

出國報告（出國類別：開會）

出席亞洲開發銀行國內資源調配信  
託基金舉辦「納稅義務人教育區域  
工作坊」報告

服務機關：財政部臺北國稅局

姓名職稱：楊瑜芝審核員

派赴國家：新加坡

出國期間：113年1月29日至2月1日

報告日期：113年3月15日

## 摘要

亞洲開發銀行（Asian Development Bank, ADB）國內資源調配信託基金（Domestic Resource Mobilization Trust Fund, DRMTF）於113年1月30日至31日假新加坡OASIA飯店樓舉行「納稅義務人教育區域工作坊」（Regional Workshop on Taxpayer Education），由各開發中會員國代表報告其租稅教育及各項租稅服務措施宣導情形，我國受邀分享本國「推動綜合所得稅網路(含手機)報稅服務措施」，提升納稅義務人租稅依從度之經驗與成果。

透過參加此次工作坊，有助我國瞭解各國利用數位科技於租稅教育及租稅宣導之概況，並協助ADB開發中會員國家能力之建構，強化我國稅務行政專業形象，提升我國國際能見度。

## 目錄

壹、緣起及目的.....	1
貳、議程及與會人員.....	2
參、會議議題.....	3
肆、參訪新加坡內地稅務局.....	20
伍、心得與建議.....	23
陸、附件.....	24

## 壹、緣起及目的

國內資源調配 (Domestic Resource Mobilization, DRM) 已成為亞洲開發銀行 (Asian Development Bank, ADB) 開發中會員國 (Developing Member Countries, DMCs) 主要優先的策略重點，隨著一系列發生的全球及區域性危機，加劇了各國財政上的脆弱性及挑戰性，開發中會員國現在極須重視「債務永續性」並追求永續發展的目標 (Sustainable Development Goals, SDGs)。

ADB 開發中會員國已經採取許多改革措施，具效率的稅務行政管理將有助於提供財政上額外的收入，加強會員國國內資源之調配。鑑於稅務機關資源有限性，提高納稅義務人自發納稅之意願對於包括 ADB 開發中會員國在內的所有國家，其國內資源調配工作皆至關重要。

新措施導入和實施需要各利害關係人間持續策略性之對話與知識共享，更重要的是，透過各國稅務機關間政府官員和相關專業人士參與區域性研討會或工作坊進行專業能力建構。爰此，ADB 國內資源調配信託基金 (Domestic Resource Mobilization Trust Fund, DRMTF) 舉辦本次「納稅義務人教育區域工作坊」(Regional Workshop on Taxpayer Education) 提供各開發中會員國參與者分享其租稅教育及各項預防措施宣導情形，了解各開發中會員國當前所面臨之挑戰，與國際專家討論相關解決方案，並向已開發經濟體(日本及我國)學習，日本將分享其透過租稅教育提升納稅義務人道德意識經驗，我國則分享如何運用數位服務及租稅宣導提升納稅義務人之租稅依從度。與會者另將參觀新加坡內地稅務局 (Inland Revenue Authority of Singapore, IRAS)，並學習 IRAS 租稅教育及租稅宣導之發展與規劃。

## 貳、議程及與會人員

本次工作坊於 113 年 1 月 30 日至 31 日假新加坡 OASIA 飯店樓舉行。工作坊分為七個議程進行，議程一首先由 ADB 專家介紹租稅教育概況及趨勢，議程二至五由開發中會員國分享其租稅教育現況及所面臨之挑戰，議程六由我國與日本分享租稅教育與數位化租稅宣導之經驗，議程七為捐助者分享協調資助的方向。

本次工作坊與會代表國有日本、我國、不丹、柬埔寨、斐濟、印尼、寮國、馬爾地夫、菲律賓、斯里蘭卡、泰國及越南等國家。各國代表分別就前揭議程報告經驗分享，並於各國報告後開放其他國代表提問、給予建議。

