

세무와회계저널
제8권 제4호 2007년 12월 pp.101~127
한국세무학회

세무대리인 이용목적과 선택요인에 대한 연구*

주명희** · 심태섭***

<요 약>

본 연구는 세무대리인을 이용하는 납세자가 세무대리인을 이용하는 목적(세무대리인의 이용목적)과 납세자가 세무대리인을 선택할 때 중요하게 생각하는 요인(세무대리인 선택요인)을 파악하는 것을 연구 목적으로 하였다. 이를 파악하기 위해 현재 세무대리인을 이용하고 있는 납세자들에 대한 설문조사를 하였다. 설문조사결과 다음과 같은 연구의 결론을 보였다.

첫 번째 우리나라의 납세자는 “납부세액의 정확한 산출”을 목적으로 세무대리인을 이용하고 있다. 다음 순서로 “납부세액의 절감”, “장부기장시간과 비용의 절감” 그리고 “세무조사 가능성의 감소”이었다. 납세자별로 이용목적에 유의적인 차이는 없었으나, 직위별로만 약간의 차이가 있었다.

두 번째 우리나라 납세자가 세무대리인을 선택할 때 중요하게 생각하는 변수를 측정된 결과, “납부세액의 정확한 산출”을 가장 중요하게 여기고 있었다. 다음으로 “세무사(혹은 직원)의 세법/세무회계 지식”이었고, “각종신고/업무기일의 준수”, “세법에 맞는 정확한 업무처리”를 중요하게 생각하고 있었다. 이에 비해 “세무사 사무실의 청결함”, “세무사 사무실과의 거리”, “세무사(혹은 직원)와의 개인적인 친분”은 상대적으로 중요하지 않게 생각하고 있었다. 이러한 결과는 세무대리인은 납세자에게 정확한 업무처리로 질 높은 세무 서비스를 제공하여야 한다는 것을 의미한다.

세 번째 납세자의 세무대리인 이용목적에 따라 세무대리인 선택요인에 차이가 있었다. 즉, “납부세액의 정확한 산출”을 위하여 세무대리인을 이용하는 납세자는 전체 응답과 비교하여 “세무사의 경력”과 “세무사에 대한 주변의 추천”을 상대적으로 좀 더 중요하게 여기는 경향이 있었고 다음으로 “장부기장 시간/비용의 절감”을 위하여 세무대리인을 이용하는 응답자는 “세무서비스의 시간”을 상대적으로 중요하게 여기고 있었다. 그리고 “납부세액의 절감”을 목적으로 세무대리인을 이용하는 납세자는 전체 응답과 큰 차이를 보이고 있지는 않았다. 그러나 “세무조사 가능성의 감소”를 위하여 세무대리인을 이용하는 납세자의 경우에는 전체 집단의 응답과 달리 “납부세액의 최소화”를 가장 중요한 선택요인으로 응답하였고, 이에 이어 “세무사의 관련업무지식”으로 응답하였다.

이러한 연구결과는 세무대리인이 기존 고객에게 서비스를 제공하거나 새로운 고객을 확보할 때 모든 납세자에게 동일한 방법으로 접근하기보다는, 각 납세자의 세무대리인 이용목적과 각 이용목적별로 중요하게 생각하는 선택요인을 고려하여 서비스를 제공하거나 고객확보전략을 세워야 한다는 것을 의미한다.

<주제어> 세무대리인, 세무대리서비스, 세무대리인 이용목적, 세무대리인 선택요인

* 본 연구는 제1저자의 석사학위논문의 일부를 수정한 것입니다.

** 단국대학교 경영대학원 석사, jmh1220@nate.com, 02-2179-0908, 제1저자

*** 단국대학교 상경대학 부교수, tsshim@dankook.ac.kr, 031-8005-3429, 교신저자

논문접수일 2007년 8월

게재확정일 2007년 10월

I. 서 론

최근 세무대리인¹⁾의 수가 급증하면서, 세무대리인간의 경쟁이 치열하여 지고 있다. 이에 따라 세무대리 수수료의 하락과 같은 현상이 벌어지면서, 고객확보를 위한 세무대리인간의 경쟁이 더욱 치열하여질 전망이다. 세무대리인간의 고객확보에 대한 경쟁이 치열한 상황에서, 세무대리인들도 보다 많은 고객을 확보하기 위한 전략을 수립할 필요가 있다. 이를 위하여 세무대리인을 이용하는 이용자에 대한 체계적인 파악을 통하여, 보다 많은 고객을 확보할 수 있는 방안을 수립하여야 할 것이다.

그런데 세무대리인 이용자에 대한 초기의 연구에서는 주로 이용자의 소득, 나이, 성별 등과 같은 인구통계적 변수에 초점을 맞추어 왔다. 그러나 이러한 인구통계적 변수에 대한 정보로는 고객확보 전략을 수립하는 데 충분한 정보를 제공하지 못한다. 이에 최근에 들어 세무대리 서비스에 대한 만족도를 파악하려는 연구가 이루어지면서, 세무대리인 이용자에 대한 보다 체계적인 접근이 이루어져왔다.

그러나 납세자들이 “어떠한 목적으로 세무대리인을 이용하는 지?” 그리고 “세무대리인을 선택할 때, 어떠한 요인을 고려하는 지”에 대한 충분한 연구가 이루어지지 못하였다. 납세자의 세무대리인 이용목적이 파악된다면, 그 이용목적에 맞게 납세자에게 세무서비스를 전달하면 보다 많은 고객을 확보할 수 있을 것이다. 또한 “납세자가 세무대리인을 선택할 때 어떠한 요인을 중요하게 생각하는가?”에 대한 정보도 세무대리인에게는 매우 유용할 것이다. 즉 이러한 요인에서 다른 세무대리인보다 경쟁력을 갖출 수 있게 준비함으로써 보다 많은 고객을 확보할 수 있기 때문이다. 그리고 세무대리인의 이용목적에 따라, 세무대리인의 선택요인에 차이가 있는가에 대한 정보도 매우 유용하다. 만일 세무대리인 이용목적에 따라 세무대리인 선택요인이 차이가 있다면, 세무대리인은 납세자의 세무대리인 이용목적에 따라 제공하는 서비스의 형태를 달리함으로써 보다 많은 고객을 확보할 수 있기 때문이다.

이에 본 연구에서는 “납세자가 세무대리인을 왜 이용하는가?”(세무대리인 이용목적)와 “납세자가 세무대리인을 선택할 때 어떠한 요인을 중요하게 생각하는가?”(세무대리인 선택요인)를 파악하고자 한다. 즉 납세자의 세무대리인 이용목적과 세무대리인 선택요인을 파악하는 것이 본 연구의 목적이다. 본 연구의 결과를 이용하면, 세무대리인은 납세자를 보다 체계적인 방법으로 확보할 수 있을 것이다.

이러한 연구목적을 달성하기 위하여, 본 연구에서는 수도권 지역의 세무대리인을 이용하는 납세자를 대상으로 설문지를 이용한 서베이(survey) 조사를 하였다. 자료분석결과 결과, 세무대리인 이용목적에 따라 세무대리인 선택요인에 차이가 있음을 알 수 있었다. 이러한 연구결과는 세무대리인이 기존 고객에게 서비스를 제공하거나 새로운 고객을 확보할 때 모든 납세자에게 동일한 방법으로 접근하기보다는, 각 납세자의 세무대리인 이용목적과 각 이용목적별로 중요하게 생각하는 선택요인을

1) 우리나라의 경우 세무사, 공인회계사와 변호사만이 세무대리업무를 할 수 있다. 본 연구에서는 세무사와 개인공인회계사를 연구대상으로 하였으며, 본 논문에서 이들을 세무대리인 혹은 세무사로 표현하였다.

고려하여 서비스를 제공하거나 고객확보전략을 세워야 한다는 것을 의미한다.

본 연구는 우선 관련된 기존연구를 정리한 후, 연구가설을 수립하고자 한다. 이어서 연구방법에 대한 설명을 한 후, 수집된 자료에 대한 분석을 통하여 연구의 결과와 시사점을 제시하고자 한다.

II. 기존연구와 연구가설

본 연구는 세무대리인을 이용하는 납세자에 대한 연구이다. 이에 세무대리인 이용자에 대한 기존 연구를 정리한 후, 본 연구의 연구가설을 설정하고자 한다.

1. 세무대리인 이용자에 대한 연구

세무대리인을 이용하는 이용자에 대한 연구는 우선 이용자의 소득, 나이 등과 같은 인구통계적 변수에 대한 연구와 세무서비스에 대한 만족도 등을 파악한 납세자의 인식에 대한 연구로 구별할 수 있다.

가. 이용자의 인구통계적 변수에 대한 연구

세무대리인을 이용하는 이용자에 대한 초기 연구는 주로 이용자의 인구통계적 특성에 초점을 맞추었다. 즉 실제 납세자들이 신고한 세무신고서상에 나타난 이용자의 나이, 소득 등에 대한 파악을 주로 하였다. Long and Caudill (1987)은 세무신고자료를 이용하여 개인의 소득수준, 한계세율, 인구통계적 변수(결혼여부, 65세 이상 여부, 부양가족 수, 개인사업여부) 및 세무신고서의 복잡성과 세무대리인이용여부와와의 관계를 분석하였다. 분석결과 소득이 높거나, 나이가 많거나, 개인사업자인 경우에 세무대리인을 이용하는 경향을 보였다. Christian 외(1994)는 3년간의 패널자료를 이용하여 납세자가 세무전문가를 이용하는 이유를 파악하였다. 인구통계적 변수(소득, 한계세율, 결혼여부, 부양가족 수, 65세 이상 여부), 개인사업여부, 세무신고의 복잡성, 세무신고에 소요되는 추정시간 등과 세무대리인이용여부와와의 관계를 살펴보았다. 분석결과 세무신고에 소요되는 추정시간이 세무대리인이용여부에 가장 큰 이유였다. 그리고 부양가족수나 결혼 여부 등의 영향은 기존연구와 달리 중요하지 않은 것으로 파악되었다.²⁾ 우리나라의 경우 박종서·강중석(1998)이 부산지역의 종합소득세신고자료를 이용하여 납세자의 인구통계적 변수가 세무대리인이용에 미치는 영향을 분석하였다. 분석결과 부양가족의 수는 세무대리인의 이용과 음의 관계를 보였고, 세무신고의 복잡성은 세무대리인이용과의 관계를 보였다.

