

조세행정의 행동과학 적용 방법론 및 사례연구

2022. 6.

정훈 · 박하얀 · 서희진



연 구 진

연구책임자

정 훈 세종연구팀장

공동연구원

박하얀 연구원

서희진 특수전문직4급

목 차

I. 서론	1
II. 행동과학의 정책 적용 방법론	4
1. 미국 IRS의 납세자 행동 요인 및 행동통찰 적용	4
가. 납세자 행동 요인	4
나. 납세자 행동 요인별 행동통찰 적용 방법	7
2. World Bank의 조세행정에서의 행동통찰 적용	16
가. 행동통찰 조세행정 솔루션 개발	16
나. 조세행정 관련 행동통찰 기본 전략	18
다. 조세행정에서 납세자의 의사결정에 영향을 미치는 구체적 요인	19
III. 조세행정에서의 행동과학 적용 사례	21
1. 주요국의 정부 부처 내 행동과학 전담 조직	21
가. 영국의 BIT(Behavioural Insights Team)	21
나. 호주의 BETA(Behavioural Economics Team of the Australian Government)	23
다. 미국 IRS 연구조정 위원회 내 행동통찰팀	25
2. 조세행정의 행동과학 적용 시 활용 가능한 연구 및 사례	26
가. 납세고지 안내 문구를 통한 납세 순응도 향상 관련 실험	26
나. 원천징수	49
다. 채움서비스	51
IV. 우리나라의 조세행정 사례 검토	58
1. 납세고지 안내 문구 및 알림 메시지	58

2. 원천징수	64
3. 채움서비스	65
가. 소득세 - 모두채움 서비스	66
나. 부가가치세 - 미리채움 서비스	68
다. 연말정산 간소화 서비스	70
V. 국내 조세행정에의 시사점	73
1. 일반론적 관점	73
가. 행동과학 적용 방법론의 활용 방법(정책 실험)	73
나. 행동통찰 전담 조직의 활용	79
다. 기타	80
2. 현행 우리나라 제도에의 시사점	82
가. 납세고지 안내 문구의 보완	82
나. 심리적 접근성 제고를 위한 자체 캐릭터 개발	86
다. 납세자에게 연중 원천징수 누적액에 대한 정보 제공	89
라. 채움서비스 범위 확대 및 정보 성격별 보완책 마련	90
마. 세무대리인 활용방안 모색	91
VI. 결론	92
참고문헌	95

표 목차

〈표 II-1〉 IRS 행동통찰 툴킷에 따른 납세자의 행동에 영향을 미치는 요인	4
〈표 II-2〉 납세자의 행동 요인 및 행동통찰 적용 방법	13
〈표 II-3〉 조세행정 관련 행동통찰의 기본 전략	18
〈표 II-4〉 조세행정에서 납세자의 의사결정에 미치는 요인	20
〈표 III-1〉 납세 순응도 관련 행동통찰 연구에 사용된 문구 예시	27
〈표 III-2〉 독일 바이에른주의 지방 교회세 납세고지서 실험 메시지	29
〈표 III-3〉 라트비아 연간소득신고서 제출 알림 이메일 예시(실험그룹1)	32
〈표 III-4〉 라트비아 연간소득신고서 제출 알림 이메일 예시(실험그룹2)	32
〈표 III-5〉 라트비아 간소화된 이메일 예시	33
〈표 III-6〉 폴란드 개인소득세 체납독촉장의 포함 문구 및 납부 결과	41
〈표 III-7〉 각 국가에서 테스트한 납부 알림 보강 메시지 유형	46
〈표 III-8〉 세금 고지 안내문 관련 국외 실험 사례 비교	47
〈표 III-9〉 실험에 사용된 납세자 소득 정보	53
〈표 III-10〉 실험에 사용된 납세자 프로필 내용	54
〈표 IV-1〉 납세고지 카카오톡 메시지 예시	62
〈표 IV-2〉 이상 납세자에 대한 홈택스 신고도움 서비스 메뉴 내 문구 예시	63
〈표 IV-3〉 근로소득 연말정산 신고 현황(2019~2020년)	65
〈표 IV-4〉 부가가치세 미리채움 서비스 제공 항목	69
〈표 IV-5〉 연말정산 간소화 서비스 제공자료 목록	72
〈표 V-1〉 조세행정의 정책 실험 이행방안	76
〈표 V-2〉 행동과학이 적용될 수 있는 분야 예시	81
〈표 V-3〉 종합부동산세 납세고지 메시지(카카오톡) 변경 문구 예시	85

그림 목차

[그림 II-1] World Bank의 행동통찰 조세행정 솔루션 개발 5단계	17
[그림 III-1] 납세자 간 세액공제기준 비교	50
[그림 III-2] 참가자 유형에 따른 평균 신고 소요시간	55
[그림 III-3] 참가자 유형에 따른 평균 신고금액	56
[그림 IV-1] 2021년 귀속 종합소득세 고지서(F유형)의 첫 페이지	60
[그림 IV-2] 소득세 원천징수세액 조정신청서 서식 발취	64
[그림 IV-3] 소득세 모두채움 신고서(F유형) 첫 페이지 예시	67
[그림 IV-4] 부가가치세 신고 미리채움 서비스	68
[그림 IV-5] 연말정산 간소화 서비스 - 소득 세액공제 자료 조회 방법	71
[그림 V-1] 관세청 캐릭터 마타의 활용 사례	88

I. 서론

- 행동통찰(behavioral insights)은 행동과학에 대한 연구를 바탕으로 개인의 의사결정 및 행동 요인을 분석한 후, 인위적인 조치나 개입을 통해 개입 대상의 의사결정을 의도한 방향으로 유도하는 정책적 행위 또는 수단임
- 행동과학(behavioural science)이란 심리학, 신경과학 및 행동경제학을 바탕으로 사람이 실제로 정보를 수용 및 처리하고 행동하는 방법을 연구하는 것을 의미함
 - 사람들이 비용 편익 관점에서 의사를 결정하는 합리적 행위자에서 벗어나 편의, 동료 혹은 마케팅의 영향, 혹은 습관에 의해 결정을 내린다는 점을 주목하여 사회 경제적 현상을 설명함
- 이전 연구들에서는 행동과학과 행동통찰 개념이 혼재되어 사용되었으나, 본 연구에서 행동통찰은 행동과학 개념에서 더 나아가 정책적 목적을 위한 개입 수단으로 정의한 후 논의를 이어감
- 행동통찰을 정책 과정에 적용함으로써 정부는 정책을 효과적으로 설계하고 시행할 수 있으며, 특히 조세행정 분야에서는 많은 부분이 납세자 및 제3자의 자발적인 준수로부터 비롯되기 때문에 정책 설계에서부터 행동통찰 방법들을 적용할 경우 더욱 효과적일 수 있음
- 특정 정책 도입 시 관련 입법 및 행정 개혁과 같은 일반적인 조치만으로는 충분한 효과를 도출해내기 어려운 경우가 많음
 - 정책 실현에 필요한 인프라를 형성하는 데 많은 시간이 소요되거나 제한된 자원과 정치적 요인으로 정책 실현이 불가능할 수도 있음

- 행동통찰은 완전히 새로운 정책을 도입하지 않더라도, 기존 정책의 전달방식 혹은 절차 등을 일부 변형시켜 정책을 순응시키고 그 효과를 증진시킬 수도 있으므로 다른 방법론들에 비해 비용 효율적임
 - 특히 조세행정은 많은 부분이 납세자 및 제3자의 자발적인 준수로부터 비롯됨에 따라 납세자들의 행동 요인들이 전체 세금준수율에 영향을 미치기에 납세자 행동통찰 적용은 의미가 있을 것으로 보임
- 정부 정책에 대한 행동통찰 적용의 관심과 노력은 2010년대부터 일부 선진국 및 국제기구를 중심으로 나타나고 있으며, 이 중 조세행정과 관련한 연구는 아직 제한적인 분야를 중심으로 이루어지고 있음
- OECD 및 미국, 영국, 뉴질랜드 등에서 정부 정책 전반에 대한 행동통찰 관련 툴킷을 작성하였으며, 영국과 호주 등에서는 전담 조직 또한 운영하고 있음
 - 조세행정과 관련하여서는 IRS가 납세자 행동 요인을 분석한 후 일반적인 적용 방법들을 제시하였으며, World Bank가 조세행정 관련 행동통찰 요인을 분석한 후 솔루션을 작성하고 여러 국가와 협력하여 세금 고지서 안내문과 관련한 실험을 다수 수행한 바 있음
- 우리나라 역시 조세행정에서의 행동통찰에 관심을 두고 최근 몇 년 간 관련 연구가 진행되고 있는 것으로 파악되며, 본 연구는 기존 국내에서 수행된 연구를 보완하고 적용범위를 보다 확장시켜 검토하는 것을 목적으로 함
- 홍성훈(2019)이 행동과학을 활용한 홈택스 기능 및 안내문 서식 등의 개선을 통해 납세자 친화적인 국세행정을 구현하는 방안을 모색한 바 있으며, 정다운·홍성훈(2022)은 체납 관리 모형 구축 과정에서 체납 발생 이전에 행동과학을 활용하는 방안을 제시함
 - 본 연구에서는 조세행정의 행동통찰과 관련하여 가장 활발한 움직임이 나타나는 세금 신고 안내 메시지 실험에 대해, 추후 우리나라와 유사한 연구가 수행될 경우를 고려하여 보다 상세하고 다양한 사례를 소개함

- 이밖에도 원천징수 및 미리채움 서비스와 관련한 행동통찰 관련 연구에 대해서도 다룸

- 이를 바탕으로 연구 전반부인 제II장과 제III장에서는 관련 이론 및 국외 실험사례를 정리하고, 후반부인 제IV장과 제V장에서 국내 현황 및 그에 대한 시사점을 검토함
 - 제II장에서는 미국의 IRS와 World Bank에서 조세행정에 행동과학을 적용하기 위해 정리한 이론 및 솔루션을 소개하고, 제III장에서는 국외에서 수행한 실험 및 연구의 구체적인 내용을 정리함
 - 이후 제IV장에서는 앞서 정리한 이론 및 연구 내용에 대응하는 우리나라의 세무행정의 사례를 검토한 후, 제V장에서 이에 대한 시사점을 도출함

II. 행동과학의 정책 적용 방법론

1. 미국 IRS의 납세자 행동 요인 및 행동통찰 적용¹⁾

- 2017년 미국 국세청은 납세자들의 행동통찰 요인들을 분석하고 이를 조세행정 정책에 적용하기 위한 실무지침서 ‘행동통찰 툴킷(Behavioral Insights Toolkit)’을 발표하였음
- 납세자들이 규정을 잘 준수하고 납세의 심리적 부담을 줄이는 것을 목표로 함

가. 납세자 행동 요인

- 행동통찰 툴킷(2017)에서는 납세자들의 세무 업무 처리에 영향을 미치는 16가지 요인들을 개인적 요인, 환경적 요인, 사회적 요인으로 구분하여 제시하였음

〈표 II-1〉 IRS 행동통찰 툴킷에 따른 납세자의 행동에 영향을 미치는 요인

개인적 요인	환경적 요인	사회적 요인
<ul style="list-style-type: none">• 인지과부화• 자아상• 정보처리 방식• 휴리스틱과 편향• 약속 실천의지• 보상 및 처벌(손실회피)• 단기이익 중시	<ul style="list-style-type: none">• 선택안 양식• 피드백과 알림• 프레이밍 및 프라이밍• 현저성• 간소화• 타이밍	<ul style="list-style-type: none">• 메신저 효과• 호혜성• 사회적 규범

자료: IRS, *Behavioral Insights Toolkit*, 2017, p. 6

1) IRS, *Behavioral Insights Toolkit*, 2017, pp. 1~30

- (개인적 요인) 사람들은 본인의 가치관, 이전 경험, 주변 상황 등으로 인해 인지과부화, 자아상, 정보처리 방식, 휴리스틱과 편향, 약속 실천의지, 보상 및 처벌, 현재이익 중시 편향을 보임
 - 인지과부화: 사람들은 의사결정 시 선택사항이 많은 경우 인지과부화 또는 결정 피로에 빠져 충동적인 결정을 내릴 수 있으며, 의사결정 과정을 단축하여 적당히 만족스러운 대안을 선택하는 경향이 있음
 - 자아상: 사람들은 의사결정을 할 때 다른 사람들의 인식을 고려하여 긍정적인 자아상에 부합되고 일관성 있는 결정을 내리고자 함
 - 정보처리 방식: 사람들은 정보를 처리할 때 숙고방식과 자동처리 방식의 두 가지 방식을 사용하며, 일상적인 상황에서는 의식적인 사고 없이 자동적으로 정보를 처리하는 경향이 존재함
 - 비일상적이거나 새로운 상황에 맞닥뜨린 경우 논리적 사고를 요하는 숙고방식으로 정보를 처리함
 - 휴리스틱과 편향: 원하지 않은 상황이 처해 있거나 복잡한 업무를 처리할 경우 사람들은 종종 휴리스틱과 편향에 따라 의사를 결정함
 - 휴리스틱(heuristics)은 매일 만나는 구체적인 문제들을 복잡한 생각이나 계산 없이 신속하게 처리하는 방법을 가리키며, 편향(biases)은 이런 해결 방법들에 수반되는 편견이나 편의 등을 포괄함²⁾
 - 약속 실천의지: 사람들은 약속을 세울 경우 실천하고자 하는 의지가 있으며, 이를 다른 사람들에게 선언할 경우 그 의지가 더 강해지는 경향이 있음
 - 보상 및 처벌(손실회피): 사람들은 보상과 처벌에 모두 민감하게 반응하나 동일한 크기의 보상과 처벌이라고 할지라도 보상에서 얻는 만족보다 처벌 시 잃게 되는 고통을 더 크게 느낌
 - 현재이익 중시: 사람들은 현재의 이익이 그들의 장기적인 이익과 목표에 어긋나더라도 미래의 이익보다 중요하게 생각하는 경향이 있음

2) 홍훈, 『홍훈교수의 행동경제학 강의』, 서해문집, 2016, p. 127

- (환경적 요인) 사람들은 전후 환경들과 동작신호(cue)에 따라 대부분의 정보들을 무의식적으로 처리하며, 이에 따라 선택안 양식, 피드백과 알림, 프레이밍 및 프라이밍, 현저성, 간소화, 타이밍이 행동에 영향을 줄 수 있음
 - 선택안 양식: 선택안 양식의 순서와 제시방식에 따라 사람들의 선택과 행동이 달라질 수 있음
 - 피드백과 알림: 적절한 시기의 피드백 및 알림은 사람들이 원하는 방식으로 조치를 취하거나 응답할 가능성을 높이며, 지속적인 피드백은 사람들이 자신의 행동을 평가하고 변경할 수 있도록 함
 - 프레이밍 및 프라이밍: 프레이밍(framing)은 메시지 또는 선택의 작은 표시 변화가 사람들이 인식하는 방식과 결정에 영향을 미칠 수 있음을 나타내며, 프라이밍(priming)은 이전에 보거나 경험한 무의식적인 행동 신호들이 추후 결정이나 행동에 영향을 미칠 수 있음을 나타냄
 - 현저성: 사람들은 자신이 가중치를 두거나 주목한 것에 이끌려 행동하는 경향이 있음
 - 단순화: 사람들은 새롭고 단순한 옵션을 선호함
 - 타이밍: 사람들은 매 순간 경험하는 생각과 환경에 따라 행동 등을 결정하며, 특히 신속하게 결정을 내리는 경우에는 결정시기에 따라 행동이 달라질 수 있음

- (사회적 요인) 사람들은 종종 주변 사람들의 영향을 받아 생각하고 행동하며, 사회적 규범과 기대에 부응하고자 노력하기에, 전달자, 호혜성, 사회적 규범이 납세자 행동에 영향을 줄 수 있음
 - 전달자 효과: 사람들은 누가 메시지를 전달하는지에 따라 크게 영향을 받으며, 특히 도덕적, 법적, 사회적 판단을 포함하는 정보에 대해서는 전달자 및 출처가 직접적인 영향을 미침
 - 호혜성: 사람들은 일반적으로 자신이 다른 사람으로부터 호의와 은혜를 입었다면 보답하려는 성향이 있음
 - 사회적 규범: 사회적 규범은 사회 또는 문화의 가치, 행동 및 기대를 반영하며,

이는 사람들의 행동에 암묵적 및 명시적 지침을 제공함

나. 납세자 행동 요인별 행동통찰 적용 방법

1) 개인적 요인

- (인지과부화) 메시지와 처리절차를 단순화하고 사람들이 부담을 느끼는 업무에 대해서 지원 서비스를 제공해야 하며, 결정을 내리는 시점에 조치를 마련해야 함
 - 연속해서 많은 결정을 내리지 않도록 양식을 재디자인할 필요가 있음
 - 제공되는 정보는 단순해야 하지만, 정보를 더 원하는 사람들에게는 더 자세한 정보를 안내할 수 있어야 함
 - 세무행정에서는 납세자의 신고 정확성, 통지 응답성, 적시 납부 향상 시 적용할 수 있음

- (자아상) 사람들의 행동을 사회 정체성의 긍정적인 측면과 연관시키고, 사람들이 특별하거나 가치 있다고 느끼는 언어와 제안을 사용하도록 함
 - 사용되는 메시지는 긍정적인 이미지 또는 정체성에 부합되어야 하며, 부정적인 고정관념을 유발하지 않도록 주의해야 함
 - 세무행정에서는 규범 준수 호소, 납용 행위 방지, 분기 납부 증가 시 적용할 수 있음

- (정보처리 방식) 자동처리 방식에는 자연스레 더 나은 방안을 선택할 수 있도록 전후 환경을 고려할 수 있는 동작신호를 제공하여야 하며, 숙고방식에는 새롭거나 중요한 사항들을 제시하여 집중하게 함으로써 느린 처리방식을 사용할 수 있도록 유도하여야 함
 - 다만, 숙고방식의 정보처리 방식은 다소 처리하기 까다롭기에 잘못된 의사결정으로 이어질 수 있음을 주의해야 함

- 세무행정 측면에서 정보처리 방식 행동통찰 요인은 소득금액 계산, 수학적 오류 방지, 신고양식 설계 시 적용할 수 있음
- (휴리스틱과 편향) 가장 반감이 적은 방안으로 기본값(defaults)을 설정하거나, 의사결정을 위한 구조화된 프로세스를 제공하여야 함
 - 기본값을 최선의 선택안으로 설정할 경우 사람들이 변경하지 않더라도 최선의 선택안을 유지할 수 있으며, 의사결정 과정에 대한 명확한 지침이 있을 경우 휴리스틱 및 편향에 대한 의존도를 줄일 수 있음
 - 기본값이나 가이드라인을 제공할 때 특정한 방안을 지지하는 것으로 보이지 않도록 해야 하며, 사람들은 기본값을 참고하더라도 자신의 상황을 독립적으로 평가할 수 있도록 안내해야 함
 - 세무행정 측면에서는 주의력 향상, 공정한 행정적 편의 제공, 적시 납부 증가 시 적용할 수 있음
- (약속 실천의지) 약속이 구체적이고 실행 가능하도록 설계되거나, 이행에 대한 약속을 다른 사람에게 공유하고, 적기에 리마인더를 활용하도록 함
 - 사람들에게 약속된 행동에 대한 이행뿐 아니라 기한에 대한 약속까지 받음
 - 신고 서류 하단에 정직하게 답변하겠다는 사람들의 약속을 재확인하는 서명란을 추가함
 - 사람이 마지못해 약속을 하는 경우에는 동기부여가 되지 못할 수 있음
 - 세무행정 측면에서 서식의 한 면에 개인 서명을 추가하거나, 연락 시 예정시간을 알린 후 전화하고, 준수 약속을 요청하는 데 활용될 수 있음
- (보상 및 처벌(손실회피)) 이익의 극대화보다 손실의 최소화를 강조하고 미래 손실 위험을 명시하도록 함
 - 처벌 시 주어지는 위험이 혹독할 경우에는 보상 및 처벌 행동통찰이 잘 적용될 수 있음

- 세금 납부를 늘리는 효과적인 방법은 납부세액을 기한 내에 납부하지 못할 위험에 대해 논의하는 것임
- 보상은 가까운 시기에 발생하고, 처벌은 미래에 예상될 때 사람들은 현재의 이익을 극대화하는 방법을 선호한다는 것을 유의해야 함
- 세무행정 측면에서는 처벌의 중요성을 부각시키고, 현금 과소 계상을 감소시키고, 지원 노력의 영향을 증가시키는 데 적용할 수 있음

- (단기이익 중시) 사람들이 단기이익을 중시하는 경우 미래의 모습을 연상시키거나, 단기 목표를 제공함으로써 단기이익과 미래이익과의 충돌을 피하도록 함
- 진행 상황(“현재 vs 미래”)에 대한 피드백을 제공하여 불이행을 예방하고자 함
 - 장기적인 목표 도달을 위해 진행과정 중간마다 알림, 약속, 처벌을 설정하여 “현재 vs 미래” 딜레마를 해결하도록 함
- 현재 의무를 이행할 경우 즉시 혜택을 느낄 수 있도록 해야 함
- 세무행정 측면에서는 적시 신고 증가, 세무 계획 교육 지원, 예정세액 납부 및 원천징수 분야에 적용할 수 있음

2) 환경적 요인

- (선택안 양식) 기본값을 사람들이 선호하는 방안으로 설정해 놓거나, 구분을 더 쉽게 하기 위해 범주화 방식 등이 사용될 수 있음
- 선택 항목을 다른 범주로 분리하여 강조 표시할 수 있으며, 축소 범주로 넣어 선택 항목을 줄일 수 있음
- 제시된 기본값은 추천안으로 보일 수 있기에 사람들은 자신의 선택이 제한적이라고 느끼게 되는 경우 이에 반감을 가질 수 있으며, 모든 측면을 고려하지 않고 구성된 선택양식은 사람들의 선택을 잘못된 방향으로 이끌 수 있음
- 세무행정 측면에서는 적용할 공제를 선택하거나, 납세자 설문조사 및 경험 향상면에 적용할 수 있음

- (피드백과 알림) 적절한 시기 또는 정기적으로 피드백을 보내고, 행동에 필요한 모든 정보 등을 사람들에게 제공하도록 함
 - 피드백과 알림은 사람들에게 도전적인 행동이 요구되는 경우에 잘 작동함
 - 알림 메시지가 너무 많으면 피로가 생겨 이탈을 초래하는 경우가 발생할 수 있으며, 메시지는 적시에 구체적일 때에만 효과적임
 - 세무행정 측면에서는 납후 계획에 대한 완수, 신고 리마인더, 이전 연도에 기초한 피드백을 마련하는 데 적용할 수 있음

- (프레이밍 및 프라이밍) 사람들은 환경에 따라 본인이 원하는 정체성으로 바꿀 수 있다는 사실을 인지하고, 잠재 의식 행동신호나 바람직한 행동을 장려하는 대안들을 만들어 사람들의 행동 변화를 유도함
 - 다만, 사람들이 어떻게 반응할지 예측되는 경우에 적용하거나, 때때로 사람이 인위적으로 조종되는 느낌을 받지 않도록 유의하여 적용해야 함
 - 세무행정 측면에서는 납세자의 정직성 및 주의, 설문조사 응답률 향상, 완화된 어조의 통지 효과서 향상 시 적용할 수 있음

- (현저성) 전달하는 메시지를 개인의 경험과 직접 관련 있는 방식으로 구성하거나, 사람들의 이목을 끌 수 있도록 디자인 방식을 구성하여 효과를 높이도록 함
 - “1인당” 기준으로 숫자를 표현하거나, 개인에게 맞춤형된 인구통계치를 사용하여 정보를 제공함
 - 디자인을 변경하거나, 가장 중요한 위치에 유도하고자 하는 행동의 결과를 제시하여 사람들의 눈에 잘 띌 수 있도록 함
 - 사람들이 오랫동안 지켜온 행동을 바꾸기 위해서는 추가적인 노력이 필요함
 - 세무행정 측면에서는 세무 안내문의 응답률과 신고서 제출 리마인더, 적시 납부율을 향상시키는 데 적용할 수 있음

- (단순화) 사람들이 의사결정하기 전에 알아야 하는 정보를 단순화하거나, 미리 채움을 제공하는 등 하위 절차 등을 생략하여 사람들의 업무 부담을 줄임
 - 세무신고서를 단순하게 구성하는 것만으로도 납부액 및 납부율을 증가시킬 수 있음
 - 사람들이 새롭고 단순한 옵션을 선호하는지 테스트한 후 행동통찰을 적용해야 하며, 그렇지 않은 경우 사람들은 더 혼란스러울 수 있음
 - 세무행정 측면에서는 세무신고 양식을 구현하거나, 서신 간소화, 세무 안내 응답률을 향상시키는 데 적용할 수 있음

- (타이밍) 미리알림, 주의, 피드백 알림을 통해 가장 효과적인 개입 시점을 찾아 저렴한 비용으로 사람들의 행동 변화를 유도할 수 있으며, 이와 반대로 결정과 행동 사이에 일정 시간을 뒀으로써 충동적인 행동을 방지함
 - 먼 미래 예정된 행동이거나, 최적 타이밍을 식별하기 어려운 경우에는 행동통찰 적용이 어려움
 - 세무행정 측면에서는 연간 세무 일정을 고려하여 타이밍 전략을 구사할 수 있으며, 납세자의 세무 안내 응답률 및 적시 납부 향상을 위해 적용할 수 있음

3) 사회적 요인

- (전달자 효과) 권위 있는 사람을 메신저로 활용하거나 보다 관련성을 높이는 전달 방법을 설계하여 메신저 효과를 이용하도록 함
 - 개별적인 메시지를 이용하거나 신뢰할 수 있는 출처와 전문가를 이용하여 전달하는 경우에 효과적임
 - 업무와 관련 있는 담당자를 수신인으로 지정하여 안내문을 발송하도록 함
 - 정부관료가 메신저로 활용될 경우, 모든 사람이 정부에 대해 같은 관점을 가지고 있지 않기 때문에 오히려 부정적인 효과를 야기할 수도 있음
 - 세무행정 측면에서는 메신저로서의 역할을 정기적으로 수행할 자를 선정하고, 세무공무원을 활용, 적시 납부 향상을 위해 적용할 수 있음

- (호혜성) 공정성과 합리성을 강조하여 사람들이 호의에 보답하고자 하는 욕구를 잘 활용하도록 함
 - 사람들에게 다른 사람을 도우라고 요청할 때 먼저 그들이 받은 호의를 떠오르게 할 경우 효과적일 수 있음
 - 납세자는 국세청과 정부에 대한 신뢰가 높을수록 규정을 잘 준수하며, 이들로부 터 불필요한 부담 또는 부당한 처벌을 받을 경우 불응할 가능성이 높아짐
 - 호의를 베풀고 갚는 것이 거래처럼 느껴지지 않도록 주의해야 하며, 호의에 대한 의도가 의심될 가능성도 존재함
 - 세무행정 측면에서 호혜성은 세금 신고에 대한 일종의 공정성과 EITC 등 세금 으로부터 납세자들에게 귀속되는 효익에 대해 일깨우는 경우에 적용할 수 있음