本次工作坊由 ADB 及 JICA 代表擔任各場議程主席，我國由財政部臺北國稅局楊瑜芝審核員代表參加，會議期間分享我國「推動綜合所得稅網路(含手機)報稅服務各項措施」提升納稅義務人租稅依從度之經驗與成果，並與他國代表就租稅宣導與租稅數位化服務討論與交流意見。

## 參、會議議題

### 議程一、租稅教育、租稅服務及各區域租稅趨勢概述

ADB 顧問專家就納稅義務人之租稅教育、租稅服務及各區域租稅趨勢簡述如下：

#### (一)良好租稅教育與租稅服務之實務運作

TADAT(Tax Administration Diagnostic Assessment Tool)稅務管理評估工具指南建議提供納稅義務人良好之租稅服務方式如下：

- 1、透過各種友善宣導產品（例如納稅指南、納稅手冊、稅務概況介紹、稅務申辦表格、稅務網頁、常見稅務問答、刊登媒體稅務文章等）提供大眾相關租稅教育資訊。
- 2、針對特定族群(如小型貿易商、弱勢群體、讀寫或語言障礙者)，提供客製化租稅資訊及服務。
- 3、選擇採用數位化電子新服務等策略，從成本較高的租稅服務管道移轉為更具成本效益且便利的租稅服務管道。
- 4、確實執行納稅義務人申請租稅服務的作業期間（例如：訂定作業期間或限定最長申辦回應時間）。
- 5、定期更新稅務資訊，以因應法律或作業規定之修正，提高納稅義務人對於修正稅法規定部分之認識與理解。
- 6、定期檢視納稅義務人的回饋與反應，修正常見的稅務問答题庫，並參考納稅義務人常犯的錯誤態樣，修正或精進各式宣導品的內容與租稅服務。

#### (二)建造與管理租稅務服務

- 1、科技進步，數位科技的發展和應用為各國稅務機關帶來許多提供納稅義務人更多元化服務的機會，大多數國家其數位服務的趨勢顯著上升，數位租稅服務管道增加（例如：線

上帳戶存取納稅義務人納稅資料與線上客服機器人服務等)。

- 2、各國稅務機關之實體稅務服務明顯受到疫情影響，例如澳洲，其政策因疫情需求，修正為更積極擴展和推廣數位租稅服務，以減少成本昂貴的面對面稅務服務。
- 3、大多數稅務機關已為納稅義務人提供一系列電子稅務服務，協助他們完成申報納稅義務（例如：線上註冊、線上備查、線上自我審查及線上納稅等）並建置線上常見問答题庫，供納稅義務人查閱。
- 4、常見應用於稅務服務之數位科技簡介如下：
  - (1)應用程式介面：應用程式處理介面(API)是一組軟體，可以讓應用程式存取另一個軟體的功能和資料。
  - (2)人工智慧：為機器及系統獲取、應用知識的能力，包括執行各種認知任務（例如，知覺、處理語言、模式辨識、學習、做出決策和預測），機器學習是人工智慧的一環。
  - (3)雲端運算：提供一系列彈性、按需求計算的服務模式。
  - (4)分析工具：應用統計和機器學習技術，從數據中獲得到更好的決策，以利財政資源分配。
  - (5)數位認證：利用個人生理和行為的特徵（例如指紋、虹膜辨識、臉部辨識和語音辨識）來自動驗證個人的身分。
  - (6)分散式帳本及區塊鏈：分散式帳本技術允許同時在多台電腦上儲存和更新交易。區塊鏈使用分散式帳本技術（DLT）將交易儲存在區塊鏈中，其中每個區塊包含一個交易。
  - (7)機器人流程自動化：軟體「機器人」，他可以學習一組操作，然後像人與電腦互動一樣執行那些操作。
  - (8)虛擬助理：模擬人類之間互動、處理問題或請求協助的方式。
  - (9)數位(E)政府識別系統：利用各機關間通用之公共資料庫，識別個人與經濟體(實體)的身分。

