

雲雲林縣稅務局 100 年度研究報告研修意見簡表

填表日期：100 年 9 月 29 日

研究項目	用手持式條碼掃描機讀取繳款書條碼可由系統自動提示應繳滯納金之研究
研究單位及人員	資訊科 助理稅務員 蔡佳蓉
<p>壹、 問題分析：</p> <p>金融機構代收稅款人員溢收、短收滯納金時，延伸下列問題：</p> <p>一、 增加民怨：</p> <p>最常發生案例，民眾繳款回家後發現多繳 1%滯納金，便回到繳款地方要求退還溢收部分，而代收處因繳款金額已入帳，所以無法退還，因此告知須由稅捐單位退還才可，民眾跑到稅捐單位申請退稅時，又無法立即退還，因此民眾真正拿到退稅款，最快是 1 個月內最慢是 3 個月內【代收處作業時間加稅捐單位時間加上銀行付款作業時間（排除民眾兌領或託收時間）】，民眾便會覺得一筆小額退稅，卻需要繁雜程序及冗長作業時間才能完成，真的是費時又費力，一定會有不高興情緒。</p> <p>反之補稅，民眾接到補繳通知函及繳款書時，第一個想法「不是繳過了嗎？為什麼又要繳？」便氣沖沖打電話過來詢問，一問才知道繳款時，代收處短收滯納金，免不了又是一陣抱怨，再來對於稅款是否已繳清，有極大不確定感，常會重複詢問，確定是否已經全部繳清了嗎？會不會改天又有另一張的補稅要繳，我們只能慢慢跟他們解釋，並告知將會轉告經辦人員注意配合改進，希望能紓解他們不高興心情。</p> <p>二、 補稅、退稅、增加不必要支出費用：</p> <p>茲將本局 100 年 1 月~8 月份補稅及退稅所需成本分析如下：</p>	

	單筆成本（元） （註 1）	件數	合計（元）
補稅	10	13（註 2）	130
退稅	107	—（註 3）	—

註 1：以所需花費最高成本計算。

註 2：統計本局 100 年 1 月~8 月份短收異常檔筆數：6894 筆，經業務單位確認並補鍵展延日後，需補徵繳滯納金件數。

註 3：因稅款透過網路傳輸至稅捐機關，稅捐機關接收媒體檔，所接收應繳金額並無細分稅目名稱，溢繳滯納金稅款常歸為本稅溢繳，因此無法正確計算核退滯納金部分件數。

三、**減少稅收**：經統計本局 100 年 1 月~8 月份短收金額不足 200 元或 300 元之排除筆數：52285 筆（假設這些筆數全為應繳而沒繳納），應收取費用以 300 元減半金額計算：150 元，大約預估減少稅收：7,842,750 元。

貳、建議事項：

當代收稅款人員於掃瞄繳款書條碼時，由系統程式判斷是否要徵收滯納金，應加計滯納金時能以“嗶”一聲長音做為警示，並能自動核算出應加徵滯納金金額（如果須繳納滯納金，能跳出小視窗或於螢幕最下方紅字顯示，應徵收滯納金金額）。一、提醒收款人員注意，二、於螢幕上便可知道需徵收金額，三、增加一個監督管道，增加此功能可防止溢收或短收問題，減少計算及人工判斷時間同時更能縮短民眾等候時間，加速流動性，並增加稅收正確性及穩定性。

參、理由及說明：

一、**減少不必要支出**：在問題分析二中只是針對本局 100 年 1 月~8 月份所需支出，若以全台灣計算將也是一項支出，而這些費用都是從民眾繳納稅金中支出，有點讓人感覺政府機關並沒有把納稅義務人所繳納稅

金好好利用，如果在程式上多加點設計提醒，減少錯誤率，便能減少這些不必要支出費用。

二、公平的課稅、稅收的穩定：依據財政部 99 年 9 月 24 日台財稅字第 09900387560 號令規定，有些稅目針對 300 元以下免於補徵，針對問題分析三計算出大約估算出來稅金並不少，雖非為民眾的疏失，但是針對繳納完整稅款的民眾而言，卻有欠公平性；又有些稅目針對 100 元以下免退，對民眾而言每一塊錢都是辛苦錢，如果在系統設計上多一點措施，讓稅收更公平性，也能讓稅收穩定性。

