

의 결



국민권익위원회

ACRC

국 민 권 익 위 원 회

의 결

의안번호 제2022 - 217호

의 안 명 「지방세 고지·송달 과정에서의 국민불편 해소방안」

대상기관 행정안전부

의 결 일 2022. 3. 14.

주 문

「지방세 고지·송달 과정에서의 국민불편 해소방안」 권고안을 별지와 같이 「부패 방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제47조 규정에 따라 행정 안전부장관에게 권고한다.

이 유

별지와 같다.

이에 주문과 같이 의결한다.

2022년 3월 14일

위 원 장 전 현 희

위 원 안 성 옥

위 원 이 정 희

위 원 김 기 표

위 원 강 재 영

위 원 박 계 옥

위 원 박 상 희

위 원 박 홍 규

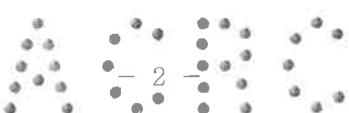
위 원 임 성 문

위 원 방 이 협

위 원 강 길 연

위 원 최 정 북

위 원 송 현 주



[별지]

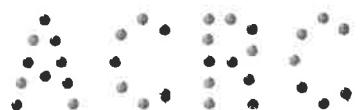


지방세 고지·송달 과정에서의 국민불편 해소방안

2022. 3.



국민권익위원회



목 차

I. 주진개요	1
II. 현 황	2
III. 문제점 및 개선방안	4
(1) 위택스 전자송달 방법에 문자방식 추가	4
(2) 송달방법 변경 시 사전안내 실시	9
(3) 전자송달 가입방법·혜택 등 안내 강화	11
(4) 지방세 공시송달 관련 명확한 기준 마련	13
IV. 조치사항	17



I. 추진개요

□ 추진배경

- 정부는 전자정부 실현 및 국민의 지방세 납부 편의성 제고를 위해 '07년부터 지방세 납부시스템으로 통합지방세정보시스템(WeTax, 위택스) 구축·운영 중
 - ※ 서울시는 '01년 지방세납부시스템(E-Tax, 이택스)를 개발, 지방세 온라인 및 모바일 납부 시행 중(이후 부산시('04년), 인천시('05년), 대구시('09년)도 자체 E-Tax 운영 중)
 - ※ ('19년 기준 가입자수) 위택스는 누적 8,759천명, 서울시 이택스는 누적 2,594천명
 - ※ 국민불편 해소를 위해 현재 위택스와 이택스로 이원화된 시스템 통합이 필요하여 행정안전부 주도로 '23년 10월까지 통합을 추진 중임
- 정보기술 도입 이후 국민 납부 편의는 크게 개선되었으나, 오히려 국민이 지방세 고지·송달을 알지 못하는 등 일부 불편 사례 발생
 - '17. 5월 이메일 안내만 하고 문자고지 서비스를 종료함에 따라 납세자가 전자고지·송달을 확인하지 못해 체납 사례 증가
- 한편, 지방세 공시송달 과정에서 일부 불필요한 개인정보가 노출되는 사례 발생
- 정보화 시대 국민불편 해소 및 지방세 납부 증진을 위해 통합 지방세정보시스템 전자고지·송달 및 안내 관련 제도개선 추진

□ 추진경위

- '21. 12월 실태조사 및 제도개선 방안 마련
- '22. 1~2월 관계기관 협의
- '22. 3월 소위 및 전원위원회 상정

II. 관련현황

□ 지방세 현황

- (종류) 취득세, 등록면허세, 레저세, 지방소비세, 지역자원시설세, 지방교육세(이상 도세), 주민세, 재산세, 자동차세, 담배소비세, 지방소득세(이상 시·군세) 등 11종
- ※ (특별·광역시세) 취득세, 레저세, 지방소비세, 지역자원시설세, 지방교육세, 주민세, 자동차세, 담배소비세, 지방소득세 / (자치구세) 등록면허세, 재산세
- (납부방식) 신고에 의한 납부, 고지서 송달에 의한 납부 등으로 구분

< 지방세 세목별 종류 >

세 목		납부방식		납부시기
등록 면허세	취득세	신고납부	기초지자체 또는 인터넷으로 신고, 납부	수시
	등록분	신고납부	기초지자체 또는 인터넷으로 신고, 납부	수시
	면허분	신고납부	기초지자체 또는 인터넷으로 신고, 납부	수시
재산세	보통징수	기초지자체에서 고지서 송달, 납부		1월
	재산세	보통징수	기초지자체에서 고지서 송달, 납부	7월, 9월
도시지역분	보통징수	재산세 고지서에 병기(합산)		7월, 9월
	도시지역분	보통징수	재산세 고지서에 병기(합산)	7월, 9월
레저세		신고납부	기초지자체 또는 인터넷으로 신고, 납부	매월
지방소득세		신고납부	기초지자체 또는 인터넷으로 신고, 납부	4월, 5월
주민세	균등분	보통징수	기초지자체에서 고지서 송달, 납부	8월
	사업소분	신고납부	기초지자체 또는 인터넷으로 신고, 납부	7월
	종업원분	신고납부	기초지자체 또는 인터넷으로 신고, 납부	매월
지방소비세		기타	국세청장관세청장 송금, 광역지자체에 안분 납입	매월
담배소비세		신고납부	기초지자체 또는 인터넷으로 신고, 납부	매월
자동차세	보유분	보통징수	기초지자체에서 고지서 송달, 납부	6월, 12월
	주행분	기타	울산광역시장이 기초지자체에 안분 납입	매월
지역자원	특정자원분	신고납부	기초지자체 또는 인터넷으로 신고, 납부	수시
시설세	특정부동산분	보통징수	재산세 고지서에 병기하여 고지	7월, 12월
지방교육세		기타	등록면허세, 레저세 등 본세 절차에 따름	본세에 따름



- (징수현황) '20년 기준 약 106조 1,662억원 부과, 약 102조 488억원 징수
 < 연도별 지방세 징수현황(행정안전부 자료, 결산기준) >

(단위 : 백만원)

구 분	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년
부과액	75,793,162	80,465,229	85,226,402	88,873,283	94,822,897	106,166,223
징수액	70,977,794	75,531,651	80,409,137	84,318,258	90,460,408	102,048,782
불납결손액	649,955	824,206	807,158	887,043	826,525	791,132
미수액	4,165,413	4,109,372	4,010,107	3,667,982	3,535,964	3,326,309

