112年度財政部納稅者權利保護計畫成果報告

壹、計畫目的

為落實納稅者權利保護法(下稱納保法)保障納稅者生存權、工作權、財產權及其他相關基本權利之意旨，確保納稅者權利，實現課稅公平及貫徹正當法律程序，財政部參酌納保法立法目的，設定五大目標，訂定納稅者權利保護基本政策，並依基本政策宗旨，自107年度起，每2年訂定納稅者權利保護計畫，逐年檢討計畫執行成效，各年度成果報告，均提報財政部納稅者權利保護諮詢會(下稱諮詢會)後，公開於財政部納稅者權利保護專區網頁，供外界檢視。

自106年12月28日納保法施行以來，財政部高度重視與關注納稅者權利保護議題，每年按季召開諮詢會，邀請其他政府機關、公會、團體代表及專家學者提供專業諮詢意見，因應納稅者權利保護發展趨勢，檢討修正法令及精進各項稅制、稅政，以落實納稅者權利保護計畫績效目標，營造公平合理之租稅環境。

為賡續強化各項稅制、稅政以保障賦稅人權，承續提出111年度至112年度納稅者權利保護計畫，期各稅捐稽徵機關及海關據以落實執行。

貳、適用範圍

國稅(含關稅及海關代徵之稅捐)及地方稅。

叁、計畫目標

一、保障人民基本生活費用不予課稅。

二、建構優質租稅環境，維護租稅公平合理。

三、落實正當法律程序，提升納稅者獲悉租稅法令、優惠及其他財政資訊之機會。

四、透過納稅者權利保護組織建立多元溝通管道。

五、強化納稅者救濟保障。

肆、實施期程

111 年 1 月 1 日至 112 年 12 月 31 日。

伍、執行要項及具體措施

一、保障人民基本生活費用不予課稅:

實施要項	具體執行措施	辦理單位	辦理情形及策進作為
公告當年度每人基本生活所需之費用金額。	公告當年度每人基本生活所需之費用金額，納稅者於次年5月1日至5月31日(遇假日順延)辦理年度綜合所得稅結算申報時適用，保障賦稅人權及維護人民基本生存權利。	賦稅署	一、辦理情形： 依納保法第4條及同法施行細則第3條規定，於112年11月23日公告112年度每人基本生活所需之費用金額為新臺幣（以下同）20.2萬元，較111年度增加6,000元，民眾於113年5月申報112年度綜合所得稅時適用，預估受益戶數約235萬戶（較111年度增加9萬戶），減稅利益約189億元（較111年度增加33億元）。 二、策進作為： 每年定期於 12 月底前公告當年度每人基本生活所需之費用金額，俾利納稅者於次年 5 月申報綜合所得稅時適用。

二、建構優質租稅環境，維護租稅公平合理:

項次	實施要項	具體執行措施	辦理單位	辦理情形及策進作為
(一)	提升稅務申報、查詢、繳稅服務之便利性。	1. 優化行動裝置等線上申報及查繳稅服務，並提供稅務智能客服。	財政資訊中心	一、辦理情形： (一)為回應眾手機申報綜合所得稅(下稱手機報稅)，以現金繳稅之需求，112年度新增於四大超商多媒體資訊機(KIOSK)下載繳款書電子檔，其繳款金額3萬元以下案件，亦可於超商櫃檯繳納，112年度計有2.5萬件申報戶採用，占手機報稅現金繳納88.42%。另手機報稅新增申請延(分)期繳稅功能，112年度申請案件計215件。 (二)112年10月1日起新增土地增值稅、契稅、印花稅線上查詢繳稅服務，民眾可免持稅單經身分認證後，即於線上或超商繳稅。 (三)積極推動各項智慧客服： 1.國稅智慧客服(國稅小幫手):112年3月1日完成營業稅智慧客服，至此，國稅各項目智慧客服均已上線服務。 2.雲端發票智慧客服(VAVA熊)：112年6月30日完成營業人、專業代理人、受贈機關及團體智慧客服；另112年7月21日完成雲端發票智慧客服介接國稅智慧客服關鍵字服

				務，對於國稅相關問題，直接引導民眾至國稅智慧客服進行諮詢，增加民眾查詢流程便利。 3.地方稅智慧客服(地稅小幫手)：112年8月起新增智慧客服語音答覆功能，民眾使用智慧客服功能讀取稅務諮詢答覆，不再限於文字閱讀，亦可透過手機、平板或電腦等媒體播放語音，有效提升服務品質及便利程度；另112年10月1日完成房屋稅智慧客服;112年11月30日起新增真人文字客服及房屋稅、地價稅、牌照稅多輪式智慧客服問答服務。 二、策進作為： 賡續完備智慧客服知識點，建置地價稅、牌照稅、印花稅及娛樂稅等稅務智慧客服。另為優化智慧客服知識庫，持續進行知識庫的更新和擴充，並根據民眾反饋和問答紀錄，調校完善答案內容。
		2. 提供多元便利之關稅稅費線上繳納服務。	關務署	一、辦理情形： (一)為擴大線上繳稅效益，減少繳納成本，於關港貿單一窗口新增免約定銀行帳戶線上繳納小額稅單功能，自111年12月1日起上線提供服務，並於112年2月21日起，新增繳款人於稅款繳納完成後，可立即或日後查詢列印e-Bi

				11全國繳費網交易結果(內含手續費資訊)，截至112年12月31日，使用該功能繳納稅單之總繳納次數已達11萬6,579次，總計金額達448億9,498萬5,977元。 (二)112年6月15日於關港貿單一窗口新增免憑證查詢「空運進口快遞貨物稅費繳納證明及稅單查詢下載(GC320)」，進口人如為自然人者僅須填入稅單號碼加身分證統一編號，如為公司法人者則須填入稅單號碼、公司統一編號及稅單總金額，即可免憑證查詢及下載稅單及繳納證明，使無憑證之進口人便利查詢相關稅費資訊。(查詢路徑:關港貿單一窗口/通關服務/免證查詢服務/進口通關流程/(GC320)空運進口快遞貨物稅費繳納證明及稅單查詢下載)。 (三)112年8月2日與臺灣銀行延平分行完成稅款線上繳納後之轉帳及國庫解繳作業簽約作業，將稅款從納稅義務人指定之扣款銀行轉帳至目前關務署於該分行開立之海關稅費繳納302專戶及解繳暫存303專戶，完成對帳及解繳作業。 二、策進作為： 賡續視納稅者需求及業務需要持續完備稅費線上繳納服

				務。
(二)	藉由主動公開或接受申請提供促進租稅公平之資訊，檢討租稅政策。	1. 定期公布國民所得分配級距與其相應之稅捐負擔比例及持有之不動產筆數。	財政資訊中心	一、辦理情形： 112年5月12日於財政資訊中心網頁公告「109年度所得分配級距與其相對應之稅捐負擔比例及持有之不動產筆數」統計表2式，並配合雙語國家政策於英文版網頁公告前揭2式英文版統計表。 二、策進作為： 每年定期於財政資訊中心網頁公告前揭中、英文版統計數據。
		2. 編製並公開綜合所得稅核定統計專冊，內容包含綜合所得總額、淨額、應納稅額與各類所得統計表、稅制調整與稅收差異統計表及其他相關統計表，以增進政府		一、辦理情形： 109年度各類所得資料及綜合所得稅結算申報核定資料經各稅捐稽徵機關收件，裝冊、移送財政資訊中心建檔，或由稅捐稽徵機關蒐集網路申報媒體檔及稅額試算檔，再經由電腦交查核定產生之核定檔，據以統計編製成「109年度綜合所得稅申報核定統計專冊」，業於112年4月27日公開於財政資訊中心網站(行政資訊公開>業務統計(含性別統計)>109年度綜合所得稅申報核定統計專冊)項下，供外界下載參考運用。 二、策進作為：

		施政透明度，並作為強化租稅制度之參考。		每年於財政資訊中心「業務統計(含性別統計)」專區，公告綜合所得稅申報核定統計專冊。
		3. 建置稅務資料抽樣資料庫，提供大數據加值運用服務，俾從事與財政公共政策研究有關之學校及學術研究機構，得於申請後使用。		一、辦理情形： 為提升抽樣資料可利用性，112年度建置財產稅抽樣資料庫係串聯綜合所得稅資料，挑選10個年度去識別化之綜合所得稅資料為抽樣母體，依各年度資料為基礎進行抽樣及分析驗證。 二、策進作為： 後續將提供從事與財政、公共政策研究有關之學校及學術研究機構於申請後使用，並視各界運用情形及回饋意見持續精進稅務抽樣資料庫
(三)	主動公開稅式支出辦理及檢討執行情形。	1. 依預算法第 29 條規定編製稅式支出報告。	綜合規劃司	一、辦理情形： 蒐集截至112年4月之租稅減免法規，配合113年度中央政府總預算案編製時程，如期完成編製所得稅、加值型及非加值型營業稅(下稱營業稅)、貨物稅、菸酒稅、遺產及贈與稅(下稱遺贈稅)、證券交易稅及期貨交易稅(下稱證期交稅)稅式支出報告，於112年8月15日函送行政院主計總處列入113年度中央政府總預算案總說明，稅式支出

				項目包括所得稅130項、營業稅30項、貨物稅18項、菸酒稅2項、遺產稅17項、贈與稅10項、證券交易稅6項及期貨交易稅0項，並公開於行政院主計總處網頁供各界及決策參考，有助提升財政透明度。 二、策進作為： (一)逐項檢討113年度所得稅、營業稅、貨物稅、菸酒稅、遺贈稅及證期交稅稅式支出項目界定、使用之統計數據及資料來源，共計213項，強化報告精確度與品質。 (二)精進編製113年度所得稅、營業稅、貨物稅、菸酒稅、遺贈稅及證期交稅稅式支出報告，優化編算方式及資料內容，共計28項，以提高行政效率，強化報告可信度。
		2. 配合各業務主管機關稅式支出法規公(發)布時程，不定期滾動更新財政部網站「稅式支出評估報告」專區。	賦稅署	一、辦理情形： 112年度經本部複評通過，並公開於「稅式支出評估報告」專區，臚列如下： (一)延長住宅法第3條、第15條、第16條、第22條及第23條之實施年限，於112年3月8日複評通過。 (二)貨物稅條例第11條之1稅式支出評估報告，於112年3月15日複評通過。 (三)文化創意產業發展法第27條之1及第27條之2稅式支出評

				估報告，於112年4月17日複評通過。 （四）公務人員個人專戶制退休資遣撫卹法第9條第3項及第65條與公立學校教職員個人專戶制退休資遣撫卹條例第9條第3項及第66條規定，公、教人員提繳之退撫基金不計入薪資收入課稅，及退撫基金管理機關辦理業務之一切帳冊、單據及業務收支均免課稅捐，合併稅式支出評估報告於112年5月30日複評通過。 （五）都市更新條例第67條第1項第3款及第8款延長相關賦稅減免規定，於112年10月31日複評通過。 （六）住宅法第3條、第15條、第16條稅式支出評估報告，於112年11月3日複評通過。 二、策進作為： 賡續配合各業務主管機關稅式支出法規公(發)布時程辦理稅式支出評估作業，並即時更新本部網站「稅式支出評估報告」專區。
（四）	落實稅制、稅政改革。	推動重大稅制、稅政改革，提出攸關民生、提振消費、促進經濟發展等重大修	賦稅署	一、辦理情形： 112年度研提重大修法草案共4案，成果如下： （一）為賡續鼓勵民眾購買節能電器，以節能減碳及促進綠色消費，擬具「貨物稅條例」第11條之1修正草案，延長購

		法草案送行政院審查；年度目標值 111 年度及 112 年度各 1 案。		買節能電器退還減徵貨物稅之實施期間至114年6月14日，經總統112年6月14日公布。 （二）為使扣繳義務人義務及責任更符事責一致原則，增進扣繳義務人權益保護及掌握稅源，擬具「所得稅法」部分條文修正草案，修正扣繳義務人範圍、非居住者扣繳稅款繳納、憑單申報與發給期限及填發憑單罰則，於112年4月18日陳報行政院核轉立法院審議。 （三）為健全房市、落實居住正義，擬具「房屋稅條例」部分條文修正草案，經112年12月19日立法院三讀通過，總統113年1月3日公布，自113年7月1日起施行，就房屋所有人非自住、非出租、非繼承取得共有之住家用房屋，按「全國歸戶」戶數適用「全數累進」稅率課徵，並將稅率範圍調高為2%至4.8%，且所有地方政府「都必須」採行差別稅率。另酌降全國單一自住房屋稅率為1%；出租申報租賃所得達租金標準或繼承取得共有之住家用房屋法定稅率為1.5%~2.4%；建商餘屋持有年限在2年以內者，法定稅率調整為2%~3.6%，以減輕單一自住房屋稅負、鼓勵房屋有效利用及合理化房屋稅負。 （四）為賦予稽徵機關衡酌個案違章情節或可責性給予適當處

