

專題題目：綜合所得稅申報方式精進之研究

學生：陳家玉、邱慧芯、官潔如、曹奕慈、李欣諭

摘要

稅額申報隨著科技日新月異進步，早期以人工申報方式、二維條碼申報方式為主，近年來因民眾日常生活逐漸轉換為網路申報方式，而政府推動更簡政、便民的措施，如近年來持續推動稅額試算申報方式，納稅人報稅多了一種選擇，將不侷限於以往報稅方式。

本文蒐集報稅方式相關資料進行效益分析，並採文獻分析法及深度訪談法進行研究分析，綜整文獻整理分析與國稅局人員訪談內容綜整，目前普遍大眾使用的申報方式為網路申報，最少人使用為二維條碼申報，且因數位落差關係，傳統人工申報方式暫時將不被取代，而稅額試算申報方式因許多民眾不瞭解申報流程而效果打折，與本研究探討之全面性稅額試算尚有差距。

根據本文蒐集資料及受訪者訪談結果進行分析，本研究提供建議供政府日後強化所得稅報稅申報方式之參考：

- 一、放寬稅額試算申報使用對象，例如前一年度採列舉扣除額，且項目單純者可列入稅額試算服務適用範圍，以擴大稅額試算試用件數。
- 二、實施稅額試算措施會發生重複申報所得稅的問題，建議加強宣導稅額試算流程申報方式，以利民眾瞭解此申報方式。
- 三、為避免稅額試算表時需要更改時就須另行申報，建議未來可直接透過稅額試算通知書修正後確認回復，以憑證確認回復之案件先行試辦。
- 四、為落實減碳及便民，當納稅義務人持有健保卡網路服務或自然人憑證等，不再寄發紙本稅額試算的通知書，能以電子郵件或網路查詢下載的方式，達到便民的效果。
- 五、建議對於所得稅申報宣導向下紮根，可進駐高中及大學校園跟社區進行多元宣導。

關鍵詞：所得稅申報方式、網路申報、稅額試算

目 錄

摘要.....	0
目錄.....	1
表目錄.....	2
圖目錄.....	2
第一章 緒論.....	3
第一節 研究背景.....	3
第二節 研究動機.....	3
第三節 研究目的.....	4
第四節 研究流程.....	4
第二章 文獻探討.....	5
第一節 人工申報.....	5
第二節 二維條碼申報.....	6
第三節 網路申報.....	8
第四節 稅額試算服務申報.....	14
第三章 研究方法.....	16
第一節 研究方法.....	16
第二節 研究工具設計.....	16
第四章 資料分析.....	18
第一節 訪談內容綜整.....	18
第二節 討論與研析.....	23
第五章 結論與建議.....	24
第一節 結論.....	24
第二節 建議.....	24
參考文獻.....	26
【附錄】 訪談題綱.....	27

表 目 錄

表 1	人工申報之優缺點分析.....	5
表 2	二維條碼申報之優缺點分析.....	7
表 3	電腦報稅登入方式一覽表.....	9
表 4	電腦報稅之優缺點分析.....	10
表 5	手機報稅登入方式一覽表.....	11
表 6	手機報稅之優缺點分析.....	11
表 7	網路申報之電腦報稅、手機報稅比較分析.....	12
表 8	稅額試算服務之優缺點分析.....	14
表 9	綜合所得稅各申報方式件數及所占比率.....	18
表 10	網路申報各方式件數及所占比率.....	20

圖 目 錄

圖 1	研究流程圖.....	4
圖 2	稅額試算服務流程.....	14

第一章 緒論

第一節 研究背景

美國開國元老富蘭克林的名言：「death and taxes」死神與稅賦，是指注定要發生、無可避免的事。人生下來註定難逃一死，但少繳一點稅是每個人都想要，也可以達成的。依法納稅是義務，合法節稅是每個人的權利，所得稅結算申報是每個人幾乎都會遇到的課題，隨著科技日新月異，申報方式愈來愈多元，手續也愈簡便。

綜合所得稅結算申報的方式有人工申報、二維條碼申報、網路申報、稅額試算服務等方式。起初以人工方式填寫結算申報書方式申報，隨著電子科技發展日新月異，進階到二維條碼申報、網路申報，皆提供自動試算之功能，且為了縮短申報時間，近幾年推動稅額試算服務申報，納稅人只要收到稅額試算通知書回復確認後，便完成申報綜合所得稅。

第二節 研究動機

稅額種類千變萬化，每年五月各家各戶申報所得稅、燃料稅、契稅……等，皆與我們的生活息息相關，並且搭配現代雲端的腳步，稅額申報從早期的人工申報到現代的稅額試算服務申報，不僅增加民眾申報方式的便利性，也提高民眾對政府所得申報的感官度。

根據財政部統計至 111 年 6 月 30 日止，全國綜合所得稅申報件數為 6,444,043 件，相較於 110 年全國綜合所得稅總申報件數 6,452,288 件減少 8,245 件，略減 0.13%。111 年總自繳稅額新臺幣 2,259.95 億元(含最低稅負申報稅額 58.12 億元)，較 110 年 1,902.08 億元，增加 357.87 億元；111 年減除退稅金額後之稅收淨額 1,725.04 億元，較 110 年 1,389.01 億元，增加 336.03 億元，成長 24.19%(財政部，2023)。依整體數據來說，全國人民納稅淨額相較於去年增加，因此，民眾於報稅季的納稅費用會讓原本的生活支出增加。

稅額申報是國民應盡的義務，納稅人於每年報稅季節將自己年度收入結算完成

申報。本研究以探討綜合所得稅為例，瞭解人工申報、二維條碼申報、網路申報、稅額試算服務等四種所得稅申報方式，進行效益分析，並且探討全面稅額試算服務是否可行，最後提出相關建議作為政府日後所得稅申報依據參考。

