

지방세 전자납부제의 현황분석 및 활성화 방안에 관한 연구

(A Study on the Current Status and Activating Policy for e-Payment Services of Local Tax)

김종빈(Jong-Bin Kim, 김천시청 세정과)

+82-54-420-6123/kimtax2@gc.go.kr

신호균(Hoe-Kyun Shin, 금오공과대학교 산업경영학과)

+82-54-467-4315/hkshin@kumoh.ac.kr

본 연구는 전자정부의 실현을 위한 전자세정분야 가운데 정부와 고객(G2C)간의 비즈니스 유형으로 지방세의 전자납부제에 대한 현황을 고찰하고 이에 대한 활성화 방안을 제시하였다. 본 연구의 조사는 우리나라 232개 시군구의 지방자치단체의 담당자를 대상으로 면접조사와 더불어 C군의 전자납부제 이용자를 대상으로 설문에 의한 전수조사를 실시하였다.

본 연구의 결과, 지방세 전자납부제는 전국적으로 196개의 시군이 도입운영하고 있으나, 지역별로 많은 차이를 보이고 있다. 또한, 전자납부제 운영시스템에 있어서도 다양한 방식으로 운영되고 있으며, 이용연령층은 30대가 대부분을 차지하고 있었다. 요약컨대, 납세자의 연령층, 지역간의 이질성, 시스템과 같은 인프라등에서 정보격차가 매우 심각한 것으로 나타났다. 그러나 이용자들이 지방세 전자납부제에 대하여 긍정적으로 평가하고 있어서 앞으로 이제도가 새로운 납부제도로 정착될 것으로 기대된다.

지방세 전자납부제의 활성화 방안으로 전자납부제 이용자에게 대한 인센티브 부여, 전자납부방식에 의한 신용카드납부제 실시, 지방세 전자납부제 운영시스템의 개선, 그리고 납세자 지식정보화 교육의 강화등을 들 수 있다. 앞으로 전자정부실현을 위한 일환으로 추진하고 있는 지방세 전자납부제에 관한 좀 더 체계적이고 과학적인 접근을 통해 이 분야에 대한 심도있는 연구가 기대된다.

Abstract This study is to consider the current status of e-payment of local tax, one of the e-business models between Government and Customers(G2C) which is designed for the implementation of e-Government, and to present the activated policy for e-payment of local tax. For the survey, the complete enumeration is conducted through the questionnaire survey with those people who have used the e-payment tax system in C county and interview with those officials who are in charge of tax affairs in 232 local autonomies in Korea.

As the system introduction status is viewed, the e-payment of local tax system is operated in 196 cities and counties in nation-wide but it has shown big differency in the extent of utilization according to regions. And the way of system operation is varied and the age bracket of those users is mainly comprised of 30's. In sum, a severe gap among taxpayer's age group, regional differency, and the lag of information in the system infra is appeared. But users consider this system to be settled as a new tax-payment system, and the good prospect is anticipated.

As an activating policy for the e-payment of local-tax, some measures-providing incentives to those users of e-payment of tax system, improving the operating system, and enhancing the information education for taxpayer's-are needed to be taken. Hereafter, in-depth study on the e-payment tax system which is planned for the realization of e-Government is expected through a more systematic and scientific approach to this field.

1. 서론

1.1 연구의 목적

21세기 지식정보화 사회를 맞이하면서 각 국은 최근 주요이슈로 부각하고 있는 전자정부실현을 국가적 과제로 삼고 있다. 그러나 우리나라 전자정부 추진사업은 행정의 효율성측면에서는 많은 성과가 있었지만 고객서비스 분야에 대해서는 그 수준이 상당히 미흡하였던 것이 사실이다(김건영, 2001). 전자정부 특별위원회 보고에 따르면, 우리나라는 금년 말까지 민원서비스·조달·세금·사회보험·교육행정 등 국민기업과 관련된 정부의 모든 활동이 인터넷으로 이루어지는 전자정부의 구축을 추진하고 있다.

특히, 조세행정은 다른 행정분야와는 달리 조세의 징수 그 자체가 정부활동에 대한 개별적 보상관계가 아닌 일반적 보상관계로서 반대급부가 없는 침익적 작용이다. 그러므로 조세행정에 있어 정보기술을 활용한다면 행정내부의 능률성과 대고객 서비스에도 크게 개선될 수 있을 것이다. 또한 지방세 정보화 분야는 지방자치체 실시와 더불어 업무환경에 많은 변화가 있었고, 정보통신의 발달 및 정보화 사회로의 급속한 진입으로 경제거래에 있어, 인터넷 및 신용카드의 사용이 보편화되는 등 새로운 지식기반사회의 도래로 인한 고객들의 다양한 세무서비스 요구는 눈에 띄게 증대되었다.

이러한 시대적 흐름에 부응하여 지방세 분야에서도 지방세운영시스템을 정보화 사회에 적합하도록 사이버세정 운영체제를 도입·보완함으로써 주민편의 위주의 선진세무행정체계 구축을 위한 노력이 시급한 시점이다. 이러한 지방세 업무의 사이버세정 운영체제는 지방세의 부과·수납·체납관리 등 일련의 업무를 전산처리하고 이를 인터넷 및 통신망으로 연결하여 업무의 효율성을 증진시키고, 납세자의 편리성이 향상되는 방향으로 추진되어야 할 것이다.

이와 관련하여 e-비즈니스의 한 모델인 G2C의 영역이며, 민원서비스혁신사업(G4C)의 일환으로 추진되고 있는 조세의 전자납부제에 있어, 국제분야의 연구(김건영, 2001)와 싱가포르의 사례연구(Bhatnager, 2001)가 일부 소개되고 있으나, 지방세분야에 대한 연구는 징수제도에 관한 연구(김영식, 1999 ; 차정균, 2000)가 일부 소개되고 있다. 따라서 본 연구에서는 지방세 전자납부제에 대한 우리나라의 현황을 분석하고 그 활성화방안을 제시함으로써 전자세정분야에 있어 전자정부의 실현을 유도하는데 본 연구의 목적을 둔다.

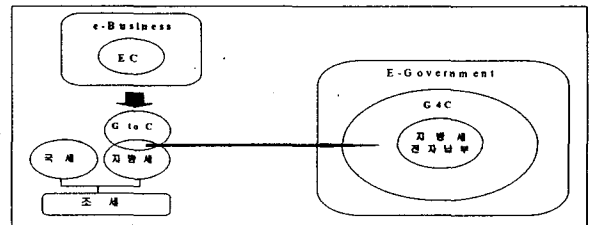
1.2 연구의 방법과 범위

전술한 연구목적 달성을 위한 본 연구의 방법으로 문헌적 연구방법과 지방세 전자납부제에 대한 면접조사 및 설문조사를 통한 실태조사를 병용하였다. 면접조사의 경우 행정부와 일선 시군구의 담당자와의 면담을 통하여 조사하였으며, 설문조사의 경우 전국의 232개 시군구 담당자와 C군의 전자납부제 이용자를 대상으로 전수조사하였다.

본 연구의 범위는 e-비즈니스의 한 유형인 정부와 소비자간의 거래로 세금의 온라인 납부와 관련한

지방세 전자납부제를 연구대상으로 삼았다. 또한, 본 연구는 전자정부의 실현방안으로 추진되고 있는 민원서비스혁신(G4C)시스템의 5대 분야의 하나인 세금분야에 대하여 중점적으로 다루었는데, 구체적인 연구범위를 요약하면 다음 <그림 1-1>과 같다.

<그림 1-1> 연구의 범위



2. 이론적 고찰

2.1 전자납부제의 개요

21세기 정보화사회에서는 인터넷 등을 통해 국경과 거리의 장벽을 뛰어넘는 글로벌 네트워크와 고도정보통신의 활용으로 원하는 정보를 항상 얻을 수 있는 가상공간이 실현될 것으로 예측되고 있다.

이러한 정보화 사회를 미국의 미래학자 다니엘 벨은 후기산업사회로(Bell, 1973), 엘빈토폴러는 초산업사회로(Toffler, 1980), 허만칸과 안소니위너는 탈대량 소비사회로 정의(Kahn and Weiner, 1967)하고 있다. 이러한 정보화의 여러 변화들은 행정의 개혁과 정부의 변화에 자극을 가하여 새로운 논의를 일으켰는데 이것이 "전자정부"라는 용어가 출현한 배경이다(Gore, 1996). 우리정부에서도 전자정부법이 2001년 3월 제정되어, 2001년 7월부터 시행됨에 따라 조세납부에 많은 변화를 주게 되었는데, 그 중 하나가 조세의 전자납부제의 법적 토대를 마련하게 되었다는 것이다.

조세의 전자납부제에 대한 용어에 있어, 도입 초기에는 전자적 매체를 통하여 세금을 납부하는 모든 방법(PC뱅킹, 폰뱅킹, 자동이체등)이 전자납부제로 불리어졌으나, 최근에 들어서는 인터넷을 활용한 납부방식만을 전자납부제로 지칭하고 있는 추세에 있다. 그러나 전자납부제의 확산보급에도 불구하고 여기에 대한 연구가 거의 이루어지지 않고 있어, 조세의 전자납부제에 대한 구체적 개념정의가 내려지지 않고 있는 실정이다.