### (三)結論

科技數位化本身並不能解決各國稅務機關所面臨的各式困難，稅務機關仍需要依根據自己國家具體之稅務情況、需求及優先次序來因應數位化的挑戰，但學習其他國家的稅務經驗可以大幅提高各國稅務機關數位轉型的效率。

## 議程二~五、開發中會員國分享其租稅教育現況

### (一)不丹

#### 不丹稅務行政及租稅教育概況

- 1、稅務海關總署的功能與職責：有關賦稅政策之審查與建立、直接稅和間接稅之查核與徵課、非稅務之收入或與稅務相關費用之徵收、財政人員專業技能提升與訓練。
- 2、地方區域稅務機關的角色和職責：租稅管轄直接稅之課徵、租稅審查之規劃、營利事業之租稅審查及報告撰寫、解決區域所轄稅務申訴案件、追蹤查核報告和未繳納稅款、核發完稅證明及全面性監督、管理與評審稅務行政業務。
- 3、納稅義務人租稅教育與服務措施：提供納稅義務人所得稅法規定之簡介、開發 BIT estimated Tax App (BETA) APP 營利事業所得稅申報應用程式、導入智能服務系統 (RAMIS) 及執行稅務意識覺察計劃。
- 4、面臨之挑戰與限制：
  - (1)納稅義務人不願意且抗拒改變。
  - (2)納稅義務人缺乏識字能力、獲取稅務資訊困難。
  - (3)部分區域仍缺乏稅務機關服務據點。
  - (4)部分納稅義務人不遵守稅務法規及有違法情形。

## (二)柬埔寨

### 柬埔寨稅務行政目標及租稅教育概況

1、稅務總局(GDT)目標如下：

- (1)提供優質服務提升納稅義務人納稅意願並減輕納稅義務人負擔。
- (2)透過租稅查審確認納稅義務人履行申報及納稅之義務。
- (3)加強組織結構及投資勞動力之訓練來提升租稅服務效率。
- (4)使納稅義務人能輕鬆完成納稅義務，確保稅務資訊透明，促進納稅義務人自發性遵守稅法，減少、避免逃漏稅捐。

2、租稅教育和預防措施：

藉由設立 GDT 稅務客服中心、成立 GDT 稅務聊天室、提供面對面稅務諮詢服務、架設 GDT 數位租稅學習網頁、每週於臉書(FACEBOOK)直播稅務宣導資訊、錄製稅務知識影片指南、舉辦稅務論壇及研討會、每週、每季出版稅務新聞資訊等措施來宣導租稅教育。

## (三)印尼

### 印尼稅務行政及租稅教育概況

1、印尼稅務總局(DGT, DIRECTORATE GENERAL OF TAXES)任務如下：

- (1)制定稅務相關法規以支持印尼經濟成長。
- (2)透過租稅服務、租稅教育、稅務監督和公平透明執法，提高納稅義務人自發性遵守申報納稅規定。
- (3)建立數位化業務流程，由具誠信、專業和積極之稅務官員們一同參與。