※ (불납결손액) 시효완성 등으로 세입징수가 불가능하여 결손처리된 금액

※ (미수액) 당해연도 수납이 불가능하나 결손처분은 안된 금액

□ 지방세 납부시스템 현황

- (개념) 지방세정보통신망*의 하나로 납세자가 인터넷을 통해 지방세를 신고·납부할 수 있고, 지방자치단체의 지방세 부과·징수에 관한 정보를 통합 관리하는 정보시스템

* (지방세정보통신망) 지방세기본법 등 관련 법령에 따른 서류송달 및 지방세 납부 등을 전자적으로 하여 납세자 편의를 제공하는 지방세에 관한 정보시스템 및 정보통신망

- (근거) 「지방세기본법」 제135조(지방세 업무의 정보화), 「지방 세입정보시스템의 운영 및 관리 규정(행안부 고시)」
- (종류) 통합지방세정보시스템(We-Tax, 위택스, 행안부), 지방세납부시스템(E-Tax, 이택스, 서울, 부산, 인천, 대구)

※ 차세대 위택스 개통 시기에 맞추어 이택스 시스템과 통합 예정(1차('23. 1월), 2차('23. 10월))

< 지방세 납부시스템 구분('19년 기준) >

(단위 : 명, 백만원)

구 分	행안부 등	서울	부산	인천	대구
시스템 종류	위택스	이택스			
도입연도	2007년	2001년	2004년	2005년	2009년
가입자수(누적)	8,758,849	2,594,447	540,390	445,465	104,747
납부금액	18,825,460 (신고·납부액)	24,169,476 (고지·납부 포함)	4,817,351 (고지·납부 포함)	3,929,380 (고지·납부 포함)	493,942 (고지·납부 포함)

III. 문제점 및 개선방안

1 위택스 전자송달 방법에 문자방식 추가

문제점

- 개인이 사전 신청할 경우 위택스 전자사서함, 상용 이메일, 민간앱을 통해 지방세 전자고지서 송달 가능

※ (근거) 지방세기본법 제28조, 제30조

제28조(서류의 송달) ① 이 법 또는 지방세관계법에서 규정하는 서류는 ----- 송달한다. 다만, 제30조제1항에 따른 전자송달인 경우에는 지방세정보통신망에 가입된 명의인의 전자우편주소나 지방세정보통신망의 전자사서함[「전자서명법」 제2조에 따른 인증서(서명자의 실지명의를 확인할 수 있는 것을 말한다) 또는 행정안전부장관이 고시하는 본인임을 확인할 수 있는 인증수단으로 접근하여 지방세 고지내역 등을 확인할 수 있는 곳을 말한다. 이하 같다] 또는 연계정보통신망의 전자고지함(연계정보통신망의 이용자가 접속하여 본인의 지방세 고지내역을 확인할 수 있는 곳을 말한다. 이하 같다)에 송달한다.

제30조(서류송달의 방법) ① 제28조에 따른 서류의 송달은 교부·우편 또는 전자송달로 하되, 해당 지방자치단체의 조례로 정하는 방법에 따른다.

⑦ 제1항에 따른 전자송달은 대통령령으로 정하는 바에 따라 서류의 송달을 받아야 할 자가 신청하는 경우에만 한다.

- 전자사서함, 상용 이메일의 경우 국민이 직접 로그인해야 확인할 수 있어 전자송달 도착여부를 즉시 확인하기 곤란

※ 카카오톡, 네이버 등 민간앱의 경우 '18. 12월 「지방세기본법」 개정 이후 '19. 6월 도입'되었으며, SNS를 이용하지 않는 경우에는 실제 이용하기 어려운 실정
('21. 12월 기준 민간앱 2,115,815명, 전자사서함 1,210,637명, 이메일 139,576명)



- 휴대전화 문자는 이메일 등과 달리 고지서 송달여부를 바로 확인할 수 있으나, 흠택스·이택스와 달리 위택스는 문자안내 서비스 미운영

< 전자송달 방식 비교 >

구분	위택스	이택스	홈택스
송달 방식	<ul style="list-style-type: none"> ■ 전자사서함 ■ 공용 이메일 ■ 민간앱(카카오, 네이버 등) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 전자사서함 ■ 공용 이메일 ■ 민간앱(카카오, 네이버 등) ■ <u>통신3사 문자</u> 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 전자사서함 ■ 공용 이메일 ■ 민간앱(카카오, 네이버 등) ■ <u>통신3사 문자</u>

- ※ 위택스는 지방세 환급금에 대해서는 문자 안내를 하고 있으며, 이택스는 지방세 환급금 외에도 전자송달에 대한 안내문자 발송
 - ※ 홈택스는 2G폰, 일부 알뜰폰 등 모바일 고지가 불가능할 경우 전자사서함을 확인하도록 별도 문자 안내
 - ※ '17. 5월까지 전자송달 신청자에게 이메일, 전자사서함 외 문자로도 안내하였으나, 요금문제, 휴대전화 번호의 부정확성 등을 사유로 문자서비스 운영 중단

< 홀텍스 문자고지 화면 >

[국세청] 국세 전자고지 안내 말씀

[Web발신]
안녕하세요? 국세청입니다.
귀하의 성실한 납세에 감사드립니다.

김국세님에게 부가가치세가
2020.11.01자로 전자고지 되었으니 아래
“확인하기”를 선택하여 고지내용을 확인하시기
바랍니다.

“확인하기”를 선택하여 본인인증을 거치면 국세청
홈택스에 접속되어 납세고지서가 조회됩니다.

■ 문의전화 043-740-0000 영동세무서 김세무

■ 일람기간 : 2020/12/31 23:59:00

아래 ‘안내문 확인하기 URL’을 누른 후 본인인증을
하시면 안내문을 확인하실 수 있습니다.

○ 안내문 확인하기 :
[https://공공알림문서.org/
ml.do?b=NTaOk0mhJjIRG3n](https://공공알림문서.org/ml.do?b=NTaOk0mhJjIRG3n)

○ 수신거부/해제하기 :
[https://공공알림문서.org/
ja.do?b=NTaOk0mhJjIRG3n](https://공공알림문서.org/ja.do?b=NTaOk0mhJjIRG3n) (접속 무료)

< 서울시 이택스 문자고지 화면 >

[Web발신]
2015년 09월 재산세 안내
메시지입니다.

