

국세고지 ARS 간편조회 서비스 시작

- 국세청, 2023. 9

- 국세청(청장 김창기)은 고령층, 장애인 등 디지털 취약계층의 국세 납부 편의를 위해 「국세고지 ARS 간편조회」 서비스를 9. 18.(월)부터 시행합니다.
- 지역번호 없이 1544-9944로 전화하여 간단한 본인인증 절차를 거친 후 국세고지 메뉴를 선택하면 종합소득세 중간예납, 부가가치세 예정고지, 종합부동산세 등 총 26종의 국세고지서를 조회할 수 있습니다.
- 납부할 고지세액뿐만 아니라 국세 체납액도 조회가 가능하며, 본인의 핸드폰 문자로 가상계좌번호를 수신 받아 인터넷뱅킹·은행 등을 통해 관련 국세를 납부할 수 있습니다.

[절차] ① ARS 전화 → ② 본인인증 → ③ 국세고지 열람 → ④ 가상계좌 문자 수신 및 납부

- 이번 서비스를 통해 납세자는 기존의 근로·자녀 장려금 신청, 부가가치세 신고(무실적자), 종합소득세 신고(단순경비율 모두채움) 외에 국세고지 내역도 ARS (☎.1544-9944)를 이용하여 간편하게 확인할 수 있습니다.
- 「국세고지 ARS 간편조회」 서비스는 국세청이 결정하여 고지한 세액만 조회 가능하며, 납세자가 자진 신고한 납부할 세액은 홈택스 또는 손택스 앱*에서 조회 가능합니다.
- * [홈택스] 납부·고지·환급 → 세금납부 → 납부할 세액 조회·납부
[손택스] 신고납부 → 국세납부 → 납부할 세액 조회·납부
- 앞으로도 국세청은 디지털 취약계층이 편리하게 국세행정 업무를 이용할 수 있도록 적극 행정을 지속적으로 펼쳐 나가겠습니다.

1 고령자 등 디지털 취약계층에게 국세 납부 편의를 제공합니다

- (추진 배경) 우리나라는 '17년 고령사회 진입 이후 고령인구가 지속 증가*함에 따라 납세자도 60대 이상 고령층이 계속 늘어나는 추세입니다.

* [고령인구 비중] '17년 14% (고령사회) → '23년 18% → '25년 20% (초고령사회) <통계청, 65세 기준>

- 최근 5년간 고지자료 분석 결과 40대 이하 젊은 층 납세자는 감소 추세이고, 50대는 소폭 감소하며 60대 이상 고령층 납세자는 계속 증가하고 있습니다.
- 일부 고령 납세자들은 홈택스 등 디지털 국세행정에 어려움을 느껴 국세 납부를 위해 세무서와 은행을 직접 방문하는 등 불편함이 있습니다.

□ (추진 내용) 국세청은 고령층 납세자도 전화로 국세고지 내역을 쉽게 확인할 수 있는 「국세고지 ARS 간편조회」 서비스를 9. 18.(월)부터 시행합니다.

- ARS 전화(☎.1544-9944)로 통화 연결한 후에 간단한 본인인증을 거쳐 납부할 고지세액이나 체납액을 조회하고 가상계좌로 납부할 수 있습니다.
- 개인 납세자는 누구나 이용할 수 있으며, 종합소득세 중간예납, 부가가치세 예정고지, 종합부동산세 등 총 26종의 국세고지서를 조회할 수 있습니다.

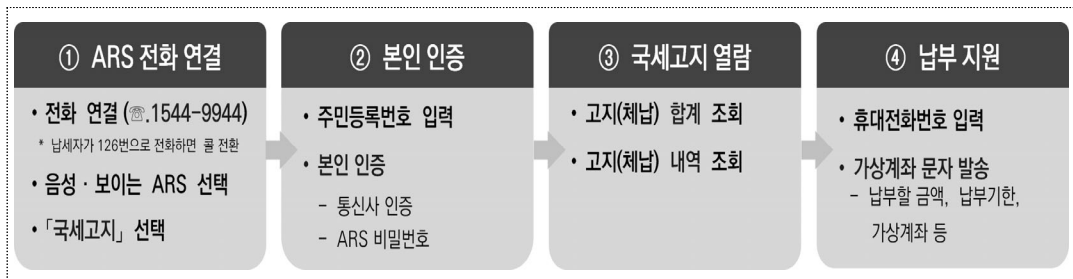
| 서비스 안내 |

구 분	안 내 사 항
서비스 대상	개인, 개인사업자 (법인 제외)
조회 대상	국세고지서 26종 (최근 5년간 결정된 고지서의 세목코드 기준)
조회 내용	납부할 고지세액이나 체납액 및 그 내역