第三節 研究目的

- 一、瞭解我國現行綜合所得稅之申報方式，包括人工申報、二維條碼申報、網路申報、稅額試算服務等。
- 二、就綜合所得稅各種申報方式，進行效益分析。
- 三、探討推動全面稅額試算服務之可行性分析。
- 四、提出相關建議，做為政府強化綜合所得稅申報方式之參考。

第四節 研究流程



圖 1 研究流程圖

第二章 文獻探討

第一節 人工申報

人工申報所得稅方式需向各地區國稅局索取課稅年度綜合所得稅結算申報書及其他需要之書表，並且自行填寫綜合所得稅結算申報資料，連同應檢附證明文件、單據及繳納稅款資料，於法定申報期間遞送或掛號郵寄至戶籍地國稅局所屬分局、稽徵所、服務處辦理申報，或就近至任一國稅局所屬分局、稽徵所、服務處辦理申報。人工申報方式需自行填寫申報書，無須操作電腦，如果有應納稅額需自行計算且必須先完成繳稅後，再將申報書及各項證明文件親自送達或以郵寄方式寄至國稅局（財政部，2022）。

一、人工申報效益分析

表 1 人工申報之優缺點分析

優點	<ol style="list-style-type: none">1. 對於不擅用電腦或家中無電子設備的銀髮族群，到實地有專人教導人工申報所得稅報稅流程。2. 實地填寫申報單，對於網路傳輸不信任的人有一份安心，並且享受親自體驗報稅的樂趣。
缺點	<ol style="list-style-type: none">1. 現代科技發達，人工報稅不僅耗時、費力，且申報流程繁雜，對於現代人追求快、狠、準的腳步已不適用。2. 人工申報所得稅自行填寫申報書，需要影印大量紙張，對於現代社會響應 SDGS(永續發展目標)其中的環保議題，形成強烈的對比。3. 應納稅額的部分需自行計算，對於大多數民眾來說，是一項不便民的措施。

二、人工申報發展趨勢

人工申報所得稅對於不擅用電腦或年紀較大的銀髮族群帶來便民的措施，對於喜歡面對面的實地申報的民眾多了一份報稅的樂趣；現代資料電子化，人工申報所得稅需要親自填寫，耗費許多紙張且耗時，應納稅額部分還需自行計算，大多數民眾認為不便，因此，人工申報所得稅已漸漸退場，改採電子化線上報稅流程取代。

三、人工申報優化措施建議

1. 對於不擅用電腦或年長的銀髮族群，可設置一處專區輔導申報所得稅。
2. 基於現代人追求快、狠、準的效率速度，國稅局或稅捐稽徵處可郵寄、電子郵件稅額試算申報書給稅務人辦理線上申報所得稅。
3. 現代資料電子化，人工申報所得稅會漸漸退場，建議設置專區輔導電子申報所得稅，跟上現代雲端的腳步。

第二節 二維條碼申報

二維條碼申報所得稅方式須至財政部電子申報繳稅服務網站，下載安裝課稅年度綜合所得稅電子結算申報繳稅系統。登入課稅年度綜合所得稅電子申報繳稅系統，選擇【使用二維條碼申報方式登入】，依系統指示操作登錄綜合所得稅結算申報資料，列印產出之二維條碼結算申報書，並依規定應檢具之其他證明文件、單據及自行繳款資料，於法定申報期限內送（寄）戶籍所在地國稅局所屬分局、稽徵所、服務處辦理申報，或就近至任一國稅局所屬分局、稽徵所、服務處辦理申報。

二維碼報稅系統自動以最有利之計稅方式，計算應納稅額，但申報書中之二維條碼須完整，經列印後之二維條碼結算申報書不得再塗改，如需更改內容，應修改檔案重新列印申報書再行申報，以避免二維條碼內容與申報書不一致之情形，且二維碼申報書需於申報期限遞送或郵寄至稽徵機關始完成申報手續。(財政部台北國稅局，2022)

一、二維條碼申報效益分析

優點	<ol style="list-style-type: none">1. 系統自動以最有利計算方式計算納稅人年度應納稅額，納稅人可避免多繳稅額的風險。2. 對於網路傳輸不信任且不喜愛逐一填寫表格計算應納稅額的納稅人，二維碼申報具有不需逐一填寫及可避免應納稅額計算錯誤的優勢。
----	--

缺點	<ol style="list-style-type: none"> 1. 1.納稅人需自行列印申報書郵寄或親自送達鄰近的納稅機關。 2. 2.二維條碼於申報書需完整呈現，倘若列印後需修改內容，必須進入檔案修改並重新列印申報書才可進行申報，整體作業流程較複雜。
----	--

表 2 二維條碼申報之優缺點分析

二、二維條碼申報發展趨勢

二維碼申報方式介於人工申報方式與網路申報方式之間，不需自行計算應納稅額，並藉由網路填寫方式完成報稅。然而，二維碼申報納稅人需將申請書親自送達或郵寄至鄰近的繳稅機關，對於偏遠地區的民眾可能較不便利，且二維條碼於申報書上需完整呈現，如需修改內容尚需進入檔案進行修改並列印進行申報，需耗費大量紙張。雖然整體作業流程看似複雜，卻帶給對於網路傳輸不信任的納稅人一份安心感，具備不被取代的優勢。

三、二維條碼申報優化措施建議

1. 使用二維條碼申報的納稅義務人既能實地體驗報稅的樂趣，且不需自行計算應納稅額，為二維條碼擁有的獨特性。建議政府保留此項申報方式，持續發揮此申報方式帶給不同年齡層納稅人報稅的樂趣。
2. 二維條碼需自行列印並送至鄰近的報稅機關，建議報稅機關幫忙納稅人將申報書列印，減輕納稅人的費用負擔。