세무대리인을 이용하는 납세자의 인구통계적 변수에 대한 기존연구는 실제 신고된 객관적인 자

2) Erard(1993)는 인구통계적 변수와 세무대리인이용에 대한 기존연구를 정리하였다.

료를 이용하여 납세자의 특징을 연구한 점에서는 높이 평가될 수 있다. 그러나 이러한 연구는 세무대리인 이용자의 소득수준, 나이, 부양가족수와 같은 납세자들에 대한 일반적인 정보만을 제공할 뿐, 납세자들의 인식이나 행동에 대한 보다 자세한 정보를 제공하지 못하는 한계가 있다. 이에 따라, 세무대리인들의 목표시장을 설정하는 데는 유용한 정보를 제공하였으나, 구체적으로 세무대리인이 어떠한 방법으로 목표시장에 접근하여야 하는 지에 대한 정보제공은 하지 못한 한계가 있다.

나. 이용자의 인식에 대한 연구

세무대리인을 이용하는 이용자의 인구통계적 변수에 초점을 두었던 초기의 연구에 비하여, 이용자들이 세무대리인의 서비스에 대한 만족도 등에 대한 연구가 이루어지기 시작하였다. 이러한 연구를 주제별로 다음과 같이 구분할 수 있다.

(1) 세무대리 서비스에 대한 만족도 연구

세무대리인간의 경쟁이 치열하여 지면서, 납세자가 세무대리인의 서비스에 대한 만족도에 대한 연구가 시작되었다. 이러한 연구를 통하여 이용자의 만족도를 높임으로써, 보다 많은 고객확보를 하기 위한 정보를 제공할 수 있었다.

Christensen(1992)은 세무서비스에 대해 이용자의 평가와 세무대리인의 평가간에 차이가 있는 것을 파악하였다. 우선 세무서비스를 기술적 서비스와 기능적 서비스로 나누어, 설문지를 이용하여 3개 대형회계법인에 소속된 회계사와 이 법인의 고객을 응답자로 한 서베이조사를 하였다. 이 연구에서는 Parasuraman 외(1985)가 제시한 측정방법을 이용하여 이용자가 서비스에 대해 기대하는 수준과 실제 제공받은 서비스에 대해 느끼는 느낌간의 차이로 서비스를 평가하였다. 분석결과 세무대리서비스에 대한 이용자와 세무대리인간의 평가에서는 차이가 있었다. 그리고 이용자의 기대수준과 실제 제공 받은 서비스수준간의 차이에서는 “절세전략” 측면에서 가장 큰 것으로 파악되었다.

심태섭(1998)은 세무대리서비스를 품질, 시간 및 비용 측면으로 세분하여, 세무대리서비스의 서비스 질과 세무대리서비스에 대한 만족도간의 관계를 파악하였다. 세무대리인을 이용하는 납세자에 대한 설문조사 결과, 우선 세무대리서비스는 5개의 요인으로 압축되었고, 이 5개의 서비스 질과 세무대리서비스에 대한 서비스간의 상관관계를 구하였다. 분석결과, “납세자에 대한 이해”, “세무서비스의 비용”은 이용자만족도에 영향을 미치는 것으로 파악되었다. 이에 비하여 “세무사무실의 물리적 조건” 등은 이용자만족도에 영향이 없는 것으로 파악이 되었다. 이러한 결과는 세무대리인이 납세자에게 보다 만족스러운 서비스를 제공하려면, 모든 세무서비스의 측면보다는 만족도에 유의적인 영향을 미치는 서비스 측면에서 보다 수준 높은 서비스를 제공하여야 한다는 것을 의미한다.

세무대리서비스에 대한 만족도 연구는 세무대리인을 이용하는 이용자에 대한 보다 체계적인 접근을 하여, 세무대리서비스에 대한 이용자의 인식을 파악하는 데 많은 기여를 하였다.

(2) 세무대리인 이용목적과 선택요인에 대한 연구

다음의 연구 분야로 세무대리인을 이용하는 목적을 파악한 연구가 있다. Collins 외(1990)는 개인소득자가 세무서비스를 받는 목적을 설문지로 파악하였다. 자료분석결과 “정확한 세금계산”이 가장 중요한 이유였고, 다음으로 “납부세액의 최소화”이었다. 이에 비하여 “세무신고에 따른 시간/노력의 절감”이 목적인 경우는 매우 적었다.

Hite 외(1995)는 중소기업에서 세무대리인을 선택할 때 중요하게 생각하는 요인을 파악하였다. 조사 결과 “정확한 세무조정”이 가장 중요한 이유로 나타났고, “세무대리인의 인력수준”, “명성”이나 “세무조사위험”도 비교적 중요한 요인으로 파악되었다. 이에 비해 “세무신고에 따른 시간의 절약”이나 “세금절감”은 상대적으로 덜 중요한 것으로 파악되었다. 그러나 이 연구에서는 세무대리인의 이용목적과 선택요인을 구분하지 않았으며, 또한 이용목적과 선택요인이 혼재되어 있어, 세무대리인 이용목적과 선택요인에 대한 종합적인 결론을 내리지 못하였다.

심태섭(1999)에서는 세무대리인의 이용목적과 선택요인을 측정하여, 이용목적에 따라 세무대리인 선택요인에 차이가 있는가를 파악하였다. 개인사업자와 소규모기업을 대상으로 설문조사를 한 결과는 다음과 같다. 우선, 우리나라 납세자는 “납부세액의 정확한 산출”하고 “납부세액을 절감”하기 위하여 세무대리인을 이용하고 있다. 그리고 세무대리인을 선택할 때 “세무대리인의 서비스 수준”과 “세무대리인 비용”을 중요하게 생각하고 있었다. 또한 세무대리인 이용목적에 따라 세무대리인 선택요인에 차이가 있음을 파악하였다. 그러나 이 연구는 세무대리인의 선택요인을 단지 3개의 요인(세무대리인 개인적 경력, 세무서비스수준, 세무대리의 비용)으로 측정하였기에, 보다 완벽하게 세무대리인 선택요인을 측정하지 못한 한계가 있다.

이에 본 연구는 기존연구, 특히 심태섭(1999)의 한계를 극복하고 그 연구를 확장하여, 세무대리 만족도에 대한 연구와 같은 세무대리인 이용자의 인식에 대한 연구에서 사용된 항목을 이용하여 보다 다양한 항목으로 세무대리인 선택요인을 측정하고, 세무대리인 이용목적에 따라 세무대리인 선택요인에 차이가 있는가를 파악하고자 한다.

2. 연구가설의 설정

본 연구는 납세자가 세무대리인을 이용하는 목적(세무대리인 이용목적)과 납세자가 세무대리인을 선택할 때 중요하게 생각하는 요인(세무대리인 선택요인)을 파악하기 위한 것이다. 본 연구에서는 응답자를 직위(대표자/임원/종업원), 업종(제조업/비제조업), 매출액(10억이하/30억이하/30억초과), 그리고 기업형태(법인/개인)로 구분하여, 각 응답자 집단간에 세무대리인 이용목적과 선택요인에 차이가 있는가를 살펴보고자 한다. 직위별로 대표자나 임원은 회사의 운용, 자금, 영업 등 운용 전반에 대한 업무에 관여하는 데 비하여, 직원은 회계나 세무에 관한 실무적인 업무를 담당하므로, 세무대리인 이용목적과 선택요인에서 차이가 있을 가능성이 있다. 그리고 사업체의 업종, 매출액 그리고 기업형태에 따라 수익성, 납부세액이나 자금사정 등에서 차이가 있어 세무대리인에 대한 인식에 차

이가 있을 가능성이 있다. 특히 우리나라의 경우는 회사의 업종, 규모나 형태에 따라 세무상 적용하는 기준이 다른 경우가 많아,³⁾ 응답자의 업종, 규모나 형태에 따라 세무대리인 이용목적이나 선택요인에 따라 서로 다를 가능성이 있다.

이에 본 연구는 세무대리인 이용목적이나 선택요인에서 응답자간에 차이가 있는 가를 알기 위해 다음의 두 가설을 수립하였다.

가설 1 : 세무대리인 이용목적은 응답자(직위, 업종, 매출액, 기업형태별)간에 차이가 없다.

가설 2 : 세무대리인 선택요인은 응답자(직위, 업종, 매출액, 기업형태별)간에 차이가 없다.

위의 두 가설에 대한 검정결과를 이용하여, 우리나라 납세자의 세무대리인 이용목적과 선택요인을 알 수 있다. 우선 납세자의 세무대리인 이용목적이 파악되므로, 세무대리인은 이러한 이용 목적을 달성할 수 있는 방향으로 서비스를 제공함으로써 보다 많은 고객을 확보할 수 있을 것이다. 이에 따라 납세자도 세무대리인의 이용 목적을 달성하게 되어, 보다 질 높은 서비스를 제공받을 수 있게 된다. 그리고 세무대리인의 선택요인이 파악되어, 세무대리인이 새로운 고객을 확보할 때 필요한 정보를 줄 수 있다.

다음으로 본 연구에서는 세무대리인 이용목적에 따라 세무대리인 선택요인에 차이가 있는 가를 알아보고자 다음과 같은 가설을 수립하였다.

가설 3 : 세무대리인 이용목적에 따라 세무대리인 선택요인에 차이가 없다.

