

出國報告(出國類別:國際研討會)

參加經濟合作暨發展組織(OECD)與  
韓國政策中心105年舉辦「中小企業  
之稅務行政:近期發展」研討會報告

服務機關：財政部北區國稅局桃園分局、財政部高雄國

稅局、財政部綜合規劃司

姓名職稱：黃勝輝稅務員、劉雅文稅務員、許文瑾科員

派赴國家：韓國

出國期間：105年10月9日~10月16日

報告日期：105年12月21日

## 摘要

在全球大多數國家的企業型態裡，中小企業佔了 95%以上，更雇用全國一半以上的勞動力，其對國內就業、經濟成長與市場創新等均帶來卓越貢獻，也為市場添加豐富的多樣性與動態性，因此，中小企業在各國的稅務行政上是相當重要的一環；然而，中小企業受限其規模與能力，在外在環境的不斷變動下，營運上已面臨高度挑戰，仍須符合管理當局如納稅依從的相關管制性要求，而稅務管理當局如何透過更好的納稅依從設計，提供最佳的稅務服務來協助中小企業有效降低納稅依從成本，使其對國家的經濟與稅收能持續帶來貢獻與發展；另外，如何善用第三方團體與現代化科技的加乘效果來進行稅務管理與審查，均為此次研討會的重點，而聚焦的相關議題包含納稅依從的風險管理、瞭解並影響納稅義務人依從行為、系統化管理、稅務審查、減少地下經濟、提供中小企業租稅優惠、稅務行政組織與納稅依從風險管理績效衡量等，以完整且全面性的內容探討中小企業稅務行政的各個議題，並透過實務案例的經驗分享，提供每個與會國家未來能在稅務行政管理上，發展出對中小企業納稅依從管理更佳策略。

# 目次

壹、研討會目的與議程	6
貳、研討會議題與內容	10
一、OECD 全球稅務關聯計畫與稅務行政研討	10
(一)OECD 簡介	10
(二)全球稅務關聯計畫	11
二、中小企業及其納稅依從	12
(一)概論	12
(二)中小企業定義	13
(三)時代變遷與中小企業的挑戰	14
(四)結語	15
三、納稅依從風險管理	15
(一)簡介	15
(二)風險管理的效益	16
(三)風險管理的步驟	16
(四)普遍的觀察與持續進行的課題	19
(五)來自英國稅務及海關總署(HMRC)的經驗	19
四、瞭解並影響納稅義務人依從行為	22
(一)經濟理論	23
(二)社會規範	23
(三)公平信賴	24
(四)逃漏稅機會	25
(五)裁罰制止	25
(六)結語	26
五、中小企業納稅依從風險管理	27

(一)簡介	27
(二)中小企業分類	29
(三)資訊扮演的角色	30
(四)9 步驟模型 (9-step model)	36
六、系統化管理中小企業納稅依從	38
(一)納稅依從方案設計	38
(二)第三方團體所扮演的角色	43
(三)科技化對稅務行政機關的改變	52
七、稅務審查之發展	62
(一)稅務審查角色轉變	62
(二)選案	63
(三)近年稅務審查發展趨勢	63
(四)納稅義務人觀點	64
八、減少地下經濟	64
(一)地下經濟定義	64
(二)地下經濟成因	65
(三)策略方案	67
九、中小企業租稅政策	68
(一)租稅優惠	68
(二)簡化課稅制度	68
(三)挑戰及稅務機關角色	69
十、稅務行政組織	69
(一)稅務行政組織架構	70
(二)規劃流程	70
(三)能力	71

十一、納稅依從風險管理績效衡量	73
(一)因果關係	73
(二)監督納稅義務人的依從行為	73
(三)租稅短漏	74
(四)納稅依從監督框架	75
(五)績效衡量	76
<b>參、心得與建議</b>	<b>77</b>
一、心得	78
二、建議	78

## 壹、研討會目的與議程

此次 OECD 與韓國政策中心共同舉辦之研討會主題為「中小企業之稅務行政：近期發展」，整體的架構與主軸放在納稅依從與相關政策的推行。研討會的主要目的為讓每個與會人員分享自身國家對中小企業所採取的策略，除了讓大家參考與學習外，更藉此反應目前可能遭遇的問題，而講師則提供當下全球最佳且有幫助的實務範例，來協助其未來能更進一步地發展中小企業稅務行政策略。

此次研討會係於 105 年 10 月 10 日至 10 月 15 日假韓國首爾之 Kensington 飯店進行。與會國家除我國外，尚有不丹、印度、香港、南韓、印尼、緬甸、尼泊爾、泰國、越南、菲律賓、迦納與馬爾地夫等 13 個國家(地區)、共 23 位代表共同參與。而研討會的主導人及講師為 OECD 的資深顧問 Korstiaan Kool，另外 2 位講師則分別為來自荷蘭稅務及海關行政中心(NTCA, The Netherlands Tax and Customs Administration)的中小企業部門主管(Director SME) Cees Bredius，以及來自英國稅務及海關總署(HMRC, HM Revenue and Customs)的稅務調查官(HM Inspector of Taxes)Lester Carney 等，共計 3 位講師。

會議的進行主要以上述 3 位講師輪流授課為主，各個講師均為該領域或該國的稅務專家，除講授課程內容外，更分享自身國家的稅務經驗；而課程的設計除跟此次的主題息息相關外，更重視講師與學員及學員間的互動，例如課堂結束前均保留足夠的 Q&A 時間給學員提問，但也歡迎學員在課堂上隨時發問，而部分課堂亦安排案例研讀並進行分組討論，每組約由 4~5 人為一小組，共分成 5~6 組，藉由每個案例討論來促進與會成員相互交流與認識，最後由各組上台分享討論結果，並由講師予以分析講評；此外，研討會中，與會國家透過簡報方式分享自身國家對中小企業的稅務經驗，除了可以讓與會各國互相了解各個國家不同的稅務行政經驗，及提供 OECD 重要的參考以利日後相關全球的稅務設計與推廣外，更讓每個與會人員也能擔任講師，充分融合參與該課程。

以下提供此次研討會議程表作為參考：

中小型企業之稅務行政:近期發展 議程表	
105年10月10日(星期一)	
09:00-09:30	開幕式 <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 簡介 <ul style="list-style-type: none"> <li>● OECD 韓國政策中心(Korea Policy Centre, KTC)致詞</li> <li>● 韓國政策中心與研討會議程簡介</li> </ul> </li> <li>➢ 與會人員自我介紹與交流</li> </ul>
9:30-10:30	OECD 與稅務管理研討會簡介
10:50-12:00	中小企業 <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 特性</li> <li>➢ 稅務管理的挑戰</li> <li>➢ 近期 FTA 工作回顧</li> </ul>
13:30-15:00	納稅依從風險管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 納稅依從風險管理的效益</li> <li>➢ 納稅依從風險管理步驟: <ul style="list-style-type: none"> <li>● 辨別風險</li> <li>● 評估首要風險</li> <li>● 分析納稅依從行為</li> <li>● 決定因應方針</li> </ul> </li> <li>➢ 來自英國的經驗</li> </ul>
15:20-17:00	與會國家簡報
17:00-18:00	韓國歷史文化簡介
105年10月11日(星期二)	
09:00-09:15	昨日回顧與今日議程說明
09:15-09:45	影響納稅義務人依從行為
09:45-10:30	納稅依從風險管理:荷蘭的方法 <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 區隔</li> <li>➢ 資訊的腳色</li> <li>➢ 9 步驟模型</li> </ul>

10:50-12:00	採取更多系統性方法 <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 踏出正確的第一步:環境的重要性</li> <li>➤ 納稅依從設計</li> <li>➤ 稅務服務提供者的角色</li> </ul>
13:30-16:00	案例研究
16:00-17:00	與會國家簡報
105 年 10 月 12 日(星期三)	
09:00-09:15	昨日回顧與今日議程說明
09:15-10:30	用科技方法帶來更佳的稅務管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 導論</li> <li>➤ 大數據的使用</li> <li>➤ 中小企業新稅務服務</li> <li>➤ 成熟模型</li> </ul>
10:50-12:00	中小企業稅務依從稽查的角色 <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 以更廣泛的納稅依從計畫來稽查</li> <li>➤ 不同的稽查方式</li> <li>➤ 監督系統</li> <li>➤ 影響行為:認知的被稽查機率</li> </ul>
13:30-14:30	與會人員報告
14:30-16:15	降低地下經濟 <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 地下經濟的產生原因</li> <li>➤ 與稅務政策的關聯</li> <li>➤ 全政府(A whole-of-government)方法</li> <li>➤ 辨別並處理地下經濟的策略</li> </ul>
16:15-17:00	中小企業稅務:政策選擇
105 年 10 月 13 日(星期四)	
09:00-09:15	昨日回顧與今日議程說明
09:15-10:30	中小企業稅務行政:組織議題 <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 組織模型</li> <li>➤ 發展遵循計畫</li> <li>➤ 遵循計畫付諸實行</li> <li>➤ 人員與能力</li> <li>➤ 資訊科技的角色</li> </ul>



10:50-12:00	績效衡量與結果評估 <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 落後與領先指標</li> <li>➤ 結果歸因</li> <li>➤ 監督遵循行為的改變</li> <li>➤ 稅收短差與遵循計畫</li> </ul>
13:30-16:00	案例研究
16:00-17:00	與會國家簡報
105 年 10 月 14 日(星期五)	
09:00-09:15	昨日回顧與今日議程說明
09:15-10:30	一周回顧、Q&A、未來發展
10:50-11:30	績效衡量
11:30-12:00	閉幕式
13:30-18:00	城市參訪與文化導覽
105 年 10 月 15 日星期六	
09:30-18:00	城市參訪與文化導覽

## 貳、研討會議題與內容

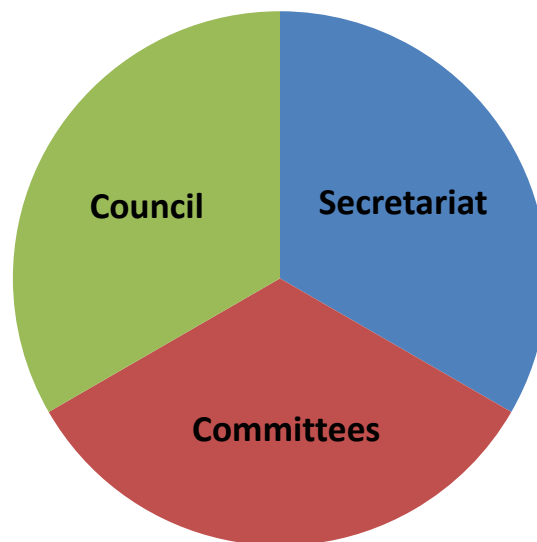
### 一、OECD 全球稅務關聯計畫與稅務行政研討

#### (一) OECD 簡介

OECD 的使命是以更好的政策來尋求更好的生活，願景則是追求一個繁榮且純淨的公平世界，而其使用的工具方法包含：

1. 在關鍵領域提供標準規章
2. 經驗分享與同儕審查(peer review)
3. 衡量、分析與資料比較

OECD 的組織結構主要包含理事會、秘書處與專門委員會。理事會為主要的管理、監督及決策機構，其中亦包含策略方針提供；秘書處支援各個專門委員會的諸項工作；而專業委員會則是制定各項標準規章及管控各會員國經濟體。



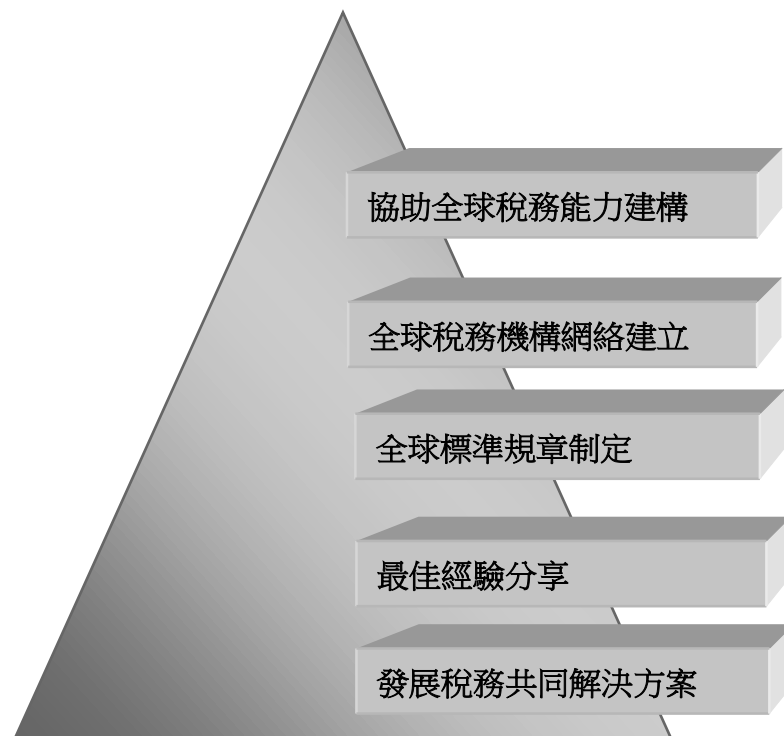
財政委員會即為專業委員會之一，主要工作除了建立有效率的稅務行政及提升稅務機構的能力外，還包括發展並協助執行下列事務：

1. 擬定租稅協定示範公約
2. 多國企業移轉訂價及稅務方針

3. 提供全球標準規章及資訊交流
4. 國家經濟成長之稅務政策制定
5. 稅務政策制定之統計事務
6. 提供全球增值稅/統一發票之政策方針
7. 反制侵略性的稅務規劃、稅基侵蝕與利潤移轉(Countering aggressive tax planning and tackle base erosion and profit shifting, 以下簡稱 BEPS)

## (二) 全球稅務關聯計畫

OECD 的全球稅務關聯計畫主要為稅務能力建構與經驗分享，透過全球約 20 個所在機構，及來自 100 個以上國家、1,800 個稅務人員的全球性研究，提供目前每年約 60 項全球相關事務，以促成國與國及國際組織間的相互合作關係、建立各國稅務官方機構之對話，並建構以需求為導向之事務能力，其由下而上的目標可用下列金字塔圖形來說明：



OECD 全球稅務關聯計畫主題包含：稅基侵蝕與利潤移轉、移轉訂價、稅務行政、租稅協定、避稅與跨國企業查核、資訊交換、稅務犯罪及稅務政策等，並透過各國輪流主辦每年的議題事務與各國國際性組織交流等方式來合作。目前 OECD 在澳洲、中國、匈牙利、南韓、墨西哥及土耳其等國家均設有跨國性的稅務中心，並與包含 ATAF、CIAT、CREDAF、IBFD、IOTA、SGATAR 與 WCO 等國際性組織進行交流，而 2015 年主要贊助國家包含日本、澳洲、南韓、土耳其、荷蘭及義大利等。

在執行 BEPS 的內涵架構上，其目標是使所有國家執行 BEPS 的行動方案，並參與標準規章的制定及相關議題；承諾實踐 BEPS 行動方案的會員國必須參與其架構，並以平等互惠的方式進行。日前 104 年 11 月 15 日國際性組織 G20 領袖已於土耳其首都安卡拉共同簽署並同意執行 15 個 BEPS 行動方案。

## 二、中小企業及其納稅依從

### (一) 概論

在全球不論高所得或低所得國家，其中小企業對於該國的經濟健全均扮演著重要的角色，並對 GDP 有顯著貢獻。中小企業在 2008 年全球金融危機遭受了嚴重的衝擊，全球政府紛紛以各種方式積極挽救，包含降低紓困門檻、放寬管制並鼓勵中小企業投資新興科技或市場。而隨著中小企業愈加國際化，特別是那些外銷到國外市場的，更提高了其對母國經濟的貢獻度，而那些依附在大型企業供應鏈的中小企業則得以加速改善其人力資本與科技能力，進而增加其生產力與營業收入。中小企業的重要性可以整理如下：

1. 對國內就業、經濟成長與市場創新帶來顯著貢獻
2. 增加市場的多樣性與動態性
3. 在大多數國家所有企業中，有 95% 以上是中小企業
4. 中小企業在大多數國家雇用超過全國一半以上的勞動力

## (二) 中小企業定義

一般對中小企業的定義，最常被引用的是歐盟組織的定義，主要以員工人數、營收規模及資產總額等 3 大項目來區分中型、小型與微型企業，詳如下表：

	員工人數	營收	資產總額
中型	<250	<€ 50 mln	<€ 43 mln
小型	<50	<€ 10 mln	<€ 10 mln
微型	<10	<€ 2 mln	<€ 2 mln

根據其他國家的定義，在加拿大雇用低於 500 名員工即被歸類為中小企業；在美國若員工人數低於 100 名即屬小型企業、介於 100 到 500 名則為中型企業；在澳洲，雇用 200 名以下員工屬於小型企業、1-4 名屬微型企業；而在白俄羅斯，則區分為個人工作室、微型企業(小於 15 名員工)、小型企業(員工人數介於 16 到 100 名)及中型企業(員工人數介於 101 到 250 名)。上述定義可能因為稅務目的不同而有不同的定義，而定義也不一定會影響中小企業的納稅依從策略。

關於各國中小企業的存活率，第 3 年大約會下降到 5 成左右，第 5 年甚至掉到 4 成以下，有的國家甚至不到 3 成，例如匈牙利的 27%與西班牙的 29%，這對中小企業的稅務管理是一個很重要的參考指標。

2012 年新興企業前五年存活率

國家	第一年	第二年	第三年	第四年	第五年
澳洲	87%	77%	66%	60%	55%
捷克	84%	63%	54%	48%	43%
匈牙利	70%	53%	41%	32%	27%
義大利	83%	69%	53%	45%	38%
盧森堡	91%	75%	66%	58%	50%
葡萄牙	85%	68%	56%	46%	39%
斯洛伐尼亞	84%	70%	52%	48%	43%
西班牙	74%	60%	45%	36%	29%

資料來源:OECD Structural and Demographic Business Statistics,

<http://dx.doi.org/10.1787/sdbs-data-en>.

依據經濟部中小企業認定標準，我國中小企業係指依法辦理公司登記或商業登記，並合於下列基準之事業：

1. 製造業、營造業、礦業及土石採取業實收資本額在新臺幣八千萬元以下，或經常僱用員工數未滿二百人者。
2. 除前款規定外之其他行業前一年營業額在新臺幣一億元以下，或經常僱用員工數未滿一百人者。
3. 所稱小規模企業，係指中小企業中，經常僱用員工數未滿五人之事業。

而我國加值型及非加值型營業稅法第 13 條也提及「小規模營業人」，一般係指規模狹小，平均每月銷售額未達新台幣 20 萬元，按月查定課徵營業稅之營業人。

### (三) 時代變遷與中小企業的挑戰

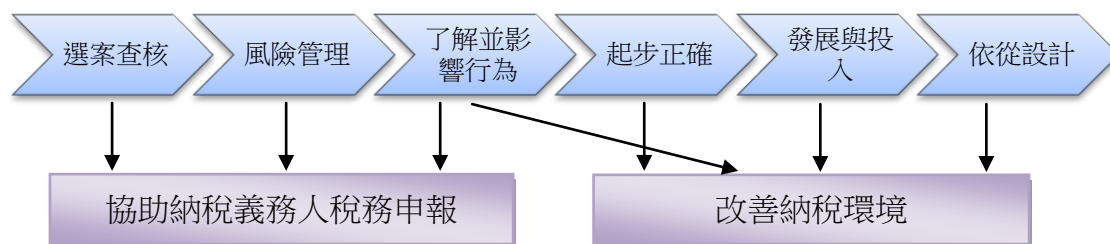
隨著科技的日新月異，尤其是近年來網際網路、智慧型手機、大數據及雲端資訊的普及，更加速貿易活動、資本與人才流動等全球化的進行，稅務方面也面臨重大衝擊，包含 BEPS、資訊自動交換(AEOI, Automatic Exchange of Information)及因應時代變遷所需提供的全新稅務解決方案等，而這些變化也勢必對中小企業帶來一定程度的影響。

當前中小型企業的挑戰包含納稅依從成本、管理當局的管制性要求、有限的融資擴張管道及如何與當前不斷創新的科技與時俱進等，稅務當局對於中小企業的納稅依從也面臨了下列各項挑戰：

1. 如何使稅務成為納稅義務人營運活動的一環，並提供更好的稅務服務及創造更低的納稅依從成本？
2. 如何看待並管理第三方及其他利害關係人在納稅依從的角色？
3. 如何使用數據資料來提供更好的服務給納稅義務人？同時促進經濟發展及有效杜絕逃漏稅。
4. 如何確保稅務系統的可信度？

持續向上的納稅依從改革是 OECD 在稅務行政研討上持續不斷精進的工作，每階

段的改革計畫與步驟及其關聯性(即 FTA 稅務遵循改革里程碑)如下圖所示:



#### (四) 結語

在全球各個國家中，中小企業可能有不同的定義，但中小企業毫無疑問地對該國的就業、經濟成長與創新均提供了顯著的貢獻，而在大多數國家裡，中小企業數目(包含微型企業與個人工作室)佔了全國企業總數的 95%以上(通常是 99%以上)，然而中小企業也持續面臨許多挑戰，因此稅務當局的策略，應當要在讓中小型企業的營運活動更便利的前提下，讓稅務易於遵守並確保稅基。

### 三、納稅依從風險管理

#### (一) 簡介

稅務行政工作的首要目標，是在依法行政的前提下，以下列幾個方式進行：

1. 納稅義務人的權利與義務清晰且明瞭，並易於達成。
2. 在每個納稅義務人均實行其應盡義務的前提下，稅務系統整合能持續維持運作。
3. 持續讓納稅義務人對稅務系統與行政工作充滿信心。

此外，稅務行政工作也在依法行政的前提下，尋求整體最大效能；而在策略、解決方案與服務的運用上，以謹慎的決策來尋求資源最適分配與最佳化的結果。

當前全球均面臨高度的環境變動，包含國際貿易型態的改變、電子商務的蓬

勃發展、員工雇用型態的改變、約聘僱人數的持續增加、企業結構與籌資商品的不斷創新、全球稅務的一致性趨勢與更高的社會期待等等，而面臨企業營運環境不斷變動的時代，稅務行政工作也必須提出新的策略解決方案。

## (二) 風險管理的效益

因全球環境變動帶來的高度風險，稅務當局必須對風險進行有效性的管理，而其所帶來的效益，可以為策略的擬定帶來系統性與結構性的基礎，並且能更聚焦於稅務違章的產生原因，並以更彈性且客製化的方式來找出解決方案；另外，對於增加納稅依從的有效性與提高管理成本的效率而言，亦能提供更佳的结果，並且透過以證據為基礎的衡量方式來加以持續學習，並提高組織的靈活度，而各種稅務行政工作所採取的方式也必須透明化並禁得起外部監督。

