

行政院及所屬各機關出國報告
(出國類別：開會)

參加亞洲開發銀行及經濟合作暨發展組織聯合舉辦「2024 稅務行政國際調查」研討會報告

服務機關：財政部國際財政司

姓名職稱：支援人員 張百先

服務機關：財政部賦稅署

姓名職稱：專員 林君鎂

派赴國家：韓國

出國期間：民國 113 年 9 月 2 日至 7 日

報告日期：民國 113 年 12 月 5 日

摘要

本研討會主要探討稅務行政國際調查 (International Survey on Revenue Administration, 下稱 ISORA 調查) 相關資訊之運用, 目的使各參與國進一步利用 ISORA 調查資料進行研究或進一步改進稅務行政, 議程涵蓋 ISORA 調查項目概述、ISORA 2023 調查總覽、經濟合作暨發展組織 (OECD) 及亞洲開發銀行 (ADB) 運用 ISORA 調查資料情形、稅務行政資料蒐集平臺 (下稱 RA-FIT 平臺) 功能說明與實作及各國填列 ISORA 調查及相關運用經驗分享。希望透過各國討論及實務經驗分享, 加強各國對 ISORA 調查相關資訊之理解, 並提供各國進行稅務行政改革之依據。參與本研討會除可瞭解與會國家蒐集及運用 ISORA 調查資料之經驗, 並可藉由熟悉 RA-FIT 平臺功能, 有助提升我國運用 ISORA 調查資訊分析與擬定政策之品質, 進一步強化我國稅務行政之能力。

關鍵詞：ISORA、稅務行政國際調查

目錄

壹、緣起及目的	1
貳、議程及與會人員	2
參、研討會議內容	3
一、 ISORA 調查概述	3
二、 RA-FIT 平臺填報功能變更說明	4
三、 ISORA 2023 調查總覽	5
四、 OECD 及 ADB 運用 ISORA 調查資料情形	7
五、 運用 RA-FIT 平臺查詢公開資料進行實作	9
六、 各國填列 ISORA 調查及相關運用經驗分享－以希臘、馬來 西亞、南非、臺灣及荷蘭為例	13
肆、心得與建議	18

壹、緣起及目的

稅務行政國際調查（International Survey on Revenue Administration，下稱 ISORA 調查）係由美洲國家稅務主管中心（Inter-American Center of Tax Administrations, CIAT）、國際貨幣基金（International Monetary Fund, IMF）、歐洲稅務行政組織（Intra-European Organization of Tax Administrations, IOTA）、亞洲開發銀行（Asian Development Bank, ADB）及經濟合作暨發展組織（Organisation for Economic Co-operation and Development, OECD）等國際組織合作發展之全球性稅務行政調查架構，主要目的在於建立涵蓋全球各國之稅務行政資料庫，作為各國調整稅務行政措施之參考依據。

為促進稅務行政資訊公開與透明，我國自 107 年起參與歷次 ISORA 調查。ISORA 調查資料庫迄今已成為全球稅務行政資料蒐集的核心平臺，目前已有 166 個租稅管轄區（含我國）參與調查，ADB 及 OECD 為推廣各國使用 ISORA 調查資料庫，於 112 年及 113 年分別舉辦 ISORA 調查研討會，112 年研討會著重於強化各國參與 ISORA 調查填報內容之品質，提升填報資料的準確性與一致性，以便後續進行跨國比較；本次 113 年研討會則進一步將主題延伸至 ISORA 調查資料之使用面，系統性引導與會人員使用 ISORA 調查資料庫，透過實作練習及各國經驗分享，加深與會人員理解 ISORA 調查資料，鼓勵各國運用 ISORA 調查資料進行稅務行政之分析研究，推動稅務行政體制革新。

貳、議程及與會人員

本次研討會期間為 113 年 9 月 3 日至 6 日，於韓國首爾舉行，出席代表皆為各國辦理 ISORA 調查協調 (Coordinator) 及資料填報 (Correspondent) 官員，分別來自孟加拉 (1 名)、不丹 (2 名)、柬埔寨 (1 人)、中國大陸 (2 名)、印度 (2 名)、印尼 (2 名)、日本 (2 名)、吉爾吉斯 (1 人)、寮國 (1 名)、馬來西亞 (2 名)、馬爾地夫 (1 名)、蒙古 (1 名)、尼泊爾 (2 名)、巴基斯坦 (1 名)、菲律賓 (1 人)、韓國 (1 名)、新加坡 (2 人)、斯里蘭卡 (1 名)、我國 (2 名)、塔吉克 (1 人)、泰國 (1 名)、東帝汶 (1 名)、烏茲別克 (2 人)、越南 (1 名)、及 ADB (3 名)，共計 25 個國家 (國際組織)，37 位代表與會。

