

# 국가경쟁력 강화를 위한 중산층 서민 등 납세지원제도 연구

- 미국의 VITA 프로그램을 중심으로 -

2020년 7월

국 세 청

최 성 영

## I. OECD 국가들의 납세지원 강화를 위한 추진 전략

### 1. 세계 경제의 변화와 한국경제의 현황

**(세계경제의 변화)** 21세기 세계경제는 IT 등 첨단 기술의 급속한 발전과 냉전체제 해소에 따른 국가간 자유로운 자본이동으로 글로벌화가 지속적으로 확대되는 가운데, 2008년 발생한 글로벌 금융위기는 단순히 금융부문 뿐만 아니라 실물부문에 까지 전(全) 세계적 경제위기를 초래하였다.

이러한 글로벌 금융위기를 극복하기 위해 세계 각국에서는 경제구조 개편을 추진하였으며, 특히 유럽연합 (EU)에서는 기업에 대한 규제완화, 고용을 촉진하기 위한 세제·복지정책 도입, 지식·혁신 분야에 대한 투자 확대 등을 장기적 구조개선을 위한 과제로 추진하였다.

**(한국경제의 현황)** 우리나라는 1960년대 이후 ‘한강의 기적’ 을 일구며 세계적으로 유례없는 지속적인 고도성장을 이뤄왔으나, 1997년 IMF 외환 위기와 2008년 글로벌 금융위기를 겪으면서 많은 어려움을 겪고 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.

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

**(추진 배경)** 글로벌 금융위기를 극복하기 위해 세계 각국에서는 단기적 금융·재정 정책수단 뿐만 아니라 장기적 성장 잠재력을 구축하기 위한 전방위적인 경제구조 개선 노력을 함께 추진하였다.

이러한 노력의 일환으로 OECD 국가들은 규제가 기업 등 민간의 행정적 부담 (Administrative Burden)을 초래하여 기업의 경쟁력에 부정적 영향을 미친다는 사실에 주목하고, 기업 경쟁력 강화를 위해 규제에 의한 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.

**(추진 방향)** 최근 OECD 국가들은 이를 위해 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 개선방안을 마련하고 있다.

표준비용모형 (Standard cost model)은 정부의 규제에 의하여 기업이 부담하는 행정비용을 계량적으로 측정하기 위해 개발된 모형으로,

네덜란드, 영국 등을 포함한 OECD 국가들의 행정부담 측정결과를 살펴보면, 첫째, 정부 규제에 의한 기업의 행정부담의 규모가 매우 높다 둘째, 조세로 인한 기업의 행정부담 규모가 정부 전체의 행정부담 규모 중 상당히 높은 비중을 차지한다 셋째, 행정부담은 부가가치세 (VAT)에서 가장 많이 발생하며 대체로 역진적 (regressive)인 성격을 가지고 있다는 특징을 가지고 있다.

(구체적 전략) OECD 국가들의 노력들은 크게 3가지 접근방법으로 이뤄지고 있으며, 특히 행정부담이 가장 역진적으로 적용되는 중소기업 (SME)의 부담을 축소하는 데 초점을 두고 있다.

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

- i) 범정부적 차원의 신고 - 표준사업신고 (Standard Business Reporting)  
각 정부기관에 중복하여 제출하던 자료를 제출양식을 단순화·표준화 하여 한 기관에 제출하도록 개선 (네덜란드 - DTP)
- ii) 사회보장 기여금 행정의 합리화  
사회보장 기여금 징수업무를 국세담당 기관 (main revenue body)으로 이관하여 다른 세금의 행정업무와 통합하는 등 (영국, 스웨덴, 네덜란드)

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

- i) 면제기준 (thresholds)제도의 활용  
부가가치세 (VAT) 사업자 등록 면제기준을 상향 조정하거나, 신고·납부 횟수를 줄이는 등 부가가치세 의무이행 요건 완화
- ii) 개인 소득세의 단순화  
단순하고 표준화된 공제를 도입하거나, 공제의 적정 여부를 확인하기 위한 제3자(third party) 보유 정보 활용

