

行政院及所屬各機關出國報告
(出國類別：出席國際會議)

參加美洲國家稅務主管中心 CIAT
第 52 屆年會會議報告

服務機關：財政部賦稅署

姓名職稱：主任秘書 謝慧美

派赴國家：加拿大

出國期間：107 年 5 月 13 日至 5 月 20 日

報告日期：107 年 7 月 10 日

摘 要

美洲國家稅務主管中心（Inter-American Center of Tax Administration，以下簡稱 CIAT）為目前國際上最具規模及官方色彩的稅務組織，該中心每年均定期舉辦 2 次國際會議，分別於上半年舉行年會及下半年舉行技術會議，提供各會員國及經濟體有關稅務行政實施經驗與意見交流、技術協助與訓練，期能日益提升各國稅務機關稽徵效能。

本(52)屆年會由加拿大稅務局與 CIAT 共同主辦，在加拿大首都渥太華(Ottawa)舉行。本次會議主題為「打造世界級的稅務機關—與國內外主要利益關係人促進成功關係」，並分就「稅務機關為社會支柱—與公民及企業的關係」、「稅務機關為國家支柱—與其他公共行政部門及國家服務的夥伴關係」及「稅務機關為國際關係支柱—與其他國家、區域及國際組織的合作」等 3 個議題進行研討。

「稅務機關為社會支柱—與公民及企業之關係」議題，分別探討 3 個子議題「讓從業人員及業界共同參與格式、規章及程序的制定」、「提供臨櫃外的納稅服務(美洲經驗)」及「提供臨櫃外的納稅服務(亞洲經驗)」；「稅務機關為國家支柱—與其他公共行政部門及國家服務的夥伴關係」議題，分別探討 3 個子議題「在政府機關間分享稅務相關資訊，以實現行政職能」、「在政府機關間分享稅務相關資訊，以利刑事執行功能」、「聯合或同時向中央及地方政府辦理稅務申報(增值稅、個人所得稅、公司所得稅、其他)」；「稅務機關為國際關係支柱—與其他國家、地區及國際組織的合作」議題，分別探討 3 個子議題「數位經濟時代的國際合作」、「道德與稅務機關」、「透過在 BEPS 及 JITSIC 方面多方合作解決全球租稅挑戰」。本次會議透過分享各國實務經驗及國際經濟組織研究報告，並經由討論及意見交流，從不同觀點研討稅務行政問題及風險管理，具有相當意義。

參加美洲國家稅務主管中心（CIAT）第 52 屆年會會議報告

目 錄

壹、緣起及目的.....	1
貳、第 52 屆年會主題及議程.....	2
參、與會人員.....	8
肆、會議內容.....	9
一、稅務機關為社會支柱－與公民及企業的關係.....	9
二、稅務機關為國家支柱－與其他公共行政部門及國家服務的夥伴關係.....	23
三、稅務機關為國際關係支柱－與其他國家、區域及國際組織的合作.....	37
伍、心得及建議.....	53
陸、附件－會議資料.....	55

參加美洲國家稅務主管中心（CIAT）第 52 屆年會會議報告

壹、緣起及目的

美洲國家稅務主管中心（Inter-American Center of Tax Administrations，以下簡稱 CIAT）成立於 1967 年，屬非營利性的國際組織，成立宗旨在透過經驗與意見交流、技術協助與訓練、資訊交換及研究技術，提升會員國稽徵行政效能。該中心目前有來自 4 大洲的 40 個會員國及副會員國，美洲國家包括美國、加拿大及拉丁美洲國家等 31 國，歐洲國家包括法國、義大利、荷蘭、葡萄牙、西班牙等 5 國，非洲國家有安哥拉、肯亞及摩洛哥等 3 國，印度為唯一的亞洲國家，各會員國或副會員國代表均為各該國稅務機關首長。該中心每年皆定期舉辦國際會議，邀請專家學者就稅務相關議題進行專題報告，議程中透過參與國家的報告及討論，彼此交換稅務行政經驗，以達到該中心為提升會員國稽徵效能的宗旨，目前該中心為國際上最具規模且具官方色彩的國際稅務組織。

CIAT 每年分別於上、下半各舉辦 1 次國際會議，上半年舉行年會（general assembly）及下半年舉行技術會議（technical conference）。我國曾於 1991 年主辦 CIAT 技術會議，與該中心的關係甚為友好，每年皆獲邀參與會議。藉參與會議的機會與其他國家稅務官員交換稅務經驗，瞭解其他國家稅制稅政情形，並藉此拓展租稅外交，獲益頗多。

貳、第 52 屆年會主題及議程

本（第 52）屆年會由加拿大稅務局(Canada Revenue Agency，以下簡稱 CRA)與 CIAT 共同主辦，於今(2018)年 5 月 15 日至 17 日在加拿大首都渥太華威斯汀酒店(The Westin Ottawa)舉行。年會的主題及各子題係由該中心秘書處於租稅或稅務行政相關領域中，徵詢各會員國意見後擇定。本屆年會主題為「打造世界一流的稅務機關—與國內外主要利益關係人促進成功關係」(World class tax administration—fostering successful relationship with key stakeholders both domestically and internationally)，並分就「稅務機關為社會支柱—與公民與企業的關係」(The tax administration as a pillar of society: its relationships with citizens and business)、 「稅務機關為國家支柱—與其他公共行政部門及國家服務的夥伴關係」(The tax administration as a pillar of the State: its partnerships with other public and administrative bodies and state services)及「稅務機關為國際關係支柱—與其他國家、區域及國際組織的合作」(The tax administration as a pillar of International Relations: its collaboration with other national administrations and regional and international organizations)等 3 個子題進行研討。

強大組織的特性始於一個願景：「是的，我們可以。是的，我們可以建立作為其他人使用的模範。」為達到該強大目標，這段旅程需要與無數參與者共同合作，而這些參與者在旅程中各自扮演不同角色，其範圍從我們核心業務的執行者、其他政府機構的合作者、國際對話者(International Interlocutor)、納稅義務人及為遵守法律負責將稅法純粹精髓轉換為日常通用語言的實體。然而挑戰在於該願景要能夠明確執行。CRA 主辦本次年會的目的即希望能夠完成該項願景，因此會議主題及子題聚焦於稅務機關能以世界一流方式與其利益關係人合作，努力實現關鍵目的及服務理念。為與其利益關係人建立更良好的關係，稅務機關需要的是內部及外部觀點。然而受限於一般大眾對稅務機關有時存在敵意下，與利益關係人建立更好關係並非總是容易，透過倡導公正，誠信

和專業的原則，以促進其對稅務機關的信任，可強化該目標的實現。

稅務機關是有力量的，為達到其所追求世界一流水準，有責任辨識建設性措施及採取果斷性行動方案，並透過下列方式加以達成，首先要確保在內部所有關於效果(effectiveness)、效率(efficiency)及誠信(integrity)適當的特性均存在；其次要真正努力與國內外所有利益關係人合作。

「稅務機關為社會支柱—與公民及企業的關係」子題緣起，稅收為政府提供投資發展、減輕貧困及提供公共服務所需資金，稅務機關扮演關鍵角色，因此，稅務機關與公民及企業的關係影響機關有效運作能力十分重大。這並非總是單純提高稅收問題，對於某些稅務機關而言，有時還涉及設計一個租稅制度，促進包容性，鼓勵良好治理，符合社會對適當所得和財富不均看法及促進社會正義。在某些管轄區內，租稅被視為強化國家功能有效性及政府與公民間的社會契約不可或缺一部分。藉由鼓勵政府與其公民間對話，對更有效能及負責的政府而言課稅過程是重要的；「稅務機關為國家支柱—與其他公共行政部門及國家服務的夥伴關係」子題緣起，在許多民主國家中，沒有其他政府實體能夠像稅務機關般與公民接觸，大多數人終其一生與其稅務機關打交道，政府通常握有其最新的住所及個人資料，因此，對於其他政府實體在執行特定任務時尋求與稅務機關的合作具有極佳的商業意義，社會福利計畫往往是獲益最大者，但也可能被運用於其他政府創造收入而不必然由稅務機關管理的計畫，衍生範圍通常超出中央政府層面且其夥伴關係可能擴展至政府分支機構諸如州或地區；「稅務機關為國際關係支柱—與其他國家、區域及國際組織的合作」子題緣起，全球化商業賦予「國際租稅」新意涵。正如我們今天所知，全球經濟已存在多年，和幾十年前相比，稅務機關現在更關注於國際租稅，雖然租稅協定已存在很長一段時間，但跨國企業課稅及其他有關稅務議題，產生稅務機關與稅務相關組織間需要加強資訊交換計畫、相互協議程序及其他更高層次合作活動。本次會議透過各國分享已採行稅務行政措施及面臨困難等經驗，並針對現行重要稅務議題進行報告及討論，議程相當緊湊且討論熱烈，是一次非常成功的會議。

本次會議期間自今年 5 月 15 日至 17 日計 3 日。5 月 15 日進行開幕式後即

進入正式會議，依序由主持人引言後，由與談人提出口頭報告，分別邀請不同會員國代表擔任主持人，並於報告後進行公開討論，使與會者能參與討論或分享經驗。詳細議程如下：

5月15日(二)		
起訖時間	時間	議題
9:00~9:05	0:45	開幕式
	0:05	執行委員會成員介紹
	0:10	CIAT 執行秘書 Marcio F. Verdi 致詞
	0:10	執行委員會主席(CRA 助理局長)Mr. Michael Snaauw 致詞
	0:20	加拿大國家財政部部長致詞(錄製影片)
9:45~10:15	0:30	官方合影、咖啡及整合時間
10:15~11:15	1:00	議題 1：稅務機關為社會支柱—與公民及企業的關係
10:15-10:25	0:10	主持人 Marta Gonzalez Ayala (巴拉圭稅務部副部長)
10:25-10:45	0:20	與談人 Nancy Chahwan(CRA 副局長)
10:45-11:05	0:20	與談人 Aboubaker Himeur(摩洛哥稅務總局資訊系統、策略與設施組組長)
11:05-11:15	0:10	討論
11:15~12:35	1:20	子議題 1.1：讓從業人員及業界共同參與格式、規章及程序的制定
11:15-11:25	0:10	主持人 Michael Snaauw(CRA 助理局長)
11:25-11:45	0:20	與談人 Santiago Rojas(哥倫比亞稅務暨國家關務總局局長)
11:45-12:05	0:20	與談人 Ken Roberts [稅務管理員聯合會(FTA)主席—美國愛達荷州稅務委員會]
11:45-12:05	0:20	與談人 Meris Haughton(牙買加稅務管理局首席企業聯絡官)
12:25-12:35	0:10	討論
15:45-16:45	1:00	子議題 1.2：提供臨櫃外的納稅服務(美洲經驗)
15:45-15:55	0:10	主持人 Miguel Silva Pinto [歐洲內部稅務組織(IOTA)執行秘書]
15:55-16:15	0:20	與談人 Flavio Araujo(巴西國際關係諮詢負責人、聯邦稅務局秘書)
16:15-16:35	0:20	與談人 Fernando Barraza Luengo(智利國家稅務局局長)
16:35-16:45	0:10	討論