따라서 본 연구에서는 행정내부의 연찬자료, 계획서, 보고서등의 자료를 참고하여(업무연찬회 발표자료, 2001), 조세의 전자납부제란 개념을 "인터넷을 이용하여 납세자의 계좌에서 과세관청의 계좌로 자금을 이체하여, 세금을 납부하는 제도"라고 정의하였다. 한편, 조세의 전자납부제는 민원서비스혁신사업(G4C)의 한 분야로서 2002년 4월부터 인터넷 통합 국세서비스(HTS)와 연계하여 고객들에게 세무서비스를 제공하고 있다.

2.2 전자납부제와 관련한 조세비용

2.2.1 조세제도 운영비용의 개념

조세제도를 운영하는 데 있어서는 여러 가지 비용이 발생한다. 조세제도 운영비용(tax operating cost)은 조세의 부과 및 납부가 이루어지는 과정에서 조세행정 관련 당사자들이 지출하는 비용이다. 이러한 조세제도 운영비용은 납세자들이 조세를 신고·납부하기 위하여 조세 그 자체 이외에 부담하게 되는 민간부문비용인 납세협력비용(tax compliance)과 국가가 조세징수를 위하여 지출하게 되는 공공비용인 조세징수비용(tax collection cost)으로 나누어 볼 수 있다. 이하에서는 납세협력비용과 조세징수비용을 중점적으로 소개하고자 한다.

(1) 납세협력비용

납세협력비용이란 납세자들이 조세제도의 요구를 충족시키는 과정에서 부담하게 되는 비용 또는 납세의무자가 납세의무를 수행하기 위하여 부담하게 되는 비용 또는 납세자가 납세액을 계산하고 신고하는데 드는 비용으로 정의된다(차신준, 1992). 세금을 납부하는 데는 몇 가지 상이한 종류의 비용들이 수반되는데 납세자가 부담하게 되는 비용을 납세비용이라고 한다. 용어상의 문제는 연구관점과 시각에 따라 납세협력비 혹은 조세협력비용, 납세순응비용, 조세순응비용 등 다양하게 사용되지만 본고에서는 납세협력비용이란 용어를 사용하기로 한다.

납세협력비용은 주어진 조세구조와 세법규정하에서 개별납세자들이나 기업 등과 제3자들이 그들에게 부과되는 법적요건(legal requirements)에 순응하는 과정에서 발생하는 비용들로 정의할 수 있다.

개인들에 대한 납세협력비용은 다음과 같은 것들이 포함될 수 있겠다. 즉, 각 개인이 법적요건들에 순응하기 위해 필요한 세금과 관련된 지식들을 습득하는 비용, 필요한 영수증 및 기타 자료들을 보관하는 비용, 납세고지서 및 관련서류를 완전하게 작성하는 데 소요되는 비용, 흔히 발생하는 우편·전화등의 통신비 등이 그것이다. 또한 납세를 위하여 은행이나 우체국에 가는 시간 등도 납세비용 계산에 반영되어야 할 것이다.

기업층에 대한 납세협력비용은 기업의 생산물이나 이윤 그리고 종업원들의 봉급과 임금에 대한 세금을 계산하는 비용, 그리고 그들의 법적 의무와 벌금에 관한 지식들을 습득하는 데 드는 비용, 그리고 조세당국이 요구하는 기록들을 보관하는 비용 등이 포함된다. 그러나 이런 비용들뿐만 아니라 세법의 해석 및 적용이 애매한 경우에는 그 해석 및 적용에 추가적인 비용이 소요된다. 또한 세법개정을 위한 로비나 청원을 하는 경우에 그것을 담당하는 부서나 대표자 혹은 담당자들에게 지출되는 비용도 있는데 이것 역시 납세비용의 범위안에 포함시켜야 타당할 것이다(송호달, 1996).

(2) 조세징수비용

납세협력비용의 상대적인 개념으로 징수비용 혹은 세무행정비용이 있다.

앞에서 언급한 바와 같이 납세협력비용은 납세자가 납세액을 계산하고 신고납부하는데 드는 비용이며 조세징수비용은 세무당국이 조세를 징수하

고 관리하는데 드는 비용, 즉 국가가 조세를 부과하고 징수하는 데에는 세무공무원과 시설이 필요한데 이의 관리유지에 소요되는 비용이다.

이를 징세비용이라고 하는데 그 사용주체에 따라서 국세를 징수하는데 소요되는 국세징세비와 지방세를 징수하는데 소요되는 지방세징세비로 구분할 수 있겠다. 현재 우리나라의 국세 중 내국세의 징수는 국세청이, 관세의 경우는 관세청이, 그리고 지방세의 경우 각 지방자치단체가 담당하고 있다. 조세징수를 위한 세무행정비용은 결국 납세자에 의하여 부담되는 것이며 재정의 증대를 위해서는 징세비의 추가적인 증액투입이 필요하게 된다. 그리고 복잡한 조세제도는 많은 행정비용을 필요로 하게 되는데, 근로소득세에 비하여 사업소득세의 징세비가 더욱 많이 소요된다.

징세비의 증가 없이 세수를 증대시키기 위해서는 세율의 인상이나 신세목 설정 등의 방법을 사용할 수도 있으나 국민부담의 증가나 국민경제에 대한 교란행위 등의 영향을 고려할 때 바람직하지 못하다고 하겠다.

행정비용 적정화는 징세비를 책정하고 운용하는데 따르는 현실의 제반 제약하에서 그것이 목적하고 있는 바를 충분히 달성할 수 있을 때 이루어질 수 있는 것이라고 정의할 수 있다.

한편, 징세비는 기본적으로 조세의 징수를 위해 투입되는 비용인 만큼, 합법적으로 세수를 확보하는 것이 징세비 사용의 주된 목적이라고 할 수 있으나, 납세자의 자발적인 협력의도나 납세자에 대한 여러 가지 편의제공 등도 그에 못지 않게 중요한 목표라 하겠다(정태언, 1988).

2.2.2 납세협력비용과 조세징수비용의 상관관계

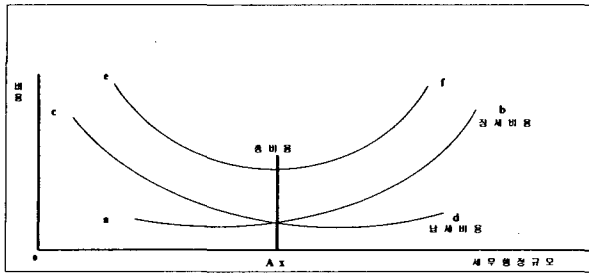
일반적으로 납세협력비용은 조세징수비용보다 훨씬 높고 그 액수를 추정하기란 쉽지 않으며, 두 비용은 상반관계를 갖는다. 즉, 징세비가 높은 세제일수록 납세비용이 낮을 것이며, 그 반대로 성립한다. 납세협력비용과 조세징수비용 간에는 어느정도 상충관계가 있을 수 있다. 세무행정의 규모가 커지면 이를 관리하는데 소요되는 징세비가 증가하기 마련이다.

그러나 세무행정의 규모가 커짐으로써 납세자를 위한 여러 가지 서비스가 제공되고 과세대상도 다양화됨으로 납세협력비용은 줄어들게 된다. 다시말하면 세무행정규모가 커짐으로써 징세비는 증가하고 납세협력비용은 감소하는 역의 관계가 성립하게 된다(김동건, 1993).

<그림 2-1>은 적정규모에서의 납세협력비용과 징수비용의 관계를 보여주고 있다. 이 그림에서 횡축은 세무행정규모를, 종축은 세무행정비용을 표시한다. 세무행정의 규모가 커짐에 따라 징세비가 증가하는데 곡선 ab가 이를 보여주고 있으며, 납세협력비용은 감소하게 되는데 cd가 이를 설명하고 있다.

총비용곡선 ef는 총비용이 최소로 되는 점에서 적정세무행정규모가 결정된다고 하겠다. 그림에서 A가 바로 적정규모를 가리킨다고 하겠다(김동건, 1993)

<그림 2-1> 세무행정비용 적정규모



2.2.3 전자납부제를 활용한 조세비용 절감방안

최근 정보기술의 발전은 매우 빠르게 진행되고 있으며, 정보기술의 발달로 인해 모든 분야에서 많은 변화를 겪고 있는 실정이다. 특히 조세행정분야에서는 전자납부제를 통해 조세제도 운영비용(tax operating costs)의 절대수준을 감소시킬 수 있을 것으로 예상된다. 조세의 전자납부제는 우선 행정 내부업무 효율화로 과학적인 행정을 가능하게 하고, 전자수납장표의 유통을 통해 조세당국의 조세 징수비용(tax collection cost)을 크게 줄일 수 있어, 저비용 고효율의 조세행정을 실현할 수가 있다.

납세협력비용(tax compliance cost)측면에서 보면, 납세자가 은행에 직접 방문하거나, 고지서의 분실·훼손등으로 조세당국을 방문해야 되는 불편을 감소시키고, 시간적·금전적 비용을 최소화시킬 수가 있다. 또한 납세자들이 현금소지에 대한 불안과 영수증의 장기보관에 따른 부담감과 같은 심리적비용을 감소시킬수가 있으며, 금융기관 영업시간 전·후에도 이용이 가능하여 언제, 어디서나 anytime, anywhere) 세금을 납부할 수 있다.

