

홈택스, 납세자 맞춤형 서비스로 새롭게 선보입니다!

- 국세청, 2023. 8

- 국세청(청장 김창기)은 홈택스의 복잡한 메뉴체계 및 노후화된 디자인을 납세자 맞춤형 서비스로 전면 개편하여 8월 26일(토) 새로 개통하였습니다.
- 먼저, 840여 종에 이르는 방대한 홈택스 서비스를 사용자 관점에서 면밀하게 분석하고 편의성을 고려하여 메뉴를 재구성하였습니다.
 - 종전의 '조회/발급, 신청/제출' 등 추상적인 명칭으로 구성된 최상단 메뉴를 납세자가 메뉴명만으로 쉽게 찾을 수 있도록 '세금신고, 장려금·연말정산, 전자(세금)계산서·현금영수증·신용카드' 등으로 직관적이고 명확하게 개편하고
 - 그동안 모든 납세자에게 동일하게 제공되던 메뉴 구조를 개인납세자, 개인사업자, 법인 등 납세자 유형별로 사용 가능한 메뉴만 나타나는 맞춤형 메뉴를 제공합니다.
 - * (예) '개인'이 로그인 시 종합소득세, 양도소득세, 근로장려금, 연말정산 관련 메뉴 제공
 - '법인'이 로그인 시 부가가치세, 법인세, 지급명세서, 전자(세금)계산서 관련 메뉴 제공
 - 또한, 핵심 단어가 누락·축약되는 등 납세자 입장에서 직관성이 낮은 불명확한 메뉴명을 알기 쉽게 정비*하였습니다.
 - * (종전) 연부연납 허가내역 조회 → (정비) 상속·증여세 연부연납 허가내역 조회
 - (종전) 발급된 증명정보 → (정비) 세무대리인이 발급한 나의 증명조회
- 아울러, 홈택스 포털 디자인도 납세자 요구사항과 최신 트렌드를 접목하여 고령자와 MZ세대를 모두 포용할 수 있도록 개편하였습니다.
 - 고령자·저시력자도 홈택스를 편하게 사용할 수 있도록 국민이 주로 보유한 모니터 크기(21인치 이상)에 맞춰 상·하 확장형으로 화면을 넓게 구현하고 글자 크기*도 크게 확대하였습니다.
 - * (종전) 최소 12글꼴 사용 → (개선) 최소 14글꼴, 주로 15글꼴 사용
 - 홈택스에서 많이 사용하는 통합검색창과 로그인을 초기화면 전면에도 바로 보이도록 배치하여 사용자 편의를 높이고
 - 통합검색창에는 실시간 인기검색어와 함께 납세자가 입력한 검색 키워드를 자동 완성하여 서비스 바로가기와 추천검색어를 제공하는 등 검색 기능도 강화하였습니다.

- 또한, 납세자 유형별로 많이 사용하는 메뉴를 묶어 홈택스가 선제적으로 추천하는 「방문자별 맞춤 메뉴」와 홈택스 시스템 사용 기록(Log) 정보를 활용한 「최근 인기 메뉴」를 제공하고
 - 월별 세무일정을 간편하게 확인하고 서비스에 바로 접속할 수 있도록 「세무일정별 자주 찾는 메뉴」를 제공하는 등 콘텐츠 중심으로 개편하였습니다.
 - 한편, 「홈택스 이용 길잡이」 안내를 통해 홈택스를 처음 사용하는 납세자도 어려움 없이 사용할 수 있도록 하였습니다.
 - '홈택스 이용안내', '주요제도 소개', '신규사업자 이용안내' 등을 상세하게 구성하고, 고령자(시니어)분들이 홈택스 기능을 어떻게 활용할 수 있는지를 쉽게 안내하는 화면과 추천 메뉴를 신설하였습니다.
- 이번 개편을 통해 사회 초년생, 신규 사업자, 고령자 등 누구나 쉽고 편하게 홈택스를 이용할 수 있을 것으로 기대됩니다.
- 앞으로도 국세청은 홈택스를 더욱 고도화하여 사용자 개개인을 위한 맞춤형 서비스를 확대하고 빅데이터·인공지능(AI)을 활용한 지능형 홈택스로 발전시켜 나가는 등 적극행정을 지속적으로 추진하겠습니다.

1 복잡한 홈택스 메뉴체계를 맞춤형 메뉴로 개편하였습니다

- 국세청(청장 김창기)은 그동안 모바일 홈택스 전면확대, 미리·모두채움 신고 강화, 세금비서* 서비스 도입 등 수준 높은 디지털 납세서비스 제공을 위해 지속적으로 노력해 왔습니다.
- * 신고서 항목을 일일이 찾아 입력하지 않아도 질문에 답변만 하면 자동으로 완성되는 서비스
- 그러나, 홈택스 포털이 오래되어 제공 정보가 산만하고, 메뉴체계가 복잡하여 쉽게 이용 가능한 맞춤형 홈택스 요구가 지속 제기됨에 따라
- 국세청 내·외부의 다양한 의견을 수렴하고 우수 홈페이지 비교 분석을 통한 최신 트렌드를 접목하여 사용자 중심의 새로운 홈택스로 전면 개편하여 8.26.(토) 선보였습니다.