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

- i) 행정부담 감축 및 세무행정 간소화를 위한 전담조직 설립
- ii) 조세 행정의 국민-기업 중심적 접근 (citizen - business centric approach)
- iii) IT 기술을 활용한 전자 서비스 확대 (expanding electronic services)
- iv) 통합 세금 신고 및 납부 (integrated return filing and payment)  
기업이 부담하는 모든 기간별 세목 (periodic tax)의 신고, 납부를 통합하여 단 한번의 신고와 납부로 모든 세무업무 처리 (호주 - BAS)
- v) 고객 전화 상담서비스 개선 (Improved telephone contact service)
- vi) 개인 납세자를 위한 신고서 사전작성 (pre - filled tax returns)  
과세당국에서 납세자와 관련 보유 정보, 제3기관 (third party) 수집 정보를 이용하여 신고서를 미리 작성하여 제공

**(미국 - FUTURE STATE)** 미국 국세청은 대내·외 환경변화에 대응하여 납세자 만족도를 제고하면서 내부 운영의 효율성을 제고하기 위한 새로운 전략 “FUTURE STATE” 를 도입하였다.

### 조세 라이프사이클에 따른 납세자 만족도 제고

#### i) 신고 전 단계 (Pre - Filing)

- ▶ 납세자가 자신의 정보에 언제든지 접근할 수 있도록 다양한 채널을 통한 정보 제공
- ▶ 세법 교육기회를 확대하는 등 세법 준수를 위한 납세자에 대한 선제적 지원

#### ii) 신고 단계 (At - Filing)

- ▶ 온라인 계정을 통해 세금 이슈 등을 명확히 설명하여 납세자의 자율성 및 독립성 강화

#### iii) 신고 후 단계 (Post - Filing)

- ▶ 각종 오류를 신고단계에서 즉시 파악하여 세금문제 조기 해결

### 국세청 내부 효율성 제고

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

- ▶ 고도의 분석기법을 활용하여 우선순위가 높은 업무를 찾아내고, 체계적 지식 관리 시스템 (Knowledge Management System) 구축

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

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

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

- ▶ 납세자·내부 서류를 전산화하여 업무의 효율성을 제고 및 업무 처리의 지리적 제약을 극복

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

- ▶ 직원들이 조직내 다른 사업 부문·외부 파트너와 협업할 수 있는 시스템 및 구조를 구축

미국 국세청 (IRS)은 이러한 FUTURE STATE 의 목적을 원활히 달성하기 위해 6개의 달성 주제를 선정하고, 2004년부터 5개년 전략플랜 (Strategic Plan)을 통해 구체적 전략 목적 (Strategic Goals)을 정하여 자원·역량을 집중하고 있다.

1	<b>자발적 세법준수 지원</b>	Empower and Enable All Taxpayers
---	--------------------	----------------------------------

납세자들이 자신들의 세법상 의무를 가능한 한 쉽게 이해하고 정확히 이행할 수 있도록 지원한다.

2	<b>세법 미준수행위 억제</b>	Protect the Integrity of the Tax System
---	--------------------	---

납세자의 국세행정에 대한 신뢰를 확고히 하기 위해서 잠재적 세법 미준수행위 (Non-compliance)를 조기에 인식하고 선제적으로 대응한다.

3	<b>외부 파트너와의 협력</b>	Collaborate with External Partners
---	--------------------	------------------------------------

납세자에 보다 고품질·고차원의 서비스를 제공하기 위해 주요 이해관계자들과 파트너십을 강화한다.

4	<b>직원의 업무 역량 제고</b>	Cultivate a Well-equipped, Diverse Workforce
---	---------------------	--

국세행정이 미래에도 납세자의 만족도를 높이면서 세법을 공정하게 집행할 수 있도록 직장 문화를 구축한다.

5	<b>고가치 업무에 선택·집중</b>	Advance Data Access, Usability and Analytics
---	----------------------	--

보다 가치가 높은 업무 (highest value work)에 행정 역량을 집중할 수 있도록 의사결정에 데이터 접근성·활용도를 높이고 분석기법을 적극적으로 이용한다.

6	<b>내부 운영의 효율성 제고</b>	Make IRS Operations More Agile & Effective
---	----------------------	--

납세자에게 보다 나은 서비스를 제공하고 국세청 본연의 임무를 효율적으로 수행하기 위해 내부 업무처리 절차 (Business Process)를 단순화하고 간소화한다.