第三節 網路申報

網路申報所得稅方式可分為電腦報稅與手機報稅兩種方式進行，以下分別分析。

一、網路申報—電腦報稅

(一) 電腦報稅方式

電腦報稅方式為納稅人至財政部電子申報繳稅服務網站，直接登入綜合所得稅結算線上申報程式（線上版），或至該網站下載安裝課稅年度綜合所得稅電子結算申報繳稅系統（離線版）報稅。

電腦報稅申報納稅人進入課稅年度綜合所得稅電子申報繳稅系統，選擇【使用網路申報方式登入】，申報系統提供 6 種認證方式，可擇一登入辦理申報：

- (1) 【自然人憑證】
- (2) 【電子憑證】
- (3) 【健保卡+密碼】
- (4) 【行動自然人憑證】
- (5) 【行動電話認證】
- (6) 【身分證統一編號+戶口名簿戶號】(查詢碼或人工建檔)
- (7) 【醫事人員憑證】

電腦報稅申報納稅人依系統指示操作登錄相關綜合所得稅結算申報資料，於申報期間透過網路上傳申報資料，上傳成功即回傳完成申報訊息、檔案編號及收執聯。若尚有依規定應另行檢附證明文件、單據，則增加回傳掛號回函封面及應檢送各項證明文件單據申報表。電腦報稅上傳成功後，依法應檢送之其他證明文件、單據，連同「應檢送各項證明文件單據申報表」(郵寄則將附件寄送信函封面貼於信封)，於法定申報

期限屆滿後 10 日內，逕送(寄)戶籍所在地國稅局所屬分局、稽徵所、服務處，或就近遞送至任一國稅局所屬分局、稽徵所、服務處代收。

電腦報稅於申報期間內得透過網路重新上傳更正其申報資料，第 2 次以後(含第 2 次)申報上傳時，將覆蓋前次申報資料。逾法定申報期限後應以人工填報更正資料向戶籍所在地國稅局所屬分局、稽徵所、服務處申請更正。

如前述，電腦報稅的登入方式為表 3 之 7 種方式，分別為自然人憑證、電子憑證、健保卡+密碼、行動自然人憑證、行動電話認證、身分證統一編號+戶號、醫事人員憑證。

表 3 電腦報稅登入方式一覽表

1.自然人憑證	需先向任一戶政事務所申辦。
2.電子憑證	向經財政部審核通過之電子憑證單位申請。
3.健保卡+密碼	須先申辦「健保卡網路服務註冊」，進行認證設定密碼，無須額外費用。申辦「健保卡網路服務註冊」方式有 3 種： (1)連結至健保卡網路服務註冊網頁申辦。 (2)本人持國民身分證正本至衛福部中央健康保險署各分區業務服務處申辦。 (3)國人可使用本人申辦之月租型門號手機及個人行動網路，透過健保快易通 APP 完成認證註冊。
4.行動自然人憑證	已註冊內政部行動自然人憑證。
5.行動電話認證	輸入納稅義務人之「身分證統一編號」、「電信業者」、「手機門號」及「健保卡卡號」。
6.身分證統一編號+戶號	不需申請，以課稅年度 12 月 31 日之戶口名簿的戶號為基準。
7.醫事人員憑證	衛福部醫事憑證管理中心(HCA)之醫事人員憑證 IC 卡

資料來源：財政部台北國稅局，2023。

(二) 電腦報稅效益分析

表 4 電腦報稅之優缺點分析

優點	<ol style="list-style-type: none">1. 電腦報稅提供七種方式登入，納稅人可依自身條件進行網路報稅，即完成申報。2. 電腦申報提供離線版功能，使納稅人申報過程不受網路地域限制，即可完成報稅。
缺點	<ol style="list-style-type: none">1. 網路申報資料倘若需修改，且已超過時間，則需自行至稅務機關進行人工填報資料修改。2. 電腦報稅依指示填答完成報稅後，仍須依規定將資料寄送至鄰近的稅務機關，納稅人需花一筆寄送費用。3. 電腦申報大多需具備電子憑證及讀卡機才可進行申報，如家中無讀卡機或電子憑證的納稅人無法進行申報義務。

二、網路申報—手機報稅

(一) 手機報稅方式

手機報稅方式納稅人至財政部電子申報繳稅服務網站直接登入綜合所得稅結算線上申報程式（手機版）報稅。

手機報稅申報系統提供 3 種認證方式，可擇一登入辦理申報：

- (1) 【行動電話認證】
- (2) 【戶口名簿戶號+查詢碼】
- (3) 【行動自然人憑證】

依系統指示操作登錄相關綜合所得稅結算申報資料，於申報期間透過網路上傳申報資料，上傳成功即回傳完成申報訊息、檔案編號及收執聯。若尚有依規定應另行檢附證明文件、單據，則增加回傳掛號回函封面及應檢送各項證明文件單據申報表。手機報稅上傳成功後，依法應檢送之其他證明文件、單據，連同「應檢送各項證明文件單據申報表」（郵寄則將附件寄送信函封面貼於信封），於法定申報期限屆滿後 10 日內，逕送(寄)戶籍所在地國稅局所屬分局、稽徵所、服務處，或就近遞送至任一國稅

局所屬分局、稽徵所、服務處代收，並於 111 年 5 月 1 日起，採用手機版報稅，如有新增、編輯、刪除配偶、受扶養親屬資料及所得、扣除額之需求，可切換至「編修模式」，進行扶養親屬、所得或扣除額等資料之編輯。

