

납세자의 세무대리인 이용목적과 선택요인에 관한 연구

전 응 수* · 이 경 일**

요약

최근 세무대리업계는 무자격자, 세무대리인 수의 증가 등으로 인하여 세무대리시장이 포화상태를 맞고 있다. 이에 따라 세무대리인간의 고객확보 경쟁이 격화되고 휴업, 폐업하는 세무대리인들이 증가하고 있는 실정이다. 이와같은 상황하에서 고객에 대한 세무대리서비스의 제공시 각 납세자의 세무대리인 이용목적과 각 이용목적별로 중요하게 생각하는 선택요인을 고려하여 이에 맞는 세무대리서비스의 개발을 통해서 고객확보전략을 수립함으로써 타 세무대리인보다 경쟁 우위의 지위에 설 수 있다. 표본선정은 서울과 수도권 일부지역에서 세무사사무실에 정식으로 기장을 의뢰한 납세자들 중 무작위로 표본 200명의 납세자를 선정하여 설문조사를 실시하였으며 분석결과는 다음과 같았다.

첫째, 세무대리인 이용목적과 선택요인에서는 유의적인 차이가 나타나지 않았다. 둘째, 세무대리인 이용목적별 선택요인에서는 유의적인 차이가 나타났다. 세부적으로 살펴본 결과에서도 세 부담 절약성과 전문가 자질성, 세무서비스의 질에서도 유의적인 차이가 나타났다.

본 연구에서는 이들 요인들의 집단간의 차이를 분석함으로써 이를 기초로 세무서비스의 제공전략이나 고객확보전략을 제시하였다는 데에서 그 의의를 찾을 수 있다.

주제어 : 세무대리인, 세무대리인 이용목적, 세무대리인 선택요인

* 단국대학교 경영학부 회계학전공교수

** 단국대학교 대학원 박사과정, 세무사

I. 서 론

사업자들은 사업을 함에 있어서 가장 해결하기 어려운 문제를 세무·회계 분야로 인식하고 있다. 그러나 사업자들은 직원을 고용하여 이러한 업무를 수행하기보다는, 전문적인 지식을 가지고 업무처리하는 세무사 사무소를 이용하여 저렴한 비용으로 세무사의 조언을 구하거나 세무신고 대행자를 구하려고 한다. 이는 중소기업의 사업자들은 자체적인 기장 능력이 없기 때문에 비용, 편익 분석측면에서 볼 때 세무사 사무실을 이용하는 것이 직접 업무를 처리하는 것보다 비용 대비 편익이 크기 때문에 세무사 사무실을 이용한다고 볼 수 있다. 이러한 선택은 비용절감이라는 기업의 효율성에 기인한 사업자의 선택이라고 할 수 있다.

그러나 세무사법의 제정 이후 공인회계사 등 타자격 취득자들도 세무대리 업무를 할 수 있고 세무사 공인회계사 선발 인원의 대폭적인 증가, 국세청의 홈택스 서비스에 의한 전자신고 도입 등 세무사의 직무영역이 축소됨으로써 세무대리인 간의 경쟁이 치열해지고 있으며 사업자등록을 반납하는 세무대리인들도 있는 등 갈수록 세무대리시장이 어려워지는 상황이다.

이러한 상황에서 세무대리인을 이용하는 납세자에 대한 보다 많은 연구가 필요하다. 그러나 대부분의 기존 연구에서는 세무대리인을 이용하는 납세자의 인구통계학적변수(소득, 나이 등)에 초점을 두고 연구를 함으로써 납세자들에 대한 일반적인 정보를 제공하는데 그치고 납세자들에 대한 인식이나 태도에 대한 정보를 제공하지 못하는 한계가 있다. 최근에 와서 세무대리인 이용목적과 선택요인에 대한 연구가 발표되고 있으나 보다 다양한 관점에서의 연구가 필요하다고 생각된다. 이에 본 연구는 기존연구의 한계를 다음과 같이 극복하여 세무대리인 이용목적과 선택요인에 대한 연구로 그 의미를 갖고자 한다. 우선 기존연구들은 주로 소규모사업자나 개인사업자들을 대상으로 하였으나, 본 연구는 기존연구의 범위를 확장하여 모든 법인 및 개인사업자를 대상으로 하였다. 다음으로 납세자들이 세무대리인 선택시 세무대리인 자격의 유형(공인회계사, 회계법인, 세무법인, 변호사 등)에 따라 그 이용목적이나 선택요인에 차이가 있을 것으로 생각되어, 본 연구에서는 세무대리인을 세무사로 한정하여 분석하였다. 또한 기존의 연구들은 모든 신고대리(부가가치세, 종합소득세, 양도소득세, 상속세, 증여세신고 등)를 대상으로 분석하였으나, 세무사

들의 주수입원은 기장대리, 세무조정과 세무고문료이므로 본 연구에서는 이를 감안하여 단순신고대리 이외의 목적으로 세무사 사무실에 정식으로 의뢰한 납세자들을 대상으로 분석하였다.

구체적으로 본 연구는 납세자의 세무대리인의 이용목적과 세무대리인 선택시 고려요인을 파악하고, 납세자의 이용목적에 따라 세무대리인 선택 요인에 차이가 있는가를 분석하고자 하는 것이 연구의 목적이다. 이러한 연구목적을 달성함으로써 세무대리인이 현재의 상황에 안주하지 않고 조세전문가의 특성에 맞는 조세서비스의 개발을 통해 서비스 시장을 적극적으로 개척하기 위한 필요한 여러 제안을 하고자 하는 것이 이 연구의 궁극적인 목적이다.