## II. 미국·영국의 중소기업 및 서민을 위한 납세지원 방안

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

(**납세자 보호관**) 납세자의 세금문제 해결을 돕고 이러한 문제를 완화할 수 있도록 행정적·입법적 개선안을 제안하는 역할을 담당하고 있으며, 업무의 독립성을 보장하기 독립적으로 활동하며 국세청장에게 직접 보고할 수 있다.

(**저소득 납세자 클리닉**) 국세청 (IRS)과 세금분쟁이 있는 저소득층 개인을 지원하고 영어를 제2 외국어 (ESL - English as a second language)로 사용하는 납세자에게 세금교육 등 세무서비스 제공하고 있다.

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

(**무료 신고지원 프로그램**) 저소득층이나 노인층의 세금 신고를 지원하기 위해 자원봉사자 활용 (VITA/ TCE)· 세금신고 소프트웨어 무료 제공 등 다양한 프로그램을 실시하고 있다.

### 2. 영국의 중소기업 및 서민을 위한 납세지원 방안

(**노년층을 위한 세무 도움 (THOP)**) 60세 이상, 연간 총소득이 £20,000 이하인 납세자를 대상으로 영국 국세청 (HMRC)과는 독립적이고 전문적인 세금 조언 서비스를 제공하고 있다.

(**세무 지원 (TaxAid)**) 국세청 (HMRC)과 세금 이슈를 가지고 있는 주당 £380 (연간 £20,000) 미만의 저소득층을 대상으로 세금에 관한 전문적인 조언을 제공하고 있다.

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

(프로그램의 연혁) 이 프로그램들은 기본적으로 훈련된 자원봉사자들을 이용해 납세자를 위한 기본적인 세금신고서를 준비하도록 하는 것이다.

VITA는 1969년 시행된 이후 저·중소득자 (연 56,000 달러 미만), 장애인, 영어에 제약이 있는 납세자 (LEP: Limited English Proficiency)를 대상으로, TCE는 대부분 미국 퇴직자협회 (AARP)의 세금 지원프로그램을 통해 60세 이상 고령 납세자의 세금 신고를 지원하고 있다.

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

(VITA/ TCE 프로그램 성공적 운영을 위한 전제조건) VITA/ TCE 프로그램이 납세자들로부터 공공 신뢰를 확보하고 성공적으로 운영되기 위해서는 자원봉사자들의 전문성과 윤리성을 확보하면서, 자원봉사자들이 자신의 역할을 적극적으로 수행할 수 있도록 책임범위를 명확히 할 필요가 있다.

1	자원봉사자의 전문성 확보 방안
---	------------------

VITA/ TCE의 신뢰성·효율성이 자원봉사자의 자질·행동에 의해 결정되므로 자원봉사자들은 사전에 1. 윤리 및 행동강령 2. 기본 세법 등에 관한 엄격한 인증절차를 거쳐야 한다.

세법 인증은 총 7단계가 있으며, 자원봉사자는 자신이 가진 세법인증의 범위 안에서 신고업무를 담당할 수 있으며, VITA/ TCE site에서 수행하는 역할에 따라 필요한 인증을 받아야 한다. 비록 공인회계사 (CPA), 세무사 (EA) 등 전문 자격증을 가진 자원봉사자라 하더라도 업무범위를 벗어난 조언 등은 할 수 없다.

납세자의 높은 신뢰를 확보하기 위해서는 자원봉사자들이 행동강령 (Volunteer Standards of Conduct)을 철저히 준수하면서 고품질 서비스를 제공해야 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 행동강령 (Volunteer Standards of Conduct)

#### i) Quality Site Requirement를 준수할 것

- ▶ 정확한 세금신고와 고품질 서비스를 제공하고, 일관성 있고 지속가능한 site 운영을 위하여 제시된 10개의 QSR을 준수해야 한다.

#### ii) 세금 신고와 관련하여 일체의 보상을 받지 말 것

- ▶ VITA/ TCE의 세금신고 서비스는 기본적으로 납세자에게 무료로 제공된다.

#### iii) 업무 중 알게된 납세자 정보를 사적으로 이용하지 말 것

- ▶ 세금신고를 이외의 목적으로 납세자 정보를 사용하거나 공개하는 경우는 사전에 납세자의 동의를 받아야 한다.