2 전화 한 통으로 납부할 국세고지를 간편하게 조회해 보세요

□ (이용 방법) 「국세고지 ARS 간편조회」 이용은 다음과 같이 진행됩니다.

| 서비스 흐름 |



- ① 먼저 ARS 전화(☎.1544-9944)로 통화 연결하고 이용방식(보이는/음성 ARS)을 고른 후에 '국세고지 메뉴'를 선택합니다.
- ② 주민등록번호를 입력하면 납부할 국세의 유무를 확인하게 되며 납부할 국세가 있는 경우에만 본인인증을 거쳐 고지내역을 열람하게 됩니다.



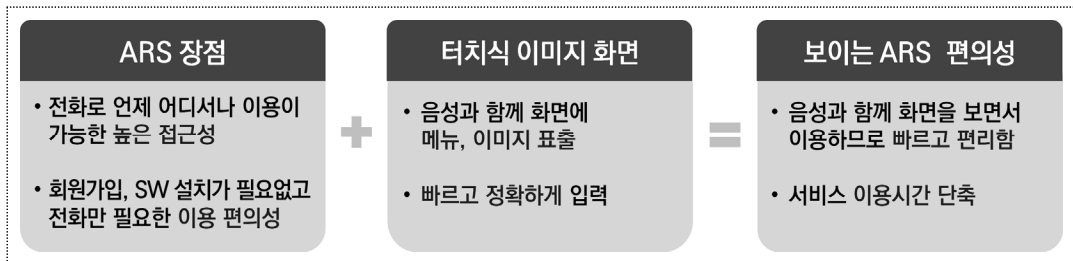
- ③ 열람자료는 조회 시점의 납부할 고지세액이나 체납액에 대한 총계와 내역이며, 납세자는 고지내역을 건별로 상세 조회할 수 있습니다.
- ④ 고지내역 열람 중 '가상계좌 문자 수신' 버튼을 누르면 입력한 휴대전화번호로 가상계좌가 포함된 문자 메시지를 받을 수 있습니다.
- 수신받은 문자 메시지의 가상계좌를 활용하여 자주 이용하는 은행이나 인터넷뱅킹에서 가상계좌 또는 국세계좌(전자납부번호)로 납부하면 됩니다.

| 본인인증 방법 |

구분	내 용
통신사 인증	<ul style="list-style-type: none"> • (특징) 이동통신사(SKT, KT, LGU+) 휴대폰 및 알뜰폰 지원 • (절차) 주민등록번호 입력 → 휴대전화번호 입력 → 통신사 선택 → 인증번호 입력
ARS 비밀번호	<ul style="list-style-type: none"> • (특징) 6자리 숫자 ⇒ '123456', '987654' 등 연속 숫자 불가 • (절차) 통신사 인증 → 비밀번호 등록 ⇒ 최초 등록 시, 3회 이상 오류로 재등록 시

- (보이는 ARS 이용) 청각 장애인 등은 화면을 보면서 메뉴를 터치하는 보이는 ARS를 사용하여 빠르고 정확하게 국세고지 내역을 조회할 수 있습니다.

| 보이는 ARS 편의성 |



- 보이는 ARS가 화면에 나타나지 않을 경우 스마트폰 종류별로 필요한 앱을 설치하고 전화통화를 하면 이용할 수 있습니다.
- 안드로이드 폰 사용자는 손택스 앱이나 은행·보험 등 금융 앱, 콜게이트 앱을 설치하고, iOS 폰 사용자는 손택스 앱을 설치하면 이용할 수 있습니다.
- (이용 일시) 국세고지 조회는 365일 상시 이용이 가능하며, 이용 시간은 오전 6시부터 오후 10시까지입니다.
- 이번 서비스를 통해 납세자는 기존의 근로·자녀 장려금 신청, 부가가치세 신고(무실적자), 종합소득세 신고(단순경비율 모두채움) 외에 국세고지 내역도 ARS(☎1544-9944)를 이용하여 간편하게 확인할 수 있습니다.