16:45-17:45	1:00	子議題 1.3：提供臨櫃外的納稅服務(亞洲經驗)	
16:45-16:55	0:10	主持人	Babatunde Oladapo(WATAF 執行秘書)
16:55-17:15	0:20	與談人	Jong--Hoon Kang(南韓國家稅務局系統營運辦公室主任)
17:15-17:35	0:20	與談人	Chunsheng Yu(中國國家稅務總局副局長)
17:35-17:45	0:10	討論	
5月16日(三)			
8:30-10:00	1:30	議題 2：稅務機關為國家支柱—與其他公共行政部門及國家服務的夥伴關係	
8:30-8:40	0:10	主持人	Egil Martinsen(挪威稅務局國際主任)
8:40-9:00	0:20	與談人	Santiago Menendez Menendez(西班牙國家稅務局局長)
9:00-9:20	0:20	與談人	Leandro Cuccioli(阿根廷聯邦公共收入管理局)
9:20-9:40	0:20	與談人	Audran Le Baron(法國公共財政總局納稅義務人服務和債務管理副局長)
9:40-10:00	0:20	討論	
10:20-11:20	1:00	子議題 2.1：在政府機關間分享稅務相關資訊，以實現行政職能	
10:20-10:30	0:10	主持人	Duncan Onduru(CATA 執行秘書)
10:30-10:50	0:20	與談人	Iagaro Jung Martins(巴西聯邦理事會副檢察長)
10:50-11:10	0:10	評論人	Victor Gomez De La Fuente(巴拉圭)
11:10-11:20	0:20	討論	
11:20-12:50	1:30	子議題 2.2：在政府機關間分享稅務相關資訊，以利刑事執行功能	
11:20-11:30	0:10	主持人	Sarah Adelberger [國際稅務契約(ICT)顧問]
11:30-11:50	0:20	與談人	Stefano Gesuelli(義大利財政警衛隊，CIAT 常駐義大利代表團團長)
11:50-12:10	0:20	與談人	Leonardo Orlando Arteaga(厄瓜多國家稅務局局長)
12:10-12:30	0:20	與談人	Jeffrey Cooper(美國內地稅務局刑事調查組執行主任)
12:30-12:50	0:20	討論	
14:00-15:10	1:10	子議題 2.3：聯合或同時向中央及地方政府辦理稅務申報	

		(加值稅、個人所得稅、公司所得稅、其他)	
14:10-14:10	0:10	主持人	Laura Bussa(哈佛大學甘迺迪學院計畫總監)
14:20-14:30	0:20	與談人	Brian Calleja(CRA 助理主任)
			Carl Finniss(CRA 助理主任)
14:30-14:50	0:20	與談人	Megumi Kashiwagi(日本戰略研究所研究總監)
14:50-15:10	0:20	討論	
5月17日(四)			
9:00-10:10	1:10	議題 3：稅務機關為國際關係支柱—與其他國家、區域及國際組織的合作	
9:00-9:10	0:10	主持人	Luis Gomes(安哥拉稅務局)
9:10-9:30	0:20	與談人	Subhash Jangala(印度中央直接稅局副秘書長)
9:30-9:50	0:20	與談人	Alejandro Grilli(烏拉圭稅務總局組長)
9:50-10:10	0:20	討論	
10:10-11:20	1:10	子議題 3.1：數位經濟時代的國際合作	
10:10-10:20	0:10	主持人	Raul Zambrano(CIAT 技術協助及資通訊總監)
10:20-10:40	0:20	與談人	Peter Green(OECD 秘書長)
10:40-11:00	0:20	與談人	Rui Canha(葡萄牙稅務及關務署署長)
11:00-11:20	0:20	討論	
11:40-12:10	0:30	子議題 3.2：道德及稅務機關(公開討論)	
11:40-12:10	0:30	與談人	Alejandro Juarez(CIAT)
			Kerrie Lawn(CRA)
			Juan Antonio Garde(西班牙)
			Juan Francisco Redondo(西班牙)
			Virginia Tarris(美國)
12:10-13:20	1:10	子議題 3.3：透過在 BEPS 及 JITSIC 方面多方合作解決全球租稅挑戰	
12:10-12:20	0:10	主持人	Audace Niyonzima(ATAF 總監)
12:20-12:40	0:20	與談人	Ted Gallivan(CRA 助理局長)
12:40-13:00	0:20	與談人	Theodore Setzer [美國內地稅務局助理副局長，資訊共享暨協作聯合國際工作組 (JITSIC) 國際網絡]
13:00-13:20	0:20	與談人	Line Wilberg(挪威 JITSIC 諮詢小組成員)

16:50-17:45	0:55	閉幕	
16:50-17:10	0:20	對技術會期的 最終評論	Socorro Velazquez(CIAT 規劃暨機構發展 總監)
17:10-17:20	0:10	邀請參加 2018 技術會議簡報(葡萄牙)	
17:20-17:30	0:10	邀請參加 2019 年會簡報(古巴)	
17:30-17:45	0:15	閉幕儀式	

叁、與會人員

CIAT 的會員國皆係以國家名義加入，該中心每年舉辦的年會及技術會議，除邀請各會員國與會外，也邀請非會員國及其他國際組織，以觀察員身分參加。

本次會議與會人員除該中心的會員國，包括安哥拉(Angola)、阿根廷(Argentina)、阿魯巴(Aruba)、巴貝多(Barbados)、百慕達(Bermuda)、玻利維亞(Bolivia)、巴西(Brazil)、加拿大(Canada)、智利(Chile)、哥倫比亞(Colombia)、哥斯大黎加(Costa Rica)、古巴(Cuba)、庫拉索(Curacao)、多明尼加(Dominican Republic)、厄瓜多爾(Ecuador)、薩爾瓦多(El Salvador)、法國(France)、瓜地馬拉(Guatemala)、蓋亞納(Guyana)、海地(Haiti)、宏都拉斯(Honduras)、印度(India)、義大利(Italy)、牙買加(Jamaica)、肯亞(Kenya)、墨西哥(Mexico)、摩洛哥(Morocco)、荷蘭(Netherlands)、尼加拉瓜(Nicaragua)、巴拿馬(Panama)、巴拉圭(Paraguay)、秘魯(Peru)、葡萄牙(Portugal)、西班牙(Spain)、聖馬丁(Sint Maarten)、蘇利南(Suriname)、千里達多貝哥(Trinidad & Tobago)、烏拉圭(Uruguay)、美國(United States of America)、委內瑞拉(Venezuela)等指派數位稅務主管代表參加外，並邀請貴賓參加會議，包括我國、南韓、日本、中國及國際知名組織如歐盟(EU)、經濟合作暨發展組織(以下簡稱 OECD)、國際貨幣基金(IMF)、世界關稅組織(WCO)、國際財政文獻局(IBFD)、國際財政協會(IFA)、國際稅務協會(IOTA)、德國技術合作公司(GIZ)、中美洲開發銀行(IADB)、亞洲稅務行政及研究組織(SGATAR)、國際聯合反避稅資訊中心(JITSIC)等派員出席。

肆、會議內容

本次會議議題廣泛且內容豐富，謹選擇部分國家經驗分享報告簡要整理如下，供我國日後研議相關措施的參考。

一、稅務機關為社會支柱—與公民及企業的關係

(一)提供臨櫃外的納稅服務(美洲經驗)

1. 巴西經驗分享

(1)服務及人口概況

2017 年巴西的土地面積約 850 萬平方公里，2 億 760 萬個居民，482 個單位提供臨櫃服務(Face-to-face Service)，23,372 人在巴西聯邦稅務局(Receita Federal Brazil，以下簡稱 RFB)工作，其中 2,612 人在櫃檯服務。巴西平均 15.4%，OECD 國家平均 13.9%。

(2)RFB 提供服務歷史

1994 年前 RFB 僅提供零散式臨櫃服務，1994 年成立 CAC—納稅義務人服務中心，1995 年建置官方網站，1998 年提供電話語音服務，2002 年建置 e—CAC 入口網站-線上納稅服務，2008 年提供線上預約臨櫃服務及 RFB 授權書，2011 年成立會計及財政協助中心，2012 年開發平板及智慧型手機應用程式，2013 年受理數位憑證及面向自助服務(Oriented Self-service)，2018 年成立服務站及提供整合式服務。

(3)2017 年提供服務概況

服務類型	服務量(次)	比例(%)
e—CAC 入口網站	145,066,742	80.7
臨櫃服務	14,892,112	8.3
相關網絡	9,770,583	5.4
電話語音服務	6,235,890	3.5
面向自助服務	3,002,086	1.7
意見信箱	829,673	0.5
合計	179,797,086	100

(4)人均服務比

臨櫃服務占總人口比例，由 2011 年 10.2%、2012 年 10.1%、2013 年

10.0%，逐年下降至 2014 年 9.1%、2015 年 8.3%、2016 年 7.3%、2017 年 7.2%，較 2017 年 OECD 平均 8.9%為低；2017 年平均提供服務時間為 10 分 31 秒；e-CAC 入口網站服務占總人口比例，由 2011 年 31.9%、2012 年 33.4%、2013 年 39.2%，快速成長至 2014 年 52.8%、2015 年 62.3%、2016 年 62.5%、2017 年 69.9%。

(5) 臨櫃服務

巴西有 482 個提供臨櫃服務單位，2017 年提供 1,490 萬次服務。2018 年提供創新整合式服務讓公民感受更為舒適，成立服務站則大幅降低成本。

(6) 勞工辦公室以外的服務

- e-CAC 入口網站

透過數位憑證認證或通行碼可在網站取得相關服務，2017 年提供 1.45 億次服務，每週 7 天，每天 24 小時虛擬平臺上提供 127 種不同服務。

- 相關網絡

與銀行、郵局和商業登記處建立夥伴關係，2017 年對納稅義務人提供 970 萬次服務，提供服務範圍包括個人稅籍編號（CPF）註冊、更新及核發；法人實體稅籍編號（CNPJ）註冊、更新及註銷。

- 註冊局

與註冊局建立夥伴關係，以簡化個人稅籍編號的核發，並減少欺詐的可能性。利用出生證明進行個人稅籍編號註冊，自 2016 年起已核發 390 萬個稅籍編號。

(7) 臨櫃以外的服務

- 電話語音服務

提供每週 7 天，每天 24 小時語音服務，2017 年有 620 萬個納稅義務人獲得協助，提供個人稅籍編號指南及所得稅退還的服務。

- 面向自助服務

納稅義務人可在網路上接觸服務指引的實體環境，2017 年 366 個工作站提供 3 百萬次服務。

- 意見信箱

透過電子郵件回覆問題，2017 年受理 82 萬 9 千件諮詢有關服務及立法相關資訊。

- 會計及財政協助中心

RFB 與高等教育機構合作成立學習辦公室，2017 年成立 262 個中心，對弱勢納稅義務人提供稅務協助。

- 申訴專員(Ombudsman)

納稅義務人可利用電子郵件登錄讚揚、抱怨、建議及譴責，2017 年共登錄 3,800 筆資料。

(8) 規劃中服務

- 線上對話(Online Chat)

由服務員利用虛擬平臺直接回答民眾問題，預計在全國每個城市提供服務。

- 對話機器人(Chatbot)

利用自動化互動介面，依據民眾需求提供全時(每週 7 天，每天 24 小時)服務。

2. 智利經驗分享

- (1) 推動變革者係以策略性管理方法全面審視課稅流程，思考「什麼是已經做的？什麼是正在做的？」利用資訊技術增加納稅依從度。智利內地稅務局(Interal Revenue Service，以下簡稱 SII)致力改善納稅義務人經驗，認為關鍵在於課稅流程開始設計時就要將納稅義務人納入，經檢視納稅義務人生命週期階段－從取得稅籍編號開始營業、以電子或紙本開立收據、發票及送貨單、申報所得憑單、變更地址、營業項目或代表人、申報每月增值稅、年度所得稅、行政申請憑證或機器遺失、赦免罰金及利息，到結束營業，納稅義務人均可在網站線上辦理完成，SII 爰於網站提供資

訊及需求指南。此外，透過密集使用社群網路、電子郵件、即時訊息、Q & A、臉書實況轉播，與臉書粉絲、推特粉絲建立直接、現代化及簡單溝通。

(2)SII 目前已利用下列行動裝置應用程式(Mobile App)，促進納稅義務人的納稅依從度，未來將進一步推動電子發票(E-Invoicing)及電子增值稅(E-VAT)：

- 新電子稅籍編號卡片 (E -Rut)

電子卡片可在應用程式中產出及儲存，可快速安全免費的從網站 (www.sii.cl) 下載，法人代表、合夥人及一般使用者均可自由且即時下載使用。該應用程式在智利下載次數名列前 10 名，下載超過 43 萬次，並核發 410,728 個稅籍編號。

- 電子費用收據 (E-Boleta)

電子費用收據具備功能包括可開立提供電子勞務收據、查閱開立憑證年度彙整資料、檢查最近 10 筆開立及收到的收據、利用以前使用過的資料開立提供電子勞務收據、驗證收據、掃描憑證的條碼。目前已超過 36,000 次下載，前 4 個月已開立 28,800 張收據。

- 電子出租(E-Renta)

電子出租具備功能包括查看和接收申報書、接受或免除養老金支付義務、輸入銀行資料以線上撥入退稅款、繳納稅款。目前已超過 344,000 次下載，透過該應用程式進行所得稅申報案件超過 124,000 件。