2、透過租稅教育，增加稅務法規之依從性：

- (1)於中、小學及大學，從事租稅教育活動，提高納稅義務人之納稅意識。
- (2)宣導稅法及相關規定，建立稅務學習課程，協助納稅義務人完成年度申報納稅義務，

並提高其稅務知識。

(3)設計特定宣導主題、或透過行為改變來提高納稅義務人之稅務合規性，例如：列報將到期之每月及每年應納稅捐申報表等。

### 3、印尼租稅教育概況

#### (1)直接稅之教育

A.主動指導：面對面，一對一或一對多進行租稅教育，例如：舉辦租稅課程或租稅工作坊。

B.被動式指導：設立租稅服務台，提供常態性或非常態性租稅服務，舉辦線上或非線上稅務教育。

#### (2)間接稅之教育

A.單向租稅教育（教育方式無互動）：透過已錄製好的電視頻道、廣播電台及撰寫租稅文章等宣導租稅訊息。

B.雙向租稅教育（互動教育）：透過電視與廣播頻道即時性直播租稅教育或於網路媒體上直播租稅課程。

#### (3)經由第三方提供租稅教育

A.透過協助企業發展之服務過程中提供租稅宣導品與教材。

B.於正規國民教育課程中融入稅務相關知識，DGT提供一個適合兒童的租稅教育網站，透過漫畫和遊戲為孩子介紹租稅知識，開啟幼兒的早期租稅教育。

## (四)寮國

寮國稅務局提供納稅義務人租稅相關服務並依據法規徵齊稅收，促進國內經濟發展，致力於成為一個公正、中立且值得信賴的稅務單位。

寮國租稅教育始自納稅義務人於稅務局辦妥稅務識別編號後，即在現場接受稅務局提供稅租稅教育簡介之租稅知識，納稅義務人將瞭解其稅法上的權利與義務，同時介紹線上註冊與納稅申報方式，另亦說明違反稅法之處罰規定。

### 寮國納稅義務人租稅教育計劃如下：

- 1、透過網路媒體如臉書 Facebook、YouTube 及官方網頁宣導租稅教育。
- 2、2023 年啟動租稅熱線 1466，回答民眾稅務問題。
- 3、經由 JICA 協助，建立稅務常見問答題庫。
- 4、舉辦稅務論壇，宣導租稅訊息。

寮國租稅教育之下一步，在 JICA 協助下，納稅義務人教育委員會將與 JICA 和教育部、體育部密切合作，一起制訂小學「租稅教育」教師手冊，並將學習以 ADB 提出的行為認知稅收教育計畫，提高納稅義務人稅務遵從性，該計畫主要涵蓋三個活動：

- 1、有關現行寮國納稅義務人租稅教育計劃之有效性研究。
- 2、提供能力建構活動及知識共享活動。
- 3、舉辦電子稅務活動、開發建置租稅教育數位化教材。

## (五)馬爾地夫

有關馬爾地夫現行納稅義務人租稅教育計畫如下：

### 1、納稅義務人之租稅教育

- (1)提供首次註冊申報者租稅訊息，教導其申報納稅之義務。
- (2)提供有關申報納稅之訓練課程。
- (3)提供客製化租稅教育課程、針對特定行業提供小型租稅教育課程、提供公司負責人租稅教育課程、提供各度假村租稅教育課程。
- (4)舉辦稅務研討會。

### 2、專業人士之租稅教育

- (1)進行稅務代理人和審計師之 CPD(Continuing professional development)計劃。
- (2)稅務代理人培訓計劃。
- (3)核發稅務代理人證書。

### 3、其他人士之租稅教育：提供各式有關小學生、中學生、大學生及其他政府官員之租稅教育。

### 4、馬爾地夫租稅宣導活動如下

- (1)提供各稅目簡介手冊及宣導品。
- (2)於官網上建置稅務資訊互動指南與稅務教學頻道。
- (3)發布 Mira 月刊（英語和迪維希語），涵蓋最新稅務資訊、新修正之稅務法規及國際租稅等相關議題，並透過電子郵件發送給所有納稅義務人和相關專業人士（如審計師，稅務代理人）。
- (4)透過馬爾地夫 1415 熱線、網路信箱及官網等即時通訊，受理民眾稅務諮詢服務。
- (5)透過電視、廣播電台及網路媒體 Instagram、Facebook、Twitter、YouTube 及 Viber

public group 從事租稅教育及租稅宣導。

## (六)菲律賓

### 菲律賓現行租稅教育活動如下：

1、稅務局或稅務辦事處定期進行以下活動，提升大眾租稅意識

- (1)舉行稅務研討會、稅務簡報訊息傳遞及稅務座談會。
- (2)於電視頻道或廣播節目，透過訪談方式介紹稅務資訊。
- (3)以實體或電子方式發放租稅宣導品，佈達稅務知識。
- (4)發布稅務新聞，宣導稅務新消息。
- (5)透過彩帶或篷布張貼、以電子設備宣導租稅訊息。
- (6)透過機車或資源回收車巡迴穿梭市區以宣導租稅訊息。
- (7)透過租稅測驗和競賽來提升大眾稅務意識。