본 메시지는 납세자 분께서 등록한 전화번호로 발송되기 때문에, 납세자가 작오 등록하였거나 전화번호가 변경되었을 경우 타인에게 잘못 발송될 수도 있으니 양해 해주시기 바랍니다.

■ 납부 할세금 : 재산세

○ 납세자명 : [REDACTED]

○ 납부금액 : 원

○ 납부기한 : 2015-09-30

■ 납부방법 안내

* 스마트폰 납부 *

- 「앱스토어」
구글PLAY스토어에서 「서울시 세금납부」 앱 설치 후(구버전인 경우 삭제 후 재설치 필요)
- 「바코드 및 전자납부번호 또는
공인인증서」로 조회하여 납부

- 국세와 달리 지방세의 경우 휴대전화번호를 통한 세금정보 수신 동의를 받지 않고 휴대전화번호를 단순 신청자의 개인정보로 수집
 - ※ 위택스는 전자사서함 외 전자우편주소(이메일 주소)로만 전자송달 신청이 가능하고, 국세(홈택스)는 전자송달 신청 외 관련 정보를 받을 수 있는 전자우편주소와 휴대전화번호를 수집하고 정보제공 동의를 받고 있음

※ (참고) 국세기본법 시행령 제6조의2(전자송달의 신청)

- ① 법 제10조제8항에 따라 전자송달을 신청하거나 그 신청을 철회하려는 자는 다음 각 호의 사항을 적은 문서를 관할 세무서장에게 제출하여야 한다.
 - ~ 2. (생략)
 - 전자송달과 관련한 안내를 받을 수 있는 전자우편주소 또는 연락처**
 - ~ 5. (생략)

※ (참고) 지방세기본법 시행령 제14조(전자송달의 신청 및 철회)

- ① 법 제30조제7항에 따라 전자송달을 신청하거나 전자송달의 신청을 철회하려는 자는 다음 각 호의 사항을 적은 신청서를 지방자치단체의 장에게 제출해야 한다.
 - ~ 2. (생략)
 - 납세자의 전화번호 또는 휴대전화번호 등 연락처**
 - 전자송달을 받을 법 제28조제1항 단서에 따른 **전자우편주소, 전자사서함 또는 전자고지함(이하 “전자우편주소등”이라 한다)**
 - ~ 6. (생략)

<지방세기본법 시행규칙 별지 9호 서식>

지방세 전자송달 [] 신청서 / [] 철회신청서		
<small>※ 이동통신 업체별 휴대전화와 차이가 있을 경우, []에는 해당하는 것을 표기합니다.</small>		
부 세 자	전화번호	집주소
	상호/법인명 정부(부록)	수신번호, 휴대전화번호
	주소(읍면동)	사업자등록번호
전화번호		
[휴대전화]		전자송달을 받을 전자우편주소
신청 서류	납세고지서	재산세 [] 자동차세 []
	개인별 주민세 []	영농부 등록면세세 []
	기타	납부증명서 [] 기량제·월급·저축증지서 [] 기타 []
선행서류		
<small>「지방세기본법」 제30조제7항 및 같은 법 시행령 제6조제1항에 따라 위와 같이 전자송달을 신청한 자들의 신청을 철회합니다.</small>		
전 체 집		
신청인		※ 아래 모든 인
지방자치단체의 장 구호		

<국세기본법 시행규칙 별지 3호의2 서식>

홈택스 이용신청서 ([] 신규 [] 변경 [] 철회)

접수번호	접수일	특례기관
[] 신규[변경]	[] 철회	[] 신고불보통
[] 수신문제설명	[] 세금납부증명	[] 사업자등록번호
1. 편의 사정	[] 사업자 구분	[] 법인 [] 개인 [] 전자우편(개인·법인)
[] 사업장 고지지	[] 철회번호	[] 주 소
[] 주 소	[] 철회번호	[] 주 소
2. 신청 내용	[] 사업자 아바타([])	[] 개인 또는 법인·법인·조합 등 고지지
[] 비밀번호	[] 개인·법인·회원번호	[] 휴대전화번호
[] 전자우편주소	[] 휴대전화번호	[] 국세청의 제공되는 구체정보 수집 등의
3. 국세청이 제공하는 국세정보 수신 동의 []	[] 국세청이 제공하는 구체정보 수집 등의	[] 국세청 기본법 제6조의2제2항 및 같은 법 시행령 제6조제1항에 따라 템박스를 이용하여 청탁하여 신청합니다.
신청인		
날 짜 일 (날짜 혹은 일자)		
<small>3. 전자고지를 원하시는 경우 다음 항을 추가로 기재하시기 바랍니다.</small>		
<small>● 편의 전자고지 서비스를 이용하기 위해서는 공동집행서가 반드시 필요하며, 템박스 이용 신장을 철회하겠다거나 전자고지 후 그로 인해 국세금액이 전자고지 신청이 자동으로 철회됩니다.</small>		
전자고지 신청	[] 신청	[] 철회
<small>● 공동집행서 보유 여부 [] 미보유 [] 전자고지 서비스를 이용하는 납세고지서는 템박스 휴대전화에 접속하여 확인하여야 하며, 국세장�통신망(템박스와 연결된 때 「국세기본법」 상작별한 고지 수단의 효력이 발생되므로 템박스의 서명도서로 하지 않습니</small>		
신청인		
날짜 혹은 일자		
세무서장 구호		

개선방안

- 흠텍스, 위택스와 동일하게 휴대전화 문자를 통해 전자송달 관련 안내를 할 수 있는 근거 마련

※ 휴대전화번호 등 연락처 수집 목적을 납세자의 단순 개인정보 수집이 아닌 전자 송달과 관련한 안내를 위해 수집하는 것임을 명시

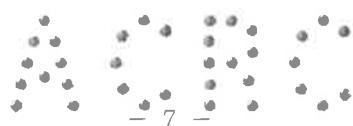
☞ 「지방세 기본법 시행령」 제14조(전자송달의 신청 및 철회) 및 같은법 시행규칙 별지 제9호 서식(지방세전자송달 신청서) 개정 또는 차세대지방세정보시스템 운영규정에 반영