#### iv) 의도적으로 허위의 세금 신고를 하지 말 것

- ▶ 자원봉사자의 역할은 세법을 납세자의 상황에 맞게 정확히 적용하는 것이다.

#### v) VITA 프로그램에 부정적 영향을 주는 범죄, 부정행위 등 금지

- ▶ 자원봉사자는 범죄, 부정행위 기타 VITA 프로그램의 신뢰를 저해하는 행위를 해서는 안된다.

#### vi) 모든 납세자를 전문적이고 친절하게 응대할 것

- ▶ 자원봉사자는 업무를 수행하면서 정확한 세금신고가 이루어질 수 있도록 선량한 관리자로서의 주의의무 (Due Diligence)를 다하여야 한다.

### 3 적극적 업무수행을 위한 자원봉사자 보호

자원봉사자는 해당 비영리단체·공공기관·공공 프로그램의 범위 내에서 한 행위에 대해서는 비록 약간의 과실이 있더라도 자원봉사자 보호법 (VPA, 1997)에 의해 보호된다.

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.

(자원봉사자에 대한 혜택 및 재정지원) 자원봉사자로 활동한 세무사, 변호사, 공인회계사 등 전문자격 소지자에게 평생교육 학점 (CE Credit)을 부여하고 무료 세금신고 지원 서비스의 지속적 확대 등을 위해 VITA/ TCE Site를 운영하는 단체에게 재정 보조금을 지급하고 있다. (2019년 1,800 만 달러)

(VITA/ TCE 프로그램 운영성과 및 개선사항) 2017년 전국적으로 11,400개의 site에서 87,000 여명의 자원봉사자들이 92.79 %의 정확도로 3.5백만 명의 납세자에게 세금신고 서비스를 제공하였다.

이러한 성공적 운영에도 불구하고 더 효율적으로 프로그램의 수혜자를 확대하기 위해서는 몇 가지 문제점에 대한 개선이 필요하다.

첫째, 각 Site 마다 자원봉사자의 인증 레벨·시설 규모·FSA여부 등이 다르고 소규모 지역 Community에서는 상대적으로 열악한 서비스가 제공되고 있다.

둘째, 자원봉사자의 업무범위 (Scope of service)를 명확히 규정해야 한다.

셋째, VITA 프로그램은 가구당 소득이 연방 빈곤선의 250% (2020년 56,000 달러) 이하인 개인 납세자만을 대상으로 하고 있는 바, 생활수준에 큰 영향을 미치는 거주지역·가족구성원의 수 등을 소득기준에 함께 고려해야 한다.

넷째, 현재 대부분의 Site는 매년 4월 15일까지만 운영하고 있으므로, 보다 많은 납세자가 무료 세금신고 서비스를 이용할 수 있도록 4월 15일 이후에도 Site 운영을 확대할 필요가 있다.

### 3. 結 論

#### I. 우리나라의 중소기업·서민을 위한 납세지원 노력

(우리나라의 납세협력 비용) 2013년 표준원가모형을 이용하여 측정한 납세협력비용은 9.88조원으로 2008년 측정시 보다 약 2.25조 증가하였다.

- ▶ 주요 세목별로는 소득세 4.04 조, 부가가치세 2.76 조, 법인세 2.65 조
- ▶ 정보제공 의무별 : 증빙수취·장부기장 4.2조, 신고납부 2.0조, 거래증빙발급 1.58조
- ▶ 업체 규모별 : 종업원 (0) 2.8조, 종업원 (~9) 3.7조, 종업원 (~99) 2.0조, 종업원 (100~) 0.5조

(우리나라의 중소기업·서민에 대한 납세지원 노력) 2016년까지 납세협력비용 15% 감축을 목표로 영세납세자 지원단등 다양한 제도를 도입하였다.

##### i) 영세 납세자 지원단

- ▶ 세법을 잘 알지 못하고 경제적으로 세무대리인을 선임하지 못하는 영세납세자에게 무료 세무자문 서비스를 제공한다.

##### ii) 연말정산 간소화 서비스

- ▶ 국세청에 수집된 내·외부 자료를 활용하여 확보된 연말정산 공제 자료를 납세자에게 미리 알려주고 공제신고서에 관련 내용을 미리 채워서 제공한다.