- (사회적규범) 한 사람의 행동을 동료 또는 평균치와 비교하거나, 그 행동에 대한 사람들의 일반적인 판단 사실을 제시하도록 함
 - 사회적 규범은 한 행동에 대해 강력한 사회적 규범이 존재하거나, 다양한 모집 단을 대상으로 시험을 거쳐 방법을 보완하는 경우에는 더 효과적 일 수 있음
 - 부정적인 행동이 보편화된 경우, 해당 사실을 알리면 해당 현상이 만연해질 수 있음
 - 세무행정 측면에서는 세금 안내문에 대한 응답률, EITC 프로그램의 이용률 및 적기 납부율 증가에 적용할 수 있음

〈표 II-2〉 납세자의 행동 요인 및 행동통찰 적용 방법

구분	요인	개념	행동통찰 적용 방법	적용 시 주의사항	적용 가능 세무행정 분야
개인적 요인	인지과부화	사람들은 의사결정 시 선택사항이 많은 경우에는 인지과부화 또는 결정 피로에 빠져 충동적인 의사결정을 내릴 수 있음	<ul style="list-style-type: none"> 메시지와 처리 절차를 단순화함 사람들이 부담을 느끼는 업무에 대해 지원서비스를 제공함 	<ul style="list-style-type: none"> 정보를 더 원하는 사람들에게는 자세한 정보로 안내할 수 있어야 함 	<ul style="list-style-type: none"> 신고 정확성 향상 통지 응답성 향상 적시 납부 증가
	자아상	사람들은 본인 스스로 긍정적인 자아상을 유지하고자 함	<ul style="list-style-type: none"> 의도하고자 하는 행동을 사람들의 자아상 또는 신념과 연관시킴 긍정적인 이미지 또는 정체성에 부합되는 메시지 사용 	<ul style="list-style-type: none"> 부정적인 고정관념을 유발하지 않도록 주의해야 함 	<ul style="list-style-type: none"> 규범 준수 호소 납용행위 방지 분기 납부 증가
	정보처리 방식	사람들은 일상적인 상황에서 의식적인 사고 없이 자동적으로 정보를 처리하는 경향이 존재함	<ul style="list-style-type: none"> 자동처리 방식에는 자연스레 더 나은 방안을 선택할 수 있도록 전후 사정을 고려할 수 있는 동작신호(cue)를 제공함 숙고방식에는 새롭거나 중요한 사항을 제시하여 집중하게 함으로써 느린 처리 방식을 사용할 수 있도록 유도하여야 함 	<ul style="list-style-type: none"> 숙고방식의 정보처리 방식은 다소 처리하기 까다롭기에 잘못된 의사결정으로 이어질 수 있음을 주의해야 함 	<ul style="list-style-type: none"> 소득금액 계산 수학적 오류 방지 신고양식 설계
	휴리스틱과 편향	사람들은 문제를 처리할 때 복잡한 생각이나 계산 없이 경험 또는 편견에 따라 신속하게 처리함	<ul style="list-style-type: none"> 가장 반감이 적은 방안으로 기본값(defaults)을 설정 의사결정을 위한 구조화된 프로세스를 제공하여야 함 	<ul style="list-style-type: none"> 기본값이 특정한 방안을 지지하는 것으로 보이지 않도록 해야 함 자신의 상황을 독립적으로 평가할 수 있도록 안내해야 함 	<ul style="list-style-type: none"> 주의력 향상 공정한 행정적 편의제공 적시 납부 증가
	약속 실천의지	사람들은 약속을 세울 경우 이를 끝까지 이행하고자 하며, 이를 다른 사람들에게 선언할 경우 그의 지가 더 강해짐	<ul style="list-style-type: none"> 구체적인 기한을 설정함 이행에 대한 약속을 다른 사람에게 공유하도록 함 적기에 리마인더를 활용하도록 함 	<ul style="list-style-type: none"> 마지못해 약속을 하는 경우에는 동기부여가 되지 못할 수 있음 	<ul style="list-style-type: none"> 서명추가 시간약속 설정 준수 약속 요청

〈표 II-2〉의 계속

구분	요인	개념	행동통찰 적용 방법	적용 시 주의사항	적용 가능 세무행정 분야
개인적 요인	보상 및 처벌 (손실회피)	사람들은 동일한 크기의 보상과 처벌이라고 할지라도 보상에서 얻는 만족보다 처벌 시 잃게 되는 고통을 더 크게 느낌	<ul style="list-style-type: none"> • 이익과 손실액을 계량화함 • 이익의 극대화보다 손실의 최소화를 강조하고 미래 손실 위험을 명시하도록 함 	<ul style="list-style-type: none"> • 보상은 가까운 시기에 발생하고, 처벌은 미래에 예상될 때 사람들은 현재의 이익을 극대화함 	<ul style="list-style-type: none"> • 처벌 현저성 증가 • 현금 과소신고 감소 • 지원 노력 영향
	현재이익 증시	사람들은 현재의 이익이 그들의 장기적인 이익과 목표에 어긋나더라도 미래의 이익보다 우선시함	<ul style="list-style-type: none"> • 미래의 모습을 연상시키도록 함 • 진행상황(“현재 vs 미래”)에 대한 피드백을 제공 	<ul style="list-style-type: none"> • 장기적 목표를 도달하기 위해 현재 의무를 이행할 경우 즉시 혜택을 느낄 수 있도록 해야 함 	<ul style="list-style-type: none"> • 적시 신고 증가 • 세무계획교육 지원 • 예정세액 납부 및 원천징수
환경적 요인	선택안 양식	선택안 양식의 순서와 제시방식을 변경하는 것만으로 사람들의 선택과 행동이 달라질 수 있음	<ul style="list-style-type: none"> • 사람들이 선호하는 방안으로 기본값 설정 • 선택 항목을 분리하여 강조 하거나, 범주화하여 약화시킴 	<ul style="list-style-type: none"> • 선택안이 제한적으로 구성될 경우, 사람들은 반감을 가질 수 있음 	<ul style="list-style-type: none"> • 공제선택 • 납세자 설문조사 • 납세자 경험 향상
	피드백과 알림	피드백 및 알림은 사람들이 원하는 방식으로 조치를 취하거나 응답할 가능성을 높임	<ul style="list-style-type: none"> • 메시지를 적시에 구체적으로 제공하도록 함 • 피드백을 정기적으로 제공할 경우에는 사람들의 신뢰와 만족도가 향상됨 	<ul style="list-style-type: none"> • 알림 메시지가 너무 많으면 피로감이 발생함 	<ul style="list-style-type: none"> • 납부계획 완수 • 신고 리마인더 • 전년도 자료에 기반한 피드백
	프레이밍 및 프라이밍	메시지 또는 선택의 작은 표시 변화(프레이밍)나 이전에 보거나 경험한 무의식적인 행동 신호(프라이밍)가 행동에 영향을 미침	<ul style="list-style-type: none"> • 잠재의식 행동신호나 바람직한 행동을 장려하는 대안들을 만들어 사람들의 행동 변화를 유도함 	<ul style="list-style-type: none"> • 사람들이 인위적으로 조종되는 느낌을 받지 않도록 해야 함 	<ul style="list-style-type: none"> • 납세자 정직성 및 주의 향상 • 설문 반응 타당성 증가 • 완화된 어조의 통지 효과성 향상
	현저성	사람들은 자신이 가중치를 두거나 주목한 것에 이끌려 행동하는 경향이 있음	<ul style="list-style-type: none"> • 전달하는 메시지를 개인의 경험과 직접적으로 관련 있는 방식으로 구성 • 사람들의 이목을 끌 수 있도록 디자인 방식을 구성하여 효과를 높이도록 함 	<ul style="list-style-type: none"> • 사람들이 오랫동안 지켜온 행동을 바꾸기 위해서는 추가적인 노력이 필요함 	<ul style="list-style-type: none"> • 세무 안내문 응답 향상 • 신고서 제출 리마인더 • 적시 납부 향상

〈표 II-2〉의 계속

구분	요인	개념	행동통찰 적용 방법	적용 시 주의사항	적용 가능 세무행정 분야
환경적 요인	단순화	사람들은 새롭고 단순한 옵션을 선호함	<ul style="list-style-type: none"> 정보를 단순화하여 제공 미리 채움을 제공하는 등 하위 절차 등을 생략하여 사람들의 업무부담을 줄임 	<ul style="list-style-type: none"> 사람들이 새롭고 단순한 옵션을 선호하는지 테스트한 후 행동통찰을 적용해야 함. 그렇지 않은 경우 사람들은 더 혼란스러울 수 있음 	<ul style="list-style-type: none"> 정확하고 완전한 서식 아웃바운드 서신 간소화 세무 통지 응답성 향상
	타이밍	사람들은 매 순간 경험하는 생각과 환경에 따라 태도, 신념, 행동을 결정함	<ul style="list-style-type: none"> 가장 효과적인 개입 시점에 미리알림, 주의, 피드백 알림 제공 결정과 행동 사이에 일정 시간을 둬으로써 충동적인 행동을 줄임 	<ul style="list-style-type: none"> 먼 미래 예정된 행동이거나, 최적 타이밍을 식별하기 어려운 경우에는 행동통찰 적용이 어려움 	<ul style="list-style-type: none"> 세무 안내문 응답 향상 세무 주기 이용 적시 납부 증가
사회적 요인	메신저 효과	사람들은 메시지를 전달하는 사람과 전달 방법에 따라 반응이 달라질 수도 있음	<ul style="list-style-type: none"> 권위 있는 사람을 메신저로 활용 관련성을 높이는 전달 방법을 설계함 	<ul style="list-style-type: none"> 정부관료가 메신저로 활용할 경우, 정책적 시각이 반영됨에 따라 역효과를 야기할 수도 있음 	<ul style="list-style-type: none"> 메신저 실천자 선정 세무공무원 활용 적시 납부 증가
	호혜성	사람들은 자신이 다른 사람으로부터 호의와 은혜를 입었다면 이를 갚고 싶어함	<ul style="list-style-type: none"> 사람들에게 먼저 그들이 받은 호의를 떠오르게 함 공정성과 합리성을 강조하여 사람들의 호혜성 욕구를 활용하도록 함 	<ul style="list-style-type: none"> 호의를 베풀고 갚는 것이 거래처럼 느껴지지 않도록 주의하고, 호의에 대한 의도가 의심될 가능성도 존재함 	<ul style="list-style-type: none"> 신고 시 공정성 확립 EITC 등 공제 세금 효의 알림
	사회적 규범	사회적 규범은 사람들의 행동에 암묵적 및 명시적 지침을 제공함	<ul style="list-style-type: none"> 사람의 행동을 동료 또는 평균치와 비교하도록 함 행동에 대한 사람들의 일반적인 판단 사실을 제시하도록 함 	<ul style="list-style-type: none"> 부정적인 행동이 보편화된 경우, 해당 사실을 알릴 경우 만연해질 수 있음 	<ul style="list-style-type: none"> 세무 안내문 반응 향상 EITC 이용률 증가 적시 납부 증가

자료: IRS, *Behavioral Insights Toolkit*, 2017 내용을 저자 정리

2. World Bank의 조세행정에서의 행동통찰 적용³⁾

- 정책 일반에의 행동과학의 적용 방법에 대한 가이드라인으로는 OECD에서 2019년 발간한 ‘The BASIC Toolkit’이 있으며, 이와 관련하여 World Bank에서는 2021년 ‘납세 순응을 위한 행동통찰(Behavioral Insights for Tax Compliance)’을 통해 그 대상을 조세행정으로 한정하여 매뉴얼을 작성함
- OECD에서 제안한 BASIC의 단계와 World Bank에서 작성한 정책 솔루션의 단계가 유사하게 중첩되기도 하나, World Bank는 조세행정에 특화된 기본 전략과 납세자의 행동 요인 함께 제시하고 있음
 - 구성적인 측면에서 OECD의 가이드라인과 미국 IRS의 행동과학 툴킷의 내용을 모두 포함하고 있음

가. 행동통찰 조세행정 솔루션 개발

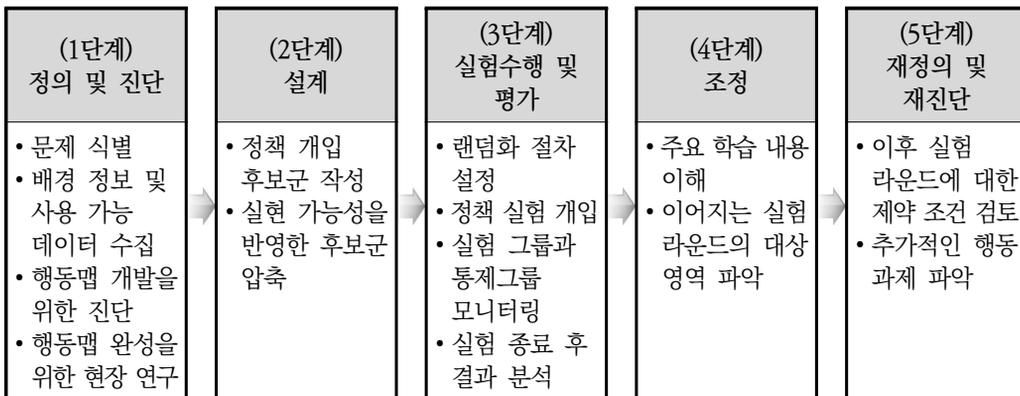
- World Bank의 ‘납세 순응을 위한 행동통찰’은, 다양한 국가에서 수행한 실험을 통해 납세자들의 조세 순응 동기를 부여하는 데 가장 핵심이 되는 것은 해당 문제와 관련된 전후 환경(context)임을 강조함
- 코스타리카, 과테말라, 폴란드, 라트비아, 코소보 등에서 세부 맥락별로 차별화된 행동 정보를 전달하는 방식으로 진행된 연구를 통해, 조세 시스템이 지닌 관료적·기술적 장벽을 낮은 비용으로 해결할 수 있는 방법을 연구함
- 실험 결과, 일부에서는 규범적 메시지가 잘 작동한 반면 다른 곳에서는 징벌적 메시지가 더 잘 작동하는 등 공통된 해결책이 존재하지 않았으며, 납세자들의 의사결정에 영향을 미치는 사회적, 심리적, 경제적 요인과 같은 전후 환경에 대한 이해가 중요하였음

3) World Bank, *Behavioral Insights for Tax Compliance*, 2021, pp. 6~14

- 아울러 이를 바탕으로 행동과학을 적용한 정책 개발 시 환경 중심, 실증 기반, 상황 판단의 세 가지를 바탕으로 솔루션 설계를 진행함
 - 환경 중심(context-driven): 개선 대상 행위를 뒷받침하는 행동과 그러한 행동의 원인에 대한 적절한 진단을 신중하게 정의해야 함
 - 실증 기반(empirical): 개인의 선택과 행동에 대한 서로 다른 가정을 기반으로 여러 설계 모형을 실험함
 - 상황 판단 및 반영(agile): 실험의 결과는 프로그램을 학습하고 조정하는 데 사용되며, 이러한 개선 과정은 정책 개입이 확대되는 동안 반복적으로 이루어짐

- 솔루션 개발은 정의 및 진단, 설계, 실험 수행 및 평가, 조정, 재정의 및 재진단의 5개 단계로 이루어짐(그림 II-4) 참조
 - 마지막 5단계에서 도출된 결과는 앞선 문단에서 설명한 ‘상황 판단 및 반영’의 기준에 근거하여 다음 라운드의 1단계 값으로 다시 투입되는 형태로 실험이 반복 수행됨

[그림 II-1] World Bank의 행동통찰 조세행정 솔루션 개발 5단계



자료: World Bank, *Behavioral Insights for Tax Compliance*, 2021, p. 8 내용을 저자 재구성

나. 조세행정 관련 행동통찰 기본 전략

- 본 항에서는 조세행정과 관련한 행동통찰의 기본 신념과 규범에 대해 요약하고, 이러한 행동과학의 기본 원리가 어떠한 형태로 조세 순응에 영향을 미칠 수 있는지를 확인함
- World Bank는 <표 II-3>의 기본 전략들을 통해 여러 국가의 정부들에서 수행한 실험 설계의 근거를 마련함

<표 II-3> 조세행정 관련 행동통찰의 기본 전략

목표	전략
세금절차 준수 용이성 확대	1. 적합한 정보 전달 채널의 확보 <ul style="list-style-type: none"> • 모든 납세자가 동일한 창구를 통해 정보를 획득하는 것은 아니므로, 과세 관청은 다양한 의사소통 도구의 활용을 시도하여 최대한 많은 납세자에게 적시에 관련 정보를 제공할 수 있는 채널을 파악해야 함 • 콜롬비아에서는 이메일이나 편지보다는 직접 방문하는 것이, 케냐에서는 SMS 메시지가 체납자들에게 납부 동기를 제공하는 데 보다 효과적이었음
	2. 납세자의 정보처리 과부하 방지(메시지 단순화) <ul style="list-style-type: none"> • 과세 관청과의 소통과 세금 신고 과정에서 메시지의 복잡성을 줄이면 납세자들의 절차에 대한 이해를 보다 높일 수 있어 납부가 보다 용이해짐 • 르완다에서는 메시지와 함께 이해하기 쉬운 픽토그램과 같은 이미지를 사용하여 세금절차에 대한 정보를 전달하기도 함
	3. 명확한 납세 조치 정보 제공 <ul style="list-style-type: none"> • 영국의 BIT는 필요한 조치를 간소하고 명확하게 설명한 서한을 수령한 납세자가 다른 유형의 서한을 받은 납세자에 비해 납세율이 15~30% 높았음을 확인함
납세의식 및 사기 고취	1. 개인의 의무감과 시민의식에 호소 <ul style="list-style-type: none"> • 사람들은 스스로를 정직하고 도덕적이라고 생각하는 것을 선호하므로, 납세의무 미준수를 비도덕적인 것으로 간주하여 납세자들에게 바람직한 시민이 되고자 하는 욕구를 일깨워 줌으로써 납세율을 증가시킴
	2. 타인의 조세 순응 수준을 공개 <ul style="list-style-type: none"> • 인간은 사회적인 동물이므로 타인의 행동을 강조하는 것은 강한 영향을 미칠 수 있음 • 영국은 현장 실험에서 평균 납입 인원을 공개하는 등의 사회 규범 도구를 활용한 그룹의 체납 세금 납부율이 대조군과 비교하여 5.1% 증가함

〈표 II-3〉의 계속

목표	전략
납세의식 및 사기 고취	3. 납세의 가치를 강조 • 교육, 의료 및 안전과 같은 세금의 활용처를 명시함으로써 납세자로 하여금 세금 납부에 대한 보답을 확신할 수 있게 함
	4. 납세자에게 세수 지출 우선순위 지정 권한 부여 • 납세자에게 피드백 채널의 제공 등 세수 지출 방법에 대해 발언권을 부여함으로써 납세자의 적극적인 조세 순응을 유도할 수 있음
조세 회피 비용에 대한 인지 강화	1. 미납자에 대한 처벌 강조 • 세무조사나 처벌 가능성을 명시하여 규정 위반 시 개인에게 더 큰 위험과 비용이 발생한다고 인지하게 함으로써 납부를 유도함
납세자의 지속적 납세 동기 유도 (인센티브 제공)	1. 금전적 또는 사회적 보상 제공 • 납세에 대한 실질적인 보상을 제공하는 것은 납세자의 본질적인 동기를 증가시킬 수 있음 • 아르헨티나는 ‘착한 납세자’ 당첨 제도를 마련하여 당첨자에게는 보행로의 건설이나 개보수 서비스를 제공함
	2. 사회적 수치심의 유발 • 각 납세자의 행동을 타 납세자에게 공유한다고 알리는 경우 세금 납부율이 증가할 수 있음 • 방글라데시의 경우 조세 회피 기업명을 온라인에 게시하겠다는 SMS 발송 후 납부율이 크게 증가함

자료: World Bank, *Behavioral Insights for Tax Compliance*, 2021, pp. 9~12 내용을 저자 정리

다. 조세행정에서 납세자의 의사결정에 영향을 미치는 구체적 요인

- World Bank는 납세자의 세금 납부 의사결정단계에 따른 행동 요인을 정리하고 있으며, 미국 IRS가 정리한 납세자의 행동 요인과 그 내용이 유사함(표 II-4) 참조
- 납세자의 납세 의사결정단계를 조세 절차의 이해, 세금 납부의 결정, 세금 신고, 세금 납부의 네 단계로 나누어, 각 단계에서 납세자의 신고 및 납부 결정에 영향을 미칠 수 있는 요인에 대해 나열함
- 미국 IRS가 정리한 요인들에 비해 그 수는 적으나, 납세액, 유동성 제약, 지연 가능 여부 등 기준에 제시되지 않은 요인들이 존재하므로 보완적으로 참고할 수 있음

〈표 II-4〉 조세행정에서 납세자의 의사결정에 미치는 요인

납세단계	납세자의 의사결정에 미치는 요인
조세절차의 이해	<ul style="list-style-type: none"> • 인지 수준: 세금을 신고해야 하는가 • 정보 및 이해 수준: 정확히 무엇을 해야 하는가
세금 납부 결정	<ul style="list-style-type: none"> • 결과에 대한 인식: 세금을 납부하지 않을 경우 처벌이 존재하는가 • 사회 규범: 다른 사람들은 세금을 납부하는가 • 호혜성: 정부는 내가 납부한 세금으로 무엇을 하는가
세금 신고	<ul style="list-style-type: none"> • 절차의 복잡성: 납부는 어떻게 해야 하는가 • 임무 수행을 위해 필요한 자원: 납세액은 얼마인가 • 정보 수준(과부하): 어디에서 납부해야 하는가
세금 납부	<ul style="list-style-type: none"> • 유동성 제약: 오늘 세금을 납부할 여유가 있는가 • 지연: 납부를 미룰 수 있는가 • 선택 과부하: 가장 좋은 지불 방법은 무엇인가

자료: World Bank, *Behavioral Insights for Tax Compliance*, 2021 pp. 14~15 내용을 저자 정리

Ⅲ. 조세행정에서의 행동과학 적용 사례

1. 주요국의 정부 부처 내 행동과학 전담 조직

- 정부 부처 내에 설치된 최초의 행동과학 전담 조직은 2014년 영국에서 시작한 BIT이며, 주요국에서는 현재 호주의 BETA와 미국 IRS의 행동과학팀 등에서 그 사례를 찾아볼 수 있음
 - 영국의 BIT는 현재 내각부로부터 완전히 독립하여 영국 외에도 전 세계 공공 및 민간 부문의 행동과학 적용에 대한 컨설팅 업무를 지원하고 있음
 - 영국과 호주의 행동과학 전담 조직이 조세행정을 포함하는 정부 내 모든 부처 업무의 행동과학 적용에 관여하고 있는 데 반해, 미국 IRS의 행동과학팀은 조세 행정에 특화된 행동과학 전담 조직임

- 또한 전담 조직이 존재하지 않는 다수의 국가에서는 영국의 BIT로부터 행동과학의 적용을 위한 컨설팅 서비스를 제공받기도 함
 - BIT는 미국, 캐나다, 과테말라, 호주, 프랑스, 싱가포르 등에 글로벌 사무소를 두어, 해당 지역을 비롯하여 인근 지역의 국가까지 행동과학 원리를 조직의 업무에 적용하고자 하는 공공 및 민간 조직과 협력 관계를 맺고 있음

가. 영국의 BIT(Behavioural Insights Team)

- 영국은 캐머런 정부는 공공 정책에 행동과학을 적용하기 위한 조직으로 2010년 내각부에 BIT를 설립하였음⁴⁾

- BIT는 2014년 내각부와 NESTA,⁵⁾ 직원들의 지분을 나누는 상호 합작 투자회사로 구조가 한 차례 변경된 후,⁶⁾ 2022년 현재는 내각부로부터 완전히 독립하여 NESTA가 전부 소유함⁷⁾
- 2010년 7명으로 시작한 조직은 현재 영국, 미국, 캐나다, 과테말라, 호주, 프랑스, 싱가포르에 오피스를 둔 범세계적인 조직으로 성장함^{8), 9)}
 - 2022년 5월 현재 BIT 구성원은 15인의 경영진과 233명의 직원, 9인의 위원회(미국 및 글로벌)로,¹⁰⁾ 전 세계의 126개 정부 및 공공기관, 일부 민간단체와 협력 관계를 맺고 있음¹¹⁾
- BIT는 누적된 경험을 바탕으로, 전 세계 파트너와 고객에게 행동과학을 적용한 광범위한 서비스를 제공함
 - 다루는 정책 분야는 ① 소비자 및 금융, ② 범죄, 사법 및 보안, ③ 교육 및 기술, ④ 에너지, 환경 및 지속가능성, ⑤ 평등과 다양성, ⑥ 젠더 이슈, ⑦ 정부 및 지역사회, ⑧ 사회적 자본 및 자선 행위, ⑨ 세금 및 사회보험, ⑩ 노동 및 경제의 10가지로 나눌 수 있음¹²⁾

4) BETA, *Impact Report*, April 2019, p. 1

5) 1998년 설립된 기관으로, 정식 명칭은 '과학, 기술 및 예술을 위한 국가 기금(National Endowment for Science, Technology and the Arts)'임

6) BBC, "Nudge unit' sold off to charity and employees," 2014. 4. 5., <https://www.bbc.com/news/uk-politics-26030205>, 검색일자: 2022. 5. 10.

7) GOV.UK, Behavioural Insights Team, <https://www.gov.uk/government/organisations/behavioural-insights-team>, 검색일자: 2022. 5. 10.

8) The Behavioural Insights Team., "Who we are," <https://www.bi.team/about-us-2/who-we-are>, 검색일자: 2022. 5. 10.

9) The Behavioural Insights Team., "Where we work," <https://www.bi.team/about-us-2/where-we-work>, 검색일자: 2022. 5. 10.

10) The Behavioural Insights Team., "Our People," <https://www.bi.team/about-us-2/our-people>, 검색일자: 2022. 5. 10.

11) The Behavioural Insights Team., "Who we work," <https://www.bi.team/about-us-2/partners>, 검색일자: 2022. 5. 10.

12) The Behavioural Insights Team., "Policy Expertise," <https://www.bi.team/work-with-us-3/policy-expertise>, 검색일자: 2022. 5. 10.

- 상기한 10개 분야에 대해 크게 ① 역량 구축, ② 데이터분석, ③ 솔루션 및 시스템 설계, ④ 전략 제안 및 정책 조언, ⑤ 테스트 및 평가의 5가지의 서비스를 제공하고 있음¹³⁾
- 이외에도 BIT는 행동과학의 적용을 용이하게 하는 도구 개발과 함께, 각종 웹 게시물과 보고서 발간을 통해 행동과학과 관련한 정보와 방법론 등을 전파하고 있음
- 런던대학의 행동전문가 팀이 개발한 COM-B 모델을 사용한 BIT 식별도구를 마련하여, 예제를 통해 행동 장벽을 탐색하여 원하는 행동을 방해하는 요인들을 식별하고자 함¹⁴⁾
- 2014년부터 전 세계의 행동과학 관련 이슈를 다룬 블로그 포스팅과 팟캐스트를 업로드하고, 행동과학 적용의 일반적인 사례에 대한 검토나 학술적 논의 및 정책과 관련한 173개의 보고서를 발간함¹⁵⁾

나. 호주의 BETA(Behavioural Economics Team of the Australian Government)

- 호주는 2016년 정부 정책 전반의 행동과학 개입에 관여하는 행동과학 조직인 BETA를 연방정부의 총리 및 내각실 내에 출범시킴¹⁶⁾
- BETA는 정부가 정책을 설계하는 방식과 인간이 실제로 행동하는 방식에는 단절이 발생할 수 있음을 고려하여, 인간 행동을 정부 정책의 핵심에 둬으로써 호주 국민들의 삶을 개선하는 것을 비전으로 삼고 있음¹⁷⁾

13) The Behavioural Insights Team, "Our Services," <https://www.bi.team/work-with-us-3/our-services>, 검색일자: 2022. 5. 10.

