

# 납세신뢰도가 납세순응에 미치는 징수행정만족도의 매개효과

## The Impact of Tax Reliability on Tax Compliance: The Mediation Effect of Collection Administration Satisfaction

남우진\* • 이성무\*\*

### <요 약>

[연구목적] 본 연구의 목적은 납세신뢰도가 납세순응에 미치는 영향에서 징수행정만족도의 매개효과를 분석함에 있다. 조세는 시민과 정부 사이를 연결하는 중요한 역할을 한다. 현대 사회는 공공재 및 복지서비스를 제공하는 데 있어 세금에 크게 의존한다. 불행하게도 납세 결정은 ‘조세회피로부터 개인이 얻는 것은 집단적 이익에 반한다’는 사회 공헌 딜레마에 직면한다. 세무행정은 전통적인 집행 도구를 통해서 허용되지 않는 소득 과소 신고를 예방하고 적발하는 권위 기반의 권한을 행사한다. 실제로 세무 조사관과의 만남은 납세자에게 세무 고문의 고용 및 심리적 갈등 비용과 같이 상당한 순응비용을 수반한다.

[연구방법] 본 조사는 2020년 6월 15일부터 7월 15일까지 구조화된 설문지를 배부하고 e-mail, 모바일 설문지 등의 수단으로 400부의 설문을 회수하여 분석이 가능한 설문지 278부를 가지고 본 연구에 사용하였다.

[연구결과] 종속변수와 독립변수 사이 매개효과가 있는지 분석하기 위해 Baron and Kenny(1986)의 위계적 다중회귀분석을 실시한 결과 납세신뢰도가 납세순응에 미치는 영향에서 징수행정만족도 매개효과는 모든 변인에서 부분매개효과를 발견하였다.

[연구의 시사점] 본 연구 결과의 실무적 제언을 다음과 같이 한다. 첫째, 세무당국은 납세자의 자발적 순응에 영향을 미칠 수 있는 협력적 순응 프로그램 개발을 고려해 볼 수 있다. 둘째, 조세회피 및 재산은닉자 엄정대응 및 체납방지교육이 필요하고 재기희망 장기체납자 지원을 위한 민간교육센터 설립이 요구된다.

<주제어> 납세신뢰도, 납세순응, 징수행정만족도, 계획행동이론

\* 제1저자, 세무방송(주) 대표이사, 경영학 박사, e-mail : nwj517@naver.com

\*\* 교신저자, 동국대학교 듀이카 교수, 경영학 박사, e-mail : jhrhee@dongguk.edu

## I. 서 론

납세순응에 대한 연구는 광범위하게 진행되고 있으나 아직도 왜 국가에 세금을 납부해야 하는가에 대한 질문은 여전히 계속되고 있다. 납세 불순응은 세계의 많은 국가 사이에서 핵심이슈로 부각되고 있다(황재민·이창대, 2016). 납세 불순응을 감소시키는 것은 강한 벌칙을 적용하거나 적발 확률을 증가시키는 것으로만 문제해결이 되지 않는다.

Wenzel(2005)에 따르면 납세자가 납세순응을 하는 이유는 처벌에 대한 두려움 때문이 아니라 법을 따르는 것이 옳은 일이라고 믿기 때문이라는 것이다. 일부 연구에서는 납세자의 순응욕구가 개인 납세자의 개인적 행동규범, 신념, 사회에 만연된 사회적 규범과 강하게 관련되어 있다고 한다(Belak & Hauptman, 2011). 많은 납세순응 연구자들은 납세자들의 납세 행동을 설명함에 있어 능동적인 면을 조사해 왔다.

선행연구에서는 납세불순응의 억제, 개인 및 사회적 규범, 조세제도의 복잡성, 더 넓은 경제 환경, 세무당국에 대한 신뢰와 공정함의 다섯 가지 광범위한 요인으로 설명한다(Hauptman et al., 2014). 민간 납세자, 자영업자, 소기업가를 대상으로 한 연구에서는 납세 순응의 차별성을 나타내고 있는 바 사회적, 심리적 요인들이 경제적 요인만큼 중요하다는 것을 보여준다(Hartner et al., 2008). 그동안 규제당국은 경제적 제재에 기반을 두는 강압 기반의 규제 전략을 활용해 왔으나 오늘날 강압 기반의 규제 전략은 설득과 도덕적 호소를 사용하는 규범적, 신뢰 기반 전략으로 대체되고 있다(Ariel, 2012). 또한, 협력적 풍토에서의 과세당국은 납세자를 전문적 서비스와 공정한 절차에 의한 대우를 받을 자격이 있는 고객으로 인식(Gangl et al., 2012)하고 과세당국에 대한 신뢰 증가는 자발적 순응을 증가시킨다고 하였다(Kirchler et al., 2008). 이러한 협력적 풍토에서의 납세자는 세무당국의 법을 준수하고 사회를 위해 봉사한다는 자각이 있어 세법을 도덕적으로 인식할 뿐만 아니라 기꺼이 세무당국에 협력하고 세법에 복종하려 한다(Tyler, 2006).

한편, 서비스 품질에 관한 포괄적 모델(Dabholkar et al., 2000)에서는 서비스 품질과 관련한 중요 변수는 서비스 품질 자체보다 서비스 품질의 선행요인 즉, 신뢰, 주의, 위안, 특징이라고 밝혔다. 또한, 고객만족도는 서비스 품질과 행동 의도를 강하게 매개한다고 하였으며, 전통적인 서비스 품질 모델(Parasuraman et al., 1988)은 서비스 품질과 신뢰성은 중요한 관련 요소라고 밝혔다. 여기서 신뢰 확립의 핵심은 국민에게 세금 징수가 투명하게 이루어지고 있다는 틀을 짜고 공정성을 강조하는 것이다(Walsh, 2012). 공정이라 함은 개인이 행정기관에 의해 어떻게 대우받고 있느냐 하는 것으로 조세제도에 대한 공정함 즉, 다른 사람들도 공정하게 자신들의 세금을 지급하고 있다는 공정성 지각으로부터 시작된다(Alm et al., 2010). 또한, 세무당국의 고객서비스 차원의 접근법이 강제적인 제재에 기반한 “경찰과 강도”식 접근법보다 훨씬 더 높은 신뢰를 촉진할 가능성이 크다는 것이다(Kirchler, 2007; Walsh, 2012).

본 연구는 납세신뢰도와 납세순응 간의 매개장치를 만족도 측면에서 확인하는 것이다. 본 연구는 징수행정만족도를 측정하기 위해서 서비스 품질에 관한 포괄적 모델(Dabholkar et al., 2000)을 채택한다. 이 모델에 따르면 신뢰는 전반적인 서비스 품질에 영향을 미치거나 전반적인 서비스 품질의 요소로서 고객만족과 행동의도에 영향을 미친다고 가정한다. 이러한 가정에 따라 신뢰도는 징수행정만족도를 향상시키고 긍정적인 결과를 예상하게 함으로써 행동의도에의 몰입을 촉진시킨다고 할 수 있다.

납세순응에 대한 다양한 경제적, 사회심리학적 요인 등으로 인해 세무당국의 징수행정은 국가 경영에 필수불가결한 조세 수입의 감소에 직면해 있다. 이런 이유로 세무당국은 더 많은 납세자들의 자발적인 순응을 이끌어낼 수 있는 다양한 세무정책 개발의 필요성과 마주하고 있다. 선행연구들은 납세자들의 자발적 순응 의도와 자발적 납세순응 행동 간의 유의한 관계를 보여주고 있다. 그러나 본 연구는 납세순응의 중요성을 인식하면서 징수행정에서 납세자들의 납세순응을 분석한 차별성이 있다. 납세신뢰도에 있어 기관신뢰를 채택함으로써 납세순응을 설명하는 선행연구와 차별성을 둔다.

## II. 납세신뢰도와 납세순응

### 1. 납세신뢰도의 개념과 특징

#### 1) 개념

신뢰란 학문 분야 혹은 연구목적에 따라 다양하게 정의되고 있다. 신뢰는 사회과학 분야에서는 매우 중요한 요인으로 다양하게 연구되고 있지만, 신뢰의 개념에 대해서는 아직 합의가 이루어지지 않아서 연구자가 필요로 하는 상황에 맞게 적용할 수밖에 없다. Gotlieb et al.(1994)는 신뢰란 ‘어떤 사건, 과정 혹은 사람에 대한 신임이나 의존’을 의미한다고 정의하였다. Sigle et al.(2018)은 ‘다른 사람의 동기 및 미래 행위의 기대에 대한 긍정적인 심리적 상태’라고 정의하였다. 또한 Mayer et al.(1995)는 ‘신뢰대상에 대하여 신뢰주체가 위험수준을 인식하고 이를 감수하려는 정도를 신뢰라고 정의하였다. 이종범(1986)은 광의의 개념으로 ‘어떤 한 단위가 다른 단위에 대해서 느낄 수 있는 긍정적 의미에서의 평가적 태도’라고 표현하고 있다.

국세청(2009)이 발표한 신뢰도란 ‘상대방의 행동이 자신에게 미치는 영향에 있어서 최선을 다할 것이라는 믿음을 주는 정도’를 의미하는 것으로 사전에 가졌던 기대와 그것을 경험한 후에 느끼는 만족을 비교 평가하여 그 정도를 수치화하는 만족도와는 차이가 있다고 정의하였다. 국세청이 국민에게 제공하는 세무서비스는 독점적인 서비스이므로 조세가 국민의

경제적 이득을 감소시키는 점을 감안하면 만족도 평가보다는 신뢰도 평가가 서비스 및 업무 개선에 더 목적 적합하다(김영락, 2010).

## 2) 특징

주2008년 이전 국세청의 업무처리방식은 ‘징수기관’으로서의 의무에 충실한 나머지 상당 부분 관료적 행태를 벗어나지 못한 면이 있었다. 이에 2008년 정부기관 최초로 국민이 바라 보는 국세행정의 성과는 어떤 모습인지 냉정하게 평가받아 세정운영의 틀을 새롭게 마련하기 위하여 외부기관에 의뢰하여 납세자 신뢰도를 평가하였다.