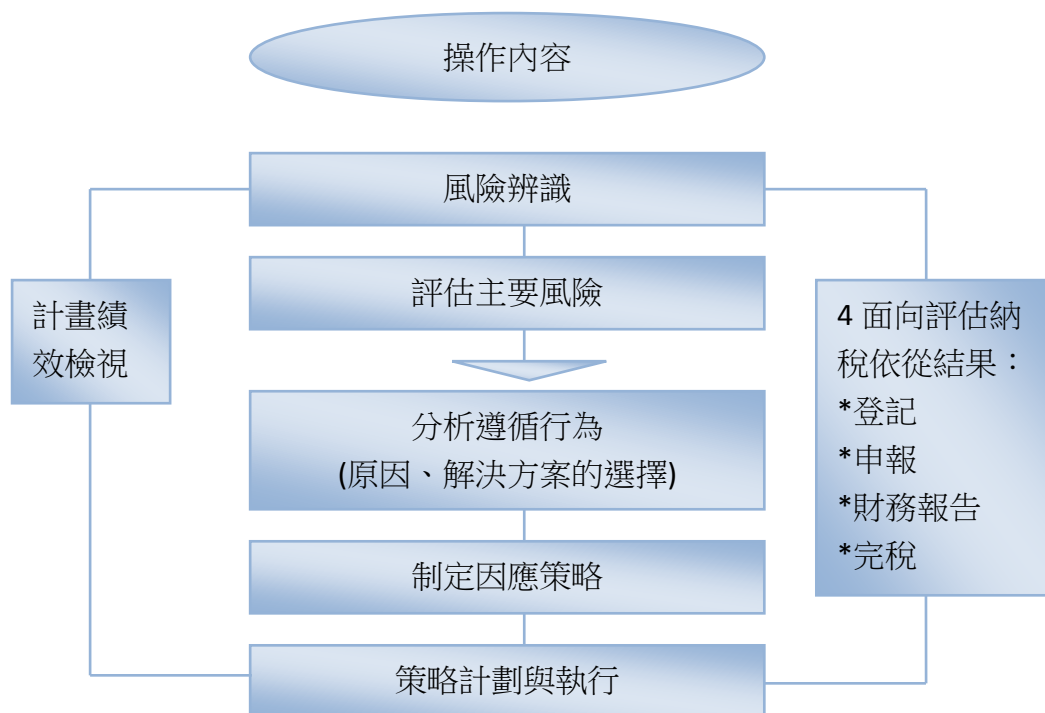
## (三) 風險管理的步驟

針對納稅依從的風險管理有幾個需優先探討的課題：

1. 甚麼是遵循主要面對的風險？
2. 與那些納稅義務人會有關聯？
3. 欲達到最佳結果，必須採用甚麼樣的策略與解決方案？
4. 聚焦的 4 個面向：稅籍登記、期限內申報或必要稅務資訊的提供、申報內容的完整性與正確性、期限內完稅。

找出上述課題的可能答案或方向後，接下來是採取風險管理的步驟。風險管理的首要步驟是界定出風險管理的內容，即稅務行政風險管理的全部範圍，主要包含稅籍登記、申報、財務報告或其他相關稅務義務的遵循。接著開始聚焦於這些主要風險，而影響是否遵循的因子有稅務行政的財務資源、特定稅法改變時政府的立場與稅務人員查核技巧的不足。在這過程中，還必須監測外在環境的情形，例如立法、政策、輿論與經濟情勢。運用外部資源亦是稅務行政風險管理很重要的一環，可運用的資源可能有國家社會文化、整體架構、資訊系統與能力。其相關的流程步驟，可用下圖說明：





### 1. 風險辨識

風險辨識應當先從主要架構開始，並界定出策略性與操作性的風險，再分別聚焦個別的風險，並做出市場區隔與辨別風險的持續性，及辨識風險時可採用相關的指標，最後評估風險辨識的成功。

### 2. 市場區隔

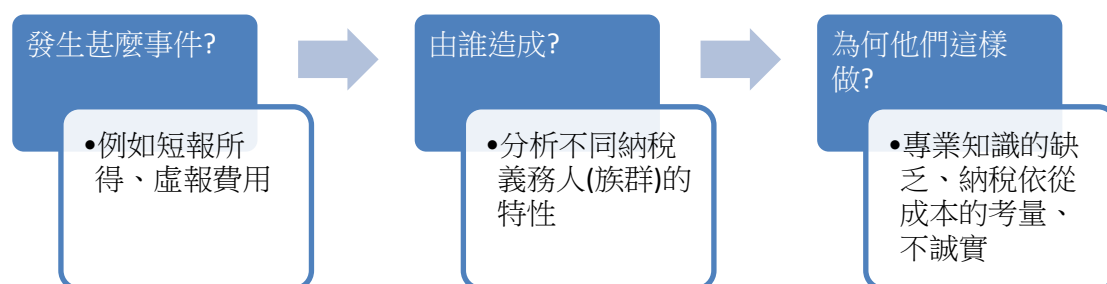
就中小企業的營運而言，他們屬於相對高風險的族群，其數量眾多，營收不穩定更不易掌握，且營運模式缺乏已開發成熟的結構或方法使營收帳務得以完整保存，但對其進行對帳務與現金的獨立稽查或可協助他們降低短漏報的風險。

### 3. 評估主要風險

評估主要風險前須先建立一個穩定的架構來評估其結果與可能性，接下來對風險區分其優先順序，例如內部的能力資源有多少？是否有辦法提供有的因應方針？風險等級為何？大眾認知如何？成本與效益何在？區分主要效風險後，對資料與資訊需求加以管理，並達到適當性、正確性並兼顧隱私，當中可利用一些資料分析工具，例如資料媒合、資料搜尋與案例回顧。

#### 4. 分析納稅依從行為

分析納稅依從行為的目的是為了建立具前瞻性的因應計畫，首先找出影響納稅義務人或中小企業行為的原因，並界定出納稅依從行為的範圍，包含產生特殊行為的因素，這其中是否有徵兆可循？最後將這些範圍因素加以評估其對稅務系統的影響。



#### 5. 制定因應策略

制定因應策略是在穩固的原則下，發展出一套平衡的方案。以公平整合方式來進行，以建立社會信賴，並力求彈性化與客製化。同時，也要提高納稅依從度，可透過 1.使納稅義務人更清楚明瞭其應盡義務且易於遵循、2.針對稅務違章採取適當的裁處、3.落實公權力、4.提供納稅依從的誘因等。另外，還可透過尋求額外的協助來提高加乘效果，例如透過所得稅扣繳與申報系統、提倡帳務的有效維持及建立公共合作關係等來提高整合性，並逐步增加政策執行的嚴謹度。策略選定後，便開始培養執行的能力，並使資源有效利用，讓利害關係人能參與執行，並確保最後能有效落實。

#### 6. 從四面向評估納稅依從結果

納稅義務人的四個主要評估面相包含未辦營業登記而營業、未依規定申報或提供必要的稅務資訊、完整正確的帳務維持及期限內完稅。針對未辦理營業登記而營業，可能來自納稅義務人缺乏認知或認知錯誤，可透過教育

、協助計畫及發展有用的自我管理工具來加以改善。至於未依規定申報的部分，可利用現代科技，例如標準化的網路申報工具可改善申報結果並對未來稅務行政提供參考，此外，申報前的先行聯繫、利用第三方資料及資料媒合來更正確的辨識出未申報者、發展納稅義務人可使用的自我管理工具等等都是。而帳務未能完整正確的維持，可透過讓申報變得更容易、以透明化與整合性的方式來制定誘因與罰則、尋求額外的加乘協助與建立合作關係、提倡有效的帳務維持、建立查核與領先指標制度等等來加強。最後，針對未於期限內完稅的問題，可透過教育、及持續穩定的稅務行政來加以改善。

#### **(四) 普遍的觀察與持續進行的課題**

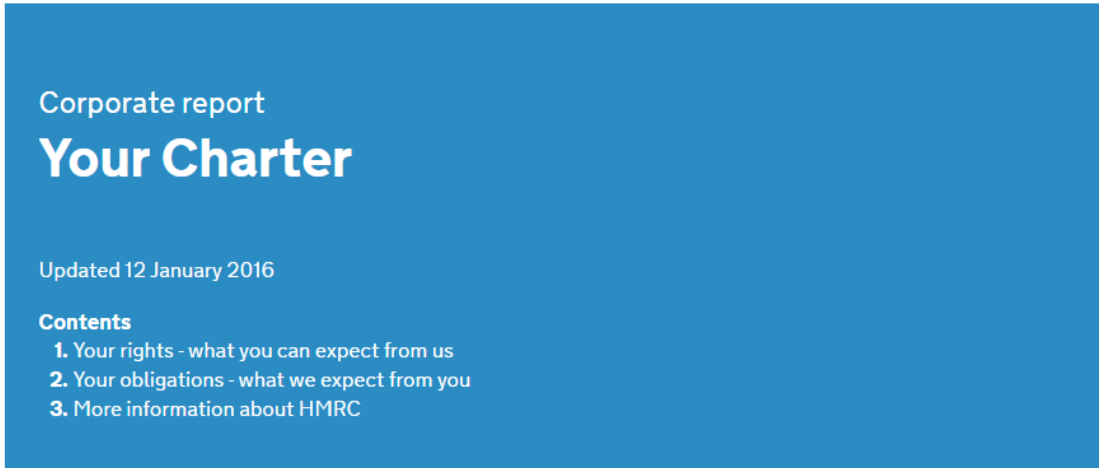
觀察目前普遍發生且持續進行的課題包括新興風險顯著地增加，影響範圍也愈來愈廣，所以更需要聚焦於稅務行政系統的持續有效性，並以達成更廣泛與更長期持續性的結果為目標。稅務行政的方法是比較性或相互對照的，每個國家都應找出其學習比較的標竿，透過發展多面向的解決方案使納稅依從計畫更具策略性，並制定出客製化的因應方針，同時能預防未來可能產生的錯誤或逃漏稅，更甚者，還可透過與第三方的合作來影響納稅依從行為的族群。另外，隨著科技的進步，外部資訊與資料媒合的使用持續增加，而影響或改變納稅依從行為的因素也愈趨多元化，中小型企業族群的營運風險逐漸增加，外部聯繫與稅務行政公示資訊的使用率也大量增加，來自經濟發展脈動的挑戰(例如新興產業與納稅義務人的移動性增加)，以及納稅義務人對稅務服務的高度期待等，都是目前普遍觀察到且持續進行的課題。

#### **(五) 來自英國稅務及海關總署(HMRC)的經驗**

##### **1. 風險管理：**

HMRC 管理當局乃以納稅義務人充分了解過程的前提下來執行稅務，而且能禁得起外部監督，透過其網頁” Your Charter” 持續更新資訊，並確保

所有程序的關聯性，網頁參考如下：



Corporate report  
**Your Charter**

Updated 12 January 2016

**Contents**

1. Your rights - what you can expect from us
2. Your obligations - what we expect from you
3. More information about HMRC

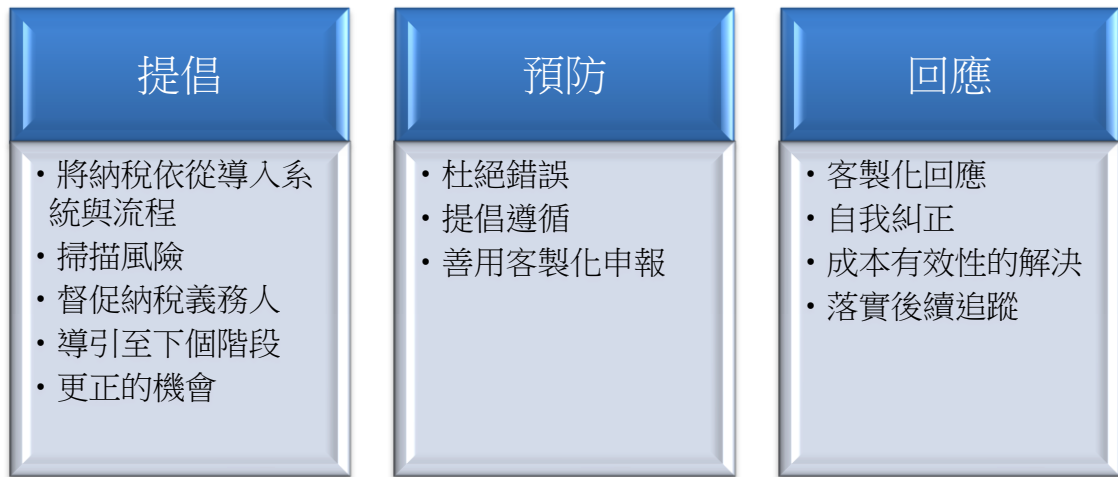
We want to give you a service that is fair, accurate and based on mutual trust and respect. We also want to make it as easy as we can for you to get things right.

“Your Charter” explains what you can expect from us and what we expect from you.

<b>Your rights - what you can expect from us:</b>	<b>Your obligations - what we expect from you:</b>
<a href="#">Respect you and treat you as honest</a>	<a href="#">Be honest and respect our staff</a>
<a href="#">Provide a helpful, efficient and effective service</a>	<a href="#">Work with us to get things right</a>
<a href="#">Be professional and act with integrity</a>	<a href="#">Find out what you need to do and keep us informed</a>
<a href="#">Protect your information and respect your privacy</a>	<a href="#">Keep accurate records and protect your information</a>
<a href="#">Accept that someone else can represent you</a>	<a href="#">Know what your representative does on your behalf</a>
<a href="#">Deal with complaints quickly and fairly</a>	<a href="#">Respond in good time</a>
<a href="#">Tackle those who bend or break the rules</a>	<a href="#">Take reasonable care to avoid mistakes</a>

## 2. 推廣、預防、回應

藉由導入系統與流程來推廣好的納稅依從，透過阻絕錯誤與個人化行為來預防不遵循的行為，對於不遵循的行為，HMRC 透過個別式的回應來使納稅義務人能自我糾正：



**善用加乘效果與及時制止**

- 代理人及其他第三方機構的有效利用
- 盡可能地透明化
- 理性成熟地輔導中介機構與納稅義務人之權利與義務

**分析**

- 盡可能地交叉分析稅務單位擁有的資料
- 更策略性地使用資料來辨識風險、及早找出風險並更了解納稅義務人
- 善用強而有效地回饋系統

### 3. 透過競賽方式來評估風險：

HMRC 會透過一些稅務相關的競賽方式來評估風險，並提供機會讓納稅依從更容易，例如提供誘因讓納稅義務人自動補報補繳等，而透過競賽方式，HMRC 得以有效地發展遵循策略，也找出能進行倡導與事前預防的機會，這些都是 HMRC 將其設計整合在競賽中的元素，目前 HMRC 的競賽項目有電子商務、辦理營業登記、電工技師稅收保全計畫、水管工人稅收保全計畫與醫師稅收保全計畫等。

### 4. 專案小組

HMRC 設有專案小組，由一群稅務專家所組成，專責於潛在的稅務逃漏施以高頻率查緝。專案小組的工作聚焦於特定部門與區域，並由資訊機構協助提供高風險的逃漏稅與詐騙資訊。專案小組在五年前成立，並已追

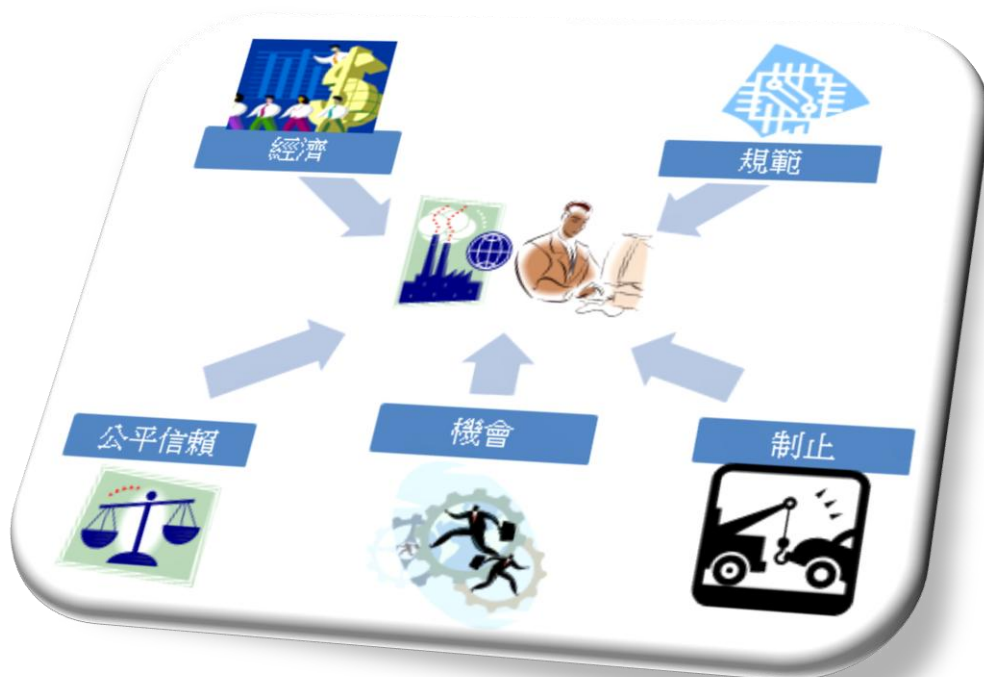
回超過 5 億英鎊的稅捐，且逐年增加，其中包含 2015 至 2016 年將近 2 億 5 千萬英鎊，幾乎是過去幾年的兩倍。自 2011 年以來，HMRC 即編制超過 140 個專案小組部門，專注於高稅收風險產業，包含零售業、菸草業及成人娛樂事業。

#### 5. 一對多方法(The One-to-Many Approach, OTM)

即在同一時間會寄發相同的訊息或資訊給同一納稅義務人族群的方法，而使用的方式必須與納稅依從風險相稱，其中最常使用的方式是寄發相同信件給多個營業人，例如 HMRC 最常針對”提倡、預防、回應”等項目發送下列訊息：我們要納稅義務人做甚麼及為何要這麼做？若納稅義務人做了會如何？不做會如何？須承擔何種後果？如何衡量？

## 四、瞭解並影響納稅義務人依從行為

影響納稅義務人依從行為的因素主要來自經濟、社會規範、公平信賴、機會與裁罰等各方面，茲分述於後。



## (一) 經濟理論

### 1. 古典經濟學

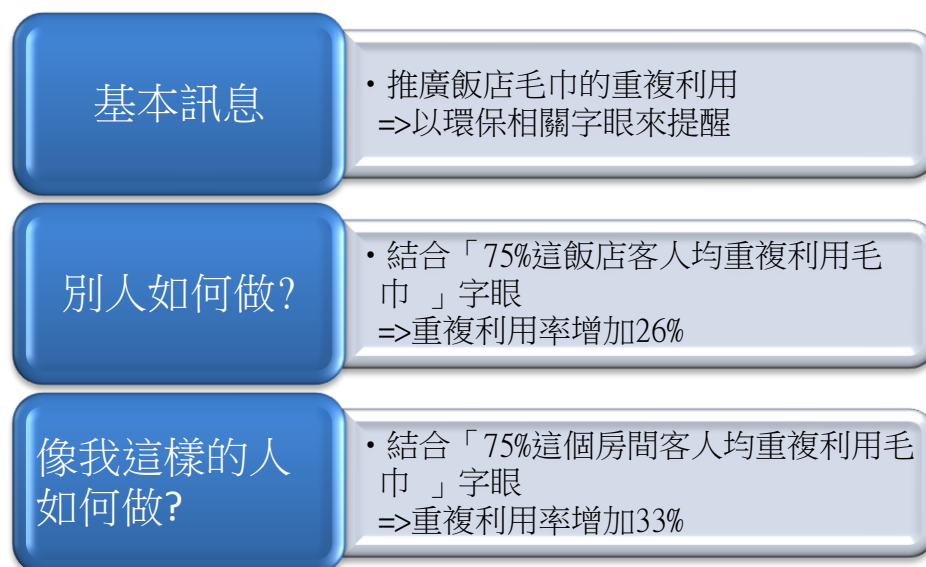
古典經濟模型假設人人皆採取理性行為，遵循或不遵循行為都是成本效益的考量，遵循是因為逃漏稅的成本大於效益，反之不遵循則是由於逃漏稅的效益大於成本，增加納稅依從是一項直接而簡單的工作，只要透過增加稅務稽查與提高罰金即可完成。例如我們假設應繳稅金 200 元，逃漏稅被查緝的風險 10%，罰金 3,000 元，預期損失即為 300 元，大於應繳稅金 200 元，因此人們將選擇遵循；若罰金降至 1,000 元，預期損失則變為 100 元，小於應繳稅金 200 元，人們將傾向不遵循。然而，實際發生的逃漏稅行為卻比古典經濟模型預期的少很多，且現實環境被查緝機率與罰金偏低，如果人們真完全以理性方式做出行為，依據古典經濟模型，大多數的納稅義務人將選擇逃漏稅，這與現實情況不盡吻合。

### 2. 行為經濟學

行為經濟學將遵循行為的複雜性加以區分，而該學派所研究的課題對納稅義務人的遵循行為是重要的，而稅務行政亦為該課題的一部分。依據行為學派，遵循及非遵循行為是稅務行政、納稅義務人與其他方持續交互影響的結果，改善納稅依從行為不僅僅只是聚焦於納稅義務人行為，也專注於稅務行政機關的績效與所採取的行動，因為其影響了納稅依從行為。

## (二) 社會規範

社會規範經研究調查是影響納稅義務人行為最重要的因素之一，而所謂的社會規範就是人們會仿效別人的行為或思考，亦即人們會做別人所做的。然而，社會規範是否能約束每個人？且如果一個國家有穩固的社會規範，採取經濟上的處罰或誘因制度可能會帶來負面的影響(排擠效果)，這便衍生出社會成本與經濟成本的選擇問題。以下為相關案例：



目前影響社會規範的普遍準則包含：互惠-人們傾向給予回饋、承諾-做出承諾的人更有可能遵守、社會實證-人們在做出行為前會先觀察別人怎麼做、權責-人們傾向遵守權責規範、喜歡-人們傾向被喜歡的人說服。究竟稅務行政該如何善用社會規範？幾個準則可供參考，例如盡可能地真誠、說出希望納稅義務人達到的行為(例如應及時繳稅)、告知多數人怎麼做、說出別人喜歡你做甚麼以及盡可能地描述正向行為。在 2014 年 5 月，因為一項賦予紐西蘭當局可拘提欠款大戶的法案通過，管理當局隨即湧入大量想要整合償還助學貸款的電話，該國家稅收部長 Todd McClay 聲稱大約有 110,000 筆的助學貸款仍未償還。

### (三) 公平信賴

稅法的複雜性往往是導致納稅義務人產生不公平認知的主因，若納稅義務人一旦覺得不公平，便會降低納稅依從的意願，因此，對稅務當局的信任與其納稅依從行為有密切相關，而當社會規範不高時，公平行將更為重要。一般而言，公平性的認知包含以下 3 點：