				罰之裁量權限，擬具「土地稅法」第54條及「使用牌照稅法」第29條、第30條、第31條修正草案，土地稅法罰鍰裁罰比率由「2%」修正為「2%以下」，使用牌照稅法罰鍰裁罰倍數分別由「1倍」及「2倍」修正為「1倍以下」及「2倍以下」。上開修正草案已於112年12月25日完成預告作業，並於113年2月5日完成法案及性別影響評估作業，將儘速函報行政院核轉立法院審議。 二、策進作為： 積極掌握法案修正進度，並與立法院朝野各黨團持續溝通協商，期儘速完成修法程序。
（五）	確實檢視解釋函令是否合乎稅法規定，與時俱進定期研修。	1. 蒐集外界建議，透過多元方式檢視解釋函令合法性及合宜性，機動檢討不合時宜解釋函令，以保障納稅者權益。	賦稅署 關務署	一、辦理情形： （一）112年度透過下列方式蒐集外界建言，共檢討29則解釋函令： 1.稅捐稽徵機關報部研議：2則。 2.本部以外之其他部會建請研議：2則。 3.定期法令研審附帶決議：9則。 4.主動檢討：12則。 5.民眾建議：4則。 （二）檢討成果擇要舉例如下：

				1. 本部112年5月18日台財稅字第11204543460號令核釋，營利事業依所得稅法第67條第3項規定，以當年度前6個月之營業收入總額，依同法有關營利事業所得稅之規定，試算其前半年之營利事業所得額時，免依同法第43條之3規定試算應認列之投資收益，減輕納稅者遵循成本。 2. 本部112年7月7日台財稅字第11200513390號令核釋，適用加值型及非加值型營業稅法第8條第1項第9款本文規定免徵營業稅之出版品屬雜誌部分之定義。 3. 本部112年9月15日台財稅字第11200604860號令核釋，雇主給付員工確診嚴重特殊傳染肺炎（COVID-19）隔離治療請假期間之薪資超過勞動基準法工資給付標準或勞雇雙方約定金額者，得就超過部分適用薪資費用加倍減除租稅優惠，並明定已辦理申報但尚未核課確定案件之申請程序，使雇主給付確診員工薪資之租稅待遇一致。 4. 本部112年10月13日台財稅字第11204568351號令修正本部107年1月2日台財稅字第10604704390號令，有關外國營利事業跨境銷售電子勞務課徵所得稅第6點規

				定，延長申請退還溢扣繳稅款之期限為10年，減少退稅期限不一致爭議，保障納稅者權益。 5. 本部112年10月19日台財關字第1121025375號令核釋，入境旅客於國內購買、取得或自國外購買、取得並已完稅輸入之自用家用行李物品，因出國隨身攜帶出境復原物隨身攜帶入境，經提供國內購買證明或其他相當事證足資證明者，准依關稅法第49條第1項第14款規定免徵關稅。但旅客出境時於免稅商店購買提領貨物復攜帶入境，或攜帶已退還營業稅貨物出境復攜帶入境者，不適用之。 6. 本部112年11月8日台財關字第1121027090號令核釋，配合主管機關法令修正，及為彰顯須個案進行認定有無嚴重影響國內政治、經濟、社會、環保或國際形象之訴願實務見解，並協助海關具體判斷沒入貨物條件之成就，重新釋示「得」依海關緝私條例第37條第1項沒入或併沒入貨物之情形；另增訂「違反誠實申報義務」與「違反相關機關主管法律」間應存有因果關係，以求明確。 7. 本部112年12月11日台財稅字第11204684940號令核釋

				，調高執行業務者之員工每人每月伙食費免計入薪資所得上限金額至3,000元，以適度反映物價變動情形。 8.本部112年12月28日台財關字第11210320742號令核釋，為因應宏都拉斯退出「中華民國（臺灣）與薩爾瓦多暨宏都拉斯共和國自由貿易協定」，自112年12月6日起廢止本部98年3月3日台財關字第09805500880號令：進口宏都拉斯原產牛肉（歸屬海關進口稅則第02021010、02021090及02023090號）免徵關稅者，報運進口時必須額外檢具宏國政府相關單位核發之牛隻序號、牛隻出生之農場、牛隻屠宰前之飼養農場及屠宰場之資料。 二、策進作為： 賡續聽取多方建言，並積極透過蒐集納稅者、相關機關、行政法院判決及關務法規合理化研討小組會議等多元方式，滾動檢討解釋函令合法性，維護納稅者權益。
		2. 定期辦理法令研審(各稅目法令彙編研審)，通盤、全面檢視	賦稅署 關務署 法制處	一、辦理情形： (一)每年定期排定研審法令彙編之解釋函令： 112年度就「土地稅」及「遺產及贈與稅」2冊法令彙編進行研審作業，共召開14次研審會議，研審委員出席計1

		解釋函令合法性及合宜性；各稅目法令彙編研審小組引進外部委員，深化解釋函令檢討力度。		39人次(含主席)，並於每次會議各邀請3位外部專家學者列席提供意見(含中華民國會計師公會全國聯合會、全國律師聯合會、專家學者代表各1人)，列席提供意見者共41人次；研審解釋函令共1,734則，經決議免列者共55則，作成附帶決議請業務主管機關評估檢討者共13則，均定期追蹤管制辦理情形。 (二)112年度檢討成果擇要舉例如下： 1.本部90年11月1日台財第0900455662號函原核釋未對外公開供公眾膜拜之寺廟，其性質屬私益性，難謂有益於社會風俗教化。經本部法令研審會議決議參採外部專家學者意見，不宜以宗祠未供公眾膜拜，即認為其無益於社會風俗教化，爰決議將該函釋「難謂有益於社會風俗教化」等字刪除。 2.本部84年12月20日台財稅第841663500號函原核釋，納稅義務人有特殊原因需於繳清遺產稅前，就被繼承人遺產總額中部分土地先行移轉者，如經提供與該部分土地等值之擔保，且經稽徵機關查證屬實，對將來核定遺產稅款之徵起無影響時，可就該等需先行移轉之土地，核發同意移轉證明書。該函有關納稅保證是否

				足資擔保遺產稅徵起之評估標準，較遺產稅案件同意移轉證明書申請及核發作業要點嚴格，已不合時宜，經本部法令研審會議決議，予以免列。 二、策進作為： 賡續辦理法令研審期程，強化解釋函令檢討深度及力度，落實納保法第 9 條規定；113 年度排定審查「稅捐稽徵」、「貨物稅菸酒稅」法令彙編，將函請各相關公會就各稅法令彙編(9 冊)提供檢討意見，於每次研審會議各邀請 3 位外部專家學者出席提供意見(含中華民國會計師公會全國聯合會、全國律師聯合會及專家學者代表各1人)。
		3. 公開各年度法令彙編研審會議紀錄，供民眾查詢各稅目解釋函令研審情況。	法制處	一、辦理情形： 於本部全球資訊網「財政法規」網頁建置法令研審會議紀錄查詢專區，供外界查詢研審函令範圍、研審結果及理由，112年度進行研審之「土地稅」及「遺產及贈與稅」法令彙編共14次研審會議紀錄，已公開於上開專區網頁。 二、策進作為： 持續即時配合更新「各稅法令研審會議紀錄」資料。

(六)	持續推動賦稅、關務法規合理化，修正不合時宜之處。	1. 稽徵實務作業遇有法令不合時宜或衍生適用疑義案例，應及時檢討，主動提報修正相關法規、命令或作業程序。	一、賦稅署及各地區國稅局(由賦稅署彙整成果) 二、關務署及各關(由關務署彙整成果)	一、辦理情形： 各稅捐稽徵機關及海關於稽徵實務作業遇有法令不合時宜或衍生適用疑義案例，均報本部、賦稅署或關務署適時檢討，112年度共研修161則法規、命令及作業程序(稅捐稽徵機關95則；海關66則)，擇要舉例如下： (一)112年2月8日修正發布「信用卡繳納稅款作業要點」、「晶片金融卡轉帳繳納稅款作業要點」第3點、第4點、「電話語音及網際網路轉帳繳納稅款作業要點」第3點、第4點及「電子支付帳戶轉帳繳納稅款作業要點」第3點、第4點，自112年3月1日起開放代收行政執行機關滯納稅款與罰鍰案件線上繳納管道；自112年10月1日起開放印花稅於網路繳稅服務網站以晶片金融卡繳納。 (二)本部112年2月23日台財稅字第11204507770號令修正發布「貨物稅稽徵規則」部分條文，定明免稅及已稅車輛因轉讓、移作他用或改裝而不符免稅規定或不符原適用稅率，倘逾固定資產耐用年數表規定之耐用年數(5年)仍繼續使用，得自行估計尚可使用年數，按重估殘值續提折舊計算未折減餘額課徵貨物稅。 (三)112年5月8日訂定發布「使用牌照稅繳款書歸戶作業要點

				」，自同年7月1日起，實施使用牌照稅繳款書歸戶作業，納稅義務人得於開徵2個月前，向車籍所在地之地方稅稽徵機關申請，就同一直轄市、縣(市)轄區內全部車輛進行繳款書(或轉帳繳納通知)歸戶，每張歸戶之繳款書以5筆車籍為限，以簡政便民及節能減碳。 (四)本部112年10月25日台財稅字第11204633460號令及同日台財稅字第11204586990號令分別修正發布「稅務違章案件裁罰金額或倍數參考表」證券交易稅條例第9條、第9條之1、第9條之2規定部分與加值型及非加值型營業稅法第51條規定部分，按違章行為人之注意能力及應受責難程度差異，訂定不同裁罰倍數。 (五)112年6月21日修正「海關進口稅則」部分稅則，為確保我國海關進口稅則分類與國際接軌，採行世界關務組織(WCO)發布之國際商品統一分類制度(HS)2022年版，修正相關類註、章註、目註、增註及稅則稅率；並配合產業發展需要，調整魷魚製品及半導體產業用石英玻璃製品之稅則稅率結構，使稅率結構合理化。 (六)112年11月29日修正發布「轉運及進口貨物通關管理辦法」，依法務部函釋意旨，「轉口及轉運」毒品為「運輸」

				毒品行為之行為態樣，故毒品危害防制條例第4條所稱「運輸」，應包含轉口及轉運在內。為落實我國反毒政策，避免引起國際或各界誤解我國允許毒品轉運及轉口之疑慮，爰刪除「毒品」文字。 (七)112年12月11日台財稅字第11200056790號令修正發布「營利事業所得稅查核準則」放寬當日乘坐高速鐵路交通費免檢附憑證，簡政便民；調高伙食費免稅額度，適度減輕員工租稅負擔；配合財務會計公報及相關法令修正規定，俾利徵納雙方遵循。 (八)112年12月21日及22日修正發布「營利事業認列受控外國企業所得適用辦法」及「個人計算受控外國企業所得適用辦法」，完備我國受控外國企業(CFC)制度執行細節，並考量臺商對外投資型態，放寬部分規定，俾利徵納雙方遵循。 (九)112年12月26日修正發布「統一發票兌獎多元服務作業要點」第3點、第4點及第8點，自113年1月1日起，代發獎金單位之實體兌獎據點於提供兌獎服務時，即時檢核全部獎別領獎人之身分，以維護給獎正確性，及簡化兌獎單位結報作業。

				二、策進作為： 賡續推動賦稅、關務法規合理化，主動檢討修正相關法規、命令或作業程序，與時俱進，確保納稅者權益。
		2. 訴願案件審理單位於審案或研析行政法院判決時，認稅捐法令或行政措施不明確或有不合時宜之虞，即擬具興革建議函請業務主管機關研處。	法制處	一、辦理情形： (一)本部訴願審議委員會(下稱訴願會)於審案時，如遇具體個案所適用之稅捐法令或行政措施不明確或恐有不合時宜之情形，經充分討論，即決議請業務主管機關妥為研處，112年度本部訴願會做出附帶決議1件：為使租稅規避與租稅逃漏判斷標準明確，112年8月7日請賦稅署參考司法實務對租稅規避案件所示特徵，就適用所得稅法第14條之3規定案件，研訂認定原則、稽徵機關應履踐之調查程序與作業流程，俾供各地區國稅局參照遵行。 (二)本部法制處為精進審案同仁之專業知能及提升日後訴願決定之品質，每月定期召開法院判決案例研析座談會，充分討論，如判決敘明本部相關稅捐法令或行政措施不明確或有不合時宜之虞，致有損及納稅者權利時，則由相關案件承辦人將案關判決書提請本部相關業務主管機關研議，112年度送請賦稅署參酌之行政法院判決計2件。

				二、策進作為： 賡續辦理，並積極追蹤訴願會附帶決議辦理情形，如辦理結果仍有不合時宜或未盡周延之處，擬具相關意見提報本部訴願會討論，以求有效解決問題。

三、落實正當法律程序，提升人民獲悉租稅法令、優惠及其他財政資訊之機會:

