : 237명의 국선대리인 → 568명의 영세납세자 지원

< 우리나라 - 중소기업·서민을 위한 주요 납세지원 제도 >

구 분		주 요 제 도
세목별	부가가치세	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 개인사업자의 의무적 부가세 예정신고 폐지*</li> <li>○ 전자세금계산서 제도 도입 및 발급의무 확대*</li> <li>○ 간이과세자 부가세 신고횟수 축소* (연 2회 → 1회)</li> <li>○ 부가가치세 신고서 미리채움 서비스</li> <li>○ 수정세금계산서 발급요건 완화</li> </ul>
	소득세	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 종합소득세 신고안내문 홈택스에서 조회출력</li> <li>○ 종합소득세 신고서 미리채움·모두채움 서비스</li> <li>○ 스마트폰을 이용한 종합소득세 전자신고</li> <li>○ 연말정산 간소화 서비스 제공항목 지속적 확대</li> </ul>
	법인세	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 영세법인을 위한 법인세 간편 전자신고시스템</li> <li>○ 기업집단 결합재무제표 제출 폐지 (금융감독원 자료 활용)</li> <li>○ 원천세 수정신고 전자제출방식으로 전환</li> </ul>
납세편의제고		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 세법해석 사전 답변제도 - 납세자의 법적 안전성 제고</li> <li>○ My Nts 서비스 - 모든 세금정보 종합 제공</li> <li>○ 전자화문서의 장부증빙 효력 인정</li> <li>○ 민원24시를 통한 민원증명 발급 (기존 열람만 가능)</li> <li>○ 해외부동산 투자운용(임대)명세서 홈택스 전자제출</li> <li>○ 세무대리인에게 수입납세자에 대한 정보제공 확대</li> </ul>
영세납세자보호		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 신용카드에 의한 국세 납부 허용</li> <li>○ 국선 세무대리인</li> <li>○ 영세납세자 지원단</li> </ul>

\* 특히 중소기업 등 영세납세자에게 파급효과가 큰 제도로 한국조세재정연구원 측정결과, 278만 명의 사업자에게 3,139억 원의 감축효과 발생

## II. 미국 등 OECD 국가들의 납세지원 강화 노력이 주는 시사점

### 1. 우리나라의 납세지원 강화노력에 대한 평가

#### 1) 우리나라의 납세지원 강화노력의 특징

우리나라도 OECD 국가들과 마찬가지로 기업 등의 행정부담을 감소시켜 국가경쟁력을 제고함으로써 지속적인 경제발전을 뒷받침하고자 조세 분야에서 많은 제도들을 도입하였다.

그 전제로 표준비용모형(SCM)을 이용하여 행정부담의 크기를 측정하여 감축목표를 설정하고 그 목표를 달성하기 위해 다양한 접근방법을 이용하고 있다는 공통점이 있다.

그러나, 지금까지 도입·시행하고 있는 우리나라의 납세지원 강화노력을 살펴보면,

- ① 협력비용의 대부분을 차지하고 있는 장부기장 등 정보제공의무 즉 부가가치세의 부담 축소
- ② 인터넷·IT 기술·모바일 등을 활용하여 국세청·제3기관 보유 정보를 납세자에게 보다 빠르고 다양한 방법으로 제공하여 납세편의 제고
- ③ 주로 세금신고 이후 단계 (Post - Filing)에서 영세납세자가 세무전문가의 도움을 받을 수 있도록 하여 납세자의 권익 보호

등에 중점을 두고 있다는 점에서 다른 OECD 국가들과 차이점을 찾아볼 수 있다.

특히, 전자세금계산서, MyNTS 계정, 연말정산간소화 서비스 등은 납세자와 국세행정의 내부의 부담을 모두 감축시키는 효과가 있는 대표적인 제도로, 많은 국가들에게 모범적인 사례가 되고 있다.