만일 세무대리인 이용목적에 따라 세무대리인 선택요인에 차이가 있다면, 세무대리인은 각 납세자의 세무대리인 이용목적과 선택요인을 동시에 고려하여 고객확보전략을 세워야 한다. 이렇게 함으로써 기존고객을 유지하고 보다 효과적으로 새로운 고객을 확보할 수 있을 것이다.

III. 연구방법

1. 연구방법

본 연구에서는 연구 목적을 달성하기 위하여 설문지를 이용한 서베이방법을 사용하였다. 보다 다양한 응답자로부터 세무대리인 이용목적과 선택요인에 대한 답변을 듣기에 적절한 방법이며, 또한 이러한 목적을 달성할 수 있게 설문지를 이용하였다. 설문지는 인사말에 이어, 응답자의 인구통계적 특성을 측정하였다. 이어 세무대리인 이용목적과 선택요인을 측정하는 항목으로 구성되어 있다(부

3) 본 연구의 응답자와 같이 소규모기업의 경우, 각 업종별로 부가가치세 간이과세 적용기준이 다르며, 기준 경비율 혹은 단순경비율 등도 업종별/규모별로 적용된다.

록의 설문지 참조).

설문지는 수도권지역, 구체적으로 서울·부천 그리고 인천 지역의 세무대리인을 이용하는 납세자에게 배포하였다. 한 세무대리인 사무실에서 최대 10개 업체를 선택하여 총 500매의 설문지를 배포하였다. 설문지는 세무대리인 사무실을 자주 접촉하는 사람에게 설문지를 응답하도록 하였다. 설문지는 2007년 3월 말부터 4월 중순까지 배포하였고, 5월 초까지 총 330매의 설문지를 회수하였다. 설문지의 배포와 회수에는 세무사사무실 근무자에게 의뢰하였다.

2. 변수의 선정과 측정

본 연구에서는 세무대리인 이용목적과 선택요인과 관련된 기존연구에서 사용한 변수를 참조하여 설문항목을 구성하였다. 구체적인 설문항목은 다음과 같이 선정하고 측정하였다.

가. 세무대리인의 이용목적에 대한 변수의 선정과 측정

세무대리인의 이용목적에 대한 기존연구인 Collins 외(1990)에서는 세무대리인의 이용목적은 “납부세액의 최소화”, “정확한 세금계산”과 “시간/노력의 절감”으로 하였다. 그리고 Hite 외(1995)의 연구에서 사용한 변수중 세무대리인 이용목적으로 볼 수 있는 것은 “정확한 세무조정”, “납부세액의 최소화”, “시간” 그리고 “세무조사”이다. 그리고 심태섭(1998)에서는 이러한 기존연구를 참조하여 “납부세액의 정확한 산출”, “장부기장시간과 비용의 절감”, “납부세액의 절감”, 그리고 “세무조사 가능성의 감소”의 4가지로 측정하였다.

이에 본 연구에서도 기존연구의 이용목적에 망라한 심태섭(1998)과 동일한 4가지 항목으로 세무대리인 이용목적에 측정하였다.⁴⁾ 즉 “납부세액의 정확한 산출”은 복잡한 납부세액계산을 보다 정확히 하기 위한 목적으로 세무대리인을 이용하는 것을 의미한다. 다음으로 “장부기장시간과 비용의 절감”은 회계장부를 유지·관리하는 데 소요되는 시간과 비용을 절감하기 위하여 세무대리인을 이용하는 것이다. 그리고 “납부세액의 절감”은 세무당국에 납부하는 세금을 줄이기 위한 목적을 의미한다. 마지막으로 “세무조사 가능성의 감소”는 세무당국의 납세자에 대한 세무조사의 가능성을 줄일 목적으로 세무대리인을 이용하는 것이다.

이 항목에 대하여 “귀하가 세무사 사무실에 기장과 세무대리를 의뢰한 가장 중요한 목적은?”으로 질문하였다(부록의 설문지 참조).⁵⁾⁶⁾

4) 실제 설문지에는 이 외의 이용목적이 있을 경우를 대비하여 “기타”항목을 추가하였다.

5) 본 연구의 응답자는 세무사와 개인공인회계사사무실 이용자이다, 이에 실제 설문지에는 응답자에게 보다 친숙한 표현인 세무사를 먼저 쓰고, 공인회계사를 괄호 안에 기재하는 방식(“세무사(공인회계사 포함)”)으로 질문하였습니다.

6) 실제 설문지에는 이용목적의 중요한 순서를 기재하도록 하였으나(“귀하가 세무사 사무실에 기장과 세무대리를 의뢰한 목적을 중요한 순서대로 번호를 써 주십시오”), 실제 자료 분석에는 가장 중요하다고 응답한 이용목적만을 이용하여 분석하였다.

나. 세무대리인 선택요인에 대한 변수의 선정과 측정

납세자들이 세무대리인을 선택할 때 중요하게 생각하는 요인을 선택하기 위하여, 관련된 기존연구를 참조하였다. 우선 세무대리인 선택요인에 대한 심태섭(1999)의 연구를 참조하였으나, 7개의 변수만을 사용하였기에 선택요인으로서는 다소 부족하다. 이에 세무대리인이 제공하는 서비스에 대한 만족도에 대한 기존연구(대표적으로 Christensen(1992), 심태섭(1998))와 세무대리인의 성공요인에 대한 기존연구(Abdolmohammadi and Shanteau 1992 ; Abdolmohammadi, Searfoss and Shanteau 2004 ; 심태섭 2004)를 참조하여 다음과 같은 항목을 선정하였다.

우선 세무대리인의 지식측면을 다음과 같이 세분하여 측정하였다.

- 세무사(혹은 직원)의 세법/세무회계 지식
- 세무사(혹은 직원)의 기업회계/관리회계 지식
- 세무사(혹은 직원)의 기업경영에 대한 지식

다음으로 세무대리인의 근무경력을 다음과 같이 세분하였다.

- 세무사(혹은 직원)의 세무서/국세청 근무경력
- 세무사(혹은 직원)의 관련업무 근무경력

그리고 정확한 업무처리나 납부세액의 최소화 등 세무대리인의 업무처리와 관련된 변수로 다음의 변수를 선정하였다.

- 납부세액의 정확한 산출
- 세법에 맞는 정확한 업무처리
- 납부세액의 최소화하는 업무처리
- 고객요구에 맞는 세무조정/업무처리

다음으로 납세자가 민감하게 느끼는 세무조사와 관련된 변수로 다음과 같은 변수를 선택하였다.

- 세무조사시 적절한 대응
- 세무조사를 감소시키려는 노력
- 세무서와의 원활한 업무협조

또한 서비스 제공시간과 관련된 변수로 다음과 같은 변수를 선택하였다.

- 필요한 시간에 즉시 서비스 제공여부
- 최대한 빠른 시간에 서비스 제공
- 각종신고/업무기일 정확한 준수

실제 제공하는 세무서비스의 내용과 관련된 변수로 다음과 같은 변수를 선정하였다.

- 친절한 상담이나 자문
- 개인적인 세무문제 상담

— 회사의 경영·투자에 대한 상담

세무대리인에 대한 주변의 추천이나 평가와 관련하여 다음과 같은 변수를 선정하였다.

- 세무서 등 관련기관의 추천
- 세무사(혹은 직원)에 대한 주위의 평가
- 세무사(혹은 직원)와의 개인적인 친분

세무대리인사무실의 물리적 환경과 관련된 변수도 포함하였다.

- 세무사 사무실과의 거리
- 세무사 사무실의 청결함

마지막으로 세무대리/장부기장의 비용과 관련된 변수로 다음의 두 변수를 선정하였다.

- 저렴한 기장료
- 저렴한 조정료

이상의 총25개 항목에 대하여 “귀하가 세무사 사무실을 선택하실 때 다음 항목을 얼마나 중요하게 생각하십니까?”로 질문하였다. 매우 중요하다면 7점에, 가장 덜 중요하다면 1점에 표시하도록 하였다(부록의 설문지 참조).

IV. 자료 분석

1. 응답자의 인구통계학적 특성

총 500매의 설문지를 배포하여 330매(회수율66.0%)의 설문지를 회수하였다. 회수된 설문지중 모든 응답에 동일한 응답을 한 경우 등의 부실한 응답을 한 7매를 제외한 323매(분석율 64.6%)를 분석하였다.

본 연구의 결론을 일반화하기 위하여, 본 연구에서는 보다 다양한 응답자를 대상으로 세무대리인 이용목적과 선택요인을 파악하려고 하였다. 실제 설문지에 응답한 응답자의 인구통계적 특성은 <표 1>과 같다.

〈표 1〉 응답자의 인구통계적 특징⁷⁾

구 분	응답자(명)	비율(%)
성별	남	158
	여	165
나이	20대	91
	30대	135
	40대 이후	95
직위	대표자	68
	임원	57
	종업원	186
업종	제조업	106
	비제조업	213
매출액	10억 이하	105
	30억 이하	100
	30억 초과	97
기업형태	법인기업	185
	개인기업	137

* 무응답자는 제외

응답자의 남·여 비율은 비슷하였으며, 임원(대표자 포함)보다는 종업원이 조금 더 많았다. 법인 기업이 개인기업보다는 많았으며, 제조업보다는 비제조업 응답자가 많았다. 응답자의 평균나이는 35.5세였으며, 평균매출액은 38억 원이었다.

2. 가설검정

본 연구에서 설정한 세 가지 가설에 대한 분석결과는 다음과 같다.

가. 가설 1 : 세무대리인 이용목적

<가설 1>은 납세자가 세무대리인을 이용하는 목적(세무대리인 이용목적)이 납세자 집단간에 차이가 있는 가를 알기 위한 것이다. 우선, 세무대리인 이용목적에 대한 기술적 통계량을 파악한 후,

7) 응답자의 나이와 매출액에 따른 분류는 연구자 임의로 구분한 것이며, 각 집단에 속한 응답자의 수가 비슷하게 되도록 분류하였다.

각 집단간 응답에 차이가 있는가를 알아보려고 한다.