項次	實施要項	具體執行措施	辦理單位	辦理情形及策進作為
(一)	落實納稅者程序保障，並強化稅捐核課及裁罰處分品質。	1. 原處分機關善盡調查職責，充分賦予納稅者陳述意見機會，對其有利及不利事項一律注意。	1. 各地區國稅局(由賦稅署彙整成果) 2. 關務署各關(由關務署彙整成果)	一、辦理情形： (一)為落實納稅者程序保障，各地區國稅局及海關辦理稅捐調查案件時，依納保法第10條至第12條及第15條規定，調查前以書面告知納稅者調查範圍、時間、地點，給予合理時間準備資料，充分賦予陳述意見機會，並落實職權調查，例如各海關個案審理如有認事用法之疑義即主動函詢相關主管機關意見，包含報請關務署釋明稅則疑義、移請基隆關查調完稅價格或函請經濟部等主管機關確認貨品簽審管制等。 (二)另於年度業務考核建議各地區國稅局，於案件調查階段，即應落實納保法第11條有關依職權調查證據，對納稅者有利及不利事項一律注意之規定，以強化原核定處分

				品質，防範不必要稅捐爭議發生。 (三)經各地區國稅局及海關重新審酌對納稅者有利事證後，變更原處分，其具體案例如下： 1.納稅者Ｊ公司向關務署基隆關(下稱基隆關)申報進口紅茶製品1批，其中第7項及第12項貨物原申報A稅則(關稅稅率27.5%)，經電腦核列以C2(書面審核)方式通關，按Ｊ公司申報事項徵稅放行，Ｊ公司主張稅則申報錯誤、應更正為B稅則（關稅稅率17%）而申請復查；案經基隆關受理,並函請關務署稅則法制組釋示正確稅則為B稅則，該關爰參據該核示結果，改歸列B稅則。 2.納稅者A君110年出售108年繼承取得之房地,辦理房地合一稅申報時，誤以被繼承人購入房地價額申報原始取得成本，並申報減除重購自住房地扣抵稅額。經原處分機關通知A君提示居住事實證明文件，惟逾限仍未提示，爰依查得之戶籍遷徙紀錄、用水用電紀錄、任職公司及就醫院所等資料，認定A君無居住事實，初審否准認列重購自住房地扣抵稅額。案經該機關納保官重行檢視A君申報資料，發現其繼承該房地同時繼承被繼承人所遺之未償債務，爰輔導A君提示資料，依本部109年7月15日台財稅

				字第10904601200號令規定，列報減除該債務餘額超過繼承時房屋評定現值及公告土地現值部分。原處分機關依納保官建議暨A君提示之資料重新審核，更正應納稅額，追減56餘萬元。 3.納稅者B君係經營推拿按摩業之小規模營業人，經原處分機關核定每月查定銷售額約15萬元，B君主張查定銷售額與其實際營業情形差異甚大，併予提供營業收入資料，應予調降其查定銷售額。嗣原處分機關經現場勘查並參酌B君提示之營業收入資料，依營業稅特種稅額查定辦法第3條第1項規定，重新查定調降其銷售額並更正該期營業稅額。 二、策進作為： 各地區國稅局及海關賡續善盡調查職責，充分賦予納稅者陳述意見機會，對其有利及不利事項一律注意。
		2. 視個案違章情節，依合義務性之裁量妥適裁罰，以實現具體個案正義。		一、辦理情形： (一)各地區國稅局及海關裁罰時，落實依納保法第16條規定，詳實調查個案違章情節，並審酌納稅者違反稅法上義務行為應受責難程度、所生影響、因違反稅法上義務所得之利益及納稅者資力；倘經審酌個案違章情節較裁罰

				金額或倍數參考表所列違章情形重大或較輕者，即於審查報告敘明理由，依參考表使用須知規定加重或減輕其罰，以實現具體個案正義。 (二)依裁罰金額或倍數參考表使用須知規定減輕處罰之具體案例如下： 1.納稅者L君快遞進口寢具1批，貨上標有商標B牌，依基隆關查驗及商標權利人鑑定結果，核有報運進口貨物，非屬真品平行輸入之侵害商標權情事；刑事部分經檢察官不起訴處分確定，基隆關爰依行政罰法第26條第2項、海關緝私條例第39條之1規定及參考表列前揭條次規定，裁處貨價1倍罰鍰。L君不服提起復查，主張其為低收入戶、不知案貨涉仿冒情事及進口案貨僅供親友使用而未涉販售營利，經基隆關重新審酌，低收入戶部分有中低收入戶證明可稽，足見其資力欠佳，檢察官不起訴處分書亦肯認案貨數量僅供親友使用等情，其所生影響及因此所得之利益尚屬輕微，爰參據參考表使用須知第4點規定，按參考表規定減輕罰鍰二分之一，改處貨價0.5倍罰鍰。 2.納稅者C君未辦理110年度綜所稅結算申報，違反所得稅

				法第110條第2項規定，依本部發布之稅務違章案件裁罰金額或倍數參考表規定，應按所漏稅額裁處0.4倍罰鍰。經原處分機關函請其陳述意見,C君主張當年度係以手機辦理結算申報，並已完納稅捐，殊不知未成功上傳申報，又申報期間逢配偶病逝之家庭重大變故，一時疏忽未再次確認是否已完成申報及繳稅程序。原處分機關考量C君及其配偶以前年度未有違章紀錄，且首次利用手機申報並使用信用卡繳稅，不熟稔申報介面之繳稅系統，致未完成申報，過失情節較未申報輕微，又申報期間家逢巨變，注意能力降低，以致疏忽「再次確認」綜所稅申報及繳稅情形，其主觀確無故意違反稅法上申報義務。於原處分機關查核期間,C君均依通知配合辦理，其違章行為所生影響較小，案經提請裁罰會審議，改按所漏稅額裁處0.16倍罰鍰。 3.納稅者D君110年出售房地，申報房地合一稅，短漏報房地交易所得，依本部發布之稅務違章案件裁罰金額或倍數參考表規定，按所漏稅額裁處0.08倍罰鍰。原處分機關考量D君辦理案關房地合一稅申報時,檢附取得時之不動產買賣契約書已載明「售價有含折讓金額470,000元」

				，使該機關可立即掌握實際取得成本，進而核認漏報所得，並無隱匿所得或逃漏稅捐之意圖，違章情節及過失程度較為輕微，予以減輕50%，按所漏稅額裁處0.04倍罰鍰。 二、策進作為： 各地區國稅局及海關賡續依納保法16條、稅務違章案件減免處罰標準、海關緝私案件減免處罰標準、裁罰金額或倍數參考表規定，視個案違章情節為妥適裁罰，實現具體個案正義。
		3. 鼓勵同仁積極參與財政人員訓練所舉辦教育訓練課程；適時舉辦稅務座談會，邀請專家學者擔任講座，增進稅捐稽徵人員專業知能。		一、辦理情形： (一)各地區國稅局、關務署及各海關為強化同仁各稅專業核心，積極鼓勵同仁參與財政人員訓練所(下稱財訓所)舉辦教育訓練，例如「納稅者權利保護法專題研習班」、「營業稅查核進階班」及「關稅與內地稅查核作業實務班」等，112年度共參與188班次，參訓人次計10,139人。 (二)各地區國稅局為使同仁吸收新知，112年度共舉辦331場稅務座談會及法制講習，敦聘熟稔稅法、行政法之相關專家學者及局內資深同仁擔任講座，參訓人次計20,505人，俾同仁結合理論與實務，適切運用於稅捐稽徵工作。

				(三)為增進徵納和諧，內地稅稽徵機關定期舉辦為民服務教育訓練，112年度共舉辦401場電話禮貌及為民服務溝通技巧講習，時數計768小時，參訓人數計16,693人，同時督促所屬同仁與納稅者溝通說明時，應秉持同理心及注意民眾感受，提供貼心及暖心服務。 (四)關務署設置組裝數位學習課程「關務e學苑112年必修課程專區」，業於「e等公務園+學習平臺」訓練專區之「關務e學苑」上線，並鼓勵關務署及各關同仁踴躍上網學習。另各關舉辦租稅教育及納稅者權益宣導內部講習，持續精進業務知能，安排專業資深同仁擔任講師講授關務法規規定，舉辦內部講習計1,615場，參與人次計26,273人次，建立內部關務知識分享文章計1,020則，於112年11月10日及10月20日邀請輔仁大學法律學院財經法律學系黃教授源浩講授專題課程(基隆關1場及高雄關2場，計3場)。 二、策進作為： 各地區國稅局及海關賡續鼓勵同仁參與財訓所舉辦教育訓練課程，另賡續積極辦理稅務座談會或法制講習，敦聘嫻熟稅法、訴訟實務之專家學者擔任講座，使同仁持

				續吸收新知。
(二)	透過多元財政專業課程，全面性強化財政人員專業知能。	1. 配合重大稅制、稅政施行，辦理種子講師訓練課程；彙整各稅捐稽徵機關及海關同仁實務需求，規劃多元課程及授課方式，聘請熟稔相關稅法之同仁、嫻熟租稅實務及具法律背景之產官學專家學者擔任講座。	財政人員訓練所	一、辦理情形： (一)為配合重大稅制及稅政施行，財訓所112年度辦理「受控外國企業(CFC)制度種子講師教育訓練班」1班次，培訓種子師資計103人次。 (二)為全面強化財政人員專業知能，財訓所112年度彙整各稅捐稽徵機關及海關同仁需求，聘請熟稔相關稅法之同仁、嫻熟租稅實務及具法律背景之產官學專家學者擔任講座，辦理各稅法令及稽徵實務、各項法制課程、公關媒體、租稅教育、跨領域等多元課程；授課方式包括實體課程及錄製數位課程供同仁於線上汲取專業知能。112年度共辦理161班次，培訓同仁計7,485人次。 二、策進作為： 彙整各稅捐稽徵機關及海關同仁實務需求，規劃多元課程及授課方式： (一)財政專業培訓：為加強同仁各項財政專業，將賡續配合重大稅制稅政辦理相關種子講師訓練課程；並彙整各稅捐稽徵機關及海關同仁需求，積極辦理各項財政專業訓練，規劃符合各稅捐稽徵機關及海關同仁之各項專業課程，聘請賦稅署、各稅捐稽徵機關及海關熟稔相關稅法

				之同仁、嫻熟租稅實務及具法律背景之產官學專家學者擔任講座，透過結合理論與實務之講授，強化同仁財政專業知能，以提供納稅者專業的指導及建議，確保納稅人權益，並貫徹各項政策及措施之執行。 (二)法制教育培訓：為提升同仁法學素養，落實依法行政，將賡續辦理各項法制教育訓練，聘請產官學專精各項法律之專家學者擔任講座，除講授法律外，亦透過案例講解，讓同仁更加深刻了解各項法律，以保護同仁並落實納稅者權利保護觀念。 (三)學習資源數位化：除賡續開辦實體課程，亦錄製多元數位課程，俾利同仁學習更具彈性及便捷性，以強化同仁財政專業知能。
		2. 製作多元財政專業數位課程，供各稅捐稽徵機關及海關同仁依需求選讀，充實各項財政專業知能(課程資源共		一、辦理情形： (一)為利各稅捐稽徵機關及海關同仁不受時間、空間之限制，更具彈性加強財政專業知能，賡續錄製各項財政數位課程，112年度將相關科目統整包裝成數項套裝課程，另配合重大施政政策，錄製多元課程，強化數位課程之質與量，延伸訓練之廣度與深度。 (二)112年度錄製數位課程，內容包含國稅、地方稅、其他財

		享)，不受時間、空間之限制。		政專業類及通識類課程(含長照、消費者保護)等計14門，總時數計34小時，培訓同仁計1,259人次。 二、策進作為： 因應時代脈動與社會潮流，除持續更新數位課程內容，亦積極辦理多元、跨領域之財政專業數位課程，並針對同仁對於數位課程的各項反饋，優化並拓展數位課程之內涵與品質，提供各稅捐稽徵機關及海關同仁更多數位課程選項，依其需求選讀，充實各項財政專業知能並吸收新知拓展視野，有助同仁提供更優質的納稅服務，確保納稅者權益受到充分保護。
		3. 審酌租稅教育訓練課程內容及性質，優先聘請具稅捐專長之法官擔任講座，透過與司法人員之交流落實納保法。		一、辦理情形： 稅務案件常涉各項事實認定，為使稅捐稽徵機關同仁正確認事用法，並強化稅捐稽徵機關與司法人員之交流，財訓所除賡續聘請各行政法院法官擔任講座外，更於112年度審酌相關訓練課程，聘請各級法院具稅捐專長之法官擔任講座，112年度洽邀之各級法院法官包括最高行政法院胡庭長方新、李法官玉卿、臺北高等行政法院高審判長愈杰、臺中高等行政法院林法官靜雯、臺灣高等法院呂法官煜仁、司法院行政訴訟及懲戒廳陳調辦事法官