## 2) 납세자의 변화된 세무행정에 대한 평가<sup>4)</sup>

이러한 국세행정 분야에서의 납세지원 노력이 납세자들에게 실질적으로 어떤 영향을 미치고 있는 지는 변화된 세무행정에 대해 납세자들이 어떻게 인식하고 있는 지를 분석함으로써 간접적으로 엿볼 수 있다.

### 성실납세에 대한 납세자 인식

납세자의 95.5%가 자기 몫의 세금을 성실히 내는 것을 기본 의무로 인식하고 있으나, ‘매우 그렇다’는 41.3%로 미국 납세자의 71% (2014년 납세자 인식 조사 결과)와 비교하면 다소 낮게 편이다.

### 성실납세를 위한 국세행정 서비스의 중요 여부

납세자들은 국세청이 제공하는 각종 서비스를 성실납세에 중요한 요소로 인식 (납세자의 93.0%) 하고 있으며, 특히 금융기관 등 제3자가 국세청에 소득 정보를 제공하는 것이 성실신고에 중요한 영향을 미친다고 평가하고 있다. (납세자의 82.5%) .

### 국세행정 납세서비스 전달채널에 대한 평가

납세자는 세금신고, 연말정산 등 세무 정보 획득이나 세무 관련 도움을 받기 위해 홈택스 등 인터넷 (67.3%), 안내문 등 우편물 (7.8%), 전화상담 (4.5%), 세무서 방문 (2.4%) 를 이용하고 있다.

#### ① 홈택스·국세청 홈페이지 등 인터넷 서비스

- 온라인으로 세금신고·연말정산을 할 수 있는 서비스로 납세자의 97.4%는 매우 중요한 서비스로 인식
- 개인사업자 보다는 임금근로자들의 이용률이 더 높음
- 홈택스 등 서비스에 응답자의 87.9% 만족, 응답자 12.1% 불만족

(복잡한 메뉴 38.6%, 정보·기능 불충분 32.6%, 불안정 접속 26.0%)

4) 국세행정에 대한 납세자의 인식과 관련해서는 한국조세재정연구원 “우리나라 납세자 인식수준 조사 및 납세 의식 제고를 위한 방안, 2016”을 참고하였다.

## ② 세무서 방문 상담 서비스

- 세무서에 직접 방문하여 상담 등을 받을 수 있는 서비스로 납세자의 89.7%가 매우 중요한 서비스로 인식
- 임금근로자 보다는 개인사업자들의 이용률이 2배 이상 높음
- 세무서 방문상담 서비스에 응답자의 77.6% 만족, 응답자 22.4% 불만족  
(불성실한 태도 45.0%, 세무서 혼잡 30.2%, 불편한 접근성 26.0%)

## ③ 국세청 및 세무서 전화상담 서비스

- 국세상담센터 또는 세무서에 전화를 통하여 상담 등을 받을 수 있는 서비스로 납세자의 89.1%가 매우 중요한 서비스로 인식
- 개인사업자 이용율 50% > 임금근로자 이용율 33.7%
- 전화상담 서비스에 응답자의 71.3% 만족, 응답자 28.7% 불만족  
(통화 연결 곤란 50.2%, 상담원 태도 28.0%, 상담내용 이해곤란 18.4%)

## ④ 세금 관련 안내문

- 세금신고, 환급 등 세무와 관련된 내용, 절차 등을 안내하는 서비스로 납세자의 94.1%가 매우 중요한 서비스로 인식
- 개인사업자 이용율 80.0% > 임금근로자 이용율 52.6%
- 세금 관련 안내문에 응답자의 83.0% 만족, 응답자 17.0% 불만족  
(정확한 정보 부족 57.0%, 어려운 용어 36.4%, 복잡한 구성 4.4%)

납세자들은 국세청의 납세서비스 전달 채널에 대해 대체로 긍정적으로 평가하고 있으며, 직원의 전문성 제고·세법 단순화·용어 개선 등을 통해 서비스의 품질을 제고할 필요가 있다.

또한, 납세자의 91.6%는 국세청에서 세금 관련 정보를 더욱 많이 제공하는 것이 납세의무 이행에 많은 도움이 된다고 평가하고 있으므로 서비스 전달 채널을 확대하는 것도 중요하다.