앞에서 조세징수비용과 납세협력비용의 상반관계(trade-off)의 특성을 언급하였는데, 조세의 전자납부제를 통하여, 공공부분의 조세징수비용과 민간부분의 납세협력비용을 동시에 줄이는 것이 가능하다는 점이다.

2.3 전자세정에 관한 선행연구

본 절에서는 조세의 전자납부제에 대하여 살펴보고자 하였으나, 이에 대한 연구가 거의 없는 실정이다. 그래서 이와 유사한 내용인 전자세정에 대한 선행연구의 고찰을 통하여 조세업무의 정보화에 따른 효과 및 전자납부제에 영향을 미치는 각종 요인들을 도출하여, 그 시사점을 얻고자 하였는데, 그 내용을 요약하면 다음과 같다.

대부분의 선행연구들은 국세의 정보화에 초점을 맞추고 있으며, 지방세 정보화에 대한 연구들도 거시적인 차원에서 다면적인 내용을 충분히 반영하지 못하고, 일면적인 부분만 고찰하고 있다고 볼 수 있다. 전자세정과 관련한 여러 학자들의 견해를 비교·검토해 보면 <표2-1>과 같다.

먼저 국내의 연구를 살펴보면, 최양섭(2001)과 임병곤(2001)은 국세행정에 대한 패러다임 변화 및 이로 인한 성과, 그리고 국세행정의 정보화 발전방향에 대하여 제시하고 있으며, 이진화(1999)는 지방세무행정의 정보화에 관련해 웹을 이용하여 체

납세를 일소할 수 있는 방안에 대하여 모색하였다. 김덕영(1987)은 행정전산망과 지방세전산망의 실태와 관계에 대하여 연구하였고, 그 내용에 있어 토지와 관련된 세금을 중점연구대상으로 하였다.

김건영(2001)은 조세행정분야에 전산을 활용하여 대고객만족도를 높일 수 있는 방안에 대하여 연구하였으며, 특히, 조세행정을 통한 전자정부의 실현방안에 대하여 제시하고 있으나, 그 연구의 대상이 국세에 대한 연구로 한정하였다.

외국의 전자세정에 관한 연구로 Jenkins(1996)는 정보기술을 조세행정에 도입함으로써 행정조직을 재설계하고, 조세제도에 있어 많은 변화의 과정을 각국의 사례를 통하여 연구하였고, O'Connor(2001)는 미래의 조세환경의 변화와 정보기술을 활용한 세무행정의 혁신방안에 대하여 연구하였다.

Bhatnagar(2001)는 싱가포르 조세행정의 현대화과정을 사례를 통하여 고찰하고, 특히 조세의 전자신고·납부제에 대하여 중점 연구하였다.

선행연구들을 종합하여 볼 때, 전자세정의 좀더 발전된 형태로 조세의 전자납부제가 출현하게 되었는데, 여기에 대한 연구가 일부 소개되고 있으나(김건영, 2001 ; Bhatnagar, 2001), 지방세 전자납부제에 대한 연구는 거의 없는 실정이다.

따라서, 본 연구는 지방세정에 관련한 전자납부제에 초점을 두고 중점적으로 고찰하고자 시도하였다.

<표 2-1> 전자세정에 대한 선행연구

연구자	주요이슈	주요내용
최양섭(2001)	국세행정의 변화 및 성과	- 국세행정의 패러다임의 변화 - 국세정보화의 성과
임병곤(2001)	정보화와 국세행정에 관한 실태분석	- 국세정보화의 발전과정 - 정보화를 통한 국세행정의 개혁
이진화(1999)	웹을 이용한 지방세 체납관리 시스템구현	- 지방세에 대한 업무분석 - 체납관리시스템의 설계 및 구현
김덕영(1987)	행정전산망과 지방세 전산망 실태연구	- 행정·지방세 전산망에 관한연구 - 부동산과 관련 지방세 정보 시스템 활용에 관한 연구
김건영(2001)	조세분야에 전산을 활용한 대고객만족도	- 조세행정분야 전자정부구현의 경제적효과 - 조세행정정보화에 따른 고객만족도조사
O'Connor(2001)	조세환경의 변화와 세무행정의 혁신	- 미래의 조세환경 변화요인들을 도출하여 분석 - 정보기술을 바탕으로 하여 변화된 조세환경의 적응 방안모색
Bhatnagar(2001)	싱가포르의 전자세정구현 사례연구	- 싱가포르의 전자세정 도입 및 연혁 소개 - 전자세정의 성공요인 분석

3. 지방세 전자납부제의 현황분석

3.1 조사의 개요

본 조사는 우리나라 지방세 전자납부제의 현황을 분석하기 위하여 크게 2단계로 구분하여 실시하였다. 제1단계는 2001년 12월부터 2002년 2월까지 약 3개월 동안 현황조사를 실시하였는데, 조사 방법으로는 행정자치부의 내부자료를 담당자와의 면담을 통해 수집하였으며, S시를 비롯 4개 시군을 직접방문하여 담당자들에게 면접조사를 실시하였다. 또한 전자납부업체중 1곳은 직접방문하여 면접조사를 실시하는 한편, 2곳은 전화를 통하여 관련 자료를 수집하였다. 면접조사의 내용으로는 지방세 납부제도의 실태조사, 시도별 전자납부제 도입현황, 전자납부제 운영시스템의 비교 등을 포함한다.

2단계 설문조사에서는 2001년 12월부터 2002년 2월까지 3개월 동안 두 집단에 대한 조사를 실시하였다. 첫째로 전국의 232개 시군구 담당자를 대상으로 한 조사를 하였는데, 설문서는 총 11문항으로 구성되어 있으며, 우편을 통한 방법으로 배부 및 회수하였다. 둘째로 전자납부 이용자를 대상으로 조사를 시행하였는데, 모집단은 C군의 이용자 35명에 대하여 전수조사를 하였다. C군을 조사대상으로 선택한 이유로 C군의 특성상 도·농의 성격을 모두 갖추고 있어 전국의 전자납부 이용자를 대표할 것으로 판단되었기 때문이다. 본 설문서는 총 14문항으로 구성되어 있으며, 우편에 의하여 배부 및 회수하였다.

그리고 각 설문에 대한 분석은 통계팩키지 SAS(ver 6.2)를 활용하여, 빈도분석을 실시하였다.

3.2 지방세 전자납부제의 일반현황 조사

지방세 납부제도 및 전자납부의 일반현황을 조사하고자, 행정자치부의 담당자와 면담을 통하여 자료를 수집하였으며, 전자납부제 운영시스템에 있어서는 조사자가 직접방문하거나 전화에 의한 조사를 병행 실시하였다. 또한 납부업체의 이름은 익명으로 처리하였다. 그리고 자료에 대한 현실성을 높이기 위하여 S시를 비롯한 4개 시군구에 직접방문하여 관련자료를 수집하였다.

전자납부의 용어사용에 있어, 인터넷 납부 또는 전자납부 등으로 용어가 혼용되어 쓰이고 있는데, 본 연구에서는 전자납부로 용어를 정리하였다.

지방세의 경우 납세자 편의도모를 위해 자동이체('94년), PC뱅킹('96년), 신용카드납부제('97년), 전자납부제(2000년)를 도입하여 운영하고 있으며, 현재 전자납부제의 경우 196시군구에서 도입하여 운영중에 있는데, 먼저, 지방세 납부제도 도입추이 및 납부실태를 살펴보면, 다음과 같다.

3.2.1 지방세 납부제도의 현황

지방세 납부제도 중 전국적으로 추진중에 있는 제도로 전자납부·PC뱅킹·폰뱅킹·자동이체·신용카드·ATM·전자고지 등이 있는데, 2000년 9월부터 2001년 12월사이의 도입추이를 살펴보면, <표 3-1>과 같다(행정자치부, 2001).

<표 3-1> 각종 지방세 납부제도 도입추이

구 분	전자납부	PC뱅킹	폰뱅킹	자동이체	신용카드	ATM	전자고지
2000년 9월	75	20	43	159	84	.	.
2001년 12월	196	114	129	175	68	5	31

<표 3-1>에서 볼 수 있듯이 2000년과 비교하여 볼 때 전자납부가 261%, PC뱅킹이 570%, 폰뱅킹이 300%, 자동이체가 10% 증가되었다. 반면, 신용카드에 의한 납부는 오히려 19% 감소하였다. 전자고지는 전국의 31개 시군구가 실시하고 있으나, 대부분이 시험운영중에 있다.

또한 2001년도 전체 지방세 납부액중 납부방식별 지방세 납부실적을 살펴보면, 전자납부가 건수대비 0.1%·금액대비 0.08%, PC뱅킹이 건수대비 0.01%·금액대비 0.02%, 폰뱅킹이 건수대비 0.08%·금액대비 0.21% 납부되었다. 또한 자동이체를 이용한 수납율은 건수대비 1.21%·금액대비 1.62%이며, 신용카드에 의한 납부가 각각 0.3%·0.66%로 나타났다. 각종 지방세 납부제도를 이용한 납부순위를 살펴보면, 자동이체가 가장 많고, 다음으로 신용카드. 전자납부의 순으로 나타나고 있으나, 전체적으로 볼 때, 납부율은 매우 미미한 수준으로 조사되었다.

3.2.2 지방세 전자납부제도의 도입현황분석

전국 16개 시도 및 232개 시군구의 지방세 전자납부제 도입실태를 살펴보면, 다음<표 3-2>와 같다(행정자치부, 2001).