국세청은 납세자들로부터 직접 평가받은 국세행정 신뢰도 결과를 면밀히 분석하여 신뢰도 제고 방안을 수립하여 지속가능한 국민신뢰 확보 및 세계초일류 납세서비스 기관으로 거듭날 것을 다짐하였다(국세청, 2008). 2009년도에도 국세청은 국세행정 경험 납세자를 대상으로 본청, 지방청, 세무서별로 표본을 추출하여 신뢰도에 대한 1:1대면 설문조사(2009. 10. 26~2009. 12. 4까지 6,091명)를 실시하였다. 이 조사에서는 신뢰에 영향을 미치는 5대 주요 요인과 9개 하위요인, 24개 세부요인별로 신뢰도를 측정하였다. 평가결과 국세행정 종합 신뢰도는 73.2점으로 2008년 71.8점보다 1.4점 상승하였으며, 신뢰도 평가수준 진단표 상의 긍정적 신뢰구간에 해당되었다. 국세공무원의 전문성 및 공정성 확립개선 정책과 깨끗한 국세 공무원상 정립을 위한 꾸준한 노력이 납세자들에게 인정받은 것으로 보여진다고 국세청은 밝혔다(국세청, 2010).

## 2. 납세순응의 개념과 특징

### 1) 개념

납세순응(tax compliance)이란 합법적이지 않은 행위로 조세를 회피하지 않으면서 성실하게 조세 납부하는 행위를 말한다(심석무, 1999). 반대로 납세순응을 유지하지 못하는 것을 조세회피라 할 수 있다. 세자들의 납세순응을 유도하기 위한 가장 효과적인 수단으로 세무조사를 들 수 있다. 세무조사 정책의 대표적인 요소로 세무조사 대상자 선정비율과 부당신고에 대한 징벌적 가산세 부담을 들 수 있다. 이들 요소들이 서로 보완관계를 가지며 납세자들의 납세순응 행위에 영향을 미치게 되는 것이다(현진권 외, 2001).

한편, 납세 불순응의 개념은 의도하지 않은 세금의무 불이행을 포함한(Henderson & Kaplan, 2005). 납세 불순응은 두 가지 다른 방식으로 발생한다. 첫째, 조세회피(탈세)는 경제활동의 불법적 은폐를 포함하는 고의적 불순응의 한 형태이다. 반면, 적극적 세금신고(이후 세금 적극성)는 법조항의 명백한 위반과는 거리가 멀다. 그럼에도 불구하고, 보통 공격적 세금 신고는 법의 정신에서 벗어나는 것으로 판명이 될 경우 회식지대의 허점을 이용하기 때문에 불순응의 범주에 속한다. 납세 불순응은 탈세, 공격성, 그리고 회피성 등을 포함하는

조세회피 연속체의 일면으로 존재한다(Hasseldine & Morris, 2013).

## 2) 특징

Faizal et al.(2017)는 성실납세자에 대한 유인정책은 처벌을 위주로 하는 정책수단들보다 납세순응을 유도하는데 더 효과적임을 밝혔다. 납세순응에 대한 유인정책으로 성실납세자에 대한 세액의 감면, 상대적으로 낮은 세무조사 선정비율, 무료 세무상담 서비스 제공 등을 제시하였다. 납세자의 납세순응 행위를 결정짓는 요인에 대한 연구는 경제학뿐만 아니라 사회과학 전반에서 연구과제가 되고 있으며 장래에 질적 양적으로 더욱 깊은 연구가 진행될 것이다. 사회·심리학에서는 납세자의 의식구조와 탈세동기 등을 파악하여 납세순응에 현실적으로 접근하는 것에 대한 연구가 진행되고 있다. 이 접근방법은 납세순응에 대하여 가치·태도·인구 통계학적 특성의 함수로 표현하여, 경험적 실증적 분석을 수행한다. 이것은 납세순응을 연구할 때 다른 방법보다 인과관계를 파악하는 것이 더욱 쉽고 정확하다고 알려져있기 때문이다. Spicer & Lundstedt(1976)는 납세자에 대한 교육과 납세윤리의 관계에 대하여 연구하였다. 납세자가 집단 내에서 알고 있는 다수인 중에서 조세를 회피한 자에게 관심을 가짐으로써 납세의무에 대한 준수 의지가 약화됨으로써 납세순응에 영향을 미친다고 보는 심리학적 이론이다. 또한, 심리원가라는 것은 조세제도에 대한 공평성 인식, 사회공동체 의식, 납세자의 도의적 태도, 위험감수에 대한 태도 등과 함수관계를 갖는다(류병관, 2014). Henderson & Kaplan(2005)는 탈세행위에 대한 영향을 주는 사회·심리적 조건의 두 가지 변수군으로 유인변수와 억제변수로 구성된 모델을 제시하였다. 이 모델은 종속변수에서 소득 누락, 과다공제로 대별되는 탈세행위이며, 독립변수로는 사회적 조건인 환경적 유인변수로서 세금 부담과 사회적 규범요인을 포함하며, 환경적 억제변수로는 직업군, 세무감사비율, 가산세, 준거집단 내에서의 탈세자 수를 포함하고 있다. 탈세에 대한 심리적 조건인 개인적 억제변수는 체감하는 기회와 체감하는 처벌의 위험정도, 탈세에 대한 반대심리가 있으며, 개인적 유인변수는 개인적 긴장과 성향을 포함하고 있다. 납세자가 위의 조건에 노출되는 정도를 측정함으로써 납세자가 탈세할 확률을 예측할 수 있다.

## 3. 징수행정만족도의 개념과 특징

### 1) 개념

국세청의 세무 행정서비스 추구 방향에서 말한 바와 같이 서비스는 제공자의 에너지 투입량과 같이 객관적인 시간과 가치의 투입보다는 그 대상자가 받아들이는 지각의 정도에 따라서 가치와 품질 즉 만족도가 결정됨으로 측정하는 방법과 그 측정의 기준에 따라 나타나는 결과가 다를 수 있다(Fisher et al., 1992).

납세자에 대한 서비스를 고객만족의 입장으로 볼 때 고객 만족에 대한 연구는 경영학 중에서도 마케팅과 관련된 실무적인 영역에서 시작되었다. 고객만족의 개념은 학자들마다 의견이 제각각이다. 소비자가 자신이 치른 대가를 만족 또는 불만족스럽게 보상되었다고 느끼는 소비자의 인지적 상태, 소비경험상 기대했던 것보다는 좋았다는 평가, 기대 이하의 평가와 소비자가 사전에 알고 가지고 있던 감정 등이 복합적으로 결부되어 발생한 종합적인 심리상태, 특정 제품과 서비스, 소매상, 또는 쇼핑이나 구매 행동과 같은 행태, 관련된 종사자들에 의해 야기되는 경험에 대한 감정적 반응, 사전적 기대수준과 소비 후에 지각된 제품성능과의 차이에 대하여 느끼는 소비자 반응, 인지적 상태, 인지적 평가, 정서적 반응, 인지적 판단과 정서적 반응의 결합과 같이 많은 개념에 대한 의견이 있지만 크게는 인지적 측면과 감정적 측면으로 나눌 수 있으며 이 둘을 조합하여 고객만족 측정을 하는 것이 실용적이라 생각된다(박명호 · 조형지, 1999).

## 2) 특징

전병목 · 박명호(2007)는 납세자 의식과 세정개혁 방향에 대한 연구에서 납세자 의식에 대한 전화설문을 한 결과 세금에 대해 잘 모르겠다는 납세자의 비율이 62.8%로 전반적으로 국민들은 조세에 대한 이해도가 낮은 것으로 판단되었다. 연구결과 향후 정책과제로 납세의무를 이해하고 충실히 이행할 수 있도록 양질의 서비스를 제공하고, 국세청 조직의 경우 기능별 조직에서 납세자 유형별 조직으로 전환검토가 필요하며, 국민들의 전반적인 납세순응도 개선을 위한 체계적 전략 수립의 필요성을 제시하였다. 정재을(2009)은 설문조사를 통하여 납세자의 윤리 환경과 납세도덕은 조세회피에 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, 고객만족을 측정함에 있어서는 고객만족과 연관된 관계적인 면을 이해하는 것이 중요하다. 우선 만족에 대한 선행변수로는 품질이 있다. 만족과 품질 중 어느 것이 선행변수인지에 대해서는 논란이 있지만 서비스가 제공되는 여러 요소들을 품질 측면에서 이해하고 이에 대한 사후 평가로써 만족을 보는 측면이 우세하다.

기관에 대한 비교평가 목적이라면 만족도의 전반적 수준을 파악하는데 중점을 두는 것이 중요하고, 행정서비스 개선에 목적을 둔다면 행정서비스의 하위 구성요소와 중요도를 파악하는 것에 비중을 두어야 할 것이다. 두 가지 목적을 다함께 구현하는 방안도 가능한 것이며, 이 경우에는 선행변수인 품질과 후행변수인 만족 간의 관계가 정확하게 맞아떨어져야 할 것이다. 고객에 대한 종합만족도 또는 체감만족도에 대한 전반적인 만족도 측정은 복수지표를 활용할 필요가 있다. 그 다음에 만족의 선행 변수를 측정하는 품질의 경우는 하위 구성요소, 즉 차원만족도, 요소만족도등을 적당하게 활용하는 방식이 원만한 것이다. 이렇게 해서 측정한 두 가지의 결과가 똑같이 나온다면 만족도를 가장 잘 설명하는 모델이 될 것이다.

### Ⅲ. 선행연구와 연구가설

#### 1. 납세신뢰도가 납세순응에 미치는 영향

Song & Yarbrough(1978)의 연구에서 미국의 국세청은 효율적인 조직을 가진 것으로 나타났으며, 정부가 납세자들로부터 징수능력을 신뢰받을수록 조세회피 성향은 줄어든다고 주장하고 납세순응과 정부에 대한 신뢰도 사이에는 정(+)의 관계가 있다고 하였다.