#### 1. 分配性的公平

稅金如何繳納與被使用



## 2. 程序性的公平

處理的過程，而非結果。而人們在一致性、正確性、被尊敬、被傾聽、透明度上被對待的感覺將影響結果的被接受度。

## 3. 重分配公平

不遵循的納稅義務人將如何被處置?當稅務違章發生，裁罰的正確性。

### (四) 逃漏稅機會

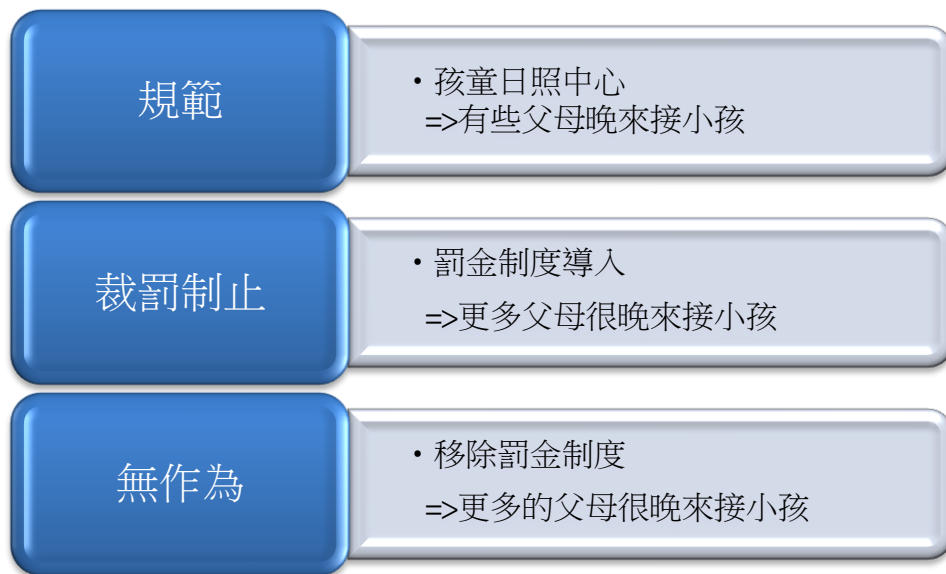
對稅務行政而言，逃漏稅的機會是納稅依從與逃漏很重要的預測指標，若到處存在逃漏稅機會，則稅務違章的情形將會十分普遍，例如自我僱工與地下經濟。此外，若納稅依從很容易出錯，則稅務違章也愈有可能發生。就減少逃漏稅機會而言，可以用修補法律漏洞、修改稅務行政制度(如第三方的引進與扣繳制度)以及鼓勵使用高品質的企業軟體或系統等方式，就提高納稅依從度而言，可以將其簡化並使其更加容易、提供更清楚的稅務資訊或協助、電子申報與暫繳制度等。

### (五) 裁罰制止

目前對查核、罰則與被查獲風險的相關研究指出，在一般情形下，稽查對於納稅義務人有部分的正向效果；而在某些情形下，研究指出，對於已遵循的納稅義務人而言，卻可能帶來帶來負面的影響，而對於不遵循的營業人則可能帶來正面或負面的影響。根據誘因制度與排擠效果理論，研究發現在改變行為上，獎勵會比處罰更好，紐西蘭當局總是持續性地傳遞下列訊息給納稅義務人：

1. 人們都會像我一樣納稅
2. 如果我試著做這確的事，管理當局會提供協助
3. 如果人們故意嘗試逃漏稅，管理當局會予以處罰

以下為用裁罰來制止不遵循行為的相關研究案例：

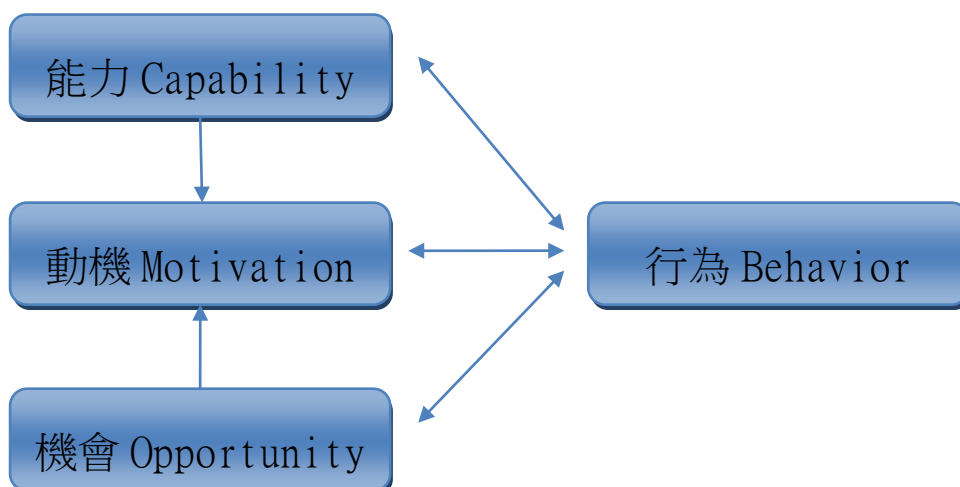


在上述孩童日照中心的案例中，如果我們將裁罰改成對於準時來接小孩的父母給予折扣獎勵，原本的結果會如何？

## (六) 結語

納稅義務人的行為是複雜且並非全部理性的，稅務行政的重點不是管理當局做了甚麼，而是如何做，且必須以納稅義務人的觀點為出發點，掌握納稅義務人的依從行為才是稅務行政的主要關鍵。

### COM-B model



## 五、中小企業納稅依從風險管理

從過去到現在，納稅依從一直是各國租稅行政機關著力之重心。鑒於中小企業佔各國總企業比率相當龐大，稅收比率卻相對微小，甚至未達總稅收之一半，可推論中小企業之納稅依從度較低，易產生應繳稅卻未繳稅，或以欺瞞之方式致使繳納稅額減少之現象；自本次與會之各國學員發言與討論中，亦能發現如何有效管理此類納稅依從風險已成為各國不可避免之重要課題。本節課程係由來自荷蘭之講師 Mr. Cees Bredius 所講授，講師以荷蘭稅務局採行之管理方案與模型為例，說明如何在日新月異的時代，運用科技與蒐集第三方資訊以處理各類風險案件，以增加納稅義務人的服從度，降低因稅務不服從所造成之扭曲與欺騙行為，並達成稅收公平與提高稅務申報正確率之目標。

荷蘭於 2010 年開始採行此中小企業風險處理方案，至今已有一定成績，亦達成荷蘭稅務當局部分設定目標。以下將就從該方案之介紹開始，依序說明荷蘭當局如何分類中小企業、資訊扮演的角色與其「9 步驟模型」(9-step model)。

### (一) 簡介

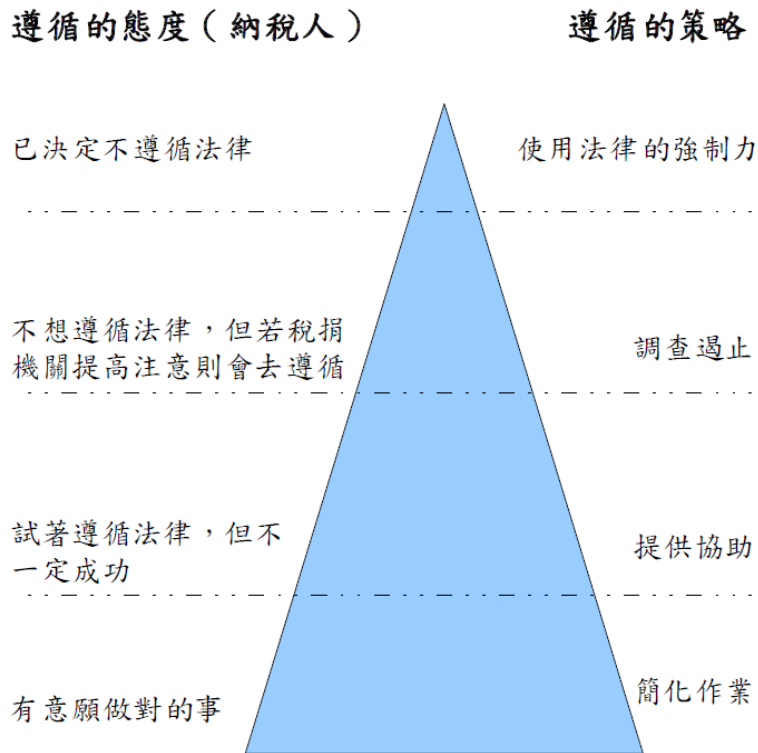
#### 1. 目標

荷蘭當局為降低中小企業納稅之相關扭曲情形(例如：未辦理稅籍登記、虛偽的稅籍登記、漏報營收額、虛列支出費用、欠繳稅款等)，決議實施中小企業風險處理方案，希冀能自納稅義務人角度切入，了解納稅義務人的態度與意願以達成最終目標：建立中小企業正確的納稅觀念，確實繳稅以增加中小企業之納稅依從度。

#### 2. 分層回應式之監督

依據納稅義務人(即目標客群：中小企業)之依從程度大小，給予不同程度之回應與強制性執法。荷蘭當局用以下金字塔圖形為例，說明願正向改進的納稅義務人，當局於處理其案件的策略即避免對該納稅義務人施與過大的壓力，力求程序越簡單越好；反之，違反租稅法律或納稅依從

度低之義務人，則須使用稅法之強制力以求該納稅義務人遵從。此外，面對越高風險（納稅依從度越低）之個案，亦需花費更多時間與心力進行監督，方能避免高風險事件之發生。



### 3. 面對中小企業之對策

隨著科技的日新月異，對於數量持續成長的中小企業所執行之租稅對策也與以往之方式大相逕庭，相關對策要點羅列說明如下：

#### (1) 整合性的方法

整合財稅機構有效資訊與納稅義務人的行為表現以制定最佳策略。

#### (2) 預防與治療並濟

同時制定前端阻卻弊端之預防性政策與後續懲罰之壓制性政策。

#### (3) 第三方資訊整合

與其他政府機關合作，蒐集更多相關有力的證據。

#### (4) 資訊驅動為主力

依據收集之各類資訊，拼湊納稅義務人之真實樣貌，以期對義務人有更正確的認知與了解。

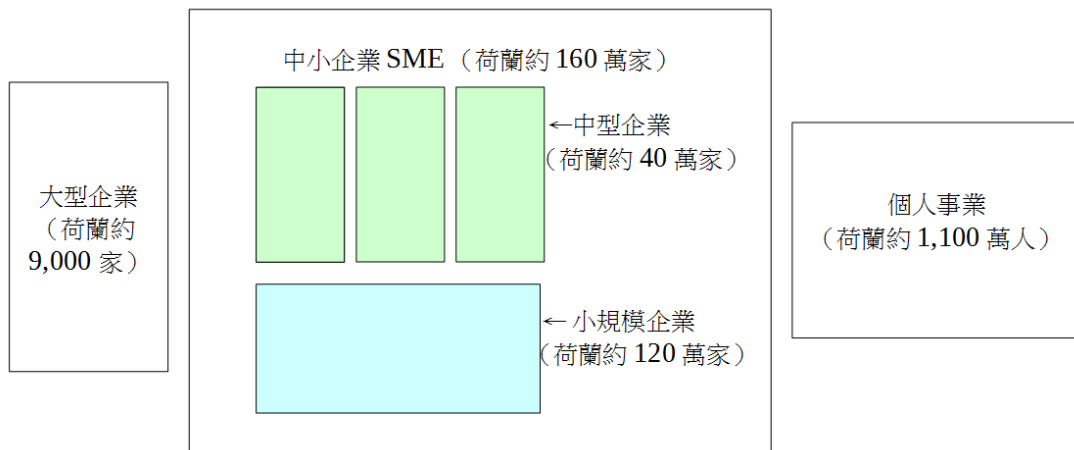
#### (5) 著重現金流向

稅務機關不僅需注意納稅義務人業務項目之現金流，亦需注意其所徵納之稅額去處與使用流向。

## (二) 中小企業分類

中小企業係各國社會之核心引擎，推動各國經濟之進步，亦有潛能促進創新以創造極大之企業價值，可見中小企業之重要程度。中小企業數量繁多，以何類標準、何種條件來分類，以下就荷蘭當局之分類方式做說明：

### 1. 納稅義務人之分類：



荷蘭當局將納稅義務人分類為個人、中小企業與大型企業，各類別之納稅義務人之身分係流動而非固定，大型企業與中小企業之間的轉換亦非少見，故此類分類需於一定週期內重新衡量。

### 2. 中小企業之分類

#### (1) 等級一

【等級一】之分類係依據財政重要性與相對風險來分類。當局運用各機構資訊系統蒐集相關資料(例如:所得稅繳納記錄、年營業額、罰鍰繳納記錄及可使用車輛登記等)後，對中小企業進行分類。

	數量比	年現金流量比	產能利用率
中型企業	23%	97%	83%
小型企業	77%	3%	83%
總數	170 萬家	560 億歐元	5800 fte

(fte: Full-time equivalent,全職工時)

## (2)等級二

【等級二】分為兩種情形，其一係將【等級一】中分屬於「中等規模」之企業體，依據重要產業關注程度進行分類。舉例來說，荷蘭將該類子團體進一步分為不動產、非營利、農業、貿易與傳輸業及勞務與服務業；其二則是將【等級一】中分屬於「小規模」之企業體依據企業個體大小進行分類。依據不同的個體大小，當局可以制定、提供適當的方針給不同的客群，亦能使促進租稅效率，以達到最大稅收效果。

### -中等規模企業-

不動產、非營利及農業	貿易與傳輸業	勞務與服務業
約 11 萬家營業人	約 14 萬家營業人	約 15 萬家營業人

### -小規模企業-

不需申報與繳稅之營業人	約 30 萬家
停歇業營業人	約 200 萬家
個人營業戶	約 36 萬戶
年淨利未達 1 萬歐元之獨資企業	約 30 萬家
年淨利超過 1 萬歐元之營業人	約 60 萬家

## (三)資訊扮演的角色

一個租稅方案能否成功，正確之資訊蒐集絕對是關鍵的一環。隨著時代變遷，科技的日新月異使得稅務機關有更多的管道來收集更廣泛的資訊。一般而言，資

料的來源有三類，羅列如下：

### 1. 內部資料

如報稅資料、企業間之比較以及公司內部資料之比較。舉例而言，我們可從營收額與員工人數這類資料中，觀察該企業有無虛列薪資費用或漏報銷售額之情形。

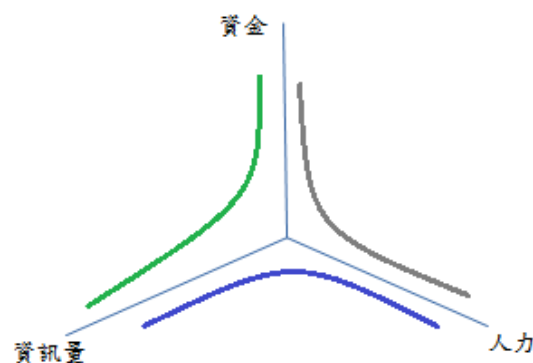
### 2. 外部資料

如地方政府提供之情報、地下交易之銷售額、銀行資訊（例如自利息收入推論實際定期存款數額）以及網路上之相關資訊。

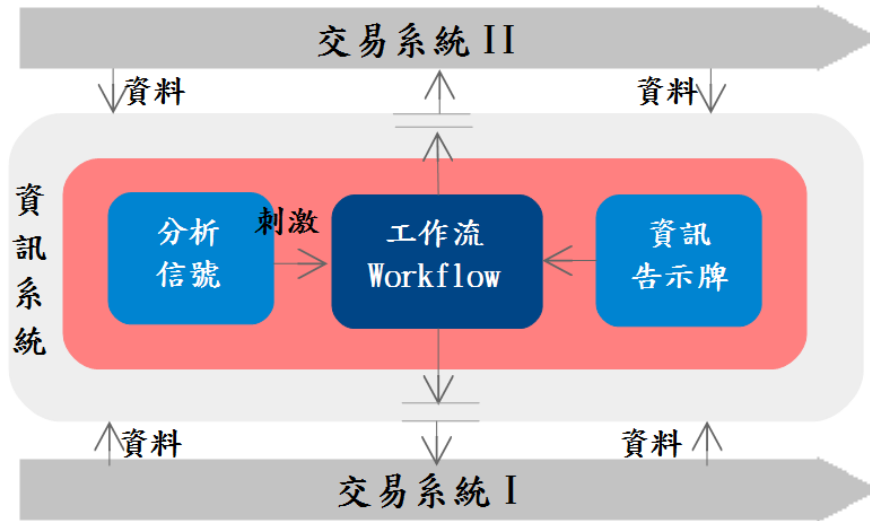
### 3. 隨機抽核的結果

稅務人員有機會自隨機抽核之案件中發現上述資料以外之其他事實。

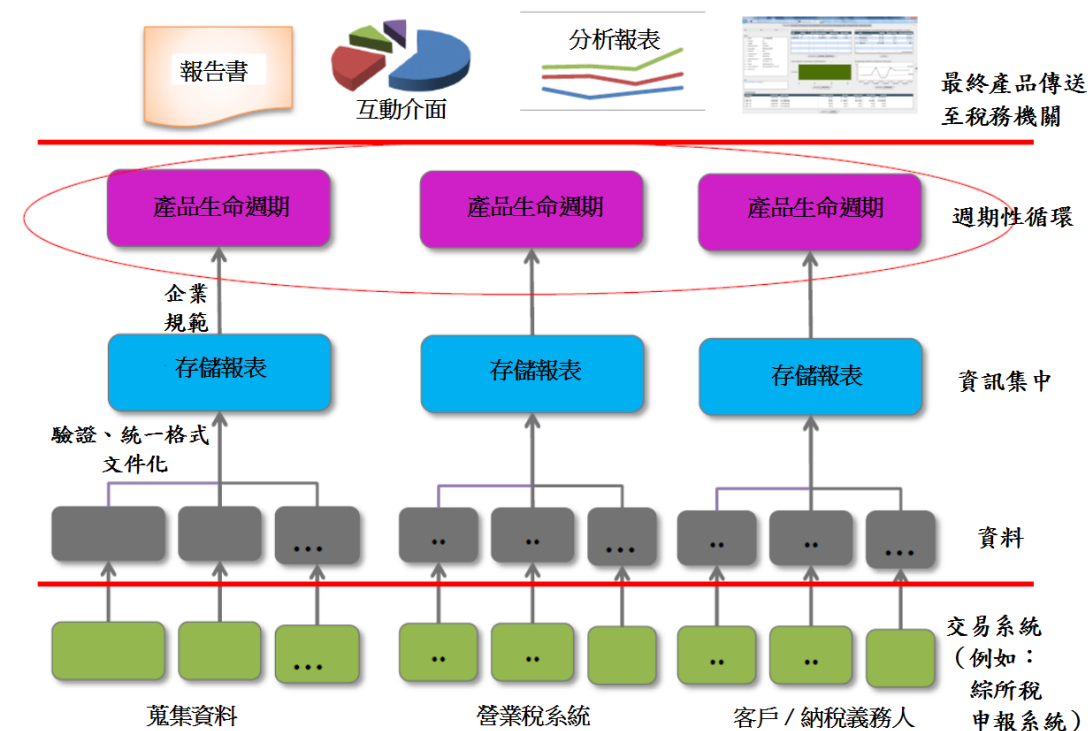
荷蘭稅務當局意識到資訊於中小企業風險管理中扮演之重要角色，因此建立了一個資訊科技交換信息系統(IT transaction systems, 以下簡稱資訊交換系統)，期待可以藉由該系統蒐集之相關資訊，達成預測未來、提高準確度與結果控制，並使納稅義務人與徵納雙方皆大歡喜之雙贏局面。由下圖可知，影響系統結果產生之要素為人力、資金與資訊量，三者彼此間呈現反向之關係，故如何統籌分配資源於不同之要素中，亦是稅務機關應考量的課題。



資訊交換系統之主要產品即自龐大資料庫中蒐集可分析之信號與重要資訊。依據下圖，自不同交易系統中蒐集所有的資訊後，產生可分析之信號與資訊報告後即可被稅務人員加以利用；另該類商品使用後，亦能重新進行工作歷程，以激盪出新的有用資訊。