如果於掃瞄繳款書條碼系統，增加應徵滯納金時電腦發出嗶聲警示且可自動核算滯納金功能，讓代收處收款時達到零錯誤，取代人工繁雜計算，減少民眾等待時間，亦能使稅捐單位節省辦退及補稅之人力、物力及不必要支出費用，讓人力更能妥善利用；也能減少民眾的抱怨。稅收的公平性及穩定性，必能增加民眾對政府作業信心，稅源正確性，更能讓政府機關把民眾的稅金正確妥善使用，多增加些公共財及社會福利，讓人民知道政府用心，讓百姓享受更多的社會福祉。

研究項目：用手持式條碼掃描機讀取繳款書條碼可由系統自動提示應繳
滯納金之研究

研究人服務單位：資訊科

職別、姓名：助理稅務員蔡佳蓉

壹、前言：

稅捐繳款書全面條碼化之目的，是為了達成「金融機構條碼刷」、「稽徵機關自動銷」、「庫款入帳及時化」、「節能減碳愛地球」，代收稅款人員只要掃描條碼，就可正確且快速的將繳稅資料及稅款透過網路傳輸至稅捐機關，民眾可縮短繳稅等候時間，稅捐機關可提早劃解銷號，減少因時差而造成虛欠。

而繳款書如逾限繳日期，依稅捐稽徵法、各稅稅法及工程受益費徵收條例等規定應加計利息、滯納金及滯納利息時，代收稅款人員如果無法判斷應加徵多少滯納金時，便洽詢本局承辦人或連結至財政部入口網之滯納利息試算或參考本局稅款經收手冊裡稅款逾期繳納加徵滯納金計算表，不僅拉長民眾等候時間，而人工計算也較容易計算錯誤，若能修改掃描繳款書條碼系統，需加計滯納金時電腦發出嗶聲警示且可自動核算滯納金功能，可縮短民眾等候時間及正確收取稅捐，避免事後發現錯誤再行追補滯納金繁雜行政手續。

貳、問題分析：

金融機構代收稅款人員溢收、短收滯納金時，延伸下列問題：

一、增加民怨：

有些代收稅款處經辦人員，對於逾期繳納稅款加徵滯納金之規定，不是很清楚導致在核算上常發生錯誤；若經收人員流動性高，那發生錯誤機率相對更高。

最常發生案例，民眾繳款回家後發現被多收1%滯納金，便回到繳款地方要求退還溢收部分，代收處因繳款金額已入帳，也無法退還，因此告知須由稅捐單位退還才可，民眾到稅捐單位申請退稅時，

又無法立即退還，而以支票退稅是以雙掛號寄送，民眾若不在家，接到郵局通知又需到郵局領取，領到支票又到付款單位兌領或當地金融機構委託代收，若為委託代收，依據票據法第一百三十條規定：「支票之執票人，應於左列期限內，為付款之提示：一、發票地與付款地在同一省（市）區內者，發票日後七日內。二、發票地與付款地不在同一省（市）區內者，發票日後十五日內。三、發票地在國外，付款地在國內者，發票日後二個月內。」因此真正拿到退稅款，最快是 1 個月內最慢是 3 個月內，民眾便會覺得一筆小額退稅卻需要繁雜程序及冗長作業時間才可完成，真的是費時又費力，一定會有不高興情緒。

反之補稅，民眾接到補繳通知函及繳款書時，第一個想法「不是繳過了嗎？為什麼又要繳？」便氣沖沖打電話過來詢問，一問才知道繳款時，代收處短收滯納金，免不了又是一陣抱怨，再來對於稅款是否已繳清，有極大不確定感，常會重複詢問，確定是否已經全部繳清了嗎？會不會改天又有另一張的補稅要繳，我們只能慢慢跟他們解釋，並告知將會轉告經辦人員注意配合改進，希望能紓解他們不高興心情。

二、短收補稅的措施：

依據財政部 99 年 9 月 24 日台財稅字第 09900387560 號令：「……………一、綜合所得稅、營利事業所得稅、遺產稅、贈與稅、營業稅、貨物稅、菸酒稅、地價稅、土地增值稅、房屋稅、使用牌照稅之滯納金、利息、滯報金、怠報金及罰鍰，每次應補徵金額於新臺幣（下同）300 元以下者，免徵。二、證券交易稅、期貨交易稅、印花稅、契稅、娛樂稅之滯納金及利息，每次應補徵金額於 200 元以下者，免徵……」。劃解系統人員於每批解繳同時執行 WSS720X：核算各短收滯納金資料並列印短收滯納金追繳清冊，交由業務單位確認是否要補繳納滯納金，鑒於繳款書條碼化後，各稅捐單位已無保存存根聯可供確認，有時便需跟代收金融機構索取存根聯核對，也造成銀行不方便性及抱怨，業務單位確認回報後再列印補繳稅款通知函及補發繳