※ '19년부터 차세대지방세정보시스템 구축사업을 추진중이며, '22년말 완료 예정

< 개선방안 예시(지방세기본법 시행령 제14조) >

현 행	개 선(안)
<p>제14조(전자송달의 신청 및 철회) ① 법 제30조제7항에 따라 전자송달을 신청하거나 전자송달의 신청을 철회하려는 자는 다음 각 호의 사항을 적은 신청서를 지방자치단체의 장에게 제출해야 한다.</p> <ol style="list-style-type: none">납세자의 성명 · 주민등록번호 등 인적사항납세자의 주소 또는 영업소납세자의 전화번호 또는 휴대전화번호 등 연락처~ 6. (생략)~ ④ (생략)	<p>제14조(전자송달의 신청 및 철회) ① ----- (현행과 같음)</p> <ol style="list-style-type: none">-----(현행과 같음)-----(현행과 같음)전자송달과 관련한 안내를 받을 수 있는 전화번호 또는 휴대전화번호 등 연락처~ 6. (현행과 같음)② ~ ④ (현행과 같음)⑤ 전자송달의 신청 및 철회 관련 세부 운영방법

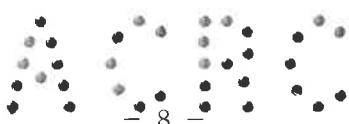
※ 지방세 전자송달 신청서는 「국세기본법 시행규칙」 별지 제3호의 2 서식(흡텍스 이용신청서) 참고(휴대전화번호 작성 시 지방세 정보 수신 등의 여부 작성 추가 등)



< (참고) 국세기본법 시행규칙 별지 제3호의2 서식 >

홈택스 이용신청서 ([]신규 []변경 []철회)

접수번호	접수일	처리기간
1. 인적 사항	③ 성명(대표자) ④ 주민등록번호 ⑤ 사용자 구분 ⑥ 사업장 소재지 ⑦ 주소	② 상호/법인명 ④ 사업자등록번호 ① 가입 [] 법인 [] 세무대리인 (개인, 법인) ② 선택번호 : [] ③ 선택번호 : []
	⑧ 사용자 아이디 (ID) ⑨ 비밀번호	[※ 영어 또는 한어 - 숫자의 조합, 6~20자]
	⑩ 전자우편주소 ■ 국세청이 제공하는 국세정보 수신 동의 []	⑪ 휴대전화번호 ■ 국세청이 제공하는 국세정보 수신 동의 []
	『국세기본법』 제6조의2제2항 및 같은 법 시행령 제6조의2제1항에 따라 홈택스를 이용하기 위하여 신청합니다.	
	날짜 월 (세명 표기 한)	
3. 전자고지를 원하시는 경우 다음 란을 추가로 기재하시기 바랍니다.		
<p>* 본인의 전자고지 서비스를 이용하기 위해서는 공인인증서가 반드시 필요하며, 홈택스 이용 신청을 출회하거나 전자고지 후 2회 이상 미열람시 전자고지 신청이 자동으로 출회됩니다.</p> <p>■ 공인인증서 모음 여부 모음 [] 미모음 []</p> <p>전자고지를 신청하면 날짜고지서는 홈택스 홈페이지에 접속하여 확인하여야 하며, 국세정보통신망(홈택스)에 저장된 때 『국세기본법』상 적법한 고지방법의 효력이 발생되므로 별도의 서면고지는 하지 않습니다.</p> <p>신청인 [※ 표는 인]</p>		
세무서장 규격		



2 송달방법 변경시 사전안내 실시

문제점

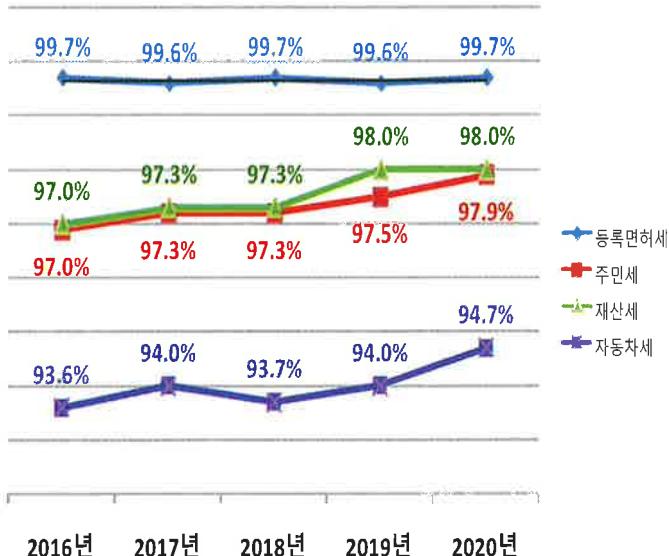
- 위택스의 경우 사전안내 없이 '17. 5월 일방적으로 문자 서비스를 중단하고, 우편물 발송 없이 이메일과 전자사서함으로 세금고지

※ 중단사유는 문자 요금(장문 약 26원) 발생, 위택스내 휴대전화 번호가 부정확하여 수시로 업데이트가 필요하기 때문이라고 하나, 이택스 등의 문자발송 사례와 우편 요금(일반우편 400원, 등기우편 2,500원)을 고려할 필요가 있음

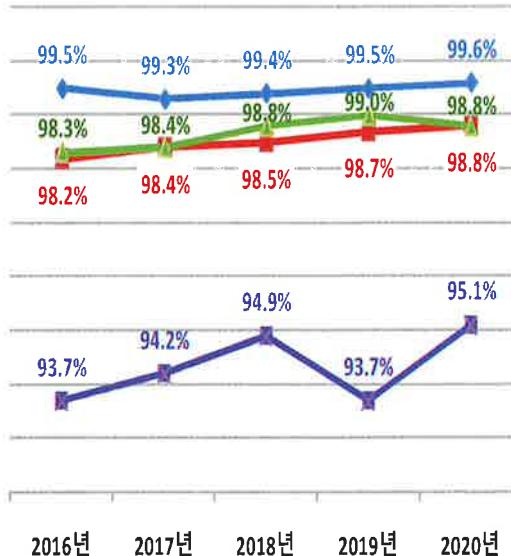
- 이에 따라 위택스를 사용하는 지자체의 경우 2018년 납부고지 세목의 징수율이 전년과 같거나 감소하였으며, 동기간 서울시의 징수율은 전년대비 모두 증가하였음

※ '18년 기준 재산세 등 4개 세목에 대한 미납액(불납결손액 포함)이 위택스는 약 7,082억원으로 전년 약 6,793억원 대비 약 289억원 증가하였으나, 서울시는 '18년 미납액이 약 1,252억원으로 전년 약 1,306억원 대비 약 53억원이 감소하였음

< 지방세 연도별 징수율 비교(행안부 지방세통계연감 등 관련자료 재구성) >



< 위택스 >



< 서울시 이택스 >

※ 우편고지 금액을 포함한 전체 지방세 수입액(결산기준)이며, 위택스는 전체 지방세 수입에서 서울시 수입을 제외한 금액임.”