| ARS(☎.1544-9944) 서비스 종류 및 일정 |

서비스 종류	국세고지 조회	장려금 신청	종합소득세 신고	부가가치세 신고
제공 시기	상시	3월, 5월, 9월	5월	1월, 7월

- ☐ (서비스 홍보) 국세청 홈페이지·유튜브·블로그 등에 동영상, 카드뉴스 등으로 「국세고지 ARS 간편조회」 이용 방법을 게시할 예정이며
- 국세상담센터(☎.126)로 문의하면 사용방법을 자세하게 알려 드립니다.
- ☐ 앞으로도 국세청은 디지털 취약계층이 전화 한 통으로 편리하게 국세행정 업무를 이용할 수 있도록 적극행정을 지속적으로 펼쳐 나가겠습니다.

참고 1 - 「국세고지 ARS 간편조회」 서비스 흐름도

I. 서비스 선택

- ① ARS 전화 (☎.1544-9944)
- ① 1544-9944로 전화 연결하고 「보이는 ARS」 선택
- ② 국세고지 메뉴 선택
- ③ 주민등록번호 입력

II. 본인인증 처리

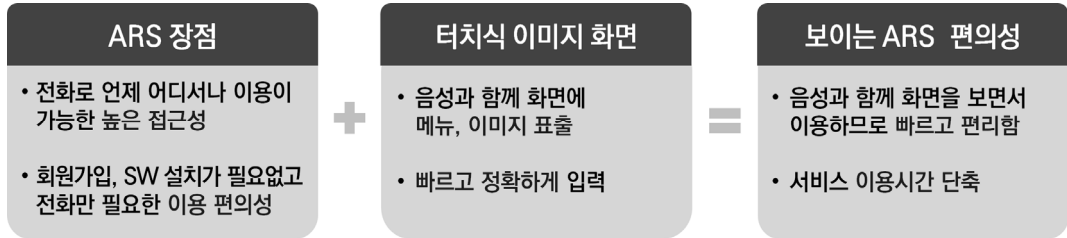
- ④-1 휴대폰 인증
- ☞ ①정보제공 동의 ②휴대전화번호 입력 ③통신사 선택 ④인증번호 입력
- ④-2-1 ARS비밀번호 등록
- ☞ ①ARS비밀번호 등록 선택 ②비밀번호 입력 ③비밀번호 확인
- ④-2-2 ARS비밀번호 인증

III. 고지내역 조회 및 납부

- ⑤ 국세고지(체납 포함) 총 건수·금액 및 상세 내역 조회
- ⑥ 국세고지 화면에서 '가상계좌 문자 수신(3번)' 클릭 → 가상계좌 문자 모바일 수신
- ⑦ 은행·인터넷뱅킹·ATM기기 등에서 가상계좌나 국세계좌를 활용하여 납부



참고 2 - 「국세고지 ARS 간편조회」의 편리성



- 높은 접근성 : 전화로 언제 어디서나 이용이 가능함
 - 이용 편의성 : 회원가입, SW 설치가 필요없음
 - 터치식 이미지 화면 : 음성과 함께 화면에 메뉴, 이미지를 표출, 빠르고 정확하게 입력 가능
- ⇒ 화면을 보면서 이용하므로 빠르고 편리하며 이용시간 단축

참고 3 - 「국세고지 ARS 간편조회」 관련 주요 문답(FAQ)

1. 완납한 국세고지 내역도 조회할 수 있습니까?

- 완납한 자료는 조회할 수 없습니다. 납세자가 조회하는 시점에 미납된 고지세액이나 체납액이 있는 국세고지 내역만 조회가 가능합니다.

2. 개인 납세자만 이용할 수 있고 법인 납세자는 이용할 수 있습니까?