## 향후 국세행정 납세지원서비스 개선방향에 대한 의견

납세자의 49.4%는 연말정산, 부가가치세, 종합소득세 신고 등 각종 세무 업무를 수행하는데 아직도 많은 시간과 노력이 소용된다고 평가하고 있으며, 사전 안내자료 제공·신고서 미리채움 (Pre-filled) 서비스 등의 도입으로 이러한 협력비용이 줄어들 것이라고 (납세자 47.0%)고 인식하고 있다.

나아가 납세자들은 향후 더욱 쉽고 편리하게 세무 관련 정보를 획득하고 도움을 받을 수 있도록 납세지원 서비스가 다음과 같은 방향으로 개선되기를 바라고 있다.

먼저, 전체 납세자를 보면 인터넷·Mobile 등 첨단 IT기술을 활용한 서비스 확대 (61.1%)를 가장 선호하고 있으며, 신고서 미리채움·모두채움 서비스 등 신고의 간편화 확대 (56.9%), 세금 관련 사전 안내문 개선 (32.3%), 직원의 서비스 마인드 함양 (24.1%), 전화상담 서비스의 품질향상 (22.3%), 세무서 신설 등을 통한 접근성 제고 (17.2%) 순으로 개선을 요구하고 있다.

납세자 유형별로 살펴보면 임금근로자는 인터넷·Mobile 등 첨단 IT 기술을 활용한 서비스 확대 (61.1%)를, 개인사업자는 신고서 미리채움·모두채움 서비스 등 신고의 간편화 확대 (56.9%)를 가장 선호하고 있다.

또한, 납세자들은 납세절차를 더욱 간소하고 편리하게 하는 것이 일반 국민의 성실납세 의식에 큰 영향을 미친다 (납세자 83%)고 인식하고 있으므로 조세제도 전반에 걸친 세제 단순화·신고 절차 간소화·세법 용어 순화 등 제도개선을 도모할 필요가 있다.

## 2. 미국 등 OECD 국가들의 납세지원 강화 노력이 주는 시사점

지금까지 국가 경쟁력을 제고하고 기업·서민의 부담을 축소하기 위한 미국, 영국 등 OECD 국가들의 노력을 분석하고, 우리나라에서 그 동안 추진해온 개선 노력들을 함께 살펴보았다.

각 국가들마다 추진하는 전략·도입한 제도 등은 각 나라의 역사적·문화적·사회적·경제적 상황에 따라 차이가 다르지만, OECD 국가들의 사례로부터 특히 중소기업·서민에 대한 납세지원을 보다 강화하기 위해 다음과 같은 시사점들을 찾아볼 수 있다.

### 1 범정부적 차원에서의 접근

우리나라는 각 부처가 해당분야에서 (국세행정 분야는 국세청 주관 등) 기업 등의 협력비용을 감축시키기 위한 납세지원 노력을 기울이고 있으며, OECD 국가들 특히 네덜란드·호주 같은 범정부적인 접근 (Whole of Government)은 이루어지지 않고 있다.

OECD 국가들은 행정부담 감축을 위한 BIG TICKET을 찾아내기 위해 부처간 협업을 시도하고 있으며, 네덜란드의 표준사업신고 (SBR : Standard Business Report)는 범정부적 시각에서 부처간 협업을 통해 성공을 이룬 대표적인 사례다.

또한, 범정부적 접근방법을 도입한 국가들은 행정 부담 감축을 전담하는 조직을 별도로 구성하고, 또 그 과정을 모니터링 (Monitoring)하고 리뷰 (Review)하는 기관을 통해 진행과정에 대한 객관적 피드백 (Feedback)이 이루어 지도록 하고 있다.

우리나라에서도 국가적 차원에서 체계적으로 기업·서민의 행정부담을 축소 노력을 추진할 수 있도록 전담기구 (조직)을 지정하고, 그 진행과정을 모니터링할 민간 전문가를 포함한 전문조직을 구성할 필요가 있다.