14) The Behavioural Insights Team, "Tools," <https://www.bi.team/our-work-2/tools>, 검색일자: 2022. 5. 10.

15) The Behavioural Insights Team, "Our Work," <https://www.bi.team/our-work-2>, 검색일자: 2022. 5. 10.

16) BETA, *Impact Report*, April 2019, p. 1

17) Australian Government, "BETA - Behavioural Economics," <https://www.policyhub.gov.au/resources/beta-behavioural-economics>, 검색일자: 2022. 5. 10.

- BETA의 미션은 공공 정책 및 행정에 행동과학을 적용하고 이에 대해 엄격하게 평가함으로써 호주인의 복지를 향상시키는 것이므로, 이를 완수하기 위해 네 가지의 광범위한 목표를 추구하고 있음¹⁸⁾
 - ① 행동통찰력을 공공 정책 및 행정에 적용하는 APS 기능을 구축함
 - ② 행동통찰력의 적용과 관련한 조언을 정부에 제공함
 - ③ 기관과 협력하여 행동과학 적용을 설계하고 제공함
 - ④ 엄격한 실험을 통해 도출된 증거를 기반으로 정책을 조언하고자 함

- BETA는 상기한 목표를 달성하기 위한 프로젝트를 운영하며, 조직은 해당 프로젝트를 담당하는 여러 분야의 팀으로 구성됨
 - 각 팀은 납세자들의 실제 행동에 영향을 미치는 요인을 탐색하기 위해, 사회 과학적 증거를 모아 행동통찰과 관련한 정책적 아이디어를 제시하고, 이에 대한 설계, 구현 및 테스트를 수행함

- 이 밖에도 행동과학의 적용을 홍보하고 관련 인식의 확산을 위한 다양한 활동을 수행하고 있음
 - 2019년에는 조직 결성 이후 BETA의 활동 실적을 정리한 영향보고서를 발간함
 - 행동과학의 적용이 필요한 이유나 적용 방법 및 실제 적용 가능한 분야 등을 소개하는 블로그를 운영하거나,¹⁹⁾ 팟캐스트를 통해 다양한 학자, 전문가 및 실무자들을 대상으로 행동경제학 및 행동통찰력에 대해 인터뷰하거나 논의를 진행함²⁰⁾
 - 연례행사로 양식 디자인을 공유하는 페스티벌, 세계적인 규모의 행동 교환 컨퍼런스 등을 대면 혹은 비대면으로 개최하기도 함²¹⁾

18) Australian Government, "BETA - Behavioural Economics," <https://www.policyhub.gov.au/resources/beta-behavioural-economics>, 검색일자: 2022. 5. 10.

19) BETA, Blog, <https://behaviouraleconomics.pmc.gov.au/blog>, 검색일자: 2022. 5. 10.

20) BETA, Podcasts, <https://behaviouraleconomics.pmc.gov.au/podcasts>, 검색일자: 2022. 5. 10.

21) BETA, Events, <https://behaviouraleconomics.pmc.gov.au/events>, 검색일자: 2022. 5. 10.

다. 미국 IRS 연구조정 위원회 내 행동통찰팀²²⁾

- 미국은 조세행정 조직 내 별도의 행동통찰 관련 담당 부서가 확인되는 국가로, IRS 내 연구조정 위원회(Research Directors Coordinating Council, RDCC)에 행동과학팀이 구성되어 있음
 - 연구조정 위원회는 연구 인프라를 개선하고 변화하는 조세 환경에 대응하기 위한 프로젝트를 추진하기 위해 각 부서의 연구책임자로 구성되며, IRS에서 진행하는 신규 연구 활동을 조정하기 위해 정기적으로 회의를 개최하고 있음
 - 연구조정 위원회의 주요 업무는 ① 연구 협력 촉진, ② 연구 방법론 개선, ③ 연구 지원 우선순위 할당, ④ 직원 참여 실무 연구 커뮤니티 육성 등임
 - 위원회 내에 조직된 행동과학 팀에서는 2017년에 IRS 공무원이 행동과학을 업무에 실질적으로 적용할 수 있도록 도와주는 매뉴얼 격인 ‘행동과학 툴킷(Behavioral Insights Toolkit)’을 발간한 바 있음

- 미국 외에 호주 및 싱가포르에서도 세무 관청 내에 행동과학 관련 부서가 있는 것으로 파악되나, 구체적인 내용은 확인되지 않음
 - 호주의 경우 행정 부서 전반을 대상으로 행동과학적 요소의 도입을 도모하는 BETA 외에도, 호주의 국세청 격인 ATO 내에 존재하는 별도의 행동과학 전담 부서가 존재함
 - OECD Tax Administration 2019 등의 자료에서 호주와 싱가포르의 과세 관청 내 행동과학 전담 조직이 존재함이 언급되고 있으나, 추가적인 정보는 확인하기 어려움

22) 정훈·김도연·김재경·박하얀, 「주요국의 국세행정 조직에 대한 비교 및 정책 시사점」, 『2020 조세전문가 네트워크 보고서 - 세무행정 분과』, 한국조세재정연구원, 2020, pp. 390~391

2. 조세행정의 행동과학 적용 시 활용 가능한 연구 및 사례

가. 납세고지 안내 문구를 통한 납세 순응도 향상 관련 실험

- 현재 조세행정과 관련하여 행동과학적 요소의 반영과 관련한 시도가 가장 활발하게 이루어지고 있는 분야로, 납세 순응도를 높이는 납세고지서 혹은 체납독촉장 안내 메시지를 개발하기 위한 연구를 진행하는 국가가 다수 존재함
 - 2010년대 초반부터 World Bank의 행동과학 정책 솔루션 단계에 상응하는 실험들이 다양한 국가에서 이루어짐
 - 아직 실제 도입이 이루어지기 전으로, 정책 도입 전 검증 및 조정을 위한 실험까지만 수행한 수준이라고 볼 수 있음
 - 이는 World Bank 정책 솔루션 단계의 1~3단계 수준에 해당함
- 본 연구에서는 기존 연구와의 중복성 및 시기적 근접성, 경제 수준 및 세무행정과 관련한 제반 환경의 성숙도 등을 고려하여 독일 바이에른주와 라트비아, 폴란드의 납세고지서와 관련한 실험 사례들을 정리함
 - 납세고지서 안내 메시지에 행동과학적 요소의 적용을 시도한 영국과 캐나다, 덴마크의 사례는 홍성훈(2019)²³에서 먼저 소개한 바 있음
 - 해당 연구에서는 납세고지서 외에도 비과세 예금계좌 제도의 규범 준수, 전자세금 서비스 등록, 고용주 건강보험세와 관련하여 국세청이 발송하는 서신에 대한 캐나다의 사례도 함께 다루고 있음
 - 이밖에도 정다운·홍성훈(2021)은 과학적인 체납 관리 방안을 제시하는 과정에서, 체납 및 탈세와 관련하여 기존 연구에서 사용한 행동통찰 메시지들을 다음과 같이 정리하였음

23) 홍성훈, 『행동과학을 활용한 납세자 친화적 국세행정 구현 방안』, 국세청 위탁 연구용역, 2019.

〈표 III-1〉 납세 순응도 관련 행동통찰 연구에 사용된 문구 예시

연구	행동통찰 연구에 사용된 문구
Castro and Scartascini, 2015	귀하가 세금을 기한 내에 납부하지 않을 경우, 26.8%의 추가 세금이 부과되며, 이를 이행하지 않을 경우 과세 당국은 법률적 조치를 취할 수 있음을 알고 있습니까?
Bott et al., 2017	귀하가 납부한 세금은 교육, 보건 분야 등 공공의 성격을 갖는 분야에 사용될 예정입니다.
Hallsworth et al., 2017	10명 중 9명은 세금을 기한 내에 납부하는 사실을 기억하십시오.
Torgler, 2004	귀하가 세금을 기한 내에 납부하지 않으면 지역 주민들이 고통을 겪게 됩니다. 기한 내에 세금을 납부하시어 우리 지역이 고통받지 않게 도와주십시오.
De Neve et al., 2019; Eerola et al., 2019	소득신고에 대한 정보를 주기적으로 제공
Hernandez et al., 2017; Mascagni et al., 2017	납부 기한에 대한 단순한 상기

자료: Antinyan, A. and Zareh Asatryan, "Nudging for Tax Compliance A meta Analysis," ZEW Discussion paper, 2019; 정다운·홍성훈, 『과학적 체납관리를 위한 새로운 방안 연구』, 국세청 위탁 연구용역, 2021, p. 104에서 재인용

- 앞선 연구에서 언급한 국가들 외에도 다양한 국가의 사례가 존재하고 있으며, 본 연구에서는 우리나라와 경제적 여건 및 행정 체계의 성숙 수준이 비교적 유사할 것으로 예상되는 독일, 라트비아, 폴란드의 사례에 대해 다룸
 - 이외에 납세고지 안내문과 관련한 실험에는 인도네시아, 코소보, 코스타리카, 브라질, 과테말라 등의 사례도 존재함

1) 독일 바이에른주의 지방 교회세 납부 알림 실험²⁴⁾

가) 지방 교회세의 특성 및 실험 동기

- 일부 유럽 국가에서는 지방 교회세의 납부를 법적으로 의무화하고 있으며, 독일에서는 18세 이상의 교구 회원에게 지방 교회 세금 납부의 의무가 발생함
 - 교구는 매년 5월 모든 교인들에게 납부 절차와 징수 일정을 설명하는 납세고지서를 발송함
 - 납세자는 소득을 스스로 평가하여 납세액을 추정하고, 9월까지 교회의 은행 계좌로 납부함
 - 개인 소득 수준에 따라 납세액이 연간 5~100유로로 차별화되는 누진세 구조를 취하고 있음
- 독일 바이에른주의 경우 납세 대상 교구 회원의 21%만이 지방 교회세를 정상적으로 납부하고 있으며, 나머지 79%는 과소 납부하거나 납부를 회피함
 - 독일에서는 출생 시 개신교인으로 침례를 받는 이는 자동으로 교구 회원이 되는데, 이들 모두가 활동적인 회원이 되는 것은 아니며 본당의 예배에 참석하는 회원은 9% 미만의 수준에 이르고 있음
 - 정상적으로 납부를 완료하지 않은 79%의 납세자 중 대다수인 92%가 지방 교회 세금 납부를 전액 회피함
 - 납세자의 탈세가 실질적으로 법적인 제재를 받지 않아 세금 납부를 회피할 동기가 발생함
 - 교회에 주 세무 관청에 제출된 개인소득세 신고서와 교구 회원이 납부한 세금을 교차 점검할 법적 권리가 있으나, 이 권리를 행사하지 않고 있음

24) J-PAL, "Information and Incentives to Encourage Tax Compliance in Germany," <https://www.povertyactionlab.org/evaluation/information-and-incentives-encourage-tax-compliance-germany>, 검색일자: 2022. 5. 12.

나) 실험 설계 및 결과

- 독일 바이에른주에서는 2012년 납세자가 지방 교회세 납부를 준수하려는 동기를 조사하기 위해, 다양한 조합의 납세고지서에 따른 세금 납부에 대한 긍정적이거나 부정적인 영향을 평가하는 무작위 실험을 실시함
- 실험은 개신교 지역 교구의 68개 본당의 3만 5,603명의 개인 납세자를 대상으로 진행함
- 납세고지서는 간소화된 형태로 변경되었으며, 다른 디자인 변경 없이 간소화된 납세고지서를 기본으로 표지에 추가 정보와 관련한 단락을 추가하는 방식으로 변형을 줌

〈표 III-2〉 독일 바이에른주의 지방 교회세 납세고지서 실험 메시지

분류	유형	내용
기본	간소화된 납세고지서	<ul style="list-style-type: none"> • 지방 교회세를 납부해야 하는 법적 의무를 강조하는 상당히 짧은 서한을 발송함 • 지방 교회세에 대한 납세자들이 인지하는 정보량과 관심을 증가시키기 위해 납부기한 및 일정과 같은 중요 정보를 표지로 옮김
	제재력 완화	<ul style="list-style-type: none"> • 일부에게는 강제 시행되는 것이 아님을 명시하는 추가 문단을 포함시켜 납부 준수에 대한 외재적 동기를 완전히 제거함
보강 메시지	제재력 강조	<ul style="list-style-type: none"> • 교회가 세금을 집행할 법적 권리가 있다는 내용을 추가함으로써 납세 준수에 대한 외재적 동기를 증가시킴 • 대상 납세자를 3그룹으로 분류하여 각기 다른 세무조사 확률을 기재함 (예: 10유로 이상 납부 시 세무조사를 받지 않으나, 10유로 이하를 납부할 경우 세무조사 가능성이 50%로 높아짐)
	보상 및 인정	<ul style="list-style-type: none"> • 일부 납세자는 일정 조건을 준수하면 250유로 또는 1천 유로의 복권에 당첨될 수 있는 추첨의 기회를 얻음 • 납세의 의무적 성격보다는 자발적 측면을 알려 과세 관청에 대한 납세자의 인식을 전환시키기 위해 마련됨
	사회적 규범 강조	<ul style="list-style-type: none"> • 일부 납세자의 통지서에는 2011년 납세자의 평균 납부액에 대한 정보를 추가로 기재함
	사회적 이익 강조	<ul style="list-style-type: none"> • 일부 납세자는 지역 교구 본당 납세의 사회적 이익을 강조하는 세금 고지서를 받음

자료: J-PAL, "Information and Incentives to Encourage Tax Compliance in Germany," <https://www.povertyactionlab.org/evaluation/information-and-incentives-encourage-tax-compliance-germany>, 검색일자: 2022. 5. 12.

- 실험 결과 단순화된 납세 고지와 함께 세금 집행 가능성을 강조하고, 납부에 대한 보상과 인정을 적시에 제공하는 것이 납세자의 조세 순응에 영향을 미친다는 사실을 발견함
 - 간소화된 납세고지서는 기존 탈세자의 조세 회피 확률을 2.7% 낮추고 납세액은 43.4% 증가시킴
 - 또한 납세고지서에 제재력을 강조하는 메시지가 기재된 경우 조세 회피율은 감소하고, 전체적인 납세액과 과다 납부의 확률이 증가함
 - 보상 또는 인정 메시지를 수신한 경우, 기존 탈세자의 탈루율은 1.3% 증가하고 납세액은 16% 감소하였으며, 과다 납부 확률에는 변화가 없었으나 납세액 증가의 가능성은 더 큰 것으로 나타남

2) 라트비아의 연간소득신고서 납부 알림 실험

가) 라트비아 연간소득신고의 특성 및 실험 동기²⁵⁾

- 라트비아는 전체 경제에서 지하 경제와 같이 정부의 통제가 어려운 비공식 부문이 차지하는 비중이 높으며, 이에 따라 과세 대상 소득을 정확히 파악하는 데에 어려움이 있음
 - 라트비아의 GDP에서 비공식 부문이 차지하는 비중은 OECD 평균인 14.4%를 훨씬 상회하는 25% 가량에 달함
- 모든 라트비아 거주자는 매년 3월 1일부터 6월 1일까지 연간소득신고서를 제출해야 하나, 상기한 바와 같이 미흡한 소득신고가 문제로 파악되고 있음
 - 자영업자와 같은 정기적인 급여를 받지 않는 개인의 58%에 대해 2017년 기준으로 전년도 및 전전년도에 신고서 제출이 지연된 바 있음

25) J-PAL, "Improving Tax Compliance through Behavioral Messages in Latvia," <https://www.povertyactionlab.org/evaluation/improving-tax-compliance-through-behavioral-messages-latvia>, 검색일자: 2022. 5. 18.

- 이러한 비공식 부문으로 인해 공식 고용에 따른 소득과 자영업자의 소득이 과소 신고됨에 따라, 라트비아 정부는 조세 수입의 23%만을 벌어들이고 있으며, 이는 원활한 공공 서비스의 제공을 저해함

나) 실험 설계²⁶⁾

- 2016년 라트비아 재무부는 국세청(SRS) 및 World Bank의 심리 및 행동 개발 (Mind, Behavior and Development) 부서와 협력하여, 행동 정보에 근거한 메시지 발송이 체납자들의 세금 신고 기한 준수에 미치는 영향에 관한 실험을 진행함²⁷⁾
 - 2013년에서 2015년 사이에 연간소득신고서를 기한 이후에 제출하였거나 혹은 전혀 제출하지 않은 4,324명의 납세자를 4가지 그룹으로 무작위 배정하여 실험을 진행함
 - 실험 대상이 되는 납세자를 타 국가 실험들과 달리 ‘자영업자’로 한정함
- 통제그룹 1개와 각기 다른 유형의 신고 알림 이메일을 수신하는 3개 실험그룹으로 나누어, 신고가 시작되는 3월 1일 이전에 이메일을 발송함
 - ① 통제그룹: 어떠한 알림 이메일도 수신하지 않음
 - ② 실험그룹1(간소화된 메일): 메시지를 개인화하고 지시적인 언어를 사용하여 단순화한 이메일을 발송함(〈표 III-3〉 참조)
 - 관련 없는 정보는 모두 제외시키고 3개의 짧고 읽기 쉬운 문장으로 구성함
 - 개인에게 세금 일정을 상기시키고, 신고시스템의 연결 링크와 문의 연락처 정보를 포함함
 - 기술적인 한계로 본문 내에 수신인의 이름을 기재할 수 없어, 보다 개인화된 메시지를 작성하기 위해 수석 세무 감독관의 이름으로 이메일을 마무리함

26) Jamison, Julian C., Nina Mazar, and Iman Sen, “Applying Behavioral Insights to Tax Compliance: Experimental Evidence from Latvia,” *Journal of Tax Administration*, 6(2), 2021, pp. 15~21

27) J-PAL, “Improving Tax Compliance through Behavioral Messages in Latvia,” <https://www.povertyactionlab.org/evaluation/improving-tax-compliance-through-behavioral-messages-latvia>, 검색일자: 2022. 5. 18.

〈표 III-3〉 라트비아 연간소득신고서 제출 알림 이메일 예시(실험그룹1)

제목: 연간소득신고서 제출

안녕하세요.

연간소득신고서(AID)를 2017년 3월 1일부터 2017년 6월 1일까지 전자신고시스템(EDS)을 통해 제출할 수 있음을 안내하여 드립니다.

전자신고시스템을 통한 연간소득신고서 제출 방법에 관한 간략한 가이드는 다음 링크에서 확인하시기 바랍니다. (<https://...>)

문의 사항이 있으실 경우 수석 세무 감독관 Dace Liepiņa(000-000-0000)으로 연락하여 주시기 바랍니다.

감사합니다.

자료: Jamison, Julian C., Nina Mazar, and Iman Sen, "Applying Behavioral Insights to Tax Compliance: Experimental Evidence from Latvia," *Journal of Tax Administration*, 6(2), 2021, p. 31

- ③ 실험그룹2(간소화된 메일 + 고의성 및 제재성 강조 메시지 포함): 실험그룹1의 메시지에 향후 체납을 고의적인 준수 위반 행위로 간주하고 과태료 부과 대상이 될 것이라는 내용을 추가함(〈표 III-4〉 참조)
- 납부 미준수의 행위를 의도적인 선택으로 정의하면, 이와 관련한 소극적이고 모호한 행위를 감소시키고 해당 행동에 대한 도덕적 의무와 억제력이 증가할 수 있음

〈표 III-4〉 라트비아 연간소득신고서 제출 알림 이메일 예시(실험그룹2)

제목: 과태료 납부 방지를 위한 연간소득신고서 제출

안녕하세요.

이번 연도 연간소득신고서(AID) 제출 지연 시 이는 귀하의 의도적이고 고의적인 선택으로 간주되며, 라트비아 행정위반법에 따라 과태료가 적용될 수 있음을 알려드립니다.

연간소득신고서(AID)를 2017년 3월 1일부터 2017년 6월 1일까지 전자신고시스템(EDS)을 통해 제출할 수 있습니다.

전자신고시스템을 통한 연간소득신고 제출 방법에 관한 간략한 가이드는 다음 링크에서 확인하시기 바랍니다. (<https://...>)

문의 사항이 있으실 경우 수석 세무 감독관 Gunta Kazāka(000-000-0000)으로 연락하여 주시기 바랍니다.

감사합니다.

자료: Jamison, Julian C., Nina Mazar, and Iman Sen, "Applying Behavioral Insights to Tax Compliance: Experimental Evidence from Latvia," *Journal of Tax Administration*, 6(2), 2021, p. 31

- ④ 실험그룹3(간소화된 메일 + 사회적 규범 강조 메시지 포함): 실험그룹1의 메시지에 매년 점점 더 많은 납세자들이 마감일까지 소득신고서를 제출한다는 사회적 규범을 강조함(〈표 III-5〉 참조)
- 다수가 하는 것이 옳다고 믿는 규범적 추론을 통해 개인은 타인을 따르는 경향이 있다는 통찰에 근거한 메시지임
 - 사회적 규범 메시지에는 보통 규정 준수와 관련된 구체적인 기술 통계값이 포함되나, 통계값의 부재로 실제 증가 추세에 대한 일반적 서술로 대체함

〈표 III-5〉 라트비아 간소화된 이메일 예시

제목: 주변 사람들처럼 연간소득신고서를 제출해보세요!

안녕하세요.

연간소득신고서(AID)를 정시에 제출하는 납세자 수가 점차 증가하고 있습니다.

연간소득신고서를 2017년 3월 1일부터 2017년 6월 1일까지 전자신고시스템(EDS)을 통해 제출할 수 있음을 안내하여 드립니다.

전자신고시스템을 통한 연간소득신고서 제출 방법에 관한 간략한 가이드는 다음 링크에서 확인하시기 바랍니다. (<https://...>)

문의 사항이 있으실 경우 수석 세무 감독관 Elizabete Strade(000-000-0000)으로 연락하여 주시기 바랍니다.

감사합니다.

자료: Jamison, Julian C., Nina Mazar, and Iman Sen, "Applying Behavioral Insights to Tax Compliance: Experimental Evidence from Latvia," *Journal of Tax Administration*, 6(2), 2021, p. 32

다) 실험 결과²⁸⁾

- 체납 경험이 있는 자영업 납세자의 신고서 정시 제출 비율을 가장 개선할 수 있는 것은 고의성과 제재성을 강조한 메시지인 것으로 나타남
- 통제그룹의 43.6%가 마감일까지 신고서를 제출하였으며, 통계적으로 유의미한

28) Jamison, Julian C., Nina Mazar, and Iman Sen, "Applying Behavioral Insights to Tax Compliance: Experimental Evidence from Latvia," *Journal of Tax Administration*, 6(2), 2021, pp. 15~21

수준에 다소 차이는 있으나 3개의 실험그룹 모두 신고서 제출 비율은 통제그룹보다 높았음

- 실험그룹2(고의성 및 제재성 강조 메시지)의 경우 신고서 제출률이 통계적으로 유의한 수준에서 47.8%로, 다른 두 실험그룹에 비해 메시지 효과가 더 높은 것으로 나타남
 - 또한 이러한 결과는 기초 인구통계 정보와 과거 소득 수준 등을 통제하여 살펴봐왔을 때 더욱 강하게 드러남
 - 실험그룹1(간소화된 메일)은 46.0%, 실험그룹3(사회적 규범 강조 메시지)은 45.7%의 제출 비율을 보여주었으나 통계적으로 유의한 수준은 아니었음
- 또한 사회적 규범 메시지는 마감일 이후까지 포함하는 전체 제출 비율을 향상시키는 데 효과적이었음
 - 데이터를 보유한 마지막 날짜인 7월 17일(마감일 이후 46일)까지를 기준으로 통제그룹의 제출률은 63%이었으며, 실험그룹 중에서는 사회적 규범 메시지를 수신한 그룹의 제출률이 66.2%로 가장 높은 것으로 나타남
 - 이 경우에도 기초 인구통계 정보와 과거 소득 수준을 통제하는 경우 통계적 유의성이 증가함

3) 폴란드의 개인소득세 체납독촉장 안내문 실험

가) 폴란드 개인소득세 신고의 특성 및 실험 동기²⁹⁾

- 폴란드의 경우 개인소득세 신고 기한 내 납부를 완료하는 납세자의 비중이 점차 감소하고 있으며, 2015년 과세연도에는 마감일 1개월까지 24%의 세금이 미납된 것으로 나타남³⁰⁾

29) J-PAL, "Improving Tax Compliance through Behavioral Messages in Latvia," <https://www.povertyactionlab.org/evaluation/improving-tax-compliance-through-behavioral-messages-latvia>, 검색일자: 2022. 5. 18.