				彥霖、臺灣士林地方法院蔡庭長志宏、林法官季緯(借調法務部司法官學院)、臺灣新北地方法院黎庭長文德、張庭長紫能、臺灣桃園地方法院馮法官兼庭長浩庭計11位法官，講授與納保法相關之課程[例如「納稅者權利保護法施行後對於行政救濟之影響及實務運作(含大法庭裁定)」、「稅務判決案例解析（舉證責任、證據力）」]及行政訴訟、稅捐保全、行政執行等實務課程(例如「法庭演練」、「稅捐保全訴訟實務」及「公同共有物之分割與執行」)計38門課程，培訓同仁計1,918人次，藉由與法官交流，建立彼此溝通管道，提升同仁建立正確法治觀念，俾運用在各項稽徵工作。 二、策進作為： 賡續洽邀各級法院具稅捐專長之法官擔任相關課程講座，講授各項法律專業知能，經由相關租稅議題及實務案例之解說，強化同仁正確認事用法及賦稅人權觀念，並藉由課堂中與法官之互動交流，使法官更能了解第一線同仁面臨複雜稅務案件所遭遇之問題，藉由雙方交流，有助提升同仁財政專業知能及納稅服務品質。

(三)	建立人民正確納稅觀念，提高納稅意願及稽徵行政效率，使各項稅制、稅政措施更能獲得外界支持與配合，減少徵納爭議。	1. 透過多元且簡明易懂之租稅宣導措施，使人民瞭解稅制、稅政及法令規定，並適時利用案例解析法令適用疑義，俾人民申報納稅時有所依循，事前防範稅捐爭議發生。	1. 賦稅署及各地區國稅局(由賦稅署彙整成果) 2. 關務署及各關(由關務署彙整成果)	一、辦理情形： 為使民眾瞭解稅制、稅政及法令規定，賦稅署及各地區國稅局、關務署及各海關透過多元且簡明易懂措施辦理租稅宣導，112年度辦理情形擇要說明如下： (一)受控外國企業(CFC)制度：配合該制度自112年1月1日施行，為使外界充分瞭解，辦理內部教育訓練(種子課程計1場，營利事業CFC制度計57場，個人CFC制度計52場)及對外宣導講習會【營利事業CFC制度計180場、個人CFC制度計177場、與經濟部中小及新創企業署(前稱經濟部中小企業處)等合辦計14場】；完成修正「營利事業CFC制度疑義解答」及「個人計算CFC所得疑義解答」，並製作宣傳海報及懶人包置於機關網站；設置專人專線諮詢服務窗口；於機關臉書上傳4則貼文及2則懶人包，宣導CFC制度及釐清常見問題。 (二)本部統一發票盃路跑活動：結合公股事業金融機構舉辦，藉此使民眾瞭解稅制、稅政及法令規定，並藉匯聚人潮，推廣雲端發票及行動支付。另督導各稅捐稽徵機關透過園遊會、網路、競賽、徵件、設攤等多元管道辦理租稅宣導活動，以深入淺出的方式將最新稅制稅政資訊

				傳達予民眾。 (三)房屋稅差別稅率2.0方案:賦稅署網站設置輪播圖並連結至本部建置之專區，提供該方案改革重點、效益及影音圖文等資訊，說明法案內容，降低社會大眾疑慮；該署並於Facebook粉絲專頁發布3則貼文,對外加強宣導法案內容。 (四)112年度各地區國稅局針對不同族群，例如記帳士、記帳及報稅代理人、社會大眾及學生舉辦講習計1,411場，安排專業資深同仁擔任講師講授稅法規定，參與人次計134,681人；發布新聞稿計1,923則，以淺顯易懂文字並輔以案例說明法令規定；透過Facebook等社交群組發布貼文計15,612則、YouTube等直播平臺上傳影片或專訪計462則，即時傳遞稅法規定；製作文宣計713款等，提高民眾對稅制稅政之瞭解。 (五)關務署及各關利用舉辦「保稅工廠保稅業務人員講習座談」、「報關業、運輸業、貨棧業及貨櫃集散站業聯合座談會」及「保稅業務人員專題講習與綜合座談」、於木柵動物園辦理「雲端發票及入境旅客申報宣導活動」機會，針對報關業、運輸業、貨棧業及貨櫃集散站業者、社

				會大眾及學生等不同族群，併同宣導，舉辦外部講習計151場，參與人次計4,255人次；發布新聞稿計520則(中文466則、外文54則)；透過Facebook發布貼文計514則、YouTube直播平臺上傳影片或專訪計16則，電子看板(跑馬燈)計554則，戶外廣告及宣導計20則，製作文宣計46款，納保標竿案例3則。 二、策進作為： 賡續透過發布新聞稿、運用圖卡於機關 Facebook 粉絲專頁等多元宣導措施，協助民眾瞭解稅(關)務政策及重要稅制稅政措施。
		2. 配合重大稅制、稅政施行，於網頁建置租稅宣導專區，提供法規新訊及稅務疑義解答。		一、辦理情形： 配合重大稅制稅政施行，112年度建置租稅宣導專區舉例如下： (一)反避稅專區： 配合受控外國企業(CFC)制度自112年1月1日施行，於本部、賦稅署及各地區國稅局網站建置「反避稅專區」，提供我國反避稅法規及函釋規定，製作宣傳海報、懶人包、新聞稿及常見問答供外界參考，並設置專人專線諮詢服務窗口供外界運用，使外界瞭解我國反避稅制度。

				(二)「房屋稅差別稅率2.0方案」專區： 本部配合行政院112年7月6日第3862次會議通過「房屋稅差別稅率2.0方案」，擬具房屋稅條例部分條文修正草案，經112年12月19日立法院三讀通過，總統113年1月3日公布，考量修正條文內容攸關民眾權益，爰於本部網站建置「房屋稅差別稅率2.0專區」，提供改革重點、改革效益、關注議題(Q&A)、相關法規、新聞專區及影音圖文，並適時更新相關資訊，俾利各界瞭解。 (三)「統一發票專區-多元兌獎服務」專區： 提供相關規定查詢及常見問答，並製作多元兌獎服務橫幅置於機關首頁，加強宣導。 (四)HS2022年版資料區： 配合112年6月21日修正施行「海關進口稅則」部分稅則，於關務署外網資訊匯流項下建置「HS(國際商品統一分類制度 The Harmonized Commodity Description and Coding System，簡稱 HS）2022年版資料區」，以利民眾查詢，內容包括：112年版中華民國海關進口稅則輸出入貨品分類表合訂本(上)、(下)、ECFA臺對陸稅號對照表（2023)、ECFA陸對臺稅號對照表（2023)、HS2017-2022

				轉換對照表、HS2022-2017轉換對照表、HS2022年版註解內文(預備版)、海關進口稅則部分稅則修正案(總統府公告版)、稅則1至24章,27至40章轉版說明、稅則25,26,41至83,94至97章轉版說明、稅則84至93章轉版說明(查詢路徑：「關務署外網/資訊匯流/資料下載/檔案下載/HS2022年版資料區」)。 二、策進作為： 賡續配合重大稅制稅政施行，於本部、賦稅署、各地區國稅局、關務署及各海關網站建置宣導專區，提供懶人包及常見問答等，俾利民眾瞭解。
		3. 開辦租稅宣導及數位行銷相關課程，強化各稅捐稽徵機關及海關同仁運用多媒體進行租稅宣導及公務行銷之能力。	財政人員訓練所	一、辦理情形： 為建立人民正確納稅觀念，提高納稅意願，賡續積極開辦租稅教育及宣導人員培訓班、數位行銷素材製作研習班、媒體溝通與新聞稿寫作實務基礎研習班、AI人工智慧應用研習班及提升服務績效研習班等，強化各稅捐稽徵機關及海關同仁運用多媒體、創新科技進行租稅教育宣導及公務行銷之能力，進一步提升各稅捐稽徵機關及海關納稅服務品質及稽徵行政效率，有助減少徵納爭議，提升人民對各項稅制、稅政措施的支持與配合，112年度辦理計11

				班次，培訓同仁計427人次。 二、策進作為： 賡續積極辦理租稅教育宣導及數位行銷相關課程，並順應創新科技趨勢，不斷更新課程內容，以強化稅務人員運用多媒體、創新科技進行租稅宣導及公務行銷之能力，提升優質服務形象及稽徵行政效率。
（四）	設置各稅法令函釋公告專區供納稅者查詢。	落實更新各稅法令函釋檢索系統及內地稅、關稅新頒函釋檢索系統，以便民眾查詢運用。	賦稅署 關務署 法制處	一、辦理情形： （一）本部全球資訊網「財政法規」網頁建置各稅法令函釋檢索系統，並於112年12月完成系統改版作業，優化系統查詢功能，便利民眾檢索所需函令，其中「法令彙編函釋檢索」供外界查詢各稅目法令彙編收錄之解釋函令，並配合各稅目法令彙編研審即時更新，111年12月出版「房屋稅契稅」、「印花稅使用牌照稅娛樂稅」及「關稅海關緝私」法令彙編，已分別於112年1月更新，112年12月出版「土地稅」及「遺產及贈與稅」法令彙編，已於113年1月更新。至各稅彙編第1頁所定收錄基準日以後，本部陸續新頒之解釋令，可透過該檢索系統之「內地稅新頒函釋」及「關稅新頒函釋」即時查詢。 （二）賦稅署網站建置內地稅新頒函釋檢索系統，民眾得按釋

				示函令之檢索關鍵字、發布日期、文號、稅目或相關法律條文檢索，即時瞭解解釋函令內容。 （三）關務署網站法令規章項下建置「新頒關稅法令釋函」供外界查詢相關解釋函令，並配合財政部主管法規系統即時更新。嗣因通關實務需要陸續新頒之解釋令，均可透過「財政部主管法規系統」及「新頒關稅法令釋函」即時查詢(查詢路徑：「關務署外網/法令規章/新頒關稅法令釋函」)。 二、策進作為： 本部已改版「各稅法令函釋檢索系統」，增加「且」、「或」、「不含」等查詢條件，強化檢索功能，便利民眾精準檢索所需解釋函令；「內地稅新頒函釋」及「新頒關稅法令函釋」亦持續更新內容，便利民眾即時查詢運用。

四、透過納稅者權利保護組織建立多元溝通管道:

項次	實施要項	具體執行措施	辦理單位	辦理情形及策進作為
（一）	透過納稅者權利保護	就納保官受理納稅者權利保護案件辦理時效:	1. 各稅捐稽徵機	一、辦理情形： （一)受理件數【附表 1(詳第 73 頁至第 74 頁) 1. 自112年1月1日起至同年12月31日(下稱本期)，內地稅稽

	官(下稱納保官)作為與納稅者溝通之橋梁。	1. 按季統計辦理時效，倘有下降情形者，應即時檢討原因研擬具體改進措施。 2. 於年度終了時，分析當年度整體辦結情形，衡量公式： (1) 稅捐爭議溝通協調案件: 辦結率=(全年度2個月內辦結件數+全年度超過2個月且4個月內辦結件數×0.8+全年度超過4個月辦結件數×0.5)/(上年	關(含國稅及地方稅，由賦稅署彙整成果) 2. 關務署各關(由關務署彙整成果)	徵機關受理納稅者權利保護案件(下稱納保案件)共2,547件(國稅1,435件；地方稅1,112件)，海關受理納保案件共49件。內地稅稽徵機關及海關受理案件類型以稅捐爭議溝通協調案件為主，占整體受理案件89.14%，至申訴與陳情案件占整體受理案件8.09%，行政救濟諮詢與協助案件占整體受理案件2.77%。 2.本期內地稅稽徵機關及海關辦理情形與去年同期(111年1月1日起至同年12月31日，下同)相較：本期受理納保案件整體為2,596件(內地稅2,547件；海關49件)，較去年同期受理納保案件共2,324件(內地稅2,283件；海關41件)，增加272件(內地稅264件；海關8件)，成長幅度為11.7%(內地稅11.56%；海關19.51%)。 (二)辦理時效【附表1(詳第73頁至第74頁】: 1.內地稅部分： (1) 本期內地稅稽徵機關納保案件辦結2,544件(國稅1,436件；地方稅1,108件)[含本期受理並辦結2,542件(本期受理2,547件-本期最後2個月受理且至12月31日尚未辦結5件)、111年底受理並於本期年初辦結2件]，除1件苗栗縣政府稅務局稅捐爭議溝通協調案

		度結轉件數+本年度新收件數-本年最後2個月收文且至年底尚未辦結件數)×100% (2) 申訴或陳情案件: 辦結率=(全年度30日內辦結件數+全年度超過30日辦結件數×0.5)/(上年度結轉件數+本年度新收件數-本年最後1個月收文且至年底尚未辦結件數)×100%		件，因所涉稅捐爭議需時釐清並與納稅者溝通協調，經依規定延長辦理期限於112年7月間辦結外，其餘均於原規定處理期間內辦竣。各項目(稅捐爭議溝通協調案件、申訴與陳情案件、行政救濟諮詢與協助案件)辦理時效分別為99.99%(國稅100%;地方稅99.98%)、100%(國稅100%；地方稅100%)、100%(國稅100%；地方稅100%)；至本期受理案件中，5件(國稅0件；地方稅5件)截至12月31日尚未辦結案件，係於本期最後2個月收文受理，惟未逾原規定處理期間。 (2)上開1件延長辦理期限之地方稅案件，其處理情形說明如下： 甲、案情摘要：納稅者對房屋稅起課年月爭議。 乙、協處過程遭遇困難，須展延辦理期限原因：納稅者就其所有房屋增建部分，主張應自70年間起課(涉房屋構造標準單價及折舊認定)，與苗栗縣政府稅務局認定起課年月不同，並申請納保案件。因納稅者提供資料尚不足證明增建部分起造時點，爰原處分機關駁回其變更起課年月之申請，並敘明如有其他足資證明資料，得另案申請更正