- 電子重新估價(E-Reavaluo)

目前超過 26,000 位納稅義務人進行諮詢，可利用該程式取得財產課稅價值及更新後財產稅。

(3)自助服務站(Self-service Stands)

SII 除在辦公室外，在城市及人潮眾多的公共場所亦設置自助服務站，這些工作站可執行所有線上課稅流程，目前全國設置 190 個服務站。

(4)SII 行動辦公室(SII Mobile)

行動辦公室讓稅務人員得以對居住在遠離市區的偏鄉納稅義務人提供稅務服務，該辦公室可執行一般作業流程、課稅作業流程、不動產與課稅估價作業流程。目前智利在 7 個地區設立行動辦公室，可讓稅務人員抵達 23 個縣及地點。

(5) 密集使用技術於預防性及糾正性措施，並利用電子行動裝置進行現場租稅審查，目前全國有超過 22 臺電子行動裝置。

(6) 服務臺(Help Desk)

SII 以系統化、明確且即時回應方式提供納稅義務人有關課稅資訊或網頁導覽所需協助或指南，2017 年共受理 1,491,691 通電話諮詢、51,898 件線上諮詢。

(7) 租稅合作協議

SII 目前與 19 個商業協會達成合作協議，其中 4 個為全國性協議。

(8) 教育訓練

2017 年 11 月新的租稅訓練及調查中心正式啟用。SII 加強對外部團體訓練及教育，2016 年至 2017 年間舉辦租稅改革論壇及課程，共有 75,000 名納稅義務人及 14,000 會計師與顧問參加。

(9) 建置網頁課稅專區

民眾在 2017 年及 2018 年網頁專區瀏覽情形如下：

瀏覽專區	2017 年(人次)	2018 年(人次)
租稅改革	773,594	194,225
2017 年所得	31,881,288	-
2018 年所得	308,128	19,034,362
加值稅提案	2,299,910	363,440
電子發票	1,798,887	643,759

(10) SII 與納稅義務人溝通策略，採取具體、簡單、直接、密切及個人化溝通方式，2017 年受理電子郵件共 5,974,032 件，類型如下：

類型	受理件數
協助	1,717,828
不動產	788,936
電子課稅憑證	287,615
加值稅	1,015,038
所得稅	2,164,615
合計	5,974,032

(二)提供臨櫃外的納稅服務(亞洲經驗)

1. 南韓經驗分享

南韓介紹納稅服務網站—居家納稅(Hometax)基本服務如電子申報及電子支付，精進服務如電子發票及現金收據，另簡要說明目前規劃利用新技術如大數據及人工智慧改進納稅服務方案。

(1) Hometax 概述

網路納稅服務具每周 7 天，每天 24 小時運作特性，許多稅務機關提供納稅義務人網路電子申報服務，南韓國家稅務局(National Tax Service，以下簡稱 NTS)自 2002 年起亦提供 Hometax 網站服務，服務功能包括報稅、繳稅及開立電子發票等。目前全國 5 千萬韓國居民中已有 1,600 萬人於網站進行註冊，並以 Hometax 帳號便利地使用該服務，即使未進行註冊的使用者亦能使用部分服務。南韓納稅義務人自己經營事業的人數約 600 萬人，顯示大部分納稅義務人都有 Hometax 帳號，另每年造訪該網站人數約有 15 億人次，是南韓政府所經營網站中民眾最常造訪的網站。

(2) 電子申報、電子支付及開立憑證服務

該項服務是最基本且最早提供的服務。NTS 負責的 13 種稅目中除遺產稅外，個人所得稅、公司所得稅、贈與稅等其它稅目均可在 Hometax 網站進行申報。如同其他許多國家，南韓利用第三方資料提供納稅義務人預先填報服務(Pre-filled Service)，尤其在個人所得稅部分，針對約占總申報人數 3 成的小規模營業人甚至提供完全填報服務(Fully Filled Service)。電子申報對納稅義務人雖不具強制性，但申報比率已逐漸增加，2017 年增值稅電子申報比率為 91.6%，個人所得稅為 95.2%，公司所得稅為 98.8%，顯示大部分申報書均已採用電子申報。此外，納稅義務人可利用銀行轉帳、信用卡及線上智慧支付工具(例如支付寶)在 Hometax 網站進行繳稅。納稅義務人亦可在 Hometax 網站申請並列印稅務相關憑證(如納稅證明、所得扣繳憑單)。

(3) 電子發票

誠如許多國家利用電子發票系統處理發票造假問題，NTS 自 2011 年亦引進電子發票，在考量納稅義務人的依從負擔下，目前適用對象為所有公司組織及年收入 30 萬美元以上的個人，2017 年在網路上開立 6 億張電子發票，占總發票數的 99%。電子發票可降低增值稅發票造假可能性，且納稅義務人無須開立及保存紙本發票。

(4) 現金收據

NTS 自 2005 年引進現金收據處理現金交易所產生的租稅逃漏問題，賣家無論消費者是否需要，均應開立現金收據，並利用信用卡刷卡機、互聯網或帳戶解決服務 (Account Resolution Services) 開立現金收據。現金收據上每筆資料會即時匯集到 Hometax 網站。由於消費者取得現金收據的消費金額的 30% 可作為個人所得稅費用扣除項目，消費者具有誘因向賣家索取現金收據。2017 年由 300 萬個賣家開出 50 億張現金收據，掌握現金消費金額 1,000 億美元，占南韓每年國內生產毛額的 7.6%。

(5) 受薪者扣除資料服務

Hometax 提供納稅義務人費用扣除資料服務，在個人所得稅部分，醫藥費、學費及慈善捐贈費用可自個人所得中扣除。過去納稅義務人為蒐集這些資料，必須親自造訪醫院及學校等地，自 2006 年起，其只要到 Hometax 網站進行查調並確認即可，Hometax 網站實際上已成為南韓最受歡迎的網站之一。2017 年 Hometax 從 162,083 家第三方如銀行、醫院、藥局、學校及信用卡公司蒐集 18 億筆資料。此外，Hometax 亦提供預先填報所得稅申報書服務，受薪者除由雇主扣繳所得稅，無須個別辦理結算申報。雇主於每年年度結束後會結算受薪者應納稅額並申報扣繳憑單，受薪者只需從 Hometax 網站查調個人費用扣除資料並提供給雇主，倘薪資為受薪者主要所得來源，則無須另辦理結算申報。

(6) 行動 Hometax 應用程式

Hometax 大部分服務均可透過智慧型手機提供，在電子申報部分，由於手機螢幕比個人電腦小，其提供服務對象主要針對簡式申報或小規

模營業人。該應用程式目前提供下列服務範圍項目，目前已有 3,500 萬人下載並使用 Hometax 應用程式：

- 電子申報、電子支付、申報憑單
- 納稅義務人稅籍登記、稅務諮詢
- 傳真憑單給需求單位(如銀行)
- 查調稅單及退稅款
- 開立電子發票、查閱現金收據金額
- 確認所得稅費用扣除資料(尤其是受薪者)
- 查詢案件申請進度(例如請求更正或復查課稅案件)

(7) 未來規劃(大數據及人工智慧)

大數據定義為來自聲音、影像、社群網路服務大量結構化及非結構化數據。目前許多稅務機關正嘗試運用大數據在稅務管理上，可能運用案例包括：

- 利用對話機器人等聊天應用程式提供納稅義務人人工智慧稅務諮詢
- 依納稅義務人及研究人員需求，提供課稅資料統計服務
- 依營業類別及狀態設計客製化 Hometax 網頁
- 設置人工智慧稅務助理，協助填寫稅務申報書

2017 年 NTS 針對大數據分析進行基本規劃，2018 年工作團隊刻準備大數據系統及執行領導性工作項目，2019 年將成立大數據中心，以提供更精進的數據服務。

2. 中國大陸經驗分享

中國大陸(以下簡稱中國)國家稅務總局報告「中國大企業納稅服務之實踐」。2018 年是中國實施改革開放 40 周年，40 年來中國經濟迅速發展，社會不斷進步，民生持續改善，不僅實踐自身可持續發展，亦有利推動全球發展事業，對事業成長貢獻率已連續超過 30%，於是同時在中國境內大型企業集團不斷發展壯大。2017 年在中國年納稅額在 3 億人民幣以上之企業集團營業收入達 68 萬億人民幣，實際繳納稅款 5 萬億人

民幣，約占中國稅課收入的 40%。大型企業集團發展狀況在推動經濟發展同時，對稅務部門做好納稅服務工作提出更高的要求，對此中國稅務部門主動改進稅課管理方式，積極創新納稅服務舉措，對大企業發展營造良好營商環境。

(1)大型企業納稅服務的重要意義

堅持以人民為中心的發展理念與建立人民滿意的服務型政府，是中國政府一貫追求。稅收直接關係人民與企業切身利益，稅收工作深受社會各界特別是納稅義務人廣泛關注。稅務機關作為國家經濟管理及稅收執法機關，只有堅持以納稅義務人為中心，不斷提升納稅服務績效，確實減輕納稅義務人辦稅負擔，積極建構合諧的稅收徵納關係，才能把人民為中心的追求做到極致。大型企業集團作為納稅義務人的重要組成份子，涉及事項較為複雜，稅收貢獻度高，對國民經濟影響大，因此做好對大型企業納稅服務工作更具重要意義。

● 建設現代化體系重要手段

當前中國已進入新時代，其中一個重要標準為中國經濟已由高速增長階段進入高成長發展階段，對於稽徵的核心要求更高，加快建設現代化核心體系，以供給結構性改革為主線，推動經濟發展、制量變革、效率變革、動力變革，提高全單式生產力，從而不斷增強中國經濟創新力與競爭力。為中國經濟持續發展，構建更加堅實基礎。在建構現代化經濟體系中，最需要大企業發揮主力作用，也需要稅收發揮更加積極作為，繼續要求稅務部門在深化稅制改革、減稅降賦、簡政放權等方面持續努力，推動包括大型企業在內的實體經濟進一步加大創新力度，提高供給制量，為建設現代化經濟體系做出更大貢獻。

● 推動放管服務改革的主要措施

近年來中國政府大力實施簡政放權，放管結合優化服務改革，不斷激發市場主力的創新創業活力。相較中小企業而言，大型企業的稅法遵從意識較強，需要稅務機關配合確定事項、申報資料較多，降低

納稅依從成本的需求更為強烈，這個要求稅務機關深入推進放管服務改革，特別是因應大型企業的需求，採取更加針對性措施，簡化審定案程序，加大往上辦稅力度，確實減輕辦稅負擔，為大型企業提供更加穩定、公平、透明、可預期的營商環境。

- 滿足大型企業個性化需求的重要保障

大型企業具有資產規模大、業務量較多、集團化運作、組織架構複雜、資訊化程度高、跨區甚至跨足國境經營的特點，涉及稅收事項較為複雜，這個需要稅務機關一方面為其提供量身訂作服務，解決稅收政策之後餘大型企業快速發展問題，滿足期待提供稅收確定性等方面個性化需求。另一方面提升大型企業稅收管理層級，適應大型企業實施總部決策，集中統一的財務核算方式，確保其同意稅收事項的處理口徑在全國境內一致，致力於提高稅法依從程度，確保稅收收入應收盡收，又幫助其防範稅收風險，確保稅收優惠應享盡享。

(2) 深化大企業重要措施

近年來中國稅務機關為滿足大企業稅收需求，主推經濟高端發展，學習借鑑國際先進經驗結合中國實際，採取一系列深化大企業納稅服務措施，主要有下列方面：

- 建立健全專業機構

2008 年國家稅務總局成立大企業稅收管理司，負責大企業稅收管理工作，省級以下稅務機關亦相繼成立大企業稅收服務管理部門，目前大企業稅收服務的對象為年納稅額 1 億人民幣以上的企業，共有 2,050 戶，其納稅金額占全國稅課收入的 44%，全國從事大企業服務工作的稅務人員近 5,000 人。機構設置、職責明確、人力保障為大企業提供與稅務部門高效溝通的合作平臺。

