

제2막: 정보의 비대칭을 해소하다 (외국인 체납 관리)

글로벌 비즈니스의 중심지인 강남구에는 수만 명의 외국인이 거주하고 있습니다. 자연스럽게 외국인 체납 건수도 증가하여 2025년 기준 2,175명, 체납액은 5억 원에 달했습니다. 데이터를 분석해 보니 흥미로운 점이 발견되었습니다. 외국인 체납의 대다수는 주민세나 자동차세 같은 소액 체납이었고, 납세자들은 납부 능력이 없는 것이 아니라 ‘납세 의무 자체를 모르거나’, ‘고지서를 받지 못한’ 경우가 많았습니다.

언어와 제도의 차이로 인한 ‘정보의 비대칭’. 이것이 외국인 체납의 본질이었습니다. 우리는 그들을 ‘체납자’로 낙인찍기 전에, 우리 시스템이 그들에게 친절했는지를 먼저 되돌아보았습니다. 한글로만 된 고지서는 그들에게 암호문이나 다름없었을 테니까요.

9월, 우리는 ‘외국인 납세자 알권리 강화’ 프로젝트를 시작했습니다. 첫 번째 단계는 정확한 주소지 파악이었습니다. 잦은 이사로 인해 반송되는 고지서가 없도록 출입국관리 사무소의 데이터를 연계하여 거주지를 현행화했습니다. 두 번째 단계는 ‘영문 고지서’ 발송이었습니다. 단순히 “세금을 내라”는 독촉장이 아니었습니다. 지방세가 무엇인지, 왜 내야 하는지, 내지 않으면 비자 연장 등에 어떤 불이익이 있을 수 있는지를 명확하고 정중한 영어로 설명했습니다.

효과는 기대 이상이었습니다. 안내문을 받은 외국인들의 문의 전화가 쇄도했습니다. “I received this letter. How can I pay? (이 편지를 받았는데, 어떻게 내면 됩니까?)” 대부분은 몰라서 못 냈던 선의의 납세자들이었습니다. 그들은 자신들의 체류 자격에 문제가 생길 수 있다는 점을 인지하자, 누구보다 신속하게 납부 의사를 밝혔습니다.

우리는 외국인 전용 상담 창구를 통해 가상계좌 납부, 해외 송금 방법 등을 상세히 안내했습니다. 그 결과 연락이 닿지 않던 166명의 외국인이 체납액 3천 7백만 원을 납부했습니다. 이 과정에서 만난 한 외국인 주재원은 “한국의 행정 시스템이 이렇게 체계적인 줄 몰랐다. 의무를 알려줘서 고맙다”는 인사를 전하기도 했습니다. 행정이 언어의 장벽을 낮추자, 납세 의식은 자연스럽게 높아졌습니다.

제3막: 법의 테두리 안에서 유연함을 발휘하다

징수 행정의 가장 어려운 숙제는 ‘형평성’과 ‘유연성’ 사이의 균형을 잡는 일입니다. 모든 체납자에게 기계적으로 법을 적용하는 것이 과연 능사일까요? 11월 집중 징수 기간, 우리는 이 질문에 대한 답을 현장에서 찾았습니다.