

## 관세 고지에서 납부, 환급까지 원클릭·토탈서비스

2021. 10.

### 관세청

관세청		관세 고지에서 납부, 환급까지 원클릭·토탈서비스												
<p><b>□ 추진배경</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 개인무역의 보편화로 관세행정이 개인의 일상 속으로 확산되고 있는 시대 흐름을 반영하여 개인 납세자의 관세 납부편의 증진 필요</li> <li>○ 관세의 고지·납부의 원클릭 간편 처리뿐만 아니라, 납부확인·환급 안내까지 가능하도록 언택트 시대에 맞는 서비스 혁신 필요</li> </ul>														
<p><b>□ 추진내용</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>이해하기</th> <th>국민요구 발견하기</th> <th>진짜문제 정의하기</th> <th>아이디어 발전하기</th> <th>전달하기 (실행전략 마련)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 국민육구 파악, 데스크 리서치</li> <li>• 국민디자인단 구성</li> <li>- 국민+공무원+서비스디자인어</li> </ul> </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 국민의견수렴</li> <li>- 관세납부, 환급 절차 안내 및 설명 부족</li> <li>- 중장년층은 관세납부가 어렵다</li> </ul> </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 가상의 수요자 특성 파악</li> <li>- 환급 절차를 잘 모른다.</li> <li>- 해외 직구 시 관세에 대한 이해가 어렵다</li> </ul> </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 아이디어션</li> <li>- 관세를 미리 알기 쉽게 (관세 미란다)</li> <li>- 관세 고지·납부 한번에</li> <li>- 반쯤처럼 환급 신청을 편하게</li> </ul> </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 서비스 시나리오 작성</li> </ul> <p>⇒ 한눈에 알기 쉬운 관세 원클릭</p> </td> </tr> </tbody> </table>					이해하기	국민요구 발견하기	진짜문제 정의하기	아이디어 발전하기	전달하기 (실행전략 마련)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 국민육구 파악, 데스크 리서치</li> <li>• 국민디자인단 구성</li> <li>- 국민+공무원+서비스디자인어</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 국민의견수렴</li> <li>- 관세납부, 환급 절차 안내 및 설명 부족</li> <li>- 중장년층은 관세납부가 어렵다</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 가상의 수요자 특성 파악</li> <li>- 환급 절차를 잘 모른다.</li> <li>- 해외 직구 시 관세에 대한 이해가 어렵다</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 아이디어션</li> <li>- 관세를 미리 알기 쉽게 (관세 미란다)</li> <li>- 관세 고지·납부 한번에</li> <li>- 반쯤처럼 환급 신청을 편하게</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 서비스 시나리오 작성</li> </ul> <p>⇒ 한눈에 알기 쉬운 관세 원클릭</p>
이해하기	국민요구 발견하기	진짜문제 정의하기	아이디어 발전하기	전달하기 (실행전략 마련)										
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 국민육구 파악, 데스크 리서치</li> <li>• 국민디자인단 구성</li> <li>- 국민+공무원+서비스디자인어</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 국민의견수렴</li> <li>- 관세납부, 환급 절차 안내 및 설명 부족</li> <li>- 중장년층은 관세납부가 어렵다</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 가상의 수요자 특성 파악</li> <li>- 환급 절차를 잘 모른다.</li> <li>- 해외 직구 시 관세에 대한 이해가 어렵다</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 아이디어션</li> <li>- 관세를 미리 알기 쉽게 (관세 미란다)</li> <li>- 관세 고지·납부 한번에</li> <li>- 반쯤처럼 환급 신청을 편하게</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 서비스 시나리오 작성</li> </ul> <p>⇒ 한눈에 알기 쉬운 관세 원클릭</p>										