홍성곤(2012)은 실험적 연구를 통하여 납세자들이 정부정책에 대한 신뢰가 높을수록 조세회피 성향은 감소한다고 하였다. 최은주(2003)는 공무원의 청렴성에 대한 국민의 인식은 정부 신뢰에 영향을 미칠 것이라고 주장하고 실증연구를 통해 영향력이 있음을 검정하였다. 배수진·심태섭(2010)은 홈택스 서비스 시스템에 대한 만족도 연구에서 국세청이 제공하는 세무정보가 충분하다고 인식되면 이용자의 만족도는 유의한 것으로 나타나 업무의 효율을 높일 수 있다고 하였다. 이영환(2009)는 세무 서비스품질이 수요자의 만족과 납세순응 태도에 미치는 영향을 분석한 결과, 세무당국의 유형성, 신뢰성이 세무서비스에 대한 수요자의 만족에 영향을 미치는 정도는 위험회피 성향과 납세신고액이 클수록 수요자는 강하게 반응하며, 세무담당자의 반응성, 확산성, 공감성은 수요자 만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 납세신고액의 크기와는 관계가 없으며, 수요자 만족은 납세순응 태도에 유의한 영향을 미친다고 주장하고 있다.

Smith(1990)는 성실납세자들에 대해 처벌위주의 정책보다는 성실납부를 유도하는 유인위주의 세무정책이 납세순응을 높이는데 효과적이라고 하였다. Kirchler et al.(2008)은 세율인상과 납세순응 사이에는 부(-)의 관계가, 과소 신고기회와 수익획득노력 사이에는 정(+)의 관계가 있는 것을 밝혔다. 그들의 연구 결과는 과소신고(납세 불순응)는 납세순응을 결재행위를 추구하는 개인의 선택에 의하여 촉진될 뿐만 아니라 납세자의 추가적인 노동공급 반응으로부터도 촉진된다고 주장하였다. Alm et al.(1995)는 납세순응 행위에 대해 경제적 요인들만으로 설명할 수 없는 납세자의 조세도덕과 조세문화가 납세순응에 유의적인 상관관계가 있음을 보여주었다. Moser et al.(1995)의 연구에서는 조세공평성을 지각하는 집단에서는 세율증감에 따라 신고소득의 유의한 차이는 없었으나, 조세부담의 상대적 불공평성을 지각하는 그룹에서는 세율이 인하되는 상황에서는 소득신고 금액이 유의적으로 상승하였으며, 세율이 인상되는 상황에서는 신고금액이 유의적으로 하락하는 것으로 나타났다. 세율인상에 반응하여 납세자들이 소득을 적게 신고하는 것을 납세자들이 조세부담이 상대적 불공평하다는 인식이 소득신고결정에 영향을 미친 결과라고 주장하고 있다. 현진권·박창균(2005)은 납세순응의 대한 실증분석에 의하면 세무조사 대상 선정 비율의 강화뿐만 아니라 가산세율 강화, 납세자들의 납세의식 제고 정책, 홍보정책 등의 조화가 납세순응 행위를 더욱 효과적

으로 유도할 수 있는 것으로 나타났다. 구광희 외(2010)는 세무조사와 납세의식에 대한 실증 분석에서 세무조사의 공정성 확보 및 조사기능의 독립성을 강화할수록 납세자의 납세순응도가 높게 나타난다고 주장하였다.

## 2. 납세신뢰도가 징수행정만족도에 미치는 영향

세무행정은 전통적인 집행 도구를 통해서 허용되지 않는 소득 과소 신고를 예방하고 적발하는 권위 있는 권한을 행사한다. 그럼에도 불구하고, 불충분한 예산상의 제약으로 인해 납세자 대부분을 조사하는 것은 불가능하다. 게다가, 실제로 세금 조사관과의 만남은 납세자에게 세금 고문의 고용 및 심리적 갈등 비용과 같이 상당한 순응비용을 수반한다(Andreoni et al., 1998). 김영락(2005)은 납세 만족도에 유의한 영향을 주는 요소를 크게 세무조사 제도(행정적 측면)와 납세도의 의식으로 양분하고 세무조사 제도는 대상선정의 자의성·세무행정의 비과학화·절차법 비민주화를 요인으로 실증 분석한 결과 조사대상선정에서 자의성을 배제하고 합리적며 과학적인 방법으로 조사대상자를 선정한다면 납세자 만족도가 증가될 수 있다고 주장하였으며, 납세도의의식은 납세태도·세제인지도·조세범에 대한 태도를 요인으로 실증분석한 결과 지속적인 납세자에 대한 교육과 세제의 단순화를 통하여 인지도를 높이면 납세자만족도가 증가될 것이라고 주장하였다.

세무조사는 납세자의 순응을 보장하기에는 비용 대비 효과적인 수단이 아니라는 것이 보편적으로 인정되고 있다. 이런 측면에서 납세자의 행동을 더욱 잘 이해하고 순응 동기를 조사하는 것은 세무행정이 효율성을 개선하는데 있어 매우 본질적이라 할 수 있다. 이런 이유로, 선진국의 세무행정은 납세자의 자발적 협력을 강화하는 대안적 접근법을 찾고 있다(Balakrishnan et al., 2019). 순응을 증가시키기 위한 효과적인 정책 수단을 구현하기 위해서 정책입안자들은 납세자의 순응에 영향을 미치는 요인을 반드시 이해해야 한다.

학계의 연구자들이 납세자들의 납세 판단과 신고 의사결정에 관한 심리적 프로세스를 확인하는 것은 매우 중요하다(Ayers et al., 2010). 진정, 조세 순응 연구는 경제학, 심리학, 법학, 정치과학, 사회학, 그리고 회계학 등을 포함하는 학문적 배경이 다른 다양한 학자들이 가치 있는 공헌을 한 고도의 학제간 주제이다(Beaver et al., 2006).

## 3. 징수행정만족도의 매개효과

황재민·이창대(2016)는 전자세금계산서 제도에 대한 신뢰가 징수행정만족도와 납세순응에 정(+)의 영향을 미친다고 하였다. 구광희·박무현(2011)은 세무조사의 공정성, 효율성, 중립성 요인이 납세순응에 미치는 유의한 영향을 발견하였다. 심태섭(2000)은 세무사 사무실 근무자를 대상으로 한 세무서의 국세행정서비스의 대한 만족도 연구에서 업무처리의 친절, 신속 및 정확함, 공평함 등 세무서의 서비스에 있어 신뢰가 이용자 만족도에 정(+)의 유의한 영향을 미친다는 것을 발견하였다.

신용림(2012)은 e-세로 세무서비스에 대한 초기이용성, 연동성, 유연성, 보완성 요인이 이용자만족도를 유의미한 정(+)의 영향을 미친다는 것을 발견하였다. 이신남(2008)은 조세정보 신뢰가 납세자 만족도에 정(+)의 유의한 영향을 미친다는 것을 발견하였다. 민기홍 외(2011)의 연구는 국세청에 대한 서비스 품질 만족도가 세무행정 만족도에 미치는 유의한 정(+)의 영향을 발견하였다. Chen(2010)은 정보, 시스템, 서비스 품질 등에 대한 납세자 신뢰도가 납세자 만족도에 미치는 연구에서 정(+)의 유의한 관계를 발견하였다. 변정희·김상현(2014)은 세무사 사무실 근무자를 대상으로 한 연구에서 대응성, 접근성, 신뢰성, 전문성 등의 국세청 고객만족센터 서비스 품질이 이용자 만족도에 정(+)의 유의한 영향을 미친다는 것을 발견하였다. Osman et al.(2014)의 연구는 비용, 혜택, 위험, 기회 등의 전자정부 서비스 수준이 이용자 만족도에 정(+)의 유의한 영향을 미친다는 것을 발견하였다.

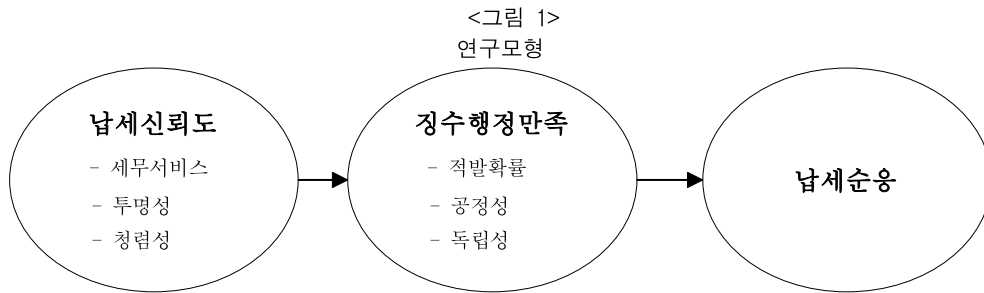
일반적으로 세무 행정의 목표는 세법의 준수를 보장하고 납세자의 고객 서비스 경험을 개선하는 것이다. 납세자의 납세에 대한 동기와 그들의 태도를 더 잘 이해하면 자발적인 순응과 세무행정의 효율성을 향상시킬 수 있다. 선행연구는 납세순응의 억제, 개인 및 사회적 규범, 조세제도의 복잡성, 더 넓은 경제 환경, 세무당국에 대한 신뢰와 공정함의 다섯 가지 광범위한 요인으로 설명한다(Hauptman et al., 2011).

세무당국이 납세자의 전반적인 순응 전략과 프로그램을 개발하는 것은 국세청이 납세자 순응을 개선하고 세금 징수 활동을 강화하기 위해서 매우 중요하다(Russel, 2010). 납세자 순응 프로그램의 목적은 비순응 행위의 근본적인 원인 규명을 목표로 하는 다양한 조치를 통해 세금 징수 시스템에서 가장 중요한 위험을 식별하고 대응하는 것이다. 세무행정에 있어 납세자 순응 프로그램의 궁극적인 목표는 납세 인구 전체의 자발적 준수에 가장 큰 영향을 미치는 것이다. 순응 프로그램의 일환으로 세무 당국은 수입 분석 능력을 개선하고 서로 다른 세금 범주에서 납세순응을 위한 지표를 개발해야 한다

## IV. 연구 설계

### 1. 연구모형

본 연구는 납세신뢰도가 납세순응에 미치는 영향의 징수행정만족도의 매개효과를 분석하는 연구모형을 세웠다. 연구모형은 <그림 1>과 같다.