本次研討會邀集 4 位資深顧問及稅務專家擔任主講人，包括任職於 OECD 租稅政策與行政中心 (Centre for Tax Policy and Administration, CTPA) 資深顧問 Mr. Oliver Petzold、ADB 公共管理專家 (租稅) 暨 ADB 國內資源調配信託基金 (Domestic Resource Mobilization Trust Fund, DRMTF) 管理人 Ms. Kozue Ichiyama 與 2 位顧問 Mr. Richard Highfird 及 Mr. Najam Javaid，分享 ISORA 調查工具概述、ISORA 調查資料蒐集入口網站 (portal) 之稅務行政資料蒐集平臺 (Revenue Administration Fiscal Information Tool, 下稱 RA-FIT 平臺) 簡介、ISORA 調查資料運用等議題。

我國由財政部國際財政司張支援人員百先及財政部賦稅署林專員君鎡與會，並由財政部派駐 ADB 反貪腐及廉正辦公室之詹專員濰庭，就我國財政部依 ISORA 數據運用情形及日後可能應用方向進行分享報告。我國代表於本次會議中，藉由主講人說明及與各國代表分組討論交換意見，充分瞭解 ISORA 調查資料之應用方式及各國經驗。

叁、研討會議內容

一、ISORA 調查概述

(一) 調查源起

OECD CTPA 資深顧問 Mr. Oliver Petzold 說明，ISORA 調查構想源於 93 年，OECD 率先進行稅務行政國際調查計畫，其他國際組織如 CIAT、IMF、IOTA 等，亦分別進行調查計畫，造成各國需頻繁配合不同國際組織進行調查。為整合資源，避免各國重複調查及減輕填報負擔，CIAT、IMF、IOTA 及 OECD 於 103 年簽署合作備忘錄(Memorandum of Understanding, MOU)，研討合併稅務行政國際調查及標準化調查項目之可行性，並協議以 IMF 建立之 RA-FIT 平臺作為各國填報資料單一窗口。

ISORA 調查啟動於 105 年，首次調查涵蓋 135 個租稅管轄區，為稅務行政國際研究奠定基礎。ADB 於 107 年加入 ISORA 調查，並為 ADB 各會員國提供完成調查之相關協助。

(二) 組織架構

ISORA 調查執行理事會 (Executive Council) 係由 CIAT、IMF、IOTA 及 OECD 高階主管組成；ISORA 調查技術工作小組 (Technical Working Group, 下稱 TWG 小組) 成員由前揭國際組織及 ADB 行政人員組成，負責設計調查項目、蒐集各國回饋並持續精進等。

(三) 調查模式

ISORA 調查初期階段 (105 年及 107 年)，每 2 年進行 1 次調查，嗣後為加快資料更新速度及簡化調查內容，自 110 年起調整為每年調查 1 次，並將調查內容劃分為「年度調查」(Annual Survey) 及「定期調查」(Periodic Survey)。

「年度調查」僅針對頻繁變動部分，每年進行 1 次調查。「定期調查」則擴大調查議題，每 4 年至 5 年進行 1 次。ISORA 調查於 112 年首次進行定期調查，下次定期調查預計於 117 年進行。

ISORA 調查無強制性，自願參與調查之租稅管轄區至 112 年已達 166

個，如下表所示：

ISORA 年度	進行調查年度	資料涵蓋財政年度	參與租稅管轄區數量
ISORA 2016	105 年度	103 年度及 104 年度	135
ISORA 2018	107 年度	105 年度及 106 年度	159
ISORA 2020	109 年度	107 年度及 108 年度	156
ISORA 2021	110 年度	109 年度	156
ISORA 2022	111 年度	110 年度	165
ISORA 2023	112 年度	111 年度	166
ISORA 2024	113 年度	112 年度	- ¹

二、RA-FIT 平臺填報功能變更說明

OECD CTPA 資深顧問 Mr. Oliver Petzold 說明，ISORA 調查資料由各國自行登入 RA-FIT 平臺進行線上填報，為強化平臺身分驗證及存取權限控管，並提供更便利的操作功能，RA-FIT 平臺於 113 年變更部分填報功能，說明如下：