이러한 연구목적을 달성하기 위하여 본 연구는 우선 기존의 관련 연구를 살펴본 후에 연구가설을 설정하고 설문지로 자료 수집을 하고자한다. 수집된 자료를 분석한 후 이를 근거로 연구 결과를 정리하고자 한다.

II. 기존 연구의 검토

세무대리인의 이용목적과 선택요인에 대한 기존연구는 분석자료의 형태에 따라 다음과 같이 구분할 수 있다.

1. 소득 자료를 이용한 연구

Long과 Caudill(1987)은 1983년 연방 개인 소득 자료에서 층화 무작위 추출법(Stratified random sampling)을 이용하여 채택한 122,899개의 과세소득 표본을 이용하여 납세자들이 세무대리인을 이용하는 결정요인을 분석하였다. 종속변수로 설정한 세무대리인 이용여부가 더미변수(dummy variable)이기 때문에, 결정요인을 추정하기 위하여 로짓회귀분석을 이용하였다. 이들은 선행연구에서 이용된 소득, 한계세율, 인구통계학적특성, 과세소득의 복잡성을 이용하여 다음과 같은 결과를 얻었다. 첫째, 소득이 높은 납세자, 연령이 많거나 자영업을 하는 납세자들이 그렇지 않은 납세자들에 비하여 세무대리인을 보다 많이 이용한다. 둘째, 한계세율과 세무

대리인 이용간에는 유의한 양(+)의 관계가 존재하며, 셋째, 세무대리인 이용은 과세소득과 함께 제출된 명세서와 세부항목의 수 등 과세소득의 복잡성과 관련한 대응변수가 직접 관련이 있다는 것이다. 이러한 결과를 근거로 소득과 다른 변수가 일정할 때, 한계 세율이 하락하거나 과세구조가 단순화되면 납세기피 성향이 감소하게 되며, 이때 세무대리인 이용은 직접적으로 하락한다고 주장하였다.

Christiann, Gupta와 Lin(1993)은 3년간(1982-1984)의 SOI¹⁾ 자료를 이용하여 세무대리인의 이용에 영향을 미치는 결정요인을 분석하였다. 연구모형은 시간의 경과에 따라 개인적 특성에서 관찰되지 않는 이질성(heterogeneity)을 통제할 수 있는 Chamberlain(1980)의 조건부 로짓모형(Conditional logit model)을 이용하여 다음과 같은 결과를 얻었다.

첫째, 납세자의 세무대리인 결정 요인에는 개인적 이질성이 존재한다는 유의한 증거를 발견하였다. 이와 같은 발견은 세무대리인 이용 여부에 대한 횡단면적분석의 연구결과가 제외된 변수와 의하여 측정오차를 가질 수 있다는 것을 암시한다.

둘째, 시간비용(time-cost)은 세무대리인의 이용과 유의한 양의 관계를 가지고 있는 반면에 한계효과는 매우 작은 것으로 나타났다.

셋째, 세무대리인 이용의 확률은 자영업 납세자에게 있어서 유의하게 높았으며(약 31%), 명세서 및 세부항목의 수를 대응 변수로 이용한 과세소득의 복잡성에 따라 약 5.5%만큼 증가하였다.

2. 설문지를 이용한 연구

Reckers, Sanders와 Wyndelt(1991)는 세무대리인이 납세자의 납세기피에 영향을 미치는지를 검증하였다. 이들은 세무대리인에 대한 벌칙과 세무대리인에게 중요한 고객은 세무대리인의 세무조정과정에 영향을 미치지 않는다는 귀무가설을 설정한 뒤 59명의 세무전문가를 대상으로 그들의 관심사항을 검증하였으며 그 결과는 다음과 같다.

첫째, 종속변수인 세무대리인의 조언에 대한 분석 결과는 세무대리인에 대한 벌칙이 존재할 때, 조언은 보수적인 경향을 띤다는 사실이 밝혀졌다.

1) SOI(statistics of income panel of individual returns)는 미국 미시간대학 조세연구 데이터 베이스를 의미

둘째, 종속변수인 과세소득에의 승인에 대한 분석 결과에서, 세무대리인의 승인은 그들에 대한 위협에 유의하게 영향을 받음이 밝혀짐으로써 이는 세무대리인의 과세승인 행동이 보수적인 성향을 띤다는 사실을 확인 한 것이다.

우리나라의 경우, 전태영(1998)은 세무서비스의 평가에 영향을 미치는 요소를 조사하는데 연구목적을 두고 세무대리서비스품질과 가격을 모두 고려하여 서비스 질적인 품질과 가격을 모두 고려하여 서비스 질적인 측면과 시장의 환경을 구성하는 요인 중에서 설명 변수를 구하고 있다. 분석결과 기술적 측면, 인간적 측면, 편리성이 고객만족과 높은 관련성을 가지고 있는 것으로 나타났으며 나머지 3개의 환경적 변화에 대해서는 고객 만족과 무관한 것으로 나타나 이 부분에 대해서 정확한 원인 진단을 위한 추가적인 연구의 필요성을 제기하였다.