- 規劃完善的工作機制

2015 年中央政府提出「深化國稅地稅徵管改革方案」，明確要求大企業納稅服務等複雜事項上書到省級以上稅務機關，並實行專業

化管理，於此國家稅務總局建立大型企業集團工作機制，形成了數據採集、風險分析、推測應對、反饋考核的防弊流程，並開發相關資訊系統。目前已形成覆蓋 80%企業，1,668 個指標只需要 10 分鐘左右時間即可完成對應付企業的計算及風險掃描篩查，對於發現的中低風險，直接退送回相關企業自我糾正，避免企業受到不必要的處罰。

- 推動大企業完善稅務風險的內控機制

作為 OECD 的合作項目之一，國家稅務總局制定大企業稅收風險內部控制框架，幫助大企業建立適合自身需要稅務風險內控機制，同時研究制定稅務風險內控指標體系，查找企業內控逃漏環節，並通過風險提醒，行業風險管理指南，企業集團風險服務手冊等方式，幫助企業增強稅收風險防範能力。

- 制定實施發展綱要

為有效解決大企業稅收不管理的問題，在充分聽取其意見和建議的基礎上，2017 年國家稅務總局初採深化大企業納稅服務若干工作措施，明確經過一定時期大企業納稅服務目標任務和操作措施，確立一次性溝通中政策確定、風險提示、遵從提升為主要內容的大企業納稅服務戰略目標，通過採取暢通順其溝通渠道，創新納稅服務產品，優化納稅服務手段等舉措，進一步滿足大企業的特性、社會需求。

- 探索開採事先核定

稅收政策的確定性和稅收執法統一性是大型企業集團極為關注問題，為此，國家稅務總局在加強日常稅收政策宣傳及解讀輔導基礎上，一方面專門建立大企業重組涉稅事項納稅服務工作機制，並且探索開採事先核定，例如 2017 年以來先後為一些跨國國際大型企業解決重組涉稅問題，幫助及事先防範稅收風險。另一方面為大企業關聯交易、跨境投資等重大事項提供專門政策輔導，進行風險預判，解決大企業後顧之憂，得到相關大企業的好評。

(3)大企業納稅服務的實施成效

通過制定實施上述一系列納稅服務措施，在促進課稅收入穩定增長及稅收優惠政策精準落定同時，大企業稅法依從度、滿意度和獲得感進一步提高。

- 促進經濟高度發展

國家稅務總局一直秉承堅決依法收稅，堅決落實依法減免稅的組織收入原則，既確保國家稅收應收盡收，又確保企業稅收優惠政策應享盡享，作為經濟高度發展。2007 年中國稅務部門組織稅課收入已扣除出口退稅是 12.6 萬億人民幣，同期成長 8.7%，扭轉近年來課稅收入持續放緩狀況，反映中國經濟持續向好的發展態勢。這其中大型企業集團實現稅課收入 5.48 萬億人民幣，較上年成長 5.11%，營業能力進一步增強。2017 年達到 4.88 萬億人民幣，成長 16.75%，並且大企業中的高端製造業稅收增勢較強，通訊設備、通用設備、專用設備等高端製造業稅收分別增長 24.5%、24.6%、24.9%，反映企業發展質量不斷提升。在稅課收入保持穩定成長同時，國家稅務總局不折不扣落實中央政府關於減稅降賦的決策部署，2017 年中國盈餘改徵 1 項就為企業減稅 9,186 億人民幣，同期增加 3,450 億人民幣，反映稅收促進經濟轉型升級的效益明顯。

- 優化稅收營商環境

隨著放管服務改革深入推進，中國稅收營商環境不斷改善，相較 2012 年納稅義務人辦稅審定項目減少 90%，虛報中的材料減少 30%，網路上辦稅事項由不足 30%，增加到 90%，納稅義務人辦稅時間減少 50%，在世界銀行發布 2018 年營商環境報告中，中國排名提升 59 位。

- 增強大型企業的國際競爭力

隨著中國對外開放和一帶一路建設的步伐加快，中國稅務機關積極加強與國際組織和外國稅務同仁合作，加大稅收協定談簽和修訂密度，為大企業提供避免重複課稅，解決課稅爭議，公布國別投資稅收指南等服務，有利幫助企業走出去。2017 年中國共對全球 147 個國

家和地區的 6,236 家境外企業新增非金融類直接投資，對一帶一路沿線的 59 個國家新增投資比去年同期成長 3.5%，其中大企業對外直接投資規模，較上年度成長 38.87%，同時中國已成為全球大企業數量最多的國家之一。2017 年世界 5 百強中的中國企業就有 115 家，比 2012 年增加 5 家，說明中國大企業的國際競爭力不斷增強。

二、稅務機關為國家支柱—與其他公共行政部門及國家服務的夥伴關係

(一)稅務機關為國家支柱—與其他公共行政部門及國家服務的夥伴關係

1. 阿根廷分享稅務機關於跨政府合作及整合的經驗

(1) 阿根廷經驗介紹

- 聯邦公共收入管理局(Administration Federal de Ingresos Publicos，以下簡稱 AFIP)的數據

阿根廷有 560 萬個納稅義務人，42,000 個外國貿易經營者，565,000 個雇主及 810 萬名受雇者。每年有 4,300 萬件結算申報書，10.3 億件進口報單，4.8 億件出口許可證，16,00 萬個財政識別編號(Fiscal ID)。8 千萬個線上經營者，500 萬個顧客透過多種管道獲得協助。全國有 273 個分支機構從事稅收及社會安全捐業務，251 個分支機構從事關稅業務。

- AFIP 在邁向財政平衡收斂路程中扮演重要角色

AFIP 主要任務是代表公民徵收稅款，以支應政府施政支出。2016 年至 2019 年財政赤字目標占國內生產毛額比率分別為 4.8%、4.2%、2.7%、2.2%；2016 年至 2017 年主要財政赤字占國內生產毛額比率分別為 4.3%、3.9%，低於預期水準；稅務機關兼具效率和效能的挑戰在於不僅要能提高支應公共服務所需稅收，更要減輕納稅義務人負擔。

- AFIP 於稅款徵收上具廣泛責任

稅務機關負責徵收個人所得稅、公司所得稅、增值稅、關稅及社會安全捐。目前租稅逃漏比率高達 35%，稅務機關需要新的解決方法，使稅收極大化。

(2) 合作方法：新挑戰

合作方法對建立有效率的稅務機關至關重要，稅務機關的核心支柱如下：

- 經濟效率：提高支應公共服務所需的稅收，同時著眼於降低成本的前

景。

- 驅動依從性：促進自願依從，與納稅義務人建立以信任為基礎的關係。
- 以顧客為導向：致力於減輕納稅義務人的依從負擔。

AFIP 需要新的合作環境中採取領導者角色，其在該體系中如何定位，將是未來幾年內關鍵的變革主題，目前需要 AFIP 解決下列挑戰：

- 法律架構：於握有機敏性財政資料與公共政策個體追求國家有效資訊管理間達到適當平衡，並瞭解機關的官僚架構於合作體系中將扮演重要角色。
- 新技術與連接能力：善用新技術的優點重新設計租稅徵收。
- 風險管理：對多年資料隱蔽的資訊，界定 1 項風險管理政策。
- 資源管理：依據新任務檢視人力資源配置。
- 組織文化：從事組織文化轉換，致力於灌輸一個遵守新技術規則的合作環境。

(3) 行動方案及成功故事

- AFIP 向致力於促進合作環境的關鍵領域

在支持其他管轄區及機構方面，AFIP 利用其稅收及資料蒐集能力，在省級機關及第三方機構間的關係發揮積極作用。

在身分識別及註冊標準方面，當涉及註冊標準時，AFIP 位於最重要地位，因其他管轄區已採用允許同化過程的財政識別編號。

在一站式商店解決工具(One-stop Shop Solutions)方面，這些工具係為便利同時與納稅義務人及其他管轄區資訊交換而設立。

在數位及財政包容性(Financial Inclusion)方面，作為國家政府優先性，AFIP 致力於資訊及支付的數位化，旨在支持財政包容性。

在促進競爭性行業發展方面，藉由打擊逃漏稅及改進價值鏈，AFIP 對阿根廷競爭性行業發展做出貢獻。

- 代表第三方機構或轄區徵收稅款

AFIP 對省級稅務機關的支持措施，包括協助註冊及蒐集雇主資訊、

個人及公司所得稅資料及增值稅資訊、協助徵收毛收入稅、印花稅及關稅。

AFIP 對第三方機構的支持措施，包括建立非稅款支付的電子收費系統，旨在透過產出付款發票將付款集中在單一網站。目前為止，有 21 個政府部門及機構已簽署該協議，徵收稅款達到 21,267 億比索。

- 個案研究 1: 共同監督養牛與牛肉價值鏈

由於低報實際銷售量及偽造發票虛報費用，養牛及牛肉肉品行業面臨 57% 增值稅逃漏，AFIP 偕同農業部及布宜諾斯艾利斯稅務機關在 2017 年 3 月發起 1 項試驗計畫，俾使該行業供應鏈正常化。

為達上開目的，AFIP 採取一些措施，包括藉由從農場到冷藏設備的電子運送文件追蹤牲畜、與國家衛生及農業食品品質管理機關聯合展開將屠宰場經營授權與在每頭牛課徵增值稅的依從性進行連結、將增值稅不依從的個案通報農業部，該部能夠責令屠宰場關閉及禁止未來屠宰活動的可能性。自該試驗計畫發起以來，牛肉肉品行業的納稅依從度成長 71%，增值稅稅收成長 155%。

- 個案研究 2: AFIP 採合作方法

在社會安全方面，AFIP 和勞動部共同開發社會安全事務簡化註冊方案，創造一個單一社會安全資料庫，經由線上一站式解決方案完成註冊。該計畫在新合作架構發展中是項里程碑，因它提供即時取得社會安全資訊、減少雇員官僚並降低成本、有助解決非正式就業問題。

在外國貿易方面，針對外國貿易創造一站式解決工具，旨在便利進出口程序及增加競爭力。該工具設計為參與者數位化整合授權及認證程序，包括加速國際商務流程、提高海關風險管理的品質、效率及安全、改善進出口貨物品質及非法活動的監測流程。

在財政包容性方面，2016 年 12 月租稅改革要求零售交易要有 POS(Point of Sale) 系統作為顧客合格付款的工具，有益銀行滲透及無現金經濟，並有助打擊租稅逃漏。商店 POS 系統數量由 2016 年 56

萬臺，增加至 2017 年 99.3 萬臺，成長 77%。

- 結語

稅務機關有效率的挑戰，不僅要增加支應公共服務所需稅收，還要減輕納稅義務人的負擔，採取合作方法是達成該目標的關鍵。在合作過程中，AFIP 需要聚焦於利用新技術及數據分析、處理資訊風險管理及重新設計預算及資源管理政策。雖然面前仍有許多挑戰，AFIP 在進行創新合作架構同時，將致力於擁抱該領導力。

2. 法國報告 DGFIP 位於「政府為平臺」的核心策略

(1) 法國背景

在法國每個人擁有不同機關配賦的特定識別碼，用於稅務管理、家庭津貼、健康保險、家庭保險、失業保險及幼兒園、學校等地方服務，這意味著法國存在許多入口網站及通行碼。

許多公共政策如社會福利及地方服務等，不是仰賴家庭津貼、幼兒園或食堂費用、提供住房補貼部門租金金額等收入資料，就是需要民眾以身分證、護照、駕照、居民停車卡等證明自己的地址。

(2) DGFIP 為資料「集中器」

- 瞭解每個人

透過每日交換國家民事登記資料認識每個人；線上取得個人及安全稅務帳戶的帳號(稅籍編號)及密碼。

- 瞭解每個人的地址

透過與法國郵政局簽訂郵件重定向契約(Mail Redirection Contract)進行日常交換。

- 瞭解全部收入

藉由雇主、銀行等提供資料，提供預先填報申報書(Prefilled Tax Return)服務。

- 瞭解動產資訊

透過銀行帳戶及人壽保險單登記資料瞭解動產資訊。

- 瞭解不動產資訊

透過公證人為不動產登記員維護需要所上傳的契據，瞭解不動產資訊。

(3) 「政府為平臺」策略

「政府為平臺」係從 Tim O'Reilly 願景所啟發的策略，使所有公開資訊如電子身分、個人資料、服務等可安全交互運用，並打破行政上界線(Silos)，達成更效率管理公民服務、提供更優質用戶體驗—「告訴我們一次(Tell Us Once)」等目標。目前稅務機關已實施此「告訴我們一次」措施超過 15 年，包括從控制管理到提供管理的服務、預先填報所得稅申報書、由法國郵政局提供地址資訊等。

