

02

소통이 만든 기적, 10년 만의 1위

- 납세자의 불편을 해소하며 이뤄낸 징수율 1위의 기록 -

프롤로그: 숫자의 함정, 그리고 새로운 질문

“강남구는 세금 낼 여력이 충분한 분들이 많으니 징수율도 당연히 1등 아닙니까?” 외부에서 강남구 세무행정을 바라볼 때 흔히 하는 오해입니다. 하지만 현실은 그리 녹록지 않습니다. 강남구는 서울시 25개 자치구 중 재산세 부과액이 압도적으로 가장 많은 곳입니다. 2025년 기준 부과액만 무려 1조 2,500억 원이 넘습니다. 모수가 워낙 크다 보니 미납액의 절대 규모도 클 수밖에 없고, 해외 체류자나 다주택자가 많아 고지서 송달조차 쉽지 않은 것이 강남의 현실입니다. 실제로 지난 10년간 강남구의 재산세 징수율은 늘 상위권 문턱인 4~5위에 머물러 있었습니다.

“워낙 규모가 커서 구조적으로 징수율을 더 올리기 어렵다”는 패배감이 알게 모르게 우리를 짓누르고 있었습니다. 하지만 2025년, 우리 재산세과는 기존의 관행에 물음표를 던지기로 했습니다. “납세자가 세금을 안 내는 것이 아니라, 혹시 ‘못 내고 있는 것’은 아닐까? 제도를 몰라서, 혹은 방법이 복잡해서 망설이고 있는 것은 아닐까?” 우리는 책상 위의 계산기를 잠시 치우고, 납세자의 입장에서 생각하기 시작했습니다. 징수의 핵심을 ‘독촉’이 아닌 ‘안내’와 ‘지원’으로 전환하는 순간이었습니다.

제1막: “몰라서 혜택을 못 받는 일은 없어야죠”

7월 정기분 재산세 납부 기간이 다가오면서, 우리는 미납의 원인을 원점에서 재분석해 보니 상당수의 미납 사례는 고의적인 회피가 아니었습니다. 경기 침체로 인한 일시적인 자금 유동성 부족, 혹은 세금 납부 절차에 대한 정보 부족이 주된 원인이었습니다.

우리는 즉시 ‘납세자 권리보호 제도’를 알리는 데 총력을 기울였습니다. 세금이 부담되는 분들에게는 한 번에 내지 않고 나눠 낼 수 있는 ‘분할납부’를, 당장 현금이 부족한 고령의 납세자에게는 납부를 미룰 수 있는 ‘납부유예’ 제도를 적극적으로 안내했습니다. 아파트 엘리베이터 미디어보드, 구청 홈페이지, 그리고 카카오톡 채널까지 가용한 모든 매