<표 3-2> 전국 시도별 전자납부제 도입실태

구 분	전체시군구	전자납부제 실시시군구	비 율
서울	25	25	100%
부산	16	16	100%
대구	8	8	100%
인천	10	8	80%
광주	5	5	100%
대전	5	5	100%
울산	5	5	100%
경기	31	29	94%
강원	18	18	100%
충북	11	10	91%
충남	15	12	80%
전북	14	14	100%
전남	22	13	59%
경북	23	4	17%
경남	20	20	100%
제주	4	4	100%
계	232	196	84%

전국시도별 전자납부제 도입현황을 살펴보면, 전국 232개 시군구 중에 196개 시군구가 본 제도를 도입하고 있으며, 지역마다 많은 차이를 보이고 있다.

즉, 서울시를 비롯한 10개 시도에서는 전자납부제를 100% 도입하고 있지만, 경북의 경우에는

17%에 불과함을 볼 수 있다. 또한 카드론을 도입한 시군구는 57개로 전체시군구의 24%로 조사되었다.

3.2.3 우리나라 전자납부제 운영시스템 실태

전자납부시스템 실태를 조사하기 위하여 전국시군구에서 현재 도입하고 있는 대표적인 전자납부업체 3개사와 개별금융기관에 대하여 2001년 12월부터 2002년 2월까지 약 3개월 동안 직접방문을 통한 면접조사 또는 전화에 의하여 조사를 실시하였다.

조사를 하던 중, 전자납부업체 시스템과 개별금융기관 시스템을 중복 도입한 시군구가 있었는데, 본 조사에서는 중복 도입한 시군구에 있어서는 전자납부업체 시스템을 통한 납부방식으로 간주하여 집계하였으며, 전자납부업체(G사, A사)의 시스템을 중복 도입한 경우에는 별도로 집계하였다. 또한, 서울시는 자체서버(e-tax)를 구축하여, 실시간으로 과세자료를 처리하는 방식을 취하고 있어, 타 지방자치단체하고는 다른 방식으로 운영되고 있다. 즉, 다시말해서 전자납부업체(G사, A사)는 과세자료를 일괄적으로 제공받아 납부처리하는 방식으로 운영되고 있으나, 서울시에 있어서는 전자납부업체는 자체서버에 접속하기 위한 접근채널 역할을 하고 있는데, 지방세 전자납부제 운영시스템 실태는 다음과 같다.

(1) S사의 시스템

전국 16개 시군구에서 도입하고 있으며, 초기 구축비용이 5천만원에서 1억원정도 소요되는데, 자체서버를 구축하여 실시간으로 자료를 처리한다는 장점이 있다. 과세자료를 제공하지 않기 때문에 보안에 있어 뛰어난 성능을 가지고 있으나, 초기 투입비용이 많다는 단점이 있다. 현재 처리비용은 없고 공인인증을 원칙으로 한다.

(2) G사의 시스템

전국의 64개 시군구에서 도입하고 있으며, 과세자료를 일괄방식으로 제공하여 주어야 한다. 초기 구축비용은 없으며, 처리비용은 건당 50원이 소요된다. 인증서를 사용하지 않아, 납세자들의 접근성이 뛰어나다는 장점이 있다.

(3) A사의 시스템

전국의 34개 시군구에서 도입하고 있으며, 초기 구축비용은 없고, 과세자료제공은 일괄전송방식 채택하고 있으며, 현재 처리비용은 없다. 인증서는 공인인증서를 사용하고 있어 보안성이 강하다는 장점이 있다.

(4) 개별금융기관의 시스템

가장 쉽게 사용할 수 있는 시스템으로 전국적으로 광범위하게 도입되어 이용하고 있다. 이 시스템만을 도입한 시군구가 100개로 조사되었으나, 전자납부업체의 시스템과 중복도입한 시군구까지 합하면 그 수는 훨씬 많아진다. 이 시스템은 구축비용과 처리비용이 들지 않는다는 장점이 있으나, 특정 금융기관 계좌만을 이용할 수 있어, 납세창구가 제약된다는 단점이 있다. 과세자료는 일괄전송방식으로 제공받고 있으며, 인증서는 개별금융기관의 인

증을 받는다.

3.3 지방세 전자납부제의 실증적인 분석

3.3.1 조사설계

(1) 조사배경

시군구 담당자를 대상으로 한 설문조사는 현재 전국 시군구에서 도입하고 있는 지방세 전자납부제도의 도입실태 및 실무담당자의 인식 등을 파악하여 향후 지방세 전자납부의 발전방향 등을 모색하는 목적에서 실시하였다. 본 연구는 현재 전국시군구에서 운영되고 있는 전자납부의 일반현황 및 이용실태등을 파악하는데 중점을 두었다. 앞에서 전자납부에 대한 일반적인 현황이 조사되어, 본 설문조사에서는 현황에 대한 자료를 보완하는 방향에서 접근하였다. 또한, 이용자를 대상으로 한 조사에서는 실제 납세자들이 지방세 전자납부제를 이용함에 있어, 얼마나 본래의 목적에 맞게 운영되고 있으며, 그 운영에서의 문제점 및 이용자들의 의견을 수렴하여 본 제도의 활성화 방안에 대한 의견을 제시하는데 목적을 두었다.

(2) 조사대상

먼저 전국 시군구담당자를 대상으로 한 조사에서는 전국의 232개 시군구를 대상으로 실시하였다. 또한 이용자를 대상으로 한 조사에서는 C군의 전자납부 이용자 35명을 대상으로 전수조사를 하였다. 설문조사기간은 2001년 12월부터 2002년 2월까지 3개월간 실시하였고, 조사방법은 설문서를 우편으로 발송하여 회수하는 방법을 택하였는데, 그 결과는 <표 3-3>과 같다.

<표 3-3> 자료의 배포 및 회수

조사대상	모집단	조사기간	배포수	회수율	사용된 표본수
시군구 담당자	232개 전국시군구	2001.12 - 2002.2 (3개월간)	232	40%	92
전자납부 이용자	35명(C군)	2002.1 - 2002.2 (2개월간)	35	86%	30

전국 시군구의 전자납부 담당자에게는 총 232부의 설문서를 발송하여, 회수된 설문지는 총 93부(40%)였는데, 그 중 1부는 활용가치가 없다고 판단되어, 제외하고 92부(39%)가 본 연구에 이용되었다. 회수비율은 비교적 낮은 것으로 보이는데, 실무담당자의 업무가 바쁘고, 또한 설문지의 조사시점이 인사이동이 많은 시기라 업무가 바쁜 경우가 많아 회수율이 낮은 것으로 추측된다.

또한 이용자를 대상으로 한 설문서는 C군의 협조를 얻어 총 35부를 발송하여 30부(86%)가 회수되었다. 각 설문에 대한 응답자에 대하여 통계패키지 SAS(ver 6.12)를 활용하여, 빈도분석을 실시하였다.

(3) 설문지의 구성

시군구담당자를 대상으로한 설문서의 주제별 구성내용은 보면, 전자납부제 도입실태, 전자납부를

도입하지 않는 관서의 주된 이유 및 도입전망, 전자납부이용실태, 전자납부제 미도입 관서의 주된 이유 및 운영주체, 기타 지방세 납부제도와 비교, 전자납부제에 대한 향후전망, 지방세 납부관련 홈페이지 유무, 기타 의견 등으로 구성되어 있다. 참고로, 전자납부와 연계한 부가업무실태, 지방세 전자납부제 운영시스템간의 비교 등은 앞 절에서 언급하였기 때문에 본 설문서의 조사항목에서는 제외시켰다. 한편, 전자납부 이용자를 대상으로 한 설문서의 구성내용을 보면, 응답자의 특성, 전자납부이용실태, 활성화 방안 및 향후전망 등으로 구성되어 있다. 본 설문내용의 특징은 납세자 만족도에 대한 조사인데, 본 연구에서는 국세의 전자납부제에 대한 고객만족도 척도(김건영, 2001)를 본 연구에 적합하게 재구성하여, 접근성, 편의성, 안정성의 세가지 측면에서 소개하였다.

3.3.2 결과분석

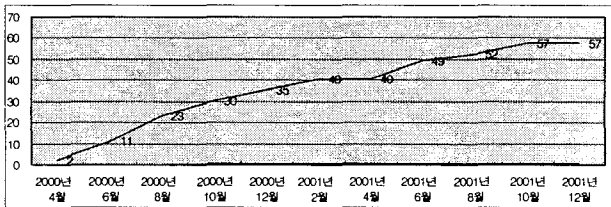
(1) 전국 시군구 업무담당자의 실증적 연구결과

1) 지방세 전자납부제 도입추이

지방세 전자납부제는 서울시가 2000년 4월 최초로 도입한 이래 2001년 12월까지 총 196개의 시군구가 도입하고 있다. 그러나 설문지 분석결과 92개의 표본중 64개이 시군구가 전자납부를 도입하고 있는 것으로 조사되었는데, 이는 실제도입 수치보다 낮은 비율을 보이고 있다.

본 설문에는 57개 시군구가 응답하였으며, 도입시기에 있어 고루 분포됨을 알 수가 있는데, 도입추이는 <그림 3-1>과 같다.