- 線上識別：法國連結(FranceConnect)

誠如前開法國背景所述，每個人持有不同機關配賦的識別碼或密碼。然而所有公民在法國稅務局官方網站(impots.gouv.fr)有個稅務帳戶(稅籍編號及密碼)，因而產生應讓使用者能夠利用其稅籍編號及密碼前往至任何網站的想法，法國行政機關的「臉書連結(Facebook Connect)」為其實例。因此，對所有機關來說，DGFIP 為「識別提供者 (Identity Provider)」。

- 個人資料：稅務應用程式介面(Tax API)

誠如前開法國背景所述，許多公共政策需要民眾證明自己的收入及地址等，2015 年 6 月 Hackathon 提出「政府平臺(Gov-Platform)」，所有中央及地方機關均參與其中，旨在利用 FranceConnect 創造新的數位服務，90%參與者建議使用稅務應用程式介面，擷取收入、家庭狀況、兒童人數、住家住址等個人資料。因此，對其他機關來說，DGFIP 為「資料提供者(Data Provider)」，改善其用戶體驗。

- 支付服務：PayFip

囿於所有地方稽徵機關無法負擔投入線上支付系統費用，為達成任何線上公共服務均能免費提供並有通用支付方式的目標，DGFIP 已

在其網站上提供直接付款系統。因此，對其他機關來說，DGFIP 為「支付工具提供者(Provider of Payment Methods)」。

(4) 邁進扣繳所得稅

在納稅義務人、稅務機關及雇主的三角關係中，稅務機關位於其中核心。DGFIP 替每個人計算其適用個人稅率並傳遞給雇主，雇主再依個人適用的稅率繳納扣繳稅款給 DGFIP，納稅義務人可利用稅務入口即時更新其狀態。此外，個人所得稅亦可即時繳納。至於退稅款如何即時退還？可從忘掉所得稅格式並思考「政府為平臺」，具體案例為隔音工程之租稅抵減。

(二)聯合或同時向中央及地方政府辦理稅務申報（增值稅、個人所得稅、公司所得稅、其他）

1. 加拿大聯合申報制度

(1) 法定課稅權

1867 年憲法賦予聯邦和省政府課稅權，聯邦政府擁有憲法第 91 (3) 條規定無限制課稅權；同法第 92 (2) 條及第 92 (3) 條賦予 13 個省和特區政府有限制直接稅課稅權；憲法並未賦予市政府對其居民課稅權力，但接受來自省政府的課稅權。該等權力允許聯邦、省和特區政府對個人及公司課稅等，市政府課徵直接稅（例如財產稅）。

(2) 為省政府管理稅務

稅務機關採取合併方法提高效率、提供更優質服務及降低納稅不依從機會。聯邦政府與大多數省和特區達成協議管理省所得稅，並與 5 個管轄區達成協議管理合併銷售稅(Harmonized Sales Tax)。CRA 對各省徵收及豁免稅款，並能夠與省及特區政府蒐集與分享資訊，以協助管理省及特區稅收。只要省政府採取與聯邦政府相同稅基，即可無成本進行稅務管理。

(3) CRA 的稅捐稽徵機關

加拿大有 13 個省份及 3 個特區，全國個人所得稅稅收約 677 億 8,600 萬加元，公司所得稅稅收約 174 億 7,300 萬加元，銷售稅稅收約 285 億 4,700 萬加元。總稅收前三大的省份為安大略省 717 億 9,700 萬加元，亞伯達省 114 億 500 萬加元，卑詩省 110 億 700 萬加元；3 個特區中以西北特區稅收最高約 1 億 7,100 萬加元。CRA 預計管理上市金融機構約 2.88 億加元的魁北克銷售稅(Quebec Sale Tax，簡稱 QST)。

(4) 統一申報的效益

在大多數省份中，個人及企業只填報 1 份申報書，登記者只填報 1 份合併銷售稅申報書，納稅義務人將稅款繳納給 CRA，各省以很低

或無額外成本收到稅款、資料及服務。統一申報所增加效率，藉由較低依從負擔與行政成本，傳遞至納稅義務人及各省份。

省份	個人所得稅	公司所得稅	省銷售稅(PST)/魁北克銷售稅(QST)、合併銷售稅(HST)、商品及勞務稅(GST)	受益者
大西洋(4省)及安大略省	CRA	CRA	CRA(HST)	CRA
卑詩省、薩斯喀徹溫、曼尼托巴省	CRA	CRA	CRA(GST) 省(PST)	CRA
亞伯達省	CRA	亞伯達 財政局	CRA(GST) 無 PST	CRA
魁北克省	魁北克 稅務局	魁北克 稅務局	魁北克稅務局(QST+ GST) CRA(上市金融機構 QST+ GST)	魁北克 稅務局

(5) CRA 的管理

2016 年 CRA 處理個人、企業、商品及勞務稅暨合併銷售稅登記者近 3,900 萬筆稅款，所得稅、銷售稅、貨物稅及關稅合計金額超過 4,980 億加元。這包括為省及特區核定稅款超過 1,130 億加元，個人及信託所得稅款計 665 億加元、公司及信託所得稅款計 215 億加元、銷售稅(加值型)計 285 億加元。此外，CRA 亦管理 33 個價值超過 50 億加元的省政府福利計畫。

(6) 統一管理的實務

- 付款以核定為基礎（聯邦政府承擔無法收回稅款債務的風險）。
- 只有當各省及特區之稅基與聯邦基礎不一致時，始需負擔行政費用。
- 聯邦政府對於各省的措施行政努力度相同。
- 省及特區可以「成本回收基礎」購買加強型服務。
- 透過專員向各省及特區提出年度報告、安排高層管理會議及各階層定期對話等進行問責。

(7) 稅制的主要特徵

納稅義務人課稅資料保護至關重要，自行核定稅制要求納稅義務人

信任整體制度及管轄稅務機關的公平性，納稅義務人提供大量機敏性個人及財政資訊給 CRA，稅法應規範該等資訊分享或發布方式，且應涵蓋保密規定，違反保密規定可能導致刑責追究。

各省為財政規劃目的及租稅政策仍需要相關資料，因此透過立法允許各省可以取得課稅資料。

(8) 分享課稅資料

- 各省可使用課稅資料進行管理、財政或政策分析。
- 聯邦政府依據各省需求，於許多報告中免費提供資料給各省，並每年檢視所提供的基本資料，以確保資料分享有效率。
- CRA 與各省簽署理解備忘錄，共同分享其代收的課稅資訊。
- 部分省提供額外資訊如酒類銷售、車輛登記及土地登記等，以協助 CRA 進行稅務管理。

2. 日本電子申報系統

(1) 日本電子申報系統背景

日本是個小島國家但有很多地方政府，共 47 個州、1,718 個市町，在日本悠久歷史中各地方政府面積、人口、文化、收入及服務覆蓋率各有不同。日本從 2000 年開始有電子申報，該國電子申報除增值稅外，基本上依中央政府及地方政府區分，主要原因係國稅與地方稅制度在組織與法律間差異、國稅與地方稅制度在運作與預算間差異、國家稅務局 (National Tax Agency，以下簡稱 NTA) 與地方政府稅務人員人數下降等，以下分別說明：

- 國稅與地方稅制度在組織與法律間差異

日本稅制分為國稅與地方稅，國稅系統由財政部及 NTA 運作，遵循各種不同稅法例如所得稅法(個人所得稅)、公司稅法(公司所得稅)、消費稅法(增值稅)及其他。另一方面，地方稅系統由內政部及地方政府運作，所有地方稅遵循一部法律—地方稅法，該稅法規範一般理論。此外，地方自治法及地方法令亦影響地方稅。因此，日本地方稅制是

個獨特混合制度。

國稅	地方稅	
	州稅	市町稅
個人所得稅	住民稅(個人所得稅)	居民稅(個人所得稅)
公司所得稅	住民稅(公司所得稅)	居民稅(公司所得稅)
其他	企業稅(公司所得稅)	折舊性資產稅
	消費稅(增值稅)	辦公室稅
	其他	其他

在租稅結構上，國稅收入中增值稅占最大比例 40.5%，其次為個人所得稅占 29.8%，第三為公司所得稅占 24.5%。另一方面，因地方稅有資產稅如不動產稅、車輛稅及其他，國稅及地方稅總稅收中增值稅占 33%、個人所得稅占 30.8%、公司所得稅占 22.1%。

此外，日本有個獨特特色，課徵方式有二，申報納稅及核定課稅。基本上國稅採申報納稅，地方稅採核定課稅，地方稅中納稅義務人可就公司所得稅、折舊性資產稅及辦公室稅採申報納稅。

更重要的是地方分權法在 2003 年生效。地方分權前，中央政府、州及市町是垂直關係，中央政府管理州，州管理市町，並由州及市町直接對人民提供服務。地方分權後，中央政府、州及市町是平等關係，均直接對人民提供服務。

- 國稅及地方稅制度在運作及預算間差異

在稅法及組織架構下，NTA 負責執行財政部國稅電子報稅(e-Tax)預算。另一方面，地方政府於 2003 年建立地方稅電子申報系統(eLTAX)，並由 eLTAX 委員會負責，地方政府負擔部分經費並指派一些公務員到該委員會服務。在地方分權下，內政部尊重地方政府自治，也因此內政部未編列地方稅電子申報系統預算。納稅義務人可以書面或透過網路向各個組織申報納稅。

在增值稅部分，納稅義務人向 NTA 申報及繳稅後，NTA 再將稅款撥給所有州政府。日本僅就增值稅進行統一申報。

日本於 1994 年制定日本資訊技術基本法，復於 1997 年制定國家資

訊技術推動計畫，自此形成全面性資訊技術政府。嗣 NTA 於 1999 年成立電子申報委員會，2004 年 6 月開始實施國稅電子申報，同年 12 月實施地方稅電子申報。2004 年實施電子申報後，納稅義務人、稅理士及稅務人員無須再處理大量紙張，現在可以在線上報稅。

- 國稅及地方稅稅務人員數量減少

即便受影響輕微，NTA 的稅務人員人數呈現下降。隨著戰後嬰兒潮退休及較少新僱用員工數，地方稅稅務人員已持續下降中。日本人口在二次世界大戰結束後增加，但從 2011 年起受低出生率及高齡化社會影響，近年開始減少。比較每萬地方政府稅務人員人數，從 1994 年的 6.8 人下降到 2016 年的 5.5 人，因此較少人力從事相同工作量，這對日本未來是個嚴峻議題，此為日本需要電子申報原因。

(2) 電子申報現況

- 國稅電子申報情形

起初個人所得稅、公司所得稅及增值稅申報案件數緩慢成長，其後呈現戲劇化增加，目前仍繼續逐漸增加中。

- 地方政府辦理地方稅電子申報情形

起初在 2004 年只有 6 個機關辦理，但到 2013 年所有地方政府均已加入地方稅電子申報行列。

- 地方稅電子申報情形

州公司所得稅是最早實施電子申報稅目，2006 年至 2011 年間州公司所得稅電子申報案件數，均高於市町公司所得稅、個人所得稅、折舊性資產稅及辦公室稅，2012 年起個人所得稅電子申報案件數大幅增加，遠超過其他稅目。折舊性資產稅電子申報案件數呈現逐年緩慢增加，辦公室稅電子申報件數甚微。

- 納稅義務人對國稅電子申報系統滿意度

NTA 每年均針對納稅義務人對於國稅電子申報系統滿意度進行問卷調查，依據調查結果，70%納稅義務人對該系統表達滿意，顯示日

本在實施國稅電子申報制度做得還算不錯。

- 日本民眾不使用國稅電子申報原因分析

為開始使用國稅電子申報系統，日本人民必須花 3,000 日元購買讀卡機，這對一些人而言是昂貴的。在 2015 年以前，日本需要花很多時間去完成國稅電子申報應用。其他原因包括安全考量、檢附紙本文件及許多人偏好臨櫃更勝於機器，日本是個高齡化社會，很多高齡者不會使用個人電腦及網路。