2、大規模租稅教育運動：舉辦各級學生租稅課程，落實租稅教育進入校園，租稅意識及早扎根。

3、其他租稅服務：

- (1)設立電子申報納稅服務中心與租稅協助中心、提供納稅義務人臨櫃面對面租稅諮詢服務(專為其成立之 eLOUNGE 設備)。
- (2)提供電子稅務申訴管道，並針對稅務申訴處理案件表現揚優秀同仁，予以表揚鼓勵。

## (七)斯里蘭卡

### 斯里蘭卡現行之租稅教育與租稅服務計畫如下：

- 1、利用報紙、公報、電視、廣播節目及網路媒體宣導租稅訊息、舉辦租稅研討會與工作坊。
- 2、提供納稅義務人稅務諮詢服務並訂定納稅義務人回饋機制。
- 3、制訂租稅教育學程，並定期檢視各項租稅教育及宣導活動之合宜性。
- 4、與其他關係人共同合作。
- 5、協助輔導納稅義務人自發性註冊申報納稅，必要時有強制納稅義務人註冊之機制。
- 6、訂定依規申報辦理繳退稅之獎勵計畫，針對違規者亦有處罰規定。

## (八)泰國

### 泰國現代稅務管理之納稅義務人租稅教育

- 1、泰國當代稅務管理之挑戰及未來納稅義務人型態：

科技發展日新月異，超越人們所能預期，數位科技進步已為當代重要議題之一，政府訂定之科技政策與企業發展及人民生活息息相關。

- 2、泰國稅務局因應現今科技趨勢及各世代納稅義務人差異多元化，提供之租稅教育與服務措施如下：

#### (1)數位轉型的四大支柱

- A.吸引納稅人：稅務行政必須具備簡易性、透明性，吸引納稅義務人自願辦理申報納稅事宜。
- B.服務轉型：提供客製化、即時性之線上線下稅務諮詢與協助服務。
- C.提升稅務局員工工作能力：稅務管理現代化、提供彈性工時及專業知識訓練並提高員工滿意度與加強團隊合作精神。

D. 優化稅務業務：致力於提高更有效率及值得信賴的服務，並與第三方合作，提供更多元化廣泛的服務。

(2) 泰國租稅教育與租稅服務活動如下：

A. 租稅宣導：架設官網宣導有關小型企業稅務資訊，Covid-19 期間，架設” tax station” 提供一般稅務資訊。

B. 租稅互動：利用即時性網路媒體，宣導最新租稅政策並與納稅義務人互動，瞭解納稅義務人需要，及時提供解答與協助。

C. 線上智能稅務服務：客服機器人 Aree 無時無刻提供線上客服之稅務諮詢服務。

D. 我的稅務帳號：「我的稅務帳號」係屬於泰國稅務官網上個人的專屬帳號，提供有關個人年度所得、扣繳稅額及扣除額等資訊。

## (九)越南

### 越南租稅教育透過下列方式進行：

- 1、新政策上路時舉辦租稅教育訓練活動，教導納稅義務人正確稅務知識，並辦理座談會，提供納稅義務人或利益相關人員諮詢。
- 2、架設稅務局官方網頁，提供稅務新聞、稅務短文，及常見稅務問答資訊，另設有智能客服，線上協助納稅義務人。
- 3、於新創公司設立時，提供相關稅務刊物，介紹營利事業稅負等相關資訊。
- 4、透過大眾傳播媒體(例如：電視、廣播、新聞報紙等)宣導稅務訊息，上述推廣稅務訊息主要涵蓋各式稅目之基本資料介紹、納稅義務人權利與義務、稅局處理程序(包含數位轉型之行政程序，如電子申報納稅服務等)以及違反稅法規定相關處罰方式等內容。