심태섭(1998)은 서울, 인천 지역에 소재하는 550곳의 중소기업과 개인 기업 중 수집된 표본196매(유효 응답률 35.6%)를 대상으로 설문지에 의한 써베이방법으로 분석하였다. 분석 결과 우리나라 세무대리인의 이용자 만족도에 유의적인 영향을 미치는 요인은 납세자에 대한 이해(납세자의 요구의 이해, 회사경영, 투자에 대한 자문), 세무서비스의 비용(조정료, 기장료)으로 나타났다. 한편 세무서비스의 시간(빠르고 정확한 서비스)도 이용자 만족도에 어느 정도 유의적인 영향을 미치나, 세무대리서비스의 품질(세무조사에 대비, 납부세액의 절감)이나 세무사 사무실의 물리적조건(사무실과의 거리나 청결함)은 유의적인 영향이 없는 것으로 파악되었다.

심태섭(2000)의 또 다른 연구는 우선 선행연구에서는 5가지 요인으로 분석하였으나 7가지 요인으로 분석할 수 있었고 둘째, 세무대리인의 규모를 세무회계사무소의 이용자 만족도에 미치는 영향을 분석하였다. 이는 세무대리인의 궁극적 목표는 고객확보를 통한 이익 극대화이며 세무대리인의 고객확보정도는 세무대리인의 규모로 측정할 수 있기 때문이다. 세무대리서비스에 대한 평가와 이용자 만족도간의 관계를 파악한 기존 연구가 많지 않은 상황에서, 기존연구의 한계를 극복하여 다양한 분석 방법으로 조사했다는 데에 그 의의를 찾을 수 있다고 하겠다.

허창식(2004)은 세무사 사무소의 고객선택요인을 밝히기 위해 관련 요인을 서비스의 질, 물리적 환경, 인지경로에 따라 어떻게 달라지는지를 검토하였으며 그 결과는 세무사 사무실의 업무능력과 경력, 세무사 사무소의 평판, 세무사 사무소의 가격 전략이 저가 등의 경우에는 유의한 정(+)의 효과가 나타났으며 물리적환경과 시설수준의 경우에는 유의하지 않은 것으로 나타났다. 인구통계학적 분석에서는 학

력에 따른 차이 가설은 채택되었다. 본 연구는 제조업 중심의 상품선택이나 쇼핑점 점포선택이 주류를 이루었으나 전문 용역 서비스업에서의 점포선택행위에 대한 새로운 면을 입증시켰다는 점에서 그 가치를 갖는다고 하겠다.

Ⅲ. 연구 가설과 분석모형

1. 연구 가설의 설정

본 연구에서는 납세자가 세무대리인을 이용하는 목적(세무대리인의 이용목적)과 납세자가 세무대리인을 선택할 때 중요하게 생각하는 요인(세무대리인 선택요인)을 파악하는 것을 연구의 목적으로 한다.

우선, 본 연구에서는 세무대리인을 이용하는 납세자를 업종(제조업/비제조업), 기업의 형태(법인기업/개인기업) 및 기업규모(매출액의 크기)로 분류하며, 납세자 집단간의 세무대리인의 이용목적과 세무대리인 선택요인에 차이가 있는가를 살펴보고자 한다. 일반적으로 납세자의 업종, 형태나 규모에 따라 각 납세자의 수익성이나 자금사정이 차이가 있어 납부세액에 대한 납세자의 인식에서 차이가 있을 수 있다. 그리고 우리나라 세무당국은 회사의 업종, 형태나 규모에 따라 서로 다른 기준을 적용하는 경우가 많아, 세무대리인을 이용하는 세무당국과 업무를 처리하는 납세자는 그 업종, 형태나 규모에 따라 세무대리인 이용목적이나 선택요인에서 차이가 있을 것으로 예상된다. 이에 본 연구는 세무대리인 이용목적이나 선택요인에서 납세자 집단간에 차이가 있는가를 알기 위해 다음과 같은 두 가지 가설을 세웠다.

<가설 1> 세무대리인 이용목적은 납세자 집단간의 차이가 없다

<가설 2> 세무대리인 선택요인은 납세자 집단간의 차이가 없다

위의 두 가설에 대한 검정 결과를 이용하여 세무대리인은 납세자의 이용목적을 파악 할 수 있어, 이 목적을 잘 달성할 수 있는 세무서비스를 제공하여 고객을 계속 유지할 수 있다. 또한 세무대리인이 납세자들의 세무대리인 선택요인을 알 수 있어, 세무대리인이 새로운 고객을 확보할 때 보다 유리할 수 있다. 그리고 납세자

도 세무대리인을 이용하는 목적을 달성하게 되어, 세무서비스에 대한 만족도가 향상될 수 있다.

다음으로 본 연구는 세무대리인의 이용목적에 따라 세무대리인 선택요인에 차이가 있는가를 알아보려고 다음과 같은 연구가설을 세웠다.

<가설 3> 세무대리인 이용목적이 다른 납세자 집단간의 세무대리인 선택요인에 는 차이가 없다.

기존 연구에서는 세무대리인의 이용목적에 따라 세무대리인 선택요인에 차이가 있는가를 파악하지 아니하였다. 그러나 납세자의 이용목적에 따라 선택요인에 차이가 있는 것이 파악된다면, 세무대리인은 각 납세자의 이용목적과 선택요인을 고려하여 서비스를 제공하여야 만이 기존고객을 유지하고 보다 효율적으로 새로운 고객을 확보할 수 있다는 것을 의미한다.