## 2. 연구가설

황재민·이창대(2016)는 전자세금계산서 제도에 대한 신뢰가 징수행정만족도와 납세순응에 정(+)의 영향을 미친다고 하였다. 심태섭(2000)은 세무사 사무실 근무자를 대상으로 한 세무서의 국세행정서비스의 대한 만족도 연구에서 업무처리 친절, 신속 및 정확함, 공평함 등 세무서의 서비스에 있어 신뢰가 이용자만족도에 정의 유의한 영향을 미친다는 것을 발견하였다.

신용림(2012)은 e-세로 세무서비스에 대한 초기이용성, 연동성, 유연성, 그리고 보완성 요인이 이용자만족도를 정(+)의 유의한 영향을 미친다는 것을 발견하였다. 이신남(2008)은 조세정보 신뢰가 납세자 만족도에 정(+)의 유의한 영향을 미친다는 것을 발견하였다. 민기홍 외(2011)는 국세청에 대한 서비스 품질 만족도가 세무행정 만족도에 미치는 유의한 정(+)의 영향을 발견하였다. Chen(2010)은 정보, 시스템, 그리고 서비스 품질 등에 대한 납세자 신뢰도가 납세자 만족도에 미치는 연구에서 정(+)의 유의한 관계를 발견하였다. 이와 같이, 세무당국의 신뢰가 높으면 납세자의 신뢰를 증가시킴으로서 징수행정만족도도 높아지게 된다고 가정할 수 있다. 따라서 본 연구는 선행연구를 바탕으로 가설 “납세신뢰도는 징수행정만족도를 매개로 납세순응에 정(+)의 영향을 미칠 것이다”는 하부가설을 다음과 같이 설정한다.

[가설 1] 세무서비스는 적발확률을 매개로 납세순응에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

[가설 2] 세무서비스는 공정성을 매개로 납세순응에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

[가설 3] 세무서비스는 독립성을 매개로 납세순응에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

[가설 4] 투명성은 적발확률을 매개로 납세순응에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

[가설 5] 투명성은 공정성을 매개로 납세순응에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

[가설 6] 투명성은 독립성을 매개로 납세순응에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

[가설 7] 청렴성은 적발확률을 매개로 납세순응에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

[가설 8] 청렴성은 공정성을 매개로 납세순응에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

[가설 9] 청렴성은 독립성을 매개로 납세순응에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

### 3. 연구설계

#### 1) 표본설계

본 연구는 연구모형과 연구가설을 검증하기 위하여 각 변수에 대해 측정 문항을 구성하고 설문조사를 통해 자료를 수집하였다. 설문지 수집은 납세자 500명을 대상으로 납세신뢰도, 납세순응, 징수행정만족도의 속성을 반영할 수 있는 문항을 최종 확정하였다. 실증분석을 위한 본 조사는 전국을 직장소재지 기준 5개 권역(수도권, 충청권, 호남권, 영남권, 강원권·제주권)으로 설정한 후 전국 단위의 납세자 회원을 대상으로 2020년 6월 15일부터 7월 15일까지 구조화된 설문지를 e-mail, 모바일 설문지, 연구자와 연구보조자 2인과 함께 연구대상자의 직장, 사업장을 직접 방문하여 400부의 설문을 회수하였으며, 분석 가능한 설문지 278부를 가지고 본 연구에서 사용하였다.

#### 2) 변수의 측정

본 연구는 개인수준의 횡단연구로써 자기보고식(self-rating) 방식을 통해 연구모형 상의 모든 변수를 측정하였다. 본 연구의 모든 측정 항목은 “1: 전혀 아니다, 2: 아니다, 3: 보통, 4: 그렇다, 5: 매우 그렇다”의 리커트(Likert, 1932) 5점 척도를 사용하였다.

#### 3) 설문 문항의 구성

설문지를 작성하기 위해 선행연구를 근거로 본 연구의 목적에 타당한 설문 문항을 구성하고자 세무행정 25년 이상 근무자 1인, 세무 대리 15년 이상 실무 경력자 1인 등 2명으로부터 자문을 받았다. 본 연구의 자료 수집에 사용된 측정도구는 납세자 신뢰도가 납세순응에 미치는 영향을 알아보고 납세의식과 징수행정만족도를 매개변수로 도입하여 고안한 구조화된 설문지이다. 설문지의 구성은 <표 1>과 같다.

<표 1> 설문지의 구성

| 변수       |             |       | 선행연구                                                                                               |
|----------|-------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 독립<br>변수 | 납세<br>신뢰도   | 세무서비스 | Qutaishat(2013), Osman et al.(2014), Veeramootoo et al.(2018), 구광희(2010), 유병관(2014), 임영규·김진찬(2014) |
|          |             | 투명성   |                                                                                                    |
|          |             | 청렴성   |                                                                                                    |
| 매개<br>변수 | 징수행정<br>만족도 | 적발확률  | Dubin & Wilde(1988), Alm et al.(1993), 구광희(2010), 박종구(2010), 유병관(2014)                             |
|          |             | 공정성   |                                                                                                    |
|          |             | 독립성   |                                                                                                    |
| 종속       | 납세순응        | 납세순응  | Gangl et al.(2014), Kamil(2015), Faizal et al.(2017),                                              |

|       |                                                                                   |        |                                            |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------|--------------------------------------------|
| 변수    |                                                                                   | (단일요인) | 김승환(2013), 김기성(2014), 김관형(2019)            |
| 일반 문항 | 성별, 연령, 학력, 직장소재지, 직업, 종사업종, 매출액, 사업 년수, 근속연수, 최근 5년 내 세금채납 경험, 납세환경에 맞는 능동적 대처방안 |        | 구광희(2010), 박종구(2010), 홍성근(2012), 유병관(2014) |

#### 4) 자료 처리

본 연구는 수집된 자료를 SPSS22 통계프로그램을 이용하여 빈도분석, 요인분석, 신뢰성 분석, 상관분석, 위계적 회귀분석 등을 실시함으로써 본 연구목적을 달성하고자 하였다. 매개효과 측정은 Baron & Kenny(1986)가 제시한 단계에 따라 위계적 다중회귀분석을 실시하였다

## V. 실증분석

### 1. 인구통계학적 특성

본 연구가 회수한 설문지는 전국을 직장소재지 기준 5개 권역(수도권, 충청권, 호남권, 영남권, 강원권·제주권)으로 설정한 후 전국 단위의 납세자 회원으로부터 수집하였다. 회수한 설문지의 인구통계학적 특성은 <표 2>와 같다.

<표 2> 인구통계학적 특성

| 특성    | 구분      | N   | %    | 특성   | 구분           | N   | %    |
|-------|---------|-----|------|------|--------------|-----|------|
| 성별    | 남자      | 188 | 67.6 | 종사업종 | 제조업          | 25  | 9.0  |
|       | 여자      | 90  | 32.4 |      | 건설업          | 15  | 5.4  |
| 연령    | 30세 이하  | 5   | 1.8  |      | 도·소매업        | 17  | 6.1  |
|       | 31세~40세 | 60  | 21.6 |      | 서비스업         | 107 | 38.5 |
|       | 41세~50세 | 93  | 33.5 |      | 음식·숙박업       | 3   | 1.1  |
|       | 51세~60세 | 92  | 33.1 |      | 기타           | 111 | 39.9 |
|       | 61세 이상  | 28  | 10.1 | 수입   | 1억 원 미만      | 55  | 19.8 |
| 직장소재지 | 수도권     | 235 | 84.5 |      | 1억 원~10억 원   | 44  | 15.8 |
|       | 충청권     | 8   | 2.9  |      | 10억 원~50억 원  | 15  | 5.4  |
|       | 호남권     | 16  | 5.8  |      | 50억 원~100억 원 | 8   | 2.9  |
|       | 영남권     | 4   | 1.4  |      | 100억 원 초과    | 5   | 1.8  |
|       | 강원권·제주권 | 15  | 5.4  |      | 1천만 원 미만     | 6   | 2.2  |

|          |         |     |       |      |             |     |      |
|----------|---------|-----|-------|------|-------------|-----|------|
| 업력       | 1년 미만   | 20  | 7.2   | (연봉) | 1천만 원~3천만 원 | 25  | 9.0  |
|          | 1년~5년   | 76  | 27.3  |      | 3천만 원~5천만 원 | 34  | 12.2 |
|          | 6년~10년  | 55  | 19.8  |      | 5천만 원~1억 원  | 63  | 22.7 |
|          | 11년~20년 | 68  | 24.5  |      | 1억 원 초과     | 23  | 8.3  |
|          | 21년 이상  | 59  | 21.2  |      | 고졸          | 19  | 6.8  |
| 채납<br>경험 | 있다      | 45  | 16.2  | 학력   | 전문대졸        | 24  | 8.6  |
|          | 없다.     | 233 | 83.8  |      | 대졸          | 128 | 46.0 |
|          |         |     |       |      | 대학원졸        | 107 | 38.5 |
| 계        |         | 278 | 100.0 |      |             |     |      |

## 2. 신뢰도 분석

문항분석의 기본 목적은 검사의 신뢰성과 타당성을 낮추는 문항들을 제거해 검사의 신뢰성과 타당성을 향상시키는데 있다(유진·서재성, 2007). 본 연구에서는 문항 선별 기준으로 문항과 하위척도와의 상관관계를 나타내주는 문항-전체 상관계수(item-total correlation)와 문항삭제 시 척도 신뢰도 계수(item-delete Cronbach's  $\alpha$ )를 사용하였다. 문항-전체 상관계수가 부적 또는 0.40 이하의 상관을 나타내거나 척도의 내적 일관성에 부적 영향을 미치는 문항은 수정 문항으로 간주한다(탁진국, 2001).