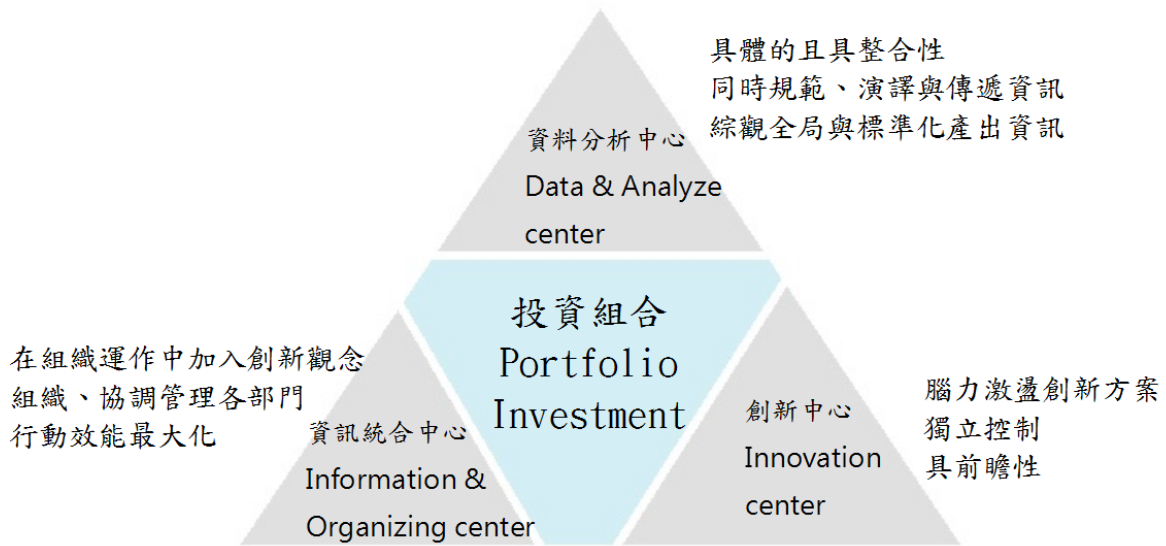


最後，將多個資訊交換系統統整後，則如下列流程示意圖所示：



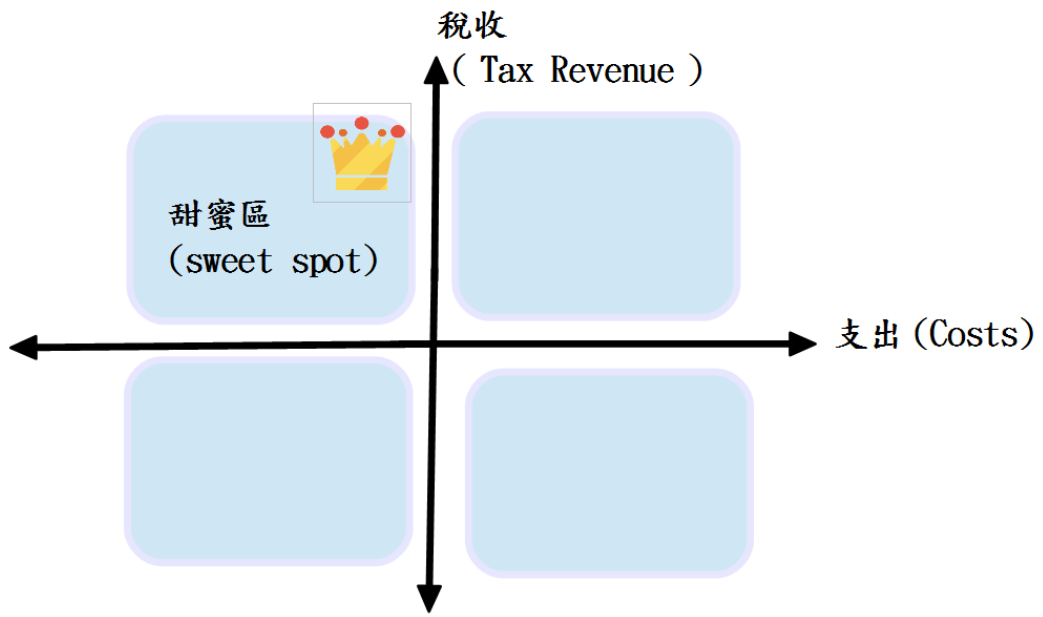


至於資訊所產生之價值，可用以下創新三角形模型來加以說明：

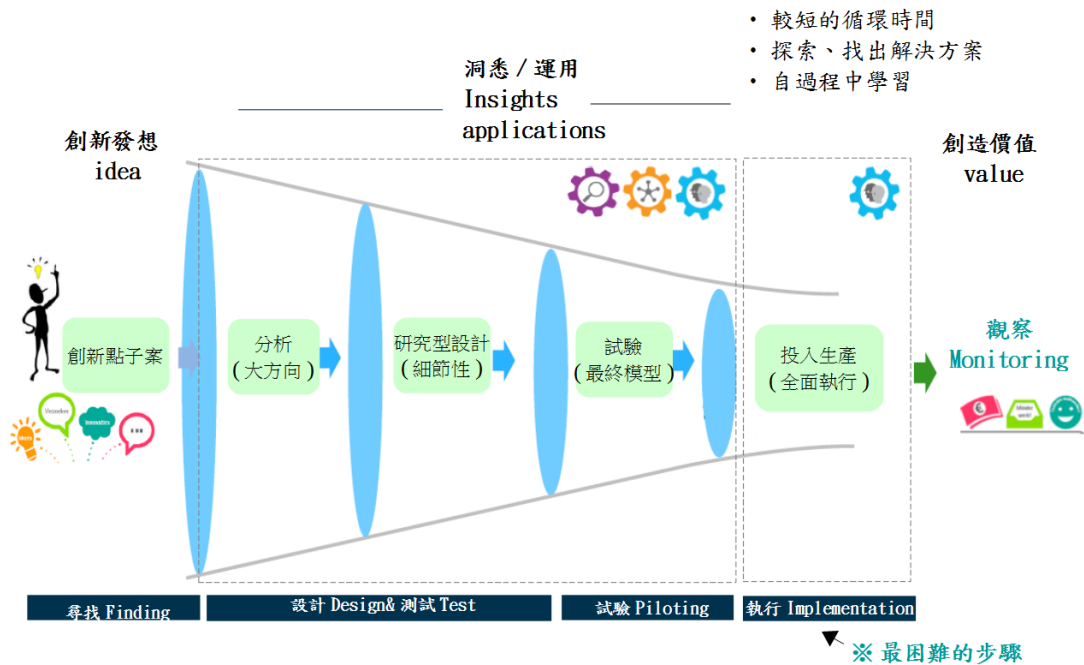


創新三角形模型係集合機關中具創新功能之單位，以投資組合之方式分析評量各應用創新方案，進而運用創新方案處理蒐集之資訊，使資訊產生價值，供稅務機關運用。該模型共包含三個單位，分別為具中立性、負責統合、設定條件、詮釋並標準化每項資訊之資料分析中心、將創新理念付諸行動、指揮並協調管理各部門之資訊統合中心與本業即創新求變、具有獨立控制能力及前瞻性之創新中心。各單位各司其職，合作無間以求最大價值之產出。並非每項資訊皆能產生價值，創新三角形模型透過衡量、選擇、執行這三步驟來確認最終實際採行之應用創新方案為何。首先，藉由估計金錢花費、單位能力與時間耗用，各單位須先命題確認每一個投資組合的比重為何；接著，由單位執行長們決定那些組合使用創新方案並設定目標之優先順序；執行後持續觀察該創新方案有無成效，並加強資訊蒐集的邏輯性及統整協調使此類創新方案變得更簡單易實行。

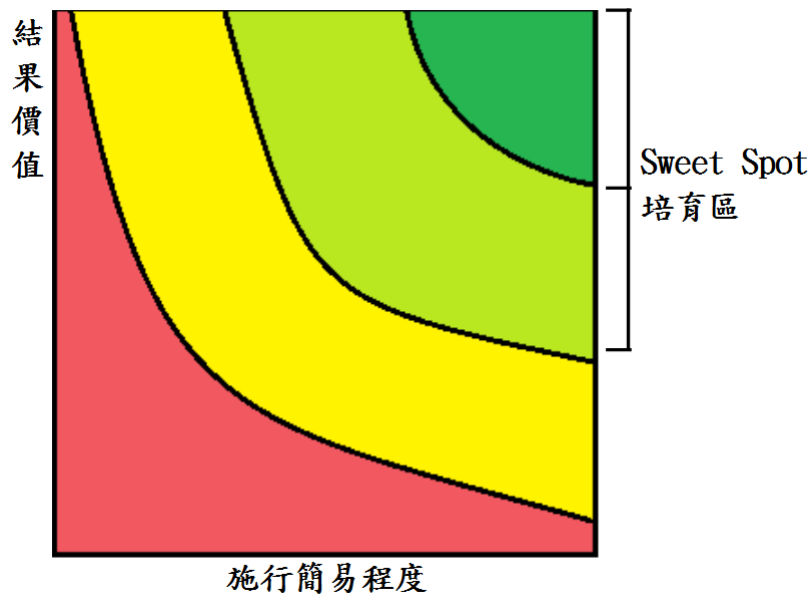
無論是資訊交換系統或是創新三角形模型，最終目標無非是增加納稅依從度、增加國家之稅收；由下方圖例可知，甜蜜區(sweet spot)為各方案之最佳執行效果。甜蜜區之方案執行即減少該方案之支出，卻能帶來稅收的增加，與我國徵稅所謂「以最不痛的方式拔最多的羊毛」之概念有異曲同工之妙。



一個創新案的生成、設計與實行過程，可以以下流程示意圖表示之：



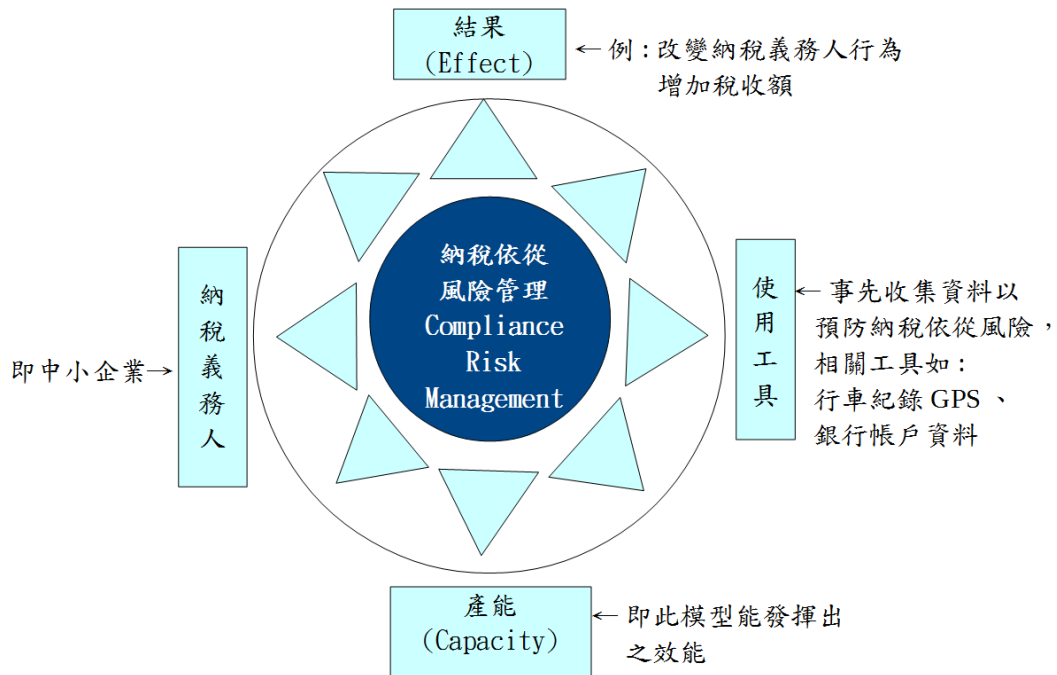
如何設定創新方案目標之偏好順序以求產出結果最大化？



由上圖可知，越接近甜蜜區之方案越值得採行，因此，稽徵機關須分別就施行簡易程度與價值做不同條件之衡量並排序，方能達成此目的。施行之簡易程度可由方案實行時間週期長短、資料交換之過程複雜程度、分析困難度與立法流程繁雜程度來做偏好之判斷；而結果價值可由專家所需投入之工作意義重大與否、稅收金額大小、租稅依從度有無上升、工作流程優化程度與資訊交換省下之時間與金錢程度來做偏好之判斷。需要注意的是，每個創新案在上圖的座標位置會因環境的改變或其他人為因素而變動，故持續追蹤與評估方案結果為該方案是否應繼續執行之關鍵。並非每個創新案皆能成功達成目標，一般而言，創新方案能否成功的關鍵要素有以下幾項；掌握越多關鍵要素，制定之方案成功率也就越高。

1. 選擇正確的創新案
2. 了解實行的每一個過程與應辦理事項
3. 企業體對創新案採取合作態度
4. 找出方案失敗的癥結點，並從失敗中記取教訓
5. 定期衡量創新案實行之成果並檢討發表
6. 持續性的與企業體溝通，並在成功時適時地慶祝以鼓舞機關士氣

#### (四) 9 步驟模型 (9-step model)



9 步驟模型係荷蘭稅務當局運用於納稅依從風險管理之獨特模型，其目的係立基於廣泛運用各類方法與工具，使其願意遵守稅法，實行其繳稅義務。9 步驟模型係結果導向之模型，其目的為導正納稅義務人的觀念行為，故其著力於全力監督目標客群（例：重要性較高之中小企業），每隔一段時間即檢討結果並修正，預防宣導與懲罰行為不法之義務人皆係模型之重心，而預防勝於治療亦是宗旨。

如上圖所示，9 步驟模型可簡單拆解為三大部分：

##### 1. 瞭解定義問題

決定需改善之問題點為何，例：申報不實、短漏稅額。

##### 2. 選擇工具

例如運用第三方資訊進行證據蒐集、進行策略的制定。

##### 3. 行動

確實執行方案，並檢視衡量該行動之成果有無符合預期。

由於 9 步驟模型之目的希望導正納稅義務人的觀念行為，故其評量之條件為查核

中小企業營業有無確實辦理營業登記、申報率、申報正確率與有無確實繳稅等。

9 步驟模型步驟如下：

1. 評估稅收短漏 (tax gap)

從營業登記正確率、申報率、申報正確率與繳納率回推稅收短漏程度。

2. 評量納稅義務人對於納稅依從之態度

運用各類資訊、IT 系統與稅務人員之知識去判斷，須注意不要有「每個人都有逃漏稅嫌疑」這類先入為主的錯誤觀念。

3. 稅收差額所面對的風險

評估稅收短差之頻率、範圍程度與不同稅目所造成之不同大小的風險。

4. 影響納稅依從之原因

中小企業對於有無意識其繳稅義務、對於稅法規範之熟悉程度、受教育程度、是否有不公平競爭之情形、社會環境與有無自我圖利等皆為影響中小企業納稅依從度之重要因素。

5. 選定目標客群

依據目標選定適用之納稅義務人族群。

6. 選擇合適之應用工具

工具應與想解決那一類納稅不依從的問題相關，並以前瞻性、預防性之對策為主力。

7. 設計工具的形式

好的策略設計可讓運作更有效率。

8. 蒐集結果

蒐集有效案件之回饋度，並衡量其中所增加之稅收。

9. 結論評估

施行該模型後稅收短漏有無減少。

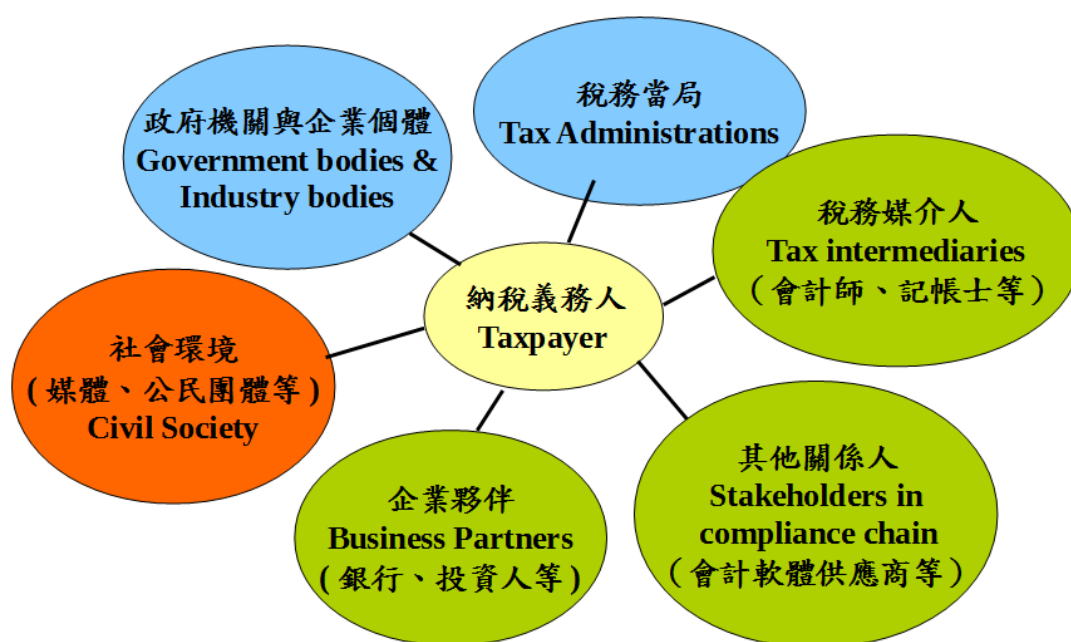
10. 從頭開始所有步驟，展開循環不息的學習過程

## 六、系統化管理中小企業納稅依從

在科技日新月異的時代，稅捐稽徵應跟上科技的腳步，方能用更有效率的方式課徵到更多的稅收，處理中小企業的納稅依從問題亦是如此，而這裡所要談的就是前面二、(三)所談到「FTA 稅務遵循改革里程碑」中的納稅「依從設計」。

### (一)納稅依從方案設計

與納稅依從風險管理相同，設計納稅依從方案時亦應自納稅義務人：中小企業之角度出發。設計納稅依從方案之第一步係定義中小企業之相關關係人，即找出影響中小企業納稅依從之一切要素。相關關係人如圖示：



#### 1. 正確的第一步

稅捐機關須從設計方案開始即確認正確之方向，以避免修正錯誤結果所耗費之額外金錢與時間。廣泛而言，改善納稅環境以增加中小企業的納稅意願與減低納稅不依從發生的可能性皆為設計納稅依從的正確目標。

更具體地剖析，正確的第一步重點可分列如下：

- (1)即時針對中小企業之行為做出反應，觀察中小企業申報前之行為。注意高風險之行業與標的，定義、探索中小企業之商業循環中影響納稅行為之主要活動，以達到預防勝於治療的目標。
- (2)自中小企業之角度出發，以結果導向設計流程。稅捐機關可從實施納稅依從活動中更了解中小企業，可以簡化的行政流程以降低錯誤率的發生與降低中小企業更正錯誤所需耗費之成本。此外，稅捐機關可教育中小企業了解納稅義務的重要性與帳簿憑證保存之義務，以降低中小企業記帳錯誤與遺漏憑證之比率。
- (3)納稅依從簡單化。修正稅捐機關內部處理流程、系統設計與介面、發展並擴大線上稅務服務與互動式網路教材以普及租稅知識、藉由辦租稅教育活動以提供支援性的租稅服務與知識給中小企業與相關第三方(例如會計師或記帳士)
- (4)主動結合中小企業與相關關係人。稅捐機關與中小企業或相關關係人合作改善稅務流程、系統與互動介面、定義並找出足以影響中小企業之第三方團體、藉由主動溝通與中小企業建立起信賴關係、自課稅客體、交易對象進行科學化研究與社群討論以更加了解中小企業。

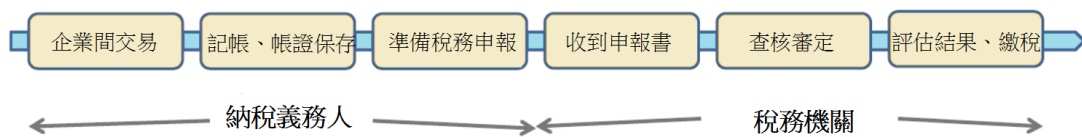
## 2. 設計概念

從稅務機關的角度來看，其一方面希望能提升中小企業的納稅參與度與依從度，一方面也希望能減少財政負擔與相關行政開支；相對地，大部分的中小企業雖有實行其納稅義務之意願，惟長期缺乏專業支援之情況下，既沒有正確的納稅知識，亦沒有隨著稅法更新其稅務記帳系統，這些原因都成了中小企業納稅依從的絆腳石。幸運的是，科技的進步改變了整個世界，包含了企業體，亦包含了稅務機關；利用科技設計更進步的稅務系統為納稅依從提供了更多可能性，也讓稅務機關可以有更多機會去協助並鼓勵增加中小企業的納稅服從度。「稅務系統」代表的是一連串的流程鏈，此流程之源頭與結果主體皆為中小企業，中間不只是稅務

機關，亦將影響納稅依從之其他相關關係人納入此流程系統內。「納稅依從設計」之中心概念係利用不同的科技要素以創造一個環環相扣、安全可靠之資訊流系統以提供正確之租稅知識。從巴黎的小咖啡館到非洲的咖啡豆商，放眼全世界，大部分的中小企業或多或少皆會在做生意時使用科技系統；立基於數位化知識的普及，大部分資訊與交易皆可藉由手機取得與完成，舉例來說，無實體電子發票在南非相當盛行，亦是我國努力推動的目標；此外，會計軟體的更新與普及也是影響中小企業運作模式的要素之一，這些都是讓系統化、科技化的納稅依從方案得以實行的重要功臣。

### 3. 點對點流程

每一個步驟當作一個端點，納稅依從設計的點到點流程依序如下圖所示：

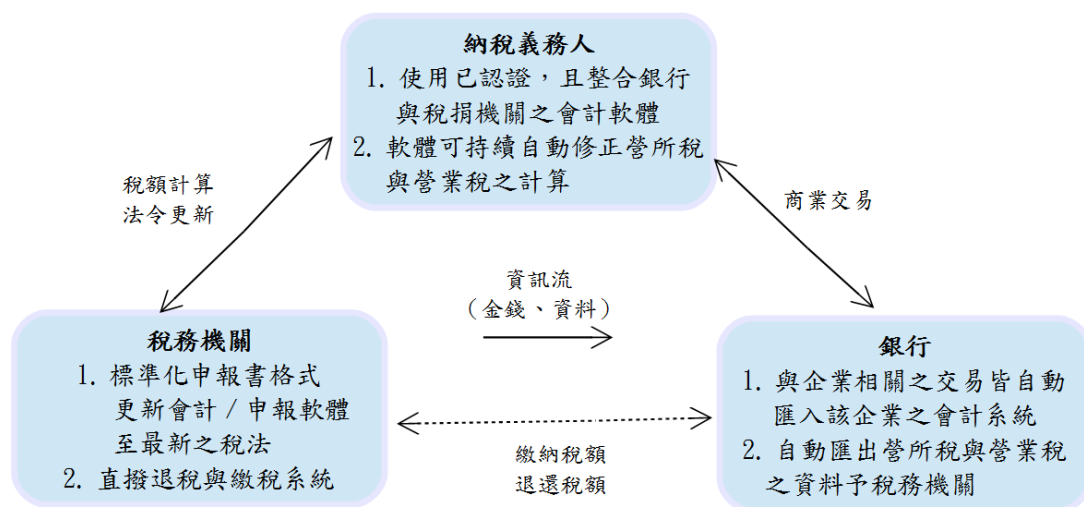


### 4. 兩種設計方法

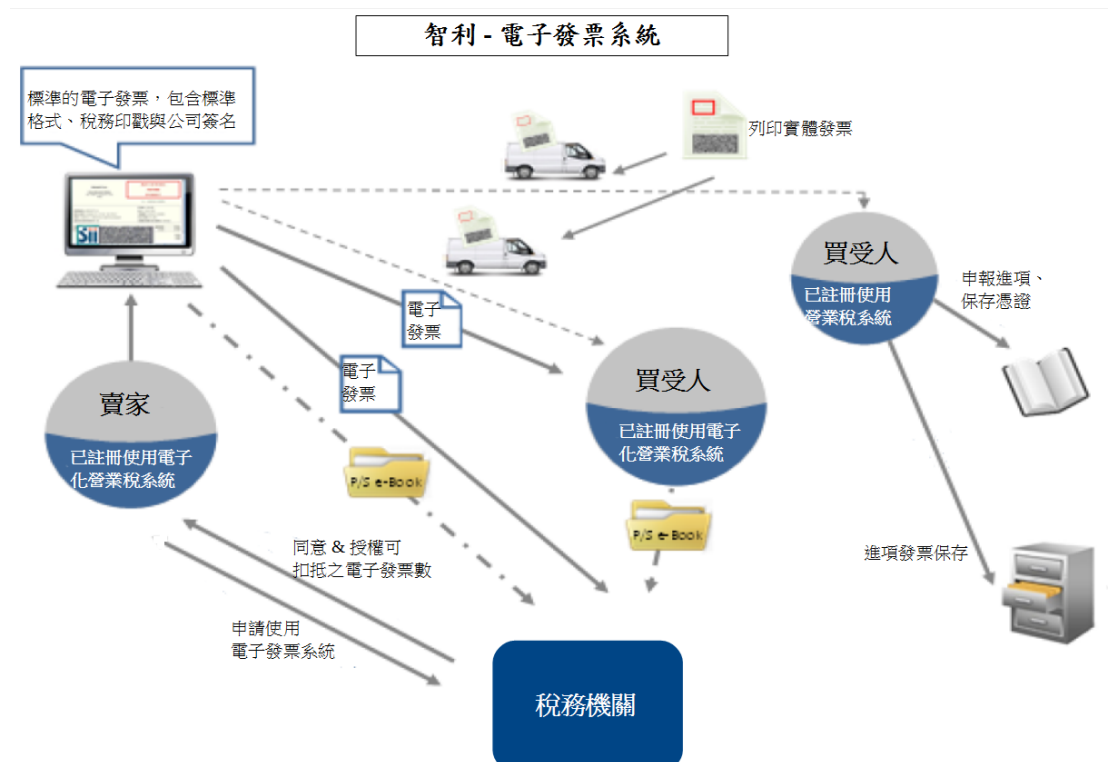
納稅依從的設計方法共兩類，其一為「安全供應鏈方法」，其二則為「資訊集中方法」，在「點到點流程」中，設計方案的第一種步驟為企業交易，且因設計方法係結果導向，故最後一步驟即引導中小企業正確申報並確實繳納稅額，此係兩種方法之共通點。惟中間流程中，因包含各式各樣的相關重要關係人與要素(例如：第三方團體、電子繳納系統、銀行、徵納雙方以及會計師、記帳士等中介關係人等)，不同的切入點、著重重心與收集資料方式乃衍生出兩種型態的納稅依從設計方法。安全供應鏈方法係由值得信賴的參與人，例如知識管理系統廠商、執業會計師等人，經由一連串受保全的資料收集流程，將資料轉換為有效之資訊，該資訊移轉給稅務機關後，稅務機關再利用上開資訊以引導至正確之稅捐徵納