<그림 3-1> 전자납부제 도입추이



2) 전자납부제 미 실시 기관 및 향후 도입전망

전자납부를 도입하지 않은 기관의 주된 이유를 조사한 결과 25개 시군이 응답하였는데, 12개(48%)기관이 관내 인터넷 기반시설이 취약하기 때문이라고 응답하였으며, 7개(28%)기관이 납세자들의 정보화능력부족, 3개(12%)기관이 과세관청의 인력 및 예산부족으로 응답하였으며, 기타의 의견도 3개(12%)기관이 있었다.

또한, 전자납부를 도입하고 있지 않은 기관중 향후 전망에 대하여 3개(10.7%)기관이 전혀 고려하고 있지 않다고 응답하였으며, 1년이내 도입할 것으로 응답한 시군구가 5개(17.9%), 2년 이내 도입할 것으로 응답한 시군구가 6개(21.4%)로 조사되었다. 그리고 2년이후에나 도입할 것으로 응답한 시군구가 14개(50%)기관이나 되었다. 따라서 2-3년 내에 거의 모든 기관이 전자납부제를 도입할 것으로 사료되며, 전자납부제를 도입하지 않은 주된 이유는 인터넷 기반시설의 미비함을 들 수 있는데, 도입전망에 대하여는 2년이후에나 도입할 것

으로 응답한 시군구가 가장 많았다.

3) 전자납부의 년증가율 및 이용계층분포 분석

지방세 전자납부제를 2년이상 도입한 시군구에 대한 년증가율을 조사하여 볼 때, 가장 많이 증가된 시군구가 G군으로 1,141%였으며, 증가율이 가장 적은 시군구가 H군으로 0.01%로 조사되어, 지역간의 현저한 격차가 있었다.

또한, 광역시와 도단위의 증가율을 비교하여 볼 때, 광역시(376%)가 일반도단위(215%)에 비하여 증가율이 월등히 높음을 보이고 있다.

또한, 전자납부를 이용하는 연령층에 있어서 30대가 83.9%로 주류를 이루고 있으며, 40대 8.9%, 20대 7.2% 순으로 나타났다.

4) 전자납부제 도입주체 및 향후 운영주체

전자납부의 도입주체에 대하여 분석한 결과 기초자치단체 차원에서 도입한 경우가 65.6%, 광역자치단체 차원에서 도입한 경우가 34.4%였으며, 향후 운영주체에 대한 물음에 기초자치단체가 운영하여야 한다는 응답이 21.9%, 광역자치단체가 운영하여야 한다는 응답이 23.4%였다. 또한, 국가차원에서 통합 운영되어야 한다는 응답이 53.1%나 되었으며, 기타의 의견도 1.6%로 조사되었다. 도입주체와 향후 운영주체 전망에 대한 관계분석 결과를 살펴보면 <표 3-4>과 같다.

<표 3-4> 도입주체와 운영주체와의 관계분석

유형	도입주체	운영주체	비율
A	기초	기초	18.8%(12)
B	기초	광역	10.9%(7)
C	기초	국가	35.9%(23)
D	광역	기초	3.1%(2)
E	광역	광역	12.5%(8)
F	광역	국가	17.2%(11)
G	광역	기타	1.6%(1)

5) 전자납부제에 대한 향후 발전전망

지방세 전자납부에 대한 일선 시군구 담당자들의 향후 전망에 대하여 90개 시군구가 응답하였는데, 실효성이 없을 것으로 응답한 비율이 9명(10%), 실효성이 다소 있을 것이라는 의견이 32명(35.6%)였으며, 실효성이 많아 일반화 될 것이라는 전망하는 응답이 49명(54.4%)로 나타났다.

또한, 전자납부제를 도입한 시군구와 도입하지 않은 시군구를 비교분석하여 볼 때 도입한 시군구 담당자의 응답이 좀더 긍정적인 것으로 나타났으며, 시군구를 비교하여 볼 때, 시지역이 가장 긍정적인 것으로 분석된 반면, 구의 경우 유보적인 답변이 제일 많았다. 또한, 광역시와 일반도를 비교하여 볼 때, 일반도가 비교적 긍정적인 것으로 분석되었다.

6) 홈페이지 구축여부

지방세 홈페이지 구축율은 64.8%로 이직까지 취

약한 수준에 있으며, 지방세 전자납부제를 도입한 시군구가 도입치 않은 시군구에 비하여 홈페이지 구축율이 13.2% 높게 나타났다. 또한, 광역시의 경우 구축율이 69.6%로 일반도에 비하여 6.3% 높게 조사되었다.

(2) 전자납부제 이용자의 일반적 특성 분석

1) 응답자의 특성

응답자들의 특성을 연령별로 살펴보면, 20대가 6명(20%), 30대가 17명(56.7%), 40대가 7명(23.3%)로서 30대 이상이 전체응답자의 80%를 차지하고 있으며, 성별로는 남자가 23명(76.7%), 여자가 7명(23.3%)으로 나타났다.

한편, 직업에 있어서는 제조업이 7명(23.3%), 금융업 2명(6.7%), 서비스업 5명(16.7%), 공무원 3명(10%), 전문직 6명(20%), 기타(가사·무직등)가 7명(23.3%)으로 비교적 고른 분포를 보이고 있다. 학력에 있어서는 고졸이 15명(50%), 대졸이 14명(46.7%), 대학원이상이 1명(3.3%)으로 나타났다.

응답자의 인터넷 이용실태를 보면, 이용빈도에 있어 매일 이용한다는 응답자가 14명(46.7%), 일주일에 3-4회는 7명(23.3%), 일주일에 1-2회는 6명(20%), 일주일에 1회 미만은 3명(10%)이었다. 일주일에 3회이상 사용한다는 응답자가 전체이용자의 70%로 전자납부 이용자의 대다수가 인터넷을 빈번히 사용하고 있는 것으로 조사되었다. 하루 평균 인터넷 이용시간에 있어 3-5시간은 2명(6.7%), 2이상-3시간미만은 5명(16.7%), 1이상-2시간미만은 19명(63.3%), 1시간미만 사용한다는 응답자는 4명(13.3%)이었는데, 응답자의 76.6%는 인터넷을 하루에 2시간 미만 사용하는 것으로 조사되었다.

인터넷 이용수단으로는 전화모뎀이 3명(10%), 전용회선이 21명(70%), 기타(LAN등) 응답이 6명(20%)이었다. 또한 인터넷 뱅킹이나 사이버주식거래의 이용경험에 대한 질문에 대하여 자주 이용한다는 응답이 4명(13.3%), 가끔 이용한다는 응답이 9명(30%)이었으며, 이용경험만 있다는 응답이 9명(30%)이었고, 이용한 적이 없다는 응답이 8명(26.7%)이었다. 이의 결과를 볼 때 응답자의 73.3%가 인터넷뱅킹이나 사이버주식거래의 경험이 있는 것으로 파악되었다.

2) 지방세 전자납부제 이용실태 조사

가. 이용동기

지방세 전자납부 이용동기에 대한 조사는 최초로 도입된 지방세 전자납부제를 이용하기로 한 의사결정에 가장 결정적인 변수가 무엇인지를 살펴보기 위한 설문인데, 언론보도라는 응답이 2명(6.7%), 군청의 홈페이지나 팸플릿 같은 홍보라는 응답이 18명(60%), 주변사람들의 권유라는 응답이 5명(16.7%), 세무공무원의 권유라는 응답이 2명(6.7%)이었으며, 기타의 의견도 3명(10%)이었다.

위의 결과를 볼 때 응답자의 60% 이상이 과세기관의 홍보가 의사결정에 가장 결정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

나. 편의성 조사

지방세 전자납부이용자 30명에 대한 전자납부에

대한 편의성의 설문에 대하여, 매우 편리하다는 응답이 2명(6.7%), 약간 편리하다는 응답이 20명(66.7%), 그저 그렇다라는 응답이 7명(23.3%), 약간 불편하다라는 응답이 1명(3.3%)이었는데, 지방세 전자납부에 대하여 73.4%가 편리한 것으로 응답하였다.

다. 지방세 전자납부제의 불만요인

지방세 전자납부제의 이용상 불만요인에 대한 설문에는 13명이 응답하였는데, 인터넷을 통한 금융거래에 생소하다는 응답이 2명(15.3%), 이용방법을 잘모른다는 응답이 5명(38.5%), 이용절차가 복잡하다는 응답이 1명(7.7%)이었는데, 영수증이 없어서 불안하다는 응답도 5명(38.5%)이나 되었다.

다. 만족도 지수조사

만족도 지수조사에 있어 선행연구논문(김건영, 2001)을 근거로 해서 만족도 지수를 산출하였는데, 구체적인 내용은 다음과 같다.

지방세 전자납부제에 대한 만족도 조사는 접근성·편의성·안정성의 차원에서 5가지 질문을 하였다. 지방세 전자납부제에 대한 만족도 지수는 각 차원에서 동일한 가중치를 부여하고, '매우만족'은 5점, '만족'은 4점, '보통'은 3점, '불만'은 2점, '아주불만'은 1점을 부여하여 응답자의 비율로 가중평균하여 산출하였다.

$$\text{만족도 지수} = \frac{\sum \text{수준별응답자수}}{\text{총 응답자수}} \times \text{만족도수준}(i)$$

지방세 전자납부제에 대한 응답자의 만족도지수 산출결과는 <표 3-5>과 같다.