< 국가별 범정부적 행정부담 감축 전담/ 검토 조직 >

국 가	전담 조직	검토 조직
Denmark	MEBA (경제산업부) + MOF (재무부)	NAOD (감사원) DCCA (상무부 - 효과 측정)
Netherlands	IPAL (MOF - MEA 프로젝트 Unit)	DCA (감사원) ACTAL (부서별 성과 평가)
Sweden	MEEC (기업 · 에너지 · 통신부)	NUTEK (경제 · 지역성장부)
United Kingdom	BEER (규제개혁 위원회) ABAB (조세분야 - 국세청 자문위)	NAO (감사원)
Australia	PC (생산성 위원회)	PC (생산성 위원회)
United States	OBTR (조세분야 - 국세청 위원회)	GAO (감사원)

2 VITA/ TCE 등 중소기업 · 서민을 직접 대상으로 하는 제도 도입

우리나라에서도 기업 특히 영세사업자, 서민들의 행정부담을 감축하기 위하여 많은 제도를 도입하고 있지만, 그 대부분은 신고서 미리채움 서비스 · IT를 활용한 사전 정보제공 등 신고전 (Pre-Filing), 국세청과의 분쟁 해결에 도움을 주는 신고후 (Post-Filing)에 집중되어 있다.

그러나, ‘우리나라 납세자 인식수준 조사 및 납세의식 제고를 위한 방안 (2016)’에서 보듯이 아직 우리나라 납세자의 약 50%는 세금 신고 등 세무 업무에 많은 시간 · 비용을 소요하고 있으며, 특히 법인사업자와 달리 영세사업자 · 개인 납세자는 세무업무에 외부 전문가 의존도가 높아 외부비용이 많은 비중을 차지하고 있다.

따라서, 우리나라에서도 미국·영국의 경우와 같이 중·저소득층, 노인 등 서민들이 신고단계 (At-Filing)에서 전문가의 도움을 받아 세금신고를 무료로 정확히 끝낼 수 있도록 VITA/ TCE 같은 제도를 도입할 필요가 있다.

비록 자원봉사단체 (partner)의 구성, 자원봉사자 (volunteer) 자격, 재정 보조 재원 확보 등 그 도입과정에서 많은 요소들이 고려되어야 하지만, 중·저소득층, 서민을 직접 대상으로 하는 프로그램을 도입함으로써 기존의 행정부담 감축노력을 통한 국세행정의 효율성 뿐만 아니라 국세행정 서비스의 형평성 제고에도 많은 기여를 할 것이다.

### 3 사회보장 기여금 징수행정의 합리화

영국·네덜란드 등 많은 유럽의 OECD 국가들은 범정부적 협력을 통한 기업 등의 행정부담을 축소노력의 하나로 사회보장 기여금 징수업무를 합리적으로 개선하였다.

이러한 노력은 구체적으로는 2가지의 방향 즉 첫 번째, 사회보장 기여금 징수업무를 국세담당 기관 (main revenue body)으로 이관하여 다른 세금의 행정업무와 통합방안 ② 소득세, 급여세 그리고 사회보장기여금의 기준이 되는 과세기준 (tax base)을 서로 조화시키는 방안으로 전개되었다.

체코 (Czech Republic)의 경우는 사회보장 기여금 징수에 따른 기업의 행정부담이 정부 규제에 의한 전체 부담의 약 23%를 차지하고 있으며, 이는 개인소득세·법인세에 의한 부담의 6~8배에 달하는 것으로 측정되었다.

네덜란드와 영국은 사회보장 기여금 징수업무를 국세청 (Main Revenue Body)의 세금징수 업무와 통합시켰으며, 네덜란드의 경우 이러한 통합으로 연간 300백만 유로 (€)를 행정부담을 축소하였다고 평가하고 있다.

우리나라도 기존에 각 보험공단에서 개별적으로 국민연금, 건강보험, 고용·산재보험의 보험료 징수업무를 담당하여 유사 중복업무에 따른 행정부담의 문제가 제기되었다.