##### iii) 신고서 미리채움 (PRE - FILLED) 서비스

- ▶ 세금신고서를 국세청에서 보유한 자료로 미리 채워서 제공함으로써 생업에 바쁜 납세자들이 세무서를 방문하지 않고도 간편하게 신고할 수 있다.

##### iv) 인터넷을 통한 민원증명 발급 확대

- ▶ 국가기관·공공기관과의 정보공유를 통해 세무서를 방문하지 않고도 필요한 국세증명을 받을 수 있다.

##### v) 국선 세무대리인 제도

- ▶ 세무대리인을 선임하지 못하는 영세납세자가 1,000만원 이하의 이의 신청, 심사청구를 제기하는 경우 세무대리인을 무료로 지원한다.

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

(우리나라의 납세지원 강화노력의 특징) ① 장부기장 등 정보제공의무 즉 부가가치세의 부담 축소 ② IT 기술 등을 활용한 다양한 정보 제공으로 납세편의 제고 ③ 주로 세금신고 이후 영세납세자가 세무전문가의 도움을 받을 수 있도록 하여 납세자의 권익을 보호하는데 중점을 두고 있다.

(변화된 세무행정에 대한 납세자의 평가) 납세자들은 국세청이 제공하는 홈택스 등 인터넷, 안내문 등 우편물, 방문 상담서비스, 전화 상담서비스 등 납세서비스에 대해 대체로 긍정적으로 평가하고 있다.

다만, 납세자의 만족도를 높이기 위해서는 직원의 전문성 및 고객대응 마인드 제고·세법 단순화·용어 개선·세무서 접근성 제고 등을 통해 서비스의 품질을 제고할 필요가 있다.

또한, 향후 납세지원 서비스 개선을 위해서 인터넷·Mobile 등 첨단 IT 기술을 활용한 서비스 확대, 미리채움 서비스 등 신고의 간편화, 세금 안내문 개선, 직원의 서비스 마인드 함양 등을 바라고 있다.

### (미국 등 OECD 국가들이 주는 시사점)

#### 1 범정부적 차원에서의 접근이 필요하다.

OECD 국가들은 행정부담 감축을 위한 BIG TICKET을 찾아내기 위해 부처간 협업을 시도하고 있으며, 행정 부담 감축을 전담하는 조직을 별도로 구성하고 전과정에 대한 객관적 피드백 (Feedback)이 이루어지도록 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.

2

## VITA/ TCE 등 중소기업·서민 대상 제도 도입이 필요하다.

---

우리나라에서 도입한 제도들은 신고서 미리채움 서비스·IT를 활용한 사전 정보제공 등 신고전 (Pre-Filing), 국세청과의 분쟁 해결에 도움을 주는 신고후 (Post-Filing)에 집중되어 있으며, 그 대상도 대부분 기업이나 어느 정도 소득이 있는 개인이 되고 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.

3

## 사회보장 기여금 징수행정을 합리화해야 한다.

---

영국·네덜란드 등 많은 유럽의 OECD 국가들은 사회보장 기여금 징수 업무를 국세담당 기관과 통합하여 기업의 행정부담을 크게 축소시켰다.

우리나라도 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.

4

## 납세자 특히 기업의 시각을 정책에 반영해야 한다.

---

영국·네덜란드 등은 OECD 국가들은 성공적인 행정부담 감축결과를 가져왔다고 평가받고 있으나, 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.

### III. 맺 음 말

현재 우리나라가 처해있는 사회적·경제적 상황에서 현 제도를 유지하면서 재정수요를 충당할 수 있는 합리적인 방향은 ① 기업의 행정부담을 축소하여 국가경쟁력을 제고하고 ② 시민 특히 중소기업·서민에 대한 다양한 납세 지원을 통해 국세행정에 대한 신뢰를 제고함으로써 자발적인 납세를 유도하는 것이다.

이러한 측면에서 지금까지 도입해온 납세지원 제도를 지속적으로 유지하면서 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 아니며, 징세비용 축소·과세형평성 제고를 위한 과세표준 양성화·현실 적합성 제고를 위한 세법의 개정 등 다른 목표들에 미치는 영향도 함께 고려해야 할 것이다.