(一) 變更身分驗證機制

使用者原需註冊帳號及密碼登入 RA-FIT 平臺，變更為以電子郵件搭配使用者自行設置安全密碼登入 RA-FIT 平臺。

(二) 變更存取資料權限

使用者登入 RA-FIT 平臺後，於後臺僅能存取其代表之租稅管轄區上傳之資料，僅 TWG 小組具所有資料的存取權限。

(三) 新增歷史資料比對功能

使用者於 RA-FIT 平臺填報資料時，能比對最近 1 次調查填報資料，確保每次填報標準的一致性及準確度。

(四) 提供公開資料修正管道

填報資料公開於 RA-FIT 平臺網站後，使用者即無法異動內容，如發現資料缺漏，得請 TWG 小組協助修正。

¹ ISORA 2024 年調查刻蒐集資料中，預計於 114 年間公布。

(五) 新增填報內容勾稽機制

RA-FIT 平臺根據使用者填報內容，自動啟用或停用相關欄位，例如，若使用者於調查項目表 A（基本資料）填報該國課徵個人所得稅，則其他表格中與個人所得稅相關欄位才會啟用，避免填報錯誤。

三、 ISORA 2023 調查總覽

(一) ISORA 2023 調查範圍

ADB 顧問 Mr. Richard Highfield 說明 ISORA 2023 調查分為年度調查及定期調查 2 部分。

1. 年度調查項目涵蓋 7 大稅務行政領域

- (1) 表 A（基本資料）主要調查稅務行政機關職掌收入類型、是否採行薪資所得就源扣繳制度、是否為大型納稅義務人或高資產淨值個人之稅務案件設有專屬辦公室或訂定相關管理計畫等。
- (2) 表 B（收入）依據表 A 填列職掌各類收入調查收入金額。
- (3) 表 C（支出及約當全職員工（Full-time Equivalents, FTEs）資源）主要調查稅務行政機關 FTEs 總人數、執行總部職能 FTEs 人數、辦理各類稅務行政職能 FTEs 人數及業務、人事、資通訊與資本支出金額。
- (4) 表 D（人力資源資訊）主要調查在職員工人數與異動情形、學歷、年齡、年資及性別分布統計資訊等。
- (5) 表 E（納稅義務人類型）主要調查大型納稅義務人與高資產淨值個人案件數及承辦業務人力等。
- (6) 表格 F（業務指標）主要調查公司所得稅、個人所得稅、雇主扣繳所得稅與增值稅之註冊（registered）及活躍（active）納稅義務人數量、申報件數、繳稅金額、欠稅金額、稅務審核件數與補徵稅額及爭議處理件數等。
- (7) 表 G（納稅義務人及其他利害關係人之互動）主要調查各項稅務服務之管道及創新措施等。

2. 定期調查項目涵蓋 5 大稅務行政領域

- (1) 表 C-P (機關組織型態、治理及管理實務) 主要調查稅務行政機關組織型態、是否辦理稅捐稽徵以外之業務、決策權限、內部稽核及廉正規範資訊等。
- (2) 表 D-P (人力資源管理) 主要調查稅務行政機關人員聘用、陞遷及薪酬標準、人員滿意度調查、人員管理及績效評核機制等。
- (3) 表 E-P (納稅義務人類型及遵循風險管理) 主要調查稅務行政機關就不同規模納稅義務人是否訂有相應規範 (例如對小型納稅義務人提供簡易稅制或行政措施), 及解決稅務遵循風險相關策略等。
- (4) 表 F-P (租稅業務執行情形) 主要調查納稅義務人電子申報及繳稅情形、徵收欠稅方式、選案查核、納稅義務人未盡協力義務相關自動補報或補繳之裁罰及免罰措施等。
- (5) 表 G-P (與利害關係人之互動—納稅義務人、資料提供者及其他) 主要調查納稅義務人權利保護、納稅義務人滿意度調查、租稅教育及宣導項目等。

(二) ISORA 2023 調查重點指標

ADB 顧問 Mr. Richard Highfield 說明, ISORA 調查資料能夠呈現各國稅務行政長期變化趨勢, 有助評估各國稅務行政績效。ADB 進行國際間稅務行政分析研究, 主要以下列 ISORA 調查資料作為資料來源:

1. 收入: 各年度收入金額及變化趨勢、增值稅退稅比率及變化趨勢。
2. 欠稅: 年底欠稅金額占稅收淨額比率及變化趨勢、年底認定屬可徵起欠稅金額占年底欠稅總額比率及變化趨勢。
3. 電子申報及電子繳稅: 電子申報件數占總申報件數比率及變化趨勢、電子繳稅件數及金額分別占總繳稅件數及金額比率及變化趨勢。
4. 如期申報情形: 各稅目如期申報件數占申報總件數比率及變化趨勢。
5. 服務管道: 線上、電話、電子郵件、郵寄及臨櫃等服務受理件數及變化趨勢。