手機報稅申報期間內得透過網路重新上傳更正其申報資料，第 2 次以後（含第 2 次）申報上傳時，將覆蓋前次申報資料。逾法定申報期限後應以人工填報更正資料向戶籍所在地國稅局所屬分局、稽徵所、服務處申請更正。此外，手機報稅方式限納稅義務人為國人使用，不適用以現金或票據繳稅案件、晶片金融卡繳稅案件、申請延(分)期繳稅案件（財政部，2023）。

手機報稅登入方式分為表 5 的行動電話認證、戶口名簿戶號+查詢碼、行動自然人憑證等三種登入方式。

表 5 手機報稅登入方式一覽表

行動電話認證	輸入納稅義務人之「身分證統一編號」、「電信業者」、「手機門號」及「健保卡卡號」。
戶口名簿戶號+查詢碼	身分證統一編+戶口名簿戶號：不需申請，以課稅年度 12 月 31 日之戶口名簿的戶號為基準。
行動自然人憑證	已註冊內政部行動自然人憑證

（二）手機報稅效益分析

表 6 手機報稅之優缺點分析

優點	<ol style="list-style-type: none"> 1. 手機報稅提供三種大眾普遍方式，納稅人可依指示利用手機進行報稅並完成申報。 2. 手機報稅新增編修模式，納稅人可於手機報稅時切換編修模式編輯扶養親屬、所得或扣除額等資料
缺點	<ol style="list-style-type: none"> 1. 手機報稅僅提供手機板功能，納稅人於報稅時可能受限於網路地域關係而影響報稅。 2. 手機報稅提供三種報稅方式登入，如果自身條件不府合，必須使用電腦報稅進行申報。

三、網路申報之電腦報稅、手機報稅比較分析

根據以上分析，本研究綜整網路申報之電腦報稅與手機報稅兩種方式的登入方式、更正方式、適用條件之比較如表 7。

表 7 網路申報之電腦報稅、手機報稅比較分析

電腦報稅	V.S	手機報稅
<p>【自然人憑證】</p> <p>【電子憑證】</p> <p>【健保卡+密碼】</p> <p>【行動自然人憑證】</p> <p>【行動電話認證】</p> <p>【身分證統一編號+戶口名簿戶號】 (查詢碼或人工建檔)</p> <p>【醫事人員憑證】</p>	<p>登入方式</p>	<p>【行動電話認證】</p> <p>【戶口名簿戶號+查詢碼】</p> <p>【行動自然人憑證】</p>
<p>1. 申報期間內得透過網路重新上傳更正其申報資料，第 2 次以後(含第 2 次)申報上傳時，將覆蓋前次申報資料。</p> <p>2. 逾法定申報期限後應以人工填報更正資料向戶籍所在地國稅局所屬分局、稽徵所、服務處申請更正。</p>	<p>更正方式</p>	<p>1. 申報期間內得透過網路重新上傳更正其申報資料，第 2 次以後(含第 2 次)申報上傳時，將覆蓋前次申報資料。</p> <p>2. 逾法定申報期限後應以人工填報更正資料向戶籍所在地國稅局所屬分局、稽徵所、服務處申請更正。</p>
<p>無</p>	<p>適用條件</p>	<p>1.限納稅義務人為國人使用</p> <p>2.不適用以現金或票據繳稅案件</p> <p>3.不適用以晶片金融卡繳稅案件</p> <p>4.不適用申請延(分)期繳稅案件</p>

四、網路申報發展趨勢

網路申報分為兩種報稅方式：電腦報稅及手機報稅，使用電腦報稅的納稅人可依自身條件完成申報，而使用手機報稅的納稅人因受限於三種報稅方式登入，如納稅人並非三種條件之一或非我國人士，必須使用電腦報稅或其他報稅方式進行申報義務，整體而言，網路報稅和現代人生活方式較吻合，為目前大眾普遍進行申報方式的首選。

五、網路申報優化措施建議

1. 網路報稅為現代大眾普遍使用報稅方式，建議政府可強化網路報稅系統功能，例如採分流方式，避免報稅季大量納稅人同時報稅造成系統癱瘓。
2. 現代人為了追求效率，許多事情都倚靠手機解決，建議政府可將手機報稅系統建置更完善，增加民眾的便利性。

第四節 稅額試算服務申報

為了縮短時間及提供更便利的報稅服務，只要符合措施適用的對象及條件(對於納稅義務人前一年度申報內容單純案件，選定符合條件)，國稅局會主動幫納稅義務人試算綜合所得稅應繳稅額及退還稅的金額，並將試算稅額的通知書寄發給納稅人，納稅人免填寫申報書。且當納稅人收到通知書只需確認，即可輕易完成所得稅申報。(財政部中區國稅局，2023)



圖 2 稅額試算服務流程

一、 稅額試算服務效益分析

表 8 稅額試算服務之優缺點分析

優點	<ol style="list-style-type: none"> 1. 國稅局會主動蒐集前一年度的所得憑單及扣除額等資料，減輕納稅人親自前往國稅局的時間成本及郵寄費用。 2. 納稅人收到試算稅額通知書僅需確認資料是否正確，再去繳款就能輕易地完成申報義務。 3. 納稅人不需自行計算應納稅額及填寫申報書。
缺點	<ol style="list-style-type: none"> 1. 目前的稅額試算方式僅適用於簡式為主，當納稅人習慣採列舉扣除額方式卻有不適用的問題。 2. 稅額試算申報有諸多限制，實務方面尚可放寬。 3. 許多納稅人對於稅額試算申報方式不熟悉，當收到國稅局的稅額試算時卻不清楚如何申報，反而使用其他報稅方式，卻沒有達到便民的預期效果。 4. 稅額試算申報並非人人皆可使用，對於不適用之納稅人需使用其他報稅方式。