(1) 세무대리인 이용목적의 기술적 통계량

본 연구의 응답자는 세무대리인을 이용하는 가장 중요한 목적으로 <표 2>와 같이 응답하였다.

<표 2> 세무대리인 이용목적에 대한 기술적 통계량

구 분		이용목적	납부세액의 정확한 산출	장부시간/ 비용절감	납부세액 절감	세무조사 감소	기타	χ^2 (p 값)
직위	대표자		30(47.6) ①	17(27.0) ②	13(20.6) ③	3(4.8) ④	— ⑤	8.813 (.184)
	임원		32(61.5)	5(9.6)	11(21.2)	4(7.7)	—	
	종업원		98(55.1)	24(13.5)	40(22.5)	15(8.4)	1(0.5)	
업종	제조업		63(61.2)	13(12.6)	18(17.5)	8(7.8)	1(0.9)	3.218 (.359)
	비제조업		103(52.0)	35(17.7)	46(23.2)	14(7.1)	—	
매출액	10억이하		47(48.0)	20(20.4)	22(22.4)	9(9.2)	—	4.658 (.588)
	30억이하		56(60.2)	13(13.9)	18(19.4)	6(6.5)	—	
	30억초과		52(55.3)	13(13.8)	23(24.5)	5(5.3)	1(1.1)	
기업형태	법인기업		107(59.1)	29(16.0)	31(17.1)	14(7.8)	—	5.161 (.160)
	개인기업		61(49.6)	19(15.5)	34(27.6)	8(6.5)	1(0.8)	
전 체			168(52.0) ①	49(15.2) ③	65(20.1) ②	22(6.8) ④	1(0.3) ⑤	

주 : 1) 각 칸의 숫자 : 괄호 밖의 수(인원(명)), 괄호 안의 숫자 : 비율(%), 원문자는 순위이며, 전체 순위와 차이가 있는 집단의 순위만 표시함

2) χ^2 은 “기타”를 제외하고 계산한 것임

3) “기타”로 응답한 경우는 “신고사항 확인용”으로 응답한 것임

<표 2>에서 보듯이, 본 연구의 응답자는 “납부세액의 정확한 산출”을 위하여 세무대리인을 사용하는 것이 가장 중요한 목적으로 나타났다. 이어서 “납부세액을 절감”하기 위하여 이며, 다음으로 “장부시간/비용절감”과 “세무조사감소”의 순이었다. 이러한 분석결과는 Collins 외(1990)의 결과와 비슷하다. 즉 Collins 외(1990)에서도 응답자의 64%가 “납부세액의 정확한 산출”이라고 응답하였고, 29%의 응답자가 “납부세액의 절감”을, 그리고 나머지 응답자는 “장부기장시간과 비용의 절감”에 응답하였다. 이러한 결과를 비교하면 우리나라 납세자도 미국의 납세자와 유사한 목적으로 세무대리인을 이용하는 것으로 파악되었다.

(2) 가설 1의 검정

본 연구의 <가설 1>은 응답자 집단간에 세무대리인 이용목적에 차이가 있는 가를 알기 위한 것이다. 본 연구에서는 χ^2 검정을 이용하여, 각 집단별로 세무대리인 이용목적에 차이가 있는 가를 살펴보고, 그 결과는 <표 2>와 같다.⁸⁾ 분석결과 각 집단별로 응답자의 응답에는 통계적으로 유의적인 차이가 없었다. 다만, 응답자의 직위별로 “대표자”는 다른 집단과 달리 “장부시간/비용 절감” 목적을 “납부세액 절감”목적보다 더 중요하게 여기고 있음을 알 수 있었다. 그리고 기업형태별로 개인 기업의 경우는 법인기업보다 “납부세액의 절감”을 좀 더 중요시 하는 것으로 나타났으나, 통계적으로 유의적인 차이는 없었다.

이러한 분석결과 세무대리인 이용목적에서 납세자간에 차이가 없다는 <가설 1>은 채택되었다.

나. 가설 2 : 세무대리인 선택요인

본 연구의 가설 2는 납세자가 세무대리인을 선택할 때 중요하게 생각하는 요인(세무대리인 선택요인)이 납세자 집단간에 차이가 있는 가를 알기 위한 것이다. 이를 위하여 우선 세무대리인 선택요인에 대한 기술적 통계량을 정리하고, 납세자 집단간에 선택요인에서 차이가 있는 가를 파악하였다.

(1) 세무대리인 선택변수에 대한 기술적 통계량

본 연구에서는 25개 변수로 세무대리인 선택요인을 측정하였다. 자료분석결과 각 변수의 기술적 통계량은 <표 3>과 같다.

<표 3> 세무대리인 선택변수에 대한 기술적 통계량

변 수	평 균	순 위
- 세무사(혹은 직원)의 세법/세무회계 지식	6.18	2
- 세무사(혹은 직원)의 기업회계/관리회계 지식	6.01	5
- 세무사(혹은 직원)의 기업경영에 대한 지식	5.39	14
- 세무사(혹은 직원)의 세무서/국세청 근무경력	4.69	21
- 세무사(혹은 직원)의 관련업무 근무경력	5.10	15
- 납부세액의 정확한 산출	6.28	1
- 세법에 맞는 정확한 업무처리	6.05	4
- 납부세액의 최소화하는 업무처리	5.81	7
- 고객요구에 맞는 세무조정/업무처리	5.70	8
- 세무조사시 적절한 대응	5.95	6

8) 세무대리인 이용목적이 “기타”인 경우의 응답자 수가 적어 χ^2 분석시 “기타”응답은 제외하였다.

〈표 3〉 세무대리인 선택변수에 대한 기술적 통계량 (계속)

변 수	평 균	순 위
- 세무조사를 감소시키려는 노력	5.66	10
- 세무서와의 원활한 업무협조	5.54	13
- 필요한 시간에 즉시 서비스 제공여부	5.68	9
- 최대한 빠른 시간에 서비스 제공	5.62	12
- 각종신고/업무기일 정확한 준수	6.11	3
- 친절한 상담이나 자문	5.66	10
- 개인적인 세무문제 상담	4.91	17
- 회사의 경영·투자에 대한 상담	4.81	20
- 세무서 등 관련기관의 추천	4.37	22
- 세무사(혹은 직원)에 대한 주위의 평가	4.87	18
- 세무사(혹은 직원)와의 개인적인 친분	4.08	23
- 세무사 사무실과의 거리	4.05	24
- 세무사 사무실의 청결함	3.62	25
- 저렴한 기장료	4.86	19
- 저렴한 조정료	4.92	16

주) 1 : 중요하지 않음

7 : 매우 중요함

<표 3>에서 보듯이 납세자가 세무대리인을 선택할 경우, 본 연구자의 응답자는 “납부세액의 정확한 산출”을 가장 중요하게 생각하고 있었으며, 이어서 “세법/세무회계지식”, “각종 신고기일의 정확한 준수” 등을 중요하게 생각하고 있었다. 이에 비하여 “세무사 사무실의 청결함”이나 “세무사 사무실과의 거리” 그리고 “세무사와의 개인적인 친분”은 상대적으로 덜 중요하게 생각하고 있었다.

본 연구의 가설 2는 세무대리인 선택요인에 있어 납세자 집단간에 차이가 있는 가를 알기 위한 것이다. 그런데 <표 3>과 같은 25개 변수에 대한 분석으로 이러한 가설을 검정하기가 쉽지 않다. 이에 본 연구에서는 우선 25개 선택변수를 요인분석(factor analysis)로 보다 적은 수의 요인으로 압축하고, 이렇게 압축한 요인으로 묶인 변수들의 평균을 이용하여 납세자 집단 간에 선택요인에 차이가 있는 가를 파악하고자 한다.

(2) 세무대리인 선택변수에 대한 요인분석

설문지에서 측정한 25개의 세무대리인 선택변수를 요인분석하기 앞서, 수집된 자료가 요인분석에 적합한 것인지를 알기 위해, 요인분석의 가정을 검토하였다. 다음으로 요인을 추출하고, 직각회전방법으로 요인을 회전하여 통계적으로 유의성이 있는 요인을 추출하였다.

(가) 요인분석의 적용가능성에 대한 검토

① 요인분석의 통계적 가정에 대한 검토

통계적인 입장에서 보면 요인분석은 자료의 정규성, 등분산성이나 선형성의 가정을 필요로 하나, 이러한 가정의 위반은 상관관계의 크기를 줄일 뿐이어서 요인분석을 하는 경우 통계적 가정에 대한 검토는 거의 하지 않는다(Hair 외 1998, 99).⁹⁾ 이에 본 연구에서도 자료의 통계적 가정을 검토하지 아니하였다.

② 요인분석의 개념적 가정에 대한 검토

요인분석의 개념적인 가정은 변수간의 상관관계가 요인분석을 적용할 만큼 충분한 크기와 통계적 유의성을 갖느냐를 검토하는 것이다. 우선 각 변수간의 상관관계가 0.30보다 큰 경우가 많아야 한다. 본 연구의 자료검토결과 각 변수간의 상관관계중 0.30보다 큰 경우가 많았다. 다음으로 이 상관관계가 통계적으로 유의성이 있어야 한다. 본 연구 자료의 상당부분도 유의수준 1%에서 통계적으로 유의적이었다. 또한 본 연구의 자료가 요인분석에 적합한 것인지를 알기 위해, 전체 상관관계행렬에 대한 Bartlett의 단위행렬 점검과 Kaiser-Meyer-Olkin의 표본적합도(Measure of Sampling Adequacy : MSA) 점검을 하였다.¹⁰⁾ 우선 Bartlett의 단위행렬 점검은 요인분석에 이용될 변수들의 상관행렬이 단위행렬인지 아닌지를 알아보는 방법으로 변수들이 서로 독립적인지 아닌지를 점검하는 가장 손쉬운 방법이다(이영준 1991, 47). 본 연구의 자료에 대한 단위행렬 점검결과 p값이 0.000으로 본 연구의 자료는 요인분석에 적합한 것으로 파악된다. 그러나 이 Bartlett의 단위행렬 점검은 표본의 수에 민감하기에(Hair 외 1998, 99), 본 연구는 전체 상관관계행렬에 대한 MSA값을 계산하였다. 계산결과 본 연구자료의 MSA값은 0.863이었다. 일반적으로 MSA값이 0.5이상 되어야 요인분석에 적합하며(Hair 외 1998, 89), MSA값이 0.8이상인 경우는 아주 가치가 있는 경우로 해석된다. 이에 본 연구의 자료는 이러한 기준을 만족시키고 있다. 다음으로 요인분석을 하기 위해서는 각 변수마다 자료의 수가 100개 이상은 되어야 하며, 자료의 수가 최소한 변수의 개수의 다섯 배는 되어야 한다. 본 연구의 자료는 이러한 조건을 만족하고 있어 요인분석을 적용할 수 있는 것으로 파악되었다.