1 메뉴체계 개편

- 여러 메뉴에 흩어져 있는 방대한 홈택스 서비스(약 840종)를 사용자 관점에서 면밀하게 분석하고 세무업무 성격에 맞게 분류하여 메뉴를 재구성하였습니다.
- 특히, 종전의 '조회/발급, 신청/제출' 등 추상적인 명칭으로 구성된 최상단 메뉴(6종)를 납

세자가 메뉴명만으로 쉽게 찾을 수 있도록

- '세금신고, 납부고지·환급, 장려금·연말정산·전자기부금, 전자(세금)계산서·현금영수증·신용카드' 등으로 직관적이고 명확하게 개편하였습니다.

| 홈택스 최상단 메뉴 |

중전 (6종)	조회/발급	민원증명	신청/제출	신고/납부	상담/제보	세무대리/납세관리
개편 (8종)	세금신고	납부·고지·환급	국세증명·사업자등록·세금관련 신청/신고	지급명세서·자료제출·공익법인		
	장려금·연말정산·전자기부금	전자(세금)계산서·현금영수증·신용카드	상담·불복·고충·제보·기타	세무대리·납세관리		

2 납세자 맞춤형 메뉴 제공

□ 그동안 모든 납세자에게 동일한 메뉴를 제공하였으나, 이제부터 로그인 후에는 개인납세자, 개인사업자, 법인, 세무대리인 등 납세자 유형별로 사용 가능한 메뉴만 간소화하여 맞춤형으로 제공합니다.

* (예시) 개인납세자가 로그인 전에 부가가치세, 법인세 관련 화면이 조회되나 로그인을 하면 종합소득세, 양도소득세, 증여세 신고 등 개인이 이용하는 메뉴만 나타남

3 메뉴명 정비

□ 메뉴명에 핵심 단어가 누락되거나 축약되는 등 납세자 입장에서 직관성 낮은 불명확한 메뉴명을 알기 쉽게 정비하였습니다.

| 메뉴명 정비(예시) |

종 전	정 비
농어업용기자재환급신청	농어업용 기자재 부가가치세 환급신청
과세유형전환	과세유형전환 이력 조회
연부연납 허가내역 조회	상속·증여세 연부연납 허가내역 조회
발급된 증명정보	세무대리인이 발급한 나의 증명조회
(공직선거후보자용) 소득세 및 종합부동산세 납부	(공직선거후보자용) 소득세 및 종합부동산세 납부·체납증명서

○ 또한, 특정 화면에서 버튼으로 제공되던 서비스를 메뉴로 등록하여 검색 기능을 통해서도 메뉴를 더 쉽게 찾을 수 있도록 개선하였습니다.

* (예시) 전자신고 접수증·납부서 출력, 사업장현황신고 신고도움 서비스 등 151종

4 기존 홈택스 메뉴 보기 제공

- 종전의 홈택스 메뉴에 익숙한 사용자들을 위해 「기존 홈택스 메뉴 보기」 기능도 제공하였습니다.

◆ 홈택스 초기화면 우측 상단의 <기존 홈택스 메뉴 보기> 버튼을 눌러 조회

II 홈택스 디자인을 사용자 중심으로 새롭게 제공합니다

1 홈택스 포털 디자인

- 홈택스 포털 디자인도 납세자 요구사항과 국내·외 우수 웹사이트 비교 분석을 통한 최신 트렌드를 접목하여 고령자와 MZ세대를 모두 포용할 수 있도록 개편하였습니다.
- 고령자·저시력자도 홈택스를 편하게 사용할 수 있도록 국민이 주로 보유한 모니터 크기(21인치 이상)에 맞춰 상·하 확장형으로 화면을 넓게 구현하고 글자 크기*도 크게 확대하였습니다.
 - * (종전) 최소 12글꼴 사용 → (개선) 최소 14글꼴, 주로 15글꼴 사용
 - 사용자 편의를 높일 수 있도록 홈택스에서 이용이 많은 통합 검색창①과 로그인②을 초기화면 전면에도 바로 보이도록 배치하였습니다.
 - 통합검색창 왼편에는 실시간 인기검색어를 함께 제공하고, 납세자가 입력한 검색 키워드를 자동 완성하여 서비스 바로가기와 추천검색어를 제공하는 등 검색 기능도 강화하였습니다.