- 國稅繳納方式

日本人喜歡親自用現金繳稅，到銀行櫃檯用現金繳稅占總繳納金額的 72%，這比例相當高。引進新的繳納方式需修正公共財政法及地方自治法。首先，國稅及地方政府要能夠接受納稅義務人到便利超商繳稅。自 2006 年起納稅義務人可使用信用卡繳稅，報告人 Megumi Kashiwagi 教授分享，她個人花 3 年時間推動該項繳稅方式。目前所有州及 66%市町已接受便利超商繳稅，信用卡及網路銀行繳稅則尚未趕上，她認為這 2 種繳稅方式未來將會擴展，因為它們是友善使用者的繳稅方式。

- 引進國稅電子申報效益

隨著電子申報採用率提高，NTA 稅務人員超時工作時間呈現下降，2007 年減少 44,920 小時、2008 年減少 195,840 小時，2009 年減少 288,000 小時，3 年共減少 533,760 小時，因此，電子申報目前正處於開花結果階段。

- 不斷精進

原先中央政府未預設稅理士會成為其主要聯繫人，但在日本 90% 公司是中小規模企業，這些公司要求其稅理士協助線上報稅，爰此，稅理士協會逐年要求政府進行小幅變動並修正，目前因應其需求，已達到 24 次變動，包括 2006 年接受 24 小時申報，2006 年允許稅理士代理納稅義務人線上申報，2007 年立即核發認證號碼，2008 年無須

檢附醫療收據，2016 年允許附加影像資料，2016 年擴大系統營運時間，2017 年資料在國稅及地方稅電子申報系統共享及 2018 年可登錄多家銀行帳戶。

(3)未來挑戰

日本電子申報系統還不夠完善，未來希望能進一步改善，其挑戰包括統一電子申報、改善納稅義務人使用便利性及提升效率。電子申報制度已實施 10 年，但仍需附加很多文件，因此內閣辦公室決定在今年「數位政府行動計畫」進一步數位化前，檢視上開文件是否真的需要附加，俾減少附加文件數量。

● 未來時間表

內政部明(2019)年將為地方政府引進統一申報，公司線上繳稅後，稅款將自動分配到各地方政府。自 2020 年 4 月起，日本將強制資本額在 1 億日圓以上公司辦理電子申報。此外，未來中央政府正考慮各部會間的內部機構合作，包括部會間資料連結與合作，不僅租稅、年金、政府援助、醫療、失業保險及身障福利均將在線上處理。

● 統一申報

由於日本已有國稅電子申報系統及地方稅申報系統，摧毀並重新開始將是愚蠢的，因此未來將實施日本式統一申報系統，該系統將有單一入口直接前往各個政府。未來的挑戰是允許課稅系統及公司電子申報軟體間系統整合。

● 終極目標:資訊整合

理想的情況是中央及地方政府共同開發一個涵蓋從申報到違章各階段數據整合系統，無論申報或處理核定，納稅義務人可以在家辦理，當然他們也可以在家辦理電子申報及繳納稅款。所有資訊將被整合，納稅義務人可利用簡訊、電話及電子郵件與稅務機關員工溝通。因此，如有人未繳納稅款，稅務機關可以馬上處理。目前已有部分城市正在使用自動電子郵件通知對稅務違章者徵稅；部分城市正在透過交易資

訊對稅務違章者帳戶餘額進行稽核；部分城市正在整理銀行資料並對稅務違章者扣押存款。資訊整合將為稅務機關員工創造更佳的工作環境。下個挑戰是如何改進日本制度，中央政府及地方政府將藉由意見交換及知識分享，形成共同政策。

三、稅務機關為國際關係支柱—與其他國家、區域及國際組織的合作

(一)數位經濟時代的國際合作

1. OECD 報告數位化對租稅制度其他要素的影響

除國際課稅法則，現代租稅制度其他要素亦被數位化同時帶來的機會與挑戰的破壞性效果塑造。從租稅制度設計到稅務機關，相關的發展包括帶動零工經濟(Gig Economic)與共享經濟(Sharing Economy)商業模式的興起及 P2P 交易的增加、技術發展如區塊鏈(Blockchain)，及不斷成長的數據蒐集和配對能力，以下將介紹其中一些影響。

(1)線上平臺及其對正式與非正式經濟的影響

數位化促進經濟發展的主要變化之一是多方線上平臺快速成長。多方線上平臺通常會促成商品和服務的個人銷售者與個人消費者間(P2P)的交易，這些交易發生在傳統商業架構外（例如市場）。尤其線上平臺促進「共享」和「零工」經濟的成長與擴散。熟悉的案例包括暫時出租閒置臥室、未使用的公寓或停車位；或提供 1 項服務如商品運送服務、非經常性家事服務或提供運輸或出租車服務。

線上平臺透過其他機制，如藉由口耳相傳、實體市場或通過社區廣告和網絡等，促成包括 P2P 交易在內的一些交易進行已久。在這種情況下，稅務機關向來難以監測和評估這類交易的數量和金額，從而這類活動經常發生在非正式經濟中。然而，全球網際網路普及，使得數位企業能夠快速且相對便宜地增加客戶群，並跨不同市場及跨轄區擴展大型網絡，數位化促進多方平臺的形成。當過去包括 P2P 交易在內之非正式交易，現在透過線上平臺進行傳輸和記錄，即存在稅務機關可監控和評估以前未申報稅基之新潛力。

零工經濟及共享經濟活動的規模，尚無法充分衡量，即使它一直迅速成長，但在大多數估計中仍然相對較小。綜合考量該商業模式的特點推論，鑑於私人部分使用資產的規模、對不同工作模式可能無法滿足需

求及買賣雙方使用便利性，包括強大信任增進機制，其占比可能會繼續強勁成長。這可透過促進額外經濟活動、個人選擇及潛在地將部分活動從非正式經濟移轉到正式經濟，從而對經濟及福利產生正面影響。這些效果可能會對稅收產生正面影響。然而，該種類型的商業模式亦引發一些公共政策議題，包括與其他提供者的公平競爭、對社會保護、養老金、消費者保護及政府收入的影響，特別是稅收和社會安全捐。例如在 OECD 國家中，越來越多工人在傳統僱用關係外賺取報酬。雖然這種趨勢在各 OECD 國家中已存在一段時間，但因數位經濟持續發展，促使自營工作者透過多方平臺提供更多服務，近來重新受到關注。

多方平臺在稅收方面提供的機會有兩方面：首先是有助納入正式經濟。倘過去未申報的交易（特別是在現金經濟中）現在透過多方線上平臺進行，從而產生更多或全部申報所得，則將有更多納稅義務人和經濟活動被納入正式經濟。相反，倘透過多方平臺交易預期增加數量未伴隨著所得申報金額增加，則將導致非正式經濟的成長。其次是帶動成長及增加收入。多方平臺往往為經濟活動提供新的機會，並鼓勵進入正式經濟。這可能有助於推動成長，並對政府收入產生正面影響。成長的影響可以透過強化經濟活動直接發生，亦可透過經濟其他部分的正向外溢效果間接發生。例如，這可能是透過觀光事業增加，或由於交通機會增加對服務產生更大需求引起的。成長和收入的影響，亦將取決於透過多方平臺發生的經濟活動是否犧牲現有直接競爭者程度。儘管在所有國家都很重要，正向成長和收入的影響對擁有大量非正式經濟之發展中國家可能特別顯著。

為實現前開效益並解決線上平臺運作產生的挑戰，下列問題必須解決：

- 瞭解工作性質變動對課稅可能的影響

隨著零工經濟和共享經濟的興起，經濟中課稅地位組合變動例如從受僱到自僱或閉鎖公司，可能會產生重要的結果。當課稅地位發生

變動時，不同法則可能適用於所得稅及社會安全捐的扣除額和門檻。倘這些變動發生在很大比例的勞動人口中時，則可能影響政府收入及產生其他公共政策問題包括喪失某些就業權利。這些變動可能起源於個人自願選擇不同工作模式或是由於雇主偏好改變，某些部門使用平臺的成長，可能已採取減少相對數量標準僱傭契約。

舉例來說，有些國家立法就非標準勞動契約提供較低社會安全捐水準；在其他國家提供租稅誘因，鼓勵以閉鎖公司而非以適用個人所得稅較高稅率員工的形式提供勞務。倘工作型態及課稅地位發生大量變動，則這些稅制特徵可能會導致稅收損失。倘政府希望維持目前支出水準，則必須藉由彈性較低的稅基(如財產或消費)適用較高的稅負以補償損失。由於提高數位化企業所得稅有其困難度，也可能增加向其他變動不大的稅源轉移的必要性。從更廣泛的租稅政策角度來看，這些變動對收入和租稅結構的影響，將需要被視為全球性和包容性評估的一部分，俾確定這些轉變是否會改善整體人群福利。

許多政府和法院已在考慮前開問題，這類平臺演進及平臺與用戶間契約性質，可能提供安排極小化稅負及減少稅基活動更大的機會。

平臺對跨不同就業形式的經濟行為者課稅地位的影響值得進一步審視。OECD 準備進行更多關於該議題的工作，已採取初步措施針對平臺、更多雇主普遍透過非標準勞動契約僱用勞動力，及僱員以自僱或透過閉鎖公司提供勞務等分析租稅誘因。

- 促進創新並確保類似現有活動相等課稅待遇

促進新興經濟活動並確保適當課稅待遇需要政府考量行政負擔對線上平臺用戶的影響，這個問題並不新鮮且在許多國家已透過簡化微型企業與中小企業及非營業活動的稅制獲得承認。

此外，針對線上平臺促成的活動引進特殊稅制可能不是最適當的：是類活動將與現有活動（例如出租車服務）直接競爭，可能導致實質上類似活動有不同的課稅結果。另一方面可能出現這種情況，考慮以

簡化過渡措施鼓勵現有活動和新活動進入正式經濟，並考慮到部分平臺用戶可能缺乏稅務方面經驗。未來可以進行更多工作來分析各種選項，俾於減輕部分參與者依從負擔與維持公平競爭環境間取得平衡。

- **改善線上平臺促成的活動的課稅效率**

當交易涉及一個人付款給另一個人非基於利他或成本分攤協議（例如分攤汽車共乘汽油費用）時，相關方可能涉及應課稅後果。平臺可能會為其用戶帶來一定的稅務挑戰，包括用戶間稅負不確定性。尤其是涉及 P2P 交易，更可能產生這種情況。

對稅務機關而言，線上平臺產生的挑戰，尤其 P2P 交易情形，包括缺乏有關用戶身分和平臺促成的活動付款金額資訊，倘平臺與接受交易受款人及納稅義務地不在同一管轄區，取得資訊將更加困難。

處理該項挑戰有許多選擇，以下將討論 2 種方法：

方法一：改善納稅義務人教育和自行申報

根據平臺及其用戶間的契約安排，傳統就業或其他商業關係可能不復存在，因此，稅務機關以其方式例如許多國家對受僱者薪資扣繳稅款，通常可能會看不見付款方式。這些所得於平臺與稅務機關間及稅務機關相互間缺乏更廣泛的合作情況下，只能仰賴納稅義務人自行申報。當個人知道稅務機關可自行取得資料或資料直接被申報到稅務機關，則其自行申報結果往往是最完整的。

平臺用戶對其納稅義務存在不確定性，包括該項活動應否課稅，加劇缺乏自行申報之可能性。在判斷正確的就業狀況，任何相關所得門檻及某項活動是否為經營業務均產生特殊挑戰。一些平臺用戶可能將其活動視為愛好或消遣而非經營業務；有些平臺用戶不會以任何身分辦理稅籍登記。因此，許多人似乎不申報這種所得來源。爰稅務機關及時發布有關新興商業模式的適當課稅待遇與申報義務可能極為有用。即使在他們意識到的情況下，缺乏公開可用工具以及申報是類所得固有的複雜性，亦可能導致有些人認為風險和潛在的處罰低而不採

取任何行動。針對透過 P2P 平臺提供商品及勞務者，改善納稅義務人教育可能對確保線上平臺促成活動的課稅效率產生重要影響。

方法二：透過平臺取得平臺促成的交易課稅資料

解決稅務機關缺乏使用平臺的納稅義務人身分資訊問題，特別是 P2P 交易案件，是提高該領域依從性重要一步。一些多方平臺通常扮演支付中介者，其他可透過直接在交易方之間進行支付以促成交易。在這兩種情況下，平臺通常至少會保留一些相關資料例如有關交易方的身分和交易金額。其他第三方例如與平臺相關的支付服務提供商，也可能持有關於平臺促成的交易相關資訊。