- 2016년 5월 28일까지 미납된 2015년 과세연도 개인소득세 세수는 총 14억즈워티³¹⁾로, 이 중 50즈워티 이하의 소액 채납자의 채무는 총 125만즈워티에 불과함
 - 2011년 과세연도 이후 납부 마감일인 4월 30일까지의 납부 비중은 2011년 49%에서 2014년 38%까지 감소하였음([그림 III-1] 참조)
- 재정적으로 지속 가능한 방식으로 정책 프로그램을 확장하고자 한 폴란드 정부는, 이러한 상황에서 세입 기반 확충을 위한 조세 순응 방안을 마련하기 위해 세무행정 내에 있어 행동통찰을 고려함
- 세무행정의 종합적 개혁과 같은 전통적 조치들은 정책의 설계와 협상에 정치적으로 어려움이 있고 가시적인 결과를 도출하는 데 많은 시간이 소요될 수 있음
 - 이에 행동과학을 통해 얻은 통찰력을 납세자와의 소통에 적용함으로써 정기적인 절차에 작은 변화만을 주어 납세 순응을 저렴한 비용으로 신속하게 촉진할 수 있는지 알아보고자 함

나) 실험 설계³²⁾

- 본 실험을 통해 개인소득세 납부율을 높이고 조세행정에 있어 효과적인 커뮤니케이션 전략을 발굴하며, 서한의 전달 방법이 조세 순응에 영향을 미치는지 확인하고자 함
- 편지 내용과 배송 방법(등기우편과 일반우편)의 두 가지 영향에 대한 테스트를 진행하였으며, 납부율과 납부액, 조세채무의 세 가지 종속변수를 사용함

30) Hernandez, Marco, Julian Jamison, Ewa Korczyk, Nina Mazar, and Roberto Sormani, *Applying Behavioral Insights to Improve Tax Collection: Experimental Evidence from Poland*, World Bank, Washington, DC, 2017, p. 9

31) 1즈워티는 2022년 7월 21일 원화 기준 약 280.5원임

32) Hernandez, Marco, Julian Jamison, Ewa Korczyk, Nina Mazar, and Roberto Sormani, *Applying Behavioral Insights to Improve Tax Collection: Experimental Evidence from Poland*, World Bank, Washington, DC, 2017, pp. 9~15

- 폴란드 전국의 14만 4,053명의 개인소득세 체납자를 대상으로 2016년 5월부터 8월까지 실험을 진행함
 - 2015년 과세연도에 대하여 개인소득세를 신고했으나, 2016년 4월 30일까지 완납하지 않은 50즈워티 이상의 체납자를 대상으로 함
 - 3가지 종속변수의 지표는 실험 시작 후 4주 간격으로 3회 측정함
 - 표본은 10개의 그룹 중 하나에 무작위로 할당되었으며, 각 그룹은 일반 우편으로 배송된 서한을 수령함

- 10개 그룹은 기존 체납독촉장을 수신하는 1개 그룹과 함께, 각기 다른 행동과학 기반 메시지를 포함하는 독촉장을 수신하는 9개의 그룹으로 나누어짐
 - 일반적인 실험에서는 기존 체납독촉장을 수신하는 1개 그룹이 통제그룹으로 인식될 수 있으나, 본 실험에서는 발송 방법에 따른 납세 순응도를 테스트하는 실험그룹으로 활용함
 - 9개 실험그룹은 행동과학에 기반한 간소화화된 기본 독촉장을 기본으로, 다양한 경제적, 도덕적 미납 동기를 다루는 간단한 행동과학 메시지가 보강된 독촉장을 수신함
 - 체납자에 대한 독촉장이므로 신고 및 납부와 관련한 안내 메시지보다 경직적이고 강도 높은 표현이 사용된 경향이 있음

- ① 기존 체납독촉장(표본수: 6,091명)
 - 폴란드 세무 관청에서 체납자에게 세금을 납부하도록 상기시키기 위해 보낸 원본 서신임
 - 형식적인 어조로 관련 사안에 대한 법적 근거로 제시하며, 세액 계산에 대한 일반적인 지침은 제공하지만 구체적인 사례는 제공하지 않음
 - '지정된 기한까지 납부를 완료하지 않을 경우 집행 절차에 회부되어 해당 비용이 먼저 발생한다'는 제재 메시지를 포함함
 - 기존에는 등기 우편으로 발송하던 것을 실험 시 일반 우편으로 발송하여, 발송 방법에 따른 납세 순응도를 테스트함

② 행동과학 기반 기본 독촉장(표본수 1만 5,232명)

- 기존 관련 연구의 많은 모범 사례를 참고하여 작성함
- 서신의 목적과 납세자가 해야 할 일을 명확하게 설명하고 기한을 명시하는 ‘행동 촉구’로 시작함
 - 예문: 2016년 6월 3일까지 소득세를 납부하십시오
- 건망증이나 간과로 인한 미납을 최소화하는 것을 목적으로 하는 서신으로, 보다 원활한 이해를 위해 법률 언어를 가능한 한 최소화하고 다음 단계에서 무엇을 어떻게 해야 하는지 구체적으로 지정함
- 서신을 짧은 문장과 단순한 언어로 독자 친화적으로 구성함과 동시에 준수 및 미준수 행동의 결과를 명확하게 설명하고 납세자가 신속하게 문의할 수 있도록 연락처 정보를 제공함으로써 인지 장벽의 가능성을 낮춤
- 납세자가 직접 계산할 필요없이 편리하게 기한 전에 부채를 지불할 동기를 제공하기 위해, 별도의 표를 통해 마감일까지 납입해야 하는 세액을 표시함

③ 사회적 규범 메시지 보강(표본수: 1만 5,474명)

- (보강 메시지)

“자료에 따르면 [납세자 지역]의 주민 10명 중 [8]명이 2015년 소득세를 이미 납부했습니다. 귀하는 아직 그 의무를 이행하지 않은 소수자에 속합니다.”
- 일반적으로 개인은 동료가 하는 일을 자연스럽게 선호한다는 관찰을 기반으로 함
- 비교 그룹이 가까울수록 개인에게 미치는 영향이 더 커지므로, 전국이 아닌 지역별 납부율 정보를 제공함

④ 공공재 관련 긍정적 메시지 보강(표본수: 1만 5,424명)

- (보강 메시지)

“개인소득세 세수의 37.79%가 당신의 지역구에 사용된다는 사실을 알고 계셨습니까? 지역구 정부는 귀하가 납부한 세금으로 유치원, 학교, 도로 및 안전 분야에 재정을 지원하여 귀하와 가족을 포함하여 지역구의 모든 사람에게 혜택을 줍니다. 무책임한 지역구 주민이 되지 말고 체납된 세금을 납부하십시오!”

- 세수가 어떻게 사용되는지 이해하는 사람들이 연체된 세금을 낼 가능성이 더 높다는 가정에 기반하여, 세금의 사용처를 알리고 납세자가 사용하는 많은 서비스가 세금 수입으로 인해 가능하다는 것을 상기시키는 것을 목적으로 함
- 납세자가 지역구 서비스의 수혜자임을 강조하여, 세금에 대한 거리감을 줄이고 혜택에 대한 보답으로 인지하는 상호주의를 자극함
- 37.79%라는 정확한 수치는 정부가 모든 것을 면밀하게 추적하고 있음을 시사하는 동시에, 세금 혜택에 대한 일반적인 설명과 달리 다음에 오는 메시지에 관심을 집중시킴
- 마지막 문장은 납세자가 잠재적으로 책임 있는 납세자라는 정체성을 형성하며, 이는 외적 행동뿐만 아니라 자아 감각에도 영향을 줌

⑤ 공공재 관련 부정적 메시지 보강(표본수: 1만 5,350명)

- (보강 메시지)

“개인소득세 세수의 37.79%가 당신의 지역구에 사용된다는 사실을 알고 계셨습니까? 이 세수가 없으면 지방자치단체에서 유치원, 학교, 도로 및 안전에 관련한 자금을 조달할 수 없으며, 이는 자신과 가족을 포함하여 지역 내 모든 사람에게 피해를 줍니다. 무책임한 시정촌 주민이 되지 말고 체납된 세금을 납부하십시오!”

- 공공재와 관련한 긍정적 메시지와 동일한 가정을 기반으로 하나, 행동의 프레임에서 손실을 강조함으로써 자극적 측면을 활용함
 - 의사결정자들이 인지된 이득보다 현상 유지와 관련한 인지된 손실에 더 강하게 반응한다는 것을 활용한 메시지로, 세수가 충족되지 않을 경우 현재 누리고 있는 지역 내 혜택을 상실할 수 있다는 사실은 암묵적인 위협이 될 수 있음

⑥ 제재 메시지 보강(표본수: 1만 5,442명)

- (보강 메시지)

“세금을 내지 않으면 정직하게 의무를 다한 다른 모든 납세자들에게 부당한 부담으로 돌아옵니다. 이에 따라 우리는 그 어느 때보다도 강력하게 세금을 내지 않는 사람들에게 세금을 징수하기로 결정했습니다. 예를 들어, 우리 세무 관청에

서는 귀하의 은행 계좌, 급여를 차단할 수 있으며, 귀하는 발생하는 모든 집행 비용을 부담해야 합니다.”

- 첫 번째 문장은 죄책감의 부정적인 자의식적 감정을 불러일으키기 위한 것으로, 도덕적 행동을 동기를 부여하는 강력한 매개체의 역할을 함
- 두 번째 문장은 제재 조치가 진지하게 이루어질 것이라는 느낌을 주기 위한 것이며, 세 번째 문장을 통해 처벌을 구체적으로 제시하여 현실성과 행동의도를 강화함
- 결과적으로 마지막 두 문장은 법과 규범을 존중하고 준수하는 데 필요한 두려움을 조성하기 위한 것으로 볼 수 있음

⑦ 제재 및 집행 명령 메시지 보강(표본수: 1만 5,292명)

- (보강 메시지)

“세금을 내지 않으면 성실하게 의무를 다한 다른 납세자들에게 부당한 부담으로 돌아갑니다. 이에 따라 우리는 그 어느 때보다도 강력하게 세금을 내지 않는 사람들에게 세금을 징수하기로 결정했습니다. 예를 들어, 우리 세무 관청에서는 귀하의 은행 계좌, 급여를 차단할 수 있으며, 귀하는 발생하는 모든 집행 비용을 부담해야 합니다.

세금을 납부하지 않은 납세자에게 보내는 (처벌) 집행 명령서 샘플을 첨부합니다.”

- 세금 납부 미이행에 대한 처벌의 위협을 강화하고, 미납 및 체납자들이 받는 실제 집행명령서를 제공함으로써 처벌을 더욱 실감할 수 있게 함

⑧ 고의성 관련 메시지 보강(표본수: 1만 5,292명)

- (보강 메시지)

“지금까지 우리는 귀하의 체납이 우발적이라고 생각했습니다. 그러나 귀하가 이 통지를 무시하는 경우 당사는 이를 귀하의 의도적인 선택으로 간주하고 귀하를 불성실한 납세자로 간주할 것입니다.”

- 세금 미납을 기존의 미납 상태를 유지하는 관성에 의한 것이라는 인식을 방지하기 위해, 세금 납부 미준수 행위를 의도적인 선택으로 규정함
 - 개인은 미래의 심리적 비용을 최소화하기 위해 누락 및 간과와 같은 모호성과 불확실성을 이용하여 현재 상황이나 이전 결정을 유지하는 불성실한 행위를 할 수 있으며, 이에 따라 세금 납부 미준수 역시 이에 따른 고의적 선택으로 간주함
 - 세금 납부 미준수와 관련하여 누락 및 간과와 관련한 요인을 허용하지 않음으로써 성실한 납세자와 불성실한 납세자의 이미지 격차를 보다 확실하게 함
- 또한 이 메시지는 과거의 미준수에 대해서는 포용을 받았음을 암시함으로써 상호주의 요소를 도입하고, 납세자의 행동이 면밀히 모니터링되고 있다는 인상을 줄 수 있음
 - 이는 미이행에 대한 후속 조치의 위협으로 인식되어 약한 억제력으로 작용할 수 있음

⑨ 고의성 및 제재 메시지 보강(표본수: 1만 5,238명)

- (보강 메시지)

“지금까지 우리는 귀하의 체납이 우발적이라고 생각했습니다. 그러나 귀하가 이 통지를 무시하는 경우 당사는 이를 귀하의 의도적인 선택으로 간주하고 귀하를 불성실한 납세자로서 대응할 것입니다. 예를 들어, 집행 절차의 일부로 귀하의 은행 계좌, 급여를 차단할 수 있으며, 귀하는 이와 관련하여 발생하는 모든 집행 비용을 부담해야 합니다.”

- 고의성 메시지와 제재 메시지를 결합하여 사용할 때와 개별적으로 사용할 때의 효과의 차이를 비교하는 것을 목적으로 함

⑩ 납세자 관점의 고의성 강조 메시지 보강(표본수: 1만 5,261명)

- (보강 메시지)

“지금까지 당신은 체납이 우발적이라고 생각했을 수 있습니다. 그러나 이 통지

를 무시하는 경우 귀하의 의도적인 선택으로 간주하고 자신을 부정직한 납세자로 생각해야 합니다.”

- 개인은 제재 위협 외에도 도덕적 자아상을 중요하게 생각한다는 최근의 연구 결과를 바탕으로, 자아상이 세금 납부의 맥락에서 어느 정도로 중요한 동기가 될 수 있는지 확인하고자 함

다) 실험 결과

- 행동과학에 기반한 메시지가 포함된 독촉장은 기존의 독촉장에 비해 더 높은 납부율과 납부액을 달성하는 등 납세 준수를 향상시킴(〈표 III-6〉 참조)
 - 행동과학에 기반한 서신을 수신한 9개 실험그룹의 납세자의 납부율은 42.9~48.6%로, 기존 서신을 수신한 납세자의 40.2%보다 높았음
 - 가장 효과적이었던 행동과학 기반 독촉장은 48.6%의 고의성과 제재 메시지를 결합하여 보강하였던 것으로, 48.6%의 납부율을 보여주었으며, 공공재 관련 부정적 메시지를 보강하였던 독촉장이 42.9%로 효과가 가장 낮은 것으로 나타남
 - 이와 유사하게 서신당 세금 납부액 역시 모든 행동과학 기반 독촉장이 기존 독촉장에 비해 평균 347즈위티만큼 더 높았으며, 납부율과 마찬가지로 고의성 및 제재 메시지가 결합된 독촉장이 가장 효과적이었음

〈표 III-6〉 폴란드 개인소득세 체납독촉장의 포함 문구 및 납부 결과

(단위: %, 서신당 즈위티)

분류	포함 문구	납부율	납부액
기존 체납 독촉장	“지정된 기한까지 납부를 완료하지 않을 경우 집행 절차에 회부되어 해당 비용이 먼저 발생합니다.”	40.2	1,123
행동 기반 기본 독촉장	“2016년 6월 3일까지 소득세를 납부하십시오.” ‘이후 행위에 대한 구체적인 지정’ ‘납세자의 계산이 필요 없도록 정확한 납부 세액을 표시함’	46.3	1,371
사회적 규범 메시지 보강	“자료에 따르면 [납세자 지역]의 주민 10명 중 8명이 2015년 소득세를 이미 납부했습니다. 귀하는 아직 그 의무를 이행하지 않은 소수자에 속합니다.”	43.7	1,300

〈표 III-6〉의 계속

(단위: %, 서신당 즈워티)

분류	포함 문구	납부율	납부액
공공재 관련 긍정적 메시지 보강	“개인소득세 세수의 37.79%가 당신의 지역구에 사용된다는 사실을 알고 계십니까? 지역구 정부는 귀하가 납부한 세금으로 유치원, 학교, 도로 및 안전 분야에 재정을 지원하여 귀하와 가족을 포함하여 지역구의 모든 사람에게 혜택을 줍니다. 무책임한 지역구 주민이 되지 말고 체납된 세금을 납부하시기 바랍니다.”	44.8	1,244
공공재 관련 부정적 메시지 보강	“개인소득세 세수의 37.79%가 당신의 지역구에 사용된다는 사실을 알고 계셨습니까? 이 세수가 없으면 지방자치단체에서 유치원, 학교, 도로 및 안전에 관련한 자금을 조달할 수 없으며, 이는 자신과 가족을 포함하여 지역 내 모든 사람에게 피해를 줍니다. 무책임한 시정촌 주민이 되지 말고 체납된 세금을 납부하십시오!”	42.9	1,290
제재 메시지 보강	“세금을 내지 않으면 정직하게 의무를 다한 다른 모든 납세자들에게 부당한 부담으로 돌아옵니다. 이에 따라 우리는 그 어느 때보다도 강력하게 세금을 내지 않는 사람들에게 세금을 징수하기로 결정했습니다. 예를 들어, 우리 세무 관청에서는 귀하의 은행 계좌, 급여를 차단할 수 있으며, 귀하는 발생하는 모든 집행 비용을 부담해야 합니다.”	44.8	1,362
제재 및 집행명령 메시지 보강	“세금을 내지 않으면 정직하게 의무를 다한 다른 모든 납세자들에게 부당한 부담으로 돌아옵니다. 이에 따라 우리는 그 어느 때보다도 강력하게 세금을 내지 않는 사람들에게 세금을 징수하기로 결정했습니다. 예를 들어, 우리 세무 관청에서는 귀하의 은행 계좌, 급여를 차단할 수 있으며, 귀하는 발생하는 모든 집행 비용을 부담해야 합니다. 세금을 납부하지 않은 납세자에게 보내는 (처벌) 집행 명령서 샘플을 첨부합니다.”	47.1	1,342
고의성 관련 메시지 보강	“지금까지 우리는 귀하의 체납이 우발적이라고 생각했습니다. 그러나 귀하가 이 통지를 무시하는 경우 당사는 이를 귀하의 의도적인 선택으로 간주하고 귀하를 불성실한 납세자로 간주할 것입니다.”	47.3	1,318
고의성 및 제재 메시지 보강	“지금까지 우리는 귀하의 체납이 우발적이라고 생각했습니다. 그러나 귀하가 이 통지를 무시하는 경우 당사는 이를 귀하의 의도적인 선택으로 간주하고 귀하를 불성실한 납세자로서 대응할 것입니다. 예를 들어, 집행 절차의 일부로 귀하의 은행 계좌, 급여를 차단할 수 있으며, 귀하는 이와 관련하여 발생하는 모든 집행 비용을 부담해야 합니다.”	48.6	1,469
납세자 관점의 고의성 강조 메시지 보강	“지금까지 당신은 체납이 우발적이라고 생각했을 수 있습니다. 그러나 이 통지를 무시하는 경우 귀하의 의도적인 선택으로 간주하고 자신을 부정직한 납세자로 생각해야 합니다.”	46.6	1,351

자료: Hernandez, Marco et al., *Applying Behavioral Insights to Improve Tax Collection: Experimental Evidence from Poland*, World Bank, Washington, DC, 2017, p. 5 및 본문 내용을 저자 재구성

- 납세자들은 온화하고 부드러운 어조보다 강경하고 경직된 어조의 메시지에 더 효과적으로 반응하였음
 - 본 실험에서 강경한 메시지는 세금 납부 미이행에 대한 제재를 강조하거나, 이를 고의적인 선택으로 간주하는 억제 메시지로 볼 수 있으며, 대조적으로 온화한 어조의 메시지는 공공재나 사회적 규범과 같은 사회적 인센티브를 강조함
 - 이때 강경한 메시지의 독촉장을 수신한 납세자의 납부율은 평균 46.9%로, 온화한 메시지의 독촉장을 수신한 납세자의 납부율인 평균 43.9%보다 높았음
 - 납부액 역시 강경한 메시지가 온화한 메시지보다 평균 93즈워티 더 높았음

- 일부 메시지의 효과는 납세자의 연령, 성별, 지리적 위치, 납부할 세액 등 납세자의 특성에 따라 다르게 나타남
 - 사회적 이익 관련 메시지는 20~29세 사이의 세금 준수를 높이는 데 도움이 되었지만 50~64세의 준수에는 부정적인 영향을 미침
 - 메시지에 나열된 유치원, 학교, 도로 및 안전 등과 같은 공공재 요소들을 고려했을 때, 청년층이 노인보다 혜택을 더 많이 받을 가능성이 높기 때문에 긍정적인 반응을 보였을 가능성이 있음
 - 공공재 혜택의 이질성이 실제로 언급된 공공재에 기인한 것이라면 서신에 언급된 공공재의 유형을 수신인의 연령 그룹에 적용함으로써 더 높은 순응도를 유도할 수 있음
 - 또한 사회적 이익 관련 메시지는 농촌 지역에서 더 잘 작동하는 것으로 나타났으며, 이는 해당 지출의 결과가 지역 사회에 더 긴밀하게 나타나기 때문인 것으로 파악됨

- 독촉장을 일반 우편으로 발송하는 것은 등기 우편으로 발송하는 것과 비슷한 효과를 보여, 독촉장의 배송 방법은 납세 순응도에 큰 영향을 미치지 않는 것으로 나타남
 - 폴란드 세무 관청은 체납자에게 독촉장 발송 시, 보다 낮은 비용이 소요되는 일반 우편을 사용함으로써 비용 절감 효과를 얻을 수 있음

4) 소결

- 납부 촉구를 위한 납세고지서 및 체납독촉장 안내 문구 개선을 위해 각 국가에서 수행한 실험들은 전체적인 설계와 방향성이 유사하나, 세부적인 사항에 있어 국가 별로 차별점이 존재함
 - 독일, 라트비아, 폴란드 3개 국가 모두 제재성을 강조하는 것과 같이 강압성 있는 메시지가 납세를 촉구하는 데 효과가 있었던 것으로 나타남
 - 실험에 참여한 국가 모두 안내문을 간소화하는 방향으로 이루어짐
 - 간소화된 기본 문구를 바탕으로 행위를 보강하는 간략한 메시지를 다양하게 추가하여 어떤 메시지가 납세자의 행동을 효과적으로 교정하는지 확인함
 - 독일 바이에른주의 경우 체납자 및 과소 납부자뿐만 아니라 과다 납부자까지 관찰 대상을 확대함
 - 제재력을 강조하는 메시지가 탈세를 감소시키고 전체 납세액과 과다 납부의 확률을 증가시키는 데 효과적이며, 보상 관련 메시지는 과다 납부와 관련한 납세액은 증가시키나 탈루율에는 오히려 악영향을 미치는 것으로 나타남
 - 라트비아는 실험 대상을 개인 중 '자영업자'로 한정하고 있으며, 다른 국가들의 실험에 비해 보강 메시지의 구성은 단조로웠으나 문구에 개인적인 요소를 반영하고자 노력함
 - 안내문에 납세고지서를 수신하는 납세자의 이름을 표기하는 것이 개인적인 요소를 가장 강조할 수 있는 방법이나, 이는 기술적인 한계로 어려워 문의 연락처에 담당자의 이름을 명시함
 - 폴란드는 납세고지서가 아닌 체납독촉장에 대한 실험 사례이며, 보강 메시지를 가장 세분화하고 발송 방법이 납세자의 행동에 미치는 영향까지 검토함
 - 보강 메시지에 두 가지 이상의 요소를 결합하거나, 한 가지 요소에 대한 긍정 혹은 부정적 표현, 또는 인식 주체를 변화시킨 메시지도 함께 작성하는 등 실험군을 다양하게 구성함
 - 사회적 규범, 공공재 관련 긍정적 메시지와 부정적 메시지, 제재 메시지, 제재

및 집행명령 메시지, 고의성 및 제재 메시지, 일반적인 고의성 메시지, 납세자 관점의 고의성 메시지의 8가지 보강 메시지의 효과를 테스트함

- 또한 폴란드는 독촉장 내에 체납액을 구체적으로 기재하여 개인화된 정보를 제공하고 있음

- 독일 바이에른주와 라트비아, 폴란드가 사용한 메시지 문구들은 앞선 장에서 설명한 IRS 및 World Bank의 납세자의 행동에 영향을 미치는 행동과학적 요인들과 연계시켜 설명할 수 있음
 - IRS의 기준으로 먼저 살펴보면, 기본 문구를 간소화하고 납세자의 인지과부화의 가능성을 줄여 응답률을 높이고자 함
 - World Bank의 기준으로는 납세자 행동에 영향을 미칠 수 있는 ‘정보 및 이해 수준’을 높이고 ‘절차의 복잡성’을 낮춘 것으로 해석할 수 있음
 - 라트비아의 경우 개인에게 맞춤형 정보를 제시하는 등 현저성을 강조하여 납세자의 주의력과 정직성을 향상시킴
 - 다음의 <표 III-7>에서는 각 국가 기본 메시지에 덧붙여 테스트한 보강 메시지의 유형을 요약하여 관련 있는 IRS 및 World Bank의 납세자 행동 요인과의 관계성을 살펴봄

〈표 III-7〉 각 국가에서 테스트한 납부 알림 보강 메시지 유형

폴란드	독일 바이에른주	라트비아	행동 요인	
			IRS	World Bank
① 제재력 강조 ② 제재력 및 집행 가능성 강조	① 제재력 강조 ② 제재력 완화		보상 및 처벌	결과에 대한 인식
③ 사회적 규범 강조	③ 사회적 규범 강조	① 사회적 규범 강조	자아상, 사회적 규범	사회규범
④ 사회적 이익 강조 (긍정적 어투) ⑤ 사회적 이익 강조 (부정적 어투) ¹⁾	④ 사회적 이익 강조		호혜성	호혜성
⑥ 고의성 강조			자아상	
⑦ 고의성 및 제재력 강조		② 고의성 및 제재력 강조	자아상, 보상 및 처벌	결과에 대한 인식
⑧ 납세자 관점의 고의성 강조			자아상	
	⑤ 보상 및 인정		보상 및 처벌	결과에 대한 인식

주: 1) 폴란드는 사회적 이익(공공재)과 관련한 메시지를 긍정적 표현과 부정적 표현으로 나누어 실험을 진행하여 '프레이밍' 요인 역시 반영함
 자료: 본문 내용을 저자 정리

〈표 III-8〉 세금 고지 안내문 관련 국외 실험 사례 비교

구분	실험범위 및 대상	실험 설계 시 특징적 요소	보강 메시지	결과
독일 바이에른 주	<ul style="list-style-type: none"> • 체납자 및 과다 납부자를 포함하는 개인납세자의 교 회세 세금고지서 	<ul style="list-style-type: none"> • 체납자를 실험그룹으로 구성하 는 다른 실험들에서 더 나아가 과다 납부자의 행동 변화까지 관 찰함 • 제재력을 강조하는 문구뿐만 아 니라 완화하는 문구까지 함께 실험함 	<ul style="list-style-type: none"> • (사회적 규범 강조) 납세자들의 전년도 평균 납부액 정보를 기 재함 • (사회적 이익 강조) 납세의 사회 적 이익을 강조하는 문구를 기 재함 • (보상 및 인정) 일정 조건 준수 시 복권 당첨의 기회를 부여함 • (제재력 강조) 대상 납세자를 3 개 그룹으로 분류하여 각기 다른 세무조사 확률을 기재함 • (제재력 완화) 과세가 강제 이행 되는 것은 아님을 명시함 	<ul style="list-style-type: none"> • 문구의 간소화는 체납률과 납세 액 개선 효과가 있었음 • 제재력을 강조하는 문구가 추가 된 경우 체납률이 감소하고 전체 적인 납세액이 증가함과 동시에 과다 납부의 확률도 함께 증가함 • 보상 또는 인정을 강조한 메시지 의 경우 기존 체납자의 체납률은 오히려 증가하고, 과다 납부 확 률에는 영향이 없으나 납세액 증 가의 가능성이 큰 것으로 나타남
라트비아	<ul style="list-style-type: none"> • 직전 2개 연도에 체납이 발생한 자영업자의 소득세 신고고지서 	<ul style="list-style-type: none"> • 실험 대상을 개인 중에서도 ‘자영업자’로 한정함 • 납세자별 담당자 연락처를 기재 하여 개인화된 정보를 제공하고 자 노력함 	<ul style="list-style-type: none"> • (사회적 규범 강조) 신고서 정시 제출자가 점차 증가하고 있다는 문구를 일반적으로 서술함 • (고의성 및 제재력 강조) 신고 지연을 의도적인 선택으로 간주하 고, 관련 법에 따른 과태료 적용 을 명시함 	<ul style="list-style-type: none"> • 고의성과 제재성을 결합한 메시 지가 통계적으로 유의미한 수준 에서 개선 효과가 높은 것으로 나타남 • 사회적 규범 메시지는 마감일 이 후까지 포함하는 전체 제출 비율 을 향상시키는 데 효과적이었음
폴란드	<ul style="list-style-type: none"> • 해당 과세연도의 개인소득세 체납자 대상 독촉장 	<ul style="list-style-type: none"> • 체납자를 대상으로 하는 독촉장 문구이므로, 신고 안내문에 비해 단호하고 강경한 표현이 사용됨 • 보강 메시지에 두 가지 이상의 요소를 결합하거나, 한 가지 요 	<ul style="list-style-type: none"> • (사회적 규범 강조) 납세자들의 전년도 납부율을 기재함 • (사회적 이익 관련) 세수의 지역 구 사용 비율과 사용 분야를 명 시함 	<ul style="list-style-type: none"> • 대부분의 보강 메시지가 개선 효 과가 있었으나 전반적으로 강경 하고 경직된 어조의 메시지가 보 다 효과적이었으며, 가장 높은 납부율을 보인 것은 고의성과 제