<표 3-5> 지방세 전자납부제 이용만족도

설문	매우만족 (5점)	만족 (4점)	보통 (3점)	불만 (2점)	매우불만 (1점)	총계	평균	순위
접속의 용이성	1	16	12	1	0	107	3.57	4
접속의 신속성	2	16	9	3	0	107	3.57	4
프로그램의 용이성	1	18	10	1	0	109	3.63	3
금융기관을 방문치않고납부	6	22	2	0	0	124	4.13	1
납부내용 보안의 안심	4	15	9	2	0	111	3.70	2

각 설문별로 볼 때, 금융기관을 방문하지 않아서 편리하다는 설문에 대한 만족지수가 4.13으로 제일 높게 나타났는데, 응답자들은 지방세 전자납부제를 이용함으로써, 금융기관을 방문하지 않아도 되는 점을 가장 높게 평가하였다. 또한 접속의 용이성 및 신속성, 프로그램 사용의 용이성, 납부내용의 보안성에서는 보통수준의 만족도가 산출되었다. 이를 종합할 때, 지방세 전자납부제에 대한 만족도의 종합평균 3.72로 평균이상이 높은 만족도를 보이고 있다.

3) 개선안 및 향후 이용견해

지방세 전자납부제를 활성화하기 위해 금융기관 등 민간기업에서 시행하고 있는 할인혜택(세액공제 등의 혜택)을 부여해야 한다는 방안에 대한 설문문에 대하여, 빨리 도입되어야 한다는 응답이 13명(43.3%)이었고, 도입할 필요가 있다는 응답이 14명(46.7%)이었으며, 도입할 필요가 없다는 응답은 3명(10%)으로 조사되었다. 세액공제 필요성에 대하여 90%의 응답자가 공감하는 것으로 나타났다.

한편, 지방세 전자납부제의 향후 이용견해에 대한 설문조사에서는 이용하지 않겠다는 응답이 1명(3.3%), 반반이다라는 응답이 7명(23.3%), 이용하겠다는 응답이 20명(66.7%), 반드시 이용하겠다는 응답이 2명(6.7%)로 조사되었다.

4. 지방세 전자납부제의 활성화 방안

4.1 연구결과에 대한 토론

4.1.1 지방세 납부제도에 관한 토론

지방세 납부제도를 유형별로 비교 분석하여 볼 때, 먼저 PC뱅킹 및 폰뱅킹 도입시군구의 년 증가율이 급증함을 알 수가 있는데, 그 이유는 본 시스템의 편리성이 납세자들에게 비교적 안정적으로 인식되었기 때문으로 추정된다.

또한, 자동이체의 경우 매우 완만한 증가율을 보이고 있는데, 자동이체제도는 '94년에 처음 도입되어, 성숙단계에 접어든 것으로 분석된다.

반면, 카드납부제에 있어서 감소세를 보이고 있는데, 그 원인으로 고율의 카드수수료(1.5-2%)로 인하여 지방자치단체 재정에 막대한 지장을 초래하고 있어, 카드납부를 꺼리는 것으로 생각된다. 한편, 2000년 4월에 도입된 전자납부제의 경우 년 평균 2.6배의 증가율을 보이고 있는데, 향후 인터넷 사용자가 증가함에 따라 전자납부의 이용자수도 계속적으로 늘어날 것으로 생각된다.

지방세 납부제도별 납부실적을 살펴볼 때, 자동이체와 카드납부가 가장 많은 비중을 차지하고 있는데, 그 이유로 납세자들의 연령이 비교적 높아, 컴퓨터 활용능력이 상대적으로 부족한데 그 원인을 찾을 수 있겠다.

4.1.2 국세와 지방세의 전자납부제에 관한 비교

국세와 지방세의 납부제도별 세금납부현황을 비교하여 볼 때, 국세의 경우 94%가 전자납부제를 이용하였으며, 폰뱅킹(5%), 카드론(0.8%), ATM(0.2%) 순으로 나타났다. 반면, 지방세의 경우 폰뱅킹이 73.1%로 주류를 이루고 있으며, 전자납부(22.2%), 카드론(0.67%), ATM(0.03%)에 의하여 세금을 납부한 것으로 조사되었다.

그런데, 지방세의 경우 전자납부제를 서울시가 2000년 4월에 처음 도입하였고, 국세의 경우 이보다 3개월 뒤인 2000년 7월에 도입함에도 불구하고, 지방세의 전자납부제가 활성화 되지 못하였는데, 그 원인을 추측하여 보면,

첫째, 국세의 경우 소득과세의 차지하는 비중이

높은 반면, 지방세의 경우 보유과세가 대부분이어서, 국세의 경우 소득과 관련이 있는 젊은계층의 비중이 높고, 지방세의 경우 재산보유와 관련한 노령층의 납세자가 많아 정보활용능력의 차이가 발생하기 때문이라고 추측된다.

둘째, 국세의 경우 전자납부제 운영시스템이 단일한 시스템으로 통일되어 있으나 지방세의 경우 각 지방자치단체마다 산발적으로 도입함에 따라 납세자들에게 혼란과 불편을 초래하였기 때문이라고 사료된다.

4.1.3 지역별 전자납부제 도입실태의 토론

지방세 전자납부에 있어, 2001년 12월 현재 전국 232개 시군구중 196개가 도입하고 있으나, 지역마다 많은 차이를 보이고 있다.

시도별 전자납부실태와 인터넷 이용율에 관한 분석자료를 살펴보면, <표 4-1>와 같다(한국전산원, 2001 ; 행정자치부내부자료, 2001).

<표 4-1> 시도별 전자납부제 도입실태와 인터넷 이용율 비교분석

구 분	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산
전자납부도입율(%)	100	100	100	80	100	100	100
인터넷이용율(%)	52	44	39	46	43	47	52

경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주
94	100	91	80	100	59	17	100	100
50	41	38	38	38	37	31	39	44

위의 자료를 살펴볼 때, 전자납부율이 저조한 경북, 전남, 충남 지역은 인터넷 이용율에 있어서도 낮은 수치를 보이고 있다.(정보화백서, 2001참조)

전자납부제에 있어 광역시의 경우 대부분이 전자납부제를 도입실시하고 있으나, 경북의 경우 도입율이 17%로서 그 실적이 저조한 실정이다.

그 원인으로서는 첫째, 인터넷 인프라가 광역시에 비해 상대적으로 구축되어 있으나, 일반도 단위에서는 그 기반시설이 취약한데 있으며, 둘째, 광역시에는 정보화 수준이 비교적 높은 젊은 연령층이 많이 거주하는 반면, 일반도 단위에서는 상주인구의 노령화로 인하여 정보활용능력이 부족한데 그 원인을 찾을 수 있다.

4.1.4 전자납부제 운영시스템별 비교평가

전자납부제 운영시스템은 크게 3가지 방식에 의하여 처리된다. 첫째는, 서울시와 부산시와 같이 자체서버(Server)를 구축하여 실시간(Real time)으로 수납처리를 하는 방식인데, 이 시스템은 안정성과 보안성에 있어 탁월한 능력을 보이지만, 세수규모가 열악한 시군구에서는 사실상 도입이 어려운 실정이다.

둘째는, 전자납부전문업체를 이용한 방식으로 다수의 시군구에서는 이 방식을 이용한 납부방식으로 전환하는 추세에 있다. 이 시스템은 건당 일정액의 수수료를 지불하여야 한다는 단점이 있다.

셋째는, 개별금융기관을 이용한 납부방법인데, 전자납부제 시행초기에 많이 도입하였던 방식이

다. 이 시스템(System)은 도입방법이 간편하고 비용부담이 없어 비교적 세수규모가 적은 시군구에서도 부담없이 도입하고 있으나, 계약 금융기관을 통한 납부만 가능하기 때문에 납세자들이 불편을 초래하게 되는 데, 현재, 이 방식에 의한 납부는 감소추세를 보이고 있다.

4.1.5 전자납부제 이용연령별 실태분석

전자납부의 연령별 이용 실태를 살펴볼 때, 30대가 83.9%로 주류를 이루고 있으며, 40대(8.9%), 50대(7.2%)순으로 조사되었다. 정보화 활용능력에 있어 젊은 세대가 비교적 높은 수준을 갖고 있지만, 납세자들의 대부분이 30대 후반으로 이루어져, P.C에 대한 접근도가 떨어지는데 그 원인을 찾을 수가 있다.

<표 4-2>는 2001년도 K시의 지방세 연령별 수납 실태이며, <표 4-3>는 연령별 인터넷 이용현황(한국전산원, 2001)을 설명하고 있다.

<표 4-2> 연령별 지방세 수납실태

구 분	건 수	구성비(%)
20대 미만	115	0.10
20대	11,798	4.8
30대	50,985	20.8
40대	68,676	28.0
50대	50,881	20.8
50대 초과	62,576	25.5

<표 4-3> 연령별 인터넷 이용률 및 이용자수

구 분	이용자수(만명)	구성비(%)
7 - 19세	679	35.7
20대	631	33.1
30대	388	20.4
40대	153	8.0
50대 이상	53	2.8

K시의 납세자 분포를 살펴볼 때, 30대가 20.8%, 40대가 28.0%, 50대가 20.8%이며, 60대 이상도 25.5%나 되었다. 그러나, 인터넷 이용률에 있어서는 20대 이하가 35.7%로서 가장 높고 20대가 33.1%, 30대가 20.4%, 40대 이상이 10.8%로 조사되었다. 위의 결과들을 종합하여 보면, 납세능력과 인터넷 이용률은 서로 반비례함을 알 수가 있다. 또한 연령층별로 살펴보면, 30대의 경우 납세능력과 인터넷 활용능력을 고루 갖춘 계층으로 지방세 전자납부자의 대부분이 여기에 해당된다. 40대의 경우는 납세능력은 있으나, 인터넷 활용률이 떨어지는 반면, 20대의 경우는 그 반대의 경우를 보이고 있다.