		(3) 行政救濟諮詢及協助案件: 辦結率=(全年度2個月內辦結件數+全年度超過2個月且4個月內辦結件數×0.8+全年度超過4個月辦結件數×0.5)/(上年度結轉件數+本年度新收件數-本年最後2個月收文且至年底尚未辦結件數)×100% 備註:年度成果報告提報至諮詢會各年度第4季會議,相關		。嗣經納保官鍥而不捨積極協調納稅者提供其他事證，終獲納稅者提供舊時生活照片及搭配Google街景圖等相關事證，原處分機關始得追溯認定房屋稅起課年月。本案因案情複雜及資料提供困難，爰展延納保案件辦理期間。 丙、協處結果：為兼顧租稅公平與納稅者權益，納保官積極協調請納稅者提供其他事證,經納稅者提供舊時生活照片及搭配Google街景圖等相關事證,使原處分機關得以追溯認定房屋稅起課年月，納保案件並於112年7月12日結案，納稅者後續並未提起行政救濟。 2.關稅部分： 本期海關納保案件辦結48件[含本期受理並辦結47件(本期受理49件-本期受理且至12月31日尚未辦結2件)、111年底受理並於本期年初辦結1件]，均於原規定處理期間內辦竣，各項目(稅捐爭議溝通協調案件、申訴與陳情案件、行政救濟諮詢與協助案件)辦理時效均為100%；至本期受理案件中，2件截至12月31日尚未辦結案件，係於本期最後2個月收文受理，惟未逾原規定處理期間。

		數據統計截止日由法制處於該會議召開前另函通知；會議結束後由賦稅署及關務署釐整至當年度12月31日。		3.本期內地稅稽徵機關及海關各項目辦理時效，稅捐爭議溝通協調案件為100%(內地稅99.99%；海關100%)，高於去年同期99.97%(內地稅99.99%；海關98.62%)，申訴與陳情案件、行政救濟諮詢與協助案件均與去年同期相同，均為100%。 二、策進作為： （一）各稅捐稽徵機關及海關受理納保案件時,賡續落實即時分案，並就未辦結案件定期產出清單列管辦理進度。 （二）為儘速協助納稅者解決稅捐爭議，將「納稅者權利保護案件辦理時效」列為賦稅署112年度辦理實地抽查項目，並提醒稅捐稽徵機關應注意納保案件辦理時效，如預估無法如期辦結者，應研議適當管制或因應機制。
（二）	透過納保官之溝通協調，降低爭訟比率。	就納保官辦結稅捐爭議溝通與協調案件之未提起行政救濟案件: 1. 按季統計未提起行政救濟案件件數比率，倘	1. 各稅捐稽徵機關(含國稅及地方稅，由賦稅署	一、辦理情形： （一）內地稅部分： 1.本期內地稅稽徵機關辦結稅捐爭議溝通協調案件共2,272件(國稅1,287件；地方稅985件)，其中3件(臺北國稅局、南區國稅局及屏東縣政府財稅局各1件)賡續提起行政救濟，未提起行政救濟比率為99.87%(國稅99.84%；地方稅99.90%)。

		有下降者，應即時研擬具體改進措施。 2. 於年度終了時，分析當年度整體辦理情形，衡量公式：未提起行政救濟案件比率=(1-當年度提起復查或訴願案件件數/當年度稅捐爭議溝通協調案件辦結件數)×100% 備註:年度成果報告提報至諮詢會各年度第4季會議，相關數據統計截止日由	彙整成果) 2. 關務署各關(由關務署彙整成果)	2.上開3件納稅者賡續提起行政救濟案件，其原因及處理情形說明如下： (1)綜所稅之房地合一稅2.0爭議 納稅義務人E君申報房屋土地交易所得稅，其申報房地原始取得成本，經原處分機關查核不符，致漏報課稅所得額。嗣納稅義務人申請納保官協助，經納保官瞭解並請原處分機關再予審酌，納稅義務人仍未能提出相關證明文件，爰依查得資料核定補稅及處罰。納稅義務人仍表不服，以購買房屋土地之「價款折讓」係建商對其之損害賠償，且須出售房地以負擔其重大疾病醫藥費，屬「非自願性因素」交易為由，申請復查。 (2)遺產稅核課爭議 納稅義務人F君就歷史建物信託財產價值及多筆人壽保險理賠金應否納入遺產總額課稅產生爭議，申請納保官協助。經納保官積極協處後，F君就歷史建物信託財產價值部分，不再爭執；另就被繼承人為要保人及被保險人，約定於被繼承人死亡時，給付其所指定受益人之人壽保險理賠金部分，經原處分機關歸納行政法院判決見解及洽會其他地區國稅局意見後，依實質課稅原則核認

		法制處於該會議召開前另函通知；會議結束後由賦稅署及關務署釐整至當年度12月31日。		部分保險理賠金額符合不計入遺產總額之規定，其餘理賠金額仍應計入遺產總額，F君仍表不服並申請復查。 (3) 申請退還契稅爭議 系爭建物原為未辦保存登記之房屋，G君於111年12月8日填具房屋設籍課稅申明書向管轄稅捐稽徵機關申請設立房屋稅籍，並經核准設籍並以G君(持分1/1)為房屋稅納稅義務人。嗣G君及配偶H君二人於112年9月25日向該機關共同申報契稅，將系爭建物持分1/2贈與配偶H君。惟H君復於同年10月29日主張該建物自始為夫妻二人各持分1/2，應無贈與之行為，申請更正房屋稅納稅義務人名義及撤銷該契稅申報及退稅，並申請納保官協助。案經管轄稽徵機關審查該二人所提示相關資料，於112年12月7日同意將系爭建物(即尚未取得使用執照之設籍期間)之房屋稅起始納稅義務人由G君更正為G君與H君(持分各1/2)。另退還契稅部分，該機關查得112年9月21日縣政府核發使用執照及建造執照影本所載，起造人均為H君1人，認定G君於補申請系爭建物建造執照前，已將1/2產權贈與H君並以其為建造執照原始起造人且取得使用執照(即由H君取得系爭建物全部持分)，依契

				稅條例第12條第2項及本部107年7月17日台財稅字第107000369 30號令規定，房屋產權已發生實質移轉，應不准撤銷契稅申報及退還其原繳納契稅。H君不服，遂提起行政救濟，主張其與G君皆為起造人，並無G君移轉1/2產權之情形，該使用執照登載為H君1人係建築師申辦錯誤，至申報契稅係因洽據建管單位表示，無法更正起造人(均無相關佐證資料)，請其於使用執照核准後，向管轄稽徵機關申請變更房屋稅納稅義務人為該2人所有，並申辦契稅移轉。 （二）關稅部分 1.本期海關辦結稅捐爭議溝通協調案件共37件，其中1件臺中關案件納稅者賡續提起行政救濟，未提起行政救濟比率為97.3%。 2.上開1件納稅者賡續提起行政救濟之案件，其原因及處理情形說明如下： (1)原因： 納稅者為關務署臺中關所轄科學園區之園區事業，依科學園區保稅業務管理辦法(下稱管理辦法)第10條第3項、第4項及第12條第1項第1款規定，盤存時未經

				抽查之項目事後發現錯誤或漏列，應於盤存後2週內向海關申請複查，屆期不予受理；並應於盤存後3個月內根據「盤存清冊」編製「盤存統計表」及「結算報告表」，送請海關審核。倘辦理盤存之保稅貨品與當年度帳面結存數量不符，實際盤存數量少於帳面結存數量，逾盤差容許率者，應於接獲海關核發之補稅通知後10日內繕具報單補繳進口稅捐、貨物稅及營業稅。該廠商辦理110年度盤存時，生產線上存量本應列入「保稅原料盤存清冊」而漏未列入，嗣後根據「保稅原料盤存清冊」編製「保稅原料結算報告表」，送請海關審核比對始查知上情，惟已逾2週複查期限。納稅者110年度盤點後提送之「結算報告表」及相關報單資料後續審核認定使用數，經徵詢海關意見皆未獲同意，納稅者爰申請納稅者權利保護。 (2)處理情形： 納保官受理納保案件後，經溝通協調未果，海關仍依管理辦法第12條第1項第1款規定核發補稅處分。納保官另建議納稅者洽詢中部科學園區管理局，惟該局認本案盤存作業及相關表報究否構成盤虧，涉及管理辦

				法第12條第1項第1款規定之事實認定，尚無該局轄管之科學園區設置管理條例相關規定適用，納保官輔導納稅者循行政救濟程序提起復查。嗣納稅者提出復查申請後，為調查復查書證資料，納保官業赴納稅者公司製作書面訪談紀錄，協助復查案件詳為事實認定，如復查委員會指示須再次實地勘查，將依復查委員會指示辦理後續流程，全案尚待復查審理。 （三）本期內地稅稽徵機關及海關辦理情形與去年同期相較： 本期未提起行政救濟案件比率整體為99.83%，較去年同期99.81%，增加0.02個百分點。 二、策進作為： 為降低提起行政救濟案件比率，納保官對於受理案件應先行調閱案卷資料並瞭解爭議緣由，如涉有進一步釐清或溝通必要，得邀集納稅者、權責單位等進行面談或協談，或依納保法第 20 條第 2 項規定為必要之調查。如發現課稅處分有違法或不當情事，應出具處理意見書供權責單位審酌；如發現課稅處分尚無違法或不當情事，即向納稅者加強說明作成課稅處分之依據及理由。
（三）	透過納	就納稅者對納保官	1.	一、辦理情形：

	保官受理納稅者權利保護案件，提升稅務服務效能。	受理納稅者權利保護案件之滿意度: 1. 按季追蹤納稅者滿意度，分析不滿意原因並研擬具體改進措施。 2. 於年度終了時，分析當年度整體辦理情形，方式如下: 按「稅捐稽徵機關處理納稅者權利保護案件滿意度調查表」所列調查項目，分別統計納稅者各級距滿意度(「非常滿意」、「滿意」、	各稅捐稽徵機關(含國稅及地方稅，由賦稅署彙整成果) 2. 關務署各關(由關務署彙整成果)	（一）本期依納稅者回擲之有效問卷統計結果，絕大多數納稅者對內地稅稽徵機關及海關「納保官服務態度」、「納保案件辦理時效」、「納保官法令嫻熟度」、「納保官處理案件之中立、客觀性」(以下合稱納保官部分)、「辦公場所指標設置」、「協談室錄音、錄影設備使用情形」、「其他服務同仁服務態度」、「稅捐稽徵機關整體處理情形」(以下合稱機關部分)及「相關法令規定妥適性」9項調查項目，多表示非常滿意或滿意。分按納保官、機關及法令妥適性面向分析如下： 1. 納保官部分【附表2(詳第75頁至第76頁)】：納稅者均表示非常滿意或滿意，尚無不滿意及非常不滿意案件。 2. 機關部分【附表3(詳第77頁至第78頁)】：納稅者多表示非常滿意或滿意，僅1件地方稅案件，對「其他服務同仁服務態度」表示不滿意，說明如下： 經查該案係納稅義務人I君接獲稅捐稽徵機關通知，其所有原課徵田賦之土地因重劃完成，依土地稅減免規則規定，系爭土地之地價稅自112、113年減半徵收，並於114年恢復全額徵收，I君就通知內容滋生疑義，臨櫃詢問地價稅承辦人員，惟對承辦人員回答存疑，轉再尋求納保

		「普通」、「不滿意」或「非常不滿意」)之個別件數。 備註:年度成果報告提報至諮詢會各年度第4季會議,相關數據統計截止日由法制處於該會議召開前另函通知;會議結束後由賦稅署及關務署釐整至當年度12月31日。		官協助，並表示承辦人僅告知依規定辦理並未能提供協助，爰對服務同仁之服務態度表示不滿意。 3.法令妥適性部分【附表3(詳第77頁至第78頁)】: 納稅者多表示非常滿意或滿意。僅1件國稅案件(滯納期間適逢連續假日之加徵滯納金爭議),納稅者表示不滿意，說明如下： 經查納稅者因一時疏失未於期限〔112年2月20日（星期一)〕內繳納稅款，俟其112年2月24日(星期五)發現時已逾限繳日3日及逾金融機構當日營業時間，且因2月25日至28日適逢連續假日，納稅者須俟金融機構下一個營業日3月1日(星期三)始能繳納，致額外負擔1%滯納金(合計加徵2%滯納金)。納稅者就該額外負擔滯納金不服，尋求納保官協助，並主張係因現行法令尚無管道讓其及時繳納已逾期限稅捐，並非其過錯，爰對「相關法令規定妥適性」表示不滿意。 （二）本期內地稅稽徵機關及海關納保案件納稅者整體滿意度，與去年同期相較： 1.納保官部分：本期無不滿意及非常不滿意案件，與去年同期相同。