〈표 III-8〉의 계속

구분	실험범위 및 대상	실험 설계 시 특징적 요소	보강 메시지	결과
폴란드		<p>소에 대하여 다양한 측면의 메시지를 작성함</p> <ul style="list-style-type: none"> • 체납액을 구체적으로 기재하여 개인화된 정보를 제공함 • 발송 방법과 관련한 실험군도 별도로 구성함 	<ul style="list-style-type: none"> • (제재력 강조) 미납 시 취해질 수 있는 제재 조치 및 발생 비용에 대해 언급함 • (집행명령 가능성 강조) 미납자에게 발송되는 집행명령서 샘플을 첨부함 • (고의성 강조) 세금 납부 미준수 행위를 의도적인 선택으로 규정함 	<p>재력이 결합된 메시지임</p> <ul style="list-style-type: none"> • 사회적 이익 관련 메시지는 연령과 지역적 특성에 따라 그 효과가 다르게 나타남 • 독촉장을 발송하는 우편의 종류(일반, 등기)는 납세 순응도에 큰 영향을 미치지 않았음

자료: 본문 내용을 저자 정리

나. 원천징수³³⁾

- 2009년 미국에서는 일부 근로소득자들에게 250달러 세액만큼 원천징수를 과소하게 한 후 차기년도 소득에서 추징하는 사례가 존재하였음
- 2009년 미국경제회복 및 재투자법(The American Recovery and Reinvestment Act of 2009)의 일환으로 사회보장혜택을 받는 은퇴자 등에게 250달러 보조금을 수표로 지급하였으며, 별도로 근로소득자에게 400달러 한도의 Making Work Pay Credit를 실시하였음³⁴⁾
 - 미국 정부에서는 해당 400달러의 MVP 공제를 반영한(원천징수금액이 하향된) 원천징수 테이블을 발표했고 이에 따라 근로자들의 급여 실수령액은 감소된 원천징수액 만큼 증가하였음
- 250달러 보조금과 MVP공제의 혜택 한도는 총 400달러로, 이미 250달러 보조금을 수령한 납세자들은 150달러 상당의 mvp 공제를 적용받을 수 있었으나, 정부에서 일괄적으로 400달러 mvp공제가 반영된 원천징수 테이블을 적용함에 따라 총 650달러의 혜택을 받게 되었고, 다음 과세기간에 250달러 상당의 세액을 추징해야 하는 경우가 발생하였음

33) Boning, William C., "Paying Taxes Automatically Behavioral Effects of Withholding Income Tax," *Proceedings*. 111, National, Tax Association, 2018, pp. 1~5

34) Making Work Pay Credit 공제 대상자는 연간 조정 총 수입금액이 7만 5천달러(부부합산 신고자의 경우 15만달러) 이하의 경우 근로소득금액의 6.2% 또는 400달러 둘 중 적은 금액을 공제할 수 있음. 이는 환급 가능 세액공제로 과표소득금액이 0원이 납세자일지라도 환급이 가능한 형태임

[그림 III-1] 납세자 간 세액공제기준 비교

보조금 수령 및 MVP 세액공제 적용 납세자		일반 MVP 세액공제 납세자	
2009	2010	2009	2010
경제 회복 보조금 \$250		-	
MVP 공제 \$400		MVP 공제 \$400	
총 \$650 공제 (공제 한도 \$400)	(\$250) 추징	총 \$400 공제	

자료: 저자 작성

- 미국 국세청과 사회보장국 행정데이터를 사용하여 250달러 세액 과소 징수 및 차기년도 추징 사례가 납세자의 행동에 어떠한 영향을 미쳤는지 연구함
 - 미국 국세청의 납세자 수정신고 안내문, 세금 납부액, 세금 미납기간, 사회보장국의 경기 부양비 기록 및 인구통계 정보 등을 사용함
 - 원천징수 변경이 있는 가구와 없는 가구를 비교함
 - 원천징수 변화 효과만 분석하기 위해 다른 정책 및 경제적 요인을 제거함
 - 사회보장 퇴직금, 생활보조금 또는 퇴역군인 혜택 등을 받은 수혜자가 다른 변화에 차등적으로 반응한다는 인구통계적 요인 제거

- 원천징수세액 과소 징수는 납세자의 지연 납부 증가와 관련 있는 것으로 보임
 - 250달러 원천징수 정책 변경으로 인해 납세자의 1.4%가 세금을 지연납부하였으며, 지연납부액은 원천징수액이 감소한 1달러당 평균 5센트 증가하는 것으로 나타남
 - 대부분의 납세자는 연말정산 시 환급 대상이므로 추가 납부세액이 있는 납세자의 경우보다 영향을 덜 받음
 - 추가납부세액이 있는 납세자의 경우 원천징수 250달러 감소로 인해 연체액이 5.7%p 증가하였고, 감소한 원천징수액 1달러당 연체 잔액은 20센트 증가하였음
 - 연체료 징수비용이 증가하여 전반적인 과세부담이 증가함

- 납세자가 세금 납부를 귀찮은 일 또는 미루고 싶은 일이라고 생각하는 경우 원천징수의 감소는 납세자의 행동에 더 큰 영향을 미칠 수 있음
 - 원천징수 인하는 신고납부 기간 동안 세금계산이 복잡한 납세자에게 더 많은 시간과 주의를 기울이게 함
 - 또한, 연체자는 그들의 지원금을 보고하지 않거나 공제금액을 조정하는 등 부정확한 신고서를 제출할 가능성이 큼

다. 채움서비스

- 채움서비스란, 과세당국이 과세당국 또는 제3자로부터 획득한 정보를 납세자의 세무신고서에 미리 채워 납세자에게 제시하는 것을 말함³⁵⁾
 - 납세자에게 개별 항목에 대한 최선의 추정치를 디폴트 값으로 제시함으로써 인지과부하를 방지하고, 납세의 편의성을 제고하는 것으로 평가됨³⁶⁾
 - 최근 납세자의 부담을 줄이고 세무규정 준수를 돕기 위해 많은 국가에서는 미리 채움 서비스를 확대 제공하고 있음
- 홍성훈(2019)³⁷⁾에서는 채움서비스를 제공하는 방식을 완성형, 불러오기형, 조회형으로 분류한 바 있으며, 방식에 따라 디폴트 제시 효과는 다를 것으로 판단됨
 - 완성형 채움서비스는 입력할 항목을 시스템에서 미리 채워주고, 이용자는 채워진 값이 맞는지 여부를 확인한 후 수정하거나 제출할 수 있음
 - 불러오기형 채움서비스는 입력 항목 옆의 조회 기능을 선택하면 팝업창에서 입력할 정보를 참고로 보여주고, 이용자가 이를 다시 선택하면 해당 항목에 값을 채우는 방식으로 진행됨
 - 조회형 채움서비스는 항목 옆의 조회 기능을 선택하면, 입력할 정보를 참고로 보여주되, 이용자는 정보를 확인한 후 직접 금액을 입력해야 함

35) OECD, *Tax administration*, 2019, p. 187

36) 홍성훈, 『행동과학을 활용한 납세자 친화적 국세행정 구현 방안』, 국세청 위탁 연구용역, 2019.

37) 홍성훈, 『행동과학을 활용한 납세자 친화적 국세행정 구현 방안』, 국세청 위탁 연구용역, 2019.

- 채움서비스는 납세자에게 납세 편의성을 높이는 반면, 세금 준수에 대한 도덕적 판단을 추가로 요하는 특성을 가짐³⁸⁾
 - 납세자는 채움서비스를 통해 복잡한 세금 계산에 관여하는 인지적, 시간적 비용들을 피하고자 함
 - 납세자는 기본적으로 자신의 세액을 허위로 신고할 유인을 가지고 있으며, 과세당국의 디폴트 값 제시로 도덕적인 판단을 갖게 됨
 - 과세당국은 채움서비스로 제시한 값이 실제 납세자의 소득 및 공제금액과 일치하지 않을 수 있음을 인지하고 있음
 - 과세당국에서 채움 값을 제시함에 따라 납세자의 세금 준수 행동은 달라질 수 있음
 - 세무신고서상 채움 정보가 제공된 항목의 경우, 납세자들이 실제로 보고할 가능성이 높음

1) 실험 설계

- 채움서비스가 납세자의 세금 신고 행동에 어떻게 영향을 미치는지, 과세당국이 허위로 채운 금액을 과소 또는 과대로 제시하였을 경우 납세자의 행동 변화가 일어나는지, 더 나아가 과소로 채운 금액을 제시한 후 넛지 메시지를 통해 납세자의 행동을 올바르게 이끌 수 있는지 실험을 통해 확인해 보고자 함
 - 실험을 통해 채움서비스의 특성을 확인하고, 더 나아가 넛지 메시지의 효과를 확인하고자 함
- 실험 참가자들은 가상 납세자가 되어 자신의 소득 및 비용에 대해 신고 의무를 이행하여야 함
 - 실험 참가자들은 가상 납세자의 실소득(소득 - 세금 신고액)에 따라 보수가 정해

38) Fonseca, M. A. and S. B. Grimshaw, "Do behavioral nudges in pre-populated tax forms affect compliance? Experimental evidence with real taxpayers," *Journal of Public Policy & Marketing*, 2, 2017.

- 지기에 과소신고할 유인을 가지고 있으며, 신고 후 세무조사가 이루어질 경우 벌금액이 차감 됨
- 세무조사 확률은 10%으로 이루어질 수 있으며, 과소신고세액에 적용되는 벌금은 50%임³⁹⁾
 - 소득세율은 40%이며, 납세자는 위험중립을 가정함
 - 실험에 사용된 납세자 소득 정보는 <표 III-9>와 같으며, 과세당국은 세무조사를 통해 납세자의 소득 정보는 검증할 수 있으나, 재산비용이 참가자의 주사위 굴림을 통해 입력되기에 비용합계는 검증할 수 없음

<표 III-9> 실험에 사용된 납세자 소득 정보

(단위: 파운드)

구분	설명	금액
자영업소득	지역정부와 계약 수입	25,200
자영업소득	일반회사로부터 수입	27,100
자영업비용	출퇴근비용	2,500
재산소득	아파트 임대수입	20,000
재산비용	아파트 임대 에 따른 부동산 중개비용 및 법률비용	2,000 × 주사위 배수

자료: Fonseca, M. A. and S. B. Grimshaw, "Do behavioral nudges in pre-populated tax forms affect compliance? Experimental evidence with real taxpayers," *Journal of Public Policy & Marketing*, 2, 2017, p. 4

- 설계 실험은 실험자를 7가지 집단으로 나누어 집단별로 채움금액을 달리 제시하였음
 - Base 집단은 가장 기본그룹으로 채움 정보를 제공하지 않는 집단, Corr 집단은 올바른 금액으로 채움이 제공되는 집단, Over와 Under 집단은 잘못된(과대 또는 과소 계상된) 소득 정보로 채움이 제공된 집단임

39) 실제로는 납세자가 신고한 세액에 따라 세무조사 확률을 달리 적용함. 신고세액이 4만 5,200파운드인 경우 세무조사 확률은 3.3%로 이루어지며, 2만 2,600~4만 5,199파운드인 경우 6.6%, 2만 2,600파운드인 경우 10% 확률로 세무조사를 실시함

- UnderGeneric 집단, UnderAlways 집단, UnderTrigger 집단은 과소 계상된 소득 정보가 채움으로 제공되어 있지만, 각각 다른 넷지 메시지를 함께 제공하였음

〈표 III-10〉 실험에 사용된 납세자 프로필 내용

구분	설명
Base	미리채움 정보가 없으며, 4개의 필드가 모두 비어 있음
Corr	정확한 자영업 소득원, 소득 정보가 미리 채워져 있음
Over	자영업 소득 중 한 소득원이 이중 계산되어 과대 계산된 자영업 소득 정보가 채워져 있음
Under	자영업 소득 중 한 소득원이 누락되어 과소 계산된 자영업 소득 정보가 채워져 있음
UnderGeneric	한 소득원이 누락되어 과소 계산된 소득 정보가 채워져 있으며, 미리 채워진 필드를 편집하려면 체크박스를 클릭해야 함
UnderAlways 정적넷지 (기술규범메시지)	한 소득원이 누락되어 과소 계산된 소득 정보가 채워져 있으며, 화면에 “귀하와 동일한 상황의 대부분의 사람들은 40,000파운드 이상의 소득 가치를 입력합니다. 이 금액보다 낮은 값을 입력할 경우 세무조사 선정될 가능성이 큼니다. 계속 진행할 경우에는 확인란을 클릭하십시오.”라는 규범적 메시지가 제공됨
UnderTrigger 반응성넷지	한 소득원이 누락되어 과소 계산된 소득 정보가 채워져 있으며, 참가자가 40,000파운드 미만의 자영업 소득신고를 한 경우에만 “귀하와 동일한 상황의 대부분의 사람들은 40,000파운드 이상의 소득 가치를 입력합니다. 이 금액보다 낮은 값을 입력할 경우 세무조사 선정될 가능성이 큼니다. 계속 진행할 경우에는 확인란을 클릭하십시오.”라는 메시지가 표시됨

자료: Fonseca, M. A. and S. B. Grimshaw, “Do behavioral nudges in pre-populated tax forms affect compliance? Experimental evidence with real taxpayers,” *Journal of Public Policy & Marketing*, 2, 2017, p. 5

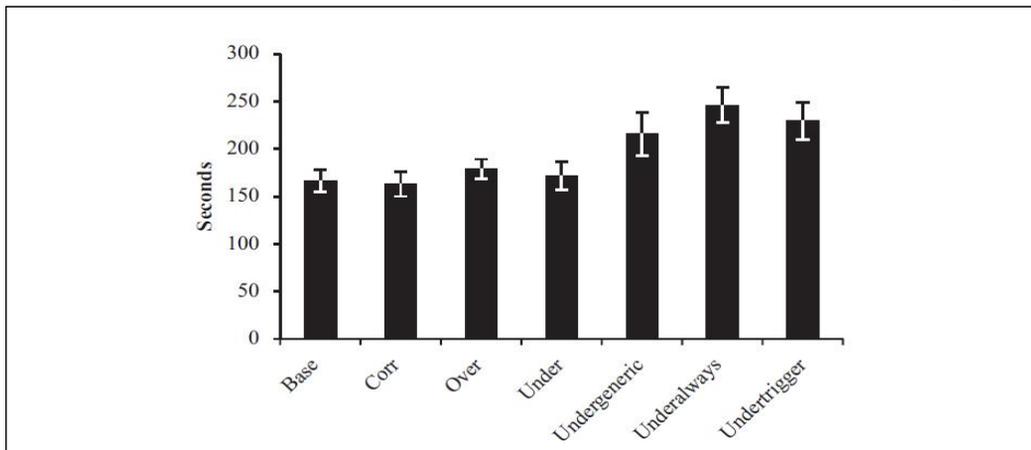
2) 실험 결과

- 실험은 2015년 2월 9일에서 2015년 4월 12일 사이에 진행되었으며, 영국 거주 자영업자와 근로소득자 755명을 실험 웹사이트에 무작위로 초대하였고, 이 중 554명이 실험을 완료함
- 평균 신고 소요시간은 155초이며, 참가자의 90%는 6분 이내 신고 작업을 완료함

- 채움 정보가 제공되었을지라도 평균 신고 소요시간은 단축되지 않았으나, 넛지 메시지가 제공된 집단들은 신고 소요시간이 상대적으로 길게 나타남
- 채움을 제공하지 않은 Base 집단과 다른 집단의 신고 소요시간은 큰 차이가 없으며, 넛지 메시지가 제공된 집단들이 상대적으로 신고 소요시간이 길게 나타남

[그림 III-2] 참가자 유형에 따른 평균 신고 소요시간

(단위: 초)



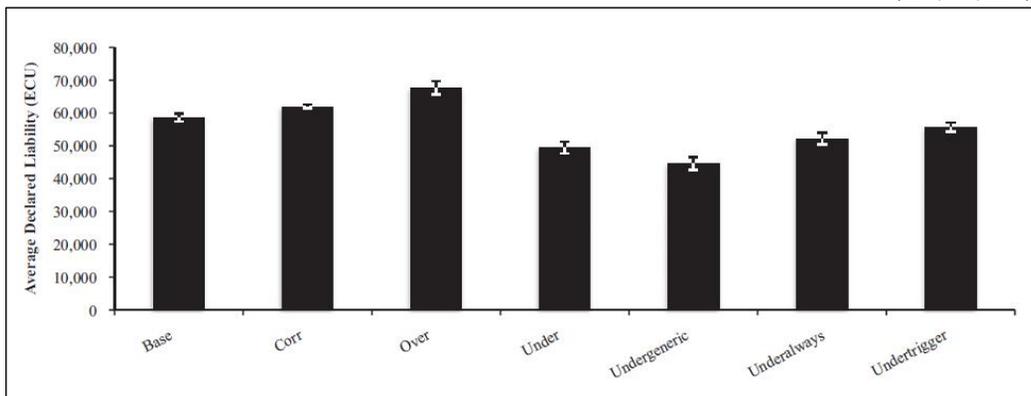
자료: Fonseca, M. A. and S. B. Grimshaw, "Do behavioral nudges in pre-populated tax forms affect compliance? Experimental evidence with real taxpayers," *Journal of Public Policy & Marketing*, 2, 2017, p. 7

- 채움 값이 잘못 제시된 집단(Over, Under 집단)들과 바르게 제시된 Corr 집단의 평균 완료시간은 크게 다르지 않음
 - 일부 참가자는 채움 값을 습관적으로 수용하는 것을 확인함
- 올바른 소득 정보가 채움으로 제시되면 납세자들은 실제로 보고할 가능성이 높은 것으로 판단되나, 채움 값이 잘못 제시될 경우 규정을 준수하는 참가자의 비율이 감소하였음
 - 신고서상 "소득" 필드 값에 대한 준수율은 Base 집단의 경우 75%이며, Corr 집단의 경우 99%로 상당한 차이를 보임

- 신고세액이 가장 높은 집단은 Over 집단으로 채움금액이 과대 제시된 집단이며, 신고세액이 가장 낮은 집단은 Undergeneric 집단으로 채움금액이 과소 제시되고, 이를 수정하기 위해서는 체크박스 클릭한 집단임⁴⁰⁾
- 채움 정보가 과소 또는 과대하게 제공되면 평균 신고세액도 이에 따라 영향을 받음
- Under 집단보다 Undergeneric 집단의 신고세액이 낮은 이유는 채움 값을 변경하기 위해서는 체크박스를 클릭해야 하는데, 이 체크박스가 물리적 장벽이 되어 규정 준수를 더 악화시킨 것임

[그림 III-3] 참가자 유형에 따른 평균 신고금액

(단위: 파운드)



자료: Fonseca, M. A. and S. B. Grimshaw, "Do behavioral nudges in pre-populated tax forms affect compliance? Experimental evidence with real taxpayers," *Journal of Public Policy & Marketing*, 2, 2017, p. 11

- 채움 정보가 잘못 제공되었을 경우 규범적 메시지를 도입한 Underalways 집단보다 반응적인 메시지를 도입한 Undertrigger 집단의 세금 회피 방지 효과가 더 큼
- 규범 메시지를 추가함으로써 납세자들은 신고 소요시간이 더 길어졌지만, 세금 준수율에는 큰 영향이 없었음

40) 참가자 집단의 평균 신고세액은 Base 집단의 경우 5만 8,629파운드, Corr 집단의 경우 6만 1,936파운드, Over 집단의 경우 6만 7,711파운드, Under 집단의 경우 4만 9,456파운드, 체크박스 도입한 Undergeneric 집단의 경우 4만 4,547파운드, 규범적 메시지를 사용한 Underalways 집단의 경우는 5만 2,190파운드, 반응성 넛지를 사용한 UnderTrigger 집단의 경우는 5만 5,660파운드임

- 부정확한 세금 신고에 대한 심리적 장벽은 생성되었으나, 준수율이 크게 증가하지는 않음
- 반응형 메시지가 세금 미준수 참가자에게 영향을 미치고 그들이 회피하고자 하는 세금의 양을 줄인 것으로 판단됨

IV. 우리나라의 조세행정 사례 검토

1. 납세고지 안내 문구 및 알림 메시지

- 우리나라는 법인세, 소득세, 부가가치세, 재산세 등 여러 세목들이 신고나 환급, 체납 등의 상황에서 다양한 채널로 납세고지서 및 체납독촉장을 발송하고 있음
 - 납세고지서의 경우 우편 수령이 기본적으로 설정되어 있으나, 납세자가 전자고지를 선택할 경우 이메일, 모바일 메시지(문자메시지 혹은 카카오톡) 등으로 고지서를 받을 수 있음
 - 이 중 카카오톡과 같은 SNS 메시지를 통한 납세고지 메시지는 기존 실험 등에서 아직 다루어지지 않았으나, 온라인 및 모바일 환경이 익숙한 우리나라의 납세자들 다수가 모바일 메시지 등을 통한 납세고지를 선택하고 있음
 - 카카오톡 메시지의 경우 문자메시지에 비해 다양한 시각화가 가능하고, 우편 혹은 문자메시지보다 발송 시에 소요되는 비용이 적다는 장점이 존재함
- 우편 발송의 경우 2021년 귀속 종합소득세부터 납세고지서 양식이 개편되어 고지서 전면에 중요한 정보를 모두 요약 배치하는 양식으로 변경됨에 따라, 국외의 실험들에서 도모하던 행동과학적 요소들이 반영된 기본 고지서의 형태를 갖추게 됨 ([그림 IV-1] 참조)
 - 기존 고지서는 신고서식 페이지를 그대로 발송하여, 납부액 등 납세와 관련한 기초적인 정보를 납세자가 직접 탐색해야 하는 노력이 필요했음
 - 2021년 귀속 종합소득세 고지서는 납세자 이름, 개별 인증 번호, 신고기간, 납부기간, 납부액, 간편 납부 방법 등을 표 및 그림으로 시각화하여 고지서 첫 페

이지에 기재함

- 행동통찰과 관련하여 별도의 문구를 추가하지는 않았으나, 납세 순응도를 높이는 간소화된 기본 형태의 고지서 양식을 갖추
 - 가독성을 높이고 중요 정보를 요약하여 납세자의 인지과부하를 낮추는 동시에, 개인화된 정보를 제공하여 납세자의 집중도를 높임

[그림 IV-1] 2021년 귀속 종합소득세 고지서(F유형)의 첫 페이지

- 신고기간 : 2022.5.1. ~ 5.31.
- 납부기간 : 2022.5.1. -
- 이 안내문을 받으신 분은 ARS 전화(1544-9944)로 간편하게 신고하실 수 있습니다.

ARS 개별인증번호

매년 5월은 종합소득세·개인지방소득세를 신고하는 달입니다.

종합소득세·개인지방소득세 신고방법(전자신고 포함)에 대한 문의는 ☎1661-8880로 하여 주십시오.

2021년 귀속 종합소득세·개인지방소득세 신고 안내 모두채움(납부세액) (F유형)

_____님, 안녕하세요.

귀하께서는 국세청·지방자치단체에서 **납부할** 종합소득세·개인지방소득세를 **미리 계산**하여 안내해 드립니다.
(자세한 내용은 다음 장 「세액계산 안내」를 확인하시기 바랍니다.)

세 목	종합소득세(세무서)	개인지방소득세(지방자치단체)
납부할 세액(ARS 전화신고시)	원	원

5월 31일까지 아래 방법에 따라 **ARS 전화(☎1544-9944) 한통으로 간편하게 신고**를 마치시기 바랍니다.
※ ARS 전화 신고 시 개인지방소득세는 별도 신고 없이 납부만 하시면 됩니다.

ARS 전화 신고·납부방법

- 1 ☎ 1544-9944로 전화
- 2 2번 → 1번(종합소득세 신고) 선택
- 3 개별인증번호 # 입력
- 4 주민등록번호 뒤 7자리# 입력
- 5 납부할 세액 원 확인
- 6 가상계좌 확인
- 7 신고완료

✓ 신고를 마친 후 신고서 접수 확인
☎ 1544-9944 → 2번 → 2번

※ 아래 종합소득세와 개인지방소득세를 모두 납부하셔야 합니다.

■ 종합소득세(세무서)
ARS 전화 신고 시 안내되는 가상계좌로 _____원을 2022년 _____월 _____일까지 납부하시면 됩니다.

✓ 가상계좌번호 문자받기 또는 다시듣기
☎ 1544-9944 → 2번 → 4번

■ 개인지방소득세(지방자치단체)
아래 가상계좌로 _____원을 2022년 _____월 _____일까지 납부하시면 됩니다.

자료: 국세청 보도참고자료, 「종합소득세 간편신고로 방문 신고 납세자 44% 감소」, <https://www.nts.go.kr/nts/n/a/ntt/selectNttInfo.do?mi=2201&bbsId=1028&nttSn=1305805>, 검색일자: 2022. 6. 13.