2 방문자별 맞춤 메뉴

- 아울러, 방문자별 맞춤 메뉴, 최근 인기 메뉴, 월별 세무일정 도입 등 홈택스 포털을 콘텐츠 중심으로 개편하였습니다.
 - 세무 시기별로 납세자들이 많이 사용하는 메뉴를 묶어 홈택스가 선제적으로 추천하는 「방문자별 맞춤 메뉴」를 구성하여 상단에 배치하고
 - 홈택스 시스템의 사용 기록(Log) 정보를 활용하여 최근 납세자가 가장 많이 이용한 메뉴 10종을 「최근 인기 메뉴」로 제공하였습니다.



3 세무일정별 자주 찾는 메뉴

- 납세자가 「월별 세무일정」을 간편하게 확인하고 연관된 메뉴로 접속할 수 있도록 「세무일정별 자주 찾는 메뉴」를 제공합니다.
- 또한, 세무일정과 연동하여 「세무 업무별 서비스」도 자동으로 나타나도록 구성하였습니다.
- * (예시) 8월에는 「월별 세무일정」에 12월 말 결산법인 법인세 중간예납, 양도소득세 예정신고 등이 조회되고, 「세무 업무별 서비스」에도 자동 연동되어 법인세, 양도소득세 순으로 나타남

| 세무일정별 자주 찾는 메뉴 |

- ① 월별 세무일정 : 신고·신청 등 '기한일자'와 '일정'을 함께 확인할 수 있음
- ② 세무 업무별 서비스 : 세목별로 세금신고·납부, 민원증명, 세무서류 신청, 과세자료 제출 등을 종합적으로 이용할 수 있는 미니 포털(21종 구성)
- ③ 세무일정을 클릭하면 연관된 메뉴로 바로 접속 가능함

4 홈택스 이용 길잡이

- 한편으로는 「홈택스 이용 길잡이」 안내를 통해 홈택스를 처음 사용하는 납세자도 어려움 없이 사용할 수 있도록 노력하였습니다.
- '홈택스 이용안내', '주요제도 소개', '신규사업자 이용안내' 등도 상세하게 구성하고, 고령자(시니어)분들이 홈택스 기능을 어떻게 활용할 수 있는지를 쉽게 안내하는 화면과 추천 메뉴를 신설하였습니다.
- 이번 개편을 통해 사회 초년생, 신규 사업자, 고령자 등 누구나 쉽고 편하게 홈택스를 이용할 수 있을 것으로 기대됩니다.

III 향후 계획

- 앞으로도 국세청은 홈택스를 더욱 고도화하여 사용자 개개인을 위한 맞춤형 서비스를 확대하고 빅데이터·인공지능(AI)을 활용한 지능형 홈택스로 발전시켜 나가는 등 적극행정을 지속적으로 추진하겠습니다.

참고 1 - 새로운 홈택스 메뉴체계

세금신고	납부·고지·환급	국세증명·사업자등록·세금관련신청신고	지급명세서·자료제출·공익법인	장려금·연말정산·전자기부금	전자세금계산서·현금영수증·신용카드	상담·불복·고충·제보·기타	세무대리·납세관리
신고서 조회/삭제/부속서류	세금납부	즉시발급 증명	(일용·간이·용역) 소득자료 제출	근로자장려금 정기 신청	전자(세금) 계산서 발급	나의 상담내역	세무대리 공통
부가가치세 신고	납부내역/ 세액계산	사실확인 후 발급 증명	(근로·사업 등) 지급명세서 제출	근로장려금 반기 신청	전자(세금) 계산서 조회	상담하기	신고대리
종합소득세 신고	국세환급	기타 민원 증명	과세자료 제출	근로자장려금 관련 자료 조회/제출	현금영수증 (근로자소비자)	상담사례	기장대리
양도소득세 신고	국세고지	민원증명 조회/관리	과세자료 조회/삭제	연말정산 간소화	현금영수증 (매입지출증빙)	영세납세자 자원단 신청 및 관리	기장· 수입납세자 관리
법인세 신고		세무서 방문 민원 관련	공익법인 보고서 제출/공시	편리한 연말정산	현금영수증 (가맹점)	불복청구	납세관리인
원천세 신고		사업자등록 신청· 정정·휴폐업		전자기부금 영수증	신용카드 매출	고충민원	나의 세무대리 관리
증여세 신고		세금관련 신청·신고 공통분야			신용카드 매입	권리보호 요청	나의 납세관리인
상속세 신고		사업장현황 신고				세법해석 신청	
개별소비세 신고		부가가치세 관련 신청·신고				외부위원회	
인지세 신고		소득·법인세 관련 신청·신고				탈세제보	
주세 신고		원천세 관련 신청·신고				현금영수증 신용카드 제보	
증권거래세 신고		소비제세 관련 신청·신고				기타	
종합부동산세 신고		주류면허 관련 신청·신고					
교육·교통 에너지환경세 신고		종합부동산세 관련 신청·신고					