<p><b>□ 추진성과 및 기대효과</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 관세정보를 알기 쉽게 한번에 연결하는 관세행정 서비스 제공</li> </ul> <table border="1"> <thead> <tr> <th>AS-IS</th> <th>TO-BE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 관세관청의 시점에서 관세행정 수행</li> <li>■ 납세 정보 및 환급청구 안내가 원활히 전달되지 않음</li> <li>■ 새로운 시장변화에 소외된 국민에 대한 관세행정 상 관리 소홀</li> </ul> </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 국민(납세자)의 시점에서 관세행정 수행</li> <li>■ 구매단계부터 최종 반품 시기까지 필요한 정보를 적재적소에 제공</li> <li>■ 새로운 시장변화에 관세행정 상 국민에 대한 대응 관리 강화</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>					AS-IS	TO-BE	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 관세관청의 시점에서 관세행정 수행</li> <li>■ 납세 정보 및 환급청구 안내가 원활히 전달되지 않음</li> <li>■ 새로운 시장변화에 소외된 국민에 대한 관세행정 상 관리 소홀</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 국민(납세자)의 시점에서 관세행정 수행</li> <li>■ 구매단계부터 최종 반품 시기까지 필요한 정보를 적재적소에 제공</li> <li>■ 새로운 시장변화에 관세행정 상 국민에 대한 대응 관리 강화</li> </ul>						
AS-IS	TO-BE													
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 관세관청의 시점에서 관세행정 수행</li> <li>■ 납세 정보 및 환급청구 안내가 원활히 전달되지 않음</li> <li>■ 새로운 시장변화에 소외된 국민에 대한 관세행정 상 관리 소홀</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 국민(납세자)의 시점에서 관세행정 수행</li> <li>■ 구매단계부터 최종 반품 시기까지 필요한 정보를 적재적소에 제공</li> <li>■ 새로운 시장변화에 관세행정 상 국민에 대한 대응 관리 강화</li> </ul>													
<p><b>□ 향후계획</b></p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 전자상거래 업체 대상, 관세 정보제공(22.上)</li> </ul> </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 물품 구매·반품 시 국민이 필요한 관세 납부, 환급신청 정보 안내</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 「모바일 전자고지·납부 서비스」(21.末)</li> </ul> </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 카톡 등으로 고지내역 확인 및 납부, 납부결과 알림, 환급신청 안내 등 제공</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 개인직구 물품 환급매뉴얼 제작(21.末)</li> </ul> </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 반품만큼 환급을 편하게 신청할 수 있도록 매뉴얼을 제작하여 활용</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>					<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 전자상거래 업체 대상, 관세 정보제공(22.上)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 물품 구매·반품 시 국민이 필요한 관세 납부, 환급신청 정보 안내</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 「모바일 전자고지·납부 서비스」(21.末)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 카톡 등으로 고지내역 확인 및 납부, 납부결과 알림, 환급신청 안내 등 제공</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 개인직구 물품 환급매뉴얼 제작(21.末)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 반품만큼 환급을 편하게 신청할 수 있도록 매뉴얼을 제작하여 활용</li> </ul>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 전자상거래 업체 대상, 관세 정보제공(22.上)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 물품 구매·반품 시 국민이 필요한 관세 납부, 환급신청 정보 안내</li> </ul>													
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 「모바일 전자고지·납부 서비스」(21.末)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 카톡 등으로 고지내역 확인 및 납부, 납부결과 알림, 환급신청 안내 등 제공</li> </ul>													
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 개인직구 물품 환급매뉴얼 제작(21.末)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 반품만큼 환급을 편하게 신청할 수 있도록 매뉴얼을 제작하여 활용</li> </ul>													