납세신뢰도는 탐색적 요인분석에서 추출된 세무서비스 5문항, 투명성 4문항, 청렴성 5문항 등 14문항을 사용하여 문항 분석을 하였다. 분석 결과 신뢰도 계수는 .813~.889의 수준을 보여주고 있어 측정된 납세신뢰도 문항이 신뢰성이 높다는 사실을 반영해 준다.

납세순응은 탐색적 요인분석에서 추출된 단일문항을 대상으로 문항 분석을 실시하였다. 분석 결과 신뢰도 계수는 .816~.871의 수준을 보여주고 있어 측정된 납세순응 문항이 신뢰성이 높다는 사실을 반영해 준다.

징수행정만족도는 탐색적 요인분석에서 추출된 적발확률 8문항, 공정성 4문항, 독립성 4문항을 대상으로 문항 분석을 실시하였다. 분석 결과 신뢰도 계수는 .801~.897의 수준을 보여주고 있어 측정된 징수행정만족도 문항이 신뢰성이 높다는 사실을 반영해 준다.

## 3. 타당성 분석

본 연구는 탐색적 요인분석에서 상관계수 행렬을 분해하는 방법으로 정보의 손실을 최소화하는 주성분 분석(principle component analysis)을 실시하였으며, 요인회전 방법은 요인행렬을 최대한 단순화시켜 요인의 구분을 분명히 해주는 장점이 있는 직각회전(varimax)을 적용하였다. 요인 추출은 2가지 기준으로 실시하였다. 첫째, 상관계수 행렬에서 검출될 수 있는지 탐색적으로 확인하여 각 요인별 요인 적재치는 0.40이하 이거나 타 측정개념과 중복수렴될 경우 문항을 제거하였다. 둘째, Scree 검사를 통해 기준치 1.0 이상의 요인을 추출하였다.

### 1) 납세신뢰도

납세신뢰도 측정 문항에 대한 요인분석 결과 <표 3>과 같이 나타났다. <표 3>과 같이 단순상관계수, 부분상관계수의 크기를 비교하여 전체 자료의 표본 적절성을 검증하는 KMO(Kaniser-Meyer-Olkin) 측정치는 .943이고 Bartlett의 구형성 검증치( $\chi^2=3280.26$ ,  $df=91$ ,  $p<.001$ )가 요인분석에 적합한 공통요인이 존재하고 있음을 확인하였다. 따라서 14문항에 대한 잠재적 요인의 수와 본질을 파악하기 위한 탐색적 요인분석을 실시하였다. 요인 추출은 주성분 분석 방법을 사용하였고 회전방식은 직각회전을 실시하였다. 또한 14개의 측정변수(문항)를 기초로 한 상관행렬의 의미 있는 고유치를 선택하여 필요한 공통요인의 수효를 규명하기 위하여 Scree 검사를 실시하였다. Scree 검사결과로 나타난 축소 상관행렬의 고유치는 1번째 요인으로부터 3번째 요인까지 모두 1.0 이상을 나타냈다. 공통성은 <표 3>과 같이 .587~.898까지 분포하였고 고유치(eigen value) 1 이상, 요인 부하량 .40 이상의 3개의 요인을 14문항에서 도출하였다.

<표 3> 납세신뢰도 탐색적 요인분석 결과

| 문항                   | 요인 1<br>(세무서비스) | 요인2<br>(투명성) | 요인3<br>(청렴성) | 공<br>유<br>치<br>(공<br>통<br>성) |
|----------------------|-----------------|--------------|--------------|------------------------------|
| 국세청 전자세정 만족 정도       | .914            | .250         | -.009        | .898                         |
| 국세청 홈택스 만족 정도        | .897            | .214         | -.017        | .851                         |
| 업무수행 전문성을 지닌 국세공무원   | .882            | -.265        | .031         | .849                         |
| 세무행정 절차와 경로의 편리성     | .880            | .024         | -.018        | .775                         |
| 민원업무처리 절차 간소화        | .815            | .215         | -.127        | .727                         |
| 국세청 세무조사 신뢰성         | .192            | .871         | .174         | .826                         |
| 국세공무원의 법령에 따른 업무 처리  | .255            | .849         | -.129        | .802                         |
| 국세청 제공 세무서비스의 우수성    | .244            | .804         | -.187        | .741                         |
| 국세공무원이 납세자 입장에서 업무처리 | -.069           | .791         | -.301        | .721                         |
| 국세공무원의 높은 청렴도와 신뢰성   | .184            | .231         | .817         | .755                         |
| 국세청이 부패방지를 위해 노력     | .119            | .152         | .782         | .649                         |
| 국세공무원의 업무처리 결과를 신뢰   | -.096           | .235         | .741         | .614                         |
| 국세청은 세무행정의 일관성을 유지   | -.192           | .194         | .721         | .594                         |
| 세무조사 선정방식 등 조세정보를 신뢰 | .265            | .118         | .709         | .587                         |
| 고유치(eigen value)     | 4.187           | 3.160        | 3.041        |                              |
| 분산비율(%)              | 29.908          | 22.572       | 21.721       |                              |
| 누적분산비율(%)            | 29.908          | 52.480       | 74.201       |                              |

## 2) 납세순응

납세순응에 대해 탐색적 요인분석을 실시한 결과 본 연구의 KMO 측정치는 .943이다. KMO 값이 .5 이상이므로 요인분석하기에 적절하다고 판단할 수 있다. 그리고 Bartlett의 구형성 검증치( $\chi^2=3280.26$ ,  $df=91$ ,  $p<.001$ )가 요인분석에 적합한 공통요인이 존재하고 있음을 확인하였다. 또한 탐색적 요인 추출 기준인 요인 부하량 .40 이하는 없었고 Scree 검사에서도 1.0 이상으로 나타나 적절한 요인을 추출할 수 있었다. 탐색적 요인분석 결과 최종 추출된 요인은 <표 4>와 같이 나타났다. 공통성은 <표 V-9>와 같이 .602~.797까지 분포하였고 고유치(eigen value) 1 이상, 요인 부하량 .40 이상의 단일요인을 5문항에서 도출하였다. 설명력은 66.040%이다.

<표 4> 납세순응 척도 탐색적 요인분석 결과

| 문항                    | 요인<br>(납세순응) | 공유치<br>(공통성) |
|-----------------------|--------------|--------------|
| 각종 세금을 정직하게 납부        | .893         | .797         |
| 체납처분 이후 세금을 더 성실히 납부  | .812         | .659         |
| 높은 가산세율이 납부 성실성을 유도   | .785         | .616         |
| 납세자권익이 보장된다면 성실하게 신고  | .776         | .602         |
| 재기사업자의 정책지원 시 성실하게 납부 | .792         | .627         |
| 고유치(eigen value)      | 3.302        |              |
| 분산비율(%)               | 66.040       |              |
| 누적분산비율(%)             | 66.040       |              |

## 3) 징수행정만족도

징수행정만족도에 대해 탐색적 요인분석을 실시한 결과 본 연구의 KMO 측정치는 .886이다. KMO 값이 .5 이상이므로 요인분석하기에 적절하다고 판단할 수 있다. 그리고 Bartlett의 구형성 검증치( $\chi^2=3986.17$ ,  $df=92$ ,  $p<.001$ )가 요인분석에 적합한 공통요인이 존재하고 있음을 확인하였다. 또한 탐색적 요인 추출 기준인 요인 부하량 .40 이하는 없었고 Scree 검사에서도 1.0 이상으로 나타나 적절한 요인을 추출할 수 있었다. 탐색적 요인분석 결과 최종 추출된 요인은 <표 5>과 같이 나타났다.

<표 5> 징수행정만족도 탐색적 요인분석 결과

| 문항               | 요인 1<br>(적발확률) | 요인 2<br>(공정성) | 요인 3<br>(독립성) | 공유치<br>(공통성) |
|------------------|----------------|---------------|---------------|--------------|
| 세무조사의 공정한 진행     | .842           | .124          | -.009         | .724         |
| 세무조사 절차 준수       | .814           | .212          | -.017         | .708         |
| 조사대상 선정의 공정성     | .796           | -.014         | .031          | .635         |
| 납세자보호관의 조사견제 역할  | .781           | .129          | -.180         | .659         |
| 과세당국의 탈세 적발능력    | .753           | -.042         | -.127         | .585         |
| 조사실적을 높이기 위한 과세  | .741           | -.071         | .174          | .584         |
| 조사대상 선정의 예측가능성   | .696           | -.192         | -.129         | .538         |
| 세무조사권의 남용        | .631           | -.069         | .318          | .504         |
| 세무조사의 처벌강도       | .250           | .820          | -.087         | .742         |
| 세무조사에 대한 두려움     | .214           | .754          | -.048         | .617         |
| 조사 시 탈세행위 적출될 확률 | .393           | .715          | -.301         | .756         |
| 세무조사 받을 확률       | -.116          | .696          | -.118         | .512         |
| 외부감독위원회 설치       | .024           | -.056         | .803          | .649         |
| 국세청장 임기제 도입      | -.090          | -.099         | .719          | .535         |
| 세무조사 관련 규정의 법제화  | .215           | -.109         | .681          | .522         |
| 세무조사청 신설         | .172           | .283          | .642          | .522         |
| 고유치(eigen value) | 4.974          | 2.467         | 2.350         |              |
| 분산비율(%)          | 31.091         | 15.419        | 14.687        |              |
| 누적분산비율(%)        | 31.091         | 46.510        | 61.197        |              |

공통성은 <표 5>과 같이 .504~.756까지 분포하였고 고유치(eigen value) 1 이상, 요인 부하량 .40 이상의 3개의 요인을 16문항에서 도출하였다. 즉, <표 5>과 같이 납세자를 대상으로 실시한 징수행정만족도의 탐색적 요인분석 결과 적발확률 8문항, 공정성 4문항, 독립성 4문항이 추출되었다. 적발확률 31.091%, 공정성 15.419%, 독립성 14.687% 등의 설명력을 보이고 있으며, 전체 설명력은 61.197%이다. 각 문항이 해당 척도를 수렴하는 방향성과 강도성을 나타내고 있다.