6. 大型納稅義務人：源自大型納稅義務人稅收金額占稅收總額比率（覆蓋率）、大型納稅義務人案件數、承辦大型納稅義務人案件人力占比、案件數與 FTEs 比率及上揭各數據變化趨勢。
7. 人力編制：FTEs 數量、新進員工比率、離職員工比率、各類稅務行政職能承辦員工比率及各該數據變化趨勢。
8. 人力組成：員工學歷、年齡、工作年資、性別之分布比率及各該比率變化趨勢。
9. 支出：稅務行政機關總支出金額、人事費支出及資通訊（ICT）經費支出金額占總支出金額比率、徵收成本金額占淨稅收金額比率及各該數據變化趨勢。

四、OECD 及 ADB 運用 ISORA 調查資料情形

（一）ADB 運用 ISORA 調查資料情形

ADB 公共管理專家暨 DRMTF 管理人 Ms. Kozue Ichiyama 分享 ADB 於 103 年首次發布「亞太地區稅務行政比較分析」(Comparative Analysis of Tax Administration in Asia and the Pacific, 下稱 CATA 報告)，並自 107 年起將 ISORA 調查資料納入，發布 CATA 報告第 3 版。

107 年參與 ISORA 調查之 ADB 區域內會員國為 28 個，至 113 年 1 月發布 CATA 報告第 7 版²，參與 ISORA 調查之 ADB 區域內會員國成長為 41 個，預計次一版本（第 8 版）CATA 報告將增加為 45 個（僅阿富汗、緬甸、菲律賓及土庫曼未參加），占所有 49 個區域內會員國的 92%。參與 ISORA 調查之 ADB 區域內會員國數量持續增加，有助 ADB 深入掌握各會員國現況，設計更符合各會員國需求之技術支援與能力建構方案。

ADB 顧問 Mr. Richard Highfield 說明 CATA 報告（第 7 版）運用 ISORA 2022 調查資料（屬 110 財政年度資料），分析發現重點如下：

1. 稅收表現及租稅努力（tax effort）程度

（1）各國 110 年度稅收表現存在差異，部分國家受嚴重特殊傳染性肺

² 下載網址：<https://www.adb.org/publications/comparative-analysis-tax-administration-asia-pacific-7th-edition>。

災（COVID-19）疫情影響，稅收金額較 108 年減少；部分國家稅收表現已恢復成長情形，尤以中西亞及南亞地區國家稅收表現較佳。

(2) 各國 110 年度稅收金額占國內生產毛額（GDP）比率（租稅負擔率）分布於 5%至 33%間，仍有許多國家偏低（低於普遍認為達永續發展所需最低應維持之 15%），顯示多數國家租稅努力程度尚有進步空間。

2. 稅務行政機關型態差異性

各國稅務行政機關型態差異顯著，部分國家稅務行政業務集中於 1 個機關，部分國家的社會安全捐、貨物稅、增值稅及關稅由不同機關徵收。稅務行政事項分散於多個機關，可能導致機關行政成本增加，並加重納稅義務人法規依從負擔。

3. 稅務行政變化趨勢

(1) 多數國家積極參與國際合作推動反避稅措施，持續關切稅基侵蝕與利潤移轉（Base Erosion and Profit Shifting, BEPS）議題，實施「兩項支柱」解決方案（Two Pillar Solution），並持續依國際標準執行非居住者金融帳戶資訊自動交換。

(2) 為維護稅收公平，越來越多國家（例如澳洲、印尼及泰國）開始就企業透過數位平臺跨境對消費者銷售（B2C）之商業模式課徵增值稅。

4. 稅務行政數位化

為促進全球稅務行政數位化發展，OECD 積極推動稅務行政 3.0（Tax Administration 3.0），而 CATA 報告可為亞太地區稅務行政數位化的現況提供重要參考資訊。

(二) OECD 運用 ISORA 調查資料情形

OECD CTPA 資深顧問 Mr. Oliver Petzold 說明，OECD「稅務行政系列報告」（Tax Administration Series，下稱 TAS 報告）自 103 年起每 2

年發布，並自 110 年起納入 ISORA 調查資料。由於 ISORA 調查自 110 年起改為每年進行，TAS 報告亦改為每年發布，即時更新稅務行政資料。TAS 報告同時採用「稅務科技倡議調查」(Inventory of Tax Technology Initiatives，下稱 ITTI 調查)³作為數位化及科技應用情形的補充資料來源，提供更全面的參考資訊。

最新版 TAS 報告 (113 年版) 匯集 58 個國家資料，該等國家合計 GDP 占全球 GDP 總額近 9 成，可有效呈現全球主要國家稅務行政發展，具有高度參考價值。TAS 報告重點包含稅務行政機關職權及徵稅方式、納稅義務人及其利害關係人之識別、稅務政策評估、稅務服務、風險管理與推動策略、納稅義務人疑義處理、預算與人力資源、稅收缺口估計等稅務行政議題。