(나) 요인의 추출

설문에 의해 측정된 25개 항목은 주대각성분 요인추출법(principal component analysis)을 사용하여 요인분석을 하였다. 요인에 대한 스크리그림표와 각 요인의 고유값(eigen value)을 이용하여 6개의 요인이 추출되었다. 그러나 6개 요인을 추출한 결과 일부 요인에서 추가로 요인을 분리할 수 있을 것으로 판단되어, 요인의 개수를 7개로 하여 다시 요인을 추출하였다. 추출결과 7번째 요인의 고유값은 1.788로 요인선택시 일반적인 고유값기준인 1을 초과하기에, 보다 합리적인 세무대리인 선택요인을 추출하고자 7개 요인을 추출하였다. 이 7개 요인을 배리맥스(varimax)방법으로 직각회전한 후 각

9) 요인분석에서 최우추정법(Maximum Likelihood)방법을 사용할 경우에는 정규성의 가정을 반드시 확인하여야 한다(최종후·김향규 1994, 63).

10) 이 이외의 방법은 이영준(1991)의 pp.47-53에 언급이 되어 있다.

변수별 요인적재값(factor loading)은 <표 4>과 같다.

〈표 4〉 선택요인에 대한 요인분석

변 수	1	2	3	4	5	6	7
- 세무사(혹은 직원)의 세법/세무회계 지식	.817						
- 세무사(혹은 직원)의 기업회계/관리회계 지식	.835						
- 세무사(혹은 직원)의 기업경영에 대한 지식	.644						
- 세무사(혹은 직원)의 세무서/국세청 근무경력							.892
- 세무사(혹은 직원)의 관련업무 근무경력							.791
- 납부세액의 정확한 산출*	.639			.442			
- 세법에 맞는 정확한 업무처리	.631			.521			
- 납부세액의 최소화하는 업무처리				.778			
- 고객요구에 맞는 세무조정/업무처리				.546			
- 세무조사시 적절한 대응				.619			
- 세무조사를 감소시키려는 노력		.409		.667			
- 세무서와의 원활한 업무협조		.707					
- 필요한 시간에 즉시 서비스 제공여부		.857					
- 최대한 빠른 시간에 서비스 제공		.804					
- 각종신고/업무기일 정확한 준수*	.438	.657					
- 친절한 상담이나 자문		.483					
- 개인적인 세무문제 상담			.716				
- 회사의 경영·투자에 대한 상담			.828				
- 세무서 등 관련기관의 추천			.781				
- 세무사(혹은 직원)에 대한 주위의 평가			.716				
- 세무사(혹은 직원)와의 개인적인 친분					.726		
- 세무사 사무실과의 거리					.791		
- 세무사 사무실의 청결함					.761		
- 저렴한 기장료						.926	
- 저렴한 조정료						.934	
요인에 의해 설명되는 분산	3.42	3.33	2.97	2.77	2.13	2.00	1.79
충분산에 대한 상대비율(%)	13.67	13.30	11.88	11.07	8.53	8.00	7.25
충분산에 대한 누적비율(%)	13.67	26.97	38.85	49.92	58.45	66.45	73.60

주1) 요인적재값이 0.4이상인 경우만 표시

* 두 요인에 걸쳐 유의적이나, 요인적재값이 보다 큰 요인에 속하는 것으로 함.

직각회전 결과 추출된 7개의 요인은 충분산의 73.6%를 설명하고 있다.¹¹⁾ 표본갯수가 250개 이상일 경우 요인적재값이 0.35이상이어야 통계적으로 유의적인 것으로 해석되는데(Hair 외 1998, 112), 본 연구에서는 이러한 기준을 보다 보수적으로 적용하여 0.40이상인 변수를 각 요인별로 구분하였다.

(대) 각 요인의 이름부여

요인적재값은 요인과 각 항목간의 상관관계를 의미하기에, 요인적재값이 높은 변수를 고려하여 각 요인의 명칭을 부여하여야 한다. <표 4>의 각 요인별로 요인적재값이 높은 항목 순서대로 재배열한 것이 <표 5>이다.

<표 5> 각 요인의 명칭

요 인		변 수	Cronbach α 값
번호	명 칭		
1	세무사의 관련 업무 지식	- 세무사(혹은 직원)의 기업회계/관리회계 지식	.855
		- 세무사(혹은 직원)의 세법/세무회계 지식	
		- 세무사(혹은 직원)의 기업경영에 대한 지식	
		- 납부세액의 정확한 산출	
		- 세법에 맞는 정확한 업무처리	
2	세무서비스의 시간	- 필요한 시간에 즉시 서비스 제공여부	.883
		- 최대한 빠른 시간에 서비스 제공	
		- 세무서와의 원활한 업무협조	
		- 각종신고/업무기일 정확한 준수	
		- 친절한 상담이나 자문	
3	세무사에 대한 주변의 추천	- 회사의 경영·투자에 대한 상담	.831
		- 세무서 등 관련기관의 추천	
		- 세무사(혹은 직원)에 대한 주위의 평가	
		- 개인적인 세무문제 상담	
4	납부세액의 최소화	- 납부세액의 최소화하는 업무처리	.822
		- 세무조사를 감소시키려는 노력	
		- 세무조사시 적절한 대응	
		- 고객요구에 맞는 세무조정/업무처리	

11) 일반적으로 충분산의 60%이상은 설명하여야 하는 것이 일반적이다(Hair 외 1998, 104).

〈표 5〉 각 요인의 명칭 (계속)

요 인		변 수	Cronbach α 값
번호	명 칭		
5	사무실의 물리적 조건	- 세무사 사무실과의 거리	.747
		- 세무사 사무실의 청결함	
		- 세무사(혹은 직원)와의 개인적인 친분	
6	세무조정 비용	- 저렴한 기장료	.950
		- 저렴한 조정료	
7	세무사의 경력	- 세무사(혹은 직원)의 세무서/국세청 근무경력	.764
		- 세무사(혹은 직원)의 관련업무 근무경력	

우선, 요인 1에 속한 변수는 주로 관련업무에 대한 지식과 정확한 세액산출과 관련된 변수이다. 이에 요인1의 명칭을 “세무사의 관련 업무 지식”으로 이름 부쳤다. 다음으로 요인 2에는 세무서비스를 제공하는 시간과 관련된 변수가 많아 본 연구는 요인 2를 “세무서비스의 시간”을 나타내는 요인으로 하였다. 그리고 요인 3에는 “세무대리인에 대한 주변 추천”과 관련된 변수가 많아 이렇게 명명하였다. 다음으로 요인 4에는 납부세액과 세무조사의 최소화와 관련된 변수가 많아 이를 “납부세액의 최소화”로 하였다. 다음으로 요인 5는 “사무실의 물리적 조건”, 요인 6은 “세무대리의 비용”, 그리고 요인 7인 “세무대리인의 경력”으로 이름을 붙였다.

(배) 각 요인의 신뢰성(reliability)과 개념타당성(construct validity)¹²⁾의 검토

이상과 같이 분류된 7가지 요인의 요약측정치에 대한 신뢰성과 개념타당성을 검토하였다. 우선, 측정변수의 신뢰성이란 연구대상에 대해 반복 측정했을 때 결과가 얼마나 일관성 있게 나타나느냐를 판단하는 개념으로(임종원 1997, 29), 본 연구는 Cronbach α 계수를 이용하여 각 요인의 신뢰성을 측정하였다. 우선 25개 변수 전체의 α 값이 0.906으로 변수 전체가 하나의 개념을 나타내고 있음을 알 수 있다. 그리고 각 요별 Cronbach α 값이 일반적인 기준인 0.7(Hair 외 1998, 118)을 충족하고 있어, 본 연구의 각 요인은 신뢰성이 있는 것으로 확인되었다.

다음으로 각 요인의 개념타당성을 측정하였다. 개념타당성이란 측정변수가 실제 측정하고자 하는 것을 정확히 측정하였는가를 의미하며 집중타당성과 판별타당성으로 평가한다.¹³⁾ 이러한 개념타당성은 주로 요인분석을 통하여 평가한다. 본 연구에서도 25개의 변수를 요인분석을 통하여 7개 요인으로 압축하였다. 요인분석결과 하나의 요인으로 묶여진 변수들은 동일한 개념을 측정하는 것이어

12) 타당성은 내용타당성, 예측타당성과 개념타당성으로 나눌 수 있다(채서일 1998, 211). 이론적 연구에서 가장 중요한 것은 개념타당성이기에(Kerlinger 1986, 420), 본 연구는 개념타당성만을 분석하였다.

13) 이 외에 이해타당성이 제시되고 있는 데, 이해타당성이란 이론적 모형이나 기존연구에서 나타난 관계를 변수들이 보여주는 가에 대한 타당성이다.