#### 4. 상관분석

본 연구의 상관분석은 <표 6>과 같다. <표 6>은 모든 요인에서 유의한 상관관계가 확인되었다( $p<.010$ ~ $p<.001$ ). 그리고 변수 사이 다중공선성(multicollinearity)은 독립변수 사이 상관분석과 공차(tolerance), VIF(Variance Inflation Factor)로 확인되었다.

<표 6> 상관분석

| 요인 | 1 | 2       | 3       | 4       | 5       | 6       | 7       | VIF  |
|----|---|---------|---------|---------|---------|---------|---------|------|
| 1  | 1 | .514*** | .638*** | .270*** | .408*** | .399*** | .165**  | 1.04 |
| 2  |   | 1       | .611*** | .196*   | .332*** | .490*** | .118*   | 1.02 |
| 3  |   |         | 1       | .242**  | .428*** | .440*** | .123*   | 1.03 |
| 4  |   |         |         | 1       | .558*** | .222*** | .517*** | 1.09 |
| 5  |   |         |         |         | 1       | .388*** | .523*** | 1.11 |
| 6  |   |         |         |         |         | 1       | .246*** | 1.15 |
| 7  |   |         |         |         |         |         | 1       |      |

주) 1: 세무서비스, 2: 투명성, 3: 청렴성, 4:적발확률, 5: 공정성, 6: 독립성, 7: 납세순응  
 \*: p<.050, \*\*: p<.010, \*\*\*: p<.001

공차는 변수의 표준오차의 크기를 의미하는데 1 이하로 나타났고, VIF는 1.01~1.15로 나타나 기준값인 1에서 2사이의 값을 보이고 있기 때문에 이를 고려하여 다중공선성이 존재하지 않는 것으로 판단하였다(Mayers, 1990).

## 5. 납세신뢰도가 납세순응에 미치는 영향: 징수행정만족도의 매개효과 분석

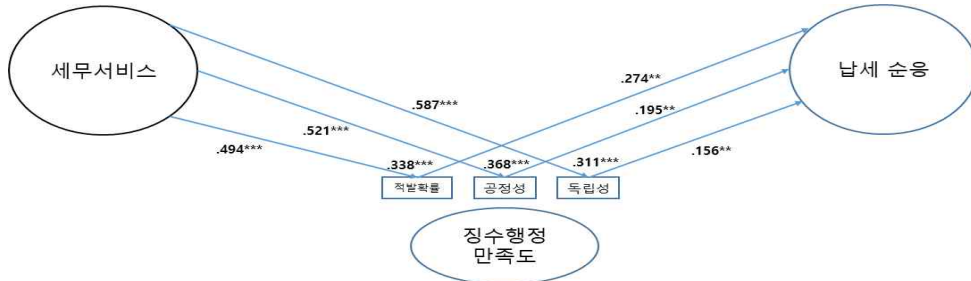
본 연구는 ‘가설 납세신뢰도는 징수행정만족도를 매개로 납세순응에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.’를 세우고 납세신뢰도가 납세순응에 미치는 매개효과를 분석하였다. 납세신뢰도의 하위요인은 세무서비스, 투명성, 청렴성 등 3요인이고 납세순응은 단일요인이며, 징수행정만족도의 하위요인은 적발확률, 공정성, 독립성 등 3요인이다. 가설 5의 검증은 Baron & Kenny(1986)가 제시한 단계에 따라 위계적 다중회귀분석을 실시하였다. 독립변수와 매개변수가 동시에 종속변수에 유의한 영향을 주는지 검증했을 때 2단계에서 유의한 관계였던 독립변수와 종속변수의 관계가 약해지거나(부분매개) 유의하지 않아야 한다(완전매개).

### 1) 세무서비스가 납세순응에 미치는 영향: 징수행정만족도의 매개효과

납세신뢰도의 하위변수인 세무서비스가 납세순응에 미치는 영향에서 징수행정만족도의 하위요인인 적발확률, 공정성, 독립성 등 3요인의 매개효과를 검증한 결과 3요인에서 유의한

매개효과가 있었다. <그림 2>는 이를 종합하여 정리한 도식이다.

<그림 2> 세무서비스가 납세순응에 미치는 영향: 징수행정만족도의 매개효과



주) 가설 1(채택), 가설 2(채택), 가설 3(채택)

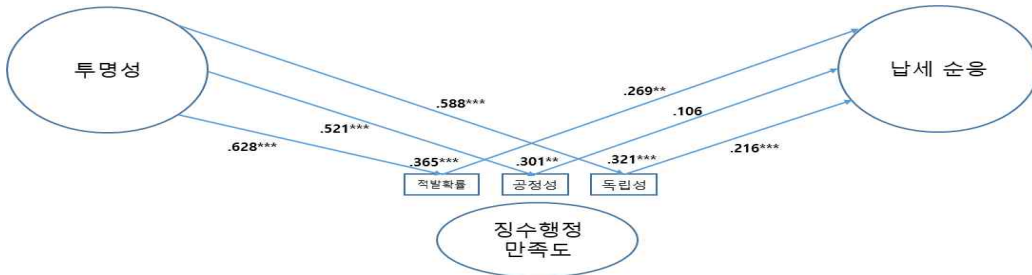
\*\* :  $p < .010$ , \*\*\* :  $p < .001$

따라서 납세신뢰도의 하위변수인 세무서비스가 납세순응에 미치는 영향에서 징수행정만족도의 하위요인인 적발확률, 공정성, 독립성 등 3요인의 매개효과에 대한 가설 1, 가설 2, 가설 3은 채택되었다.

## 2) 투명성이 납세순응에 미치는 영향: 징수행정만족도의 매개효과

납세신뢰도의 하위변수인 투명성이 납세순응에 미치는 영향에서 징수행정만족도의 하위요인인 적발확률, 공정성, 독립성 등 3요인의 매개효과를 검증한 결과 공정성을 제외한 적발확률, 독립성 등 2요인에서 유의한 매개효과가 있었다. <그림 3>은 이를 종합하여 정리한 도식이다

<그림 3> 투명성이 납세순응에 미치는 영향 : 징수행정만족도의 매개효과



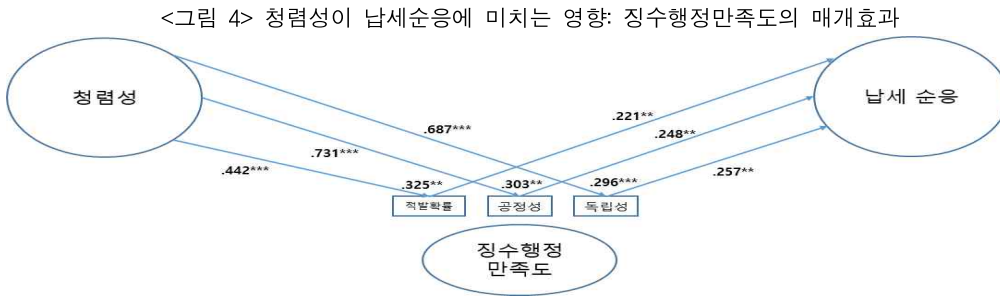
주) 가설 4(채택), 가설 5(기각), 가설 6(채택)

\*\* :  $p < .010$ , \*\*\* :  $p < .001$

따라서 납세신뢰도의 하위변수인 투명성이 납세순응에 미치는 영향에서 징수행정만족도의 하위요인인 적발확률, 공정성, 독립성 등 3요인의 매개효과에 대한 가설 4, 가설 6은 채택, 가설 5는 기각되었다.

## 3) 청렴성이 납세순응에 미치는 영향: 징수행정만족도의 매개효과 분석

납세신뢰도의 하위변수인 청렴성이 납세순응에 미치는 영향에서 징수행정만족도의 하위요인인 적발확률, 공정성, 독립성 등 3요인의 매개효과를 검증한 결과 적발확률



주) 가설 7(채택), 가설 8(채택), 가설 9(채택)  
 \*\*:  $p < .010$ , \*\*\*:  $p < .001$

따라서 납세신뢰도의 하위변수인 청렴성이 납세순응에 미치는 영향에서 징수행정만족도의 하위요인인 적발확률, 공정성, 독립성 등 3요인의 매개효과에 대한 가설 7, 가설 8, 가설 9는 채택되었다.

결론적으로 본 연구가설의 하위가설 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 9 등 8개 가설은 채택되었고 ‘가설 5. 투명성은 공정성을 매개로 납세순응에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.’는 기각되어 본 연구가설 “납세신뢰도는 징수행정만족도를 매개로 납세순응에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.”는 부분 채택된다. 공정성, 독립성 등 3요인에서 유의한 매개효과가 있었다. <그림 4>는 이를 종합하여 정리한 도식이다.