五、運用 RA-FIT 平臺查詢公開資料進行實作

(一) RA-FIT 平臺公開查詢資料

ADB 顧問 Mr. Najam Javaid 說明，各國透過 RA-FIT 平臺填報 ISORA 調查資料⁴，於調查完成後公開並提供免費查詢⁵，最近一期公開資料為 113 年 6 月更新之 ISORA 2023 調查資料 (屬 111 財政年度資料)。

使用者進入 RA-FIT 平臺網站，無須註冊即可查詢 ISORA 調查資料，查詢資料可彙整為表格，並支援多種格式匯出資料，包含 Excel、PDF、RTF、PPT、HTML 及影像檔等。

(二) RA-FIT 平臺架構

RA-FIT 平臺網站上側橫幅選單，點選「資料(Data)/最新資料(Latest Data)」後，可查詢自 107 財政年度起資料，並提供以下 3 種查詢介面：

1. 國別資料 (Country Data)：使用者可查詢單一國家於單一年度填報之

³ ITTI 調查係由 OECD 及 ISORA 合作組織 (包含 CIAT、IMF、IOTA)、ADB、非洲稅務管理論壇 (ATAF)、大英國協稅務管理協會、法蘭西國協賦稅行政組織協會 (CREDAF) 及亞太稅務行政及研究組織 (SGATAR) 等組織合作完成彙集全球 80 個稅務行政機關運用科技及數位化程度相關資訊。

⁴ 填報資料入口網址：<https://datacollection.rafit.org>。

⁵ 查詢資料入口網址：<http://data.rafit.org>。

所有資料。

2. 主題資料表格 (Thematic Tables)：使用者可點選網站彙整之 26 個主題，查詢各國 107 至 111 財政年度提報資料。

(1) 「主題資料表格/年度資料表格」(Annual Tables) 以 ISORA 年度調查資料為基礎，彙整為 19 大主題，提供使用者點選查詢。

(2) 「主題資料表格/定期資料表格」(Periodic Tables) 以 ISORA 定期調查資料為基礎，彙整為 7 大主題，提供使用者點選查詢。

3. 自選資料表格 (Customized Table)：使用者可自行調整設定，選擇單一或數個國家於單一或數年度之單一或數項資料。「自選資料表格」項下提供 3 種查詢工具

(1) 「ISORA 調查資料-107 至 111 財政年度」(ISORA Data for Fiscal Years 2018 to 2022) 提供查詢各國於 ISORA 年度調查 (表格 A 至 G) 填報資料，例如：107 至 111 財政年度，各年度以各國當地貨幣為計價單位之欠稅金額。

(2) 「ISORA 調查衍生數據-107 至 111 財政年度」(ISORA Derived Variables for Fiscal Years 2018 to 2022) 提供查詢以比率呈現之 ISORA 調查衍生數據，適用於國際間橫向比較及趨勢分析，例如：各國欠稅金額占各國總稅收金額比率。

(3) 「ISORA 定期調查資料-111 財政年度 (ISORA Periodic Data 2022)」提供查詢各國 ISORA 2023 定期調查 (表格 C-P、D-P、E-P、F-P 及 G-P) 填報資料，例如：大型納稅義務人之認定標準。

另於 RA-FIT 平臺網站上側橫幅選單，點選「資料/歷史資料」(Historical Data)，可查詢 103 至 106 財政年度資料，查詢介面則僅提供「自選資料表格」。

(三) RA-FIT 平臺實作練習

本次研討會主要目標之一，是進一步透過模擬問題，以實作方式介紹如何透過 RA-FIT 平臺利用 ISORA 資料，而本次主辦單位係以 3 部分練習

讓參與者漸進式瞭解如何使用 RA-FIT 平臺，分述如下：

1. 使用 RA-FIT 平臺查詢 ISORA 調查資料

與會者選一國家，模擬為其主管機關，根據該國上傳各項 ISORA 數據，製作該國稅務行政機關概況，並透過 RA-FIT 平臺查詢該國之下列資料：

- (1) 該國稅務行政機關職掌稅捐及收入類型。
- (2) 是否具有大型納稅義務人辦公室或計畫。
- (3) 稅捐淨收入占整體政府收入的比率。
- (4) 稅務行政機關的稽徵成本。
- (5) 薪資成本占整體稅務行政機關營運支出的比率。
- (6) 稅務行政機關總約當全職員工數量及女性員工之比率。
- (7) 從事審核、調查及其他驗證工作之約當全職員工比率。
- (8) 個人所得稅、公司所得稅及增值稅之如期申報件數比率。
- (9) 個人所得稅、公司所得稅及增值稅之電子申報件數比率。
- (10) 年底欠稅總金額占整體淨收入之比率。