이에 따라 2005년부터 사회보험 징수업무의 통합이 추진되어 국세청과 통합안(案)과 별도의 징수공단을 설치하는 방안(案)이 논의되었으나, 2011년부터 건강보험공단에서 사회보험 통합징수 업무를 담당하고 있다.

비록 건강보험 공단을 통해 사회보험의 통합징수가 이루어졌지만, 아직 국세 징수업무와의 중복문제·상이한 과세기준 (tax base)에 따른 보험료 부담의 형평성 문제는 여전히 상존하고 있다.

따라서, 중복되는 유사한 업무를 배제하여 기업 등의 행정부담을 축소하고, 동일한 과세기준을 적용하여 보험료 납부·보험금 혜택간의 형평성을 확보할 수 있도록 사회보험기여금 행정의 합리화를 추구할 필요가 있다.

#### 4 납세자 특히 기업의 시각을 정책에 반영

---

영국·네덜란드 등은 OECD 국가들 중에서도 표준비용모형(SCM)을 활용하여 행정부담을 측정하고, 조세분야 뿐만 아니라 범정부적 차원에서 행정부담 감축을 위한 다양한 제도를 도입하여 성공적인 결과를 가져왔다고 평가받고 있다.

그러나, 이러한 국가들에서도 기업 설문조사 (Business survey)결과를 보면, 기업들은 행정부담 축소를 위한 정부의 노력을 제대로 인지하지 못하고 있을 뿐만 아니라 실질적인 부담 축소도 체감하지 못하고 있는 것으로 분석되었다.

조세분야를 포함한 행정부담 축소 노력이 지속적이고 효과적으로 추진되기 위해서는 기업·서민 등 정책 고객들이 그 효과를 체감하고 그 정책들에 대해 전폭적 지지와 신뢰를 보내야만 한다. 따라서, 정책을 개발하는 과정에서 정책고객들의 시각을 반영하는 것이 무엇보다 중요하다.

이러한 측면에서 영국, 캐나다 등에서 기업과의 인터뷰를 통해 파악된 ‘기업입장에서 본 행정부담 축소 우선순위’는 앞으로 우리나라에서 납세 지원 강화를 위한 제도를 도입하는 데에도 많은 시사점을 주고 있다.

< 기업 입장에서 바라본 행정부담 축소 우선순위 - 영국, 캐나다, 호주 >

순서	영 국 (TAX)	캐 나 다 (Government)	호 주 (TAX)
1	법령 단순화	법령 단순화	탄력적 납부옵션
2	정보에 대한 접근 ↑	규제의 수 축소	시스템 간소화
3	중복 자료제출 ↓	새로운 규제에 대한 명확한 설명	탄력적 신고시기
4	명확한 지침 제공	고객 서비스 개선	보다 많은 정보 제공
5	기업과 사전협의	사례 제공	불필요한 서류 ↓
6	법적 안정성 (빈번한 법령 개정×)	정책의 적시성 ↑	

\* 출처 : OECD, Programs to reduce the administrative burden of Tax Regulations in selected countries

### Ⅲ. 맺 음 말

앞에서 살펴본 것처럼 우리나라는 저출산·고령화양극화 및 더딘 경기회복 등 사회·경제적 문제를 해소하기 위한 재정지출 수요는 빠르게 증가하지만, 지속적 경기침체, 노후 불안 등으로 미래에 대한 불확실성이 커져 세법개정 등을 통해 인위적으로 세수를 확대하기는 어려운 상황에 처해있다.

이러한 사회적·경제적 상황에서 현 제도를 유지하면서 세수를 늘릴 수 있는 합리적인 방향은 ① 기업의 행정부담을 축소하여 국가경쟁력을 제고하고 ② 시민 특히 중소기업·서민에 대한 다양한 납세지원을 통해 국세행정에 대한 신뢰를 제고함으로써 자발적인 납세를 유도하는 것이다.