- 한편, '17년 하반기 이후 사전안내 없이 일방적인 문자고지 중단으로 인한 불편을 호소하거나 지방세 체납에 대한 불만제기 민원 사례 증가

【 민원사례 : 문자고지 미실시에 따른 불편, 불만(국민신문고 민원)】

- 9월분 재산세 납부 고지서가 오지 않아 확인하니 전자신청을 해서 위택스로만 발송이 되었고 문자나 전화로는 통보가 안되었다고 함. 고지서를 줄이기 위한 것은 알겠는데 최소한 전화나 문자 통보는 해 줄 필요가 있음. 불합리한 시스템 때문이니 체납 가산금을 면제해 주기 바람('18. 10월)
- 지방세 청구서를 늦게 확인했는데 3% 가산세가 붙었는데 대부업 이자도 15일 만에 3%를 추가하지 않는데 가산세가 과도함. 위택스 가입하고 문자알림 서비스도 신청했는데 알려주는게 없음. 납기일이나 그전에 안내할 필요가 있는데 어쩐지 위택스에서 연체를 유도하는 것 같아 불쾌함('19. 8월)
- 우연히 위택스에 들었는데 자동차세 체납이 있는데 별도 고지서를 받지 못한 상황에서 가산금까지 내야하는 것은 불합리함. 문자서비스도 받은 적이 없었는데 고지 안내를 하고 가산세를 부과하시기 바람('20. 7월)

【 민원사례 : 문자고지 중단 사전안내 미흡(국민신문고 민원)】

- 9월 재산세 납부시점이 지났는데도 알림이 없어 위택스에 들어가 확인해 봤더니 8월 주민세가 체납되어 있는 것을 확인함. 문자안내가 없어서 확인해 보니 5월에 종료되었다고 하고, 이메일 안내는 스팸처리되었을 수도 있다고 함. 그럼 전자 고지 신청 전에 이러한 문제가 있을 수 있다고 안내를 하던지 아니면 언제부터 문자서비스를 중단한다고 사전에 알려주어야 하는 것 아닌가요?(('17. 9월))

개선방안

- 송달방법 변경 또는 송달 관련 안내방식 변경 시 국민들이 미리 인지할 수 있도록 이전 방법으로 관련사실을 미리 안내

⇨ 차세대지방세정보시스템 운영규정에 반영

< 개선방안 예시 >

- 전자송달을 철회하거나 지방자치단체가 전자송달 방법이나 이에 대한 안내 방법을 변경한 경우 지방자치단체의 장은 전자송달 신청한 자에게 이전과 같은 방법으로 변경내용을 알려줄 것



전자송달 가입방법·혜택 등 안내 강화

문제점

- '18년 기준 지방세 납세고지서 전체 송달건수 약 1억 7,086만여건 중 우편송달이 95%(약 1억 6,234만여건)으로 전자송달비율(5%, 약 852만여건)은 아직까지 상당히 적은 편
 - ※ 전자송달 약 852만여건 중에서 전자사서함이 66.1%(약 563만여건), 이메일은 31.0%(약 265만여건), 민간앱은 2.9%(약 24만여건)임
 - ※ 우편송달 중에서는 일반우편이 94.1%(약 1억 6,234만여건)로 가장 많은 편임

< '18년 기준 지방세 송달현황(행안부 자료 재구성) >

(단위 : 건, %)

구분	계		일반우편		등기우편		전자고지							
	발송건수	비율	발송건수	비율	발송건수	비율	소계		전자사서함		이메일		민간앱	
							발송건수	비율	발송건수	비율	발송건수	비율	발송건수	비율
합계	170,865,854	100.0	152,717,905	89.4	9,626,652	5.6	8,521,297	5.0	5,632,537	3.3	2,645,161	1.5	243,599	0.1
서울	37,091,565	100.0	29,213,309	78.8	2,665,140	7.2	5,213,116	14.1	2,586,026	7.0	2,586,026	7.0	41,064	0.1
부산	10,295,970	100.0	9,757,241	94.8	358,933	3.5	179,796	1.7	162,473	1.6	4,033	0.04	13,290	0.1
대구	6,982,868	100.0	6,607,644	94.6	241,847	3.5	133,377	1.9	119,368	1.7	3,761	0.1	10,248	0.1
인천	8,474,998	100.0	7,940,602	93.7	330,480	3.9	203,916	2.4	182,876	2.2	5,650	0.1	15,390	0.2
광주	5,271,056	100.0	5,001,233	94.9	159,196	3.0	110,627	2.1	105,493	2.0	877	0.02	4,257	0.1
대전	4,807,011	100.0	4,530,533	94.2	160,355	3.3	116,123	2.4	106,637	2.2	1,577	0.03	7,909	0.2
울산	2,771,023	100.0	2,542,872	91.8	149,795	5.4	78,356	2.8	72,742	2.6	845	0.03	4,769	0.2
세종	1,071,132	100.0	944,004	88.1	90,914	8.5	36,214	3.4	33,156	3.1	774	0.1	2,284	0.2
경기	41,671,970	100.0	37,431,963	89.8	3,070,113	7.4	1,169,894	2.8	1,065,502	2.6	26,251	0.1	78,141	0.2
강원	4,765,550	100.0	4,463,255	93.7	166,551	3.5	135,744	2.8	126,430	2.7	1,753	0.04	7,561	0.2
충북	5,030,287	100.0	4,728,911	94.0	178,965	3.6	122,411	2.4	114,117	2.3	1,435	0.03	6,859	0.1
충남	7,801,776	100.0	7,098,504	91.0	526,545	6.7	176,727	2.3	163,798	2.1	2,576	0.03	10,353	0.1
전북	5,468,454	100.0	5,172,591	94.6	144,744	2.6	151,119	2.8	142,562	2.6	1,399	0.03	7,158	0.1
전남	8,319,828	100.0	7,710,503	92.7	405,455	4.9	203,870	2.5	195,592	2.4	1,617	0.02	6,661	0.1
경북	8,220,791	100.0	7,763,881	94.4	268,375	3.3	188,535	2.3	175,419	2.1	2,376	0.02	10,740	0.1
경남	10,878,655	100.0	10,090,787	92.8	543,958	5.0	243,910	2.2	227,530	2.1	3,086	0.03	13,294	0.1
제주	1,942,920	100.0	1,720,072	88.5	165,286	8.5	57,562	3.0	52,816	2.7	1,125	0.1	3,621	0.2