與會者應運用 RA-FIT 平臺的各項資料分類，如國別資料、主題資料表格或自選資料表格功能，選擇蒐集指定國家的上揭問題資料。

在資料的運用上，因上述主題均屬 ISORA 調查範圍內之題目，若對 ISORA 調查各表的問題有一定程度的理解，建議可使用自選資料表格功能進行研究。

2. 使用 RA-FIT 平臺之 ISORA 調查資料進行國家或區域分析

與會者選一國家與自身代表國家比較，並另選 6 個至 10 個國家組成區域與自身代表國家比較，此處區域挑選標準可參考 CATA 報告之地區分類，亦可自由結合 CATA 報告中複數區域之其中幾個國家作為比較的區域成員國家。

透過 RA-FIT 平臺各項資料類型功能，與會者挑選資料後進一步匯出 Excel、PowerPoint、Pdf 或 Png 圖片檔，製作相關圖表，完成以下

9 項主題所需內容：

(1) 稅務行政機關職掌稅收收入類型及稅捐徵收情形

分析所比較國家及地區職掌稅收類型及稅收淨收入占整體政府收入之比率。

(2) 稅務行政機關之治理：問責制度及透明度

分析所比較國家及地區是否具有相關策略、營運計畫及審查機制。

(3) 稅捐申報之評估

分析所比較國家及地區數年度電子申報件數占整體申報件數之比率增減及如期申報之比率。

(4) 稅務行政機關之服務

分析所比較國家及地區稅務行政機關應用虛擬助理及應用程式介面之情形。

(5) 稅務行政機關驗證與遵循管理

分析所比較國家及地區應用行為科學及資料科學專家情形與稅務審核調整比率。

(6) 欠稅

分析所比較國家及地區欠稅相關比率。

(7) 爭議處理

分析所比較國家及地區個人所得稅及企業所得稅每千名活躍納稅義務人提出之內部審查（於我國即復查）案件數量。

(8) 預算

分析所比較國家及地區稅務行政機關的人事支出及資通訊支出占整體支出的比率。

(9) 人力資源分析

分析所比較國家及地區稅務行政機關辦理各項稅務行政職能的人力占比。

3. ISORA 調查資料分析簡報

與會者以其代表國家為單位，以 ISORA 調查資料應用方法為基礎，自行選擇主題進行 2 至 3 分鐘簡報，將 ISORA 調查資料應用至分析與報告中。

我國代表簡報比較我國與印尼、日本、韓國、馬來西亞、新加坡及泰國間應用電子申報、虛擬助理與應用程式介面於稅務行政的情形。依據 ISORA 數據顯示，我國納稅義務人於 111 年間運用電子申報方式辦理營利事業所得稅之申報比率達到 99.6%，較 109 年成長 0.4%，略低於馬來西亞及新加坡，但遠優於其他比較之國家；綜合所得稅部分，我國納稅義務人 111 年運用電子申報比率達到 98.4%，較 109 年成長 1.6%，亦略低於馬來西亞及新加坡，但遠優於其他比較之國家。而就應用虛擬助理及應用程式介面於稅務行政情形，我國位於完整應用國家之列。

六、各國填列 ISORA 調查及相關運用經驗分享—以希臘、馬來西亞、南非、臺灣及荷蘭為例

(一) 希臘

希臘由獨立行政機構（Independent Administrative Authority without legal personality，下稱 IAPR⁶）負責統籌 ISORA 調查事宜，IAPR 係依希臘法律 4389/2016 設立，受希臘議會監督；主要業務包含徵收租稅、關稅與其他公共收入等。

希臘代表 Ms. Xanthippi Giannouzi 及 Mr. Alexandros Minis 說明該國自 2018 年起運用 ISORA 調查資料進行多項租稅政策研究，研究方法包含定量研究、定性研究、比較分析、計量經濟學等，並運用 Excel、Minitab、SPSS、PowerBI 及 EViews 等工具進行分析，作為提升稅政效率與服務品質的參考依據。近期研究主題包含以納稅義務人數與數位化程度等變數估算稅務行政機關最適人力規模、電子交易與電子支付之演變（106 年至 110 年）等。

⁶ IAPR 官方網站：<https://www.aade.gr/en>。

希臘代表說明該國運用 ISORA 調查資料進行研究，比較各國稅務行政情形，制定具體改善策略。目前希臘正結合新興技術與數位工具，改善稅務行政措施，包含增加線上服務項目，並致力於發展電子化服務、人工智慧幫手及聊天機器人，逐步取代傳統人力服務，以減輕稅務行政負擔並提高納稅義務人稅務依從度。