<표 7> 납세신뢰도가 납세순응에 미치는 영향 분석 종합: 징수행정만족도의 매개로 효과

| 경로                      | 변수              | 1단계<br>(β) | 2단계<br>(β) | 3단계<br>(β) | 매<br>개<br>효<br>과 | 가<br>설 |
|-------------------------|-----------------|------------|------------|------------|------------------|--------|
| 세무서비스<br>→적발확률<br>→납세순응 | 세무서비스→적발확률      | .494***    |            |            | 부<br>분<br>매<br>개 | 채<br>택 |
|                         | 세무서비스→납세순응      |            | .481***    |            |                  |        |
|                         | 세무서비스+적발확률→납세순응 |            |            | .338***    |                  |        |
| 세무서비스<br>→공정성<br>→납세순응  | 세무서비스→공정성       | .521***    |            |            | 부<br>분<br>매<br>개 | 채<br>택 |
|                         | 세무서비스→납세순응      |            | .481***    |            |                  |        |
|                         | 세무서비스+공정성→납세순응  |            |            | .368***    |                  |        |
| 세무서비스<br>→독립성<br>→납세순응  | 세무서비스→독립성       | .587***    |            |            | 부<br>분<br>매      | 채<br>택 |
|                         | 세무서비스→납세순응      |            | .481***    |            |                  |        |

|                       |                |         |         |         |                  |        |
|-----------------------|----------------|---------|---------|---------|------------------|--------|
|                       | 세무서비스+독립성→납세순응 |         |         | .311*** | 개                |        |
| 투명성<br>→적발확률<br>→납세순응 | 투명성→적발확률       | .628*** |         |         | 부<br>분<br>매<br>개 | 채<br>택 |
|                       | 투명성→납세순응       |         | .457*** |         |                  |        |
|                       | 투명성+적발확률→납세순응  |         |         | .365*** |                  |        |
| 투명성<br>→공정성<br>→납세순응  | 투명성→공정성        | .521*** |         |         | 완<br>전<br>매<br>개 | 기<br>각 |
|                       | 투명성→납세순응       |         | .457*** |         |                  |        |
|                       | 투명성+공정성→납세순응   |         |         | .301*** |                  |        |
| 투명성<br>→독립성<br>→납세순응  | 투명성→독립성        | .588*** |         |         | 부<br>분<br>매<br>개 | 채<br>택 |
|                       | 투명성→납세순응       |         | .457*** |         |                  |        |
|                       | 투명성+독립성→납세순응   |         |         | .321*** |                  |        |
| 청렴성<br>→적발확률<br>→납세순응 | 청렴성→적발확률       | .442*** |         |         | 부<br>분<br>매<br>개 | 채<br>택 |
|                       | 청렴성→납세순응       |         | .379*** |         |                  |        |
|                       | 청렴성+적발확률→납세순응  |         |         | .325**  |                  |        |
| 청렴성<br>→공정성<br>→납세순응  | 청렴성→공정성        | .731*** |         |         | 완<br>전<br>매<br>개 | 채<br>택 |
|                       | 청렴성→납세순응       |         | .379*** |         |                  |        |
|                       | 청렴성+공정성→납세순응   |         |         | .303**  |                  |        |
| 청렴성<br>→독립성<br>→납세순응  | 청렴성→독립성        | .687*** |         |         | 부<br>분<br>매<br>개 | 채<br>택 |
|                       | 청렴성→납세순응       |         | .379*** |         |                  |        |
|                       | 청렴성+독립성→납세순응   |         |         | .296*** |                  |        |

#### IV. 결론

본 연구의 목적은 납세신뢰도가 징수행정만족도를 매개로 납세순응에 정(+ )의 영향을 미치는지 분석하는 데 있었다. 본 연구는 연구목적에 달성하기 위하여 가설을 설정하였으며,

납세신뢰도, 납세순응, 징수행정만족도의 속성을 반영할 수 있는 문항을 최종 확정하였다. 납세자 500명을 대상으로 2020년 6월 15일부터 7월 15일까지 구조화된 설문지를 수집해 분석 가능한 설문지 278부를 분석하였다.

연구결과 납세자의 징수행정만족도는 세무당국에 대한 납세신뢰도와 납세순응 간의 관계를 부분매개 하는 것으로 나타났다. 이는 납세순응을 촉진함에 있어서 징수행정만족도의 역할이 중요하다는 것을 의미한다. 구체적으로, 고객만족도는 서비스 품질과 행동 의도 간을 강하게 매개한다는 주장(Dabholkar et al., 2000), 보다 현명한 납세순응을 위해서 징수기관인 세무당국은 세금을 징수하기 이전에 상당한 양의 자원과 노력을 투입해야 한다는 주장(OECD, 2012)과 일치한다.

결국 세무당국에 대한 납세신뢰도 수준이 높아질수록 징수행정만족도는 증가하게 되고 순차적으로 납세순응도 더욱 높아지게 된다고 할 수 있다. 이는 자발적인 납세순응행위가 국민의 납세신뢰도에 바탕을 두고 있기 때문으로 해석할 수 있다.

본 연구는 기존 연구에서 다루어지지 않았던 납세신뢰도가 납세순응에 미치는 영향을 알아보기 위해 징수행정만족도를 매개 변인으로 설정한 차별성이 있다. 이는 조세 정책수립에 있어 납세자의 자발적인 납세순응수준을 높이고 국민의 징수행정만족도를 높일 수 있을 때 정책 실효성이 있음을 설명한다.

국민의 납세신뢰도와 납세순응에 대한 본 연구를 통해 다음과 같이 조세 정책을 제안하고자 한다. 첫째, 조세개인회생제도를 제시하고자 한다. 세금 체납으로 인한 평생채납자가 되는 현실에서 정상적인 세금을 납부할 수 있는 제도를 마련하여 채도전의 기회를 제공하는 한편, 모럴해저드를 방지하기 위한 절충안으로 ‘조세개인회생 제도’의 신설을 제안한다.

둘째, 현재 산업 현장에서 법정 의무교육으로 개인 정보 보호교육, 직장 내 성희롱예방교육, 산업안전 보건교육, 직장 내 장애인 개선인식, 직장 내 괴롭힘 예방교육을 실시하고 있다. 이러한 법정 의무교육에 납세의식교육 및 체납방지교육을 추가 하여야 할 것이다.

셋째, 과거 우리 사회와 정부 정책은 사회의 실패자를 용인하지 않는 분위기였다. 재기하지 못하는 실패자는 대부분 채무자이다. 금융채무자, 조세채무자, 4대 보험 연체자, 추징금 미납자, 과태료 미납자 등은 따뜻한 손길을 내밀지 않는 사회환경속에서 지하경제의 어둠 속에서 스스로를 죄인으로 생각하고 채도전의 꿈만 꾸고 신불자의 삶을 살고 있다. 쓰러진 사람을 보고도 무심히 지나치는, 쓰러진 패배자를 방치하여 죽음으로 내모는 세상에 대하여 착한 사마리아인의 법을 제정하여 처벌하는 강제력을 만든다면 채도전을 지원하는 사회분 위기가 조성될 수도 있겠다는 소견을 피력해본다.

본 연구의 한계는 다음과 같다. 첫째, 일정시점에 연구모델의 모든 변수를 측정된 횡단연구를 실시함으로써 인과성 추론의 한계를 가진다. 향후 연구는 이러한 잠재 연구를 극복하기 위한 접근이 필요하다. 둘째, 본 연구는 납세순응을 결정할 수 있는 다양한 변수들을 포함하지 않았다. 본 연구는 납세자의 자발적 납세순응을 증가시키는데 있어 세무당국에 대한 납세신뢰도의 중요성을 실증하는데 있기 때문에 미래연구는 자발적 납세순응을 촉진하는 다양한 요인 및 상황요인을 조사할 필요가 있다.

## 참 고 문 헌

- 구광희, 2010, “세무조사와 납세의식이 납세자 신뢰도 및 납세순응 행위에 미치는 영향”, 계명대학교 대학원 박사학위논문.
- 구광희·박무현, 2011, “세무조사의 요인이 납세순응 행위에 미치는 영향”, 「세무와 회계저널」, 제12권, 4호, pp.121-142.
- 김관형, 2019, “납세자의 개인납세윤리, 사회납세윤리, 사회정체성 및 세무조사가능성이 납세순응에 미치는 영향”. 서울시립대학교 대학원, 박사학위논문.
- 김기성, 2014, “지방세 납세순응의 영향요인 연구: 부산광역시 사례를 중심으로”, 건국대학교 대학원, 박사학위논문.
- 김승한, 2013, “납세자와 과세권자의 납세순응도 인식차이에 관한 연구”, 수원대학교 대학원, 박사학위논문.
- 김영락, 2005, “세무조사제도와 납세도의 의식이 납세자 만족도에 미치는 영향”. 「세무회계연구」, 제17권, pp.99-129.
- 류병관, 2014, “조세정책이 납세순응도에 미치는 영향에 관한 연구: 세율수준을 중심으로”, 가천대학교 대학원, 박사학위논문.
- 민기홍·서희열·배수진, 2011, “납세의식수준과 세무행정에 대한 만족도 연구”. 「회계정보연구」, 제29권, 제3호, pp.29-50.
- 박명호·조형지, 1999, “고객만족개념의재정립”. 「한국마케팅저널」, 제4권 pp.126-151.
- 박종구, 2010, “세무조사의 신뢰도 영향 요인에 관한 연구”, 건국대학교 대학원, 박사학위논문.
- 변정희·김상헌, 2014, “국세청고객만족센터서비스, 이용자만족도 및 납세순응에 관한 연구”. 「세무학연구」, 제31권, 제3호, pp.9-42.
- 신용림, 2012, “전자세금계산서 발급시스템 (e-세로) 에 대한 이용자만족도와 성과에 대한 연구”. 「세무학연구」, 제29권, 제4호, pp.79-120.
- 심석무, 1999, “납세자의 세제인지도에 따른 성실납세의지분석”. 「회계정보연구」, 제12권, pp.215-235.
- 심태섭, 2000, “세무서의 국세행정서비스의 대한 만족도 연구-세무사 사무실 근무자의 경우” 「세무학연구」, 제16권, pp.5-21.
- 유진·서재성, 2007, “유아 대근육 운동발달 검사의 구성 타당화”. 「한국발육발달학회지」, 제15권 제3호, pp.167-172.
- 이신남, 2009, “납세인식이 납세자의 만족도에 미치는 영향”. 「상업교육연구」, 제20권, pp.263-278.
- 이영환, 2009, 「윤리적 신념과 윤리적 평가 및 적발위험 증가가 세무대리인의 납세순응행동 권고에 미치는 영향」, 서울시립대학교 대학원, 박사학위논문..