- 별도 팝업 안내를 하고 있는 국세청 흠택스, 이택스와 달리 홈페이지 메인화면 내 전자송달 관련 안내가 없어 국민들이 신청방법, 신청시 혜택 등을 인지하고 가입하기가 어려운 실정

< 위택스 홈페이지 >



< 서울시 이택스 홈페이지 >



개선방안

- 이택스 사례와 같이 위택스 홈페이지 메인화면에 전자송달 관련 신청방법, 혜택 등을 상시 노출하는 등 안내·홍보 강화

⇒ 위택스 세부 운영 계획 등에 반영

문제점

- 공시송달을 할 경우 서류의 주요 내용을 지방세정보통신망(지자체 홈페이지 포함), 관보·공보 등에 게시·게재하여야 하나, 성명(법인명), 송달지, 서류명칭, 서류내용 외 공개내용·법위 관련 기준 부재

※ (근거) 지방세기본법 제33조(공시송달)

- ① 서류의 송달을 받아야 할 자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 서류의 주요 내용을 공고한 날부터 14일이 지나면 제28조에 따른 서류의 송달이 된 것으로 본다.

1. ~ 3.(생략)

② 제1항에 따른 공고는 지방세정보통신망, 지방자치단체의 정보통신망이나 게시판에 게시하거나 관보 · 공보 또는 일간신문에 게재하는 방법으로 한다. 이 경우 지방세정보통신망이나 지방자치단체의 정보통신망을 이용하여 공시 송달을 할 때에는 다른 공시송달방법을 함께 활용하여야 한다.

※ (참고) 지방세기본법 시행규칙 별지 제10호서식

- 송달대상, 송달지, 서류명칭·내용을 기재하도록 규정
 - 같은 사람에 대해 여러 건을 공고하거나 여러 명에 대해 공고할 경우 첨부서류로 작성하여 공고 가능
 - 서류가 납세고지서, 독촉장 등일 경우 부과 연월일, 주요세목, 총세액을 기재

지방세 공시송달

- 송달 대상자의 성명 또는 법인명:
 - 서류의 송달지:
 - 서류의 명칭:
 - 서류의 내용:

위의 서류를 년 월 일 귀하(귀 법인)에게 송달하려고 했으나
하므로 (납부기한을 년 월 일로 변경하여) 「지방세기본법」
제33조에 따라 공고합니다.

- 지자체별로 관행적으로 업무를 처리함에 따라 공개내용·범위가 각각 다르며, 일부 불필요한 개인정보 유출 사례도 발생

【 공시송달 유형 ① : 개인정보 일부를 특수문자로 처리 】

연번	납세자명	주소	발송일	반송사유
1	이*화	경상남도 김해시 호계로50*번길 3-2*	2021.03.29	폐문부재

연번	서류명 명칭	주요내용	날짜번호	개인(법정)인	값호지	급고사유	비고
1	2018년 11월 수사본 차동차세 고지서	기동차세 106001 2018 11 2 470 006647	국***부	경찰복도 살주시 화남면 광운동원로 50-1*	총알불능		
2	2018년 11월 수사본 차동차세 고지서	차동차세 106001 2018 11 2 520 006644	부***부***부	경찰복도 살주시 낙양4길 1* (낙양동)	승강불능		
3	2018년 11월 수사본 차동차세 고지서	기동차세 106001 2018 11 2 539 007736	국***총	경찰복도 살주시 중수2길 11-36, 20호 (무장동)	총알불능		
4	2018년 11월 수사본 차동차세 고지서	기동차세 106001 2018 11 2 540 004720	국***부	경찰복도 꿈경시 풍향로 24* (정촌동)	총알불능		
5	2018년 11월 수사본 차동차세 고지서	차동차세 106001 2018 11 2 540 004512	부***부	경찰복도 살주시 낭성3길 99* (방음동)	총알불능		
6	2018년 11월 수사본 차동차세 고지서	기동차세 106001 2018 11 2 540 004571	국***부	경찰복도 꿈경시 꽃길로 27* (정촌동)	승강불능		