書，向納稅義務人限期追繳，納稅義務人如逾期未繳，再由代收稅款金融機構賠繳，作業程序與時間拉的很長，耗時又耗力。

三、 溢收退稅措施：

依據財政部 99 年 9 月 24 日台財稅字第 09900387560 號令：

「……………三、綜合所得稅、營利事業所得稅、遺產稅、贈與稅、營業稅、貨物稅、菸酒稅之本稅及該等稅目之滯納金、利息、滯報金、怠報金及罰鍰，每次應退金額於 200 元以下者，免退；地價稅、土地增值稅、房屋稅、使用牌照稅之本稅及該等稅目之滯納金、利息及罰鍰，每次應退金額於 100 元以下者，免退」，而溢收滯納金部份有時金額並不是很大，民眾收到支票時想要兌領慾望並不高，常以逾一年未兌領支票辦理解庫，辦退作業程序裡付出人力、物力及費用，納稅人卻無法感受到稅捐機關愛心辦稅努力，到最後卻有一種被打回原點的感覺。

四、 增加不必要支出費用：

1. 補稅方面：從納稅義務人繳稅致需補繳滯納金，所需增加各項稅捐稽徵成本，從直接成本及間接成本是無法明確計算。可以計算是寄送補繳通知函及繳款書平信計 1 件 5 元，若納稅義務人逾期未繳納，再郵寄公庫賠繳函平信寄 1 件 5 元，所以不計算無法計算成本，1 件補繳滯納金成本最少要 5 元最多要 10 元，經統計本局 100 年 1 月~8 月份短收異常檔筆數：6894 筆，經業務單位確認並補鍵展延日後，需補徵繳滯納金筆數：13 件，以 1 筆最高成本 10 元計算，所需的費用就需要：130 元。
2. 退稅方面：退稅方面也如補稅方面有些無法計算成本。可以計算方面，郵寄退稅支票不管金額大小都需雙掛號計算，1 件 34 元，因為雙掛號寄民眾若不在家常以招領逾期退還，或地址查無此人退件，承辦人員需針對退件部份利用戶役政連線電腦資

料，查詢受退人正確戶籍地址或相關資料再次寄送，因此 1 件退稅最少所需成本 34 元，最多 107 元。分析如下：

	雙掛號	郵寄未兌領通知單	查新址後再次寄送	郵寄支票未領取通知函	再次雙掛號寄送	合計(元)
已送達 已兌領	34					34
已送達 未兌領	34	5				39
未送達 未兌領	34		34	5		73
未送達 未兌領	34		34	5	34	107

因稅款透過網路傳輸至稅捐機關，稅捐機關接收媒體檔，所接收應繳金額並無細分稅目名稱，常把溢繳滯納金稅款歸為本稅溢繳，因此無法正確計算核退滯納金部分件數。

五、減少稅收：

經統計本局 100 年 1 月~8 月份短收金額不足 200 元或 300 元之排除筆數：52285 筆（假設這些筆數全為應繳而沒繳納），應收取費用以 300 元減半金額計算：150 元，大約預估減少稅收：7,842,750 元。

參、建議事項：

當代收稅款人員於掃瞄繳款書條碼時，由系統程式判斷是否要徵收滯納金，應加計滯納金時能以“嗶”一聲長音做為警示，並能自動核算出應加徵滯納金金額（如果須繳納滯納金，能跳出小視窗或於螢幕最下方紅字顯示，應徵收滯納金金額）。一、提醒收款人員注意，二、於螢幕上便可知需徵收金額，三、增加一個監督管道，增加此功能可防止溢收或短收問題，減少計算及人工判斷時間同時更能縮短民眾等候時間，加速流動性，並增加稅收正確性及穩定性。

肆、結 論：

利用現有掃瞄繳款書條碼系統，增加能發出應加徵滯納金警示長音及自動核算應須繳納滯納金功能，它帶來有形跟無形的功效是淺顯可見，除能免除代收稅款處核算滯納金的困擾，也能減少滯納金的補稅及退稅作業，及延伸出來不必要的郵資成本支出，並減少民怨，能達到無溢收短收滯納金問題，減省處理溢短收帶來冗長作業人力。