**관세 고지에서 납부, 환급까지 원클릭·토탈서비스**  
(관세납부 서비스가 내 손안(모바일플랫폼)에 들어옵니다.)

과제유형	실행·단독과제	정책분야	기타
주관기관	관세청 세원심사과	주관기관 과제담당자	최영주 사무관 연락처 : 042-481-7871 이메일 : dal273@naver.com 김동익 주무관 연락처 : 042-481-7644 이메일 : iggida@korea.kr

## 1 과제 개요

- (사업목표) 언택트 시대 맞는 모바일 관세납부-환급 서비스 제공
  - (수요자) 해외직구 등 관세의 납부·환급 서비스를 받는 개인 납세자
  - (추진기간) '21.4월 ~ 11월
  - (사업내용) 관세 모바일 고지·납부·환급 토탈 서비스 체계 구축
- ※ 국민이 일상적으로 이용하는 네이버·카카오 등 **모바일플랫폼 속에서** 관세의 **세금확인 (모바일고지) - 납부 - 환급신청** 가능하도록 구현

## 2 과제선정 배경

### □ 현황

- 개인무역의 **보편화**로 관세행정이 개인의 일상 속으로 확산\*되고 있는 시대 흐름을 반영하여 **개인 납세자의 관세 납부편의 증진** 필요
- \* [해외직구 수입(건수)] ('18) 3,226만건 → ('19) 4,299만건 → ('20) 6,358만건  
[여행자휴대품 통관(건수)] ('18) 27만건 → ('19) 26만건 → ('20) 4만건
- 해외직구 증가, 해외여행 활성화로 외국물품의 구매수요는 증가하는 반면, 관세 납부 등 관세행정에 대한 이해는 부족

### □ 과제 선정사유 : 언택트 시대 맞는 모바일 관세납부·환급 서비스 구축

- '국가관세 종합정보망'을 모바일플랫폼 기업(카카오, 네이버, 페이코)과 연계하여 국민들이 친숙한 환경에서
- 관세의 고지·납부의 원클릭 간편 처리뿐만 아니라, 관세 납부확인·환급 안내까지 가능하도록 언택트 시대에 맞는 서비스 혁신 필요

### □ 수요자 및 이해관계자

- ①인터넷으로 해외에서 물품을 구매하거나, ②해외여행 후 입국 시 관세를 납부하게 되는 **일반 국민**(개인 납세자)
- ① 인터넷으로 직접 외국물품을 구매하거나 구매대행업체 등을 통해 외국물품을 구매(150불 이상)하여 관세를 납부하는 개인 납세자
- ② 해외 입국 시 휴대하는 구매물품이 면세한도 범위(600불)를 초과하여 관세를 납부하는 입국자 등

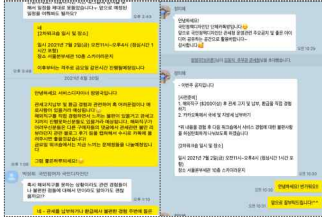

### 3 추진내용

#### 1 문제 이해하기

##### □ 데스크 리서치

- 정책수요자의 관세행정 관련 배경지식, 용어, 해외 적용사례 등을 포괄적으로 이해하기 위해 언론보도(신문, 방송, 보도자료) 등을 분석
- 국민정책디자인단 구성원과 SNS(카카오톡)을 통해 관세납부 및 환급에 대한 사례를 수시로 공유

##### <국민정책디자인단 SNS 활동 공유>

		
카카오톡으로 공지 및 커뮤니티 유지	언론보도 자료	해외물품 구매자 불편사항 기록

##### 데스크 리서치

- ▶ 언론보도 : 관세, 간편결제 도입-모바일 고지서도 추진(한국관세신문,20.09.21.)
- ▶ 해외물품 구매자 이해부족 사례
  - 관세내고 받은 상품 하자로 확인받게 되면 관세환급되나요?
  - 300만원 넘는 제품 관부가세 환급 같이 되나요?
  - 상품결함으로 반품 시에도 환급이 되나요?