二、稅額試算服務發展趨勢

目前政府較主推稅額試算的方式來報稅，但因為限制較多，且許多民眾不了解稅額試算的報稅流程，或者遇到習慣用列舉式的民眾，稅額試算報稅方式將不適用，如果能將稅額試算申報限制減少及提高實用性，會使民眾更加會使用此報稅方式，稅額試算如能擴大推廣，將成為最為便利的報稅方式。

三、稅額試算服務優化措施建議

1. 政府在稅額試算寄發前利用媒體或網路宣傳讓民眾輕易了解報稅流程。
2. 國稅局寄發的稅額試算說明再更簡約清楚的方式，並搭配使用圖文的方式讓民眾能更清楚的了解報稅流程。
3. 遇到要另行申報的問題，如果能收到通知書在網路上回覆結果，直接在稅額試算做更改，可能會大幅減少退件的比例。

第三章 研究方法

第一節 研究方法

本研究主要藉由文獻分析法及深度訪談法，進行分析探討，所採研究方法如下列所述：

一、文獻分析法

文獻分析法是以系統而客觀的界定、評鑑並綜合證明的方法，其主要目的在於了解過去、洞察現在、預測未來。本研究以和民眾報稅相關，以國稅局為探討機關，蒐集四種報稅方式及相關文獻資料進行分析，並從中了解報稅措施、便民之處或相關需改進部分並給予建議。

二、深度訪談法

本研究採用半結構式深度訪談（semi-structured interviews）方式進行深度訪談。半結構式訪談是介於結構式與非結構式的訪談之間的一種初級資料（primary data）蒐集方式，研究者在訪談進行之前，必須根據研究的問題與目的設計「訪談題綱」，作為訪談指引方針，然在整個訪談進行過程，訪談者不必根據訪談提綱的順序來進行訪問工作，通常訪談者也可以依實際狀況，對訪談問題做彈性調整，並製作訪談內容摘要。本研究與國稅局主管人員進行訪談，了解各申報方式之現況與發展趨勢，並瞭解全面稅額試算服務可行性進行分析，期許得到更完整的資料進行分析及探討做為日後政府報稅相關參考資料。

第二節 研究工具設計

本研究根據研究目的以文獻探討、深度訪談為研究方法，並設計訪談題綱作為研究工具以進行深度訪談，主要議題為綜合所得稅各申報方式之申報現況、發展趨勢、稅額試算服務之優化及全面推動之可行性、處理所得稅申報所遭遇之問題等相關問題，並經指導教授及租稅課程教師審訂，題綱內容如下：

1. 綜合所得稅申報方式大致可分為以下幾種：

- (1)人工申報
- (2)二維條碼申報
- (3)網路申報
- (4)稅額試算回復

就您所知，目前以哪種申報方式最普遍？哪些方式較少人使用？

2. 目前網路非常發達且便利，但報稅方式卻仍有「人工申報」及「二維條碼申報」，除了要自己計算稅額，還要郵寄或遞交，
 - (1)仍持續保有這兩種報稅方式的原因？
 - (2)使用「人工申報」者大多是那些群族？
 - (3)使用「二維條碼申報」大多是那些群族？
 - (4)您認為這兩種申報方式是否有存在必要？或可做哪些調整？
3. 登入網路報稅有多種方式，比如自然人憑證、健保卡認證、金融電子憑證、手機認證、身分證字號+戶號等方式，哪一種方式使用的人最多？您比較推薦哪一種方式？
4. 稅額試算對民眾來說非常方便，是一項很便民的措施，
 - (1)就您所知，目前的回復率大概多少？
 - (2)稅額試算要完全沒問題才能回復，若有修正，就還要再重新申報，這部分是否有可能讓民眾在網路提出更正後再回復？
 - (3)稅額試算目前是否僅以簡式為主？未來是否有可能全面實施？將採列舉法的民眾也納入。如無法做到的困難點主要是什麼？
5. 在處理民眾的綜所稅申報時，您遇到的主要問題是什麼？您覺得該如何改進或宣導？
6. 是否還有其他國稅局對於綜所稅申報便民措施的相關補充？

第四章 資料分析

第一節 訪談內容綜整

根據第三章研究方法所述，本研究採深度訪談法，藉由和國稅局人員互動，了解目前大眾普遍使用報稅方式及相關缺失須改進，進而彌補本研究資料不足的缺失。以下為本研究訪談摘要綜整：

一、受訪者

財政部北區國稅局板橋分局 曾○○審核員

財政部北區國稅局中和稽徵所 李○○稅務員

二、訪談地點

112年3月1日 財政部北區國稅局板橋分局（新北市板橋區中山路一段143號3樓）

112年3月8日 財政部北區國稅局中和稽徵所（新北市中和區安邦街18號）

三、訪談內容綜整

【問題一】綜合所得稅申報方式大致可分為以下幾種：

- (1)人工申報
- (2)二維條碼申報
- (3)網路申報
- (4)稅額試算回復

就您所知，目前以哪種申報方式最為普遍？哪些方式較少人使用？

答：根據表9，民眾最普遍使用申報方式為網路申報方式，最少使用申報方式為二維條碼申報方式。

表9 綜合所得稅各申報方式件數及所占比率

單位：件數、%

年度	人工申報	二維條碼	網路申報	稅額試算
----	------	------	------	------

年度	人工申報	二維條碼	網路申報	稅額試算
110	47,485 0.73%	11,462 0.17%	4,649,185 71.96%	1,753,369 27.14%
109	50,774 0.78%	12,100 0.18%	4,371,907 66.81%	2,109,452 32.23%
108	67,274 1.05%	17,359 0.27%	4,074,121 63.42%	2,264,875 35.26%
107	134,461 2.14%	27,612 0.44%	3,957,688 62.85%	2,177,100 34.57%