서 집중타당성을 달성하게 된다. 그리고 각 요인간의 상관관계는 매우 낮아 다른 요인에 속한 변수와는 다른 개념을 측정하는 변수이기에 판별타당성을 달성한다. 즉 요인분석으로 압축된 요인을 구성하는 변수는 집중타당성이 높으며, 요인 간에는 판별타당성이 매우 높게 된다. 이에 본 연구에서 선택한 7개 요인은 개념타당성이 높은 것으로 판단된다.

(3) 가설 2의 검정

이상에서 보듯이 세무대리인 선택요인으로 측정한 25개의 변수는 7개의 요인으로 압축되었다. 이렇게 묶인 각 요인에 속한 변수의 평균을 구하고, 이 평균의 차이로 가설 2를 검정하고자 한다.¹⁴⁾ 각 요인에 속한 변수의 평균은 <표 6>와 같다.

〈표 6〉 세무대리인 선택요인의 평균값

선택요인 구 분		세무사의 관련 업무지식		세무서비스의 시간		세무사에 대한 주변의 추천		납부세액의 최소화	
		평균	F값 (p 값)	평균	F값 (p 값)	평균	F값 (p 값)	평균	F값 (p 값)
직위	대표자	5.80	3.478 (0.032**)	5.61	3.392 (0.035**)	4.77	0.060 (0.941)	5.52	4.336 (0.014**)
	임원	5.77		5.47		4.77		5.55	
	종업원	6.11		5.86		4.72		5.92	
업종	제조업	5.91	0.779 (0.378)	5.66	0.575 (0.449)	4.81	0.420 (0.517)	5.60	3.436 (0.065*)
	비제조업	6.02		5.75		4.71		5.85	
매출액	10억이하	5.93	0.397 (0.673)	5.79	1.704 (0.184)	4.64	1.023 (0.361)	5.77	0.173 (0.841)
	30억이하	5.92		5.53		4.68		5.70	
	30억초과	6.04		5.76		4.88		5.79	
기업 형태	법인기업	6.16	14.120 (0.000***)	5.89	10.659 (0.001***)	4.79	.586 (0.445)	5.89	5.177 (0.024**)
	개인기업	5.72		5.49		4.68		5.61	
합 계		5.97	(순위) ①	5.72	(순위) ③	4.74	(순위) ⑥	5.77	(순위) ②

14) 이와 같이 여러 개별 변수를 단 하나의 종합적인 측정치(composite measure)로 결합한 것을 요약측정치(summated scale)라 하며, 일반적으로 개별 변수의 평균값이나 합계액을 이용하여 계산한다(Hair와 1998, 129).

〈표 6〉 세무대리인 선택요인의 평균값 (계속)

선택요인 구 분		사무실의 물리적 조건		세무조정 비용		세무사의 경력		선택요인 전체	
		평균	F값 (p 값)	평균	F값 (p 값)	평균	F값 (p 값)	평균	F값 (p 값)
직위	대표자	4.07	1.995 (0.138)	4.56	0.967 (0.382)	4.81	0.409 (0.665)	5.22	1.243 (0.290)
	임원	4.13		4.88		5.01		5.20	
	종업원	3.78		4.95		4.83		5.36	
업종	제조업	4.17	4.434 (0.036 ^{**})	4.90	0.019 (0.891)	4.81	0.413 (0.521)	5.26	0.419 (0.518)
	비제조업	3.82		4.87		4.91		5.33	
매출액	10억이하	3.97	1.285 (0.278)	5.01	0.734 (0.481)	4.71	1.738 (0.178)	5.28	0.653 (0.521)
	30억이하	3.78		4.71		5.07		5.23	
	30억초과	4.09		4.94		4.87		5.37	
기업 형태	법인기업	3.95	0.064 (0.801)	4.73	3.774 (0.053 [*])	4.93	0.330 (0.566)	5.40	6.170 (0.014 ^{**})
	개인기업	3.91		5.12		4.84		5.17	
합 계		3.93	(순위) ⑦	4.89	(순위) ④	4.89	(순위) ⑤	5.30	

주 1) 1 : 중요하지 않음 7 : 매우 중요함

주 2) *, **, ***는 각각 10%, 5%, 1%에서 유의적임

<표 6>에서 보듯이, 본 연구의 응답자는 전체적으로 “세무사의 관련업무지식”을 가장 중요한 선택요인으로 하고 있었다. 이에 이어 “납부세액의 최소화”, “세무서비스의 시간”도 상대적으로 중요한 선택요인으로 생각하고 있음을 알 수 있다. 이에 비하여 “세무조정 비용”, “세무사의 경력”, “세무사에 대한 주변 추천”은 상대적으로 덜 중요한 요인으로 여겨지고 있었다. 그리고 “사무실의 물리적 조건”은 가장 중요하지 않은 요인으로 여겨지고 있었다.

이러한 전체적인 응답과 <표 6>에서 보듯이 일부 세무대리인 선택요인에서 납세자별로 차이를 보이고 있었다. 우선, 직위별로 “세무사의 업무지식”, “세무서비스 시간”, 그리고 “납부세액의 최소화”라는 요인에서 실무자인 종업원들이 임원(대표자 포함)에 비하여 보다 중요하게 생각하고 있었으며 그 차이도 유의적이었다. 이러한 분석결과는 실무자의 구체적인 업무처리와 관련된 요인을 임원이나 대표자보다는 상대적으로 중요하게 생각하고 있다는 것을 나타낸다. 그리고 기업형태별로 선택요인의 중요성에 대한 차이가 있었다. 즉 “세무사의 업무지식”, “세무서비스 시간”, “납부세액의 최소화” 그리고 “세무대리 비용”의 요인을 법인기업이 개인기업보다 유의적으로 중요하게 생각하고 있었다. 개인기업에 비하여 법인기업의 경우 상대적으로 세법상 요구하는 사항이 많기에 이러한 결과를 보인 것으로 추정된다. 응답자의 업종, 매출액 별로 일부 응답에 차이는 있었으나 대부분의 요인에서 차이가 없었다.

이러한 분석결과 세무대리인 선택요인이 납세자간에 차이가 없다는 가설 2는 채택하기가 어렵다.

다. 가설 3 : 세무대리인 이용목적별 선택요인의 차이에 대한 가설검정

본 연구의 가설 3은 세무대리인을 이용하는 목적에 따라 납세자를 구분하고, 이렇게 구분된 집단 간에 세무대리인 선택요인이 차이가 있는가를 알아보기 위한 것이다. 이를 검정하기 위해서 분산분석(ANOVA)을 실시하였다.

본 연구는 납세자의 세무대리인 이용목적을 “납부세액의 정확한 산출”, “장부기장 시간/비용 절감”, “납부세액의 절감”, 그리고 “세무조사 감소”로 구분하여, 이러한 납세자의 이용목적에 따라 세무대리인 선택요인에 차이가 있는가를 분석하였다.¹⁵⁾

각 이용목적별로 나눈 집단별 세무대리인 선택요인의 평균과 순위는 <표 7>과 같다.

<표 7> 세무대리인의 이용목적별 선택요인의 평균과 순위

선택요인 이용목적	세무사의 관련 업무지식	세무 서비스 시간	세무사에 대한 주변의 추천	납부세액 의 최소화	사무실의 물리적 조건	세무조정 비용	세무사의 경력
납부세액의 정확한 산출	6.1095 ①	5.8290 ③	4.8844 ⑤	5.8398 ②	4.0724 ⑦	4.7710 ⑥	4.9643 ④
장부기장시간 /비용의 절감	5.8622 ①	5.7262 ②	4.4184 ⑥	5.5612 ③	3.9660 ⑦	4.8871 ④	4.6837 ⑤
납부세액의 절감	5.7869 ①	5.5662 ③	4.8154 ⑤	5.7769 ②	3.6120 ⑦	5.1961 ④	4.7846 ⑥
세무조사 가능성의 감소	5.8795 ②	5.7818 ③	4.9886 ⑥	5.9091 ①	4.3939 ⑦	5.000 ⑤	5.0227 ④
전체	5.9840 ①	5.7528 ③	4.8021 ⑥	5.7865 ②	3.9813 ⑦	4.8991 ④	4.8849 ⑤

주1) 각 칸의 원문자는 선택요인의 순위임

<표 7>에서 보듯이 전체 응답자에 대한 분석 결과로 본 연구의 응답자는 “세무사의 관련업무지식”을 가장 중요한 선택요인으로 응답하였다. 다음으로 “납부세액의 최소화”, “세무서비스의 시간” 순이었다. 이러한 요인에 이어 “세무조정 비용”, “세무사의 경력”이 중요시되었다. 이에 비하여 “세무사에 대한 주변의 추천”이나 “사무실의 물리적 조건”은 가장 덜 중요하게 생각하고 있었다.

전체 집단의 응답결과와 각 집단의 응답결과에는 약간의 차이가 있음을 <표 7>에서 알 수 있다. 우선 “납부세액의 정확한 산출”을 위하여 세무대리인을 이용하는 납세자는 전체 응답과 비교하여 “세무사의 경력”과 “세무사에 대한 주변의 추천”을 상대적으로 좀 더 중요하게 여기는 경향이 있었

15) 설문지에서 구체적인 목적으로 제시된 4가지 이외에 “기타”로 응답한 경우가 한 응답자가 있었다. 상대적으로 적은 응답이기에 <가설 3>을 위한 분석에서는 이를 제거하고 분석하였다.

다. 이에 비하여 “세무조정비용”에 대하여는 상대적으로 덜 중요하게 생각하는 경향이 있었다. 다음으로 “장부기장시간과 비용의 절감”을 위하여 세무대리인을 이용하는 응답자는 “세무서비스의 시간”을 상대적으로 중요하게 여기고 있었다. 이에 비하여 “납부세액의 최소화”는 상대적으로 덜 중요하게 생각하고 있음이 파악되었다. 그리고 “납부세액의 절감”을 목적으로 세무대리인을 이용하는 납세자는 전체 응답과 큰 차이를 보이고 있지는 않았다. 그러나 “세무조사 가능성의 감소”를 위하여 세무대리인을 이용하는 납세자의 경우에는 전체 집단과는 달리 “납부세액의 최소화”를 가장 중요한 선택요인으로 응답하였고, 이어 “세무사의 관련 업무지식”으로 응답하였다. 이와 같이 세무대리인 이용목적별 집단에 따라, 세무대리인 선택요인에 약간의 차이가 있었다.