【 공시송달 유형 ② : 성명, 상세주소 등 일부 개인정보 노출 】

연번	구분	체적명	체적번호	경관구분	행정동	경관번호	납세자명	우편번호	주소	상세주소	공시송달사유명종	부과납기일	분류
1	경남*도	자간세 토지	2021-03	경기본	510	006075	한동동	0883	서울특별시 구로구 구로로 10길 ***	...5 ...호구로동(마포구)	수신인부재	2021-03-30	666,500
2	부경	자간세 토지	2021-03	수사본	630	000103	김기석	0726	서울특별시 강동구 경인로 ***	...동...화성동(동작구) 8동(국도지정(한동))	수신인부재	2022-01-08	195,000
3	부경	자간세 주택	2021-12	수사본	630	000101	김진래	0894	서울특별시 금천구 남운동로 13길 ***	...1(독산동)	주소 거소 영업소또는사무소 불명으로 송달불가	2022-01-28	669,640
4	경남*도	주민세 토지	2021-03	경기본	410	005555	김기본	11112	경기도 삼척시 청구읍 청길리 34길 ***	...3(경월동)	수신인부재	2021-03-31	5,591,510
5	부경	주민세 토지	2021-12	수사본	630	000100	김기숙	0725	서울특별시 영등포구 경인로 ***	...8...호(영등포동) 8동(국도지정(한동))	수신인부재	2022-01-03	341,710
6	부경	주민세 토지	2021-12	수사본	510	000008	정현호	0860	서울특별시 금천구 두봉로 80길 ***	...3(마산동)	주소 거소 영업소또는사무소 불명으로 송달불가	2022-01-28	730,300
7	부경*부조	재산세 토지	2021-03	경기본	610	002670	김경기	0890	서울특별시 금천구 경인로 10길 ***	...4(마산동)	수신인부재	2021-03-31	577,380
8	경남*도	기초세 토지	2021-03	경기본	610	002711	한윤경	2108	충청남도 천안시 서북구 번영로 ***	...8...8(백석동 브리온스토 한미)	수신인부재	2021-03-31	14,312,630
9	경남*도	취득세(기타)	2021-11	수사본	510	009001	한현수(한경국(국민기자))	1651	서울특별시 강동구 양재대로 147길 ***	...3(한일동)	수신인부재	2021-11-30	5,661,530
10	경남*도	자간세 주택	2021-03	경기본	510	000033	김현순	0851	서울특별시 강동구 자양로 10길 ***	...3(고신동)	수신인부재	2021-03-30	73,670
11	경남*도	자간세 주택	2021-03	경기본	510	000033	김현순	0851	서울특별시 강동구 자양로 10길 ***	...3(고신동)	수신인부재	2021-03-30	73,670
12	경남*부조	재산세 토지	2021-12	수사본	510	000008	정현호	0861	서울특별시 경인로 10길 ***	...4(마산동)	주소 거소 영업소또는사무소 불명으로 송달불가	2022-01-28	730,300
13	경남*부조	재산세 토지	2021-12	수사본	610	002670	김경기	0890	서울특별시 경인로 10길 ***	...4(마산동)	수신인부재	2021-03-31	577,380
14	경남*부조	취득세 부동산	2021-12	경기본	610	000008	정현호	0895	서울특별시 강동구 역삼동 10길 ***	...4(마산동)	수신인부재	2021-03-31	16,767,530
15	경남*부조	취득세 부동산	2021-12	경기본	610	000008	정현호	0895	서울특별시 강동구 역삼동 10길 ***	...4(마산동)	수신인부재	2021-03-31	16,767,530
16	경남*부조	취득세 부동산	2021-12	경기본	610	000008	정현호	0895	서울특별시 강동구 역삼동 10길 ***	...4(마산동)	수신인부재	2021-03-31	17,102,370
17	경남*부조	취득세 거부	2021-03	경기본	510	000005	정현성(동아리스비한과 김길주부)	1425	경기도 광주시 유흥로 ***	...8...8(광명동, 광명역오로이민아파트)	수신인부재		25,300

연번	서류명(부록)	부록번호	첨부번호	주요내용	총세액	증정세(법정)	증세(법정)	공시율	공시율(법정)	공시율(부록)
1	기부세 납부고지서 첨부	2020-08	4070-104001-0250-30-1-259-00019	증명세(부동산등)	11,000	부동산	경기도 남양주시 경인로 10길 100-3 번화역전 2층-103	수신인 거소 거소 영업소불명 거소 불명 고지서 한동		
2	기부세 납부고지서 첨부	2020-08	4070-104001-0250-30-1-259-00019	증명세(부동산등)	11,000	부동산	경기도 남양주시 경인로 10길 100-3 번화역전 2층-103	수신인 거소 거소 영업소불명 거소 불명 고지서 한동		
3	기부세 납부고지서 첨부	2020-08	4070-104001-0250-30-1-259-02416	증명세(부동산등)	11,000	부동산(부동산)	경기도 남양주시 경인로 10길 100-3 번화역전 2층-103	수신인 거소 거소 영업소불명 거소 불명 고지서 한동		
4	기부세 납부고지서 첨부	2020-08	4070-104001-0250-30-1-259-00019	증명세(부동산등)	11,000	부동산	경기도 남양주시 경인로 10길 100-3 번화역전 2층-103	수신인 거소 거소 영업소불명 거소 불명 고지서 한동		
5	기부세 납부고지서 첨부	2020-08	4070-104001-0250-30-1-259-00022	증명세(부동산등)	11,000	부동산	경기도 남양주시 경인로 10길 100-3 번화역전 2층-103	수신인 거소 거소 영업소불명 거소 불명 고지서 한동		
6	기부세 납부고지서 첨부	2020-08	4070-104001-0250-30-1-259-00019	증명세(부동산등)	11,000	부동산	경기도 남양주시 경인로 10길 100-3 번화역전 2층-103	수신인 거소 거소 영업소불명 거소 불명 고지서 한동		
7	기부세 납부고지서 첨부	2020-08	4070-104001-0250-30-1-259-00025	증명세(부동산등)	11,000	부동산	경기도 남양주시 경인로 10길 100-3 번화역전 2층-103	수신인 거소 거소 영업소불명 거소 불명 고지서 한동		
8	기부세 납부고지서 첨부	2020-08	4070-104001-0250-30-1-259-00026	증명세(부동산등)	11,000	부동산	경기도 남양주시 경인로 10길 100-3 번화역전 2층-103	수신인 거소 거소 영업소불명 거소 불명 고지서 한동		
9	기부세 납부고지서 첨부	2020-08	4070-104001-0250-30-1-259-00027	증명세(부동산등)	11,000	부동산	경기도 남양주시 경인로 10길 100-3 번화역전 2층-103	수신인 거소 거소 영업소불명 거소 불명 고지서 한동		
10	기부세 납부고지서 첨부	2020-08	4070-104001-0250-30-1-259-00029	증명세(부동산등)	11,000	부동산	경기도 남양주시 경인로 10길 100-3 번화역전 2층-103	수신인 거소 거소 영업소불명 거소 불명 고지서 한동		
11	기부세 납부고지서 첨부	2020-08	4070-104001-0250-30-1-259-00030	증명세(부동산등)	11,000	부동산	경기도 남양주시 경인로 10길 100-3 번화역전 2층-103	수신인 거소 거소 영업소불명 거소 불명 고지서 한동		
12	기부세 납부고지서 첨부	2020-08	4070-104001-0250-30-1-259-02109	증명세(부동산등)	11,000	부동산	경기도 남양주시 경인로 10길 100-3 번화역전 2층-103	수신인 주민 주민 거소 거소 영업소불명 거소 불명 고지서 한동		

【 공시송달 유형 ③ : 생년월일 등 추가정보(시행규칙 별지 미규정) 게재 】

납세번호	화제물관	납세번호	납세자명	현주소	전 약
14001-2021-03-2-230-000997	여가캠핑세계(부록)	67627-****하***이***리	선리남도 무안군 청계면 도령리 311-10		9,270
14002-2021-03-2-256-000391	2016년 기숙·지방소득세 양도소득분 확정신고 결정정 34980-****권***선	전리남도 무안군 청향읍 날의4로10번길 31-102동 1005호 (근현네이처)		5,259,920	
14002-2021-03-2-256-000666	2009년 9월부부(부부) 지방소득세 양도소득분 예정신고 결정 00000-****김***호	전리남도 무안군 상현읍 날의4로60번길 20-100호 SK 케이블		7,150,060	