結果。這個方法係利用科技來擷取企業交易中有用之資料以決定正確的稅收數，整個過程中稅務機關係扮演一個加速的媒介，其主要功能係確保整個流程的保密性與可靠性。這種設計方法一方面使稅捐機關的資料蒐集更具效率性，同時因該方法設計為先行計算正確之稅捐結果，故其同時降低了需後續稽查改正之機率。下圖「EastSME」系統即可說明此種方法的實際操作模式：



資訊集中方法係著重於資料的蒐集，此類方法主要功能為傳遞相關關係人與要素所提供之資料，以作為稅捐查核與預先填寫稅捐申報書之前提基礎。與安全供應鏈方法相反，資訊集中方法係將稅捐機關列於主導地位，主動自各類第三方資訊來源收集資訊，故稅捐機關需自行處理、轉換其所收集到的資訊，所以來自於納稅義務人自身提供之資訊反而大幅減少。下圖以智利之電子發票為例，說明此種方法的實際操作模式：



兩者方法之差異如下表所示：

特徵	安全供應鏈方法	資訊集中方法
取得納稅義務人所得資訊之主要來源	納稅義務人	第三方團體
稅務機關所使用之資料／資訊層級	統整性資訊	交易資料或統整性資訊
納稅義務人涵蓋範圍	分類後之納稅義務人	所有納稅義務人
涵蓋之交易範圍	所有交易均納入	僅限縮目的後之交易
偏好之稅收環境	會計系統	第三方團體報告與電子發票系統
稅務機關之著力重心	稽查安全供應鏈外產生之稅收侵蝕	架構與分析收集之資料
對第三方團體資料需求	較少	極度需要
預先填寫申報書	沒有或少部分	幾乎全面性

## 5. 結論

綜觀而論，設計系統化納稅依從方案大致有下列這些特點：

- (1)預防勝於治療，一開始就擬定正確的方向比後續修正錯誤重要
- (2)藉由與納稅義務人及其他關係人合作以改善稅務環境
- (3)從現有的企業流程中進行納稅依從方案之設計
- (4)比起處理申報書，更著重於取得與處理相關資訊
- (5)各種方法都有其可運用之潛能，沒有唯一最佳解

把握上述五項重點並因地制宜，稅捐機關在納稅依從的設計上必能更得心應手，效果與效率也更佳。

### (二) 第三方團體所扮演的角色

本主題於一開始即敘明，在求新求變的現代，稅務機關須集結所有的相關關係人與要素，方能收集到足夠影響中小企業納稅行為之資訊以佔領先機，並設計有效的納稅依從方案。由於納稅環境的變遷越來越迅速，在相關關係人與要素中，能夠提供關鍵資訊之第三方團體越顯重要，其中最具影響性的係提供中小企業稅務服務之供應者（Tax service providers，以下簡稱 TSP）。以下將就 TSP 在稅務系統所扮演的角色、對 TSP 的規範、建立安全供應鏈流程可能運用到的 TSP、變動中的 TSP 以及稅務行政機關需要進行的變革等 5 種不同角度來討論第三方團體對於中小企業納稅依從的影響。

#### 1. TSP 在稅務系統所扮演的角色

在許多國家中，TSP，即記帳士、執業會計師事務所或稅務諮詢專家這類「稅務中介」（Tax Intermediaries，以下簡稱 TI）在整個稅收系統當中皆佔有舉足輕重的地位。TI 所提供的稅務服務皆是讓整個稅收系統足以及更加流暢運作的關鍵，例如：準備納稅義務人的稅捐申報書、提供正確的建議讓納稅義務人得以遵守稅法規定、以及代理納稅義務人向稅捐機關進行溝通協商。由於其對於納稅義務人之重要性與不可取代性，運用

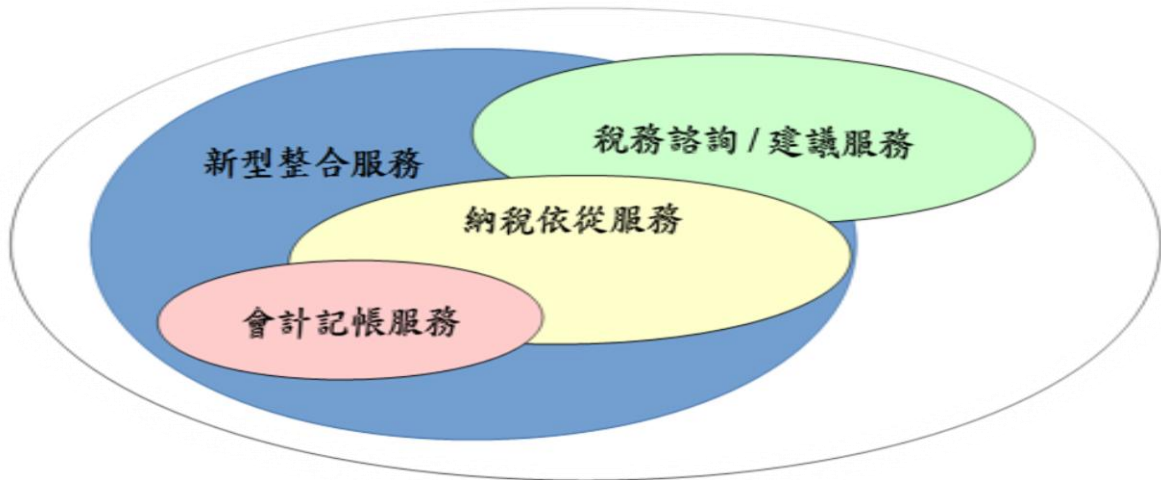
TI 的影響力可以同時增進納稅義務人的納稅依從度與達成稅捐行政機關課徵足夠的稅收目標。一般而言，TI 大多提供以下三類服務：

- (1) 解釋複雜的稅法知識：TI 針對稅法的規定提供客戶正確之稅務意見，客戶得以在遵從稅法的前提下同時達成商業目的並完成納稅義務。在國際化的影響下，TI 亦須精進對各國稅法以及租稅協定有足夠的了解方能達到跨國企業客戶的需求。
- (2) 解釋稅法變遷：TI 可向其客戶解釋稅法變遷的緣由讓其客戶對稅法有進一步的認知。
- (3) 增加中小企業之納稅依從：TI 可提供許多稅務服務以增加納稅義務人之納稅依從，例如：教導中小企業正確地記帳與取具合法憑證、中小企業滯納稅款時能及時提醒其應履行之義務、解釋稅法、提供納稅依從風險管理之意見與代理中小企業向稅捐機關進行溝通協商等。

根據 OECD 於 2015 年所提出的研究報告，許多國家的稅務行政機關因未能確實有效運用 TI，錯失了許多相當可觀的稅收徵收機會。該研究指出稅務行政機關的以下行為供各國檢討參考：

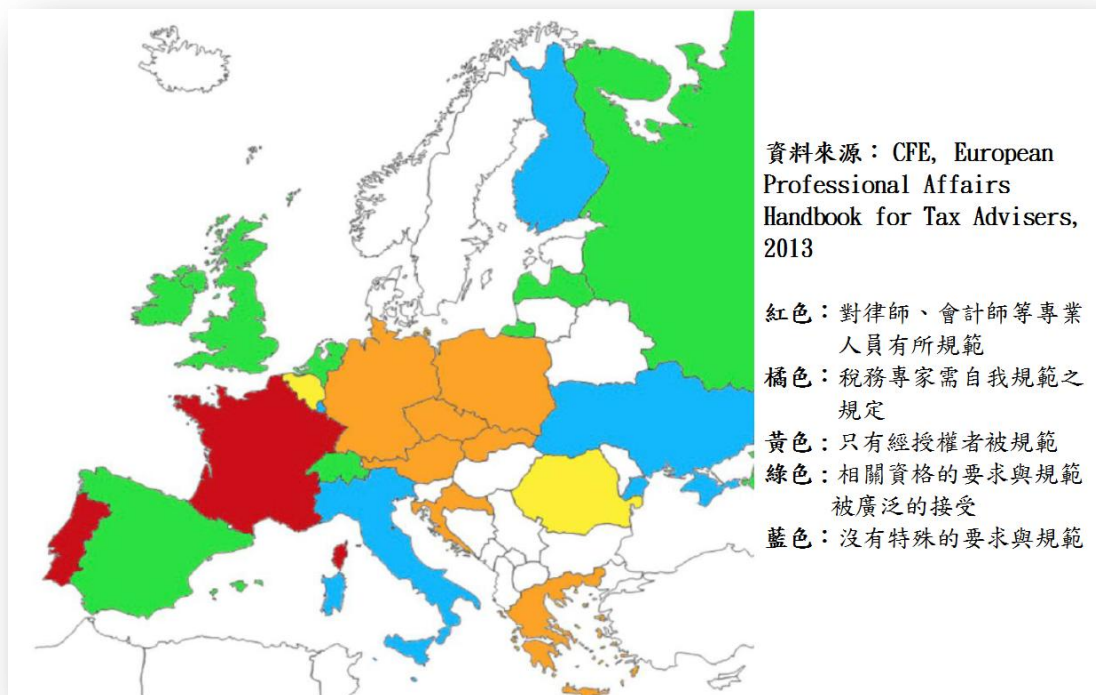
- (1) 四成的稅務行政機關沒有明確的租稅規範
- (2) 在 TI 服務的提供下，整體稅務環境應申報未申報的比率約 50%
- (3) 超過六成的稅務行政機關未規律地研究 TI 服務的達成率
- (4) 約有四成的稅務行政機關沒有正式的稅務諮詢配套措施
- (5) 在這份研究中，超過 75% 的稅務行政機關擴展了提供給 TI 稅務服務範圍，足見 TI 對於稅務行政機關的影響性

隨著時代變遷，TSP 也越來越多元；除了傳統的 TI 以外，許多新面孔亦加入這個環境，例如線上會計服務提供者。與傳統 TI 相比，新興 TSP 之特色係其大多直接提供快速的服務予其客戶，而非傳統擔任中小企業與稅務行政機關的中介者，以下即為現代 TSP 的範圍圖示：



## 2. 對 TSP 的限制規範

從歐洲 CFE 的報告來看，歐洲各國對 TSP 的規範可以下圖表達：



對於需不需要對 TSP 加以設定限制與規範?其優缺點分別列示於下：

優點	缺點
對消費者有保障，特別是較無稅務概念之納稅義務人	有可能造成新興產業或商業模式的進入障礙
專注於稅務服務提供的品質而非僅限於稅務申報之完成度	較低的申報率與繁複的行政手續可能造成相關行政成本的增加
相關機制可制衡並維持服務提供品質（例如：消費者回饋、強調 TSP 的紀律...等）	可能阻卻了創新的想法
放眼於整個社會的最大利益	有可能保護到既有利益者而非廣大納稅義務人
具完整規劃性的稅務專家與 TSP 能扶植企業的成長並加強中小企業的稅務依從	複雜的規範使得 TSP 較難以評價其服務是否成功
使 TSP 具一定獨立性	

### 3. 建立安全供應鏈流程可能運用到的 TSP

回顧上一段落所提及之「安全供應鏈方法」，主要內容係建立一個系統化且受保全的資料收集流程，目的將資料轉換為有效之資訊以供稅捐機關運用。此段落先針對架構一個安全供應鏈之要素進行討論，再就此過程中可能須合作運用之 TSP 作介紹。

#### (1) 運作安全供應鏈之要素

首先，必須聯合供應與需求兩方參與者，亦即資料提供者、使用者社群以及規則訂定人（例如個資保護機關團體）。其次，需有一明確的

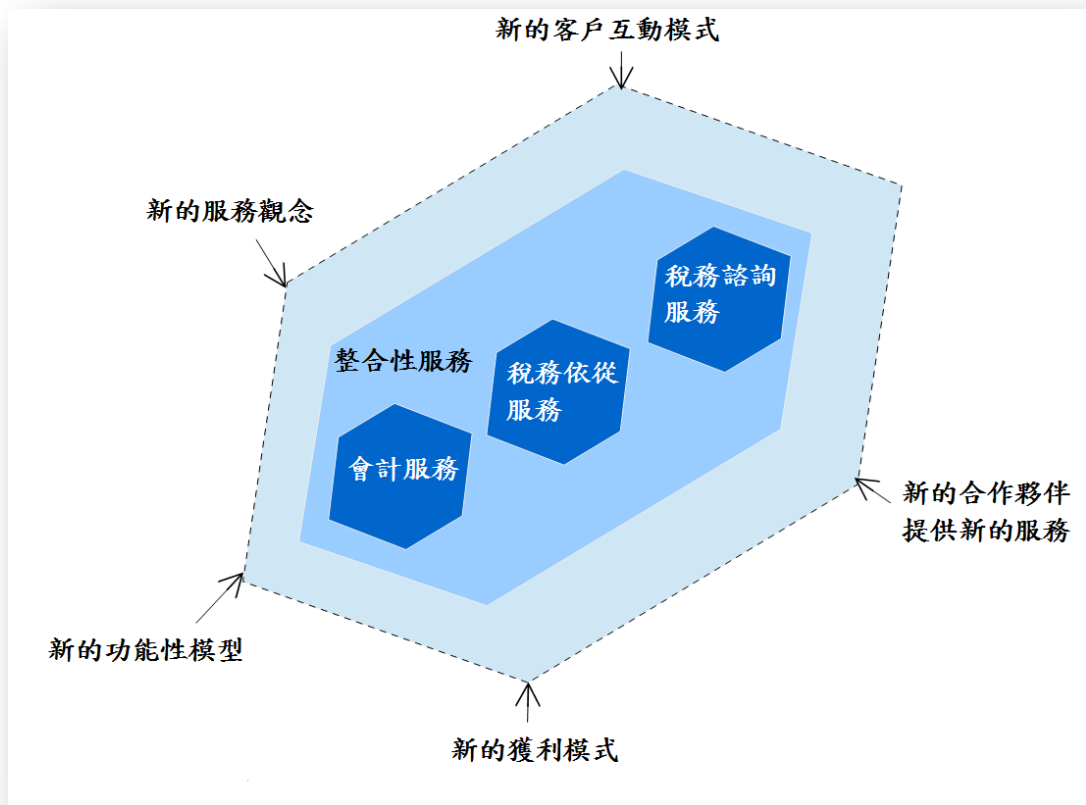
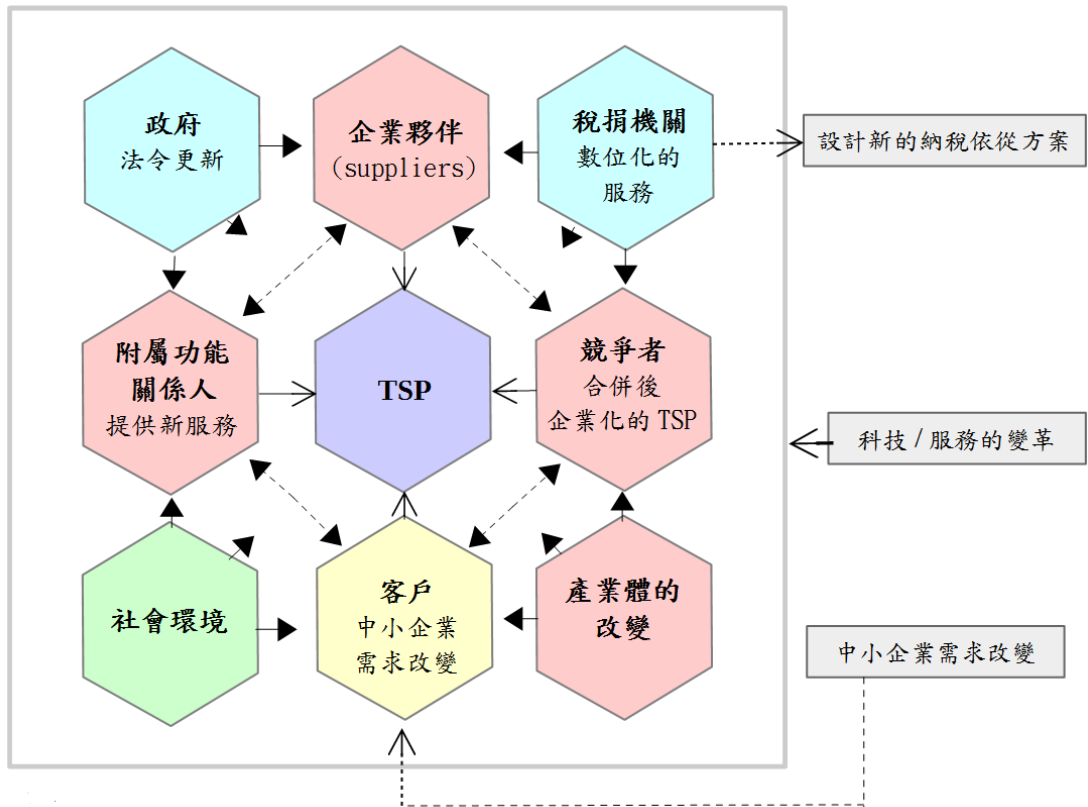
管理架構所有成員共享並遵守訂定之規則：例如流程中如利用收銀機蒐集相關資訊，則所有成員均需遵守有關收銀機之相關規定。而針對該供應鏈，稅捐行政機關必須實施明確清楚的規範，並以推行具公信力、有保證的服務或資訊為目標，如能使其具強制力，則此供應鏈將更為可靠、更具說服力。

#### (2) 線上會計系統

安全供應鏈需運用具可信度之軟體系統以輔助其資料收集與分析，例如線上會計系統、雲端帳冊、收銀機系統、行車記錄系統等等。而其中「線上會計系統」為目前新穎且越來越廣受歡迎之 TSP，可說是一個全新的概念，目前許多國家皆努力推行運用於中小企業。其特點為收費廉價且相當容易操作，該系統能夠自動收集互聯網上眾人分享有關會計處理之知識，不斷進行自我學習與修正。在安全的環境下，此系統可提供中小企業可靠的記帳與稽查技巧，並具有回顧會計歷程之功能。如稅務機關能支援該系統，如提供正確的稅法知識更新，則此 TSP 可讓中小企業從記帳的第一步就達成納稅依從的目的。

#### 4. 變動中的 TSP

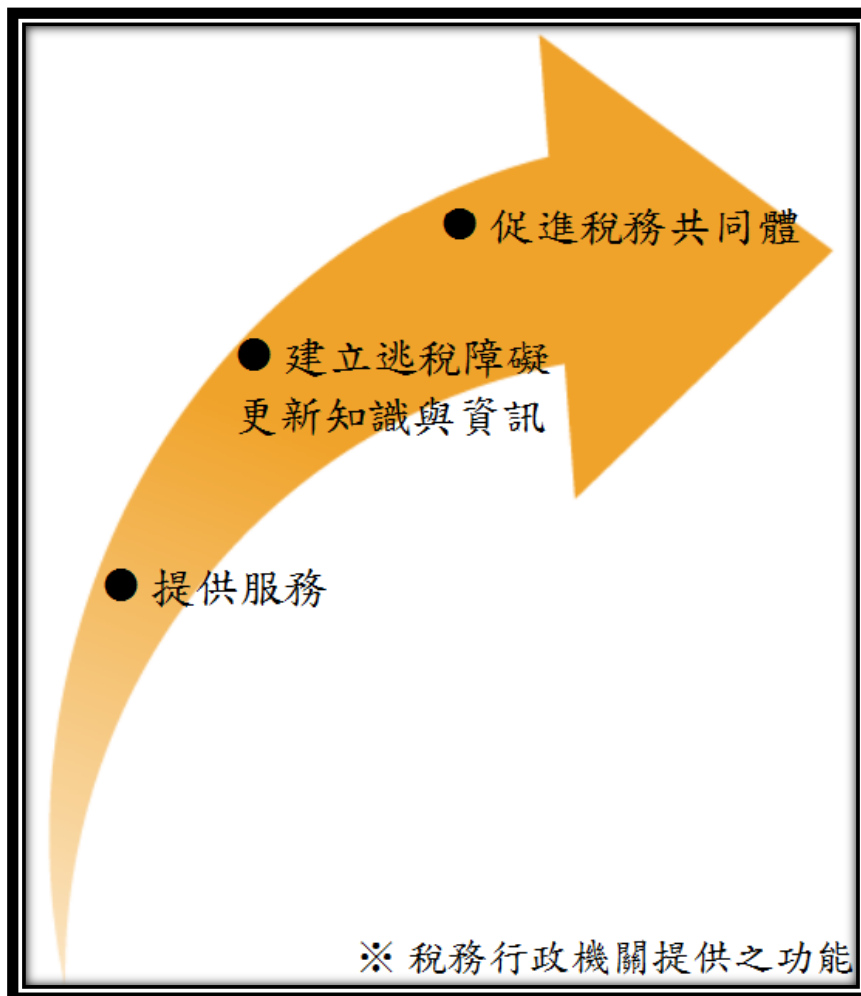
隨著時代的變遷，越來越多的創新科技，例如軟體開發者、軟體供應商、收銀機供應商以及線上會計記帳、報稅服務供應商等都是新興 TSP 的範疇。擴大範圍來看，銀行、電信業者等企業合作夥伴，透過他們的支援服務即可讓金流及資訊的流通更加便利，並更能完整整合其商業流程，故雖其與稅務僅間接相關，仍應歸類至新興之 TSP 內。而隨著各式各樣的 TSP 加入，未來有可能集合所有的 TSP，建立合作性的會計系統，以利各帳冊之統整，亦有利於稅捐機關的稽查作業。透過下列兩個圖形，我們可初步了解變化中的 TSP 範疇與動態 TSP 市場之概念：





## 5. 稅務行政機關需要進行的變革

綜上所述，在新興的科技發展下，TSP 可提供的服務也越來越多元化；在此同時，稅務行政機關也應反思自身是否應順應潮流進行變革。稅務行政機關需思索的重心是：納稅義務人，即中小企業希冀稅務行政機關提供甚麼服務？而相關 TSP 又希望稅務行政機關能供給予何類支援？稅務行政機關都應該反思。