倘這些權力尚不存在，可採取立法措施要求平臺或其他第三方申報 P2P 用戶的支付和身分識別資料，並允許稅務機關得要求他們提供群組資料，可提供稅務機關所需資訊以改善納稅依從度或加強稽核案件的選擇。申報資料的事實本身也可能鼓勵更多的自行申報。隨著稅務機關不斷改善資料運用，越來越有可能將這些資料與其他所得資料結合，開放預先填報稅務申報書或自動審核稅務申報書的選項。要求扣繳也是一種可能工具，即使某些情況下，這可能會對稅務機關、平臺或納稅義務人造成更大的行政困難，這取決於扣繳措施的設計。

然而當該等資料位於平臺銷售者管轄權以外的管轄區，國內立法要求可能並非直接有效，在此種情況下，有可能取得協議由平臺直接向稅務機關提供資料，但在有些管轄區，除非獲得平臺用戶同意，否則可能違反資料保護要求。資料也可以透過向相關稅務機關個別要求提供資料而從位於其他管轄區的平臺取得，但要為被接受為合法請求，資料需要充分辨識有關納稅義務人個別身分或符合國際協議適用的團體要求標準。這種方法通常不會是非常經濟有效或即時。部分稅務機關試圖藉由網路擷取技術（即用於自動擷取數據或從網絡蒐集資訊的技術）增加對資訊的請求數量，儘管這並不簡單且該種方法的有效性可能取決於平臺使用的系統。

50 個稅務機關透過 OECD 稅務機關論壇，最近已同意就將於 2018 年完成的 1 項計畫進行合作，該計畫將包括 4 個組成部分：

第 1 部分：對各類平臺、挑戰和機會的規模、平臺數據的位置和可存取性形成共識。

第 2 部分：瞭解不同稅務機關已採用的方法，以提高平臺用戶的納稅依從度，包括透過教育、立法變更及與平臺合作。

第 3 部分：考量稅務機關要求的資料範圍，俾使從平臺促成產生所得活動與用戶為其管轄區內的稅務居民配合。這在很多方面可能與共同申報準則(Common Reporting Standard)規範之請求資料相似。即使在平臺不是支付中介者且由其他第三方或交易雙方進行支付的情況下，相關資料可能仍由平臺本身持有。

第 4 部分：與一些跨境經營的大型平臺進行協商，在適當的法律安排下，允諾該平臺可提供共同一套資訊給其用戶位於管轄區的所有稅務機關。這種通用的解決方案可能取決於國內立法提供資料與稅務機關間自發性交換協議的組合，有助減輕這些平臺和稅務機關的負擔。反之，個別稅務機關以不同格式及不同期間大量要求提供資料，將增加平臺和稅務機關的負擔。因此需考慮的問題，將是共同一套資訊、共同格式及傳輸機制、共同時間表和任何必要的國內立法。

除考慮透過稅務機關和平臺間的合作取得所得和身分資訊的解決方法並根據該項工作的成果，不妨進一步探求國家間可能達成多邊協議的可能性。按照共同申報準則，這種協議可能要求所有進行特定類型活動的平臺以標準化格式提供平臺用戶、交易及所得金額等資料給其居住管轄區的稅務機關，並透過適當法律閘道(Legal Gateway)交換給用戶稅務居住管轄區的稅務機關。這套資訊暨立法基礎及國際協議可能與共同申報準則所要求的大致相同。

(2) 數位化與納稅依從性

如上所述，線上平臺有助記錄先前很難掌握的 P2P 交易。倘這些資訊可以提供給稅務機關，則可以將其整合到數據配對分析中以提高納稅依從度。事實上技術正在以各種方式擴大稅務機關的能力、提高依從活動的效率、改善納稅義務人服務，並減少依從負擔。以下介紹一些這方面最新發展及數位化帶來的潛在風險。

● 提高租稅依從活動的效率

近年來稅務機關從第三方取得的資料量大幅增加帶來存儲成本降低及分析技術進步。這些數據包括交易及所得數據、納稅義務人與稅務機關互動產生的行為數據、所有權經營數據，身分與位置，以及社群媒體與廣告等開放資料。這些數據可以作為個別來源或組合使用，以支持課稅所得部分或完全申報，並發現低報，逃稅或欺詐行為。它也可以用來更加瞭解納稅義務人的行為、衡量活動的影響，並辨別最有效的干預措施。

越來越多稅務機關增加使用演算法審查他們現在可以取得的廣泛數據，俾更有效地定義風險。這些新的程序正在取代一些包括稽核選案及以前由人工執行的其他驗證檢查在內的稽核作業。這些發展允許稅務機關增加這類可以執行的驗證檢查數量，從申報書的小比例到涵蓋更大比例，從而適當增加稅收金額。

新技術也被用於處理低報銷售額或透過假發票虛報費用的逃漏稅形式。許多稅務機關已引進要求使用數據記錄軟體，該軟體在交易時立即記錄和保護銷售數據，並在特定情況下即時傳送給稅務機關。引進要求使用這類電子數據記錄技術，已使某些國家增值稅稅收增加 20%，並對租稅逃漏稅進行刑事究責。這些工具也被證明對企業所有者提供防止員工偷竊的保全及促進更有效率的流程，以履行其納稅義務有用。

技術亦使國內外租稅透明度顯著提高，特別是透過加強稅務機關

間資訊交換。OECD 針對金融帳戶資訊自動交換制定的共同申報準則，向稅務機關提供以前未知與不可得知的離岸轉帳和帳戶資料。透過 OECD 開發的共同傳輸系統(Common Transmission System)提供的技術，作為參與稅務機關間安全雙邊資訊交換平臺，這些交換現在定期自動發生。有了大量自動交換的數據，稅務機關必須確保其有效部署，並將該數據與有關納稅義務人現有資訊來源進行配對。

OECD 稅務機關論壇目前正在積極展開工作，以研究分析共同申報準則下現有資訊的創新方法。這包括稅務機關一起合作開發更多與境內外未依從或逃漏稅相關行為模式的系統分析，包括細分不同納稅義務人為個人、小商販和微型企業。最終，這些方法不僅能夠監測到現有的租稅逃漏，還能透過使用目標工具預先制止和阻止這些行為。

- 改進納稅義務人服務

數據可用性的增加和分析進步亦導致納稅義務人服務的改善。這包括確認方法更易於瞭解及申報納稅義務，例如藉由使用大數據集的分析來確認申報時的不確定性或錯誤的領域、瞭解納稅義務人需要更清楚指導和溝通之處，或稅務機關流程可能需要重新設計。這些技術的使用還可以告知行為洞察力，允許稅務機關更有效的使用旨在改變納稅義務人行為的「輕推」技術，透過從上游涉入防止租稅債務累積，自動提醒納稅義務人注意在類似情況下或之前收到特定納稅義務人相關資訊，促使納稅義務人檢視申報書中潛在的稅務錯誤。

許多稅務機關刻透過引進行動裝置及網絡基礎應用程式，試圖使用對納稅義務人最簡易的通訊管道，為納稅義務人提供自助服務選擇。這類應用程式可允許納稅義務人更新其個人資料、稅務目的註冊（以及稅務機關提供的其他服務）、以電子方式上傳稅務申報書並接收電子通知。伴隨而來的是大多數稅務機關轉向以用戶為中心的設計，這些設計也可以在資料保護限制下融入更廣泛的電子政府舉措中。

為納稅義務人增加提供線上服務，旨在許多納稅義務人對稅務機

關的服務水準及可近性有高度期望的背景下，維持及建立自願依從性。增加自助服務，亦需加強保護機敏資訊的安全性，並最大程度減少欺詐行為。在這方面，一些稅務機關刻使用精進的認證技術，如多步驟驗證和諸如生物識別資訊等獨特識別碼。

在能夠促進納稅義務人與稅制的互動下，應繼續監測支持提供更有效率的納稅義務人服務新技術的試驗與推出。OECD 目前努力編纂最佳實務，並促進稅務機關間的同儕知識共享，以提升全球納稅義務人服務的標準，包括確保發展中國家稅務機關既能為這些發展做出貢獻，又能從中受益。

- 降低納稅依從負擔

一些稅務機關長期以來一直採取受薪階級納稅依從負擔極小化的流程，包括自動申報所得或甚至薪資所得扣繳稅款。這種依賴從第三方取得資料的方法亦被認為可以改善納稅依從度。由於其他來源所得資料日益增多，這些自動化依從流程刻進一步加強，在一些國家中允許進行全面預先填報稅務申報書。稅務機關越來越關注如何將這種依從性設計方法適用至企業和個人。

在這方面，納稅義務人獲得數位資訊和使用技術增加，容許稅務機關在現有系統(例如會計軟體和記帳工具、網路銀行、電子收銀機和行動裝置應用程式) 嵌入稅務要求及申報。越來越多稅務機關與第三方軟體提供商及稅務服務提供商進行合作，並開發內部解決方案，如支持稅務記錄、計算、申報和支付的應用程式。在稅務機關係統的設計中嵌入依從性(包括前期驗證)，為實質降低行政負擔提供機會，釋放納稅義務人與稅務機關資源，同時也提高整體依從性。

透過提高所得和交易申報的效率及安全性，納稅義務人的負擔也可以減輕，一些稅務機關也在探索利用區塊鏈來達到這個目的。區塊鏈是一種分類帳技術，可用於存儲任何類型的數據，包括金融交易。透過記錄交易發生時的交易細節(例如資產所有權的轉移)，並提供

保證符合相關業務規則而無需集中驗證機構，區塊鏈為稅務稽徵提供一些實用的應用程式。例如納稅義務人註冊和認證的安全方法或交易記錄（例如土地所有權登記簿）。

如同其他類型技術，區塊鏈也存在一些風險，特別是由於缺乏核心規則的制定管理機制。其部分應用用途諸如加密貨幣，也可能為掩蓋發送和接收付款的身分提供了一種新的途徑。因此，這可能會帶來新的透明度風險，倘不加以控制，可能會破壞過去十年來處理境外逃漏稅捐的進展。更廣泛地說，加密貨幣對稅務犯罪和其他金融犯罪的影響可能是需要進一步研究的領域。

政府和第三方資訊系統更大整合及更有效流程設計為降低納稅義務人的依從負擔提供機會。與所有新技術一樣，重要的是要確保充分瞭解風險與效益，並在可能範圍內減輕風險。鑑於許多這類技術正在全球部署，未來允許稅務機關共同探討這些問題的工作，將以符合成本效益的方式使用資源並有效傳播其效益。

(3)新興邊界進行租稅及數位化

由數位化推動的新技術可能對整個租稅體系產生深遠影響，這些範圍包括自動化和人工智慧對勞動力的影響、3D 列印成長及擴增實境可能給價值鏈帶來的變化，暨大數據和分析能力從根本上改變租稅政策制定與遵從性活動進行方式，可以發展即時定製的措施。

鑑於有機會改善納稅義務人服務，加強依從性並解決租稅欺詐與逃漏問題，進一步處理的工作是必要的，包括如何最佳協助較不發達國家實現這些效益。目前已採取一些初步措施並在部分問題獲得進展，其中包括：

- 線上平臺對跨不同就業形式的經濟主體課稅地位變化的影響。也就是說，從標準勞動契約轉變為非標準勞動契約，其中可能包括以自僱或透過閉鎖公司方式提供勞務。該項工作成果將於 2019 年發表。
- 稅務機關由線上平臺取得有關此類平臺促成的產生所得活動資料方案。

該項工作成果將於 2018 年完成。根據其成果，還可進一步考慮就平臺握有資料進行多邊資訊交換機制，俾自動定期與稅務機關共享。

- 分析稅務機關因共同基本準則所取得現有金融帳戶數據，據以辨識境內和境外不依從/逃漏稅方面的行為模式，以期改進此類活動的檢測和遏止工具。該項工作成果將於 2019 年發表。
- 制定備選措施方案，俾在減少市場創新進入者依從負擔和保持同類現有活動的公平競爭環境之間達成平衡。