				2.機關部分：本期不滿意案件1件，較去年同期不滿意及非常不滿意案件2件，減少1件。 3.法令妥適性部分：本期不滿意案件1件，與去年同期相同。 二、策進作為： （一）為強化服務效能，賡續落實「納稅者權利保護官辦理納稅者權利保護事項作業要點」第16點規定，秉持客觀、審慎態度及公正原則，對申請人有利之事項及法令應主動提示，另應瞭解個案不滿意癥結，研擬具體改進措施。 （二）就上開經納稅者表示不滿意或非常不滿意案件，精進措施如下： 1.提升繳稅便利性： (1)持續加強宣導民眾準時納稅及利用多元繳納管道。 (2)本部業自112年11月1日開放使用牌照稅、房屋稅及地價稅逾期繳納應加徵滯納金案件得於繳款書填載繳納期間屆滿之翌日起30日內，於網路繳稅服務網站，以信用卡、活期（儲蓄）存款帳戶及晶片金融卡線上繳納，提升民眾繳納便利性。

				(3) 關於國稅逾期繳納加徵滯納金及滯納利息案件，採繳稅服務網站（Paytax）即時核算滯納金（每逾3日加徵滯納金1%）後線上繳納，技術面評估可行，本部刻正請各地區國稅局研議其可行性、稅目、配套措施及具體上線時程。 2. 辦公場所指標設置：動線標示宜明確連貫，與實際場所位置相符，以利民眾現場洽公可循指標動線正確抵達面談場所；建議加印宣導摺頁，更新相關業務內容及關務署聯絡分機，並於宣導海報增加關區納保窗口聯絡電話，以利民眾就近聯繫；於民眾洽公處所(如關本部1樓)設置納保案件申請區，提供申請書、書寫範例及納保相關文宣，便利民眾申請。 3.「協談室錄音、錄影設備使用情形」：為落實資訊安全及個人資料保護法相關規定，建議公用攝影機使用完畢後，儘速將影音檔案移除。另高雄關及基隆關已提供「納保協談遠距視訊服務」，納稅者得在家使用手機、平板或電腦，透過視訊軟體，以視訊方式與納保官進行溝通協調，納稅者若使用該軟體錄音錄影功能，除可將協談全程錄音錄影並存檔，並得節省向海關申請影音檔案錄製

				光碟之費用，可供其他關參考。 4.定期舉辦內部為民服務教育訓練及不定期由志工或外部委員考核同仁服務品質及電話禮貌，以加強同仁與納稅者之溝通技巧，並提醒同仁務必秉持耐心傾聽民眾、詳細解說，提供納稅者更便利、優質之服務。
(四)	主動協助納稅者解決稅捐爭議案件	稅捐稽徵機關及海關應主動發掘納稅者權利保護案件，提升納稅者權利保護業務成長動能。	1.各稅捐稽徵機關(含國稅及地方稅，由賦稅署彙整成果) 2.關務署各關(由關務署彙整成	一、辦理情形： (一) 本期機關主動發掘件數共1,911件(內地稅1,877件；海關34件)，占全部受理件數之73.61%，較去年同期主動發掘件數共1,702件(內地稅1,688件；海關34件)，占全部受理件數之73.24%，增加209件(內地稅209件；海關0件)，成長幅度為12.28%(內地稅12.53%；海關0)。 (二) 本期納保官主動提供協助，獲得納稅者肯定具體案例如下： 1.納稅者N公司向基隆關報運進口中國大陸產製黑色色漿，申報A稅則，輸入規定包含MP1(大陸物品有條件准許輸入)，嗣N公司向經濟部國際貿易局（現經濟部國際貿易署，下稱貿易署)，惟遭貿易署以國內廠商有製造能力、非國內無產製為由否准，承辦單位向納保官通報此情，納保官爰主動聯繫N公司並提供服務。經納保官及權責單

			果）	位協助N公司重新備妥證明文件（包括國內4家相同產業業者出具之無產製證明），納保官建議N公司以上開證明文件重新向貿易署申請輸入許可證，經該署以案貨符合臺灣地區與大陸地區貿易許可辦法第7條第1項第13款規定所稱「特殊需要」要件，同意專案輸入。除未使用項目及法令妥適性勾選「滿意」外，N公司對納保官及機關均給予「非常滿意」之高度肯定。 2. J公司自國外進口6款新型除濕機，原定111年10月陸續上市出貨，並於百貨公司周年慶(111年10至11月)預售該產品，惟因經濟部標準檢驗局(下稱標準局)新制規定須再送審檢測，造成通路商預收消費者貨款時，依規定開立之統一發票，其日期早於標準局核定能源效率分級第1級之日期，導致買受人無法依貨物稅條例第11條之1(下稱本條文)規定申請退還減徵貨物稅，原處分機關納保官知悉後主動輔導成立納保案件，並邀集權責單位相關人員進行會談瞭解案情及爭議原因後，建請該機關業務主管單位研擬意見，儘速報本部核釋。案經本部112年6月29日台財稅字第11200575540號函釋以，案關貨物既已取得經濟部核定能源效率分級為第1級，尚符合本條文鼓勵

				購買高能效節能電器之立法意旨。嗣原處分機關退還減徵貨物稅款。 3.納稅義務人K君所有房屋全部面積按營業用稅率課徵房屋稅非供住家使用，致承租人L君不符合租金補貼資格，經納保官主動介入瞭解，該房屋設有營業登記，但仍同時出租供住家使用，乃主動向營建署詢問有關部分出租供住家使用、部分供營業使用之房屋，是否得以申領補助。嗣營建署回復可獲補助後，爰協調原處分機關查明房屋實際使用情形。經重新審認，上開房屋部分面積改按非自住住家用稅率課徵房屋稅,承租人L君因此免予追繳已領之租金補貼,而納稅義務人K君所有房地亦得部分面積按公益出租人稅率課徵房屋稅及地價稅。除未使用項目外，納稅義務人K君均給予非常滿意之高度肯定。 二、策進作為： 為期事前預防及解決紛爭，各稅捐稽徵機關及海關賡續執行「稅捐稽徵機關主動發掘納稅者權利保護案件行動方案」、「關務機關主動發掘納稅者權利保護案件推動措施」,於案件查核過程遇有稅務爭議情事時，審理人員應主動通報納保官到場瞭解，協助納稅者釐清稅捐爭議；

				對於久懸未決之人民陳情案，得由納保官主動提供納稅者必要之協助；納稅者提出復查申請時，納保官亦應主動瞭解，適時輔導納稅者申請納保案件，提供行政救濟必要之諮詢與協助。
（五）	隨時掌握納稅者權利保護案件辦理情形，確保納保官執行職務中立。	隨時派員抽查納稅者權利保護案件辦理情形。	賦稅署 關務署	一、辦理情形： 賦稅署及關務署透過年度業務考核及平時實地抽查，掌握稅捐稽徵機關及海關納保案件辦理情形，確保納保官執行職務客觀、中立： （一）年度業務考核：賦稅署於112年2月1日至同年3月8日至各稅捐稽徵機關、關務署於112年3月17日、22日、27日及30日至各關，辦理111年度納稅者權利保護業務考核，並將考核結果及建議事項，送請各關研議精進措施，舉例如下： 1. 有關納保案件處理意見具通案參考效益部分，建議類型化及具體化是類案件，俾各稅捐稽徵機關實務審查認定原則有一致遵循，提升課稅處分品質，及減少同類型稅捐爭議重複發生。 2. 各地區國稅局納保案源仍相當仰賴主動發掘作業，納稅者自行申請納保案件比率相對偏低，建請各稅捐稽徵機

				關注意加強納保官協助服務項目之宣導，協助更多民眾解決稅捐正義問題。 3.建議考量轄區特性及稽徵實務等因素，就進出口報單數量、補稅及裁罰案件件數較多之單位，再予增設納保官，以利民眾申請協助。 4.對較具爭議性或複雜度較高案件，建議適時利用協談制度並作成紀錄，作為日後處理類似案件參考。 5.建議納保官儘量發掘不同態樣案件，促進案件類型多樣化，並注意個案裁量尋求一致性處理標準，以符平等、比例原則。 6.為期納稅者瞭解並善用納保制度，建議多利用對外業務宣導會宣導納保制度，並研議提高服務便利性，促進業者瞭解納保官服務事項及申請途徑。 （二）平時實地抽查：賦稅署於112年7月13日至同年7月14日分別至本部中區國稅局及臺中市政府地方稅務局，關務署於112年10月17日、19日分別至臺北關及臺中關，訪查納稅者權利保護業務辦理情形，將抽查情形作成紀錄並就待改進事項提出建議，責由受查機關檢討改進，舉例如下：

				1.受查稅捐稽徵機關主動發掘納保案件較去年同期下降，建議賡續瞭解人民陳情及分析復查申請案件爭點，就可提供納保協助案件，主動輔導納稅者申請納保案件。 2.受查稅捐稽徵機關本期滿意度問卷回收率較去年同期下降，建議建議分析問卷未能回收原因，並加強追蹤問卷填寫情形或提供其他便利問卷填復方式，俾瞭解納稅者實際需求。 3.受查稅捐稽徵機關復查案件逾2個月處理期間件數偏高，為加速審結並作成復查決定，建議賡續逐案分析案件爭點，必要時召開問題解決小組研商解決對策，並就大批或同類型復查案件，儘速研訂一致性處理作法及強化定期管制機制。 4.建議受查稅捐稽徵機關賡續辦理多元宣導措施及提高宣導效益，俾利民眾瞭解納保官制度及實施成效，提昇納稅者申請納保案件意願。 5.建議受查稅捐稽徵機關納保官持續發掘不同態樣案件，注意一致性處理標準，並賡續就簡化稽徵業務、提升課稅處分正確性及裁罰處分妥適性，積極提出改進建議(例如對於核課錯誤案件，確實分析錯誤原因並就事前預防

				及事後處理方式研提具體改善措施)。 6.請各關賡續依「關務機關主動發掘納稅者權利保護案件推動措施」加強發掘主動案件；為推廣提升及建立同仁之正確納稅者權利保護意識，建議邀請諮詢會委員等專家學者講授專題課程，以利納保業務順利推動。 7.建議於民眾前往洽公處所(如關本部1樓)設置納保案件申請區，提供申請書、書寫範例及納保相關文宣，並加印宣導摺頁，配合更新相關業務內容及關務署聯絡分機，於宣導海報增加關區納保窗口聯絡電話；動線標示宜明確連貫，與實際場所位置相符，以利民眾申請。 8.「財政部及所屬機關提供政府資訊收費標準」於112年7月17日修正，建議配合更新收費表。關務署已將前揭規定置於「本署外網/資訊匯流/宣導活動/輪播資訊/納稅者權利保護/納稅者權利保護相關法規及函釋規定」項下，以供參考。 二、策進作為： 賦稅署及關務署賡續透過年度業務考核及平時實地抽查掌握納保案件辦理情形，並就發現待改進事項提出建議，督促稅捐稽徵機關及海關落實檢討精進。

(六)	遴選具稅務、會計或法律專業且熟稔稽徵業務人才擔任納保官。	就各機關符合納保官資格之屬員，得優先遴任法律研究所畢業、高等考試財稅法務類科、法制類科或特種考試關稅法務類科及格者，協助徵納雙方解決課稅案件認事用法之爭議。	1. 各稅捐稽徵機關(含國稅及地方稅，由賦稅署彙整成果) 2. 關務署各關(由關務署彙整成果)	一、辦理情形： 各稅捐稽徵機關及海關依「納稅者權利保護官資格及選任要點」(下稱納保官資格及選任要點)規定，選任具有稅務、會計或法律專業且從事稅務工作10年以上，成績優良之現任薦任8職等以上(稅捐稽徵機關部分)、具有關務、會計或法律專業且從事關務工作10年以上，成績優良之現任薦任9職等以上(海關部分)專任或兼任人員共251名(內地稅214名；海關37名)擔任納保官，其中具有法律專業者共26名，約占整體納保官之比率10.36%(內地稅14名，約占整體納保官之比率6.54%；海關12名，約占整體納保官之比率32.43%)。 二、策進作為： 各稅捐稽徵機關及海關賡續就符合納保官資格及選任要點所定資格人員，優先遴任法律研究所畢業、高等考試財稅法務類科或法制類科及格者，並予重點培養，未來經實務歷練後優先遴選為納保官。

五、強化納稅者救濟保障:

項次	實施要項	具體執行措施	辦理單位	辦理情形及策進作為

(一)	縮短復查案件審理期間。	1. 就逾期未辦結復查，且逾期原因非可歸責納稅者或其他機關(如民事或刑事法院審理中案件)案件，成立問題解決專案小組，研商具體解決方案，並列管案件清理情形。	1. 各地區國稅局(由賦稅署彙整成果) 2. 關務署各關(由關務署彙整成果)	一、辦理情形： (一)為縮短復查案件審理期間，各地區國稅局除按月產出清單，控管辦理進度外，對於課稅事實複雜，經依職權調查仍涉事證不明之案件，由納保官進行溝通協調，並依「稅捐稽徵機關稅務案件協談作業要點」與納稅者協談；另透過成立問題解決專案小組，邀集原查審單位、業務主管單位及法務單位資深同仁共同研議案件辦理方向及具體解決做法。具體案例如下： 1.經納保官進行溝通協調之復查案件： (1)納稅者N君與其配偶P君於110年間協議離婚，各自辦理110年度綜所稅結算申報，且均列報扶養2名未成年子女，經原處分機關剔除扶養核定應補稅額，N君不服申請復查，經納保官復查初審檢視，另成立納保案件。納保官與N君進行電話訪談後，偕同P君所轄稅捐稽徵機關之納保官共同研商處理方案，嗣經審酌N君提示之相關保費、醫療證明等扶養事證，並與P君多次電話說明，最終P君同意依納保官建議剔除扶養該2名子女，N君並撤回復查。本案透過兩機關之納保官共同處理，讓納稅者N君及P君為子女利益達成共識，有效疏減訟

				源。 (2)納稅者甲公司110年度營利事業所得稅結算申報，列報災害損失112,897元，經原處分機關依其提示火災證明及相片資料，核定純水機及冷氣機毀損金額計15,592元。申請人不服，申請復查，主張尚有其他辦公設備毀損97,305元未予認列，並於復查程序中請納保官協助。經納保官檢視甲公司復查時提示之出售報廢資產明細表，其他辦公設備註記為報廢，取得日期迄110年度已有20年之久，均已達耐用年限。考量該等設備使用情形甲公司最為清楚，建議原處分機關應再向甲公司釐清其他辦公設備之實際使用情形。嗣原處分機關參採納保官意見，重行審酌其他辦公設備係屬已達耐用年限未繼續使用之資產，取得日期迄110年度已有20年之久，已無剩餘價值，爰將甲公司原列報災害損失金額依其性質轉正為財產處分損失，註銷原核定補徵稅額4,008元。 2.各地區國稅局問題解決專案小組研討案例： (1)乙公司經營廢五金批發業，經查獲於95至102年間從事兩岸廢五金交易，利用人頭帳戶收取貨款，核定漏報

				銷售額合計57億餘元，補徵營業稅額及裁處罰鍰。乙公司不服，營業稅復查主張人頭帳戶有部分資金存入非屬營業性質，且三角貿易交易如按進銷貨方式處理，非屬營業稅課稅範圍，如按收付差額列報佣金收入，則應適用零稅率云云，循序提起行政訴訟，經行政法院判決以乙公司係從事廢五金買賣之三角貿易，因銷售之貨物，其起運地非在中華民國境內，且第三國供應商交付之貨物，亦未進入中華民國境內，非屬營業稅課稅範圍，乃將原處分撤銷，原處分機關未提起上訴而告確定。後續處理同一課稅事實關聯之95至101年度營利事業所得稅暨罰鍰及未分配盈餘加徵營利事業所得稅暨罰鍰復查案件計28件。因同一漏稅事實營業稅部分之確定判決，僅就其交易事實確認係從事三角貿易之買賣，於訴訟程序中，並未對銷售金額進行實質審理，是本件營利事業所得稅有關漏報營業收入金額之核認，仍有爭議。須再就各年度人頭帳戶資金存入、乙公司主張非屬營業性質之資金存入及事證逐一勾稽核對，重行核認營業收入。另原處分機關第1次核定乙公司95至101年度營利事業所得稅時，分別採書

				審或調帳查核等不同方式，嗣查獲漏報營業收入，於第2次核定時，因乙公司無法提示該漏報營業收入之相關帳證供查核，致有部分年度係就漏報之營業收入按同業利潤標準毛利率核計漏報所得額，而有部分年度係依所得稅法第83條暨同法施行細則第81條規定核定全年所得額，並以漏報營業收入按同業利潤標準淨利率核計漏報所得額，導致各年度就同一漏稅情形之處理方式不同。原處分機關於營業稅案件確定後，積極成立問題解決專案小組研商後續處理方式。考量乙公司就廢五金三角貿易之交易並未依法據實記帳及申報，其既均未按進貨及銷貨方式入帳，則其各年度漏報營業收入所對應之營業成本及營業費用自亦無申報之可能；且該公司原自行申報之營業成本或營業費用是否有包含部分三角貿易交易之相關成本或費用，亦難由原有帳證可得知悉。為求各年度處理方式一致，以考量對納稅義務人有利為前提，就各年度全部營業收入均按同業利潤標準淨利率核計全年所得額，經復查委員會決議通過，合計辦結復查案件28件。 (2)丙公司經營汽車零件批發業，經查獲98至101年間無進

				貨事實，取得丁、戊公司開立不實統一發票作為進項憑證。原處分機關乃重行調帳查核丙公司營利事業所得稅案件，剔除98至101年度加工相關成本及費用，並處罰鍰。丙公司不服，循序提起行政訴訟遭駁回，復提起上訴，經最高行政法院廢棄原判決，發回臺中高等行政法院重新審理，其中99年度營利事業所得稅案件先經臺中高等行政法院判決撤銷復查及訴願決定，其餘年度案件則經該院法官諭請兩造試行和解。鑒於其他年度之訴訟和解結果將影響99年度撤銷案件之重核復查決定，致99年度案件尚無法逕行作成重核復查決定。為使丙公司各該年度系爭營業成本及費用認列方式有一致性處理，原處分機關成立問題解決專案小組研商，分析各年度成本費用剔除之差異處，並考量營利事業所得稅案件於查核申報不實之營業成本或費用時，尚不得逕予全數否准，仍須依職權調查證據，審酌其支出必要性及合理性，核實認定或依合理方法予以推計該營業成本或費用。經與丙公司持續協商，取得徵納雙方共識，終獲解決爭訟多年之訴訟案件10件及重核復查案件2件。

				(二)各關除按月產出清單，控管辦理進度外，對於課稅事實複雜，經依職權調查仍涉事證不明之案件，由納保官進行溝通協調；另邀集原承辦單位、業務主管單位及法務單位同仁共同研議案件辦理方向及具體解決作法。另各關按月就辦理逾20日未送審之復查案件，填具追蹤清表送承辦單位，由承辦單位說明未辦結原因，如延宕歸責於承辦人員，即檢討改進；倘非可歸責於承辦人員者，如稅則釋示、進口貨物完稅價格調查或送權威機構化驗鑑定等較費時案件，即責成承辦人員密切追蹤，以免延宕情事發生。另按月編製「行政救濟案件件數統計表」及經復查委員會附帶決議案件辦理情形，落實行政救濟案件控管。 二、策進作為： (一)加強業務承辦人員法學素養，於核擬處分時善盡調查事實義務，以確保處分合法性，避免審查結果請處分單位查明再議，影響案件處理時效。 (二)受理復查案件時，由納保官先行檢視並居中溝通協調，並運用協談機制，主動與納稅者溝通說明，積極化解徵納雙方歧異。

		2. 對大批同類案件訂定一致性處理原則或核認標準，並滾動式檢討相關原則或標準妥適性。		一、辦理情形： (一)各地區國稅局於審理大批同類案件時，均落實審酌有無訂定或檢討修正一致處理原則或核認標準之必要，並就涉及法令疑義者，主動報本部核釋，具體案例如下： 納稅者短期內交易因連續多次繼承取得之房屋、土地(下稱房地)，就如何計算「持有期間」滋生疑義，案經管轄國稅局彙整其他地區國稅局意見報請本部核釋，嗣經本部以112年11月2日台財稅字第11204619060號令核釋，個人交易屬連續繼承或受遺贈取得之房地，於計算持有期間時，得將連續各次繼承或受遺贈之被繼承人或遺贈人持有期間合併計算。 (二)各關通關業務單位設置單位行政救濟管理人員(為關稅法務考試合格人員或有法律相關學經歷)，負責辦理行政救濟案件之審核，俾使對類似案情有統一之處理原則或認事用法，並透過各關法規合理化小組研商違反關稅法或海關緝私條例案件處理原則；關務署112年檢討修正處理原則或核認標準妥適性重要法規，擇要如下： 1. 本部112年6月5日台財關字第1121012732號公告，依據關稅法第71條規定機動調降牛肉、烘焙用奶粉、奶油、無

				水奶油及小麥等22項貨品關稅稅率，自112年7月1日起至112年12月31日止，以因應國內或國際經濟之特殊情況，並調節物資供應及產業合理經營。 2. 本部112年6月20日台財關字第1121014906號令，修正「緝私案件裁罰金額或倍數參考表」海關緝私條例第37條第1項規定部分，增訂貨物於放行前申請退運出口經海關核准或以書面聲明放棄者，有減輕裁罰倍數規定適用；及將現行違章情形五「未曾違反本條例受有處分確定」要件合理設限於5年內，避免過苛及減輕海關查證等行政作業負擔。 3. 112年6月21日修正「海關復查委員會審議注意事項」，配合關港貿單一窗口建置線上申請復查機制，提供民眾多元提起復查管道，增訂線上提出復查申請之程序審查規定，另明定線上申請復查並補送復查申請書完成申請程序之受理日期。 二、策進作為： 賡續視審理案件需要，審酌有無訂定一致處理原則或核認標準之必要，並適時檢討。

		3. 蒐集行政救濟案件類型供同仁參考，提升審理效率。		一、辦理情形： (一)為提升案件處理效率及品質，各地區國稅局持續關注並蒐集訴願決定、行政訴訟判決，就具參考價值之行政救濟案例，按稅目別、爭點項目彙整，並置於內部網站供承辦同仁查閱參考，強化同仁認事用法，112年度蒐集案例計234件。 (二)關務署及各關不定期舉辦行政救濟案件分析研討會，會中逐案檢討分析作成結論及改進建議，供同仁參考，瞭解被撤銷處分原因，避免類似錯誤一再發生，並於關務署內網建置「撤銷案例研析專區」，蒐集經法院或財政部訴願會撤銷原處分或復查決定案件，供同仁參考，112年度蒐集案例計13件。另各關內網均設有行政救濟專區，內含撤銷案例等行政救濟相關資料及書稿範例，供專責答辯及相關同仁隨時查閱。 二、策進作為： 賡續蒐集行政救濟案件類型供承辦人員參考，不定期舉辦行政救濟研討會，檢選重要撤銷案例報告並提出改進建議，透過舉行撤銷案件分析研討會、舉辦行政救濟課程及放置行政救濟案例於內部網頁，供同仁參考，俾提

				升行政處分品質。
(二)	精進訴願案件審案品質及效率	1. 就行政法院判決撤銷原處分(或復查決定)及訴願決定案件，分析法院撤銷理由並提出精進措施，透過研討會議與各審案人員進行意見交流，並提供相關機關參考，以提升原處分品質及行政救濟專業水準。	法制處	一、辦理情形： 為選擇具參考價值之訴願決定及行政法院判決，俾供承辦人員參考，以提升專業水準，進而達到強化納稅者救濟保障之目的，法制處相關做法及辦理情形如下： (一)訴願決定部分： 本部訴願會除審議一般評議案，並挑出具爭議或疑義案件進行討論，為讓審案同仁對訴願案有較充分瞭解，本部訴願會開會前先將討論案案情摘要及爭點傳送各承辦人員知悉，會後將會議紀錄置於公用區，供審案同仁參酌，嗣每月召開之訴願決定及法院判決案例研析座談會中，再將每月討論案彙整、報告，俾審案同仁真正瞭解，以提升專業水準。112年度本部訴願會討論案計27件，於每月召開之案例研析座談會中已報告者計2件。 (二)本部訴願決定及行政法院判決部分： 法制處每月擇定一天召開本部訴願決定及法院判決案例研析座談會，112年度共召開10次，研討經行政法院撤銷之本部訴願決定計30件，會議紀錄除以電子郵件寄送審

				案同仁參酌外，各次研析座談會案件之目錄、提要表及結論並放置於公用區，俾審案同仁遇到類同案例時得隨時點閱參考。 二、策進作為： 分析彙整行政法院判決撤銷理由，置於內部公用區供審案同仁參閱。
		2. 平時審案時發現原處分之事實認定有待釐清，或法令適用尚有疑義，即請原處分機關說明或補充答辯，並就該案件爭點、處理經過及辦理結果，列具清單供各審案人員參考，俾相同案件作一		一、辦理情形： 審查訴願案件，就涉原處分機關應善盡職權查證事實、法令適用疑義者，歸納分類爭點項目、適用建議，整理精要並分享，讓審案同仁更能正確認事用法，適時回饋一致處理原則與應配合辦理或改進事項(例如：納稅人對核課稅捐處分誤提起線上聲明訴願，輔導按復查程序申請，以維救濟權益。繳納稅款與提起行政救濟不相扞格，行政救濟程序中，納稅人如請求掣發繳款書，以繳納稅款或罰鍰，允宜協助配合，俾利徵起。稅捐稽徵關協助代為送達文書時須詳實查明應送達對象與地址，正確送達等)，提醒稽徵機關避免重複發生相同遺漏或缺失。 二、策進作為： 賡續縝密審理訴願案件，對納稅者有利、不利事項一律

