

자동차세, 재산세 등 지방세 챗봇으로 24시간 상담하세요

- 국세청, 2022. 6

- 행정안전부(장관 이상민)는 지방세 납부시기, 납부방법, 감면정보 등을 미리 안내하고 상담해주는 "위택스봇 서비스"를 6월 14일(화)부터 시범 개시한다고 밝혔다.
 - * 자동차세, 취득세 등 지방세 상담(6월~) → 주·정차위반 과태료 등 세외수입 상담(9월~)
- 그동안 지방세에 대해 궁금한 사항은 지자체 민원상담센터를 통해 문의하거나, 시청과 구청의 세무담당자를 직접 방문해야 하는 등의 불편함을 겪어 왔다.
- 앞으로는 '위택스봇'을 통해 지역과 시간에 관계없이 24시간 지방세 민원상담 및 지방세 조회와 납부가 가능해져 이러한 불편함이 해소될 전망이다.
- 행정안전부는 '위택스봇'을 구축하기 위해 전국 지자체 상담센터의 지방세 민원 53만여 건을 분석하였으며, 이 중에서 문의 빈도가 높은 자동차세, 재산세 등 6개 세목을 대상으로 챗봇 서비스를 구성하였다고 설명했다.
 - ※ 11개 지방세 세목 중 자동차세, 재산세, 취득세, 지방소득세, 주민세, 등록면허세 등 6개 세목이 전체 민원상담 내용의 90%를 차지
- '위택스봇'은 ▲단답형, ▲시나리오형, ▲일괄상담 등 3가지 유형으로 제공된다.
 - 단답형은 '위택스봇'에 키워드만 입력하면 추천 질문이 자동으로 표출되어 선택할 수 있는 형태로 구성된다.
 - 질문한 내용이 포괄적이어서 구체화가 필요하거나 답변내용이 복잡한 경우에는 '시나리오형'으로 제공하여 원하는 항목을 선택하면 좀더 상세한 답변을 얻을 수 있다.
 - 또한, 생애 최초로 부동산을 구매하였거나 재산을 상속받았을 때와 같이 하나 이상의 지방세를 납부하거나 감면 혜택 등이 복잡하게 있는 경우에는 관련 정보를 놓치지 않고 확인할 수 있도록 '일괄상담'을 제공한다.
 - * 부동산 매매시, 자동차 매매시, 재산 상속시, 차량 구조변경 시 등

- '위택스봇'을 이용하기 위해서는 인터넷과 스마트폰에서 지방세 누리집(wetax.go.kr)에 접속하여 첫 화면의 '위택스봇' 이미지를 선택하면 된다.
- 행안부는 국민 편의를 높이기 위해 카카오톡에서도 지방세상담 채널로 간편하게 상담서비스가 가능하도록 서비스를 확대했다.
- 행안부는 9월까지 시행되는 시범서비스를 통해 개선사항 등을 보완하여, 오는 10월부터 본격적인 서비스를 추진할 계획이다.
- 이번 위택스봇 시범서비스를 통해 서비스 개선의견이나 오류사항을 발견한 국민을 대상으로 매월(6월~9월) 추첨을 통해 소정의 상품을 지급하는 등 서비스 품질을 높이기 위한 행사도 추진한다.
- 행안부는 '위택스봇'을 통한 개인별 맞춤형 안내와 지방세 민원상담 등을 통해 체납을 예방하고 혜택정보는 미리 안내하여 국민의 납세 편의가 대폭 향상될 것으로 기대하고 있다.
- 이와 함께 세무담당 공무원의 단순 반복 민원 경감으로 행정효율성도 높아질 것으로 기대된다.
- 김장희 행정안전부 지방재정경제실장은 "위택스봇은 비대면서비스 활성화 등 변화하는 환경에 국민과 소통하기 위해 꼭 필요한 지능형 서비스"라며, "민원상담 빅데이터를 분석하여 국민이 원하는 서비스를 정확하게 파악하고 맞춤형으로 제공하는 등 디지털 지방세 상담플랫폼의 역할을 수행하겠다."고 말했다.

참고 1 - 지방세 챗봇 상담서비스 이용 방법

1. 위택스(PC, 모바일)를 이용한 지방세 상담

◆ 위택스(www.wetax.go.kr) 접속 → 화면 우측 위택스봇 선택(클릭) → 챗봇상담

2. 카카오톡 채널을 이용한 지방세 상담

- ① 카카오톡에서 지방세상담 채널을 검색하여 채널 선택(채널추가)
- ② 지방세상담 채널에서 '지방세 챗봇에게 상담하기' 또는 '말풍선' 선택
- ③ 위택스봇 상담화면이 나오면 지방세 상담 시작



참고 2 - 지방세 챗봇 상담서비스 목록

구분	유형	제공서비스	상담 내용
1	지방세 6세목	자동차세	<ul style="list-style-type: none"> ■ 자동차세 개요 및 과세표준 ■ 자동차세 납부방법, 부과 안내 ■ 자동차세 연납 안내 ■ 체납처분 정보
2		주민세	<ul style="list-style-type: none"> ■ 주민세 개요 및 과세표준 ■ 주민세 신고·납부 방법 ■ 주민세 부과대상 및 과세여부 ■ 주민세 공제 및 환급
3		취득세	<ul style="list-style-type: none"> ■ 취득세 개요 및 과세표준 ■ 특정취득 및 중과세 안내 ■ 취득세 세율 안내 ■ 취득세 신고·납부 방법 ■ 취득세 비과세 및 과세여부
4		재산세	<ul style="list-style-type: none"> ■ 재산세 개요 및 과세표준 ■ 재산세 납부방법 및 고지서 ■ 재산세 부과대상 및 과세여부 ■ 재산세 부과 및 세액 문의
5		등록면허세	<ul style="list-style-type: none"> ■ 등록면허세 개요 및 과세표준 ■ 등록면허세 신고·납부방법 ■ 등록면허세 부과 및 과세여부 ■ 등록면허세 환급, 감면, 행정문의
6		지방소득세	<ul style="list-style-type: none"> ■ 지방소득세 개요 및 과세표준 ■ 지방소득세 의무/대상 및 신고·납부 ■ 지방소득세 납기 및 납세지, 기타 ■ 지방소득세 부과, 감면, 환급
7	일괄상담	생활민원 일괄상담	<ul style="list-style-type: none"> ■ 부동산 매매 시 지방세 정보 ■ 자동차 매매 시 지방세 정보 ■ 재산 상속 시 지방세 정보 ■ 차 구조 변경 시 지방세 정보
8	지방세 공통정보	납부	<ul style="list-style-type: none"> ■ 지방세 신고 및 조회 방법 ■ 고지서 및 전자송달 정보 ■ 다양한 납부방법 안내 ■ 지방세 부과정보 안내
9		체납 및 환급	<ul style="list-style-type: none"> ■ 체납처분 및 압류, 공매, 승계, 조회·납부 정보 ■ 환급금 대상, 신청방법 안내
10		감면	<ul style="list-style-type: none"> ■ 감면 정보 안내 ■ 장애인 차량, 국가유공자 감면 ■ 다자녀 가정, 자경농민 감면 ■ 상속 주택, 자동차 취득세 감면
11		기타	<ul style="list-style-type: none"> ■ 증명서 관련 정보 ■ 지역자원시설세 ■ 담배소비세 ■ 레저세 ■ 지방교육세 ■ 구제제도 안내