- 전자 고지를 선택할 경우 수신할 수 있는 모바일 납세고지 메시지는 세목별로 다양한 형태로 존재하나, 그중 국세청의 부가가치세, 종합부동산세, 서울시 자동차세의 카카오톡 메시지 사례를 살펴봄
 - 세 메시지 모두 납세자의 행동 요인 중 현저성을 높이는 개인화된 정보를 포함하고 있음
 - 세 개의 메시지 모두 납세자의 이름을 명기하고 있고, 종합부동산세와 서울시 자동차세는 담당자의 소속과 이름, 연락처도 상세하게 기재하고 있음
 - 여기에서 더 나아가 자동차세의 경우 납부액 정보까지 표시함
 - 개인화된 정보를 제공하는 것 외에 행동을 유인하는 문구를 삽입하는 것과 같은 행동과학적 요소는 종합부동산세 납세고지 메시지에서 약하게 발견됨
 - 종합부동산세는 도입부에 '귀하의 성실한 납세에 감사드립니다'는 문구를 삽입하고 있는데, 이는 긍정적인 자아상을 유지하고자 하는 납세자의 행동을 자극할 수 있음
 - 국세청에서 발송하는 부가가치세와 종합부동산세 납세고지 메시지는 모두 열람 링크가 존재하여 상세 내용을 바로 확인할 수 있으나, 서울시 자동차세 고지 메시지는 고지서 수령을 지정한 이메일을 별도로 접속해 확인해야 함
 - 부가가치세와 종합부동산세 고지 메시지는 같은 국세청에서 발송한 메시지임에도, 서로 다른 문구를 사용하고 포함하고 있는 정보 수준에도 차이가 존재함
 - 다만 세 개의 사례 모두 휴대전화에서 전체 메시지를 읽으려면 스크롤 이동이 필요한 길이로, 한 눈에 파악하기 어려운 장문의 메시지임을 알 수 있음
 - 특히 서울시 자동차세 고지 메시지는 수신번호 오류 관련 양해 문구와 상세한 납부 방법까지 모두 포함하고 있어 정보가 과부화 상태임

〈표 IV-1〉 납세고지 카카오톡 메시지 예시

부가가치세(국세청)	종합부동산세(국세청)	자동차세(서울시)
<p>알림톡 도착</p>  <p style="text-align: right;">pay</p> <p>국세청에서 발송한 전자문서가 도착했습니다.</p> <p>안녕하세요? 국세청입니다. 귀하는 2021년 2기 확정 부가가치세 신고 대상입니다.</p> <p>2021년 7월~12월까지 실적을 2022년 1월 25일까지 꼭 신고해 주시기 바랍니다.</p> <p>우편 안내문은 별도로 발송하지 않으니 자세한 내용은 신고안내문(상세)을 참고하시기 바랍니다. (PC 홈페이지로는 상시 열람 가능)</p> <p>☎ 문의전화: 126-1-3</p> <ul style="list-style-type: none"> - 보낸이 : 국세청 - 받는이 : ○○○○ - 내용 : [국세청]부가가치세 신고안내문 - 열람가능시간 : 2022/01/26 00:03까지 - 국세상담센터 : 126 <p>본 기관은 각종 중요문서 또는 통지서 등을 고객님의 카카오톡을 통해 전달하고자 합니다. 안내문을 쉽고, 편하게 받아보시려면 아래 열람 버튼을 눌러주세요.</p> <p style="text-align: center;">열람하기</p> <p style="text-align: center;">내문서함 홈</p>	<p>알림톡 도착</p>  <p style="text-align: right;">pay</p> <p>국세청에서 발송한 전자문서가 도착했습니다.</p> <p>안녕하세요? 국세청입니다. 귀하의 성실한 납세에 감사드립니다.</p> <p>○○○ 님에게 종합부동산세가 2021.11.19.자로 전자고지 되었으니 아래 "열람하기"를 선택하여 고지내용을 확인하시기 바랍니다.</p> <p>"열람하기"를 선택하여 본인인증을 거치면 국세청 홈페이지에 접속되어 납부고지서가 조회됩니다.</p> <p>납부고지서 열람 후 바로 납부까지 가능하며 전국의 모든 금융기관 홈페이지 및 홈택스, 인터넷지로 등에서도 편리하게 전자납부할 수 있습니다.</p> <p>■ 문의전화: 02)840-0000 동작세무서 조○○</p> <ul style="list-style-type: none"> - 보낸이 : 국세청 - 받는이 : ○○○○ - 내용 : [국세청]국세 전자고지 안내 말씀 - 열람가능시간 : 2021/12/31 23:59까지 - 국세상담센터 : 126 <p>본 기관은 각종 중요문서 또는 통지서 등을 고객님의 카카오톡을 통해 전달하고자 합니다. 안내문을 쉽고, 편하게 받아보시려면 아래 열람 버튼을 눌러주세요.</p> <p style="text-align: center;">열람하기</p> <p style="text-align: center;">내문서함 홈</p>	<p>알림톡 도착</p> <p>[서울시 ETAX] 서울시 2022년 06월 자동차세 납부안내 (1기분)</p> <p>■ 2022년 06월 자동차세 납부안내 메시지입니다. 본 메시지는 납세자 분께서 등록한 전화번호로 발송되기 때문에, 납세자가 착오 등록하였거나 전화번호가 변경되었을 경우 타인에게 잘못 발송될 수도 있으니 양해 바랍니다.</p> <p>■ 납부할 세금: 자동차세 (자동차) (1기분) ○ 납세자명: ○○○○ ○ 납부금액: 000,000 원 ○ 납부기한: 2022년 06월 30일까지</p> <p>* 납기가 토요일, 공휴일인 경우 다음날까지 납부 가능합니다. * 전자납부번호와 전용계좌번호는 이메일 고지내용을 확인하여 주시기 바랍니다.</p> <p>■ 현재 고지서 수령방법: 이메일</p> <p>■ 납부방법 안내 ○ 인터넷: 서울시 ETAX 사이트 접속 (신용카드, 은행 계좌이체) ○ 스마트폰: 「앱스토어, 구글PLAY스토어」에서 "서울시 세금납부" 앱 설치 후 이용 (신용카드, 은행 계좌이체) ○ ARS: 1599-3900 (신용카드, 신한은행 계좌이체) ○ 은행 현금지급기(CD/ATM): 본인세금 납부의 경우 메뉴에서 지방세를 선택하여 본인명의의 신용카드나 통장으로 조회납부(은행 계좌이체/ 신용카드-타행 신용카드 사용자 기기 이용료 900원은 납부자 부담)</p> <p>■ 부과담당자 연락처 ○ 담당자: 영등포구 부과 류재근 ○ 연락처: 02-2670-3283</p>

자료: 국세청 및 서울시 발송 메시지를 저자 편집

- 이 밖에도 납세고지와 관련한 1차적인 안내문은 아니나, 이상 행위가 포착되는 납세자가 홈택스 신고도움 서비스 메뉴에 접속할 때 각 납세자의 행위에 반응하는 안내 문구를 표시하는 등의 행동통찰 사례가 관찰됨
- 이상 행위와 관련한 데이터를 구체적으로 제시하여 납세자의 주의를 환기시키고, 대상 납세자와 타 납세자의 값을 비교함으로써 납부 행위를 유도함(〈표 IV-2〉 참조)
 - 납세자의 행동 요인 중 현저성과 사회적 규범을 강조한 사례라고 볼 수 있음
- 납세자의 이상 행위에 대한 개별적인 피드백을 통해 납세자 개인이 통제범위에 있음을 인식시키는 등 제재성을 강조하는 기능을 함

〈표 IV-2〉 이상 납세자에 대한 홈택스 신고도움 서비스 메뉴 내 문구 예시

1. 반복적인 일반 환급 신고자에게 표시되는 문구					
귀 사업장은 이전 3개 과세기간 동안 계속해서 부가가치율이 -00%로 동종업종 평균보다 낮습니다. 현금매출을 누락하지 않았는지, 사업과 무관한 개인적 비용을 매입세액으로 공제한 것은 아닌지 등을 확인한 후 신고하시기 바랍니다.					
(천원)					
20.1기 확정 환급세액	20.2기 예정 환급세액	20.2기 확정 환급세액			
000	000	000			
2. 신용카드 매출만 신고하는 현금수입업종 납세자에게 표시되는 문구					
최종 소비자와 거래하는 서울시 소재 음식(한식)업의 기타(현금) 매출 신고 비율은 평균 4.8%이나, 귀 사업장은 0%로 확인됩니다.					
귀하의 기타(현금) 매출액을 다시 한 번 확인하여 성실하게 신고해 주시기 바랍니다.					
3. 개인적사용 신용카드 수취자료 공제 납세자에게 표시되는 문구					
대다수 사업자들은 사업과 무관한 금액은 매입세액을 공제하지 않고 신고하고 있습니다. 매입세액으로 공제되지 않는 거래처 접대로 인한 지출, 본인 및 가족의 식대 등 개인적 사용분은 매입세액에서 제외하여 신고하여 주시기 바랍니다.					
(천원)					
과세기간	접대비 사용추정	업무무관업소 사용추정	신변잡화 구입추정	생활용품 구입추정	합계
'20.2기 확정 (7월~12월)	000	000	000	000	0000

자료: 정다운·홍성훈, 『과학적 체납관리를 위한 새로운 방안 연구』, 국세청 위탁 연구용역, 2021, pp. 112~113 내용을 일부 발췌

2. 원천징수

- 국세청 국세통계 자료에 따르면, 2020년 현재 우리나라의 근로소득자 수는 2,224만명으로 집계되고 있으며, 이 중 연말정산신고자는 1,949만명으로 전체 근로소득자 중 87.65%를 차지하고 있음
 - 2020년 우리나라 전체 근로소득자 수는 근로소득 연말정산신고자 수 1,949만명과 근로소득 종합소득세 신고자 274만명을 합한 금액임
- 우리나라 국세청은 맞춤형 원천징수제도를 실시하여, 근로자가 본인의 원천징수 비율을 80%, 100%, 120% 중 선택할 수 있도록 함
 - 근로자는 근로소득 간이세액표에 따른 세액의 비율을 80%, 100%, 120% 선택할 수 있으며, 선택하지 아니한 경우에는 100%의 비율로 원천징수됨

[그림 IV-2] 소득세 원천징수세액 조정신청서 서식 발췌

관리번호		처리기간	즉시	
기본사항	성 명	주 인 등 록 번 호		
	주 소			
	①신청일 현재 원천징수방식 (소득세법 시행령 별표2 근로소득 간이세액표에 따른 세액의 120%,100% 또는 80% 중에서 선택합니다)	120%	100%	80%
조정신청 내용	②조정하고자 하는 원천징수방식 (소득세법 시행령 별표2 근로소득 간이세액표에 따른 세액의 120%,100% 또는 80% 중에서 선택합니다)	120%	100%	80%
	③조정하고자 하는 시기	년 월 원천징수분부터 별도의 변경신청 전까지		
	「소득세법 시행령」 제194조제3항에 따라 소득세 원천징수세액 조정신청서를 제출합니다.			
신고인		년 월 일		
		(서명 또는 인)		

자료: 「소득세법 시행규칙」 별지 제24호의2 서식

- 연말정산신고자는 연말정산을 통해서 해당 과세기간에 지급한 근로소득 합계액에 대한 결정세액과 매월 급여 지급 시 원천징수한 세액의 합계액을 비교하여 차액을 추가납부하거나 환급받음
 - 연말정산 시 기납부세액에서 결정세액으로 정산이 이루어짐
 - 결정세액 > 기납부세액(=Σ 매월 급여지급 시 원천징수 세액) → 추가납부
 - 결정세액 < 기납부세액(=Σ 매월 급여지급 시 원천징수 세액) → 환급
- 국세통계연보 근로소득세 연말정산 신고 현황에서는 2020년 근로소득 신고자의 약 81.55%가 소득세를 환급받고 있으며, 약 21.28%의 근로소득자가 추납하는 것을 확인함

〈표 IV-3〉 근로소득 연말정산 신고 현황(2019~2020년)

(단위: 명, 백만원, %)

구분	2019년		2020년		2020년 급여총계상위 10%	
	인원	금액	인원	금액	인원	금액
결정세액(1)	12,112,622	41,101,084	12,240,163	44,164,060	1,946,070	32,270,588
기납부세액	16,145,922	45,592,858	16,499,651	49,452,092	1,945,501	32,889,170
납부특례세액	156	10,875	319	17,414	160	17,297
환급세액(2)	12,839,616	7,715,411	13,455,055	8,551,507	1,217,594	2,837,198
납부할세액(3)	3,808,972	3,212,770	3,511,258	3,246,074	636,809	2,201,321
환급세액 비중 (4)=(2)/(1)	79.52 ¹⁾	18.77	81.55 ¹⁾	19.36	62.59 ¹⁾	8.79
추납세액 비중 (5)=(3)/(1)	23.59 ¹⁾	7.82	21.28 ¹⁾	7.35	32.73 ¹⁾	6.82

주: 1) 기납부세액이 있는 근로소득자에 대한 비중
 자료: 국세청, 국세통계연보 〈표, 4-2-1 근로소득 연말정산 신고 현황〉, <https://tasis.nts.go.kr/websquare/websquare.html?w2xPath=/cm/index.xml>, 검색일자: 2022. 6. 9.를 참고하여 저자 작성

3. 채움서비스

- 우리나라에서는 부가가치세, 소득세, 법인세, 양도소득세, 증여세의 서면신고 또는 전자신고 시 채움서비스를 제공하고 있으며, 입력필드 정보에 따라 완성형, 불러오기형, 조회형 채움의 방식을 달리 제공하고 있음

- 우리나라 국세청은 납세자나 세무대리인이 작성해야 하는 신고서를 대신 작성해 주는 것을 모두채움이라 하고, 일부 항목을 작성해주거나 조회 정보를 제공하여 나머지 항목을 납세자가 채우는 것을 미리채움이라 통칭함
 - 종합소득세 신고안내 유형(F, G형 등)에게 제공하는 모뎀채움 서비스는 소득세 신고서의 모든 항목을 미리 계산하여 납부할 세액을 제공하기에 완성형 채움 서비스에 해당함
 - 부가가치세 신고 시 28개 항목에 제공하는 미리채움 서비스는 항목 옆의 조회 기능을 선택하면 입력할 정보를 참고로 보여주고 이용자는 정보를 확인한 후 금액을 직접 입력하기에 조회형 채움서비스에 해당함
 - 연말정산 신고의 경우 납세자가 연말정산 간소화 서비스의 공제 대상 항목을 선택하면 소득·세액 공제신고서에 해당 금액을 미리 채워주기에 이는 블러오기형 채움서비스에 해당함

가. 소득세 - 모두채움 서비스

- 우리나라 국세청에서는 납세자들의 유형을 구분하여 종합소득세 맞춤형 안내를 시행하고 있으며, 이 중 2021년 단순경비율 사업자 F유형과 G유형 212만명에 대해 모두채움 서비스를 제공하였으며, 이는 전체 2021년 종합소득세 확정신고자 785만명 중 27%를 차지하는 수준임
- 모뎀채움 서비스는 소득세 신고서의 모든 항목을 미리 계산하여 납부할 세액을 제공하는 것을 말하며, 납세자는 모뎀채움에서 안내하는 대로 신고할 경우 전화 또는 홈택스 원클릭 신고로 편리하게 신고납부 의무를 마칠 수 있음⁴¹⁾
- 수정이 필요한 경우에는 홈택스에 접속하여 전자신고 하거나 팩스 또는 우편으로 신고하여야 함

41) 국세청 보도참고자료, 「종합소득세 간편신고로 방문 신고 납세자 44% 감소」, <https://www.nts.go.kr/nts/na/ntt/selectNttInfo.do?mi=2201&bbbsId=1028&nttSn=1305805>, 검색일자: 2022. 7. 14.

나. 부가가치세 - 미리채움 서비스

- 우리나라 국세청은 부가가치세 신고와 관련하여 28개 항목에 대해 미리채움 서비스를 제공하고 있으며, 납세자는 온라인에서 신고서를 작성할 때 주요 항목을 조회한 후 참고하여 작성할 수 있음

[그림 IV-4] 부가가치세 신고 미리채움 서비스

➤ 매출처별세금계산서합계표

- 세금계산서합계표 전산매체를 불러오기로 신고할 경우 "변환페이지 이동" 버튼을 클릭하십시오.
- 전자세금계산서 조회 및 불러오기는 '기본정보입력'의 신고기간에 맞추어 조회됩니다.
(기본정보입력의 과세기간이 3개월이하일시 3개월분, 3개월초과시 6개월분 전자세금계산서가 조회됨)
- 세무대리인 또는 신고대리인은 본인이 수임한 사업자의 전자세금계산서 자료만 불러오기 및 조회 할 수 있습니다.
- 조기환급신고서 또는 조기환급신고후 정기신고서에서는 전자세금계산서 불러오기가 제공되지 않습니다.
- 조기환급후 정기신고서, 반드시 기환급신고분을 제외한 금액을 전자세금계산서합계에 기재하시기 바랍니다.

[변환페이지 이동](#)

📌 과세기간 종료일 다음달 11일까지 전송된 전자세금계산서 발급분 [전자세금계산서 불러오기](#) [전자세금계산서 자료 조회](#)

구분	매출처수	매수	과세구분	공급가액(원)	세액(원)
사업자등록번호 발급분	8	19	과세분	123,852,789	12,385,278
			영세율분	0	
주민등록번호 발급분	0	0	과세분	0	
			영세율분	0	
소계	8	19	과세분	123,852,789	12,385,278
			영세율분	0	

자료: 홍성훈, 『행동과학을 활용한 납세자 친화적 국세행정 구현방안』, 국세청 위탁 연구용역, 2019, p. 48 내용을 일부 발췌

〈표 IV-4〉 부가가치세 미리채움 서비스 제공 항목

구분	제공 항목	
1	매출	전자세금계산서(거래처별 명세 포함) 매출 합계
2		신용카드 매출
3		현금영수증 매출
4		내국신용장·구매확인서 전자발급금액
5		수출실적 내역(수출 신고번호, 선적일, 수출액, 환율)
6	매입	전자세금계산서(거래처별 명세 포함) 매입 합계
7		수출 중소기업이 수입 부가가치세 납부유예세액
8		사업용 신용카드 매입
9		화물운전자 복지카드 매입
10		현금영수증 매입
11		면세농산물등 매입가액(의제매입세액 공제신고서)
12	공제	직전기 재고매입세액
13		재고납부세액
14		신용카드 매출전표 발행세액공제 기공제세액
15		일반과세자 예정신고 미환급세액
16		일반과세자 예정고지세액
17		간이과세자 예정부과세액
18		간이과세자 예정신고세액
19		철 스크랩 등 매입자납부특례 기납부세액
20		재활용폐자원 의제매입세액공제 신고서상 계산서 금액
21		신용카드사를 통한 대리납부 관련 세액공제금액
22		기타
23	수정신고 경정청구 시 당초 부가세 신고서 및 부속서류	
24	전자계산서 매출 합계, 거래처별 명세	
25	전자계산서 매입합계, 거래처별 명세	
26	국고입금 예정세액 정보(세무대리인)	
27	전자세금계산서 지연 발급 수취 전송 관련 가산세 내역	
28	음식·숙박업 직전기 사업장현황명세서	

자료: 국세청 보도참고자료, 「2022년 1월 부가가치세 신고는 세무서 방문 없이 편리한 홈택스로」, <https://www.nts.go.kr/nts/na/ntt/selectNttInfo.do>, 검색일자: 2022. 6. 10.

- 납세자 신고편의를 지원하기 위해 신고에 필요한 과세 정보 등을 하나의 화면에서 확인할 수 있는 통합조회 서비스를 22년 1월 4일부터 제공하고 있음⁴²⁾
- 신고에 필요한 과세 정보는 매출 항목, 매입 항목, 공제 항목, 부속서류이며, 기존에는 신고자료 14가지 항목을 개별 화면에서 각각 조회하여 확인하였으나 이를 개선하여 한 화면에 확인할 수 있도록 함

다. 연말정산 간소화 서비스

- 연말정산 간소화 서비스는 국세청이 신용카드 사용금액·의료비 등 공제 증명자료를 제출기관으로부터 수집하여 납세자에게 제공하는 서비스로, 납세자는 연말정산 간소화 서비스를 통해 소득공제 및 세액공제와 관련된 자료를 조회할 수 있음
- 부양가족에게 사전 동의를 받은 경우 부양가족의 자료까지 조회 가능
- 연말정산 간소화 서비스를 통해 조회된 자료는 신고서에 자동 반영될 수 있으며, 납세자가 추가로 수집한 자료는 직접 입력하여 신고서에 반영하여야 함
- 제출기관이 제출한 자료를 그대로 제공하는 것으로 공제 대상이 아닌 자료가 포함될 수 있으며, 간소화 서비스에서 조회되지 않은 항목에 대한 자료는 근로자가 영수증을 직접 수집하여 회사에 제출하면 공제받을 수 있음

42) 국세청 보도참고자료, 「2022년 1월 부가가치세 신고는 세무서 방문 없이 편리한 홈텍스로」, <https://www.nts.go.kr/nts/na/ntt/selectNttInfo.do>, 검색일자: 2022. 6. 10.

[그림 IV-5] 연말정산 간소화 서비스 - 소득 세액공제 자료 조회 방법

① 홈택스 로그인 후 조회발급/연말정산 간소화



② 소득·세액공제 자료 조회(발급(근로자) 선택

연말정산간소화

연말정산간소화란 근로자(근로자)의 소득·세액공제 증명서류를 발급해주는 서비스입니다. 근로자(근로자)의 소득·세액공제 증명서류를 발급해주는 서비스입니다. 근로자(근로자)의 소득·세액공제 증명서류를 발급해주는 서비스입니다.



③ 소득·세액공제 자료 조회

소득·세액공제 자료 조회



④ 월별선택 및 설명자료 확인

소득·세액공제 자료 조회



⑤ [한번에 인쇄하기] 선택하면 조회한 소득·세액공제 자료 전체 항목이 출력됨

소득·세액공제 자료 조회

일괄제공 확인(동의) 간소화자료 제출 예상세액 계산 공제신고서작성

귀속년도: 2021년 전체 월제 1월 2월 3월 4월 5월 6월 7월 8월 9월 10월 11월 12월 한번에 내려받기 **한번에 인쇄하기** 재공동의 요청

건강보험 (National Health Insurance)	국민연금 (National Pension)	보험료 (Insurance)	의료비 (Medical Expenses)	교육비 (Education Expenses)	신용카드 (Credit Card)	직불카드 등 (Debit Card)
0	0	0	350,000	0	85,500	123,050
현금영수증 (Cash Receipt)	개인연금저축/ 연금저축 (Personal Pension Savings)	주택자금/월세액 (Housing Funds/ Monthly rent)	주택마련저축 (Home Purchasing Savings)	장기저축투자증권저축/ 벤처기업투자신탁 (Long-term investment savings/ Venture investment trust)	소기업·소상공인 공제부금 (Membership Fee For Small Size Enterprises)	기부금 (Donation)
2,000	15,000,000	0	0	0	0	120,882,590

※ 연말정산간소화 자료는 소득·세액공제 증명서류 발급기관이 제출한 자료를 그대로 보여주는 것이므로 공제요건은 근로자가 확인해야 합니다.

자료: 국세청 보도참고자료, 「연말정산 간소화 서비스 1월 15일(토) 개통」, <https://www.nts.go.kr/nts/na/nt/selectNttInfo.do>, 검색일자: 2022. 6. 13.

〈표 IV-5〉 연말정산 간소화 서비스 제공자료 목록

항목	제공자료 내용	제공 여부	
소득공제	국민연금보험료	국민연금보험료 납입금액	○
	주택자금	주택임차차입금 원리금 상환금액	○
		장기주택 저당차입금 이자 상환금액	○
	개인연금저축	개인연금저축 납입금액	○
	주택마련저축	주택연금저축 납입금액	○
	소기업·소상공인 공제부금	소기업·소상공인 공제부금 납입금액	○
	중소기업창업 투자조합출자	벤처기업투자신탁 납입금액	○
	신용카드 등 사용금액	신용카드·직불카드·기명식 선불카드 및 선불식 교통카드 사용금액(대중교통비, 전통시장 사용금액, 도서·공연·신문구독료·미술관·박물관 사용분 포함)	○
		현금영수증 사용금액(대중교통비, 전통시장 사용금액, 도서·공연·신문구독료·미술관·박물관 사용분 포함)	○
장기집합 투자증권저축	장기집합투자증권저축 납입금액	○	
세액공제	연금계좌	연금저축계좌 납입금액	○
		퇴직연금계좌 납입금액	○
	보장성 보험료	보장성보험료 납입금액 * 주택임차보증금 반환 보증보험료 포함	○
		장애인전용보장성보험료 납입금액	○
	교육비	의료기관에 지출한 의료비	○
		약국에 지출한 의약품(한약 포함) 구입비용	○
		「노인장기요양보험법」에 따라 실제 지출한 본인 부담금액	○
		시력보정용 안경·콘택트렌즈 구입비용	△
		보청기·장애인보장구·의료용구 구입비용	△
		산후조리원 비용	○
	교육비	초·중·고교, 대학(원) 교육비 납입금액	○
		직업능력개발훈련비 납입금액	○
		학자금대출 원리금 상환금액	○
		유치원, 어린이집 교육비 납입금액	○
		학점인정(독학학위) 교육비 납입금액	△
		취학전아동의 학원·체육시설 교육비 납입금액	△
		장애인 특수 교육비 납입금액	△
기부금	전자기부금 발행금액	○	
	전자기부금 발행금액 이외 기부금액	△	
월세액	공공임대주택사업자에게 지급한 월세액	○	

주: △ 표시된 자료는 제출기관이 제출해야 할 의무는 없지만 자율적으로 제출하는 자료이므로 조회되지 않을 수 있음

자료: 국세청 보도참고자료, 「연말정산 간소화 서비스 1월 15일(토) 개통」, <https://www.nts.go.kr/nts/na/ntt/selectNttInfo.do>, 검색일자: 2022. 6. 13.

V. 국내 조세행정예의 시사점

1. 일반론적 관점

가. 행동과학 적용 방법론의 활용 방법(정책 실험)

- 우리나라가 조세행정과 관련하여 행동과학적 요소의 도입을 고려할 경우, World Bank의 '납세순응을 위한 행동통찰'에 정리된 행동통찰 솔루션을 참고할 수 있음
- 우리나라에 적합한 행동과학적 요소를 도입하기 위해서는 우리나라의 전후 환경이 반영된 정책 아이디어를 발굴해야 함
 - World Bank는, 납세자들의 순응 동기를 파악하는 데 가장 핵심이 되는 것은 해당 문제와 관련된 전후 환경(context)임을 강조하였음
 - 납세자의 특성을 비롯한 국가 혹은 지역 고유의 사회·문화·제도적 환경과 같은 '전후 환경'이라는 특수한 조건으로 인해, 실험의 결과는 상이하게 나타날 수 있으므로 우리나라에 현지화된 실험 또한 요구됨
- 또한 World Bank의 행동통찰 정책 솔루션은 이렇게 발굴한 아이디어에 대해 피드백과 조정을 위한 반복적 실험을 제안하고 있으며, 우리나라 역시 정책 도입 전 최소 한 차례 이상의 실험을 수행할 필요가 있음
 - 납세고지서라는 제한된 분야이기는 하나 라트비아, 폴란드, 인도네시아, 과테말라 등 다수의 국가에서 이 솔루션을 기반으로 실험을 진행한 바 있음
- 이때 앞서 소개한 IRS의 '행동통찰 툴킷'에 정리된 납세자 행동 요인을 보완적으로 참고한다면, 실험을 시도할 정책적 아이디어를 보다 정교하고 풍요롭게 구성하

는 데 도움을 줄 수 있음

- IRS의 '행동통찰 툴킷'이 World Bank의 '납세순응을 위한 행동통찰'보다 더 다양하고 상세하게 납세자의 행동에 영향을 미치는 요인들을 소개하고 있음
- 행동통찰 적용의 유효성을 검증하기 위해서 정책 실험이나 현실적 제약을 고려할 필요가 있음
 - 유사 집단 간 실험군 또는 처리군(treatment group)과 대조군(control group)을 설정하고 행동과학 요인을 적용하여 결과를 검증하는 실험임
 - 가장 단순한 조세행정에서의 실험의 예로 동일한 특성(소득수준, 경비율, 업종 및 지역, 기타 공제 등의 유사성 등)의 종합소득세 집단을 둘로 나누어 납세신고안내를 기존의 것과 행동과학 요인이 적용된 안내문을 통보하고 소득신고 유효성을 검증하는 것임
 - 다만, 우리나라 과세관청이 이러한 실험을 실제 해볼 수 있는지에 대한 실행 가능성을 판단할 필요가 있음
 - 이 연구에서 앞서 소개한 바와 같이 다른 일부 국가에서 정책 실험을 실행하였지만, 각 국가의 행정에 대한 문화·인식·순응 수준에 따라 실행 가능성은 차별적임
- 현실에서의 행정기관이 동일 기간에 실험하는 경우의 쟁점은 대상자들의 반발, 결과의 유효성이 없을 때의 책임 문제 등으로, 이러한 제약은 행동과학 실험을 소극적이게 하는 비유인으로 작용함
 - 조세행정에서 실험은 납세자인 국민들을 대상으로 아무런 보상 없이 수행하게 되므로 비경제적인 행정 대우의 차별로 인해 실험 대상이 된 납세자들의 반발 가능성이 존재할 수 있음
 - 다른 자연과학의 실험과 같이 보상을 지급하게 되면 예산 문제와 더불어 실험 대상자의 실험 인지로 인해 통제가 불가능하며, 대상자에게 별도 동의를 받는 것은 물리적으로 불가능할 것으로 판단됨
 - 더구나 과세관청이 여러 가지 제약하에서 실험을 수행하였으나 유효한 차별성이

- 나타나지 않을 경우 비판에 직면할 가능성이 있음
- 이러한 이유로 과세관청이 현실에서 행동과학 실험을 기피하게 될 수밖에 없음
- 이러한 사유로 행정기관의 현재 실험은 전체를 대상으로 전후(기간 간) 또는 다른 모집단을 비교하는 형태로 나타나나 제도의 효율성 문제와 검정의 신뢰성 문제가 있을 수 있음⁴³⁾
- 행동통찰 요인을 모집단 전체에 적용하여 이전과 이후를 비교분석(예: Difference in Difference(DID), 제도를 더미변수로 모형에 적용 또는 단순 전후 차이를 통계적 검정)하는 형태로 이루어짐
 - 예를 들어, 경기도 청년기본소득의 정책효과는 대상자들의 전후 분석과 다른 비대상인 지역의 청년들과의 분석으로 효과를 검정함⁴⁴⁾
 - 기간 간 실험은 동일한 특성을 가진 집단에 대한 동일한 대우를 적용한 실험이므로 상대적으로 반발 가능성은 낮음
 - 지방자치단체가 자신의 정책과 다른 지방자치단체의 정책을 비교하는 것은 지방자치단체 간 차별성은 법적으로 재량이 부여되는 것임
 - 이러한 실험의 문제점은 실질적으로는 실험이 아닌 제도 변경에 따른 효과를 파악하는 것과 동일함
 - 따라서 본래 실험 후 적용 여부를 판단하는 것과는 달리 사실상 제도가 시행된 것으로 유효한 정책이 아니라면 제도 시행에 따른 비효율성이 상대적으로 클 수밖에 없음
 - 시기 등을 통제한다고 하더라도 동일한 특성 내의 실험군과 대조군에 비해서는 이질성이 상대적으로 유의미하므로 검정의 신뢰성 쟁점이 대두될 수 있음

43) 정책 실험의 정의, 방법, 효과 등에 대한 내용은 “최영준·구교준·고동현, 『정책 실험의 개념과 필요성: 청년 기본소득 지급 실험 모델 제안』, LAB2050, 2019” 등을 참조

44) 유영성·정원호·이관형·마주영·김교성·서정희, 『경기도 청년기본소득 정책효과 분석: 사전 및 사후조사 비교』, 경기연구원, 2019.