*資料來源：財政部財政資料中心、財政部賦稅署

【問題二】 目前網路報稅非常發達且便利，但報稅方式仍有「人工申報」及「二維條碼申報」，除了要自己計算稅額，還要郵寄或遞交。

- (1) 仍持續保有這兩種報稅方式的原因？
- (2) 使用「人工申報」者大多是哪些群族？
- (3) 使用「二維條碼申報」大多是哪些群族？
- (4) 您認為這兩種申報方式是否有存在必要？或可做哪些調整？

答：

- 1.人工申報書因為「數位落差」，許多年長者及偏鄉地區納稅人不見得具備使用數位產品的技能；二維條碼申報有基於「資訊安全」的考量，部分納稅人不信任國家對資訊安全的保護，擔心報稅資料在傳輸的過程遭到截取。
- 2.實務上來看大部分都是年長且不會使用網路的納稅人、長輩幫子女報稅或逾期申報的納稅人為主。
- 3.使用二維申報的納稅人，大部分是反映不相信網路申報，各年齡層都有，另外就是保險業務員及記帳士事務所(需要幫客戶報稅)。
- 4.現實層面來說，人工申報書及二維條碼都有保留的必要，人工申報書在無法使用資訊設備的時候具有不可替代的優勢，二維條碼則具有不需要逐一填寫及可避免計算錯誤的優勢，雖然使用率不高，現階段還沒有汰除的空間。

【問題三】 登入網路報稅有多種方式，比如自然人憑證、健保卡認證、金融電子憑證、手機認證、身分證字號+戶號等方式，就您所知，哪一種方式使用的人最多？您比較推薦哪一種方式？

答：

行動電話認證從 110 年申報 109 年度綜合所得稅時推出，只提供採標準扣除額且扶養親屬與前一年度相同的納稅人使用，功能與紙本的稅額試算類似，推出的第一年就成為電子報稅的最多人使用的驗證方式；111 年申報 110 年度綜合所得稅，進一步擴大使用範圍，讓行動電話認證(含手機報稅)的功能與其他申報方式完全相同，不僅可以使用列舉扣除額，也能編修扶養親屬及所得資料，進一步讓使用率提升到 40%，成為目前最方便也最有效率的申報方式。詳細數據可參見表 10。

表 10 網路申報各方式件數及所占比率

單位：件數、%

年度	自然人憑證	電子憑證	戶號+查詢碼	健保卡+密碼	行動自然人	行動電話認證	醫事人員憑證
110	837,412 18.02%	66,395 1.43%	710,123 15.28%	1,074,967 23.13%	18,946 0.41%	1,937,723 41.70%	1,176 0.03%
109	967,594 22.14%	84,250 1.93%	695,708 15.92%	1,204,964 27.57%	12,237 0.28%	1,405,296 32.16%	-
108	1,266,564 31.09%	107,275 2.63%	873,846 21.45%	1,808,151 44.38%	18,285 0.45%	-	-

【問題四】 稅額試算對民眾來說非常方便，經我們詢問民眾，大家都覺得稅額試算是一項德政，是很便民的措施，就您所知，試問：

(1)目前的回復率大概多少？

(2)稅額試算要完全沒問題才能回復，若有修正，就還要再重新申報，未來是否有可能讓民眾在網路提出更正後再回復？或是就現行的方式，您覺得還有哪些可以優化的地方？

(3)稅額試算目前是否僅以簡式為主？未來是否有可能將採列舉式的民眾也納入，以達到全面實施或更擴大範圍？政府對於這方面有沒有什麼規劃或想法？如無法做到，主要的困難點是什麼？

答：

(1)近 5 年稅額試算的回復率平均落在 65%左右，<影響綜合所得稅稅額試算確認意願因素之研究>則是提到 102 年的回復率為 57.37%。

(2)在稅額試算是以「紙本」寄發的情況下，納稅人自然無從加以更正，因此只要有修正申報資料的納稅人，就必須另外以其他方式申報。111 年推出的行動電話認證，就是一種類似可以修正的稅額試算，納稅人在登錄系統後，系統會先依照過去連續 2 個年度申報均相同的扶養親屬，將這些人的所得及扣除額都歸戶，並計算應納稅額，若納稅人檢視後無誤即可直接申報，若還有非扣繳類、大陸地區、海外所得及列舉扣除額等等，在經過修改後就能完成申報。

(3)有關稅額試算的趨勢：

1.稅額試算服務是從 100 年申報 99 年度綜合所得稅時提出，按報章媒體及國稅局內部統計資料，採用線上回復(含電話語音)與填寫紙本的試算確認書的比例相當，後者又多半以長輩居多。

2.從歷年稅額試算的回復率來看，等於還有 35%的納稅人在收到試算書後未使用本項服務，但稅額試算無論是影印還是寄送，都會製造出大量的碳足跡，在全世界都在重視 ESG 的情況下，財政部也不可能置身事外。

3.只是囿於「數位落差」，稅額試算在短期內如同人工申報書一樣不會被取代，在增加了經寄發稅額試算卻以電子申報且內容與試算書相符者不再寄送稅額試算的條件之下，未來適用稅額試算的納稅人可預期會逐年減少。