### 越南當前所面臨之挑戰：

與多數國家相同，越南面臨之挑戰分別為因應國際整體經濟趨勢之熱門電子商務交易行為與移轉訂價相關議題。

## 議程六、日本及我國租稅宣導經驗分享

### (一)日本租稅教育推動概況

日本藉由租稅教育提供納稅義務人完整稅務法規、申報納稅系統及納稅義務人權利與義務等稅務相關資訊，提高納稅義務人稅務合規依從性。

#### 日本現行租稅教育架構三類型：

##### 1、針對現行及未來納稅義務人進行租稅教育與宣導

(1)製作租稅教育相關教材，提供學校老師教授租稅知識使用。

(2)定期舉辦國中、高中學生租稅作文比賽、國小、國中學生租稅標語競賽，寓教於樂，吸引學生參與活動並了解稅務知識。

(3)由稅務人員直接前進校園教授稅務知識，架設稅務兒童網頁提供老師及孩童使用與學習租稅知識。

##### 2、與納稅義務人間有良好的溝通與互動

(1)透過官網、YouTube 頻道等數位媒體宣導租稅知識、舉行租稅論壇與研討會推廣稅務訊息並瞭解納稅義務人之疑惑與需求。

(2)舉辦租稅議題論文寫作競賽，提升民眾稅務法規之熟稔度，並因應稅目特性，舉辦特定組織團體稅務座談會，推廣特定稅目租稅資訊。

##### 3、納稅義務人租稅協助與服務：

(1)透過稅務行政數位化轉型，增加納稅義務人申報納稅之便利性，以提升民眾稅務合規性，例如：架設電子申報系統，納稅義務人透過智能手機和「個人編號卡（電話號碼）」即能在家完成申報納稅。

(2)因應大眾消費支付趨勢，提供納稅義務人電子支付或線上信用卡無現金繳納稅款方式，

使納稅義務人繳稅更為便利。

(3) 客服機器人(智能客服 Futaba)在線提供租稅服務，能自動回應納稅義務人提問之稅務問題，亦可在周末和夜間查詢稅務資訊。

## **(二)我國分享「推動綜合所得稅網路(含手機)報稅服務措施」**

與會中報告分享，隨著我國數位科技發展，我國網路申報系統配合納稅義務人之需求不斷調整改善與精進，使納稅義務人更樂於接受電子申報方式。

因疫情衝擊，COVID-19 影響全球甚鉅，大幅改變許多納稅義務人的生活習慣，我國順勢將網路報稅服務推展至手機申報服務，新增許多手機報稅功能，使納稅義務人能在短時間內完成個人所得稅申報納稅之義務。

除了數位化申報系統開發，我國同時致力於手機報稅宣導服務，不僅於傳統媒體上推廣手機報稅的便利性，在 FACEBOOK, YOUTUBE, LINE 等數位化媒體宣導更是不遺餘力，在五月申報納稅季節，紛紛舉辦了多場租稅宣導活動、講習，與納稅義務人面對面提供網路申報納稅的教學與疑問解答，在報告上亦播放「手機報稅就是快」宣導影片，展現我國利用多元管道宣導手機報稅服務的積極與用心。

## 議程七、捐助者分享協調與資助情形

### (一)JICA 簡介

JICA(Japan International Cooperation Agency)係日本官方發展援助 ODA(Official Development Assistance)政策之實施機構，提供資金專業技術協助發展中國家發展，合計目前已協助 139 個國家。

#### JICA 協助活動如下：

- 1、柬埔寨：JICA 提供資金協助，擴大柬埔寨坎波特地區供水系統。
- 2、印尼：JICA 透過遠端指導和訓練方式，致力培養發展印尼醫生和護士的專業技能。
- 3、泰國：JICA 協助泰國開發新技術，以穩定其牲畜生產和食品安全性。