(二) 馬來西亞

馬來西亞係由內地稅務局（IRBM⁷）之國際稅務司（Department of International Taxation）負責 ISORA 調查統籌事宜，該部門主要係處理避免雙重課稅協定之談判、制訂移轉訂價政策、管理 IRBM 國際租稅相關訓練及參訪、管理國際組織交流事宜、解決跨境租稅相關爭議、與協定夥伴國進行資訊交換等。此外，並委託策略研究司（Strategic Research Department）深入研究新的租稅政策，例如檢討優化現行租稅政策；依國際標準設定 IRBM 服務基準；審查、辨識及蒐集各類數據及資訊，依需求進行比較研究和數據分析等。

馬來西亞代表 Ms. Nadianauli Yaakub 首先說明馬來西亞引用 ISORA 調查數據資料之來源，係 RA-FIT 平臺、TAS 報告、CATA 報告及 IMF 財政事務部門出版的「ISORA 2018: Understanding Revenue Administration」。對於 ISORA 調查資料的用途則分為幾個方面，第一係將資料用於支持政策決策、預算提案及稅法修正，例如稅收占 GDP 比率、徵稅成本效率及稅務識別碼（TIN）實施情況的比較；第二是經由 ISORA 調查資料考察各國就單一政策的實施現狀及成果，並據此優化馬國的稅務行政環境，例如電子發票系統之建立；第三則是 ISORA 資料運用之推廣及培訓，IRBM 積極透過資訊圖表與研討會在其各分支機構推廣 ISORA。

為了擴大 ISORA 調查相關知識與使用範圍，IRBM 計劃將 ISORA 調查相關培訓納入馬來西亞稅務學院的課程中，並向碩士生與博士生介紹其在稅務行政研究中的應用方式。總結來說，ISORA 數據幫助馬來西亞在政策

⁷ IRBM 官方網站：<https://www.hasil.gov.my/en/about-hasil/corporate-profile/irbm-profile/>

制定、成本效率分析及戰略規劃方面取得進展，增強 IRBM 接軌國際標準，並改進稅務行政流程。

(三) 南非

南非稅務局（SARS⁸）首長辦公室技術顧問 Mr. Shikar Kabool 說明，SARS 以成為「智慧、現代化、受信賴」的稅務行政機關為目標，將 ISORA 調查資料用於戰略規劃和資源分配。透過 ISORA 調查資料，SARS 能夠追蹤全球趨勢、最佳做法，根據數據決策來優化自身的數位轉型及現代化進程；並利用 ISORA 調查資料分析納稅義務人行為，以增進遵循度，及早偵測潛在風險。資料整合與分析有助 SARS 提供明確且便利的服務，進而鼓勵納稅義務人自願遵循。

此外，SARS 定期運用 ISORA 調查資料進行跨國比較，評估其在徵稅成本、納稅義務人遵循度、查核覆蓋率等方面的表現，這樣的比較有助 SARS 瞭解自身的優勢和需改進的領域，自其他國家汲取經驗；並為政策開發提供關鍵支援，使 SARS 能夠基於實證資料修訂稅務政策，確保政策之效率及公平。ISORA 調查亦有助 SARS 識別及解決現有稅收管理系統中的缺陷。

再者，SARS 積極運用 ISORA 調查資料進行經濟及財政研究，以瞭解稅務行政管理與經濟成長間關係，包括分析稅務行政對稅收、經濟增長或經濟不平等的影響等。此外，ISORA 調查資料亦協助其評估符合國際租稅標準程度，確保相關規定與實務均符合全球趨勢。

(四) 臺灣

我國財政部派駐 ADB 反貪腐及廉正辦公室詹專員濼庭簡報我國財政部應用 ISORA 調查資料情形及未來方向。

詹員首先介紹我國財政部相關機關（單位）可運用 ISORA 調查資料之方式，例如賦稅署、各地區國稅局用於政策及法規制定之參考、稅收績效評估、稅務行政管理與納稅義務人租稅教育等領域；統計處亦得運用 ISORA 調查資料進行數據分析及比較等，例如以疫情前後年度稅收變化趨勢，分

⁸ SARS 官方網站：<https://www.sars.gov.za/>

析我國相對鄰近國家的優勢表現；比較欠稅相關調查資料，亦顯示我國經濟穩定性及疫情影響管理能力。此外，我國亦運用 ISORA 調查資料進行人員離職率研究，提供相關機關作為人力資源管理參考基礎；亦引入 ISORA 調查涉及性別相關問題之分析，進行性別平等訓練，提升政策制定中的性別意識。