〈표 V-1〉 조세행정의 정책 실험 이행방안

구분	전체 정책 대입	부분 실험
방법	정책 도입 전·후 비교	동일 시기에 유사 납세자를 처리군과 통제군으로 선정하여 차이 분석
장점	현실적으로 이행 가능한 방법	행정 효과성 검정의 신뢰성이 상대적으로 높음
단점	시기적 변수의 통제가 완벽할 수 없어 (noise 가능성) 신뢰성이 상대적으로 낮음	실험 대상자의 (비경제적) 차별 행정 인지 시 반발

자료: 본문 내용을 바탕으로 저자 작성

- 따라서 행동통찰 요인을 반영한 정책을 사전에 특정 모집단을 대상으로 실험을 이행할 수 있는 방안을 모색할 필요가 있음
 - 실험을 이행할 수 있는 방안은 법령 등을 준수하여 이행하거나 기존 실험 관련 정부 정책 등을 따르는 방안을 고려해 볼 수 있음
- 「생명윤리 및 안전에 관한 법률」(이하 「생명윤리법」)을 준용하여 이행하는 방안을 고려해 볼 수 있으나, 과세관청에 설치된 기관위원회의 통제 수준으로 부족할 수 있음
 - 「생명윤리법」은 자연과학을 대상으로 제정되었으나, 후속적으로 “인간대상연구 및 연구대상자 보호”를 포함시켜⁴⁵⁾ 행동과학 요인을 통한 조세행정 실험에도 적용할 수 있음
 - 시행규칙⁴⁶⁾에서 “국가나 지방자치단체가 공공복리나 서비스 프로그램을 검토·평가하기 위해 직접 또는 위탁하여 수행하는 연구”를 배제하여, 과세관청이 의무적으로 준수할 필요는 없으나 조세행정의 실험에서 준용하여 작용할 수는 있을 것임
 - 이에 따르면 기관 내 기관생명윤리위원회(기관위원회)를 설치한 후 보건복지부에 등록하고 이의 통제를 받도록 하고 있음⁴⁷⁾

45) 「생명윤리 및 안전에 관한 법률」 제3장 제15조부터 제19조까지

46) 「생명윤리 및 안전에 관한 법률 시행규칙」 제2조

- 특히, 연구 대상자의 동의를 면제하기 위해서는 기관위원회의 승인을 받도록 하고 있음⁴⁸⁾
- 그러나 조세행정이 침익적 행정행위로 실험 결과가 연구 대상자들에게 직접적인 혜택이 없다는 점과 과세관청이 처분청이라는 점에서 내부에 설치된 기관위원회의 승인만으로 납세자들이 실험을 수용할 수 있는지는 의문임
 - 「생명윤리법」상 제3의 위원회로 국가생명윤리심의위원회(국가위원회)의 승인을 임의로 요청하는 경우도 고려해 볼 수 있으나, 현재 조세행정을 다룰 적합한 전문위원회⁴⁹⁾가 존재하지 않음
- 다른 방법으로 현재 존재하는 정부의 실험 정책을 따르는 방안을 고려해 볼 수 있으나 아직까지 이행이 확인되고 있지 않음
 - 2017년 경제정책 방향에서 정책랩(policy-lab)⁵⁰⁾의 시범사업을 선정·추진하겠다고 하였으며,⁵¹⁾ 2020년 이에 기반한 정책설계 방안을 연구과제로 선정하였다⁵²⁾고 밝힘
 - 이후 기획재정부, KDI, KIPA, KISDI, STEPI 등이 공동 운영하는 열린혁신정책플랫폼⁵³⁾을 통해 정책랩 이행을 위한 연구가 진행되고 있는 것으로 추정됨
 - 그러나 아직까지 과세관청이 행동과학 요인을 이용한 실험을 할 수 있는 근거는 현재로서는 확인되지 않음
 - 더구나, 현재 연구되고 있는 정책랩의 실험대상 정책들은 수익적 행정행위를 대상으로 하고 있어 침익적 행정행위인 조세행정이 이를 근거하기에는 매우 어렵고 시간이 오래 소요될 것으로 추정됨

47) 「생명윤리 및 안전에 관한 법률」 제10조

48) 「생명윤리 및 안전에 관한 법률」 제16조 제3항

49) 국가생명윤리심의위원회, <https://bioethics.go.kr/user/committee/menu1/page07>, 검색일자: 2022. 6. 28.

50) 정책랩은 인과관계 실험 결과를 근거로 신규정책 도입 여부·방식을 결정하는 것으로 정의하고 있음

51) 관계부처 합동, 「2018년 경제정책방향」, 2017, p. 48

52) 기획재정부, 「[보도해명] '20. 5. 7.(목) 매일경제 "기재부, 새 복지 도입 때 '핀란드식 정책 실험' 검토" 기사 관련」, https://www.moef.go.kr/nw/nes/detailNesDtaView.do?menuNo=4010200&searchNttId1=MOSF_00000000036593&searchBbsId1=MOSFBBS_000000000029, 검색일자: 2022. 6. 28.

53) 열린혁신정책플랫폼, <https://www.oipp.kr/>, 검색일자: 2022. 6. 28.

- 예를 들어, 정책 실험의 대상으로서 다루어지는 정책들은 일자리 사업(또는 청년구직활동지원금),⁵⁴⁾ 청년 기본소득⁵⁵⁾ 등임
- 이외에 실제 서울시의 안심소득 정책 실험은 참여자를 모집하는 방식이어서 납세자들이 실험참가를 인지하게 될뿐더러 혜택을 부여하는 것이 아닌 조세행정에는 참여자를 모집하기 어려워 조세행정의 실험에는 적합하지 않음⁵⁶⁾

□ 따라서 조세행정의 정책 실험은 그 정당성 및 책임 경감을 통한 적극적인 실험을 위해 과세관청의 내부위원회 승인이 필수적임

- 행동통찰 요인을 반영한 조세행정의 정책 실험에 대해 국세청 내에 별도의 기관 위원회를 설치하여 승인받거나 현행 「국세기본법」상 국세청 납세자보호심의위원회(또는 국세정보위원회)의 심의를 받을 필요가 있음
 - 매년 다음 과세기간 중의 정책 실험의 내용·대상납세자(처리군과 통제군)·행동 과학이론상의 근거·예상되는 결과 등을 승인·심의받고, 후속적으로 그 결과를 보고함
 - 이를 위해서는 위원회의 기능을 규율하는 법률 조항⁵⁷⁾에 “조세행정의 정책 실험 요청”을 두거나 각 행정규칙⁵⁸⁾의 위원회 업무에 이를 포함하는 방안이 있음

□ 이외에 정책 실험의 초기단계 및 조세행정의 침익적 행정이란 측면을 고려할 때 단기적으로 국회 등에 계획 및 결과 보고가 선행될 필요가 있음

- 행동과학 요인을 반영한 조세행정 정책 실험은 과세권 확대 등이 아닌 현행 제도 내에서 행정과 협력의 효율·효과성을 도모하는 것이어서 대부분 그 취지에 동의하지 않는 경우는 없겠지만 조세행정의 성격이 침익적 행정이란 측면에서

54) 박윤수·강창희·오윤섭·이아영·김부열, 『사회정책 효과성 평가를 위한 정책 실험 도입방안 연구』, KDI 정책연구시리즈 2018-01, 2018.

55) 최영준·구교준·고동현, 『정책 실험의 개념과 필요성: 청년 기본소득 지급 실험 모델 제안』, LAB2050, 2019.

56) 열고닫기, <https://opcl.kr/policy-details/qTE5tH8BX7SBhtxaYcaW/?keyword=%25EB%25A>, 검색 일자: 2022. 6. 28.

57) 「국세기본법」 제81조의18 제2항 또는 제85조의6(또는 국세정보위원회의 경우 별도의 조 신설)

58) 「납세자보호사무처리규정」 제8조 또는 「국세행정정보공개운영지침」 제8조

- 정책 실험 초기단계에는 사회적 합의가 필요할 것으로 보임
- 따라서 국회(소관위원회)에 업무보고에 조세행정의 정책 실험 계획 및 결과를 포함(비공개)하도록 할 필요가 있음
 - 과세관청의 정책 실험 적극성을 도모하기 위해서는 법률에 규정을 두는 것이 필요해 보이지만 법률에 규정할 사항인가에 대한 쟁점이 있음

나. 행동통찰 전담 조직의 활용

- 조세행정에 행동통찰 요소를 원활하게 도입하기 위해 행정부 혹은 과세관청 내에 지원 조직을 별도로 설치할 수 있음
 - 행동과학에 일찍부터 관심을 두고 범정부적으로 행동통찰 전담 조직을 마련하여 행동통찰 요소의 도입을 적극적으로 추진하고 있는 국가는 영국 및 호주 등이 있음
 - 또한 미국과 호주에서는 과세 관청 내에 별도의 행동통찰 관련 부서를 두고 있는 것으로 알려져 있음
 - 우리나라의 경우 국세청 내 빅데이터 센터가 행동통찰 기능을 어느 정도 담당하고 있는 것으로 보이며, 빅데이터 센터의 기능을 심화시키거나 이와 연계하여 행동통찰 전담 조직을 마련하는 방안도 고려해 볼 수 있음
 - 국세청의 빅데이터 센터는 빅데이터 분석기법을 적극 활용하여 납세자 친화적인 납세자 맞춤형 신고도움 서비스, 사용자 친화적 신고환경 개선 등 납세자 성실신고를 최대한 지원하고 공정과세 인프라를 확충하는 것을 목표로 하는 조직임⁵⁹⁾
 - 빅데이터 센터가 보유한 납세자 관련 데이터는 행동과학 연구에도 유용하게 활용할 수 있음

59) 국세청 블로그, 「국세청 혁신 앞장서는 '빅데이터 센터」, 2020. 7. 3., <https://post.naver.com/viewer/postView.nhn?volumeNo=28706399&memberNo=4795084&vType=VERTICAL>, 검색일자: 2022. 6. 17.

- 정부 내에 조직을 마련하지 못하는 경우 외부 컨설팅을 활용할 수도 있음
 - 미국의 각 주나, 뉴질랜드의 일부 관청 등에서는 행동통찰 관련 조직이 마련되어 있지 않더라도, 글로벌 사무소를 두고 있는 영국의 BIT로부터 컨설팅 서비스를 제공받기도 함

다. 기타

- 행동통찰 적용은 행정의 선진화 방안의 하나로 인정받고 있으나, 이 개념을 인지하고 조세행정 업무 과정에 의도적으로 반영하려는 시도는 불과 10여년 밖에 되지 않아 더 많은 발전 가능성을 가지고 있음
 - OECD와 World Bank 등 국제기구에서 이와 관련한 매뉴얼을 마련한 것 또한 각각 2019년과 2021년으로, 행정 및 정책 적용에 대한 행동과학과 관련한 연구는 이제 본격화하는 단계라고 볼 수 있음
- 아직까지는 조세행정과 관련한 국외 연구나 실험 방향이 납세고지 등 일부 분야에 편중되어, 납세자의 순응도를 높일 수 있는 다양한 행동과학적 요소들 중 일부만 고려되고 있는 상황이므로 시야를 보다 넓힐 필요가 있음
 - 기존 연구들을 통해 고려된 요소들은 납세고지와 관련하여 인지과부화, 자아상, 사회적 규범, 보상 및 처벌, 현저성, 호혜성 등이 있으며, 이외 요소들에 기인한 납세자의 행동이나 조세행정의 다른 분야에도 관심을 기울일 필요가 있음
- 행동과학은 최근에서 학문적으로 정립된 것이지만 실제로는 이러한 노력은 자동적으로 이루어지고 있었던 것으로 대부분의 행동에 적용될 수 있음
 - 행동과학에 의한 대응은 본래부터 고려되는 요소이지만 학문적으로 정립된 것이 최근으로 볼 수 있음
 - 다만, 과거에는 정립된 행동과학적 요소를 고려하는 것이 아닌 감각적인 요인으로 이루어진 것임

- 따라서 지금껏 해오던 대부분의 조세행정에 정립된 행동과학 요소를 고려하여 개입해 볼 수 있음
- 의무 안내 또는 캐치프레이즈 등의 문구에서뿐만 아니라 납부 방법, 디폴트 값의 설정 등 제도적인 측면의 적용도 가능함

〈표 V-2〉 행동과학이 적용될 수 있는 분야 예시

대분류	세부내용	목적 및 방법
신고 및 의무 (안내 포함)	<ul style="list-style-type: none"> • 사업자등록 시 납세의무 등의 안내 (서면 또는 전자) • 세목별 납세 신고안내 • 세목별 해명자료 제출 안내 • 경정청구 처리 결과 통지 	<ul style="list-style-type: none"> • 납세의무를 사회정체성 측면과 연결시키고, 납세의무 규범준수를 호소 • 정보와 절차를 단순화 하여 제공하거나, 처리가 어려운 업무에 대해서는 지원서비스 마련
납부·징수·체납	<ul style="list-style-type: none"> • 채움서비스 • 원천징수의 활용 • 예납·분납·연부연납 등의 특성별 납부 방법 	<ul style="list-style-type: none"> • 납세자들의 신고 납부 편의성 제고 • 미리알림, 피드백 알림을 통해 가장 효과적인 개입시점을 찾아 안내 제공
조사 및 권리구제	<ul style="list-style-type: none"> • 세무조사 주기 및 시점 결정 • 세무조사 사전 통지 절차 및 방법 • 세무조사 방법론 <ul style="list-style-type: none"> - 대면 및 비대면 등 조사방식, 자료 제출 방법론 등 • 납세자 권리 보호 프로그램(과세전적부심사·고충민원·이의신청·심사청구)의 안내 및 결과 통지) 	<ul style="list-style-type: none"> • 세금 신고를 제대로 하지 않을 경우, 예상되는 처벌 위협에 명시화하여 안내 • 공정성과 합리성을 강조하여, 국세청과 정부에 대한 신뢰성을 높임 • 부당한 처벌을 받지 않도록, 권리구제방법을 구체적으로 제시하도록 함
복지행정	<ul style="list-style-type: none"> • 근로장려금제도(EITC) 운영 • 취업 후 학자금 상환제도(ICL) 운영 	<ul style="list-style-type: none"> • 납세의무 이전에, 세금 또는 국세청으로부터 얻게 되는 혜택을 일깨워, 이를 값고자 하는 마음을 활용함
교육	<ul style="list-style-type: none"> • 교육 대상과 교육 내용 <ul style="list-style-type: none"> - 영세사업자 종합소득세 신고 안내 - 신규사업자 부가가치세 신고 안내 - 세무대리인 및 세무업무종사자 교육 안내 - 초, 중, 고 경제교육 안내 • 교육 매체 	<ul style="list-style-type: none"> • 정보와 절차를 단순화하여 제공 • 권위있는 사람 또는 경험이 풍부한 세무전문가를 활용 • 납세자 사업규모, 업종별로 콘텐츠를 차별화하여 제공 • 교육 대상자별 이용횟수가 많은 매체를 활용(애니메이션, SNS, 신문 등)
기타	<ul style="list-style-type: none"> • 물리적인 불특정 안내 <ul style="list-style-type: none"> - 납세자들 세무서 방문 시 안내 및 캐치프레이즈 - 신고창구에서의 납세자 신고책임 안내 문구 - 대형매장 등의 주류 재판매 금지 게시 문구 • 국세청의 전반적인 이미지 제고 	<ul style="list-style-type: none"> • 납세자의 인식 변화를 통한 조세 순응을 유도함 - 납세자 친화적 분위기 형성

자료: 저자 작성

2. 현행 우리나라 제도에의 시사점

가. 납세고지 안내 문구의 보완

- 국제적으로 조세행정예의 행동통찰 관련 움직임이 납세고지서 및 체납독촉장 안내 문구 등 고지방식에 중점적으로 나타나고 있는데, 우리나라가 이를 벤치마킹할 경우 고려해야 할 사항들이 여러 가지 존재함
- 타 국가의 사례들에서 전반적으로 제재성을 강조하는 메시지를 추가하는 등 경하면서 간소화된 문구의 고지서가 가장 효과적인 것으로 나타나고는 있으나, 우리나라 도입 시 별도의 실험을 수행하여 국내 납세자들의 행동 원리가 가장 잘 반영된 고지서의 구조나 문구를 마련하는 것이 바람직함
 - 우리나라의 납세 환경이 가진 고유의 특성으로 인해 기존 사례에서 확인된 경향과는 다른 방향의 결과가 나타날 가능성이 존재함
 - 폴란드의 사례에서도 일부 메시지는 납세자의 연령 및 지역 등 납세자의 환경에 따라 반응하는 수준이 다른 것으로 확인된 바 있음
 - 또한 우리나라의 경우 카카오톡과 같은 SNS 메시지 발송 등 국외 사례에서 확인되지 않은 플랫폼의 형태로 납세고지가 이루어기도 하므로, 이러한 플랫폼의 특성을 반영한 실험도 설계할 필요가 있음
 - 1차적인 세금 납부와 관련한 1차적인 안내통은 아니나 홈택스 신고가 활성화된 우리나라의 경우, 이상 납세자에 대한 반응 메시지를 표시하는 홈택스 신고 도움 서비스 메뉴도 고려 대상이 될 수 있음
- 보다 정교하고 발전된 형태로 고지서 구조나 문구를 구성하기 위해 다른 나라에서 수행한 실험들을 참고할 수 있음
 - 납세고지서 안내문에 사용되는 행동과학 관련 메시지는 두 가지 이상의 요소의 결합을 통해 시너지를 내기도 하므로, 여러 요소의 조합을 시도하여 기존보다 효과적인 문구를 발굴할 수도 있음
 - 폴란드의 사례에서 체납에 대한 제재성과 납세자의 고의성을 동시에 강조한

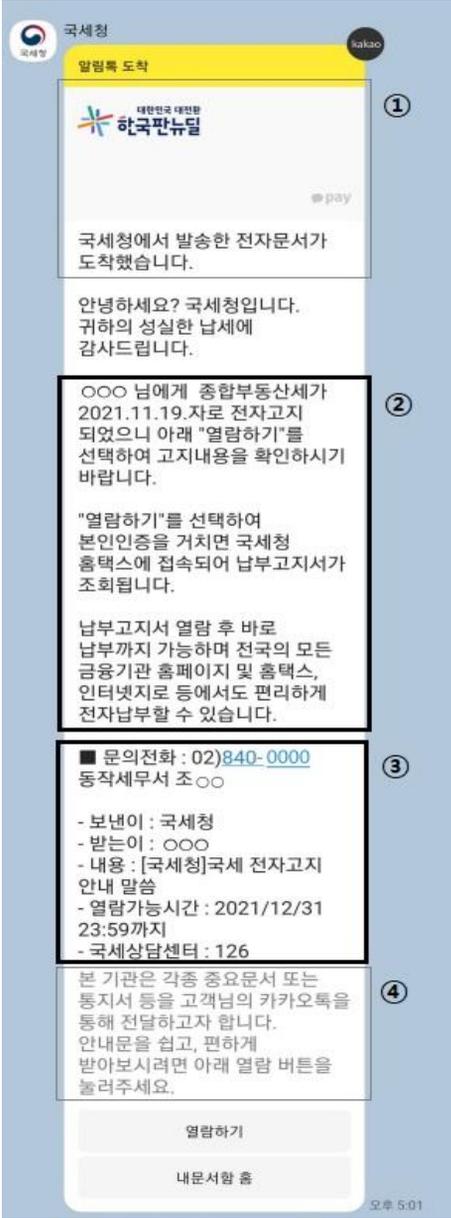
메시지는, 각각 따로 강조하는 메시지보다 체납률 개선에 효과적이었음

- 한편 우리나라는 행동과학적 요소가 이미 반영된 고지서 안내 문구를 가진 사례도 일부 존재하므로, 기존에 반영된 문구들에 대한 도입 전후 결과를 확인하는 것으로 World Bank가 제시한 1라운드 실험(1~3단계)을 대체할 수도 있음
 - 이 밖에도 세수의 확대가 궁극적 목적이라면, 독일 바이에른주 사례의 ‘보상 및 인정’ 메시지처럼 체납자뿐만 아니라 기존의 성실한 납세자의 행동을 강화시키는 행동과학적 요소를 탐색하는 것도 의미가 있음
- 앞선 장에서 우리나라의 세금 신고 및 납부와 관련한 고지서와 납부 안내 메시지를 일부 살펴본 결과, 모바일 메시지(카카오톡)에서 행동과학적 요소 중 간소화와 관련한 개선의 여지를 발견함
- 모든 고지서나 알림 메시지가 반드시 이러한 간소화 방향을 따를 필요는 없으나, 현행 모바일 메시지(카카오톡)의 경우 불필요한 정보를 생략하고 핵심 정보만 남겨 간결하게 작성하면, 가독성을 높이고 납세자의 직관적인 이해를 증진시킬 수 있을 것으로 보임
 - 국세를 비롯한 지방세까지 가능한 모든 세목이 공통된 형태의 납부 안내 양식을 사용하는 것도 메시지를 단순화하는 방법의 하나가 될 수 있음
 - 현재는 같은 국세청 내에서도 발송하는 납부 메시지의 양식과 정보가 달라, 납세자들이 이전의 경험을 바탕으로 메시지를 받아들일 경우 구성이 다르거나 빠진 정보가 있어 혼란이 발생할 수 있음
 - 간소화를 제외한 다른 행동통찰 측면에서 살펴본다면, 우리나라가 현재 발송하는 고지 안내문은 이미 다른 국가들에 비해 효과적일 수 있다는 가능성도 배제할 수 없음
 - 우리나라는 일부 과세 관청 및 세금의 경우 메시지에 납세자의 이름, 납세액 등 개인화된 납세자 정보를 포함시키는 등 행동과학적 요소를 이미 포함하고 있는 경우도 있었음

- 이에 더 나아가 본 항목에서는 2021년 말 발송된 종합부동산세 카카오톡 납세고지 메시지를 통해 납세고지서 알림 문구 간소화와 관련한 하나의 예시를 제시하고자 함(〈표 V-3〉 참조)
 - 우선 모바일 화면으로 확인하는 메시지의 경우, 한눈에 내용을 파악하기 위해 스크롤 이동을 최소화하는 범위 내 분량으로 작성하는 것이 바람직함
 - 이와 관련하여 〈표 V-3〉 내 왼쪽 그림의 ①과 ⑥의 문구의 경우 삭제하여 안내문의 길이를 단축할 수 있음
 - ①과 ④의 문구의 경우, 납세 정보와 밀접한 관련이 없는 정부 슬로건과 형식적 문구로 판단됨
 - 또한 ②의 문구는 핵심 내용이 보다 잘 드러나도록 요약할 수 있음
 - ③은 납세자가 납부와 관련한 기초적인 정보들로 재구성하여 납세자가 해당 정보를 빠르게 인지하는 데 도움을 줄 수 있음
 - 요약 정보 내에 고지서 열람 가능 시간보다 납부기한이 납세자가 세금 납부 관련 사항을 준수하는 데 더 필요한 정보로 판단됨
 - 문의를 위한 일선 세무서 담당자의 번호와 국세상담센터 대표 번호는 한곳에 모아 병기하여 한눈에 확인할 수 있게 하는 것이 효율적임
 - 납부액이 확정된 세금이라면 고지서 알림 메시지에 납부액을 함께 기재함으로써 납세자의 인지단계를 최소화할 수 있음

- 기존 연구에서 간소화된 고지서 알림 문구를 기본 형태로 하고 다양한 행동통찰 보강 문구를 결합하는 방식으로 메시지를 구성했던 것처럼, 카카오톡 메시지 또한 간소화된 기본 형태에 행동과학적 요소를 반영한 보강 문구를 추가할 수 있음
 - 사회적 규범, 제재성, 사회적 이익 등을 강조한 다른 국가들의 실험 사례를 바탕으로 〈표 V-3〉 우측 하단에 예시 문구를 일부 제시함
 - 이 문구들은 카카오톡 메시지뿐만 아니라 이번에 개편된 소득세 신고서 안내문에도 공통적으로 적용할 수 있음