2. 연구방법과 변수의 측정

1. 연구방법

납세자의 세무대리인 이용목적과 선택요인에 영향을 주는 요인에 관한 실증적 연구를 설문지를 통해서 연구한다는 것은 쉽지 않다. 외국의 논문에서는 이와 관련해서 다양한 측면에서 많은 연구가 이루어졌으나, 우리나라에서는 관련연구가 많지 않은 상태라고 할 수 있다. 또한 이러한 연구는 세계 각국의 문화적 차이, 조세제도, 경제구조와 규모 등에 따라 차이가 있으므로 외국의 연구결과가 우리나라에서도 동일하게 적용 될 수는 없을 것이다.

따라서 본 연구의 결과는 세무사 사무실을 이용하는 우리나라 납세자가 세무대리인을 선택할 때의 목적과 선택시 고려하는 요인에 대한 정보를 제공할 수 있어, 세무대리인들이 고객확보시 이를 적절하게 활용하는 방향을 제시하는 데에 일조할 수 있다.

본 연구는 설문지를 이용한 써베이 방법을 사용하였다. 설문지에 대한 응답자로 서울 및 경기 지역의 세무사(공인회계사, 회계법인, 세무법인 제외)를 이용하는 개

인사업자와 법인사업자를 대상으로 하였다.

2. 변수의 선정과 측정

본 연구는 납세자의 기존연구에서 사용한 변수를 참조하고, 본 연구자가 추가한 변수를 선정하여 설문지를 작성하였다.

1) 세무대리인의 이용목적에 대한 변수의 선정과 측정

Collins 외 (1990)는 기존의 연구를 참조하여 개인 납세자들의 세무대리인을 이용하는 목적을 “정확한 세무조정”, “시간의 절약” 과 “납부세액의 최소화” 로 구분하였다. 그리고 Hite 외(1995)가 제시한 요인중 세무대리인의 이용목적에 해당하는 것으로 “정확한 세무조정” “납부세액의 최소화 ” “시간”, 그리고 "세무조사"를 들 수 있다.

이에 본 연구에서도 기존의 연구를 모두 수용하여 세무대리인의 이용목적은 납부세액의 절감, 납부세액의 정확한 산출, 세무조사 가능성의 감소, 장부기장 시간과 비용의 절감, 그리고 위의 네 가지 이외의 것은 기타로 다섯 가지 항목으로 구성하였다.

2) 세무대리인 선택요인에 대한 변수의 선정과 측정

세무대리인을 선택할 경우에 고려하는 요인으로 본 연구에서는 세무대리 서비스에 대한 만족도에 대한 기존 연구에서 사용한 질문 항목과 실무 경험상 본인이 추가 확인된 항목을 이용하여 탐색적으로 구분하였다.

이렇게 선정하여 실제 설문지로 측정된 각 변수는 <표 1>과 같다(보다 구체적인 내용은 부록의 설문지 참조).

<표 1> 설문지 내용 분석

문 항	설문 내용	문 항 수
1. 인구통계학적 항목	1. 업종 2. 연령 3. 성별 4. 직위 5. 기업형태 6. 소득(매출액) 7.업종	7문항
2. 이용목적 항목	1. 납부세액의 절감 2. 세무조사 가능성의 감소 3. 납부세액의 정확한 산출 4. 장부기장 시간과 비용의 절감 5. 기타	5문항
3. 선택요인 항목	1. 고객의 인지도(5문항) 2. 이용의 편리성(5문항) 3. 세부담 절약성(5문항) 4. 전문가 자질성(5문항) 5. 서비스의 질(5문항)	25문항

IV. 실증분석의 결과와 해석

1. 설문지의 배포와 회수

본 연구에서는 세무대리인을 이용하는 사업자들을 무차별적으로 선정하여 총 200부의 설문지를 2006년 7월 중순부터 배부하였다. 8월 중순까지 설문지를 회수한 결과 응답자의 인구통계학적인 변수는 <표 2>와 같다.

응답자의 성별에 따른 분포를 보면 남자가 61명으로 73.5%, 여자가 22명으로 26.5%의 비율로 나타나고 있으며, 업종을 보면 제조업이 15개 업체로 18.1%, 비제조업의 경우에 68개 업체로 81.9%의 분포를 나타내고 있다. 기업형태에서는 법인기업의 경우에 27.7%, 개인기업의 경우에는 72.3%의 분포를 나타내고 있으며 기업의 규모면에서 보면 매출액 10억 미만이 34.9%, 10억에서 50억 미만이 38.6%, 50억 이상이 26.5%를 나타내고 있다.

<표 2> 응답자에 대한 인구통계학적 변수

구 분	응답자(명)	비율(%)	비고
성별	남자	61	73.5
	여자	22	26.5
직위	대표이사 (임원포함)	75	91.4
	종업원	8	9.6
업종	제조업	15	18.1
	도소매업	20	24.1
	건설업	18	21.7
	서비스업	29	34.9
	기타	1	1.2
기업규모	10억 미만	29	34.9
	10억-50억미만	32	38.6
	50억 이상	22	26.5
기업형태	법인	23	27.7
	개인	60	72.3

주) 무응답자와 잘못 설문한 응답자는 제외함

2. 가설의 검정

1. 가설1의 검정결과

세무대리인의 이용목적이 납세자 집단간에 차이가 없을 것이라는 가설 1의 검정을 위하여 응답자를 업종, 매출액, 그리고 기업의 형태에 따라 세무대리인 이용목적에 차이가 있는가를 분석하였다.

우선 업종별로 이용목적에 차이가 있는가를 분석한 결과는 <표 3> 과 같다.