- 이종범, 1996, 「국민과 정부관료제」. 1986, 서울고려대학교 출판부.
- 임영규·김진찬, 2013, “납세의식이 납세순응 행위에 미치는 영향”. 「세무회계연구」, 제36권, pp.203-225.
- 전병목·박명호, 2007, “납세자 의식과 세정 개혁방향”, 「서울한국조세연구」.
- 정재을, 2007, “조세회피기회, 윤리환경, 납세도의가 조세회피에 미치는 영향”. 「세무와 회계저널」, 제11권, 제1호, pp.137-166.
- 최자영·김경자, 2003, “계획행동이론을 적용한 소비자들의 온라인 쇼핑행동분석”. 「소비자학연구」, 제14권, 제4호, pp.89-103.
- 탁진국, 2001, 「심리검사 개발과 평가방법의 이해」. 서울: 학지사.
- 황재민·이창대, 2016, “전자세금계산서 도입요인이 이용자 만족도와 납세순응도에 미치는 영향”. 「전문경영인연구」, 제19권, 제2호, pp.267-288.
- 현진권·박창균·강병민, 2002, “실험자료를 사용한 납세순응행위의 실증분석”. 「세무학구」, 제18권, 제3호, pp.59-80.
- 홍성근, 2012, 「세무정보 전산화와 납세자 신뢰도가 납세의식 및 납세순응에 미치는 영향 : 전자세금계산서를 중심으로」, 계명대학교 대학원, 박사학위논문.
- 국세청, 「납세자신뢰도평가」, 2008.
- 국세청, 「2008년도 국세행정종합신뢰」, 2009.
- 국세청, 「2009년도 국세행정종합신뢰도」, 2010.
- Alm, J., Sanchez, I. & De Juan, A., 1995, “Economic and Noneconomic Factors in Tax Compliance”. *Kyklos*, Vol.48, No1, pp.1-18.
- Alm, J., Cherry, T., Jones, M. & McKee, M., 2010 “Taxpayer Information Assistance Services and Tax Compliance Behavior”. *Journal of Economic Psychology*, Vol.31, No4, pp.577-586.
- Andreoni, J., Erard, B. & Feinstein, J., 1998, “Tax Compliance”. *Journal of Economic literature*, Vol.36, No2, , pp.818-860.
- Ariel, B., Deterrence & Moral Persuasion, 2012, “Effects on Corporate Tax Compliance: Findings from a Randomized Controlled Trial”. *Criminology*, Vol.50 No1, pp.27-69.
- Ayers, B. C., Kachelmeier, S. J. & Robinson, J. R., 1999, “Why do People Give Interest-Free Loans to the Government? An Experimental Study of Interim Tax Payments”. *Journal of the American Taxation Association*, Vol.21, No2, pp.55-74.
- Baron, R. M. & Kenny, D. A, 1986, “The Moderator&#211;Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations”. *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.51, No.6, . pp.1173.

- Benabou, R. & Tirole, J., 2006, "Incentives and Prosocial Behavior". *American Economic Review*, Vol.96, No.5, pp.1652-1678.
- Belak, J. & Hauptman, L, 2011, "Integral Management Approach: Business Ethics and Tax Accounting as Important Enterprise Success Factors" *African Journal of Business Management*, Vol.5, No35, pp.3449-13509.
- Chen, C. W, (2010) "Impact of Quality Antecedents on Taxpayer Satisfaction with Online Tax-Filing System; An Empirical Study". *Information and Management*, Vol.47, No.5-6, , pp.308-315.
- Dabholkar, P. A., Shepherd, C. D. & Thorpe, D. I., (2000), "A Comprehensive Framework for Service Quality: an Investigation of Critical Conceptual and Measurement Issues Through a Longitudinal Study". *Journal of Retailing*, Vol.76, No2, pp.139-173.
- Faizal, S. M., Palil, M. R., Maelah, R. & Ramli, R., (2017), "Perception on Justice, Trust and Tax Compliance Behavior in Malaysia". *Kasetsart Journal of Social Sciences*, Vol.38, No3, pp.226-232.
- Fischer, C. M., Wartick, M. & Mark, M. M, 1992. "Detection Probability and Taxpayer Compliance: A Review of the Literature". *Journal of Accounting Literature*, Vol.11, No1.
- Gangl, K., Hofmann, E. B. and Kirchler, E., 2012. "Tax Authorities' Interaction with Taxpayers: Compliance by Power and Trust". *WU International Taxation Research Paper Series*,
- Gotlieb, J. B., Grewal, D. & Brown, S. W. 1994, "Consumer Satisfaction and Perceived Quality: Complementary or Divergent Constructs?". *Journal of Applied Psychology*, Vol.79, No6, pp.875.
- Hartner, M., Rechberger, S., Kirchler, E. & Schabmann, A, 2008, "Procedural Fairness and Tax Compliance". *Economic Analysis and Policy* Vol.38, No.1, pp.137.
- Hasseldine, J. & Morris, G. 2013, March, "Corporate Social Responsibility and Tax Avoidance" A Comment and Reflection. In *Accounting Forum*, Vol. 37, No.1, pp.1-14, Taylor and Francis.
- Hauptman, L., Bobek, V., Perko, I. & Vide, R. K, 2011, "Policy Support For The Internationalization of Small-and Medium-Sized Enterprises: Evidence From Slovenia". *Transformations in Business and Economics*, Vol.10, No.3.
- Hauptman, L., Horvat, M. & Korez-Vide, R, 2014, "Improving Tax Administration's Services as a Factor of Tax Compliance", *The Case of Tax Audit*. *Lex Localis*, Vol.12, No.3, pp.481-501.

- Henderson, B. C. & Kaplan, S. E. 2005, "An Examination of the Role of Ethics in Tax Compliance Decisions". *The Journal of the American Taxation Association* Vol.27, No.1, pp.39-72.
- Likert, R. 1932, "A Technique for The Measurement of Attitudes" *Archives of Psychology*, Vol.22, No.140, pp.1~55.
- Mayer, R. C., Davis, J. H. & Schoorman, F. D, 1995, "An Integrative Model of Organizational Trust". *Academy of Management Review*, Vol.20, No.3, pp.709-734.
- Moser, D. V., Evans III, J. H. & Kim, C. K, 1995. "The Effects of Horizontal and Exchange Inequity on Tax Reporting Decisions" *Accounting Review*, , pp.619-634.
- OECD September 24, 2013, *Working Smarter in Structuring the Administration, in Compliance, and through Legislation. Forum on Tax Administration, Information Note* (Paris: OECD), Available at,
- Osman, I. H., Anouze, A. L., Irani, Z., Al-Ayoubi, B., Lee, H., Balci, A., & Weerakkody, V, 2014, "Cobra Framework to Evaluate E-Government Services: A Citizen-Centric Perspective". *Government Information Quarterly*, Vol.31, No.2, pp.243-256.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L, 1988, "Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perc". *Journal of Retailing*, Vol.64, No1, pp.12.
- Russell, B, 2010-2017, *Revenue Administration: Developing a Taxpayer Compliance Program* No. International Monetary Fund.
- Sigle, M., Goslinga, S., Spekle, R., van der Hel, L. & Veldhuizen, R. ,2018, "Corporate Tax Compliance: Is a change towards trust-based tax strategies justified?". *Journal of International Accounting, Auditing and Taxation*, Vol.32, pp.3-16.
- Smith, K. W, 1990, "Integrating Three Perspectives on Noncompliance: A Sequential Decision Model". *Criminal Justice and Behavior*, Vol.17, No.3, pp.350-369.
- Song, Y. D. & Yarbrough, T. E., 1978, "Tax Ethics and Taxpayer Attitudes: A Survey". *Public Administration Review*, pp.442-452.
- Spicer, M. W. & Lundstedt, S. B., 1976, "Understanding Tax Evasion". *Public Finance Finances publiques*, Vol.31, No.2, pp.295-305.
- Kirchler, E, 2007, *The Economic Psychology of Tax Behaviour*. Cambridge University Press.
- Kirchler, E., Hoelzl, E. & Wahl, I, 2008, "Enforced Versus Voluntary Tax Compliance: The "Slippery Slope" Framework". *Journal of Economic Psychology*, Vol.29, No2., pp.210-225.

- Tyler, T. R., 2006, "Psychological Perspectives on Legitimacy and Legitimation. Annu". Rev. Psychol., Vol57, pp.375-400.
- Walsh, K, 2012, "Understanding Taxpayer Behaviour&#8211;New Opportunities for Tax Administration". The Economic and Social Review, Vol.43, No.3, Autumn, pp.451-475.
- Wenzel, M., 2005, "Motivation or Rationalisation? Causal Relations between Ethics, Norms and Tax Compliance". Journal of Economic Psychology, Vol.26, No.4, pp.491-508.

# The Impact of Tax Reliability on Tax Compliance: The Mediation Effect of Tax Payment Consciousness and Collection Administration Satisfaction

Yoon, Byung Seop\* • Rhee, sung Mu\*\*

## — <Abstract> —

[Purpose]The purpose of this study is to analyze the effect of tax awareness and collection administrative satisfaction in the effect of tax confidence on tax compliance.

[Design/Methodology]This survey was used in this study with 278 pages of questionnaires that can be analyzed by distributing structured questionnaires from August to September 2019, collecting 400 surveys by means of e-mail, mobile questionnaires, etc.

[Findings]We conduct hierarchical multiple regression analysis of Baron and Kenny(1986) to analyze whether there is a mediated effect between dependent and independent variables. The analysis results are as follows. First, the reliability of taxpayers' money had a significant impact on the conformity of taxation. Second, the reliability of taxpayers' money had a significant impact on the tax consciousness. However, transparency was not affecting fairness. Third, the reliability of taxation had a significant impact on administrative satisfaction with collection.

[Research implications] Based on the results of this study, practical suggestions are as follows. First, tax authorities may consider developing cooperative conformance programs that may affect the voluntary compliance of taxpayers. Second, tax authorities should be more interested in the importance of tax awareness, namely ethics and fairness, as an important medium between tax reliability and voluntary tax adjustment. Third, strict response to tax evasion and property concealment and prevention of arrears education are needed, and the establishment of a private education center is required to support long-term delinquents who wish to return.

Key words: Tax Reliability, Tax Payment, Tax Consciousness, Collection Administrative Satisfaction

---

\* Professor, Seoul Venture University, First Author

\*\* Professor, Dongguk university DUICA, Corresponding Author