〈표 V-3〉 종합부동산세 납세고지 메시지(카카오톡) 변경 문구 예시

현행	변경 문구(안)
 <p>국세청 알림톡 도착</p> <p>국세청에서 발송한 전자문서가 도착했습니다.</p> <p>안녕하세요? 국세청입니다. 귀하의 성실한 납세에 감사드립니다.</p> <p>○○○님에게 종합부동산세가 2021.11.19.자로 전자고지 되었으니 아래 "열람하기"를 선택하여 고지내용을 확인하시기 바랍니다.</p> <p>"열람하기"를 선택하여 본인인증을 거치면 국세청 홈택스에 접속되어 납부고지서가 조회됩니다.</p> <p>납부고지서 열람 후 바로 납부까지 가능하며 전국의 모든 금융기관 홈페이지 및 홈택스, 인터넷지로 등에서도 편리하게 전자납부할 수 있습니다.</p> <p>■ 문의전화 : 02)840-0000 동작세무서 조○○</p> <p>- 보낸이 : 국세청 - 받는이 : ○○○ - 내용 : [국세청]국세 전자고지 안내 말씀 - 열람가능시간 : 2021/12/31 23:59까지 - 국세상담센터 : 126</p> <p>본 기관은 각종 중요문서 또는 통지서 등을 고객님의 카카오톡을 통해 전달하고자 합니다. 안내문을 쉽고, 편하게 받아보시려면 아래 열람 버튼을 눌러주세요.</p> <p>열람하기</p> <p>내문서함 홈</p> <p>오후 5:01</p>	<p>안녕하세요, 국세청입니다. 귀하의 성실한 납세에 감사드립니다.</p> <p>○○○님에게 0000년 종합부동산세가 전자고지 되었습니다.</p> <p>아래 "열람하기"를 선택하여 고지 내용을 확인하시기 바랍니다. 납부고지서 열람 후 바로 납부까지 가능합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 납부기한: 0000. 00. 00. - 납부액: 00,000,000원 - 문의전화: 126 (국세상담센터) 000-0000 (○○세무서 홍길동) <p>(행동과학적 요소를 보강하는 문구 추가)</p> <hr/> <p style="text-align: center;">보강 문구 예시</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 납부하신 세금은 공공서비스 제공(구체적 사례 제시), 재난지원금 지원 등 귀하와 가족을 포함한 모든 국민들에게 혜택으로 돌아갑니다. (사회적 이익 강조) 2. 미납 시 국세청은 귀하를 불성실한 납세자로 간주합니다. (고의성 강조) 3. 납부기한을 준수하여 주시기 바라며, 미납 시 과태료 부과, 금융 거래 제한, 재산 압류, 명단 공개 등의 조치가 취해질 수 있습니다. (제재성 강조)

자료: 국세청 발송 메시지를 바탕으로 저자 편집 및 작성

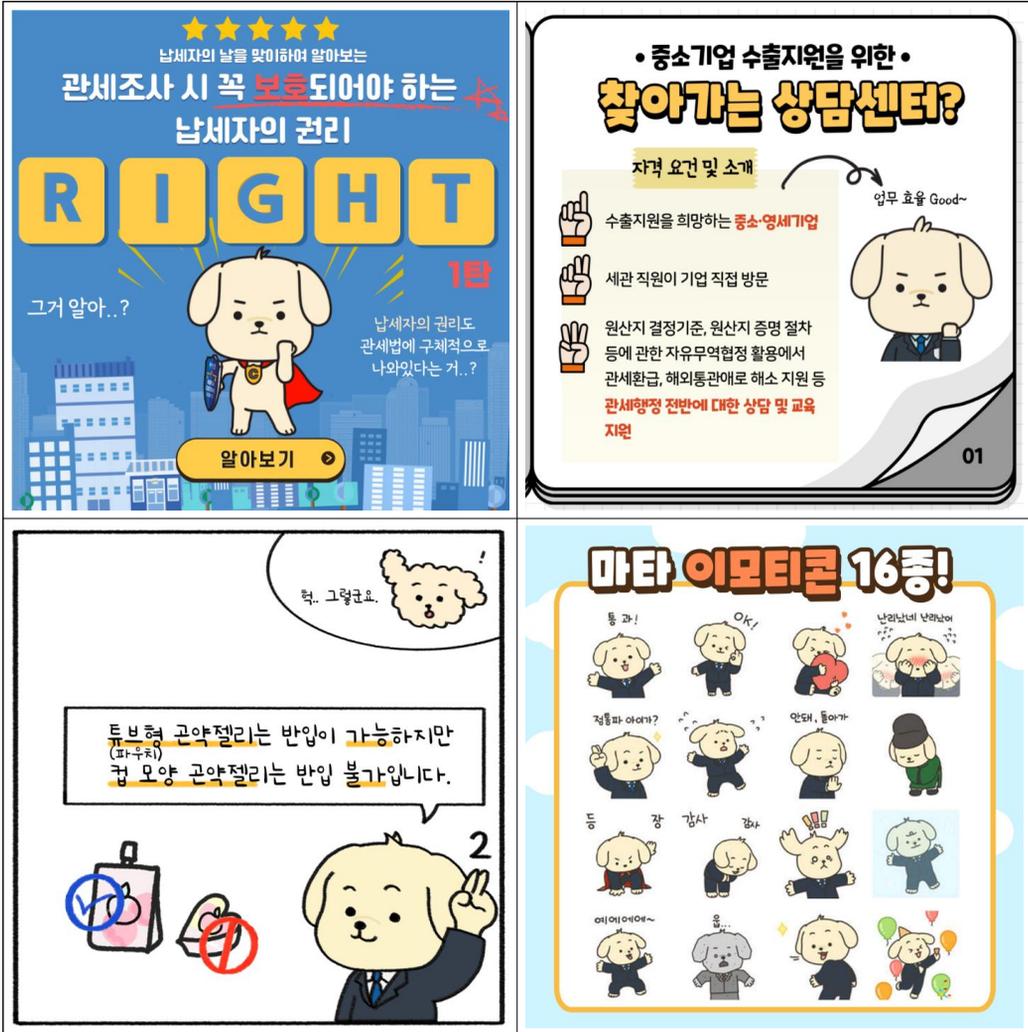
나. 심리적 접근성 제고를 위한 자체 캐릭터 개발

- 조세행정은 국민 편의를 위한 서비스를 제공한다기보다 국민의 납세의무를 집행하는 성격이 강하여 경직적이고 강압적인 인상을 줄 수 있으므로, 친근하고 부드러운 이미지를 가진 국세청 자체 캐릭터를 개발하여 행정 당국의 중간 메신저로 활용하는 방법도 생각해 볼 수 있음
- IRS가 제시한 납세자 영향 요인 중 전달자 효과에 의하면 메시지를 누가 전달하느냐에 따라서도 사람들의 행위에 영향을 미칠 수 있음
 - 조세행정 업무를 수행하는 국세청의 경직적인 이미지는 납세자로 하여금 거부감을 일으키고 순응을 저해하는 요인이 될 수 있음
- 이와 관련하여 기관의 이미지를 제고하고 서비스를 홍보하기 위해 자체 캐릭터를 개발하고 있는 다수의 지자체 및 공공기관 사례가 다수 존재함
 - 경찰청은 포돌이 캐릭터를 1999년 처음 디자인하여 현재까지 20년 이상 사용하고 있으며, 포돌이 캐릭터가 경찰에 대한 친근함과 봉사성, 민주적 이미지 형성에 긍정적인 영향을 미쳤다는 연구 결과가 존재함⁶⁰⁾
 - 이 밖에도 고양시의 고양고양이(고양이), 용인시의 조아용(용), 법무부의 보라미(곰), 관세청의 마타(개), 국가연구안전관리본부(LMO)의 디모(유전자 변형 라쿤) 등 다수의 캐릭터 사례가 있음
- 또한 민간의 금융기관에서도 보수적인 이미지를 쇄신하기 위해 영업점 내에 캐릭터를 활용한 배너나 조형물, 인형 등을 설치하거나 상품 안내 혹은 증서(통장 등)에 캐릭터를 삽입하는 등 캐릭터를 다양하게 활용하고 있음
 - 신한은행의 쏘 익스플로러(북극곰, 두더지, 공룡, 물개 등), KB국민은행의 스타프렌즈(곰, 악어, 브로콜리 등), 우리은행의 위비프렌즈(꿀벌), 신한은행의 어부바(엄마돼지와 아기돼지3형제) 등이 대표적임

60) 진정무, 「경찰캐릭터 포돌이 사용이 경찰이미지에 미치는 영향」, 석사학위논문, 연세대학교, 2004.

- 국세청과 유사한 성격을 지니는 기관인 관세청은 많은 사람들에게 탐지견으로 사랑받고 있는 골든리트리버를 본떠 만든 ‘마타’ 캐릭터를 적극적으로 활용하여 납세자들의 관심을 유도하고 있으며, 국세행정에서도 참고할 부분이 있을 것으로 보임 ([그림 V-1] 참조)
 - 관세청은 공식 SNS의 안내문에 마타를 삽입하여 납세자들에게 보다 친근한 방식으로 정보를 제공하고 있음
 - 이와 함께 캐릭터에 대한 친화력을 키우기 위해 카카오톡 이모티콘을 제작하여 배포하고 마타 캐릭터 굿즈 상품을 제작하여 판매하는 등 캐릭터 홍보에도 힘쓰고 있음
 - 국세청에서는 이외에도 세무서 입구나 상담 창구에 해당 캐릭터의 등신대나 조형물 등을 설치하거나, 홈택스 신고 시 안내 및 오류 메시지에 삽입하면 납세자들에게 보다 친절하게 안내받는다라는 인상을 심어줄 수 있을 것으로 보임

[그림 V-1] 관세청 캐릭터 마타의 활용 사례



자료: 관세청 블로그, https://blog.naver.com/k_customs, 검색일자: 2022. 7. 18.
 관세청 페이스북, <https://www.facebook.com/ftacustoms/posts/pfbid02oiV3kiiz84nj78vxHyxTF9CRsziGVMu5gKtTKsu8mS4UJBcd43BqFKWi3CTkUbir1>, 검색일자: 2022. 7. 18.

□ 국세청 역시 긍정적인 이미지의 캐릭터를 개발하여 조세행정 전반에 활용한다면, 조세행정 관련 정보를 보다 효과적으로 전달하고 납세자의 심리적 접근성을 완화시킬 수 있을 것으로 판단됨

- 조세행정이 비록 납세자에게 의무를 부과하는 성격이 강하기는 하나, 친근하고 협력적인 이미지의 캐릭터를 활용하여 국세청은 국민의 곁에서 그 의무를 보다 용이하게 수행하는 것을 돕는 기관이라는 이미지를 부각시킬 수 있음
- 또한 캐릭터 자체가 큰 인기를 얻게 될 경우 서비스에 대한 순응에서 더 나아가 해당 기관에 대한 친근감까지 상승시킬 수 있는 거시적인 방안이 될 수 있음

다. 납세자에게 연중 원천징수 누적액에 대한 정보 제공

- 납세자는 원천징수와 관련하여 손실회피와 단기이익 중시 행동 요인을 갖고 있으며, 앞선 사례연구에서 원천징수 과소 신고는 납세자의 세금 연체와 연말정산 시 신고부담을 가중시킴을 확인함
 - (손실회피 현상) 납세자는 이익에서 얻는 만족보다 손실로 잃게 되는 고통을 더 크게 느낌에 따라 연말정산 시 추가납부를 회피하고자 하는 경향이 있음
 - (단기이익 중시) 원천징수액의 최소 비율을 적게 설정함으로써, 현재의 월급 수령액을 높이는 선택을 하는 경향이 있음
- 미국 IRS 납세자 행동 요인 중 손실회피 현상과 단기이익 중시 현상의 경우, 미래 추가로 납부할 세액을 명시적으로 미리 제시하는 방법과 단기 목표를 제공함으로써 단기이익과 미래 이익과의 충돌을 피하도록 하는 행동통찰이 적용될 수 있음
- 원천징수가 적절하게 이루어지고 있는지 확인하고 싶은 근로자에게는 연중에 전년도 결정세액 또는 당기 누적 근로소득액 대비 누적 원천징수 합계액을 비교하는 정보를 제공하여 연말정산 시 납부액/환급액을 예상할 수 있도록 하는 정보 제공 방안을 고려할 수 있음
 - 전년도 근로소득 결정세액 vs 당해 연도 원천징수합계 누적액 비교
 - 당해 연도 누적 근로소득액 기준 결정세액 vs 당해 연도 원천징수합계 누적액 비교

- 또한, 소득세 원천징수세액 조정신청을 통해 자신의 원천징수율을 80%로 설정한 근로자와 120%로 설정한 근로자의 실제 연말정산 시 추납액 또는 환급액 실태를 확인해 봄으로써 맞춤형 원천징수제도의 효과를 확인할 필요가 있음
 - 원천징수율을 80%로 설정한 근로자와 120%로 설정한 근로자의 납세자 행태 등을 행동통찰 실험을 통해서 확인할 수도 있음
- 더 나아가 중·장기적인 관점으로 납세자의 연말정산 행정부담을 줄이고 세금 준수 이행력을 높이기 위해 영국의 RTI(real time information) 제도와 같이 납세자의 소득 정보 등을 실시간으로 반영하여 원천징수세액을 재산정하는 방식으로 제도 등을 검토해 볼 필요가 있음

라. 채움서비스 범위 확대 및 정보 성격별 보완책 마련

- 채움서비스는 납세자의 신고 편의성을 개선하기 때문에, 과세당국은 직접 또는 금융기관 등 제3자가 수집한 자료를 이용하여 채움서비스의 범위를 확대하는 방안을 지속적으로 모색하여야 함
- 단, 채움서비스를 구현하기 전에 국세청의 집계자료와 납세자의 실제 정보가 일치하는지 검증할 필요가 있음
 - 납세자의 실제 정보와 국세청이 채움서비스로 제시하는 정보 값의 차이가 존재할 경우 오히려 역효과를 가져올 수도 있음
- 실제 납세자가 입력하는 정보가 국세청이 집계한 정보와 차이가 큰 경우, 조회형 채움서비스처럼 참고용 자료만 제공하거나, 안내 메시지를 추가로 삽입하는 등의 보완 방안 마련이 필요하다고 판단됨

마. 세무대리인 활용방안 모색

- 조세행정에 행동통찰 요소를 도입하는 방법 중 하나로 세무대리인 및 세무업계 중사자 등을 활용하는 방법도 고려할 수 있음
 - IRS 행동통찰 툴킷의 전달자 효과에 따르면, 사람들은 누가 메시지를 전달하는지에 따라 크게 영향을 받으며, 특히 도덕적, 법적, 사회적 판단을 포함하는 정보에 대해서 전달자 및 출처는 직접적인 영향을 미침
 - 그동안 세무대리인은 납세자의 세금 신고를 단순히 대리하는 데 그치지 않고 납세자와 과세당국을 연결시켜 주는 가교 역할을 하였으며, 과세당국 입장에서도 세무행정의 동반자로서의 중요한 역할을 수행하고 있음⁶¹⁾
 - 성실신고확인제뿐만 아니라, 마을세무사제도, 영세납세자에 대한 세무서비스(나눔세무회계사), 국선세무대리인, 세무대리인 협회의 납세자 교육 활동 등이 세무대리인의 사회적 책임과 더불어 수행되고 있음

- 세무대리인에게 국세청의 안내자료, 리플렛 등을 배포하여 납세자에게 직접 전달토록 하는 방식이 고려될 수 있음
 - 세무대리인의 사무실에 국세청 리플렛 등을 배포하여 납세자가 세무대리인을 방문하였을 때 리플렛이 전달될 수 있도록 함
 - 또는 납세의무, 세법제도, 국세청 안내 내용이 담긴 양식 등을 세무대리인에게 배포하고, 세무대리인이 동 양식에 자신의 홍보자료를 추가하여 리플렛을 직접 제작할 수 있도록 하는 방식도 고려할 수 있음
 - 제도 안내 측면에서 국세청이 안내문을 우편을 통해 발송하는 것보다 세무대리인이 납세자에게 직접 전달하는 하는 편이 효과성이 더 높을 것으로 판단됨
 - 세무대리인은 국세청의 신뢰성 이미지에 더불어 자신의 전문성을 부각시킬 수 있을뿐더러, 국세청과 세무행정의 동반자로서 사회적 의무감을 느낄 수 있음

61) 전규안, 『세무대리인의 역할과 책임 제고방안』, 한국세무학회, 2016.

VI. 결론

- 행동통찰은 개인이 의사결정이 비용 및 편익과 같은 경제학적 합리성보다 다른 다양한 심리적 요인에 의해 좌우될 수도 있다는 사실을 인지하고, 정책 대상자의 행위를 자연스럽게 유도할 수 있도록 이러한 기타 요인들을 심리학과 행동경제학 등을 바탕으로 분석하여 정책에 반영하는 방법론이라고 볼 수 있음
- 납세자의 자발적 준수가 정책 순응에 중요한 요소로 작용하는 조세행정의 경우, 이러한 납세자의 행동 요인 분석을 통한 행동통찰의 적용이 정책 효과를 높이는 데 더욱 의미가 있을 것으로 판단됨

- 행동통찰 관련 개념은 2010년대에 들어 일부 선진국에서 전담 조직을 설치하는 등 본격적으로 주목하기 시작한 것으로 파악되며, 최근 작성된 OECD와 World Bank 등의 행동통찰 관련 매뉴얼에서도 우리나라 조세행정이 참고할 만한 요소들이 발견됨
- 영국, 호주, 미국처럼 우리나라도 조세행정에 행동통찰 관련 요소를 원활하게 적용하기 위해 국세청 내부 혹은 외부에 전담 조직을 마련하는 것을 고려할 수 있음
 - 이때 국세청 내부에 전담 조직을 마련할 경우, 국세청 빅데이터 센터의 기능을 심화시키거나 연계하는 방향으로 조직을 마련하는 것도 가능함
- World Bank는 행동통찰 적용 시 피드백과 조정을 반복하는 정책 실험에 대해 강조하고 있으며, 우리나라 역시 행동통찰 도입 시 관련 실험이 선제적으로 필요할 것으로 보임
 - 그러나 이러한 정책 실험은 실험 대상자들의 반발 및 책임 문제와 같은 현실적 제약과 함께, 실험 내부적으로는 실험 간 시차와 모집단 차에 따른 검정

결과의 신뢰성 문제 등이 발생할 수 있음

- 방법론적으로는 이중차분법(Difference in Difference, DID)을 사용하고, 현실상의 문제와 관련해서는 「생명윤리법」과 같은 관련 법을 준용하거나 기존의 정책 실험 방안을 따를 수도 있으나 이 역시 한계점이 존재함

□ 미국 IRS가 정리한 납세자의 행동 요인과 World Bank와의 협력으로 진행된 다양한 국가의 실험 사례들, 그리고 행동통찰과 관련하여 진행된 기타 연구들을 통해서도 우리나라 조세행정과 관련한 아이디어와 시사점을 얻을 수 있음

- 납세고지서 안내 문구와 관련하여 진행된 다양한 실험 사례들과 비교했을 때, 우리나라는 간소화된 납세고지서 양식을 사용하여 인지과부하를 줄이고 개인화된 정보를 포함시켜 현저성을 높이는 등 많은 행동통찰적 요소들이 이미 반영되어 있는 것으로 나타남

- 그러나 이러한 요소들이 반영된 것은 국세청에서 발송하고 있는 다양한 납세고지서 중 일부로, 개선이 필요한 고지서 및 알림 메시지는 여전히 존재함

- 또한 전자고지 및 홈택스 이용률이 높고, SNS 납세고지 알림 메시지와 같이 다른 나라에서 확인되지 않은 우리나라 고유의 플랫폼도 존재하여 이에 대한 별도의 고민 역시 필요함

- IRS에서 정리한 납세자 행동 요인 중 ‘메신저 효과’를 활용하여 국세청의 중간 메신저의 역할을 할 자체 캐릭터를 개발하거나, 세무대리인의 역할을 확대하는 것도 하나의 방안이 될 수 있음

- 메시지 전달자에 따라 의사결정이 차별화될 수 있다는 것이 메신저 효과이며, 경직적이고 강압적으로 비춰질 수 있는 국세청을 대신하여 친근하고 협조적인 이미지의 자체 캐릭터를 전면에 내세워 정보를 전달하고 서비스를 제공하여 납세자의 의사결정을 긍정적인 방향으로 유도할 수 있음

- 더불어 또 다른 메신저로서 전문적인 이미지를 지닌 세무대리인을 통해 국세청의 안내자료 및 리플렛 등을 납세자에게 직접 전달하는 등 국세청의 가교 및 동반자 역할을 확대하는 방안을 고려해 볼 수 있음

- 또한 IRS에서 언급한 ‘손실회피’와 ‘단기이익 증시’ 행동 요인에 근거하여 원천징수율 및 관련 행정을 설계할 수 있음
 - 납세자가 설정한 원천징수율에 따라 근로자의 실제 연말정산 시 추가납부 및 환급 실태를 확인할 필요가 있음
 - 연중에 전년도 결정세액이나 당해연도 누적 근로소득액 대비 누적 원천징수 합계액 등과 같이 연말정산 시 납부액 혹은 환급액을 예상할 수 있는 정보들을 제공하여, 납세자의 근시일(단기) 내에 확보하는 이익과 미래 손실과의 충돌을 최소화시킬 수 있음
 - 이 밖에도 채움서비스에서 제시하는 금액에 오류가 있을 경우 조세 순응에 역효과를 가져올 수 있다는 연구에 근거하여, 안내 메시지 삽입을 통해 납세자에게 검증의 기회를 주거나 조회형 채움서비스와 같이 참고용 자료로만 제시하는 방안도 존재함
- 본 연구에서는 수많은 행동통찰 아이디어 중 몇 가지 정도에 대해 다룬 것에 불과하며, 아직 개념이 정립되지 않은 많은 행동과학적 요소들과 적용 가능 분야 및 아이디어들이 존재하고 이에 대한 추가적인 연구가 필요함
- 행동통찰은 완전히 새로운 개념이라기보다, 과거에도 암묵적으로 반영되어온 정책 대상자의 행동 요인적 측면이 부각되고 이론적 개념으로 정립되면서 체계적인 연구가 최근에 이르러 시작된 분야라고 볼 수 있음
 - 행동통찰을 하나의 개념으로 인지하고 이를 정책 적용과 관련하여 연구하기 시작한 것은 10여년 내외에 불과하며, 특히 조세행정과 관련하여서는 극히 일부 분야에 대해서만 연구가 진행되어왔음
 - 아직 성숙 단계에 있는 학문 분야이니만큼, 새롭게 발굴하거나 개념을 정리해야 할 행동과학적 요소들과 정책 아이디어들은 무궁무진함
 - 행동통찰은 관습처럼 이어져온 정책 설계 원리이기도 하므로, 새로운 아이디어를 발굴하는 것뿐만 아니라 지금까지 조세행정에 반영되어 있는 행동과학적 요소들에 대해 탐색할 여지 역시 존재함

참고문헌

〈문헌자료〉

관계부처 합동, 「2018년 경제정책방향」, 2017.

박윤수·강창희·오윤섭·이아영·김부열, 『사회정책 효과성 평가를 위한 정책 실험 도입방안 연구』, KDI 정책연구시리즈 2018-01, 2018.

유영성·정원호·이관형·마주영·김교성·서정희, 『경기도 청년기본소득 정책효과 분석: 사전 및 사후조사 비교』, 경기연구원, 2019.

전규안, 『세무대리인의 역할과 책임 제고방안』, 한국세무학회, 2016.

진정무, 「경찰캐릭터 포돌이 사용이 경찰이미지에 미치는 영향」, 석사학위논문, 연세대학교, 2004.

정다운·홍성훈, 『과학적 체납관리를 위한 새로운 방안 연구』, 국세청 위탁용역, 2021.

정훈·김도연·김재경·박하얀, 「주요국의 국세행정 조직에 대한 비교 및 정책 시사점」, 『2020 조세전문가 네트워크 보고서 -세무행정 분과』, 한국조세재정연구원, 2020.

최영준·구교준·고동현, 『정책 실험의 개념과 필요성: 청년 기본소득 지급 실험 모델 제안』, LAB2050, 2019.

홍성훈, 『행동과학을 활용한 납세자 친화적 국세행정 구현 방안』, 국세청 연구용역, 2019.

홍훈, 『홍훈교수의 행동경제학 강의』, 서해문집, 2016.

Antinyan, A. and Zareh Asatryan, “Nudging for Tax Compliance A meta Analysis,” ZEW Discussion paper, 2019.

BETA, *Impact Report*, April 2019.

Boning, William C. “Paying Taxes Automatically Behavioral Effects of Withholding Income Tax,” *Annual Conference on Taxation and Minutes of the Annual Meeting of the National Tax Association*, 111, National Tax Association, 2018, pp. 1~45.

Fonseca, M. A. and S. B. Grimshaw, “Do behavioral nudges in pre-populated tax forms affect compliance? Experimental evidence with real taxpayers,” *Journal of Public Policy & Marketing*, 2, 2017, pp. 1~14.

Hernandez, Marco, Julian Jamison, Ewa Korczyk, Nina Mazar, and Roberto Sormani, *Applying Behavioral Insights to Improve Tax Collection: Experimental Evidence from Poland*, World Bank, Washington, DC, 2017.

IRS, *Behavioral Insights Toolkit*, 2017.

Jamison, Julian C., Nina Mazar, and Iman Sen, “Applying Behavioral Insights to Tax Compliance: Experimental Evidence from Latvia,” *Journal of Tax Administration*, 6(2), 2021, pp. 15~21.

OECD, *Tax administration*, 2019.

World Bank, *Behavioral Insights for Tax Compliance*, 2021.

〈법령〉

「국세기본법」

「국세행정정보공개운영지침」

「납세자보호사무처리규정」

「생명윤리 및 안전에 관한 법률」

〈웹사이트〉

관세청 블로그, https://blog.naver.com/k_customs

관세청 페이스북, www.facebook.com/ftacustoms

국가생명윤리심의위원회, <https://bioethics.go.kr>

국세청, <https://www.nts.go.kr>

국세청 국세통계포털, <https://tasis.nts.go.kr>

국세청 블로그, <https://post.naver.com>

기획재정부, <https://www.moef.go.kr/>

열고닫기, <https://opcl.kr>

열린혁신정책플랫폼, <https://www.oipp.kr>

조세일보, <http://www.joseilbo.com>

Australian Government, <https://www.policyhub.gov.au>

BBC, <https://www.bbc.com>

BETA, <https://behaviouraleconomics.pmc.gov.au>

GOV.UK, <https://www.gov.uk>

J-PAL, <https://www.povertyactionlab.org>

The Behavioural Insights Team, <https://www.bi.team>

세정연구 22-04

조세행정의 행동과학 적용 방법론 및 사례연구

발 행 2022년 6월 30일

저 자 정훈, 박하얀, 서희진

발 행 인 김재진

발 행 처 한국조세재정연구원

30147 세종특별자치시 시청대로 336

TEL: 044-414-2114(대) www.kipf.re.kr

등 록 1993. 7. 15. 제2014-24호

조 판 및
인 쇄 미래기획 044-866-6331

I S B N 979-11-6655-146-8

© 한국조세재정연구원 2022 * 잘못 만들어진 책은 바꾸어 드립니다.