展望未來進一步運用 ISORA 調查資料可能性，建議可藉由比較各國資通訊支出占整體支出比率，從經濟結構類似的國家中汲取經驗，適時提升我國資通訊相關投資，進而支援稅務行政之數位轉型；此外，可運用其他國家設立大型納稅義務人辦公室或計畫之經驗，進一步探討我國設立相關單位或計畫之可行性及效益；再者，我國亦可運用 ISORA 調查資料及稅務行政診斷評估工具（Tax Administration Diagnostic Assessment Tool, TADAT）⁹ 指引提供之指標，作為改善爭議解決機制之參考，提升爭端解決機制透明度及確定性；並利用 ISORA 調查資料瞭解租稅協定夥伴國運用租稅協定協助徵稅機制之比率及效益，進一步分析及優化我國相關政策。

（五） 荷蘭

荷蘭財政部稅務總局國際事務策略顧問 Kevin van Eijk 簡報荷蘭如何運用 ISORA 調查資料促進國家財政健全及改善組織效率。稅務總局主要稅務管理策略是透過提升遵循度，讓納稅義務人自主遵守稅法，以減少執法壓力。

隨著全球化、經濟數位化及勞動力靈活發展，稅務總局面臨越來越多挑戰，且法規日益複雜，納稅義務人數量不斷增加，如何因應趨勢成為關鍵問題。荷蘭改善重點主要分成幾個方面：首先就爭議解決部分，統計數據顯示荷蘭之年度爭議案件數量較其他國家為高，故參考波羅的海國家（愛沙尼亞、拉脫維亞、立陶宛）做法進行改善。此外，在員工結構調整部分，稅務總局多數員工年齡為 55 歲至 64 歲，未來將因人員退休面臨人

⁹ TADAT Field Guide 2019 年，第 98 頁至第 106 頁，係為有效的稅務爭議解決相關指標及良好實務之指引。<https://www.tadat.org/assets/files/TADAT%20Field%20Guide%202019%20-%20English.pdf>

力短缺挑戰；爰透過國際比較，借鑑西班牙、葡萄牙等國人力資源管理經驗，實施更有效的員工招聘與管理策略。第三，有關數位轉型部分，學習芬蘭的數位化實踐，特別是在現有商用軟體（COTS）的採購與應用方面，探索更靈活的數位轉型模式。

稅務總局未來將以複數年為期訂定財政發展策略，並借鑑 OECD「稅務行政 3.0」的願景，進一步提高組織效率與領導決策效能。期望提升組織透明度與信任，並透過國際合作促進創新與學習，以實現荷蘭及歐盟的財政穩健目標。

肆、心得與建議

一、心得

隨著全球化的興起及資訊科技之進步，持續強化稅務行政措施、致力提升稅務行政透明度、租稅政策及稅務行政研究能力，並汲取經濟規模相近國家在稅務行政政策改革的成功經驗，成為各國改善或精進稅務行政之重點。透過 RA-FIT 平臺引用 ISORA 調查資料，可參考各國稅務行政相關資料及進行跨國比較分析，優化我國租稅政策及稅務行政措施。我國並可參考其他國家經驗，結合各項創新資訊科技，提供更優質及多元服務，降低稅務行政作業及納稅義務人遵循成本，達到提升納稅義務人稅務遵循度及服務滿意度目標。

二、建議

- (一) 向我國相關機關（單位）宣導 RA-FIT 平臺，使其得運用 ISORA 調查資料完成相關租稅政策研究

鑑於 ISORA 調查內容廣泛，涵蓋稅務行政機關職權、政府收入統計、稅務行政相關支出、稅務人力資源、資通訊基礎設施、納稅義務人類型、稅務行政數據指標及稅務行政機關為民服務等範疇，我國除積極參與相關調查外，亦應宣導 RA-FIT 平臺之使用，使相關機關（單位）瞭解國際組織設置此 ISORA 調查資料平臺之目的及相關內容，做為研究各國稅務行政政策管道之一，並據以思考國內稅務行政政策可能改進之方向，做為相關政策改革之參考。

- (二) 積極參與國際會議，增進 ISORA 調查相關資訊運用經驗

本次研討會透過與各國稅務行政機關官員及專家學者討論參與 ISORA 調查與運用之經驗，可迅速概括掌握各國租稅政策，做為我國進行稅務行政改革之參考；並得使各國瞭解我國稅務行政實務及運用資訊科技情形等，提升我國國際能見度。建議持續派員積極參與是類國際會議，掌握國際最新稅務行政政策之發展趨勢，接軌國際間相關政策規劃與實務發展，做為未來稅務行政政策精進方向參考。