【問題五】 在處理民眾的綜所稅申報時，您遇到的主要問題有那些？您覺得該如何改進或宣導？

答：

不懂裝懂、似懂非懂是最難處理的情況。相較於民法只會在與他人發生糾紛、刑法只有在觸犯國家法律、商事法只有在經營企業才會用到，綜合所得稅卻是每一個人除了出生、死亡以外，在正常情況下一定會遇到的事，但我們可以發現，無論是國、高中的公民課還是大學的通識課程，除了會計系與財稅系之外，幾乎很少有對綜合所得稅做詳細且正確的介紹。

民眾會有報錯稅的問題，例：捐贈、保險費等等(捐贈應以無償性)，捐贈於政府額度無上限；捐贈私人團體最高不超過綜合所得總額百分之二十為限，而房貸只能一戶抵一間等問題，民眾對此規範不太了解，容易在申報時發生錯誤。

【問題六】 是否還有其他國稅局對於綜所稅申報便民措施的相關補充或宣導？

答：

以中和稽徵所為例，在組織上將所得稅的構成項目分成綜所稅資料股與綜所稅徵收股，前者主要負責所得面的問題，後者處理免稅額及扣除額等費用面的問題，在對外的租稅宣導，也會依照對象區分宣導的內容，例如：對會計師事務所，可以談與扣繳有關的規定、對房東，可以讓他們知道誠實申報及政府租金政策的重要性、對一般個人則可以讓他們知道最新的法規及常見的申報錯誤型態。

以申報、便民措施來說，行動電話認證是目前財政部主要推動的重點項目，民眾可以在 YouTube 看到宣導廣告、教學影片，也能在國稅局的電視推播、紙本文宣、臉書、LINE 看到相關的訊息；而這些做法，國稅局的各個分局、稽徵所，在做法上都大同小異，頂多只是製作的文宣不同而已。

除了稽徵所對外的租稅宣導，各地區國稅局總局也會配合財政部政策，以公文下達的方式要求分局、稽徵所必須就重點項目加強宣導，如「為達成以網路申報取代二維條碼申報之目標，並提高手機報稅及以行動電話認證與各式憑證辦理網路申報比率，以降低民眾親臨服務櫃檯辦理申報之人次」，就是 112 年的重大政策。希望民眾不管是否有所得收入，都盡可能報稅，疫情期間和銀行辦理補助或貸款，都會需要報稅的資料參考。現在股票股利也可退稅。而稅額試算的使用人口會逐漸往手機報稅方向推進，手機報稅可更改扶養人口，會更加便利。

第二節 討論與研析

根據受訪者的回答可知在稅額申報方式上是以網路申報使用率最高，不外乎以下幾點：登入方式多元，手機即可完成報稅不受時間、地域等條件限制符合當代年輕人生活習慣。

其餘幾項申報方式統計到 110 年度為止使用率都是在逐年下降狀態，可說明現今社會步入數位時代，未來使用網路報稅的人會繼續增加，其餘報稅方式雖不會消失，但使用人在持續減少；使用率第二的是稅額試算，根據受訪者提供的資料顯示近五年的稅額試算計件都有 6 成以上的回覆率，主要提供給老年人使用；在稅務推廣方面最怕就是遇到不懂裝懂的納稅人，再加上溝通差異容易成糾紛，因此各地的國稅局、稽徵所都在積極的推廣各項稅務知識，畢竟稅法相對於民法、刑法是更貼近生活的法律之一。其次國稅局的營業時間導致很多納稅義務人時間上無法配合，必須請假去報稅，因此有了許多線上申報的服務，納稅人只需拿著國稅局郵寄的稅額試算單，繳費完成即完成報稅義務。整體而言，普遍納稅人申報方式為網路申報，較符合民眾日常生活方式。

另外，在訪談中受訪者有說目前的稅法推廣 YouTube、臉書、紙本文宣及在報稅季時在電視上的宣導短片，但是效果有限，原因是在社群媒體上使用者不主動搜索的話它不會自動出現在推薦列表上，電視廣告時間又很短不過 15-20 秒左右，即使想注意看也沒有足夠的時間記起來。

經本組討論後建議，進駐高中及大學校園跟社區加強宣導，原因是高中生或大學生是接近成年或已成年的年紀，加上年紀輕，對於知識方面的吸收會比較快且完整，再由學生將所學內容帶回家與親人分享，藉此擴大宣傳效果；在社區中的宣導可以利用簡單易懂的方式，因為聽眾可能都是中年或是老年人，例如搭配動畫增強聽覺及視覺的形式增加參與率。

第五章 結論與建議

第一節 結論

政府目前主要報稅方式為人工申報、二維條碼申報、網路申報、稅額試算申報，本組藉由資料蒐集進行效益分析，得知每種申報方式優缺點，訪談結果分析，了解民眾主要使用申報方式為網路申報，本組所探討的重點為稅額試算是否能全面實施，根據訪談結果分析，稅額試算雖然僅需確認試算金額是否正確，繳費完成即完成申報，但稅額試算需寄送大量紙張造成碳足跡，且目前民眾若需更改試算金額，必須更改報稅方式，目前尚無達到全面普及性的使用率，但仍有改善空間與擴大使用人數的可行措施。

整體而言，民眾普遍使用報稅方式為網路報稅，其次為稅額試算申報，最少為二維條碼申報，在現今社會大眾申報方式下，網路報稅為普及率最高的報稅方式。

第二節 建議

我國為了便利納稅義務人能順利完成申報個人綜合所得稅，逐年提供更簡易的申報方式來增加便民服務的措施，而近幾年為了更方便所以主推網路申報及稅額試算，但因為稅額試算的普及率和適用人數比例上不高，所以認為想要主推廣稅額試算首先應加強宣導稅額試算的服務措施及規定，才能讓民眾採用此方式報稅。