#### JICA 專家提供寮國稅務局之協助

- 1、建立管理納稅義務人之適當行政作業：協助寮國稅務部門訂定大型納稅義務人之風險評估表及其指南。
- 2、提高納稅義務人稅法上遵從及合規性：協助寮國稅務部門建立常見稅務問答手冊，使納稅義務人於寮國稅局進行稅務諮詢時，能得到稅局一致性的回復。
- 3、協助寮國稅務部門編訂小學生租稅教育手冊和教師手冊。
- 4、強化稅務局官員之專業素養：陪同 9 名寮國稅局官員(包含寮國稅務局長)拜訪日本稅務單位，並舉辦為期 7 天的雙重租稅協議研討會（Double Taxation Agreement, DTA），提高寮國政府官員參加 DTA 的談判能力。

## (二) 太平洋島嶼稅務行政協會 (Pacific Islands Tax Administrators Association, PITAA) - 斐濟

### 斐濟所面臨的挑戰

- 1、地理障礙：社會貧富差距懸殊，偏遠地區民眾獲得教育資源的機會有限，經濟和其他限制都可能阻礙民眾獲得教育資源的機會。
- 2、稅務法規與相關流程的複雜性：
  - (1)對於那些收入來源、投資項目和商業活動多樣化的個人而言，稅法極具複雜性，納稅義務人申報納稅錯誤發生的可能性增加。
  - (2)稅務法律用語和術語令人難以理解，對許多納稅義務人來說是一大障礙。
  - (3)島嶼上有些國家稅法尚未更新。
- 3、納稅義務人缺乏金融或稅務知識
  - (1)許多納稅義務人缺乏基本的財務概念，導致發生申報納稅錯誤情形。
  - (2)無法做出明智的財務決策可能會導致非故意的稅務違規。
  - (3)個人金融知識的缺乏可能會使其在預算、儲蓄和投資方面遇到困難，從而影響他們整體財務狀況，使稅負成為額外的負擔。
- 4、在某些太平洋島嶼國家，稅務局受到大眾的不信任與懷疑。

### 斐濟租稅教育措施

- 1、稅務局與學校、教育機構合作，提早教育納稅義務人稅務相關知識。
- 2、稅務局與民眾必須有公開、透明且良好的溝通，消除納稅義務人間的疑慮與誤解，以建立納稅義務人對稅務局的信任度。
- 3、提供稅務諮詢並協助納稅義務人遵守稅法規定。
- 4、舉辦稅務慶祝活動：訂定稅務日與稅務週加強宣導稅務訊息。

5、積極尋求合作夥伴，例如稅務局與教育部門、政府其他機關及非政府組織合作，提供租稅服務與租稅教育。

6、建構稅務人員專業知識與稅務審查徵課之能力。

## 肆、參訪新加坡內地稅務局

### 新加坡內地稅務局租稅教育與租稅服務簡介

ICSF (Integrated Compliance and Service Framework)致力於提出一個與新加坡內地稅務局 IRAS(Inland Revenue Authority Of Singapore)願景、目標一致的政策，提供最佳的稅務服務並提升納稅義務人自發稅法合規性。

IRAS 的信念：納稅義務人大部分是稅務合規性，透過調查，納稅義務人遵從稅法合規性動力如下，

- 一、稅務相關法律條文、規定與其申報系統，易於理解和操作。
- 二、納稅義務人瞭解履行稅務義務是容易的。
- 三、納稅義務人對國家稅制的公平與透明深具信心。
- 四、納稅義務人認為其周圍人亦是遵守稅務合規性的。

### IRAS 四大「正確」策略方針：

#### 一、從一開始即做出正確稅務行政設計

(一)「不需要服務」是最好的服務

- 1、租稅政策簡易化，使納稅義務人容易申報，例如：固定費用率。
- 2、稅務流程自動化，透過軟體開發設計，使稅務數據自動傳輸，並經由第三方協助獲取稅務資訊以減輕納稅義務人稅務從合規性的負擔，例如：雇主預先申報員工所得。
- 3、清楚並迅速宣導稅務資訊，租稅教育方式如：透過電子網路媒體宣導稅務資訊、定期向納稅義務人分享最新稅務制度等。