- 과세자료 보호를 위해 휴대폰 인증이 필요하므로 개인 납세자(개인사업자 포함)만 이용할 수 있으며, 법인 납세자는 이용할 수 없습니다.
- 종합소득세 중간예납, 부가가치세 예정고지, 종합부동산세 등 26종의 국세고지서를 조회할 수 있습니다.

3. 서비스 이용 시기와 시간은 어떻게 되나요?

- 365일 상시 이용할 수 있으며 이용시간은 오전 6시부터 오후 10시까지입니다.

4. ARS비밀번호 등록은 어떻게 합니까?

- 현재는 납부할 국세고지가 있어야만 ARS비밀번호 등록 메뉴*에 접근할 수 있습니다. 향후에는 별도 메뉴를 만들어 언제든지 등록할 수 있도록 하겠습니다.

* ARS비밀번호 등록 메뉴 → 휴대폰 인증 → 비밀번호(6자리) 입력 및 확인

5. 보이는 ARS가 나타나지 않는 경우에는 어떻게 합니까?

- 스마트폰 종류별로 보이는 ARS 구동용 앱을 설치한 후 이용해 보십시오.

폰 종류	안드로이드 폰 (삼성 갤럭시 등)	iOS 폰 (애플 아이폰)
설치 앱	손택스 앱, 금융 앱, 콜게이트 앱	손택스 앱

6. 126번(국세상담센터)으로 전화해도 국세고지 ARS 간편조회를 이용할 수 있나요?

- 126번에서는 국세고지 ARS 간편조회 서비스를 이용할 수 없습니다.
- 다만, “국세고지 메뉴”를 클릭하면 1544-9944번으로 콜 전환이 되므로, 1544-9944에서 국세고지 ARS 간편조회 서비스를 이용하면 됩니다.

참고 4 - 「국세고지 ARS 간편조회」로 조회 가능한 국세고지서 목록

□ 총 26종 국세고지서 (최근 5년간 결의된 고지서의 세목코드 기준)

No.	세목명	No.	세목명
1	부가가치세 (정기, 예정고지, 수시 등)	14	기타소득세
2	종합소득세 (정기, 중간예납, 수시 등)	15	자녀장려금
3	종합부동산세	16	법인세
4	근로소득세(갑)	17	과태료
5	사업소득세	18	이자소득세
6	양도소득세 (확정, 예정고지, 수시)	19	교육세(금융)
7	증여세	20	교통·에너지·환경세
8	퇴직소득세	21	주세
9	증권거래세	22	인지세
10	개별소비세	23	배당소득액
11	상속세	24	징계부가금
12	근로장려금	25	연금소득세
13	기타경상이전수입	26	교육비(보험)

참고 5 - 국세고지 및 납부 현황

□ 국세고지 연령별 비중 현황 (최근 5년)

- [60대 이상 납세자] 지속 증가 추세 ('18년 23% → '22년 30%, 7%p ↑)
- [50대 납세자] 소폭 감소 ('18년 33% → '22년 31%, 2%p ↓)
- [40대 이하 납세자] 지속 감소 추세 ('18년 44% → '22년 38%, 6%p ↓)

<최근 5년간 납세자의 연령별 비중 변화>

[단위: 천 건]

연도	'18년	'19년	'20년	'21년	'22년
전체 건수	8,936	8,999	7,018	6,616	9,695
60대 이상	2,078 23%	2,216 25%	1,979 28%	1,936 29%	2,957 30%
50대	2,906 33%	2,912 32%	2,184 31%	2,060 31%	3,043 31%
40대 이하	3,952 44%	3,871 43%	2,855 41%	2,620 40%	3,696 38%

□ 연령별 납부 현황 ('22년)

- [70대] 인터넷뱅킹(38%), 은행(38%) 납부 선호
- [60대] 인터넷뱅킹(58%), 은행(17%) 납부 선호
- [50대] 인터넷뱅킹(63%), 신용카드 등(23%) 납부 선호
- [40대 이하] 인터넷뱅킹(61%), 신용카드 등(30%) 납부 선호

<'22년 연령별 납부방법 비중>

구분	인터넷뱅킹	은행	ATM	신용카드 등*
70대	38%	38%	14%	10%
60대	58%	17%	8%	17%
50대	63%	11%	3%	23%
40대 이하	61%	7%	2%	30%