<표 3> 업종과 세무대리인 이용목적 간 카이제 곱검정표

	이용목적				합계
	①	②	③	④	
제조업; 빈도	8	0	10	5	23
기대빈도	8.9	1.1	9.1	3.5	23.0
비제조업; 빈도	24	4	24	8	60
기대빈도	22.7	2.9	24.9	9.5	60.0
합 계; 빈도	321	4	34	13	83
기대빈도	32.0	4.0	34.0	13.0	83.0
Pearson 카이제곱 = 0.484, p = 0.484					

- 주) ① 납부세액의 절감, ② 세무조사 가능성의 감소
 ③ 납부세액의 정확한 산출, ④ 장부기장시간과 비용의 절감

제조업의 경우 납부세액의 절감과 납부세액의 정확한 산출이 가장 중요한 목적이었으며 비제조업의 경우에도 납부세액의 정확한 산출과 납부세액의 절감에 대한 응답이 동일하게 나타났다. 그리고 업종간에 차이를 분석한 Pearson 카이제곱은 0.484, 그리고 p값은 0.484로 업종별로 세무대리인 이용목적에는 유의적인 차이가 없는 것으로 나타났다.

다음으로 매출액에 따라 세무대리인 이용목적에 차이가 있는가에 대한 분석결과는 <표 4>와 같다.

<표 4> 매출액과 세무대리인 이용목적 간 카이제곱 검정표

	이용목적				합계
	①	②	③	④	
10억 미만; 빈도	13	0	12	5	30
기대빈도	11.6	1.4	12.3	4.7	30.0
10 - 50억 미만; 빈도	11	3	13	4	31
기대빈도	12.0	1.5	12.7	4.9	31.0
50억 이상; 빈도	8	1	9	4	22
기대빈도	8.5	1.1	9.0	3.4	22.0
합 계; 빈도	32	4	34	13	83
기대빈도	32.0	4.0	34.0	13.0	83.0
Pearson 카이제곱 = 3.521, p=0.741					

- 주) ① 납부세액의 절감, ② 세무조사 가능성의 감소

- ③ 납부세액의 정확한 산출, ④ 장부기장시간과 비용의 절감

기업규모에 관계없이 납부세액의 절감과 납부세액의 정확한 산출을 가장 중요한 이용목적으로 나타났다. 그리고 응답자의 매출액규모에 따른 선택요인의 차이를 나타내는 Pearson 카이제곱은 3.521, 그리고 p값은 0.741로 매출액별 세무대리인 이용목적에는 유의적인 차이가 없는 것으로 나타났다.

다음으로 기업형태에 따라 세무대리인 이용목적이 차이가 있는 가를 분석한 결과는 <표 5>와 같다.

<표 5> 기업형태와 세무대리인 이용목적간 카이제곱검정표

	이용목적				합계
	①	②	③	④	
법인기업; 빈도	16	2	17	9	44
기대빈도	17.0	2.1	18.0	6.9	44.0
개인기업; 빈도	16	2	17	4	39
기대빈도	15.0	1.9	16.0	6.1	39.0
합 계; 빈도	32	4	34	13	83
기대빈도	32.0	4.0	34.0	13.0	83.0
Pearson 카이제곱 = 1.628, p=0.653					

- 주) ① 납부세액의 절감, ② 세무조사 가능성의 감소
 ③ 납부세액의 정확한 산출, ④ 장부기장시간과 비용의 절감

기업형태별 이용목적에서 보면 납부세액의 절감과 납부세액의 정확한 산출이 거의 비슷하게 나타났다. 그리고 법인형태로 차이가 있는 가를 분석한 Pearson 카이제곱은 1.628, 그리고 p값은 0.653으로 법인형태별로 세무대리인 이용목적에는 차이가 없는 것으로 나타났다.

이상의 응답자의 업종, 매출액, 그리고 형태에 따라 세무대리인 이용목적에 차이가 있는 가를 분석한 결과 유의적인 차이를 발견하지 못하였다. 따라서 세무대리인 이용목적이 납세자 집단간에 차이가 없을 것이라는 가설 1은 채택되었다.

2. 가설2의 검정결과

납세자 집단간에 세무대리인 선택요인이 차이가 없을 것이라는 가설 2를 검정한 결과는 다음과 같다.

우선 업종에 따라 세무대리인 선택요인에 차이가 있는 가를 분석하였다. 그 결과는 <표 6>과 같다.

<표 6> 업종과 세무대리인 선택요인간의 분산분석표

종속변수 A: 총선택요인								
업종	N	평균	표준 편차	구분	제공합	자유도	F값	p값
제조업	23	4.48	0.71	집단간	3.62	1	3.38	0.07
비제조업	60	4.41	1.13	집단내	86.96	81		
Panel B 종속변수 : 고객인지도								
업종	N	평균	표준 편차	구분	제공합	자유도	F값	p값
제조업	23	4.19	0.99	집단간	0.77	1	2.015	0.16
비제조업	60	3.80	1.18	집단내	103.78	81		
Panel C 종속변수 : 이용의 편리성								
업종	N	평균	표준 편차	구분	제공합	자유도	F값	p값
제조업	23	3.47	0.77	집단간	9.65	1	0.607	0.44
비제조업	60	3.25	0.94	집단내	108.79	81		
Panel D 종속변수 : 세부담 절약성								
업종	N	평균	표준 편차	구분	제공합	자유도	F값	p값
제조업	23	5.75	1.23	집단간	3.19	1	1.280	0.26
비제조업	60	5.31	1.69	집단내	201.65	81		
Panel E 종속변수 : 전문가 자질성								
업종	N	평균	표준 편차	구분	제공합	자유도	F값	p값
제조업	23	5.20	1.10	집단간	6.07	1	3.19	0.08
비제조업	60	4.60	1.47	집단내	160.01	81		
Panel F 종속변수 : 서비스의 질								
업종	N	평균	표준 편차	구분	제공합	자유도	F값	p값
제조업	23	5.78	1.07	집단간	8.29	1	3.87	0.53
비제조업	60	5.08	1.59	집단내	173.36	81		