(二)免申報服務 NFS (No-Filing Service) 和直接通知書 D-NOA (Direct Notice of Assessment) 措施是「正確稅務行政設計」的示例，使納稅義務人能以簡單便利方式履行相對複雜的稅務義務。

- 1、NFS 服務係指免除納稅義務人申報納稅義務，改由所得來源機構預作所得資料申報。
- 2、D-NOA 係 NFS 服務的延伸，讓納稅義務人可以完全跳過申報流程，直接收到稅局的稅單。

(三)稅務政策及宣導程序設計應清楚簡單明瞭。

(四)申報納稅融入人們日常生活中，大幅減少納稅義務人因遵守稅務義務造成的負擔。

(五)新加坡稅務局的策略重點為發展良好便利的網路申報軟體。

## 二、提供正確服務以符合納稅義務人需求

(一)稅務局提供便利的諮詢管道，使納稅義務人不須費力即可得到及時且正確的協助與回覆，以增進納稅義務人稅務合規性。

(二)IRAS 利用數據分析來了解納稅義務人的概況與偏好、預測納稅義務人的需求並改善稅務服務之缺失。

(三)IRAS 透過提供便利的數位工具，使納稅義務人可以輕鬆履行納稅義務，並增強納稅義務人獨立解決稅務問題的能力，例如：建置數位申請平台、網路租稅計算機、線上申報使用說明、線上智能機器人客服、線上稅務到期申報提醒以鼓勵納稅義務人儘早合規。

(四)稅務局亦針對不熟悉數位科技之納稅義務人，量身訂做其相關的稅務服務，例如提供面對面的稅務諮詢，新加坡一共設立了 7 個服務據點，提供各地納稅義務人申報協助。

## 三、在正確的時間，採取正確的行動

(一)新加坡稅務局採取有效且及時的查核行動，以維持納稅義務人對稅務制度的信任和信心，對於不依限申報與繳納稅款的納稅義務人採取執法行動。

(二)審慎審查納稅義務人申報資料，確保其申報納稅之正確性。

(三)識別納稅義務人不遵守稅務義務的風險（例如預測其稅務不合規的行為）並採取適當

的執法行動。

#### 四、正確的納稅價值

- (一)新加坡稅務局與社區共同合作，打造申報納稅是具社會價值的社會規範之一。
- (二)積極與青年族群互動，教導年輕族群正確納稅知識與態度。
- (三)舉辦稅務網路研討會和金融知識活動，使學生了解其人生旅途中會遇到各式的稅務相關知識與概念，例如：宣導大學畢業後須履行申報納稅之義務等。另外亦配合開發上述宣導活動各樣互動的遊戲和影片，推廣租稅知識與訊息。
- (四)透過不同管道的媒體發布，應用社會規範來約束納稅義務人申報納稅之合規性，並特別強調不遵守稅法規定的公司將被起訴，不依法申報納稅的個人將被處罰。

## 伍、心得與建議

### 一、心得

亞洲開發銀行國內資源調配信託基金舉辦本次「納稅義務人教育區域工作坊」，召開目的主要為分享各開發中會員國租稅教育與宣導情形，並協助參與者瞭解最新國際租稅教育及宣導趨勢，透過本次工作坊的分享，看到各國儘管地理位置、經濟環境及財政政策不全然相同，所面臨數位化科技急速發展的挑戰皆一致，藉由各國稅務機關代表間實務經驗分享與相互討論，思考運用數位科技建構稅務機關教育與宣導的行政能力，頗具參考價值。

### 二、建議

鑒於我國堅實之數位化能力，受邀參加本次工作坊，透過分享我國運用各式數位化申報服務及租稅宣導提升納稅義務人租稅依從度之經驗與成果，協助 ADB 開發中會員國家能力建構，多數與會者於會後表示對我國豐富且多元化租稅宣導印象深刻，建議我國未來持續參與，強化我國稅務行政專業形象，提升我國國際能見度。

## 陸、附件

一、會議議程。

二、與會代表名單。

三、會議各議題簡報。