향후 우리나라 지방세 전자납부가 활성화되기 위해서는 납세자들의 P.C활용 능력이 배양되어야 할 것이다.

4.1.6 지방세 전자납부제의 향후 전망분석

지방세 전자납부제에 대한 향후 발전전망에 대

하여, 시군구 담당자들의 관점에서 살펴보면 부정적인 응답이 10%, 유보적인 응답이 35.6%, 긍정적인 응답이 54.4%로서 대부분의 응답자들이 전자납부에 대하여 만족스러워 하는 것으로 분석된다. 그리고 시군구의 비교분석에서는 시의 경우 긍정적인 답변이 70.7%로 가장 많았고, 구의 경우 유보적인 입장이 45.5%로 제일 많았다.

또한 광역시와 일반도 단위를 비교하여 볼 때, 광역시는 유보적인 입장이 45.5%로 가장 많은 반면, 일반도 단위는 긍정적인 답변이 58.2%로 가장 많았다. 위의 결과를 분석해 볼 때, 광역시의 담당자들의 담당자들은 전자납부제의 전망에 대하여 미온적인 태도를 보이고 있으나, 일반도 단위의 담당자들은 적극적인 입장을 보이고 있음을 알 수가 있다. 또한, 도입시군구와 미도입시군구의 비교에서는 미도입시군의 업무담당자들이 대체로 부정적인 응답이 많았으나, 유보적 및 긍정적인 응답이 81.5%로서 대다수를 차지하고 있는바, 제반여건만 갖춰지면, 도입할 의사가 있을 것으로 생각된다. 그러나 도입시군에 있어서도 부정적인 응답이 7.5%나 되는 것으로 보아, 본 제도가 상당한 문제점을 가지고 있는 것으로 추측해 볼 수 있을 것이다.

한편, 지방세 전자납부제 이용자에 대한 향후 전자납부 이용견해에 대한 설문조사결과, 계속 이용하겠다는 응답이 73.3%, 유보적인 입장이 23.4%, 이용하지 않겠다는 응답이 3.3%로 이용자 대다수가 만족스러운 대답을 하였다.

이를 종합적으로 검토하여 볼 때, 지방세 전자납부제에 대하여 과세주체와 이용자 모두가 호의적인 생각을 가지고 있는 것으로 보인다.

4.1.7 전자납부제 이용자에 관한 토론

본 연구자는 C군의 지방세 전자납부제를 이용한 납세자 35명을 대상으로 전자납부이용실태와 향후 전망에 대한 조사를 실시하였는데, 각 설문항목별로 빈도분석을 실시하고 만족도 지수를 산출하였다.

응답자의 특성을 살펴보면, 30세 이상이 납세자들아 80%로 대다수를 차지하고 있으며, 남자가 여자보다 많았다. 직업이나 학력에 있어서는 고른 분포를 보이고 있으며, 정보화의 수준은 상당히 높은 것으로 조사되었다. 인터넷 접속에 있어서는 전용선을 많이 사용하고 있으며, 대부분의 이용자들은 인터넷을 매일 1-2시간 이상 활용하고 있는 것을 나타냈으며, 인터넷뱅킹이나 사이버주식거래에 대하여 대다수가 이용경험이 있는 것으로 분석되었다.

또한 지방세 전자납부제의 이용동기로는 과세관청의 홍보가 많은 비중을 차지하였는데, 이는 최초 시행단계에서는 추진주체의 강력한 의지의 영향이 큰 것으로 보인다. 지방세 전자납부제의 견해에 대해서는 거의 대부분의 응답자들이 편리하다고 느끼고 있으며, 불만요인으로는 아직까지 이용방법을 잘 모른다는 응답과 영수증을 교부받지 않아 불안하다는 응답이 대다수였다.

그러나 이러한 불만요인에도 불구하고 많은 응답자(74%)가 향후 전자납부제를 이용할 계획이라고 대답하였는데, 이 같은 결과는 일선시군구 담당공무원의 긍정적인 전망비율(54%)보다 훨씬 높은

수치였다.

한편, 지방세 전자납부제 이용의 개선방안으로는 일정기간 전자납부제의 이용자에게는 혜택을 부여할 필요가 있을 것으로 분석되었다. 전자납부 최초 이용시에는 과세관청이 강한 홍보와 권유가 필요한 것으로 조사되었는데, 여기에는 많은 비용이 수반된다. 많은 납세자들이 전자납부제를 이용하도록 하기 위해서는 어느정도 혜택을 유인책으로 사용할 필요성이 있다고 생각된다.

지방세 전자납부제 이용에 대한 만족도 조사에서는 대체로 높은 만족도를 보이고 있으나, 전자납부제 운영시스템의 개선 등을 통하여, 납세자 만족도 수준을 극대화하여야 할 것이다.

4.2 활성화 방안

4.2.1 전자납부 이용자에 대한 인센티브 부여

지방세 전자납부 활성화를 위해서는 납세자들에게 어떤 식으로든 혜택이 부여되어야 할 것이다. 일반 사기업체 및 금융기관에서는 계좌이체를 이용하는 고객들에게 일정율의 할인혜택을 주고 있다.

일반사기업 및 금융기관에서는 이 시스템을 이용하여 납부할 경우 절감된 비용을 고객들에게 돌려주어, 이 제도의 활성화를 위한 유인책으로 사용하고 있다. 전자납부 이용자를 대상으로 한 설문조사에 의하면, “전자납부제 활성화를 위한 할인혜택(세액공제)을 부여해야 한다.”는 방안에 대한 설문을 실시하였는데, 응답자의 90%가 찬성하였다. 이러한 결과는 세액공제의 필요성에 대하여 응답자의 대부분이 공감하는 것으로 보인다.

4.2.2 전자납부방식에 의한 신용카드납부제 실시

지방세 신용카드 납부제는 지난 '97년 4월에 시범도입하여 2001년 12월 현재, 68개 시군구에서 부분적으로 시행하고 있는데, 납세자에게는 신용카드에 의한 분할납부, 결제일까지의 납기연장 등 납세자 편의증진의 효과가 있으며, 과세권자 입장에서는 체납액감소, 세정의 투명화에 기여하고 있다.

그러나 가맹점 방식에 의한 신용카드 납부제는 고율의 사용수수료(1.5-2%)등이 지방자치단체의 부담으로 납게 되어, 지방재정에 막대한 지장을 초래하게 되었다. 행자부에서는 지방재정법 시행령을 개정(2000년 1월)하여, 신용카드사를 지방세 수납대행기관으로 지정하여 전자납부를 이용할 수 있는 근거를 마련하였다. 신용카드납부 방식을 비교하여 볼 때, 전자납부방식이 기존의 가맹점 방식에 비하여 지방자치단체 재정에 건전성을 확보할 뿐만 아니라, 조세 형평성 차원에서도 적합하여, 향후 각 시군구에서는 전자납부방식에 의한 지방세 카드납부를 확대해 나가야 하겠다.

4.2.3 지방세 전자납부제 운영시스템의 개선

전자납부제 운영시스템에 관하여 크게 두가지 관점에서 접근해 보면, 첫째로, 지방세 전자납부제 운영시스템이 각 시군구마다 서로 상이한 시스템으로 운영되고 있어 통일되고 계획성 있는 업무추진이 곤란한 실정이다.

또한, 납세자들이 지방세 전자납부제 운영시스템을 이용함에 있어, 각 자치단체마다 다른 납부방식으로 운영되어져, 납세자들의 혼란을 초래하고 있다. 전자정부구현에 관한법률(행자부, 2001)에 의하면, “지방자치단체간의 중복된 소프트웨어의 개발을 지양하여 통일된 시스템으로 통합”을 원칙으로 하고 있으나, 지방세 전자납부제 운영시스템의 경우 이와는 거리가 있다. 앞 설문에서도 조사된 바와 같이 지방세 전자납부제 운영시스템을 국가차원에서 통합 운영한다면, 납세자들에게는 보다 쉽게 본 제도에 접근할 수 있고, 또한 행정의 생산성도 높일 수 있는 대안이 될 수 있을 것이다. 두 번째, 과세자료 제공에 따른 보안문제이다. 앞장에서 언급하였듯이 전자납부방식에는 크게 3가지 형태로 구분할 수가 있는데,

① 자체서버(Server)를 구축·활용하여 납부하는 방식 ② 전자납부 전문업체를 통한 납부방식 ③ 개별금융기관을 이용하여 납부하는 방식으로 구분되는데, ①방식을 제외한 ②, ③방식은 과세자료를 전문업체에 및 금융기관에 제공해 주어야만 한다.

만일, 과세자료가 외부로 노출이 될 경우, 주민들의 재산과 관련이 되기 때문에 많은 사회적 물의를 일으킬 수 있다.