이러한 측면에서 우리나라가 지금까지 도입해온 납세지원 제도를 지속하면서 OECD 국가들의 성공사례들을 벤치마킹하여 납세지원 서비스를 더욱 다양화하고 보다 강화한다면,

납세자들이 세무업무를 수행하는데 소요되는 시간적, 경제적 비용인 납세 협력비용을 지속적으로 감축시킬 뿐만 아니라 과세행정에 대한 신뢰를 높여 궁극적으로 납세순응도 제고에 기여할 수 있을 것으로 기대된다.

다만, 비록 납세지원을 통해 행정비용 감축이 국세행정에 중요한 목표이지만 유일한 목표는 아니라는 점을 간과해서는 안된다. 즉, 국세행정은 징세비용 축소, 과세형평성 제고를 위한 과세표준 양성화, 현실 적합성 제고를 위한 세법의 개정 등 다양한 목표를 가지고 있다.

여기서, 행정부담 축소(납세지원 강화)와 다른 목표들 사이에 상충관계가 있으므로, 새로운 납세지원 제도를 시행하거나 외국의 사례를 벤치마크하여 도입하는 경우 각 목표들에 미치는 영향도 함께 고려해야 할 것이다.

#### IV. 참고 문헌

1. OECD, International standard cost model – measuring and reducing administrative burdens for businesses 2006.
2. OECD, Programs to reduce the administrative burden of Tax Regulations in selected countries 2008
3. Inland Revenue, Reducing tax compliance costs for small and medium-sized enterprises 2007
4. KPMG & HMRC, Administrative Burdens: HMRC Measurement Project 2006
5. World Bank Group, Review of the Dutch Administrative Burden Reduction Programme
6. NAO, Reducing the Cost of Complying with Regulations : The Delivery of the Administrative Burdens Reduction Programme, 2007
7. HMRC, Costing Customer Time Research Paper, 2009
8. NAO, The Administrative Burdens Reduction Programme, 2008
9. EU, Communication from the Commission to the council – the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions

10. CRA, SMARTLINKS – PRESENTATION FOR FTA TAXPAYER SERVICES SUBGROUP, 2007
11. IRS, Publication 3744 – IRS Strategic Plan FY 2018–2022 2018
12. IRS, FUTURE STATE "The Path Traveled and the Road Ahead" 2016
13. IRS, Nationwide Tax Forum – "IRS Future State : Working with You to Transform Vision into Action" 2017
14. GAO, Analysis of IRS Future State History 2019
15. IRS, Publication 4883 – “ Grant Programs Resource Guide for VITA ( Volunteer Income Tax Assistance) & TCE(Tax Counseling for the Elderly) “ 2018.
16. IRS, Publication 5066 – “ Low Income Taxpayer Clinics “ 2019.
17. IRS, Taxpayer Advocate Service — Annual Report to Congress “ VITA/ TCE programs “ 2017.
18. IRS, Publicaton 1084 – “ VITA/ TCE IRS Volunteer – SITE COORDINATOR’S HANDBOOK“ 2014.
19. IRS, Publicaton 4671 – “ Volunteer Income Tax Assistance – VITA Grant Program Overview and Application Instructions“ 2018.

20. IRS Wage & Investment - “Welcome to VITA/ TCE Grant Application Process Overview“ .
21. IRS, Publication 5220 - "VITA/ TCE Volunteer Site Scope & Referral Chart, Internal Revenue Service" 2018
22. IRS, Publicaton 4961 - "VITA/ TCE Volunteer Standard of Conduct - Ethics Training" 2019
23. Prosperitynow, Leveraging Tax Time for Working Families with VITA. 2018
24. 국세청, 보도자료 - “납세협력비용 5년간 15% 감축한다.” 2013 .
25. 국세청, 보도자료 - “납세협력비용 3천억 원 줄였다.” 2014.
26. 한국조세재정연구원, 박명호 - “우리나라 납세자 인식수준 조사 및 납세의식 제고를 위한 방안” 2016.
27. 산업연구원 & 시장경제연구원 - “세계경제의 구조변화와 새로운 성장 패러다임의 모색” 2010
27. 국회예산정책처, 거시경제분석과 - “2020년 및 중기 경제전망”