이러한 차이는 세무대리인간의 경쟁이 치열한 상황에서 보다 많은 고객을 확보하기 위하여 각 세무대리인은 고객(납세자)이 중요하다고 생각되는 요인에 보다 초점을 맞추어 고객확보 노력을 하여야 할 것이라는 것을 의미한다. 특히 세무대리인을 이용하는 목적에 따라 중요하게 여기는 각 요인의 순서에 차이가 있기에, 세무대리인은 이러한 차이를 보다 분명히 인식하여 고객확보노력을 할 필요가 있다. 다음으로 세무대리인의 이용목적별 선택요인의 평균과 차이분석의 결과는 <표 8>과 같다.

<표 8> 세무대리인의 이용목적별 선택요인의 평균과 차이분석

선택요인 이용목적	세무사의 관련 업무지식		세무서비스의 시간		세무사에 대한 주변의 추천		납부세액의 최소화	
	평균	F값 (p 값)	평균	F값 (p 값)	평균	F값 (p 값)	평균	F값 (p 값)
납부세액의 정확한 산출	6.11	2.156 (0.093*)	5.83	1.020 (0.384)	4.88	2.174 (0.091*)	5.84	0.908 (0.438)
장부기장시간/비용의 절감	5.86		5.73		4.42		5.56	
납부세액의 절감	5.79		5.57		4.82		5.78	
세무조사 가능성의 감소	5.88		5.78		4.99		5.91	
합 계	5.98		5.75		4.80		5.79	
구 분 선택요인	사무실의 물리적 조건		세무조정 비용		세무사의 경력		선택요인 전체	
	평균	F값 (p 값)	평균	F값 (p 값)	평균	F값 (p 값)	평균	F값 (p 값)
납부세액의 정확한 산출	4.07	2.612 (0.051*)	4.77	0.956 (0.414)	4.96	0.720 (0.541)	5.41	1.510 (0.212)
장부기장시간/비용의 절감	3.97		4.89		4.68		5.19	
납부세액의 절감	3.61		5.20		4.78		5.23	
세무조사 가능성의 감소	4.39		5.00		5.02		5.41	
합 계	3.98		4.90		4.88		5.33	

주1) 1 : 중요하지 않음 7 : 매우 중요함

주2) *는 10%에서 유의적임

<표 8>에서 보면, 응답자는 그 이용목적에 따라 선택요인에 대하여 통계적으로 유의적인 차이를 보이지는 아니하였다. 이러한 결과는 세무대리인을 이용하는 네 가지의 목적으로 이용자를 구분한 결과로 보인다. 그러나 구체적으로 두 개의 집단씩 비교할 경우, 그 평균의 차이가 보일 경우가 상당히 많다. 특히 “세무사의 관련 업무 지식”, “세무사에 대한 주변의 추천”, 그리고 “세무사 사무실의 물리적 조건”의 경우에는 4개 집단 전체에서도 어느 정도 통계적으로 유의적인 차이를 보이고 있다.

이에 따라 앞의 <표 7>의 결과와 <표 8>의 결과를 이용하여 각 세무대리인은 보다 많은 고객을 확보할 때 각 고객의 이용목적에 따라 중요하게 여기는 선택요인에 초점을 맞추어 고객확보 노력을 하여야 할 것을 의미하고 있다. 본 연구결과 나타난 각 납세자별 고객확보전략은 다음과 같다. 우선, “납부세액의 정확한 산출”을 위하여 세무대리인을 이용하는 납세자는 다른 납세자들에 비해 “세무사의 경력”과 세무사에 대한 주변의 추천“을 상대적으로 좀 더 중요하게 여기는 경향이 있다. 그러므로 이러한 납세자를 확보하려면 “세무사의 개인적인 경력“을 강조하여야 할 것이다. 다음으로 “장부기장 시간/비용의 절감“을 위하여 세무대리인을 이용하는 납세자는 “세무서비스 시간“을 상대적으로 중요하게 여기므로 세무대리인이 이러한 납세자를 확보하려면 필요하고 빠른 시간에 서비스를 제공하는데 초점을 맞춰야 할 것이다. 그리고 “납부세액의 절감“을 위하여 세무대리인을 이용하는 납세자는 세무대리인을 선택할 때 “세무사의 관련 업무지식“을 가장 중요하게 생각하므로 이들을 고객으로 확보하려면 세무사의 지식과 실력을 강조하여야 할 것이다. 마지막으로 “세무조사의 감소“를 목적으로 세무대리인을 이용하는 납세자는 “납부세액의 최소화“를 가장 중요하게 여기므로 이들을 고객으로 확보하려면 세무조사에 대한 대응과 납부세액을 감소시키려는 노력을 하여야 할 것이다.

V. 결 론

1. 연구의 요약

본 연구는 세무대리인을 이용하는 납세자가 세무대리인을 이용하는 목적(세무대리인의 이용목적)과 납세자가 세무대리인을 선택할 때 중요하게 생각하는 요인(세무대리인 선택요인)을 파악하는 것을 연구목적으로 하였다. 이를 파악하기 위해 현재 세무대리인을 이용하고 있는 납세자들에 대한 설문조사를 하였다. 설문에 대한 응답자로 세무대리인을 이용하는 납세자중 세무대리인을 비교적 자주 접촉하는 사람을 응답자로, 법인사업자와 개인사업자를 대상으로 하였다. 이들에 대한 설문조사 결과 다음과 같은 연구의 결론을 보였다.

첫 번째 우리나라의 납세자는 “납부세액의 정확한 산출”을 목적으로 세무대리인을 이용하고 있다. 다음 순서로 “납부세액의 절감”, “장부기장시간과 비용의 절감” 그리고 “세무조사 가능성의 감

소”이었다. 납세자별로 이용목적에 유의적인 차이는 없었으나, 직위별로만 약간의 차이가 있었다.

두 번째 우리나라 납세자가 세무대리인을 선택할 때 가장 중요하게 여기는 요인은 “납부세액의 정확한 산출”이었다. 다음으로 “세무사(혹은 직원)의 세법/세무회계 지식”이었고, “각종신고/업무기일의 준수”, “세법에 맞는 정확한 업무처리”를 중요하게 생각하고 있었다. 이에 비해 “세무사 사무실의 청결함”, “세무사 사무실과의 거리”, “세무사(혹은 직원)와의 개인적인 친분”은 상대적으로 중요하지 않게 생각하고 있었다. 이러한 결과는 세무대리인은 납세자에게 정확한 업무처리로 질 높은 세무 서비스를 제공하여야 한다는 것을 의미한다. 특히, 최근 경제적인 어려움으로 인한 세무신고업체의 축소와 세무대리인의 증가로 인하여 세무대리인간의 경쟁이 매우 치열한 상황에서, 세무대리인이 납세자를 위하여 수준 높은 서비스를 제공하여야 많은 고객을 확보할 수 있다는 것을 본 연구는 의미한다. 이에 비하여 납세자들은 “세무사 사무실의 청결함”, “세무사 사무실과의 거리”, “세무사(혹은 직원)와의 개인적인 친분”을 상대적으로 덜 중요하게 생각하고 있었다. 이러한 분석결과는 세무대리인은 세무사 사무실의 청결함과 거리, 세무사와의 개인적인 친분을 강조하여 새로운 고객을 확보하기 보다는 정확한 업무처리로 질 높은 서비스를 제공하도록 노력하여야 할 것을 의미한다.

세 번째 납세자의 세무대리인 이용목적에 따라 세무대리인 선택요인에 차이가 있었다. 즉, “납부세액의 정확한 산출”을 위하여 세무대리인을 이용하는 납세자는 전체 응답과 비교하여 “세무사의 경력”과 “세무사에 대한 주변의 추천”을 상대적으로 좀 더 중요하게 여기는 경향이 있었고 다음으로 “장부기장 시간/비용의 절감”을 위하여 세무대리인을 이용하는 응답자는 “세무서비스의 시간”을 상대적으로 중요하게 여기고 있었다. 그리고 “납부세액의 절감”을 목적으로 세무대리인을 이용하는 납세자는 전체 응답과 큰 차이를 보이고 있지는 않았다. 그러나 “세무조사 가능성의 감소”를 위하여 세무대리인을 이용하는 납세자의 경우에는 전체 집단의 응답과 달리 “납부세액의 최소화”를 가장 중요한 선택요인으로 응답하였고, 이에 이어 “세무사의 관련업무 지식”으로 응답하였다.

이러한 연구결과는 세무대리인이 기존 고객에게 서비스를 제공하거나 새로운 고객을 확보할 때 모든 납세자에게 동일한 방법으로 접근하기보다는, 각 납세자의 세무대리인 이용목적과 각 이용목적별로 중요하게 생각하는 선택요인을 고려하여 서비스를 제공하거나 고객확보전략을 세워야 한다는 것을 의미한다. 본 연구결과 나타난 각 납세자별 고객확보전략은 다음과 같다. 우선, “납부세액의 정확한 산출”을 위하여 세무대리인을 이용하는 납세자는 다른 납세자들에 비해 “세무사의 경력”과 세무사에 대한 주변의 추천“을 상대적으로 좀 더 중요하게 여기는 경향이 있다. 그러므로 이러한 납세자를 확보하려면 ”세무사의 개인적인 경력“을 강조하여야 할 것이다. 다음으로 ”장부기장 시간/비용의 절감“을 위하여 세무대리인을 이용하는 납세자는 ”세무서비스 시간“을 상대적으로 중요하게 여기므로 세무대리인이 이러한 납세자를 확보하려면 필요하고 빠른 시간에 서비스를 제공하는데 초점을 맞춰야 할 것이다. 그리고 ”납부세액의 절감“을 위하여 세무대리인을 이용하는 납세자는 세무대리인을 선택할 때 ”세무사의 관련 업무지식“을 가장 중요하게 생각하므로 이들을 고객으로 확보하려면 세무사의 지식과 실력을 강조하여야 할 것이다. 마지막으로 ”세무조사의 감소“를 목적으로 세무대리인을 이용하는 납세자는 ”납부세액의 최소화“를 가장 중요하게 여기므로 이들을 고객으로

확보하려면 세무조사에 대한 대응과 납부세액을 감소시키려는 노력을 하여야 할 것이다. 이러한 전략은 새로운 고객뿐만 아니라, 기존 고객에 대하여도 동일하게 적용될 수 있을 것이다.