一般而言，稅務行政機關對外可分為兩種態度，一種為「開放態度」，即稅務行政機關在整個稅務管理系統中係開放的，與系統成員互相對談、互相討論；另一種則為「封閉態度」，稅務行政機關扮演的是具有絕對權威性、專業性的角色，故與系統成員進行溝通較少，任務係發號施令、

分配其他成員應盡之責任。同樣地，稅務行政機關在整個稅收系統運作亦有兩種導向，一種為「政府導向」，係認為應以收取最多稅收作為目的，推動中小企業誠實繳稅的計畫與方法應取決於政府機關的決策，納稅依從設計亦應由稅務行政機關主導；另一種則為「市場導向」，認為政府應以市場之最大利益為目標，整合系統內的各成員專長讓納稅依從更加簡單，鼓勵中小企業創新求變。結合稅務行政機關的兩種「態度」與兩種「目標導向」，會產生 4 種策略方案，以下兩個表格即分別簡要說明 4 種不同策略，以及這 4 種策略對於中小企業以及 TSP 的不同特性。

〈表格一〉

	政府導向	市場導向
封閉系統態度	<p><u>控制型網絡</u></p> <p>政府主導納稅依從方案之設計，其他相關 TSP 成員之權限被限制。</p>	<p><u>混合控制型網路</u></p> <p>相關 TSP 成員雖參與中小企業納稅依從方案之設計，惟其工作係由政府預先安排。</p>
開放系統態度	<p><u>混合開放型網絡</u></p> <p>政府體認到 TSP 在納稅系統的重要性，故稅捐機關讓 TSP 成員有足夠權限去進行設計與創新，惟其中所取得之資料與歸納之資訊係以政府徵納稅額之目的為主要依歸。</p>	<p><u>適應型網路</u></p> <p>全權交由 TSP 依其功能性設計出最適與最新之中小企業納稅依從方案</p>

<表格二>

	控制型網絡	適應型網絡	混合開放網絡	混合控制網絡
對 TSP 策略	政府為展現專業與絕對權威之主導成員	鼓勵腦力激盪各種類型之納稅依從方案	政府規劃整個系統與 TSP 進行對話並協助	TSP 主要係運用於政府已規劃後之系統
與 TSP 合作態度	偏向競爭關係	競爭合作關係	以政府取向為主之合作關係	以市場目的為主之合作關係
權力分配	不平等	較平等	較平等	不平等
此網路系統對中小企業之評估情形	因由政府主控，評估較透明化但較不易接近中小企業，乃一體適用之依從策略	因由 TSP 主控，故評估較不透明但較易接近中小企業，乃客製化的依從策略	因由 TSP 主控，故評估較不透明化但較易接近中小企業，乃一體適用之依從策略	因由政府主控，故評估較為透明化但較不易實際，乃客製化的依從策略
創新產品與服務的提供	政府決定設計那些產品與服務，大多是一般類型、普通的方案	由新進 TSP 設計新的一致性產品與服務，但易與不同的納稅依從策略設計有衝突	政府與 TSP 合作設計新的產品與服務，仍有空間設計不同的納稅依從策略	政府與 TSP 合作設計新的產品與服務，大多由傳統 TSP 做設計，仍有空間設計不同的依從策略
資訊流通的架構	中央集權式並由政府架構標準化之資訊流通系統	TSP 設計安全鏈系統，包含各種討論系統與分享系統	政府設計安全鏈系統，包含各種討論與分享系統，以政策導向為主軸	大部分係中央集權式的架構，包含部分開放的討論與分享系統
成員間彼此信任程度	信任程度低	不同事物的信任程度不相同	信任程度高	信任程度高

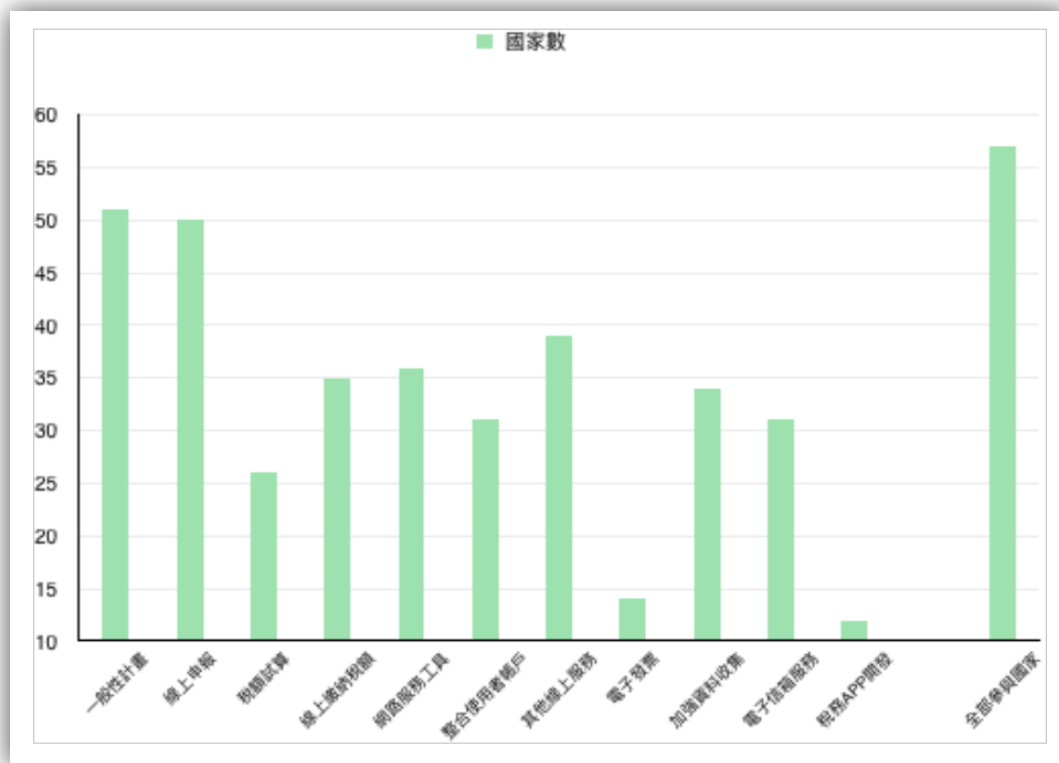
總結以上，稅務行政機關須以宏觀的角度進行整個系統的協調，方能找出稅務不依從之原因與解決方案。在現代社會中，事先找出問題的原因是整個系統品質提升的關鍵要素；稅務行政機關必須在制定法規政策、提供服務時就考量到這點，故與 TSP 的合作、推行自動化的研究報告與稽查、稅務申報等方式都是現代稅務行政機關可採納參考的方法。

### (三)科技化對稅務行政機關的改變

前述章節提到稅務行政機關應與時俱進，跟上科技化的腳步以提供更方便迅速的稅務服務來增加中小企業之納稅依從。本章節將以「科技」作為主題，針對稅務行政機關可運用之科技與創新進行討論，希冀未來能創造出更具前瞻性與效率之稅務環境。

#### 1. 簡介

科技的發展促使稅務機關重新去思考、定義其提供之稅務服務與納稅依從策略是否過於僵化，不適用於現代社會。一般而言，科技化帶來的改變包括新科技產生新機會，將稅務服務深植於中小企業的整體生態系統的可能性變高、稅務行政機關的決策行動變得更目標導向，更有效率也更具有即時性，以迅速防範納稅不依從與攔截稅務欺瞞、是否從顧客角度的思考為稅務行政機關能否成功的關鍵、全面廣泛性納入所有企業與企業流程的策略是必要的。「稅務行政機關 (Tax Administration)」系列書係 OECD 對 56 個經濟體進行訪查研究，藉由定義、分析資料了解現今稅務行政機關之主流趨勢、表現與作為。這類研究係為對稅務行政機關進化之開端，其中亦有許多具洞察力之意見可供稅務機關參考檢討，書中所列之長條統計圖可看出對現代稅務行政機關而言，線上稅務服務變得越來越多元，重要性亦日漸增加，可參考如下：



運用科技成就更好的稅務行政機關，首先須定義稅務機關線上服務的客群，這類客群的特點係能熟練運用新興科技之納稅義務人，這類納稅義務的出現歸功於廣泛傳播的電子知識與運用技巧，亦改變了人與人之間的聯繫方式。這類納稅義務人對隱私權的保護較低，相對於學習操作電子稅務系統，更希望能直接得到稅務機關的服務。而稅務行政機關推行稅義務人使用的線上服務分述如下：

- (1)線上提供全面性的稅務資訊、申報書格式以及計算方式
- (2)稅收額較大的稅目，提供電子稅務申報
- (3)綜所稅稅額試算系統
- (4)各類電子繳稅方式(線上 ATM、信用卡等)
- (5)已保全之個人稅務資訊查詢
- (6)與電信業者合作，為納稅義務人提供便捷專業的線上諮詢服務

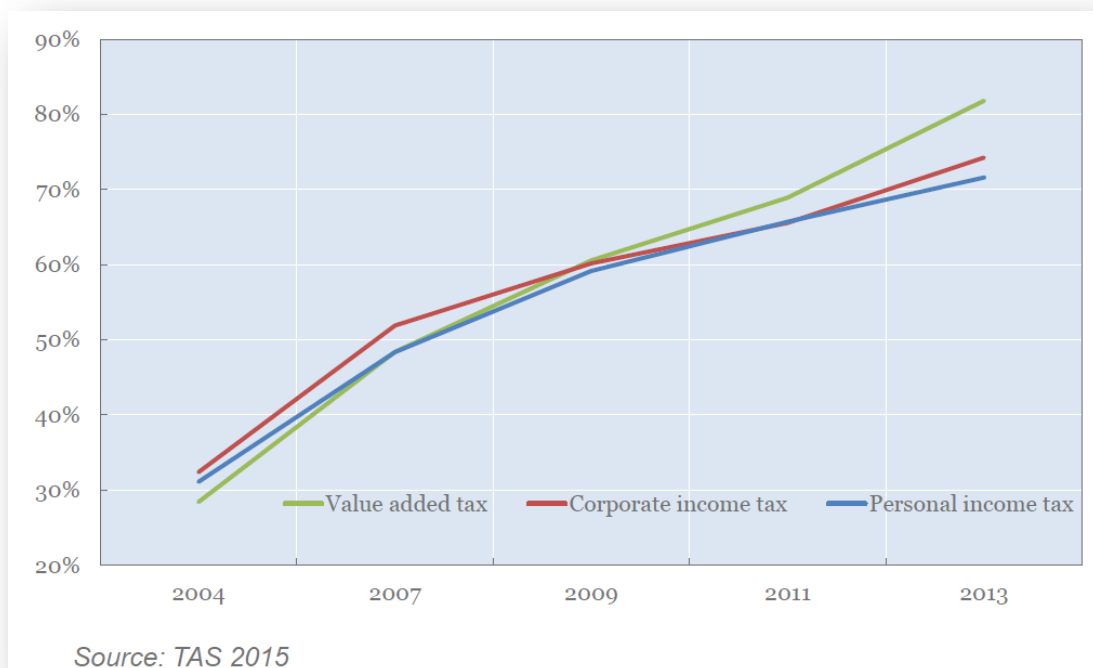
## 2. 發展納稅義務人線上自助式稅務服務

稅務行政機關欲發展納稅義務人線上自助式稅務服務係希冀能針對稅收

較大之稅目(例如營所稅、營業稅等)研發線上服務系統，讓納稅義務人得以簡便之方式填寫申報書，以降低稅捐機關人力負擔並加速退稅。根據 OECD 2013 年的調查，約 66%的國家使用線上申報系統，且其綜所稅、營所稅及營業稅的線上申報比率更高達 75%。(詳以下折線圖：綠線為銷售稅，紅線為營所稅，藍線則為綜所稅)

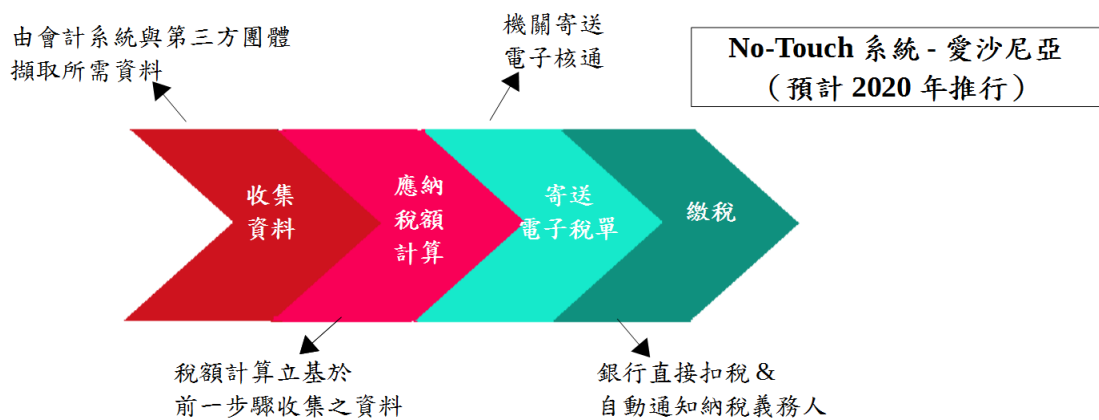
#### (1)稅額試算的推行

近年來許多國家皆推行稅額試算的服務，我國也不例外，個人綜合所得稅稅額試算的推行皆得到良好的意見回饋。稅額試算係結合第三方團體所提供之新資訊(例如銀行提供房屋貸款資料)與稅務機關原本蒐



集之資料，以預先核計稅額的服務。此服務可減少納稅義務人自行收集資料的麻煩，亦可降低納稅義務人申報錯誤的機率，前提是蒐集到的資訊係正確且可供使用。稅額試算於個人綜所稅之計算上有極佳的成績，根據 OECD 於 2013 年的統計，智利、丹麥、芬蘭、立陶宛、馬爾他、挪威、西班牙與瑞典可達到 100%的個人稅額試算，另亦有高達十二個國家之絕大部分個人所得稅係經由稅額試算所計算而來。稅額

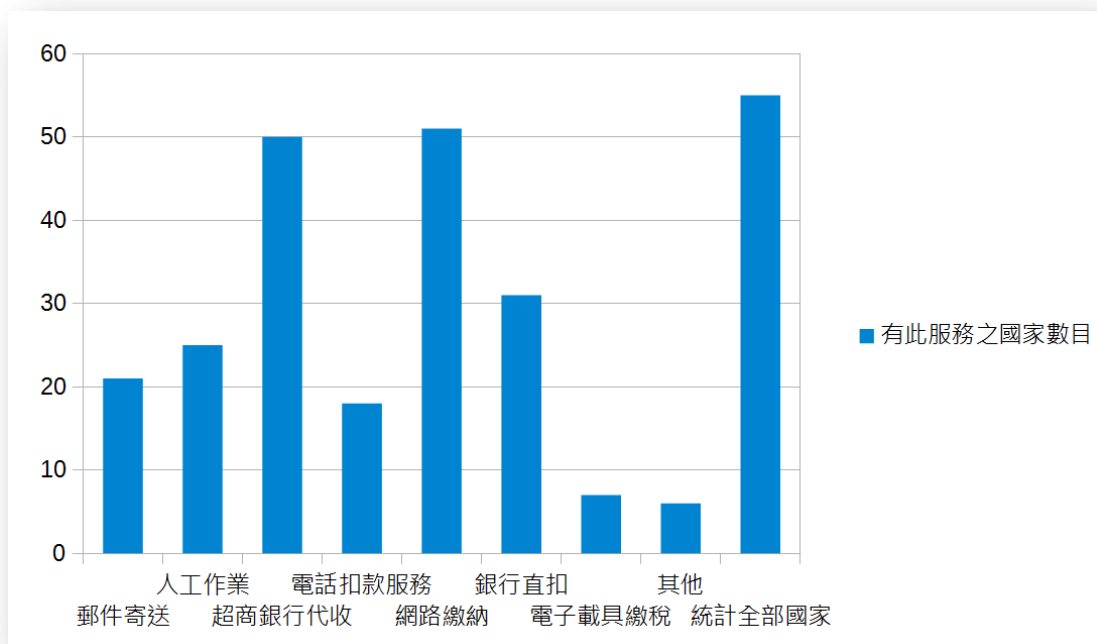
試算能否運用於中小企業？中小企業營所稅的申報立基於正確的營業稅申報，故許多國家(例如西班牙、土耳其與俄國等)正努力發展可靠之營業稅試算系統；與綜所稅相同，營業稅試算系統能否成功仍須依靠第三方團體提供正確之資訊。其中，愛沙尼亞政府係開發一名叫「No-Touch」的系統，測試其能否正確預先計算中小企業之稅額，示意圖如下：



使用該系統的納稅義務人可自行選擇是否參與該電子計算之流程，若完全信任該系統，則納稅義務人僅會收到通知，期間亦無需進行其他措施，相當簡便。需要注意的是，此類稅額試算的推行除需要完整的法規以及行政措施輔助外，亦需要持續的統計調查納稅義務人之意見回饋，該系統方能更正確與普及。

## (2) 線上繳費系統

隨著線上繳費的普及，不僅使納稅義務人可以更方便地繳稅，也讓稅捐機關得以減少相關的人力成本與手續費支出，我國努力推行直撥退稅代替支票退稅即成功降低郵寄費用與紙張的大量使用，對環境亦盡一份心力。目前各種繳稅方式於全球之使用率如下方柱狀圖所示：



### (3) 網站開放稅務最新資訊

利用公示網站提供最新稅務資訊，例如稅法更新、常見問與答等。利用網站電子佈告欄公告相關申報書格式、申報要點指導與回應納稅義務人問題可以大幅降低稅捐機關之紙張使用，比起傳統演講式稅務宣導，不僅較有效率，亦能省下大筆經費。

### (4) 電子整合納稅義務人的所有會計帳簿與繳稅記錄

傳統的稅務環境常常導致納稅義務人無法對其繳稅義務有宏觀的認知。例如，新設立之事業經常在申報過營業稅後即以為已盡納稅義務，而對其應申報繳納之營所稅以及個人綜合所得稅一無所知。使用電子帳簿整合所的會計帳簿記錄與繳稅記錄，可同時讓納稅義務人與稅捐機關了解該事業體於稅務體系中完整的歷程，納稅義務人對於稅務的了解也能夠更深入。

### (5) 線上服務的更新

時時更新稅務資料庫與納稅義務人繳稅資料讓納稅義務人更了解稅捐



機關運作流程，除增加納稅義務人對自身稅務情況的了解外，亦能拉近機關與義務人之間的距離。

#### (6) 電子發票

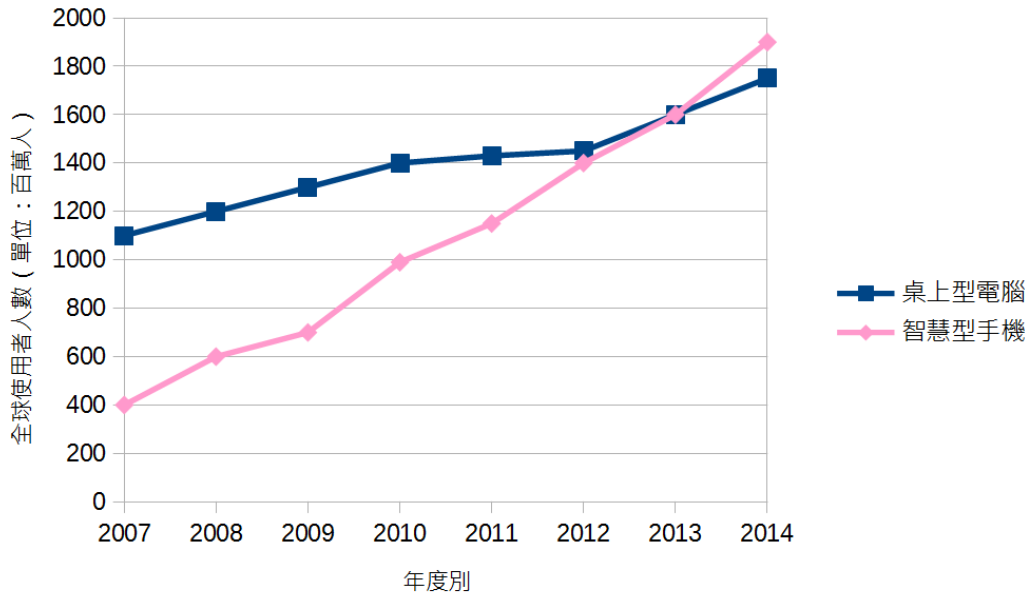
電子發票將公司取得與開出之憑證存於雲端，少了憑證保管的問題，亦能結合稅額試算系統以供中小企業計算正確稅額；目前許多國家皆努力推行電子雲端發票系統。

#### (7) 其他

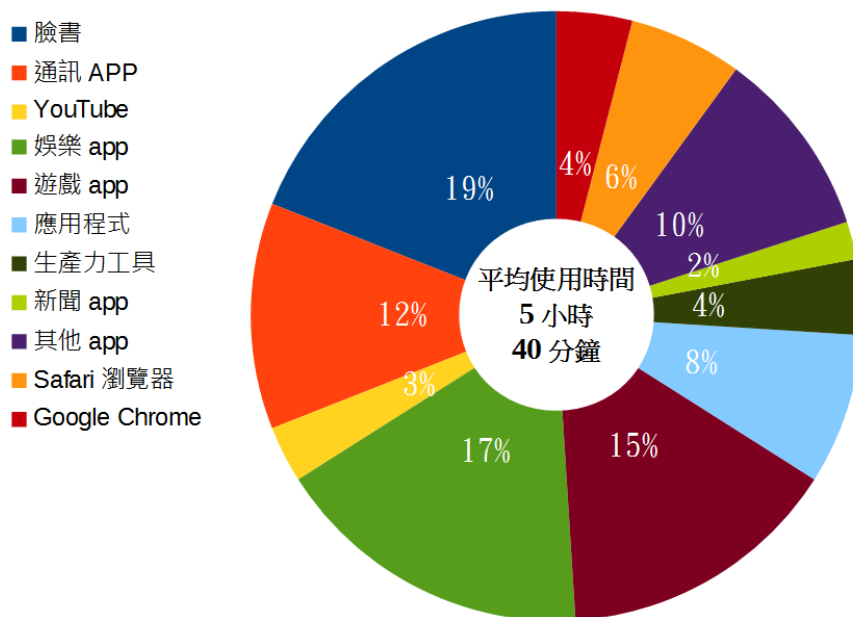
其他線上電子稅務包含定期自動向第三方團體(例如銀行與計程車公司等)擷取稅額試算需要之資料、以電子信件取代傳統郵件，節省訊息傳播與回覆時間，亦減少紙張的浪費、舉辦網路稅務研討會、標竿學習、運用科技的便利性結合相關成員討論納稅依從方案、結合電子帳冊、電子申報與線上繳稅系統，以及透過網路諮詢協助中小企業之稅務問題。