업종간 세무대리인 선택요인에 차이가 없다는 가설 2를 검정한 결과 제조업의 경우 평균은 4.48, 비제조업의 평균은 4.41(Panel A 참조) 제조업의 경우가 더 큰 것으로 나타났고, F값은 3.38, p값은 0.07로 그 차이 또한 유의한 것으로 나타났다.

각 선택요인별로 살펴본 결과, 전문가자질성(Panel E)에서 유의한 차이가 발견되었으며, 서비스의 질(Panel F)과, 고객인지도(Panel B), 이용의 편리성(Panel C)은 유의적인 차이가 발견되지 않았다.

다음으로 응답자의 매출액에 따라 세무대리인 선택요인이 차이가 있는 가를 분석한 결과는 <표 7>과 같다.

<표 7> 매출액과 세무대리인 선택요인간의 분산분석표

종속변수 A: 총선택요인								
매출액	N	평균	표준편차	구분	제공합	자유도	F값	p값
10억 미만	30	4.57	1.14	집단간	0.52	2	2.31	7.94
10-50억 미만	31	4.48	1.21					
50억 이상	22	4.62	0.64	집단내	90.06	81		
Panel B 종속변수 : 고객인지도								
매출액	N	평균	표준편차	구분	제공합	자유도	F값	p값
10억 미만	30	3.97	1.28	집단간	1.67	2	0.647	0.53
10-50억 미만	31	3.73	1.22					
50억 이상	22	4.07	0.72	집단내	103.21	81		
Panel C 종속변수 : 이용의 편리성								
매출액	N	평균	표준편차	구분	제공합	자유도	F값	p값
10억 미만	30	3.38	1.20	집단간	0.793	2	0.305	0.78
10-50억 미만	31	3.19	1.21					
50억 이상	22	3.40	0.93	집단내	103.783	81		
Panel D 종속변수 : 세부담 절약성								
매출액	N	평균	표준편차	구분	제공합	자유도	F값	p값
10억 미만	30	5.63	1.49	집단간	3.39	2	0.675	0.51
10-50억 미만	31	5.17	1.94					
50억 이상	22	5.53	1.08	집단내	201.44	81		
Panel E 종속변수 : 전문가 자질성								
매출액	N	평균	표준편차	구분	제공합	자유도	F값	p값
10억 미만	30	4.79	1.54	집단간	0.027	2	0.007	0.99
10-50억 미만	31	4.75	1.50					
50억 이상	22	4.75	1.08	집단내	159.984	81		
Panel F 종속변수 : 서비스의 질								
매출액	N	평균	표준편차	구분	제공합	자유도	F값	p값
10억 미만	30	5.12	1.60	집단간	1.097	2	0.243	0.785
10-50억 미만	31	5.35	1.750					
50억 이상	22	5.27	0.97	집단내	180.55	81		

매출액별로 세무대리인 선택요인에 차이가 있을 것이라는 가설을 검정한 결과 유의적인 차이가 발견되지 않았다. 각 선택요인별로 살펴본 결과에서도 유의적인 차이가 발견되지 않았다.

다음으로 응답자의 형태에 따라 세무대리인 선택요인에 차이가 있는 가를 살펴본

것은 <표 8> 과 같다.

<표 8> 기업형태와 세무대리인 선택요인간의 분산분석표

종속변수 A: 총선택요인								
업종	N	평균	표준 편차	구분	제공합	자유도	F값	p값
법인기업	44	4.62	0.86	집단간	0.625	1	5.63	0.45
개인기업	39	4.44	1.23	집단내	89.959	81		
Panel B 종속변수 : 고객인지도								
업종	N	평균	표준 편차	구분	제공합	자유도	F값	p값
법인기업	44	3.81	0.99	집단간	0.84	1	0.655	0.42
개인기업	39	4.02	1.28	집단내	104.038	81		
Panel C 종속변수 : 이용의 편리성								
업종	N	평균	표준 편차	구분	제공합	자유도	F값	p값
법인기업	44	3.81	0.99	집단간	0.84	1	0.072	0.79
개인기업	39	4.02	1.28	집단내	104.038	81		
Panel D 종속변수 : 세부담 절약성								
업종	N	평균	표준 편차	구분	제공합	자유도	F값	p값
법인기업	44	5.58	1.46	집단간	2.121	1	0.847	0.36
개인기업	39	5.26	1.71	집단내	202.718	81		
Panel E 종속변수 : 전문가 자질성								
업종	N	평균	표준 편차	구분	제공합	자유도	F값	p값
법인기업	44	4.91	1.24	집단간	1.992	1	1.021	0.32
개인기업	39	4.60	1.55	집단내	158.019	81		
Panel F 종속변수 : 서비스의 질								
업종	N	평균	표준 편차	구분	제공합	자유도	F값	p값
법인기업	44	5.52	1.21	집단간	5.66	1	2.61	0.11
개인기업	39	4.99	1.72	집단내	175.98	81		

기업 형태간 세무대리인 선택요인에 차이가 있을 것이라는 가설을 검정한 결과 법인기업의 경우 평균은 4.62, 개인기업의 평균은 4.44(panel A 참조)로 법인기업의 경우가 더 큰 것으로 나타났으나, F값은 5.63, p값은 0.45로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 각 선택요인별로 세부적으로 살펴본 결과에서도 유의한 차이가 발견되었다.