과세자료제공에 따른 또다른 문제점은, 과세자료의 변동이 있을 경우, 과세관청에서는 수정된 자료를 재 전송하여야 하는데, 여기에 따른 시간과 비용의 낭비도 무시할 수 없다. 과세자료를 제공하지 않고 전자납부를 할 수 있는 방안으로, 자체서버(Server)를 구축하여 지방세 주전산기와 연동되어 처리되도록 하는 방법인데, 현재 서울시와 부산시에서만 이 방식에 의하여 처리한다.

향후, 전자납부제 운영시스템을 국가차원에서 통합·운영을 할 경우, 자체서버를 구축하여, 과세자료의 보안성을 강화할 수 있는 방안이 강구되어야겠다.

4.2.4 납세자 지식정보화 교육의 강화

전자납부제의 활성화를 위해서는 납세자들의 지식정보화 교육이 잘 이루어져야 한다. 앞절에서 언급한 K시의 2001년도 연령별 수납실태를 살펴볼 때, 30대 이상의 납세자가 전체의 95.1%를 차지한다.

정보통신부에서는 ‘사이버코리아 21’의 일환으로 전국 500여개의 교육장을 통하여 국민정보화 교육을 하고 있다. 본 연구에서는 이와 관련하여 K시의 J교육장을 대상으로 2001년 10월부터 2002년 4월까지 6개월간의 교육이수자(528명) 현황을 연령대별로 조사하였는데, 정보화교육실태는 <표 4-4>와 같다.

<표 4-4> 국민지식정보화 교육실태

구 분	합계	20대 이하	30대	40대	50대 이상
교육이수자(명)	528	90	272	128	38
구성비(%)	100	17.1	51.5	24.2	7.2

위의 자료를 근거로 지방세 주납세층이 30·40·50대인 점을 감안하여 정보화 교육실태를 분석하면, 30대가 전체의 51.5%로서 절대적인 우위

를 차지하는 반면, 40·50대의 경우 정보화교육 이수율이 저조한 실정이다. 위의 결과를 볼 때, 전자납부제가 활성화되기 위해서는 주 납세자인 40·50대의 정보화 교육이 강화되어야 할 것이다.

또한, 정보화 취약계층을 포함한 모든 사회계층이 정보이용능력을 학습할 수 있는 기회를 가져야겠다. 이를 위해서는 전 국민을 대상으로 하는 지식정보화 교육의 지속적인 추진뿐만 아니라, 정보화 욕구를 가진 취약계층의 정보화 교육을 지원해야 할 것이다.

5 결 론

5.1 연구의 요약

본 연구는 전자정부의 실현을 위한 전자세정분야 가운데 정부와 고객간의 비즈니스 유형으로 지방세의 전자납부제에 대한 현황을 고찰하고 이에 대한 활성화 방안을 제시하였다. 조세행정에 있어 정보기술의 도입은 납세자들에게 보다 나은 세무서비스를 제공하고, 행정내부의 능률성을 높일 수가 있는데, 인터넷의 확산으로 지방세의 전자납부제에 까지 그 범위가 확대되었다.

본 연구의 조사방법으로 우리나라 232개 시군구의 지방자치단체의 담당자를 대상으로 면접에 의한 조사와 더불어 C군의 전자납부제 이용자를 대상으로 설문에 의한 전수조사를 실시하였다.

도입현황을 살펴보면, 지방세 전자납부제는 전국적으로 196개의 시군이 도입운영하고 있으나, 지역별로 많은 차이를 보이고 있다. 또한 전자납부제 운영시스템에 있어서도 다양한 방식으로 운영되고 있으며, 이용령층은 30대가 대부분을 차지하고 있었다. 이를 종합하여 볼 때, 납세자의 연령층, 지역간의 이질성, 시스템과 같은 인프라등에서 정보격차가 매우 심각한 것으로 나타났다. 한편, 지방세 전자납부제 이용자를 대상으로 한 만족도조사에서는 접근성·편의성·안정성의 차원에서 만족도지수를 산출하였는데, 평균 3.72(5점만점)점으로 비교적 높은 수치를 보였다. 또한 전자납부제의 향후 전망에 대하여 시군구 담당자의 54%, 이용자의 73%가 긍정적으로 평가하고 있어, 앞으로 이체도가 새로운 납부제도도 정착될 것으로 기대된다.

지방세 전자납부제의 활성화 방안으로 전자납부제 이용자에 대한 인센티브 부여, 전자납부방식에 의한 신용카드납부제 실시, 지방세 전자납부제 운영시스템의 개선, 그리고 납세자 지식정보화 교육의 강화등을 들 수 있다.

결론적으로, 본 연구는 지방세 전자납부제 시행에 따른 약점을 보완하고, 본 제도 활성화를 위하여 다각적인 노력을 할 때, 전자정부가 실현될 수 있고, 이를 통해 국민들의 삶의 질이 제고될 수 있을 것으로 사료된다.

5.2 연구의 한계와 향후 연구에 대한 제언

지방세 전자납부제와 관련한 본 연구의 한계에 있어 첫째, 본 조사의 설문에 대한 응답자의 숫자가 적고, 주로 빈도분석을 실시함에 따라, 그 해석에 있어 통계적인 유의성을 검증하지 못하였으며, 둘째, 통계자료가 제시하는 일반적인 수치를 활용

함으로써 횡단적인 비교의 한계를 극복하지 못하였다.

셋째, 전자납부제 시행기간이 일천하여 충분한 연구자료의 수집이 충분하지 못하였으며, 이용자 심리분석이 충실치 못하였다.

마지막으로 이용자만족도 조사에 있어 결과에 영향을 미치는 요인들에 대한 분석을 하지 못했으며, 특히 접근성(접속의 용이성, 신속성)과 신뢰성(보안성)에 있어 상당한 차이를 보이고 있으나, 이들의 관계를 규명하지 못하였다.

따라서, 향후 연구에서는 지방세 전자납부제 이용자를 대상으로 하는 조사에 있어 지역·운영시스템·운영(도입)주체 등 다양한 모집단에 대한 폭넓은 조사가 요구된다.

그리고 이용자 만족도 조사와 같은 심리적 분석에 있어, 불안·불편요인들을 도출하여, 문제점을 해결하고 고객만족도가 극대화 될 수 있는 실천적인 방안이 요구된다. 또한 조사분석에 있어 체계적이고 과학적인 접근을 통해 좀더 심도있는 연구가 필요할 것으로 사료된다.

<참 고 문 헌>

1. 김건영, "전자정부구현을 통한 고객지향 행정에 관한 연구", 서울대학교 석사학위논문, 2001, pp.40-55, p.93
2. 김영식, "지방세 부과·징수제도의 개선에 관한 연구", 계명대학교 석사학위논문, 2000
3. 차정균, "지방세의 효율적인 징수방안에 관한 연구", 서울대학교 석사학위논문, 2000, pp.107-110
4. 신호균, 「경영정보시스템」, 형설출판사, 2000, pp.269-270
5. 행정자치부, 「전자정부법의 이해와 해설」, 2001
6. Bhatnagar, Subash., "Modernizing Tax Administration in Singapore", 2001
7. Toffler, Alvin., 「The Third Wave」, N.Y.; Bantam Books, 1980
8. Bell, Daniel., 「The coming of Post-Industrial society」, N.Y.; Basic Books, 1973
9. Kahn, Herman and Weiner, Anthony, 「The Year 2000」, London: Macmillan, 1967
10. Gore, Al., 「Reengineering Through Information Technology」, Accompanying Report of the National Performance Review, Washington: U.S Government Printing Office, 1996
11. 송호달, "세무관리에 있어서의 납세비용에 관한 연구", 계명대학교 박사학위논문, 1996, pp.16-20
12. 정태연, "우리나라 정세비의 실태와 적정화에 관한 연구", 서울대학교 석사학위논문, 1988, pp.6-7
13. 김동건, 「현대재정학」, 서울; 박영사, 1996, p.306
14. 차신준, "조세행정에 있어서의 납세순응비용과

- 징세비용에 관한연구", 한국외국어대학교
박사학위논문, 1992, p.24
15. 최양섭, "국세행정의 정보화와 전자세정의 효과에 관한연구", 동국대학교 석사학위논문, 2001, pp.3-8
 16. 임병곤, "국세행정 정보화에 관한 연구", 건국대학교 석사학위논문, 2001
 17. 이진화, "Web을 통한 지방세 체납관리시스템 구현", 홍익대학교 석사학위논문, 1999, pp.12-18
 18. 김덕영, "행정전산망 구축을 위한 지방세 전산화 연구", 동국대학교 석사학위논문, 1987, pp.24-30
 19. O'Connor, Frank., "Tax Administration in Electronic World", Montrea, Canada, June 3-6, 2001
 20. 한국전산원, 「정보화백서」, 2000-2001
 21. Jenkins, Glenn P. "Information technology and innovation in tax administration", *The Hague : Kluwer Law International*, 1996, pp.1-13
 22. O'Connor, Frank., "Tax Administration in Electronic World", Montrea, Canada, June 3-6, 2001
 23. Smith, Adam., 「The Wealth of Nations ; An Inquiry into the Nation and Causes」, *Modern Library*, 1994
 24. http://www.forum.nca.or.kr:8080/kor/G7home/index_87.html
 25. <http://www.iras.gov.sg>
 26. <http://www.worldbank.org/publicsector/egov/singaporetaxs.htm>