### 3. 智慧型手機的影響

智慧型手機可說是近代發展最快，最廣泛運用也最受歡迎的科技結晶。全世界有 90%的人利用手機上網，即使在科技傳播較慢的鄉間亦有 80%的手機使用率，「機上政府」(M-Government)的概念也因此被發想。「機上政府」係運用智慧型手機來支援政府部門的服務並加強政府與人民間的溝通連結，使社會更加團結。舉例來說，政府可利用智慧型手機直接提供 APP 服務、授權人民閱覽公開資料、傳遞有用資訊與修正改進政府部門的服務品質等，皆是機上政府所發想之願景。如下圖所示，使用手機上網的人數在 2014 年正式超越桌上型電腦：



其中使用 APP 的比率高達 90%，運用瀏覽器系統瀏覽的僅 10%

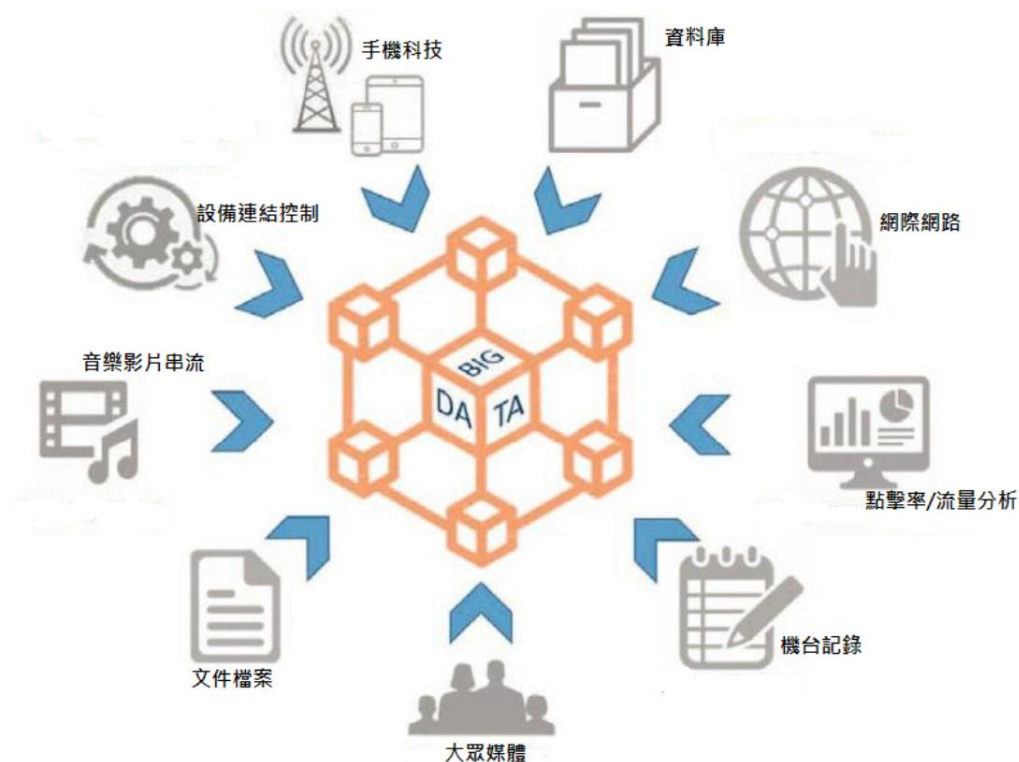


與智慧型手機相關的科技蓬勃發展中，例如無人駕駛車、無人機、3D 列印、雲端機器人與人工智慧等未來可能都能以一支手機完成。各國稅務機關利用手機科技進行之服務類型，可參考下表：

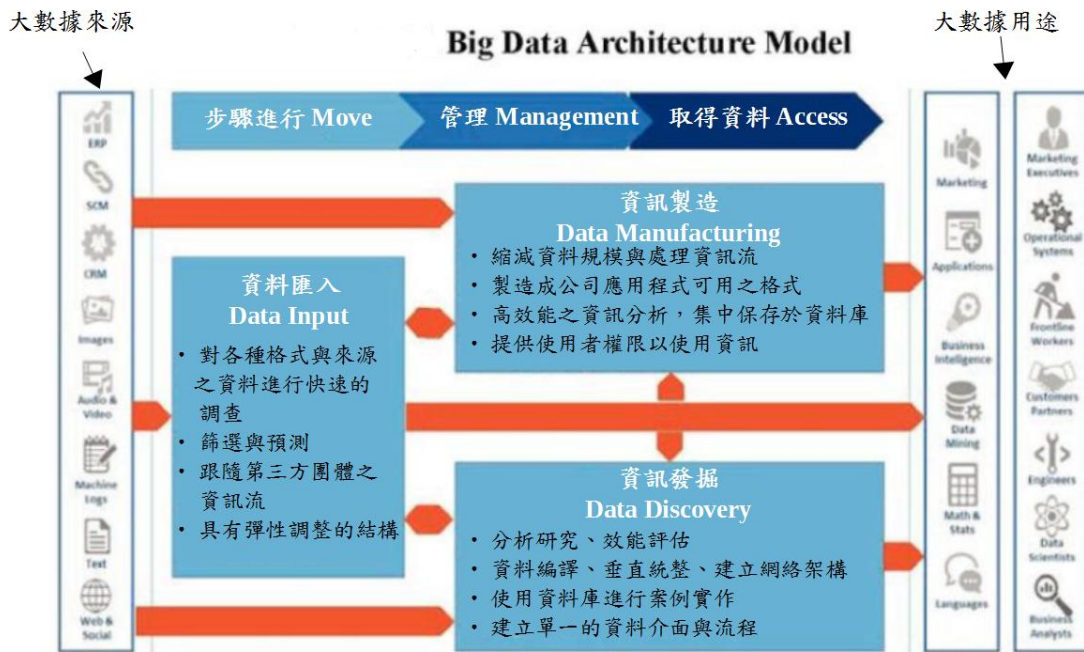
服務類型	使用、規畫該服務的國家
設定提醒事項與警示推播	挪威、新加坡、土耳其、美國
增加民眾接受度、減少交易流程、更新個人資料	法國、紐西蘭、瑞士、丹麥、南韓
提供安全 PIN 碼設定	南韓、美國
提供申報書格式設計	愛爾蘭、挪威
提供納稅義務人的退稅、申報或申請書等報告查詢	南韓、新加坡、土耳其、美國
提供稅額計算服務	奧地利、南韓、新加坡、土耳其
提供稅務機關網頁	紐西蘭、挪威
提供個人化稅務資訊服務	南韓、紐西蘭、愛爾蘭、新加坡

#### 4. 大數據進階分析

有關於大數據分析，可以俄國財政機關收集資料之來源做圖解：



大數據建構系統模式流程，可簡化成下圖所示：



Source: Teradata, 2016.

在大數據資料收集後，如何進行進一步的分析係政府單位關鍵的一步。進階分析係運用統計化與電腦分析技巧從龐大的資料海中洞燭先機。進階分析之內容結構可以下圖表示：



Gartner, 2015

## 5. 整合運用各類科技

利用科技結合各類有效資訊，稅務行政機關將更能主動掌握納稅義務人資

料，也能藉由科技充分與納稅義務人溝通，增加行政效能與效率。以下係現代稅務行政機關科技化常見的特徵：

- (1)數位化現有規範管制
- (2)以納稅義務人為主軸發想稅務政策
- (3)分開管理數位化後的納稅義務人檔案
- (4)平衡數位系統內各利益關係人之權限比重
- (5)運用大數據收集與進階分析
- (6)使用簡單的通路系統以及開發原生系統
- (7)運用智慧型手機 app

## 6. 數位成熟度模型

不同程度的科技整合會造就不同程度的數位化，下面介紹之「數位成熟度模型」係依照不同數位化程度，將稅務行政機關分類為不同等級之模板，就各模板於組織、效能與結構等面向之差異進行比較。此模型係用於衡量稅務行政機關確認自身位於那一階段之模板，也讓稅務稽徵機關不需要運用艱澀的 IT 技術即能確認自身應修正、改進加強的地方。值得注意的是，不同的國家所適用之模板雖大相逕庭，惟面對眾多的中小企業，所有的稅務行政機關應共同遵從以下重點：納稅義務人利益導向、以傳遞更好更快速的服務為目標，以及個人資料絕對性的保全。

<數位成熟度模型>

	程度 1	程度 2	程度 3	程度 4	程度 5
	內部系統科技化		客戶端科技化		系統科技化
總 體 概 括	申報電子 化	會計處理電 子化	資料配對 電子化	資料查對電 子化	徵稅電子化

服務類型	提供各類單向或雙向型電子化的資訊交換檔案	典範移轉	普及化的雙向資訊交換	大部分的服務皆由數位化點對點鏈狀系統快速傳遞	破壞性	藉由多元化的資訊設備提供全面性的數位服務
資料差距	資料多來自於納稅義務人，品質和數量較低落	轉	強調收集資料重要性，蒐集各類政府機關資料以洞燭先機	系統提供及時性、具洞察力資料，並加入大數據資料庫供機關參考	創新	收集大數據與第三方團體資訊以針對不同族群制定差異化租稅方案

※典範移轉：係指理論之基本假設全面改變，此模型中指的是由機關重心轉移為客戶中心

## 七、稅務審查之發展

依 OECD 調查，OECD 各國在 6 大類稅務工作<sup>1</sup>人力資源配置上差異甚大，然而整體而言以稅務審查比重最高，約 5 成的國家投入 3 成以上稅務人員從事稅務審查工作。

### (一)稅務審查角色轉變

傳統上，稅務審查係對大部分企業定期查核，然而近年稅務審查角色逐漸轉變：

1. 風險管理導向，減少查核家數而將查核工作專注於高風險企業。
2. 對小規模企業及自營業者採取其他提醒方式，如以宣導、信函、電話、訪問等方式，或採取較簡易查核方式。
3. 增加與稅務代理人合作，以提升報稅品質。

<sup>1</sup>6 大類稅務工作包括：帳戶管理(如稅籍資料、稅務申報資料之管理維護)、審查、徵收及欠稅清理、其他稅務相關工作、人力資源及其他支援活動。

## (二) 選案

稅務機關在有限人力下，不可能全面審查，適當選案才能使審查發會最大效果。常見選案方法包括：

1. 人工選案(individual or manual screening)：由查審人員依據對納稅義務人行為認知或對產業環境瞭解選擇案件。優點為得充分運用查審人員對納稅義務人及對當地產業環境瞭解，有利於針對特定風險進行選案。缺點為未系統性勾稽比較其他資料，可能因主觀判斷，忽略某些逃漏稅型態造成選案疏漏。
2. 隨機選案(random selection)：由母體隨機抽樣，方式包含簡單隨機及分層隨機等。優點為不受主觀成見影響；缺點為選中真正有問題案件可能性較低，提高稽徵成本。
3. 風險基礎選案(risk based audit selection)：利用特定條件(如企業規模、產業別、納稅依從歷史)及過去查核經驗，對不同特性納稅義務人給予不同點數，篩選高風險案件。採用風險基礎查核之關鍵要素包括正確且即時資訊(如結算申報書、第三方資訊、過去查核經驗)、分析資訊之知識及技能(如應用資料比對及資料探勘技術)、其他(如資訊系統、具經驗及技能之人力、組織承諾)。

資料比對指透過將稅務結算申報書資訊及其他資料(如關稅、金融交易資訊、保險紀錄及其他稅目資訊等)相互勾稽比對，篩選可能異常案件。

案件選案與查審人員宜由不同人員擔任，以避免利益衝突及舞弊，此外，指派專人負責選案工作可具規模經濟效益，同時培養人員專業。

## (三) 近年稅務審查發展趨勢

近年稅務審查發展趨勢包括：

1. 採用系統化策略：以荷蘭為例，針對一定規模以上企業，會先瞭解內部控制，透過內部控制查核瞭解企業風險，企業結算申報書須經會計師簽

證，再由稅務機關選案查核。

2. 善用數據及分析技術：如使用電腦、統計分析等。
3. 採用隨機選案查核：為提升納稅依從度，事前防範亦相當重要，藉由隨機選案查核可偵測新型態的逃漏稅手段，並藉此設計風險管理機制，隨機選案查核可提供估算租稅短漏 (tax gap) 及瞭解整體納稅依從度之相關資訊。

#### (四) 納稅義務人觀點

對納稅義務人而言選案查核可能是稅務機關對其不信任之信號，為提升納稅義務人與稅務機關互信，可採行方式為溝通、稅務人員正面態度及提供資訊：

1. 溝通：尤其在採用隨機選案查核時(多數受查對象為守法納稅義務人)，為避免納稅義務人誤解，需要不斷的溝通。
2. 稅務人員態度：為提升納稅義務人信任，稅務人員應秉持專業態度，對納稅義務人提出的疑問詳實回答。
3. 資訊：讓納稅義務人瞭解查核目的及查核程序，使納稅義務人對稅務機關有正確認識，並瞭解須配合事項及其自身權利義務。

## 八、減少地下經濟

### (一) 地下經濟定義

地下經濟是經濟體的一部分，係指在政府監管之外，未向政府申報及納稅，其產值及收入均未計入國民生產毛額(GNP)或國內生產毛額(GDP)總值之經濟活動。地下經濟包括賭博、走私與色情業等非法活動、合法的非市場性活動(如家庭修繕)，亦包含合法的市場性活動，但為達到下列目的故意隱匿收入等資訊：

1. 規避所得稅、營業稅及其他稅負
2. 規避社會安全捐



3. 規避勞動法規，如最低工資、最高工時限制及職業安全規定等
4. 規避政府管制

活動類型	現金交易		非現金交易	
非法活動	銷售贓物、販毒、色情業、賭博、走私、詐欺、人口販賣、武器販賣等		透過以物易物方式交易毒品贓物、製毒供自行吸食、偷竊等	
合法活動	逃稅	避稅	逃稅	避稅
	自營業者短漏報營業收入、員工薪資等	以商品折扣或其他福利替代薪資所得等	透過以物易物或勞務交換方式等	家庭修繕

資料來源：IEA, Schneider and Williams, *The Shadow Economy*, 2013

## (二) 地下經濟成因

地下經濟成因相當多，Schneider and Williams(2013)發現影響地下經濟的規模因素包括：

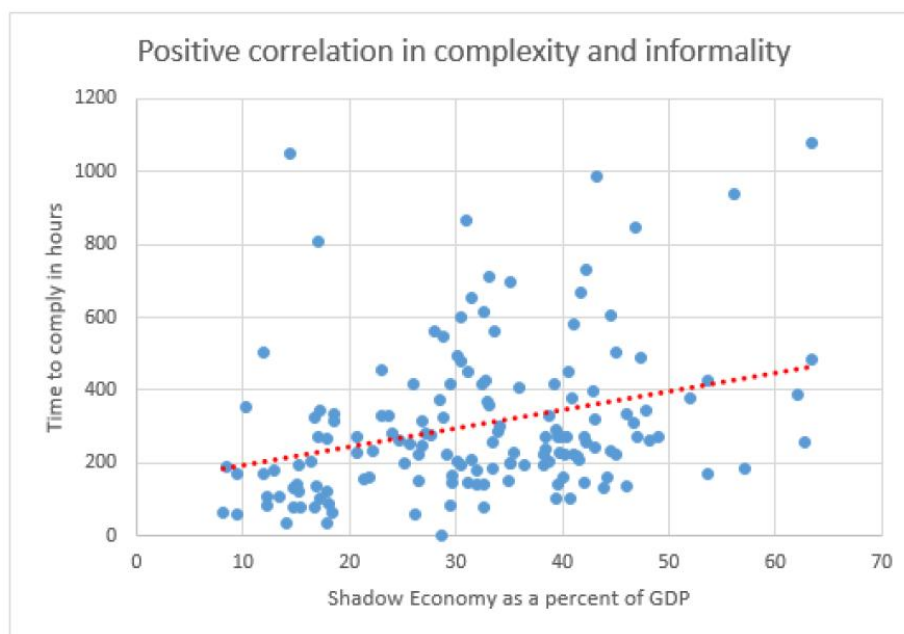
1. 租稅及社會安全捐負擔：租稅及社會安全捐負擔是地下經濟成因中最重要因素，負擔越重會提高地下經濟誘因。
2. 勞動法規：如對移民工作限制，迫使此類人口從事地下經濟活動；或勞動法規使聘僱員工成本提高而增加地下經濟誘因。
3. 政府機關施政品質及公共服務品質：當政府法規合理、行政有效率、清廉、服務品質佳時，規避法規較不易，且納稅義務人對政府有信賴感，相信所繳的稅會被有效率的運用，因而減少了地下經濟誘因。當地下經濟減少時，由於政府稅收增加，可再進一步提升政府機關服務品質而創造良性循環。

4. 租稅道德感(Tax morale)：納稅義務人自發性覺得納稅是一種責任。當公共服務品質提升時，納稅義務人會比較傾向誠實納稅以換取公共服務。

變數名稱	對地下經濟的影響程度(%)	
	(a)	(b)
租稅及社會安全捐負擔	35-38	45-52
政府機關施政品質	10-12	12-17
勞動法規	7-9	7-9
移轉性支出	5-7	7-9
公共服務品質	5-7	7-9
租稅道德感	22-25	-
所有因素綜合影響	84-98	78-96

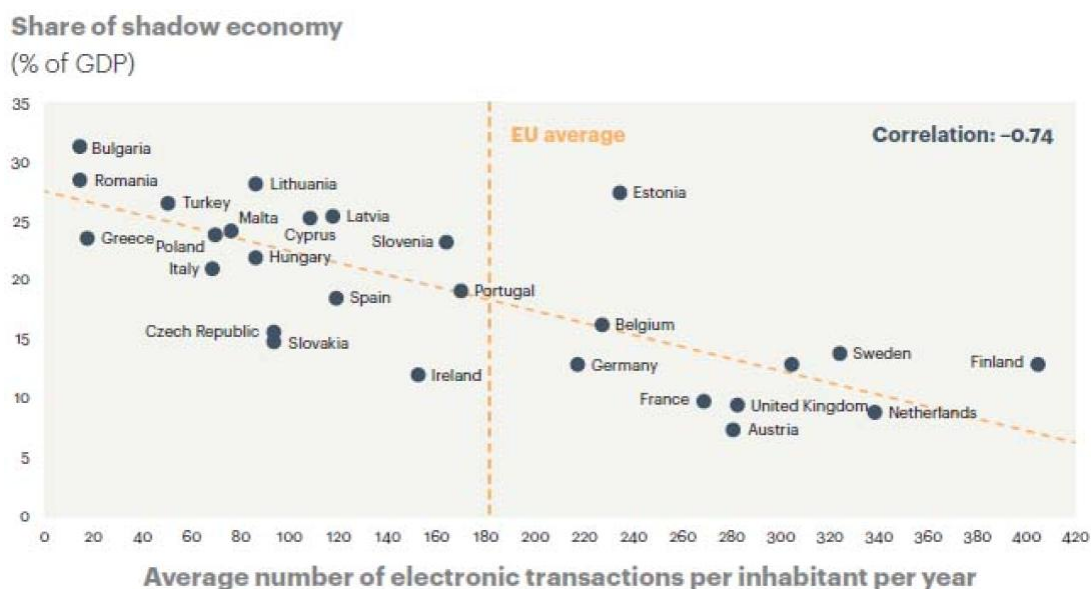
資料來源：IEA, Schneider and Williams, *The Shadow Economy*, 2013

稅制複雜度亦是影響地下經濟的規模因素，經研究指出當複雜度提高時，納稅義務人須花費處理稅務時間較多，地下經濟規模隨之提高，如下圖所示：



資料來源：World Bank, Awasthi and Engelschalk, 2016

另一個影響地下經濟的規模因素為電子支付普及度。地下經濟活動常以現金做為交易工具，相較之下，電子交易因易於追蹤，反而有助於避免發生逃漏稅情況，研究顯示電子支付有助於縮小地下經濟規模，電子支付普及國家通常地下經濟規模也較小，兩者關係可參考下圖：



來源：World Bank, Awasthi and Engelschalk, 2016

### (三) 策略方案

為抑制地下經濟發展，可採行措施包括：

1. 推廣電子支付
2. 強制開立發票
3. 推廣使用銷售點管理(Point-of-Sale)系統及收銀機
4. 推廣使用電子發票
5. 追查與記錄勞務及商品流向
6. 可透過加強使用第三方資料來查核網路交易(例如網路交易平臺、網路服務提供者)
7. 加強國際間資訊交換

## 8. 實施稅額扣繳制度

逃漏稅行為常和金融犯罪行為(如洗錢、金援犯罪活動等)有關聯，應加強不同部門間合作，很多國家已設立跨部門小組共同打擊金融犯罪，國際間合作更是刻不容緩。

## 九、中小企業租稅政策

中小企業對各國經濟發展向來居於舉足輕重的地位，不僅創造廣大就業機會，其創新企業家精神，更是帶動經濟發展之基礎。租稅應符合中立性，然而租稅制度卻可能使中小企業獲得不公平對待，如中小企業因融資困難，自有資本比率較高故無法享受借款利息扣除；相較於大企業，中小企業通常須付出相對較高法令依從成本。各國為扶植中小企業發展，降低中小企業法令依從成本及協助其減輕籌資不易的困境，往往在租稅上提供優惠。租稅優惠設計原則包括：

1. 考量市場環境確保租稅優惠達到預期效果
2. 簡化相關規定避免增加中小企業的依從成本

### (一) 租稅優惠

中小企業租稅優惠包含兩個層面：

1. 對企業的租稅優惠：扣除額(deduction)，如中小企業購置符合條件固定資產可適用加速折舊方式，稅額扣抵如投資抵減，免稅等優惠措施。
2. 對股東的租稅優惠：中小企業股東股利所得、資本利得減免。

### (二) 簡化課稅制度

為降低依從成本，中小企業得選擇適用簡易之課稅規定，依 2015 年 OECD 調查，OECD 及 G20 各國對中小企業常採行措施為(以營業稅為例)：

1. 訂定營業稅起徵標準(28 個國家採用)：即營業額低於一定標準者，免辦理營業登記或免徵營業稅。

2. 簡化營業稅計算公式：採推計課稅，以某一個客觀指標(如銷售額)乘以固定比率計算稅額(13 個國家採用)；簡化進項稅額計算，如直接以一定金額作為可扣抵進項稅額(5 個國家採用)。
3. 簡化記帳、申報及繳稅規定：允許中小企業使用現金基礎會計制度(18 個國家或地區採用)；降低申報次數(25 個國家採用)；簡化帳務作業，如採簡化版會計制度(7 個國家採用)；彈性繳款方案(6 個國家採用)。

簡化措施有幾個特色，通常允許納稅義務人擇優選擇依一般規定申報，營業額及其他客觀指標是最常用以判斷企業是否適用之標準，某些措施可能與採一般方式申報結果有顯著差異(如推計課稅)。