이러한 분석결과에 의하면 세무대리인 선택요인이 납세자 집단간에 차이가 없을 것이라는 가설 2는 채택되었다.

3. 가설3의 검정결과

세무대리인 이용목적에 따라 설문지를 납부세액의 절감과 세무조사 가능성의 감소, 납부세액의 정확한 산출, 장부기장시간과 비용의 절감 등 4개의 집단으로 나누었는데 이 중 세무조사 가능성의 감소와 장부기장시간과 비용의 절감은 “응답 Sample” 이 거의 없었기 때문에 집단간 비교가 불가능 하였으므로 납부세액의 절감과 납부세액의 정확한 산출 등의 두 집단으로 분석하였으며 세무대리인 이용목적에 따른 납세자 집단간의 세무대리인 선택요인에는 차이가 없다는 가설 3의 검정 결과는 <표 9>와 같다.

<표 9> 세무대리인 이용목적과 세무대리인 선택요인간의 분산분석표

종속변수 A: 총선택요인								
이용목적	N	평균	표준 편차	구분	제공합	자유도	F값	p값
①	32	4.83	0.77	집단간	7.49	1	6.609	0.01
②	34	4.15	1.28	집단내	72.49	64		
Panel B 종속변수 : 고객인지도								
이용목적	N	평균	표준 편차	구분	제공합	자유도	F값	p값
①	32	3.97	1.01	집단간	0.639	1	0.448	0.506
②	34	3.78	1.35	집단내	91.366	64		
Panel C 종속변수 : 이용의 편리성								
이용목적	N	평균	표준 편차	구분	제공합	자유도	F값	p값
①	32	3.09	1.20	집단간	1.546	1	1.193	0.279
②	34	3.40	1.08	집단내	82.959	64		
Panel D 종속변수 : 세부담 절약성								
이용목적	N	평균	표준 편차	구분	제공합	자유도	F값	p값
①	32	6.23	0.78	집단간	47.066	1	21.160	0.00
②	34	4.54	1.93	집단내	142.358	64		
Panel E 종속변수 : 전문가 자질성								
이용목적	N	평균	표준 편차	구분	제공합	자유도	F값	p값
①	32	5.18	1.30	집단간	12.834	1	6.388	0.01
②	34	4.29	1.52	집단내	128.591	64		
Panel F 종속변수 : 서비스의 질								
이용목적	N	평균	표준 편차	구분	제공합	자유도	F값	p값
①	32	5.71	0.97	집단간	13.715	1	5.761	0.05
②	34	4.79	1.93	집단내	152.358	64		

주) ① 납부세액의 절감, ② 납부세액의 정확한 산출,

우선 납부세액의 절감이 4.83, 납부세액의 정확한 산출이 4.15로 나타났고, F 값이 6.609, p값이 0.01로 1% 수준에서 유의한 것으로 나타났다(panel A 참조). 세부적으로 살펴본 결과에서도 세부담 절약성, 전문가 자질성, 서비스의 질 등에서 유의한 차이가 발견되고 있다. 따라서 세무대리인 이용목적별로 세무대리인 선택요인에 차이가 없을 것이라는 가설3의 검정결과는 채택되지 못하였다.

V. 결 론

본 연구의 목적은 납세자의 세무대리인 이용목적과 세무대리인 고려요인을 파악하고 선택 시 이용목적에 따라 세무대리인 선택요인에 차이가 있는지를 검증하는 것으로서 다음과 같은 결론을 얻었다.

첫째, 우리나라의 납세자들은 “납부세액의 정확한 산출”과 “납부세액의 절감”을 세무대리인 이용목적으로 들고 있으며 그 다음으로 “장부기장시간과 비용의 절감”, “세무조사 가능성의 감소” 순으로 들고 있었다. 그러나 납세자별로 유의적인 차이는 없었다.

둘째, 납세자가 세무대리인 선택 시 가장 중요하게 여기는 요인은 “세 부담의 절약성”, “세무서비스의 질”, “전문가 자질성”, “고객의 인지도”, “이용의 편리성”의 순서로 나타났으나, 응답자의 형태에 따라 유의적인 차이는 없었다.

셋째, 납세자의 세무대리인 이용목적에 따라 세무대리인 선택요인에는 유의적인 차이가 나타났다. “납부세액의 절감”을 위해 세무대리인을 이용하는 납세자는 “세 부담의 절약성”을 가장 중요하게 생각하였고 다음으로 “세무서비스의 질”, “전문가 자질성” 등의 순서로 나타났으며 “납부세액의 정확한 산출”을 위해 세무대리인을 이용하는 납세자는 “세무서비스의 질”을 가장 중요하게 생각하고 있으며 “세 부담의 절약성”, “전문가 자질성” 등의 순서로 나타나고 있다.

이러한 결과는 현재의 세무대리 시장은 무자격자, 세무대리인수의 증가 등으로 인해서 고객확보 경쟁이 격화되고 사업의 휴업, 폐업 등을 하는 세무대리인들이 증가하고 있으므로 고객에 대한 세무서비스 제공시 각 납세자의 세무대리인 이용목적과 각 이용목적별로 중요하게 생각하는 선택요인을 고려하여 이에 맞는 세무서비스의 개발을 통해서 고객확보 전략을 수립해야 한다는 것을 시사하고 있다.