		致性處理。		注意，並就待釐清之處，函請原處分機關補充答辯。
（三）	強化與原處分機關之協調與聯繫，有效疏減訟源	1. 平時審案時發現原處分機關於辦理疏減訟源、行政救濟業務有不合時宜或宜精進者，研議一致處理原則與應配合辦理或改進事項，請原處分機關落實推動執行，避免發生相同缺失。	法制處	一、辦理情形： 為疏減訟源、避免民怨，業於實地考察稅捐稽徵機關及海關行政救濟業務時，轉知各地區國稅局及海關就納稅者之申請案件，倘無法從申請書明確知悉申請事項或請求依據，宜函詢真意後，針對所請事項逐一答復，切勿漏為處分；另為保障納稅者行政救濟權益，請各機關確實配合依訴願法第58條與行政院及各級行政機關訴願審議委員會審議規則第6條規定，遵期檢卷答辯。 二、策進作為： 就相關行政救濟案件辦理情形及應注意事項賡續轉知各地區國稅局及海關配合辦理。
		2. 就原處分機關復查案件辦理情形與時效、提起訴願案件辦		一、辦理情形： 112年2月1日至同年2月10日至各地區國稅局、同年3月17日、22日、27日及30日至各海關，實施行政救濟業務考核，並提供具體改善意見，以維行政救濟案件品質。

		理情形、訴願決定及行政法院判決撤銷案件辦理情形等事項，進行年度業務考核，並就疏減訟源或創新措施提出精進建議。		二、策進作為： 於 112 年 8 月修正「稅捐稽徵機關行政救濟業務年終考評表」，於「一、作業進度績效」之辦結率區分按不同貢獻度計算，刪除舊案辦結率(權數 3%)，並將該項權數 3%併入辦結率，以優化行政救濟品質與效能。

陸、注意事項

一、本計畫實施策略及具體執行措施未盡事宜，財政部及相關機關仍應積極推動保護工作。

二、本計畫經諮詢會會議通過後據以實施，為落實改進前一年度執行問題或配合計畫實際執行所需，得視需要適時調整。

附表 1　內地稅稽徵機關(含國稅及地方稅)及海關納稅者權利保護案件辦理情形-受理件數、辦理時效及未提起行政救濟案件比率

(112 年 1 月 1 日至 112 年 12 月 31 日)

項目／機關	稅捐爭議溝通協調案件（註二）							申訴與陳情案件（註三）						行政救濟諮詢與協助案件（註四）							合計				稅捐爭議溝通協調案件未提起行政救濟案件比率		
	本期受理（件）	本期受理且未辦結（件）	上年度結轉（件）	2 個月內辦結（件）	2-4 個月辦結（件）	超過 4 個月辦結（件）	辦理時效（%）	本期受理（件）	本期受理且未辦結（件）	上年度結轉（件）	30 日內辦結（件）	超過 30 日辦結（件）	辦理時效（%）	本期受理（件）	本期受理且未辦結（件）	上年度結轉（件）	2 個月內辦結（件）	2-4 個月辦結（件）	超過 4 個月辦結（件）	辦理時效（%）	本期受理（件）	本期受理且未辦結（件）	本期辦結（件）：本期受理（件）	本期辦結（件）：上年度結轉（件）	已辦結（件）	提起行政救濟（件）	未提起行政救濟案件比率（%）
	A1	A2	A3	A4	A5	A6	AA	B1	B2	B3	B4	B5	BB	C1	C2	C3	C4	C5	C6	CC	D1=A1+B1+C1	D2=A2+B2+C2	D5=D3+D4		E1=A4+A5+A6	E2	E3=(E1-E2)/E1
																							D3=D1-D2	D4=A3+B3+C3			
內地稅及海關合計	2,314	7	2	2,308	1		100	210		1	211		100	72			72			100	2,596（註五）		2,592		2,309	4	99.83
																							2,589	3			
內地稅合計	2,276	5	1	2,271	1		99.99	204		1	205		100	67			67			100	2,547（註六）	5	2,544		2,272	3	99.87
																							2,542	2			
國稅局合計	1,287			1,287			100	116		1	117		100	32			32			100	1,435（註七）		1,436		1,287	2	99.84
																							1435	1			
地方稅合計	989	5	1	984	1		99.98	88			88		100	35			35			100	1,112（註八）	5	1,108		985	1	99.9
																							1,107	1			
海關合計	38	2	1	37			100	6			6		100	5			5			100	49（註九）	2	48		37	1	97.3
																							47	1			
臺北國稅局	332			332			100	22			22		100	4			4			100	358		358		332	1	99.7
																							358				
高雄國稅局	218			218			100	18			18		100	7			7			100	243		243		218		100
																							243				
北區國稅局	344			344			100	39			39		100	4			4			100	387		387		344		100
																							387				
中區國稅局	247			247			100	20			20		100	8			8			100	275		275		247		100
																							275				
南區國稅局	146			146			100	17		1	18		100	9			9			100	172		173		146	1	99.32
																							172	1			

項目 / 機關	稅捐爭議溝通協調案件（註二）							申訴與陳情案件（註三）						行政救濟諮詢與協助案件（註四）							合計				稅捐爭議溝通協調案件未提起行政救濟案件比率		
	本期受理（件）	本期受理且未辦結（件）	上年度結轉（件）	2個月內辦結（件）	2-4個月辦結（件）	超過4個月辦結（件）	辦理時效（%）	本期受理（件）	本期受理且未辦結（件）	上年度結轉（件）	30日內辦結（件）	超過30日辦結（件）	辦理時效（%）	本期受理（件）	本期受理且未辦結（件）	上年度結轉（件）	2個月內辦結（件）	2-4個月辦結（件）	超過4個月辦結（件）	辦理時效（%）	本期受理（件）	本期受理且未辦結（件）	本期辦結（件）本期受理（件）	本期辦結（件）上年度結轉（件）	已辦結（件）	提起行政救濟（件）	未提起行政救濟案件比率（%）
基隆關	17	1		16			100	4			4		100	1			1			100	22	1	21	21	16		100
臺北關			1	1			100	2			2		100	1			1			100	3		4	3	1		1		100
臺中關	8			8			100														8		8	8		8	1	87.5
高雄關	13	1		12			100							3			3			100	16	1	15	15		12		100

備註:

一、本表空白欄位，表示相關案件數為「0件」。

二、稅捐爭議溝通協調案件:本期受理件數(A1)-本期受理且未辦結件數(A2)+上年度結轉件數(A3)=2個月內辦結件數(A4)+2-4個月辦結件數(A5)+超過4個月辦結件數(A6)=本期辦結件數。

三、申訴與陳情案件:本期受理件數(B1)-本期受理且未辦結件數(B2)+上年度結轉件數(B3)= 30日內辦結件數(B4)+超過30日辦結件數(B5) =本期辦結件數。

四、行政救濟諮詢與協助案件:本期受理件數(C1)-本期受理且未辦結件數(C2)+上年度結轉件數(C3)=2個月內辦結件數(C4)+2-4個月辦結件數(C5)+超過4個月辦結件數(C6) =本期辦結件數。

五、機關主動發掘件數為1,911件。

六、機關主動發掘件數為1,877件。

七、機關主動發掘件數為 1,144 件。

八、機關主動發掘件數為 733 件。

九、機關主動發掘件數為 34 件。

附表 2　內地稅稽徵機關(含國稅及地方稅)及海關納稅者權利保護案件辦理情形-納稅者滿意度(納稅者權利保護官部分)

(112 年 1 月 1 日至 112 年 12 月 31 日)

單位:件

機關	有效問券	納稅者權利保護官部分											
		納稅者權利保護官服務態度(含處理態度、溝通技巧、積極度等)			納稅者權利保護案件辦理時效			納稅者權利保護官法令嫻熟度			納稅者權利保護官處理案件之中立、客觀性		
		非常滿意	滿意	普通	非常滿意	滿意	普通	非常滿意	滿意	普通	非常滿意	滿意	普通
		不滿意	非常不滿意	未使用	不滿意	非常不滿意	未使用	不滿意	非常不滿意	未使用	不滿意	非常不滿意	未使用
內地稅及海關合計	2,559	2,491	67		2,487	69	3	2,486	70	2	2,493	66	
				1						1			
內地稅合計	2,512	2,447	64		2,446	64	2	2,444	66	1	2,449	63	
				1						1			
國稅局合計	1,420	1,411	9		1,408	12		1,412	8		1,412	8	
地方稅合計	1,092	1,036	55		1,038	52	2	1,032	58	1	1,037	55	
				1						1			
海關合計	47	44	3		41	5	1	42	4	1	44	3	
臺北國稅局	353	352	1		351	2		352	1		352	1	
高雄國稅局	243	243			243			243			243		
北區國稅局	379	377	2		375	4		378	1		378	1	
中區國稅局	274	274			274			274			274		
南區國稅局	171	165	6		165	6		165	6		165	6	

機關	有效問券	納稅者權利保護官部分											
		納稅者權利保護官服務態度（含處理態度、溝通技巧、積極度等）			納稅者權利保護案件辦理時效			納稅者權利保護官法令嫻熟度			納稅者權利保護官處理案件之中立、客觀性		
		非常滿意	滿意	普通	非常滿意	滿意	普通	非常滿意	滿意	普通	非常滿意	滿意	普通
		不滿意	非常不滿意	未使用	不滿意	非常不滿意	未使用	不滿意	非常不滿意	未使用	不滿意	非常不滿意	未使用
基隆關	21	21			19	2		20	1		21		
臺北關	4	4			4			4			4		
臺中關	8	6	2		6	2		6	2		6	2	
高雄關	14	13	1		12	1	1	12	1	1	13	1	

備註:本表空白欄位，表示相關案件數為「0件」。

附表 3　內地稅稽徵機關(含國稅及地方稅)及海關納稅者權利保護案件辦理情形-納稅者滿意度(機關、法令妥適性部分)

(112年1月1日至112年12月31日)

單位:件

機關	有效問券	機關部分												法令妥適性部分		
		辦公場所(或網站資訊)指標設置			協談室錄音、錄影設備使用情形			其他服務同仁(如第一線櫃檯服務人員)服務態度(含處理態度、溝通技巧、積極度等)			對本次申辦之納稅者權利保護案件稅捐稽徵機關整體處理情形			對相關法令規定妥適性		
		非常滿意	滿意	普通	非常滿意	滿意	普通	非常滿意	滿意	普通	非常滿意	滿意	普通	非常滿意	滿意	普通
		不滿意	非常不滿意	未使用	不滿意	非常不滿意	未使用	不滿意	非常不滿意	未使用	不滿意	非常不滿意	未使用	不滿意	非常不滿意	未使用
內地稅及海關合計	2,559	2,287	86	3	351	24		2,454	75	6	2,491	63	5	2,485	71	2
				182			2,183	1		23				1		
內地稅合計	2,512	2,265	83	3	335	23		2,413	72	5	2,448	60	4	2,446	63	2
				161			2,154	1		21				1		
國稅局合計	1,420	1,370	21	1	18	1		1,391	17		1,411	8	1	1,408	10	1
				28			1,401			12				1		
地方稅合計	1,092	895	62	2	317	22		1,022	55	5	1,037	52	3	1,038	53	1
				133			753	1		9						
海關合計	47	22	3		16	1		41	3	1	43	3	1	39	8	
				21			29			2						
臺北國稅局	353	347	2		1			350	2		351	2		351	1	1
				4			352			1						
高雄國稅局	243	235						236			243			243		
				8			243			7						
北區國稅局	379	358	12	1	15	1		368	10		378	1		375	4	
				8			363			1						
中區國稅局	274	269			2			272			274			274		
				5			272			2						
南區國稅局	171	161	7					165	5		165	5	1	165	5	
				3			171			1				1		

機關	有效問券	機關部分												法令妥適性部分		
		辦公場所(或網站資訊)指標設置			協談室錄音、錄影設備使用情形			其他服務同仁(如第一線櫃檯服務人員)服務態度(含處理態度、溝通技巧、積極度等)			對本次申辦之納稅者權利保護案件稅捐稽徵機關整體處理情形			對相關法令規定妥適性		
		非常滿意	滿意	普通	非常滿意	滿意	普通	非常滿意	滿意	普通	非常滿意	滿意	普通	非常滿意	滿意	普通
		不滿意	非常不滿意	未使用	不滿意	非常不滿意	未使用	不滿意	非常不滿意	未使用	不滿意	非常不滿意	未使用	不滿意	非常不滿意	未使用
基隆關	21	9			8			19	1		20	1		18	3	
				12			13			1						
臺北關	4	3			3			4			4			4		
臺中關	8	4	1		4	1		6	2		6	1	1	6	2	
				3			3									
高雄關	14	6	2		1			12		1	13	1		11	3	
				6			13			1						

備註:本表空白欄位，表示相關案件數為「0件」。