2. 연구의 한계 및 향후 연구방향

본 연구는 납세자가 세무대리인을 이용하는 주요 목적과 세무대리인을 이용하는 선택요인에 대한 연구이나 다음과 같은 한계를 갖는다. 우선 측정변수가 완벽하지 않고, 또한 각종 통계량도 탐색적인 수준에 그치는 등의 한계가 있다. 특히 이용목적과 선택요인을 측정한 변수에 서로 유사한 항목이 포함되어 있다. 이에 앞으로의 연구에서는 보다 완벽한 변수를 개발하여 측정할 필요가 있다. 다음으로 설문지의 공통적인 문제인 응답의 진실성과 성실성에 문제가 있을 수 있으며, 서울·부산 및 인천 등 수도권 지역을 대상으로 설문지를 작성하였기 때문에 세무대리인 이용목적과 선택요인이 각 지역별로 다를 수 있다. 그래서 본 연구결과를 전국적으로 적용을 하기에는 다소 무리가 따른다고 해석할 수도 있다. 이러한 연구가 보다 완벽해지기 위하여 향후에는 면담조사 등의 방법을 이용하거나, 더불어 다양한 측면에서 납세자의 세무대리인 이용목적과 선택요인을 파악하는 연구가 필요하다. 다음으로 응답자를 다양화할 필요가 있다. 특히, 대형회계법인을 이용하는 납세자를 대상으로 대형회계법인의 선택요인을 연구하는 것은 매우 흥미 있는 연구가 될 것이다. 마지막으로 본 연구에서는 실무담당자의 의견도 세무대리인을 선택할 때 어느 정도 반영될 가능성이 있기에 직접별로 설문조사를 하였다. 그러나 실제 세무대리인의 결정권한은 대표자에게 있는 경우가 많기에, 응답자의 직위별로 분석한 본 연구의 결과를 신중하게 해석하여야 한다. 본 연구는 비록 이러한 점은 극복하지 못하였지만, 세무대리인은 세무대리인 이용자를 이용목적에 따라 세분화하고, 각 세분화된 집단별로 서비스 제공전략이나 새로운 고객확보전략을 세워야 한다는 것을 본 연구에서는 제시하였다.

참고문헌

- 박종서 · 강중석. 1998. “세무신고시 세무대리인을 통한 방법을 선택하는 요인에 관한 연구”. 세무학연구 제11호 : 105—131.
- 심태섭. 1998. “세무대리인의 서비스가 이용자 만족도에 미치는 영향”. 세무회계학연구 제1권 제1호 : 161—182.
- _____. 1999. “납세자의 세무대리인 이용목적과 선택요인에 대한 연구”. 세무학연구 제14호 : 303—333.
- _____. 2004. “세무대리인의 경제적 성공에 영향을 미치는 요인”. 세무학연구 제21권 제3호 : 7—30.
- 이영준. 1991. 「SPSS/PC+를 이용한 다변량 분석」. 도서출판 석정.
- 임종원. 1997. 「마케팅 조사 이렇게」. 법문사.
- 최종후 · 김향규. 1994. 과학적 방법론과 통계기법의 활용」. 자유아카데미.
- Abdolmohammadi, M. J., and J. Shanteau. 1992. Personal Attributes of Expert Auditors. *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 53 (November) : 158—172.
- Abdolmohammadi, M. J., D. G. Searfoss and J. Shanteau. 2004. An Investigation of the Attributes of Top Industry Audit Specialists. *Behavioral Research in Accounting* 16 : 1—17.
- Christain, C. W., S. Gupta, G. J. Weber, and E. Willis. 1994. The Relation between the Use of Tax Preparers and Taxpayers' Prepayment Position. *The Journal of the American Taxation Association* 16 (1) : 17—40.
- Christensen, A. L. 1992. Evaluation of Tax Services : A Client and Preparer Perspective. *The Journal of the American Taxation Association* 14 (Fall) : 60—87.
- Collins, J. H., V. C. Milliron, and D. R. Toy. 1990. Factors Associated with Household Demand for Tax Preparers. *The Journal of the American Taxation Association* 12 (1) : 9—25.
- Erard, B. 1993. Taxation with Representation. *Journal of Public Economics* 52 : 163—197.
- Hair, J. F. Jr., R. E. Anderson, R. L. Tatham, and W. C Black. 1998. *Multivariate Data Analysis* (5th ed). Prentice—Hall International, Inc.
- Hite, P. A., L. M. Plunkett, and D. H. Turner. 1995. Preferences of Small Business for Characteristics Important to the Selection of a Tax Preparation Firm. *Advances in Taxation* 7 : 99—139.
- Kerlinger, F. N. 1986. *Foundations of Behavioral Research* (3rd ed.). New York, NY : Holt, Rinehart and Winston, Inc.
- Long, J. E. and S. B. Caudill. 1987. The Usage and Benefits of Paid Tax Return Preparation. *National Tax Journal* 40 (1) : 35—46.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and L. L. Berry. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing* 49 (Fall) : 41—50.

Objectives of Using Tax Preparation Services and Important Factors in Selecting a Tax Preparer

Myeong-Hee Chu* · Tae-Sup Shim**

— <Abstract> —

The current research is to know the objectives of using tax preparer services and important factors in selecting a tax preparer. The data were obtained from a mail survey of 330 small businesses, which were using tax preparation services. The results are as follows:

First, the main objective of using tax preparer services is to file a correct tax return(52.0%). Other objectives are to minimize their tax liability(20.1%), to minimize filing effort in a tax return(15.2%), and to reduce the audit probability (6.8%).

Second, the respondents regard “knowledge of a tax preparer” as the most important factor in selecting a tax preparer. Also, “minimization of their tax burden” is found to be important. However, “physical conditions of tax accountant office” is not regarded as an important factor.

Third, there are some differences in the important factors in selecting a tax preparer according to the objectives of using tax preparers. Taxpayers with a correct tax return objective think “tax preparer’s career” and “recommendation of the acquaintance” more important than the other objective groups do. Taxpayers with minimize filing effort in a tax return objective regard “immediate tax service” more important than the other objective groups do. However, taxpayers with reducing the audit probability objective select “tax minimization” as the most important factor, and this result is somewhat different to those of other groups.

These results imply that tax preparers may provide different tax services and prepare new client strategy according to the objectives of using tax preparer services and important factors in selecting a tax preparer.

<Key words> tax preparer, tax services, objectives of using tax services

* Master of Business Administration, Dankook University

** Associate Professor, Dankook University

부록 : 설문지(부분)

II. 귀하가 세무사 사무실에 기장과 세무대리를 의뢰한 목적을 중요한 순서대로 번호를 써주십시오. (1 : 가장 중요, 4 : 가장 덜 중요)

- 납부세액의 정확한 산출() - 장부기장시간과 비용의 절감()
- 납부세액의 절감 () - 세무조사 가능성의 감소 ()
- 기타 ()

III. 귀하가 세무사 사무실을 선택하실 때 다음 항목을 얼마나 중요하게 생각하십니까?
(매우 중요하다면 7점에, 가장 덜 중요하다면 1점에 ○로 표시하여 주십시오.)

항 목	중요안함					매우중요	
- 세무사(혹은 직원)의 세법/세무회계 지식	1	2	3	4	5	6	7
- 세무사(혹은 직원)의 기업회계/관리회계 지식	1	2	3	4	5	6	7
- 세무사(혹은 직원)의 기업경영에 대한 지식	1	2	3	4	5	6	7
- 세무사(혹은 직원)의 세무서/국세청 근무경력	1	2	3	4	5	6	7
- 세무사(혹은 직원)의 관련업무 근무경력	1	2	3	4	5	6	7
- 납부세액의 정확한 산출	1	2	3	4	5	6	7
- 세법에 맞는 정확한 업무처리	1	2	3	4	5	6	7
- 납부세액의 최소화하는 업무처리	1	2	3	4	5	6	7
- 고객요구에 맞는 세무조정/업무처리	1	2	3	4	5	6	7
- 세무조사시 적절한 대응	1	2	3	4	5	6	7
- 세무조사를 감소시키려는 노력	1	2	3	4	5	6	7
- 세무서와의 원활한 업무협조	1	2	3	4	5	6	7
- 필요한 시간에 즉시 서비스 제공여부	1	2	3	4	5	6	7
- 최대한 빠른 시간에 서비스 제공	1	2	3	4	5	6	7
- 각종신고/업무기일 정확한 준수	1	2	3	4	5	6	7
- 친절한 상담이나 자문	1	2	3	4	5	6	7
- 개인적인 세무문제 상담	1	2	3	4	5	6	7
- 회사의 경영·투자에 대한 상담	1	2	3	4	5	6	7
- 세무서 등 관련기관의 추천	1	2	3	4	5	6	7
- 세무사(혹은 직원)에 대한 주위의 평가	1	2	3	4	5	6	7
- 세무사(혹은 직원)와의 개인적인 친분	1	2	3	4	5	6	7
- 세무사 사무실과의 거리	1	2	3	4	5	6	7
- 세무사 사무실의 청결함	1	2	3	4	5	6	7
- 저렴한 기장료	1	2	3	4	5	6	7
- 저렴한 조정료	1	2	3	4	5	6	7