본 연구결과 나타난 고객확보전략은 다음과 같다. “납부세액의 절감”을 목적으로 세무대리인을 이용하는 납세자는 다른 납세자들 보다 “세 부담의 절약성”을 가장 중요시 여기고 있으므로 이러한 납세자를 고객으로 확보하려면 세법상 각종 비과세나 감면, 세액공제 등의 절세방법과 세무조사시의 적절한 대응능력 등을 강조함으로써 타 세무대리인에 비교 우위에 있다는 점을 납세자에게 인지 시켜야 할 것이다.

다음으로 “납부세액의 정확한 산출”을 위하여 세무대리인을 이용하는 납세자는 “세무서비스의 질”을 가장 중요하게 여기고 있으므로 각종 세무신고기간의 엄격한 준수와 납세자에 대한 즉시적인 세무서비스의 제공 등에 타 세무대리인 보다 비교 우위가 있음을 강조함으로써 고객을 확보할 수 있다.

본 연구의 한계점은 모든 설문지의 공통적인 문제인 진실성과 성실성에 문제가 있을 수 있으며 서울과 경기 일부지역을 대상으로 설문서를 작성하였기 때문에 세무대리인 이용목적과 선택요인이 각 지역별로 다를 수 있기 때문에 전국적으로 적용을 하기에는 다소 무리가 따른다고 해석 할 수도 있다. 또한 세무대리인 중 세무사에 한정하여 연구하였기 때문에 공인회계사나 회계법인, 세무법인 등을 대상으로 분석하면 보다 더 포괄적인 연구가 될 것이라고 생각된다. 그럼에도 불구하고 본 연구는 납세자들이 세무대리인을 이용하는 목적과 세무대리인의 이용목적별로 납세자 집단간의 차이를 분석함으로써 이를 기초로 세무서비스의 제공전략이나 고객확보전략을 제시하였다는 데에 이 연구의 의의가 있다.

참고문헌

- 김홍규, 세무대리서비스 품질요인과 세무대리인 변경의사에 관한 연구, 박사학위논문, 경성대학교 대학원(2004)
- 강중석, 납세자의 세무대리인 결정요인에 관한 연구, 석사학위논문, 경성대학교 대학원 (1997)
- 강태원, 세무사 사무소의 마케팅 전략에 관한 연구, 석사학위논문, 인천대학교 대학원 (2005)
- 문종현, 서산지역 납세자의 세무대리인 선정요인에 대한 설문조사연구, 석사학위논문, 한양대학교 대학원(2001)
- 진맹도, 세무대리인 서비스가 이용자 만족에 미치는 영향, 석사학위논문, 창원대학교 대학원(2000)
- 심태섭, 세무대리인의 서비스가 이용자 만족도에 미치는 영향, 세무학연구 (1998)
- 심태섭, 납세자의 세무대리인 이용목적과 선택요인에 관한 연구, 세무학연구 (1999), PP.303-333
- 허창식, 세무사 사무소에 대한 고객선택요인의 실증연구, 석사학위논문, 연세대학교 대학원 (2004)
- Christian, C.W, S. Gupta, G.J. Weber, and E. Willis.(Spring 1994), The Relation between the Use of Tax Preparers and Taxpayers' Prepayment Position, The Journal or the American Taxation Association, 16(1), 17-40.
- Collins, J.H, V.C. Milliron, and D.R. Toy.(1990) Factors Associated with Household Demand Tax Preparers, The Journal of the American Taxation Association, 12(1), 9-25.
- Hair, J.F.Jr., R.E. Anderson, P.L. Tatham, and W.C. Black.(1998), Multivariate Data Analysis (5th ed.), Prentice-Hall International, Inc.,
- Hite, P.A, L.M. Plunkett, and D.H. Turner.(1995), Preferences of Small Business for Characteristics Important to the Selection of a Tax Preparation Firm, Advances in Taxation, 7(1), 99-139
- Kerlinger, F. N., Foundations of Behavioral Research (3rd ed.)(1998): Holt, Rinehart and Winston.
- Long, J. E., nd S. B. Caudill.(1987), The Usage and Benefits of Paid Tax Return Preparation, National Tax Journal, 40(1), 35-46.

<ABSTRACT>

The taxpayer objectives of using tax preparer services and the factors important to the selection of a tax preparer

Woong-Soo Jeon*

Kyung-Il Lee**

This study is investigate the taxpayer objective of using tax preparer services and the factors important to the selection of a tax preparer. The results are as follows.

1. The main objective of using tax preparer services is to file a correct tax return or to minimize their tax liability.
Other objectives are to minimize the effort in filing a tax return and to reduce the audit probability.
2. Business regard "minimize their tax liability" as the most important factor in selecting a tax preparer. And "the service quality of a tax preparer" is also found to be important.
3. There are some differences in the important factors in selecting a tax preparer according to the taxpayer objectives. Tax minimization objective group think "minimize their tax liability" more important than other objective groups do. Taxpayers with a correct tax return objective select "the service quality of a tax preparer" as the most important factor.

Key words: tax preparer, the objectives of using tax preparer services, factors In selecting a tax preparer

* Professor of Accounting, Dankook University

** Department of Accounting, Graduate School of Dankook University