* 신용카드, 홈택스 납부, 지로 납부

참고 6 - 세무서 방문 인원 현황

□ 최근 5년간 세무서 방문인원 현황

- 세무서 방문인원은 감소 추세 ('18년 12% → '22년 2%, 10%p ↓)

<최근 5년간 세무서 방문 인원 현황>

[단위: 만 건]

연도	'18년	'19년	'20년	'21년	'22년
전체민원 건수	5,157	7,477	11,812	13,777	19,646
방문민원 건수	612 12%	631 8%	722 6%	542 4%	450 2%

□ 연령별 세무서 방문인원 현황

- 40대 이하 내방객 방문은 감소 추세 ('18년 43% → '22년 34%, 9%p ↓)
- 50대 내방객 방문은 소폭 감소 ('18년 32% → '22년 30%, 2%p ↓)
- 60대 이상 내방객 방문은 증가 추세 ('18년 25% → '22년 36%, 11%p ↑)

* 60대 이상 내방객의 주요 민원요청은 부가가치세과세표준증명, 납세증명서(기타용), 폐업사실 증명, 소득금액증명, 임대차 정보제공 요청 등임

<최근 5년간 연령별 세무서 방문 인원 현황>

[단위: 만 건]

연도	'18년	'19년	'20년	'21년	'22년
합계	612	631	722	542	450
40대 이하	261 43%	255 40%	261 36%	193 36%	153 34%
50대	199 32%	203 32%	235 33%	164 30%	133 30%
60대 이상	152 25%	174 27%	226 31%	185 34%	163 36%

출산을 저하, 고령화 등에 따라 60대 이상 내방객 비중 증가



참고 7 - 국세 납부방법 안내

구 분	주 요 내 용
금융기관 (수납창구, CD/ATM, 인터넷뱅킹 등)	<ul style="list-style-type: none"> ◦ (수납창구) 현금, 계좌이체, 가상계좌 납부 ◦ (인터넷뱅킹) 계좌이체, 가상계좌 납부 ◦ (CD/ATM) 계좌이체, 신용카드(분할납부불가), 가상계좌 납부 ◦ (ARS) 계좌이체, 가상계좌 납부 ◦ (공과금수납기)* 계좌이체 납부 <ul style="list-style-type: none"> * 금융기관에서 공과금 납부 전용을 위해 설치된 단말기 ◦ 납부시간: 은행 운영에 따라 변동 가능
홈택스 (PC, 모바일)	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 국세청 홈택스 납부(공동·금융인증서 접속) <ul style="list-style-type: none"> - (접근경로) 납부·고지·환급 → 세금납부 → 납부할세액 조회/납부 ◦ 국세청 손택스 납부(공동·금융인증서 접속) <ul style="list-style-type: none"> - (접근경로) 신고납부 → 국세납부 → 납부할세액 조회/납부 ◦ 계좌이체, 신용카드, 간편결제 납부 ◦ 신용카드 납부대행 수수료*는 납세자가 부담 <ul style="list-style-type: none"> * 납부세액의 0.8%(체크카드는 0.5%) ◦ 페이코, 앱카드*, 카카오페이, 네이버페이 이용자는 간편결제로 납부 가능 <ul style="list-style-type: none"> * 6개 카드사(KB국민·NH·롯데·삼성·신한·현대) ◦ 납부시간: 07:00 ~ 23:30*(연중 무휴) <ul style="list-style-type: none"> * 22:00 이후 납부한 경우 납부결과는 다음날 07시부터 확인 가능
금융결제원 (인터넷지로, 카드로택스)	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 금융결제원 사이트 납부(www.giro.or.kr, www.cardrotax.kr) ◦ 공동·금융인증서로 접속 후 기본정보(납세자 정보, 세목, 납부금액 등)를 조회 또는 입력한 후 납부 ◦ 계좌이체, 신용카드, 간편결제 납부 ◦ 납부시간: 00:30 ~ 23:30(연중 무휴)
세무서 (무인수납 창구 등)	<ul style="list-style-type: none"> ◦ (무인수납창구)* 신용카드 납부 <ul style="list-style-type: none"> * 신용카드수납기로 납세자가 직접 이용