### (三) 挑戰及稅務機關角色

中小企業租稅優惠可能存在課稅不公及稅收損失風險，須有防範機制避免大企業以詐欺手段獲取中小企業租稅優惠，及須防止中小企業為享受租稅優惠而不願成長。

除政策工具外，稅務機關提供服務亦有助於降低依從成本，稅務機關制定政策時，應以宏觀的角度，瞭解中小企業存在差異性，沒有單一方案可以適用所有中小企業，故應妥善設計制度避免增加租稅複雜度，並提供企業繼續成長誘因。

## 十、稅務行政組織

### (一) 稅務行政組織架構

稅務行政架構對於制定行政管理策略相對重要，基本稅務行政架構包括以下 4 種類型：

1. 依據稅目區分：如依綜合所得稅、營利事業所得稅、營業稅等分設部門。優點為稅務人員對其負責稅目較為專精，尤其適用於法規複雜情況下，缺點則是納稅義務人必須與不同部門交涉。

2. 依據功能區分：如依申報書核定、審查、稅收徵管、訴願及納稅義務人服務等分設部門。優點為專業化程度較高，缺點為部門間橫向協調不易。
3. 依據納稅義務人類型區分：如依大企業、中小企業、高淨值資產人士等分設部門。優點為納稅義務人僅需面對單一窗口，對納稅義務人而言便利性較佳，而對稅務部門而言，能對同一類別納稅義務人(如分類為大企業與中小企業)有更深入瞭解，有助於設計查核策略。
4. 區域別組織：係依據地域分設組織，可與上述任一型態組織併用。

管理當局必須瞭解各種架構優缺點，先確定稅務行政所要達到之目標，且需要良好規劃及執行策略，方可將有限人力與資源最適當配置並提升行政效率。

依據 OECD 調查，各國在稅務行政組織的發展趨勢為：

1. 集中化管理：減少組織層級及據點，將原本分散於不同據點服務集中至大型程序處理中心，如電話服務中心(call center)的運用，以現代化繳稅方式(如透過金融系統直接扣款)，增加網路提供服務範圍。
2. 業務流程再造：如透過流程再造提高組織效率，以減少成本。
3. 專案管理：如工作流程管理，運用數位化行政流程，增加人力調度彈性。
4. 知識管理：如建立資料庫使員工能隨時獲取各種稅務法規知識。
5. 業務委外。

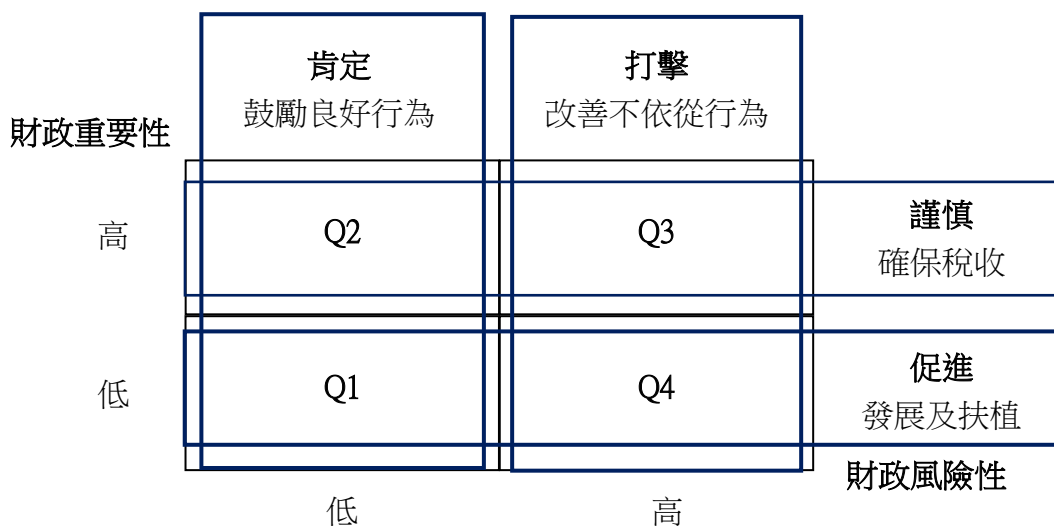
## (二) 規劃流程

稅務行政追求納稅依從度之極大化，對於不同屬性納稅義務人，可採行不同對策，荷蘭當局採取以下的規劃流程：

步驟 1：對納稅義務人之財政重要性(依收入及員工數等因素判斷)及風險性(依第 3 方資訊及過去查核經驗等因素判斷)辨認、評估並排序。

步驟 2：將納稅義務人依財政重要性及風險性高低分成 4 個象限：Q1(低重要且低風險)、Q2(高重要且低風險)、Q3(高重要且高風險)、Q4(重要且高風險)。

步驟 3：對不同屬性的納稅義務人採用不同策略，依據效率及效果，決定需要能力及資源投入。



備註：每個象限採用不同策略；依據效益評估不同象限投入之資源。

為達成納稅依從度目標，良好規劃是必要的，包括策略、行動計畫、及績效衡量(如衡量工具、具體指標)。須賦予各管理階層對提升納稅依從度明確責任，並確保規劃內容能融合於組織整體計畫。

### (三) 能力

#### 1. 培養能力

為有效運用風險管理提升納稅依從度，稅務行政組織應採行以下措施：

- (1) 設立納稅依從中心，協助規劃、發展及維護方案有效性。
- (2) 發展資料分析能力，所謂資料分析能力指能快速地從龐雜資料(納稅義務人資產、負債、過去查核經驗等)篩選有用資訊，並善用各項資訊科技進行分析與解讀，最後提出最佳可行解決方案。可增加稅收、提升效率，並建立一套標準化方案俾供遵循。
- (3) 建立研究中心，負責調查、研究，及設計結果衡量方法。

#### 2. 需要的技能

在提升納稅依從過程中，稅務人員須具備審查與行政能力，為因應不同方案還須培養新技能。

方案	活動	關注重點	所需要技能
傳統	查核	選案	審查、行政
風險管理-納稅義務義務人之分類	對於願意遵循者提供協助、對違反者進行稽查	辨別納稅義務人的差異	專案管理、納稅義務人服務、公共關係、溝通
瞭解納稅義務人行為	對特定目標群體採用特定方案	瞭解目標族群及利害關係人	社會學、行銷
影響納稅依從環境因素	透過改變影響納稅依從度之環境以影響納稅義務人	產生結構性改變	人類學、政治、法律、專案管理、資訊科技
參與及介入(夥伴關係)	稅務中介者、稅務機關及納稅義務人共同合作，改善納稅依從並建立合理稅制	降低納稅依從成本	協商

### 3. 參與及介入

納稅依從風險管理之成功有賴內部及外部參與，內部員工均應對採行之政策計畫充分瞭解，以扮演合適角色；與外部利害關係人、納稅義務人及大眾對話溝通有助於建立信賴關係並共同肩負改善依從之責任。提升納稅依從度通常需要多年努力，需要妥善規劃並按階段持續努力執行。



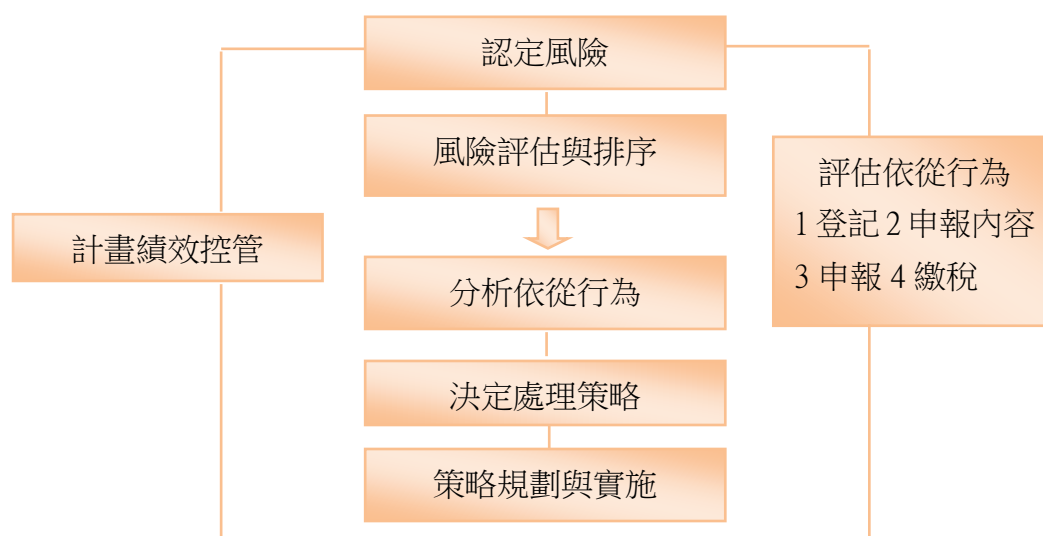
## 十一、納稅依從風險管理績效衡量

### (一) 因果關係

納稅義務人依從行為受諸多因素影響(如社會趨勢、經濟狀況、新科技等)，稅務機關行為只是影響因素之一，稅務機關投入程度與成果沒有絕對關聯性。稅務機關可能表現出色，然而納稅依從度卻偏低；也有可能稅務機關表現不佳，然而納稅依從度卻相當良好。

### (二) 監督納稅義務人的依從行為

對稅務機關而言首要工作是依法令規定辦理稅務查緝及徵收工作，並藉此維護納稅義務人對於稅制及稅務行政之信心。然而納稅義務人因忽略、過失、不瞭解法令或故意而造成稅務不依從行為似乎無可避免。因此，稅務機關應設計一套策略將稅務不依從降到最低，下圖為風險管理模型之運作架構：



納稅依從行為基本上包含 4 個項目：依規定辦理稅籍登記、於法定期限內完成申報、正確計算及申報稅負、如期繳納稅款等。納稅依從行為又可分為自願依從，或透過執法行為改正(如經稅務機關核定補稅、移送強制執行等)。稅務機關需仰賴納稅義務人自願依從，礙於資源有限及成本考量，稅務機關無法給予每個納稅義務人相同稅務行政資源。是以，自願依從是成本最低廉及最有效率之稅務行政

方案。監督納稅依從包含了策略性、作業性及戰略性幾個不同管理層次：

1. 策略性：(1)以整體租稅制度為焦點：評估租稅制度的健全性及稅務行政水準，瞭解整體趨勢作為修正資源配置及稅務改革參考。(2)以稅務法規為焦點：從不同稅目的角度評估租稅制度之健全及稅務行政水準。
2. 作業性：(1)以不同類型納稅義務人為焦點：為納稅依從風險管理，將納稅義務人分類(如大企業、中小企業等)，評估風險處理策略對不同類型納稅義務人的影響。(2)以納稅依從風險項目為焦點：評估針對某項風險所採取之措施是否有效改善租稅依從，以決定是否持續採用或修正。
3. 戰術性：以特定納稅義務人為焦點，評估特定高風險納稅義務人是否有逃漏稅行為及所採取措施之有效性。

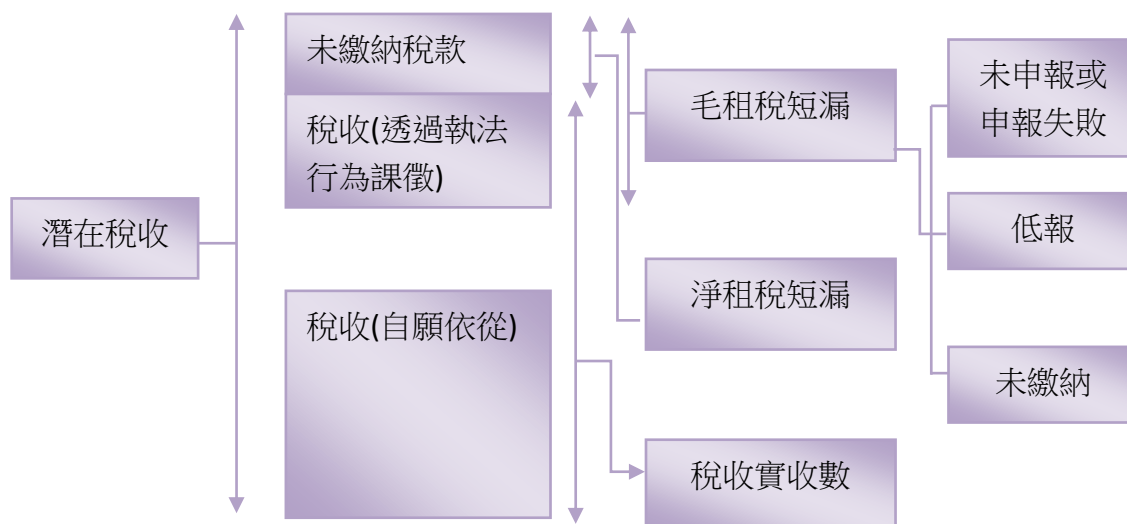
管理觀點	租稅依從監督之焦點	回饋(衡量)
策略性 (Strategic)	整體租稅制度	整體租稅制度健全及稅務行政水準
	稅務法規	各稅目健全及行政水準
作業性 (Operational)	不同類型的納稅義務人	風險處理策略對不同屬性納稅義務人的影響
	特定納稅依從風險項目	特定風險處理策略對該項風險的影響
戰術性 (Tactical)	特定納稅義務人(個人或族群)	特定納稅義務人的行為反應

### (三) 租稅短漏(Tax Gap)

整體租稅短漏係因任何形式之非依從行為導致未繳納之稅額。租稅短漏不

易估算並且耗用相當資源，況且無論以隨機稽核方案或是其他方案均無法完全正確地估算整體租稅短漏。

1. 潛在稅收(Tax Potential)：指在稅法完全被遵循的情況下所應收到的全部稅收。
2. 毛租稅短漏(Gross Tax Gap)：指自願依從下未繳納的稅額。由 3 項因素所構成：未申報或申報失敗、低報(包括低報所得、高估扣除額等)、未繳納或短繳應納稅款。
3. 淨租稅短漏(Net Tax Gap)：透過執法行為(如強制執行)後，仍未繳納之稅額。



#### (四)納稅依從監督框架

納稅依從監督框架使決策者瞭解納稅依從趨勢及這些趨勢與目前行動方案的關連性，辨認處理策略需要修正的領域、發現未來需特別注意的新興風險趨勢，協助稅務機關評估納稅依從策略的效果。

納稅依從監督框架可用以評估改善依從度所採取的活動是否發揮影響，由一系列評量納稅義務遵循情形之指標及衡量工具組成，可作為規劃、監督及結果報導的依據。納稅依從監督框架包含 5 個相互關連的元素：納稅依從定義、行動方案路徑圖(program mapping)、客戶區隔、依從度指標及評估方法。

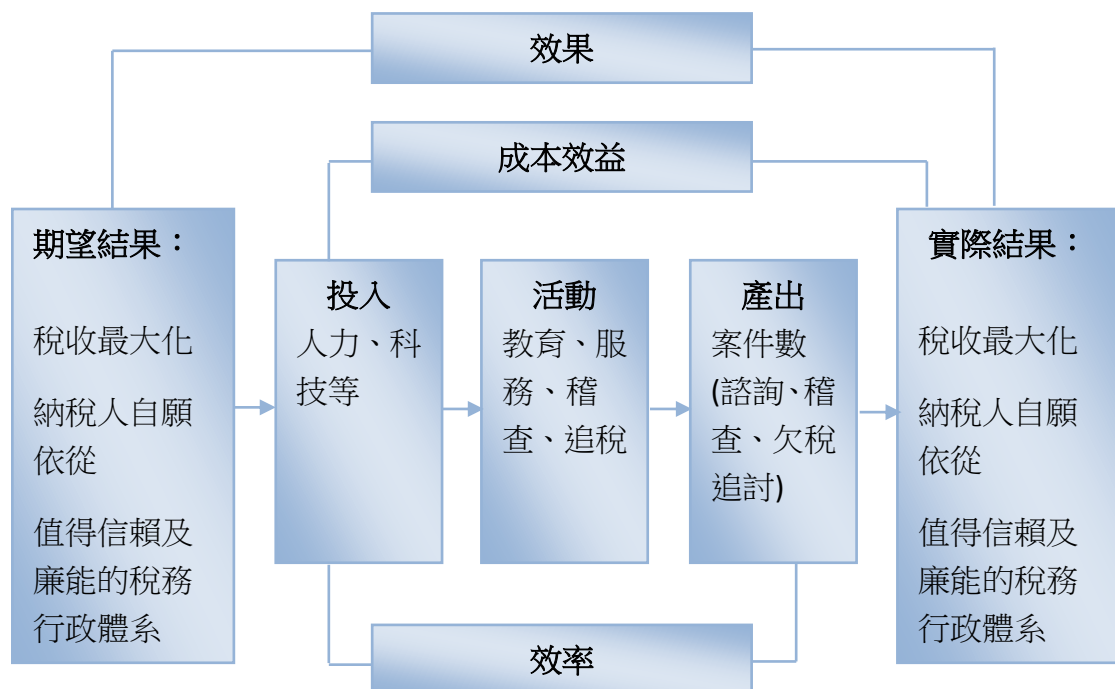
評估納稅依從可增進對目標達成程度的瞭解，取得可靠證據支持未來決策、員工更能聚焦目標達成、增進績效責任，證明政策執行不僅有效能且未浪費資源。

## （五）績效衡量

### 1. 評估稅務機關績效

評估稅務機關績效時通常透過對以下 4 項要素衡量。其中效率反映了投入與產出的關係，而效果反映了結果達成情形。

- (1) 成果：影響外部行為、改變納稅義務人態度及提升納稅依從。
- (2) 產出：採取內部活動下的產物，如稅務機關答覆納稅義務人諮詢、稅務稽查、追討欠稅款等。
- (3) 效果：結果(如納稅依從改善)達到的程度。
- (4) 效率：以最少的資源達到同樣的產出(如以同樣的人力完成最多稅務稽查案件)，或以同樣的資源達到最大的產出。



### 2. 績效衡量原則

- (1)一致性：對不同納稅義務人及風險類別可能採取不同策略，成果衡量須與之配合，使衡量與策略目標有一致方向。如對中型企業所採取的策略重點為確保稅基(衡量指標可能為：受控制的稅基百分比)，然而針對小型企業，建立企業與稅務機關間信賴關係可能更為重要(衡量指標可能為：接觸企業家數、媒體覆蓋率)。
- (2)全面性評估：過去績效衡量著重於透過稅務稽查等方案所直接增加之租稅收入，然而早期介入及採更全面性的評估也是必要的，如對整體稅收影響及納稅依從度改善。
- (3)辨別領先及落後指標：納稅義務人行為不會在一夕間改變，需要能辨認出領先及落後指標以評估處理策略之有效性。領先指標包括稅務機關的表現及服務得到正面評價、產業界對某個風險項目處理方案有共識；落後指標包括透過隨機選案查核結果估算納稅依從度。
- (4)避免控制論(cybernetic)的陷阱：稅務機關投入與結果間不是一個簡單回饋機制，結果有時是難以衡量的，因其包含複雜度、相互關係、時間落差、因果關係等。因此，專家意見，專業判斷，成員間共同討論以解決問題，負責及勇於擔當的精神均為績效衡量機制的關鍵。
- (5)運用大數據：稅務機關通常能從內部資料庫、調查及外部資料來源中得到豐富的資訊，妥善的分析及運用資料有助於策略的規劃與評估。

## 參、心得與建議

### 一、心得

中小企業對各國經濟發展居於舉足輕重地位，亦為各國企業之主要型態，然而中小企業一般較缺乏會計及稅務專業人力，也未若大型企業擁有資源可聘請許多法律與會計專家，而稅務機關囿於人力亦不可能無限增加選案查核數量，因此稅務機關應避免將角色侷限於查核功能，可進而轉變為透過溝通及教育，瞭解納稅義務人所遇到的困難，即時或預先主動提供納稅人必要協助、簡化法規及記帳申報等規定，以增加納稅義務人自願依從意願等，這與我國稅務機關近年來所推行的愛心辦稅精神不謀而合。此外，稅務行政機關應藉第三方團體、稅務代理人以及新興之稅務服務提供者(TSP)之幫助，設計完善之納稅依從方案，並進行科技化與系統化的管理，以提高加乘效果；同時，在求新求變的時代，稅捐機關亦應該與時俱進，在稅務稽徵業務之外，應同時運用現代化科技(例如設計智慧型手機適用之 app)以有效與中小企業進行雙向溝通，提供中小企業最新最即時之租稅資訊，在雙方互信的基礎下，以最有效率之方式達到最高之效益，以完成雙贏(win-win situation)之最終目標。

本次研討會所涵蓋之議題相當廣泛，包括概論、納稅依從風險管理、影響納稅義務人依從行為、系統化管理中小企業納稅依從、科技化對稅務行政機關影響、稅務審查之發展、減少地下經濟、中小企業租稅政策、稅務行政組織及風險管理績效衡量，專家講師深入淺出說明租稅理論及最新國際發展趨勢，與會之各國代表亦充分表達意見與看法，不僅能瞭解各國國情及稅制稅政等沿革與發展，亦能將我國實務經驗與各國代表分享與交流，未來仍應積極參與其相關活動，並與該組織保持良好互動，以掌握各國最新租稅改革現況與趨勢。

### 二、建議

此次研討會的內容十分豐富，幾乎涵蓋研討主題的各個面向，與會人員均

獲益良多，除建議持續鼓勵我國稅務人員精進外語能力以增加國際租稅經驗之交流，並獲取全球稅務管理新知外，對於我國未來對於中小企業之稅務行政工作，茲提出下列幾點建議：

### **(一) 提升納稅整合服務**

優良及便捷納稅服務不僅可提升納稅義務人對稅務機關的信任，更有助於提升自願依從度。為改善民眾至稅務機關洽公時尚需區分稅別或單一案件須洽詢數位服務人員(櫃檯)之不便，各地區國稅局近年透過全功能櫃檯設置，提供單一窗口服務，減少民眾等待時間，增加服務便捷性。建議未來持續增加全功能櫃檯之服務項目及範圍，如逐步將不同稅目整合為單一窗口，增加跨區局申辦、查詢項目等，以優質便民服務，提升納稅義務人對稅務機關滿意及信任程度。

### **(二) 增加雙向溝通，改善徵納雙方關係**

持續透過講習會、研討會等方式與納稅義務人、會計師及律師等雙向溝通，蒐集各界意見，對法令見解有異或誤解之處即時澄清。此外，隨著網路普及與各種社群蓬勃發展，建議善用網路資源，建構友善網路溝通環境，例如於網站建置討論區、或運用國家發展委員會建置之公共政策網路參與平臺等線上交流管道，透過持續蒐集各界意見，使各種政策制定更為周延，對不實網路消息即時釐清說明，以增進徵納雙方關係。

### **(三) 善用現代化科技的加乘效果，提供更佳的稅務服務**

除了持續強化改善目前的網路申報系統外，在目前手持式裝置與個人電腦的相互消長的情況已成趨勢下，由於中小企業的帳務相對單純簡易，未來在資訊安全與稅收得以保全的前提下，中小企業若能透過手持式裝置來進行稅務申報並獲得稅務相關服務，對於其納稅依從度，尤其是及時申報部份，應能獲得某種程度的提升與改善。其他現代化科技還包括利用大數據分析來追蹤改善納稅義務人的依從行為、持續推廣電子發票的雲端系統來減輕稅務憑證的保存負擔等。