- 一、 對於納稅義務人前一年度採列舉扣除額，但屬稽徵機關提供歸戶之扣除額資料(如捐贈、保險費、醫藥及生育費、災害損失、購屋借款利息等)，建議當年度可列入稅額試算服務適用範圍，以擴大稅額試算試用件數。
- 二、 實施稅額試算措施會發生重複申報所得稅的問題，因為納稅義務人收到不知道稅額試算回報或使用方式，所以加強宣導回復稅額試算就已算完成申報，減少重複申報的件數。
- 三、 當收到稅額試算表時需要更改時就須另行申報，會浪費些人力成本，能討論適度的放寬扣除額的條件，除提升稅額試算適用的人數，也能提升便民的效

果。另外，也建議未來可直接透過稅額試算通知書修正後確認回復，以憑證確認回復之案件先行試辦。

四、 當納稅義務人持有健保卡網路服務或自然人憑證等，有能使用網路的基本功能不再寄發紙本稅額試算的通知書，能以郵件或網路查詢下載的方式，這樣既能減少成本及手續更精簡便利達到預期效果也能達到便民的效果。

五、 納稅為國民應盡義務，對於所得稅申報的宣導也應向下紮根，建議國稅局可進駐高中及大學校園跟社區做宣導，然後再由學生將所學內容帶回家與親人分享，藉此擴大宣傳效果；再者，於社區中的宣傳，可能都是中年或是老年人，可利用動畫等方式增強聽覺及視覺的形式增加參與率。

參考文獻

- 1.財政部台北國稅局(2022)。·【綜所稅結算申報專區】個人所得稅- 人工申報· 取自 <https://www.ntbt.gov.tw/singlehtml/9de2c2c966cb4fb48aca9dddf1fcae9c?cntId=e175230aa04f4bffb66f054b055e7d>
- 2.財政部台北國稅局(2022)。·【綜所稅結算申報專區】個人所得稅- 網路申報· 取自 <https://www.ntbt.gov.tw/singlehtml/9de2c2c966cb4fb48aca9dddf1fcae9c?cntId=4aa0cca679f04c518e532f5afb75>
3. 財政部稅務入口網(2022)。· 綜合所得稅節稅手冊 · 取自 <https://www.etax.nat.gov.tw/etwmain/tax-info/understanding/tax-saving-manual/national/individual-income-tax/ZJGegL6>
- 4.貸鼠先生(2023)。· 2022 所得稅申報方式有哪些看 6 種所得稅申報方式最適合你! · 取自 <https://roo.cash/blog/income-tax-filing/>
- 5.財政部北區國稅局(2022)。· 網路申報· 取自 <https://www.ntbna.gov.tw/singlehtml/5a6297d175244554ac228284a5f947ad?cntId=d0bb36329cdc48a9838c5f71f1861e8c>
- 6.財政部中區國稅局(2023)。· 稅額試算服務專區· 取自 <https://www.ntbca.gov.tw/multiplehtml/a3b858c1d09f4bea8ac3d7fe21a16086>
- 7.Money101(2023)。· 首報族看過來!2022 稅額試算服務如何申請?需要哪些文件? · 取自 <https://www.money101.com.tw/blog/%e8%b2%a1%e6%94%bf%e9%83%a8-%e7%a8%85%e9%a1%8d%e8%a9%a6%e7%ae%97-%e9%80%9a%e7%9f%a5%e6%9b%b8>
8. 財政部台北國稅局(2022)。·【綜所稅結算申報專區】個人所得稅- 二維條碼申報· 取自 <https://www.ntbt.gov.tw/singlehtml/9de2c2c966cb4fb48aca9dddf1fcae9c?cntId=adce1762ad45405a963f169e734f539a>
9. 中華民國財政部(2022)。· 110 年度所得稅結算申報初步統計· 取自 <https://www.mof.gov.tw/singlehtml/384fb3077bb349ea973e7fc6f13b6974?cntId=9beed06954814ac2a052c899f72c2707>

【附錄】 訪談題綱

個人綜合所得稅申報方式訪談題綱

問題一、個人綜合所得稅申報方式大致可分為以下幾種：

- (1)人工申報
- (2)二維條碼申報
- (3)網路申報
- (4)稅額試算回復

就您所知，目前以哪種申報方式最為普遍？哪些方式較少人使用？

問題二、目前網路報稅非常發達且便利，但報稅方式仍有「人工申報」及「二維條碼申報」，除了要自己計算稅額，還要郵寄或遞交，請問：

- (1)仍持續保有這兩種報稅方式的原因？
- (2)使用「人工申報」者大多是那些群族？
- (3)使用「二維條碼申報」大多是那些群族？
- (4)您認為這兩種申報方式是否有存在必要？或可做哪些調整？

問題三、登入網路報稅有多種方式，比如自然人憑證、健保卡認證、金融電子憑證、手機認證、身分證字號+戶號等方式，就您所知，哪一種方式使用的人最多？您比較推薦哪一種方式？

問題四、稅額試算對民眾來說非常方便，經我們詢問民眾，大家都覺得稅額試算是一項德政，是很便民的措施，請問：

- (1)就您所知，目前的回復率大概多少？
- (2)稅額試算要完全沒問題才能回復，若有修正，就還要再重新申報，未來是否有可能讓民眾在網路提出更正後再回復？或是就現行的方式，您覺得還有哪些可以優化的地方？
- (3)稅額試算目前是否僅以簡式為主？未來是否有可能將採列舉式的民眾也納入，以達到全面實施或更擴大範圍？政府對於這方面有沒有什麼規劃或想法？如無法做到，主要的困難點是什麼？

問題五、在處理民眾的綜所稅申報時，您遇到的主要問題有那些？您覺得該如何改進或宣導？

問題六、是否還有其他國稅局對於綜所稅申報便民措施的相關補充或宣導？