- 개인정보 보호를 위해 성명, 상세주소 등 개인정보 일부를 특수 문자로 처리하기도 하나, 이 경우 공고내용을 명확히 전달할 수 없는 문제 발생

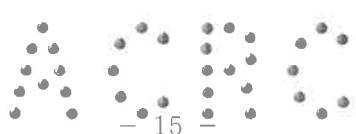
※ 행정안전부 '행정절차제도 운영지침' 제5조 규정상 **개인정보 보호를 강조하면서 성명, 생년월일, 개략적 주소 등을 표기하도록 규정되어** 있어 자체 혼란 가중

※ (참고) 행정안전부 행정절차제도 운영지침(행안부 예규) 제5조(개인정보 보호)

- ① 법 제14조제4항에 따라 관보·공보·게시판·일간신문 중 하나 이상에 공고하고 인터넷에도 공고하는 방법으로 송달하는 경우에는 개인정보보호법령에 따라 해당 당사자 등의 개인정보가 침해되지 않도록 유의하여야 한다.
- ② 제1항에 따른 공고 시에는 개인정보 보호를 위해 당사자 등의 성명, 생년월일, 개략적 주소, 개략적 차량번호(차량번호는 차량관련 처분 등 필요한 경우에만 기재) 등을 표기하는 방법으로 인적사항을 기재한다.

【 민원사례 : 공시송달 시 개인정보 노출 여부(국민신문고) 】

- 개인정보보호법에서는 개인정보가 유출되지 않도록 해야 한다고 되어 있는데 공시송달에서는 이름, 생년월일, 주소가 모두 기재되고 있는데 아무 상관이 없는 건가요? ('18. 7월)
- 공시송달의 경우 행정기관이 성명, 주민등록상 상세주소, 생년월일 등을 인터넷 등에 공고하고 있는데 개인정보보호법 위반에 해당되지 않는지 궁금함 ('20. 2월)
- 행안부 행정절차제도 운영지침 상 공시송달 시 성명, 생년월일, 개략적 주소, 개략적 차량번호 등을 표기하는 방법으로 인적사항을 기재한다고 되어 있는데 성명과 생년월일은 다 공개해도 된다는 것인지 궁금함 ('19. 9월)
- 지방세 공시송달 시 공개범위 관련 지침이나 매뉴얼이 없어 관례적으로 개인정보를 포함하여 공개하고 있는데 개인정보 일부를 가리거나 삭제할 경우 공시송달의 의미가 없게 되므로 명확한 가이드라인 마련이 필요함 ('22. 1월 자체 실무자 의견)



개선방안

- 개인정보를 보호하면서 공시송달의 목적인 주요내용을 납세자에게 알리기 위해 정보 중 일정부분을 특수문자로 처리하는 규정 마련

※ (특수문자 처리 예시) 성명 중 문자 1개, 주소 중에서 상세 주소를 특수문자로 처리하고, 생년월일 등 기타 불필요한 정보 제거는 금지

구 분	현 행	개 선 (안)
성 명	홍길동	홍길*
법인명	(주)갑을병정	(주)갑을**
송달지	서울시 영등포구 국회대로 76가길 14 초원아파트 101-101	서울시 영등포구 국회대로 76가길 14 초원아파트 ***-***
	서울시 영등포구 국회대로 76가길 16	서울시 영등포구 국회대로 76가길 **

- 공시송달 과정에서 납세자가 확인할 수 있도록 지방세정보통신망 내 공시송달 대상자 여부 확인 기능 및 이에 대한 안내 근거 마련

☞ 「지방세기본법 시행규칙」 별지 제10호 서식 개정

< 개선방안 예시 >

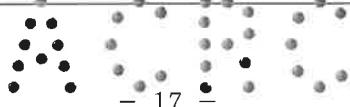
현 행	개 선(안)
<p>지방세 공시송달</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 송달 대상자의 성명 또는 법인명: ○ 서류의 송달지: ○ 서류의 명칭: ○ 서류의 내용: ---(생략) <p>비고 1. ~ 4. (생략)</p> <p><u>5. (신설)</u></p> <p><u>6. (신설)</u></p>	<p>지방세 공시송달</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ (현행과 같음) ○ (현행과 같음) ○ (현행과 같음) ○ (현행과 같음) ---(현행과 같음) <p>비고 1. ~ 4. (현행과 같음)</p> <p><u>5. 개인정보 보호를 위해 송달 대상자의 성명 또는 법인명 중 문자 1개(4글자 이상인 경우 2개)와 서류의 송달지 중 상세주소를 특수문자 (*)로 처리하며 생년월일 등 추가 정보는 게시하지 않는다.</u></p> <p><u>6. 송달 대상자가 확인할 수 있도록 지방세정보통신망 또는 유선으로 확인할 수 있는 방법을 안내한다.</u></p>

IV. 조치사항

대상기관 : 행정안전부

조치내용 및 조치기한

세부과제명	조치사항	조치기한
1. 위택스 전자송달 방법에 문자방식 추가	<ul style="list-style-type: none">◦ 휴대전화 문자를 통해 전자송달 관련 안내를 할 수 있는 근거 마련 ⇒ 「지방세 기본법 시행령」 제14조 및 같은법 시행규칙 별지 제9호 서식 개정 또는 차세대지방세정보시스템 운영규정에 반영	'23. 8월
2. 송달방법 변경 시 사전안내 실시	<ul style="list-style-type: none">◦ 송달방법 변경 또는 안내방식 변경 시 국민들이 알 수 있도록 관련사실을 사전에 안내 ⇒ 차세대지방세정보시스템 운영규정에 반영	
3. 전자송달 가입방법·혜택 등 안내 강화	<ul style="list-style-type: none">◦ 위택스 홈페이지에 전자송달 관련 신청방법, 혜택 등 상시 노출 ⇒ 위택스 세부 운영 계획 등에 반영	(즉시)
4. 지방세 공시송달 명확한 기준 마련	<ul style="list-style-type: none">◦ 개인정보 중 일정부분을 특수문자로 처리하는 등 관련 기준 마련◦ 위택스 내 공시송달 대상자 여부 확인기능 마련 등 ⇒ 「지방세기본법 시행규칙」 별지 제10호 서식 개정	'23. 2월



정본입니다.

2022. 3. 15.

국민권익위원회



ACRG