此外，本報告著重探討的其他工作領域包括：

- 進一步展開目前正在進行租稅政策工作，以評估從標準勞動契約轉向非標準勞動契約對稅收及稅收結構的影響。具體而言，需要一項關於這種轉變是否改善整體人口福利的全球性和包容性評估。
- 建置聚焦涉及納稅義務人線上跨境活動教育方面的現有最佳實務，以提高對納稅義務的理解並促進自願依從自行申報。
- 稅務機關彼此間知識共享，以建立最佳實務資料庫，並監控使用新技術改進納稅義務人服務的新發展。
- 分析政府和第三方資訊系統整合如何及在多大程度上提供機會，同時也包括降低納稅義務人納稅依從負擔方面的一些風險，並考慮在降低風險的同時有效傳播效益。
- 更廣泛分析由加密貨幣和區塊鏈技術帶來的逃漏稅風險及可能的解決方案，例如需要數位化資產交換平臺或其他第三方申報的立法措施和/或允許稅務機關要求提供關於加密貨幣等數位資產交易資訊及有針對性的資訊交換。

在這些正在進行和擬議的工作領域中的每個領域，重要的是確保開發中國家如同 BEPS 包容性架構的成員立足平等，可以為這些發展做出貢獻並從中受益，並以該方式考慮到他們的具體限制和環境。在適當情況下，這可能包括與區域稅務機關及平臺進行稅務合作。

更廣泛地說，鑑於數位化帶來迅速程度的轉變，數位經濟工作小組

(Task Force on the Digital Economy)應繼續監控包括數位化創新的新動態，這些動態可能影響稅制的有效性，從政策事項到稅務機關。有關這些議題的最新進展，也將納入包容性框架 2020 年租稅與數位化報告的一部分。

2. 葡萄牙報告數位經濟下的國際合作

國際租稅合作新準則，強調公平納稅(Pay your Fair Share)、租稅透明(Tax Transparency)及聲譽經濟(Reputational Economy)。

(1) 數位經濟的定義

依據 2015 年 OECD 定義，數位經濟是資通訊技術 (ICT) 帶來的變革過程，它使得技術更加便宜、更為強大及廣泛的標準化，改善商業流程並促進所有經濟部門的創新。舉凡 Facebook(世界最受歡迎的媒體持有者**無內容**)、Alibaba(最有價值的零售商**無存貨**)、Uber(世界最大的出租車公司**無車輛**)及 Airbnb 世界最大的住房提供者**無不動產**)為數位經濟下代表性產物。

(2) 數位化的重要性

● 葡萄牙使用網路人口演進

比較使用網路人口占總人口比例，在 2008 年全球為 7.0%、葡萄牙為 44.1%、歐盟國家為 64.0%；到了 2016 年，全球大幅成長至 45.3%、葡萄牙成長至 71.8%、歐盟國家成長至 84%；預估 2020 年全球為 55.3%、葡萄牙為 80.1%、歐盟國家為 92.0%；預估 2025 年全球為 68.4%、葡萄牙為 91.0%、歐盟國家為 96.4%。

● 葡萄牙線上購物人口的演進

比較線上購物人口占總人口比例，在 2008 年全球為 7.0%、葡萄牙為 9.9%、歐盟國家為 32.0%；到了 2016 年，全球成長至 20.2%、葡萄牙成長至 33.1%、歐盟國家成長至 55.6%；預估 2020 年全球為 27.6%、葡萄牙為 44.7%、歐盟國家為 66.3%；預估 2025 年全球為 36.7%、葡萄牙為 59.4%、歐盟國家為 79.8%。

(3) 數位經濟的主要特徵

數位經濟主要特徵包括無形資產、使用者及產品、商業功能或生產要素等具有流動性、網路效應、依賴數據、展開多方商業模式、獨佔或寡佔傾向及易變性。

(4) 數位經濟下 BEPS 的機會

● 直接稅

規避稅負樣態包括在市場國藉由避免課稅實體存在、在市場轄區內將分配至功能、資產及風險之所得極小化、在市場轄區內費用極大化等方式，達到課稅極小化目的、選擇將企業設於扣繳率低或無須就源扣繳的地區，以規避扣繳稅款、在中間國家消除或減少課稅、在最終母公司居住國消除或減少課稅。

● 間接稅方面

安排遠端提供勞務及無形資產等事務，達到僅需課徵微小或無須課徵增值稅效果。

(5) BEPS 計畫的行動方案

藉由實施下列行動計畫，可使數位經濟產生的問題最小化：

- 行動計畫 1：處理數位經濟下的租稅挑戰
- 行動計畫 3：設計有效受控外國公司法則
- 行動計畫 5：有效打擊有害租稅慣例
- 行動計畫 6：防止租稅協定濫用
- 行動計畫 7：防止人為規避常設機構的構成
- 行動計畫 8 至 10：移轉訂價結果與創造的價值一致

(6) 國際租稅合作的新準則

- 根據自動交換和強制性資訊，接受新的全球課稅準則。
- 課稅利潤與創造利潤的經濟實質一致。
- 課稅政策目的與其他財政相關目的（打擊洗錢、恐怖主義和貪汙）結合
- 資料保護

- 防禦措施於非合作管轄區的潛在應用
 - 促進財政確定性和納稅依從性
- (7) 歐盟的 BEPS 計畫
- 商業課稅行為準則
 - 國家援助案例
 - 行政合作指令(Directive on Administrative Cooperation, DAC)包含 6 部分, DAC1(5 種所得類別)、DAC2(金融帳戶)、DAC3(課稅解釋令)、DAC4(國別報告)、DAC5(受益所有權)、DAC6(跨境租稅規劃方案)
 - 營業人對消費者提供數位勞務課徵增值稅(MOSS)
 - 反避稅指令：受控外國公司法則(Controlled Foreign Company)－防止利潤移轉至低稅負或無稅負國家、轉換法則(Switchover Rule)－防止特定所得重複課稅、退場稅(Exit Taxation)－防止公司重新定位資產以規避稅負、利息費用扣除限制(Interest Limitation)－阻止人為安排負債設計課稅極小化、一般反濫用法則(General Anti-abuse Rule)－當其他法則不適用時抵制侵略性租稅規劃、混合錯配(Hybrid Mismatches)－防止公司利用國際間錯配以規避稅負。
- (8) 歐盟的 BEPS 計畫－數位經濟
- 歐盟委員會已提出下列 2 項立法提案：
- 改革公司稅課稅法則

 企業透過數位管道與用戶進行顯著互動時，其利潤應辦理稅籍登記並課稅。倘符合下列條件，數位平臺在成員國的課稅年度中將有應課稅的數位存在(Digital Presence)：

 - A. 它在一個成員國內的收入超過 700 萬歐元；
 - B. 它在一個成員國內擁有超過 10 萬個用戶；
 - C. 在公司和業務用戶之間就數位勞務成立超過 3,000 份商業契約。

 該立法提案預期數位利潤在產生地點與課稅地點間保持一致。
 - 臨時稅(Interim Tax)

該稅目涵蓋目前在歐盟完全避稅的主要數位活動，凡收入源自銷售線上廣告空間、允許用戶與其他用戶互動促進其間商品和勞務銷售的數位中介活動、銷售由用戶提供資訊所產生的數據等，自該勞務產生的收入將課徵 3%臨時稅，但只適用於年收入合計在全球超過 7 兆 5,000 萬歐元且在歐盟超過 5,000 萬歐元的公司。

(9) 葡萄牙的 BEPS 計畫

在 BEPS 計畫啟動前，葡萄牙現行法律已有相關規定，包括對總部設在非合作管轄區的企業投資所得課徵較重稅負、退場稅、受控外國公司法則、利息費用扣除限制、一般反濫用法則及移轉訂價法則。

有關 BEPS 行動計畫，葡萄牙實施情形如下表：

BEPS 行動計畫	葡萄牙實施情形
營業人對個人消費者提供數位勞務課徵增值稅(行動計畫 1)	適用歐盟增值稅指令(MOSS)
混合錯配(行動計畫 2)	適用歐盟反避稅指令
受控外國公司法則(行動計畫 3)	已完成受控外國公司法則立法
利息費用扣除限制(行動計畫 4)	已完成利息費用扣除限制立法
有害租稅慣例(行動計畫 5)	已修正其智慧財產權稅制，以遵從關聯法並實施自動交換相關租稅法令
防止租稅協定濫用(行動計畫 6)	視實施多邊工具及雙邊協定情況而定
常設機構(行動計畫 7)	視實施多邊工具及雙邊協定情況而定
移轉訂價(行動計畫 8~10)	尚在研究檢視現有條款必要性
強制揭露侵略性租稅規劃(行動計畫 12)	已實施揭露義務
國別報告(行動計畫 13)	已完成立法並實施
爭端解決機制(行動計畫 14)	視實施多邊工具及雙邊協定情況而定；最低標準尚在評估，預期僅作小幅修正。
多邊工具(行動計畫 15)	2017 年 6 月 7 日簽署－即將批准

(10) 未來挑戰

未來葡萄牙將致力於課稅與價值創造保持一致、發展數位經濟移轉訂價指導原則及在合作機制下執行創新的租稅政策。

伍、心得及建議

- 一、參照巴西刻劃提供線上對話與對話機器人服務；南韓未來規劃利用大數據及人工智慧技術，利用對話機器人等聊天應用程式提供納稅義務人人工智慧稅務諮詢。面對網路時代新趨勢，全球政治、經濟、社會的傳統運作模式正面臨極大衝擊，民眾生活型態亦經歷快速轉變，政府機關應建構實體與網路世界的訊息交換管道。當前各個先進國家莫不積極發展傳統政府職能在資訊技術領域應用，例如電子化政府、開放政府及數位政府，期透過應用資訊科技加強人民與政府的連結，打造開放與高效的治理環境，提升民眾對政府滿意度。網路應用蓬勃發展之際，民眾對政府機關提供網路服務的期待升高，國家發展委員會為推動辦理政府機關網站營運機制作業，於 1998 年起研訂網路檢核指標，每年因應潮流與趨勢調整檢核指標，為鼓勵各機關強化網站服務創新應用，今年指標增設包括以使用者為導向，提供對話機器人服務的網路服務創新應用加分項目。本署雖於今年網站機器檢核作業拿到滿分，但在網路服務創新應用加分項目，目前尚無著墨，建議未來持續關注國際稅政發展趨勢並配合電子化政府政策方向，在時機成熟下，評估導入機關網站提供對話機器人稅務服務，提升網站服務品質，以發揮最大服務效能。
- 二、參照巴西致力改善納稅義務人經驗，課稅流程開始設計時即將納稅義務人納入，並密集使用社群網路、即時訊息及臉書實況轉播，與臉書粉絲建立直接、現代化及簡單溝通。目前本署及財政部各地區國稅局均已善用社群網路如臉書粉絲專頁與納稅義務人進行互動，建議未來可適時增加即時訊息及實況轉播，進一步提升溝通品質。
- 三、參照法國 DGF iP「政府為平臺」策略，打破行政界線，所有公開資訊可安全交互運用，提供優質用戶體驗「只告訴我們一次」。未來或可朝稅務機關

所持相關資訊倘不涉及稅捐稽徵法第 33 條個人財稅資訊秘密之保護者，得以開放原則與其他政府機關共享，俾提升整體政府服務品質與效率。

四、參照 OECD 報告所提處理線上平臺產生之挑戰方法，從改善納稅義務人教育及透過線上平臺取得交易課稅資料著手。目前財政部各地區國稅局每年均不定期對外舉辦相關稅務講習會，建議針對經營線上平臺業者包括境外電商，量身訂作相關租稅課程，加強教育與宣導。另積極檢討「財政部各地區國稅局利用外部網站資訊蒐集應用系統」(WCS)，強化蒐集網路交易資料管道及力道，俾提升網路交易課稅效率。

五、參照 OECD 在 2018 年提出「數位化產生之租稅挑戰」期中報告，並將就加密貨幣及區塊鏈技術帶來逃漏稅風險及可能解決方案等相關議題進展，納入 2020 年租稅與數位化報告中。因應數位化對租稅帶來挑戰，未來我國除應持續關注國際上 BEPS 行動計畫發展，積極參與國際會議討論，汲取各國租稅制度實務經驗外，亦宜掌握前開租稅數位化報告內容，俾與其他國家共同有效防杜 BEPS 問題。

陸、附件一會議資料