(국민) “요즘은 해외직구를 관부가세 포함으로 구매대행업체에서 구매해요”  
 ⇒ 구매자가 관세납부 없이 해외물품 구매 (구매대행업체가 관세 대납)

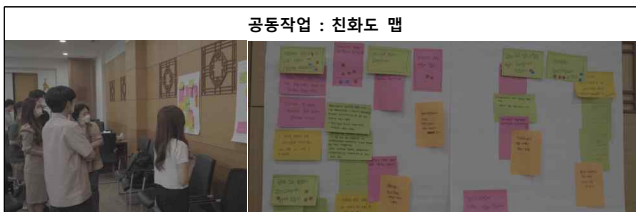
- ▶ 언론보도 : 정보제공 부족한 오픈마켓 해외구매대행 ‘소비자주의보’(민주신문,21.10.01.)
  - 해외구매대행 소비자상담 중 오픈마켓 5개사 상담 비율은 2018년 24.1%에서 2020년 28.3%로 증가했고, 3년 간 소비자상담 수는 총 6858건으로 집계
  - 소비자(국민의) 가장 큰 문제는 취소, 환불이 까다로운 해외직구의 특성상 정보제공이 중요

⇒ 구매대행업체의 관세 대납 시 구매자는 관세내역 정보 확인이 어려움

#### 2 문제발견 및 공감하기

##### □ 친화도 맵(Affinity Diagram) 으로 문제 공감하기

- (공동작업 친화도맵 실행) 데스크 리서치, 길거리 인터뷰, 서비스 사파리 활동을 통해 도출된 내용을 구성원과 자유롭게 공유하고,
  - 포스트잇을 활용한 그룹화를 거쳐 대표단어 추출, 문제를 시각화 하여 참여자들(국민+공무원)과 함께 문제 공감



##### 문제 발견

- ✓ (1순위) 관세에 대한 설명이 너무 부족하고 익숙하지 않다
- ✓ (2순위) 중년층은 관세납부가 어렵다
- ✓ (3순위) 관부가세 납부시기가 너무 이르다. 통관이후 납부되었으면
- ✓ (기타의견) 관세 고지 납부 어플 및 웹에 공인인증서가 필요하다, 관부가세 포함 상품들이 너무 많다

□ 키워드로 미션 정하기

○ 키워드를 통하여 추진 방향 명확화

⇒ 모두가 알기 쉬운 관세 원클릭 서비스

□ 이해관계자 맵을 통한 정책수요자 파악

○ 과제와 연관되는 관계자 파악하고, 연관성·중요도를 고려하여 핵심수요자 - 직접적 이해관계자 - 간접적 이해관계자로 구분·정의

⇒ 핵심 수요자 : MZ세대 구매자, 중년층 구매자

○ 피소나를 설정하고 각각이 겪는 문제점과 목표를 설정

3 문제 정의하기

□ 가상의 사용자 동선따라 겪는 정책수요자의 감정 및 불편사항 정의

○ 핵심 수요자의 특성을 반영한 피소나 정의로 이해관계자 구체화



이해관계자 지도

김민준(여행유튜버,남,26)

이행자(주부,여,57)

성명	구분	특징	PAIN POINT
김민준 (남,26)	여행 유튜버	<ul style="list-style-type: none"> <li>코로나로 해외여행길이 막혀서 해외물품 구매 후 소개하는 콘텐츠 제작 중</li> <li>해외물품을 해외구매 대행으로 이용한다</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>해외물품 구매를 많이 해봤지만 반품 시 관세를 환급받을 수 있다는 것 자체를 몰랐다</li> <li>상품 반품 후 환급절차에 대해 모른다</li> </ul>
이행자 (여,57)	주부	<ul style="list-style-type: none"> <li>해외물품을 처음 구매</li> <li>개방적인 구매성향</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>해외물품 구매 시 관세용어가 이해하기 어렵다</li> <li>배송비가 부담스럽다(관세 포함)</li> </ul>

□ 가상의 사용자 동선따라 겪는 정책수요자의 불편사항 정의

○ 가상의 사용자 동선을 통하여 정책 수요자를 보다 입체적으로 파악하고 시각화하고 문제정의



WOW POINT

- 구매페이지에 관세납부 및 환급절차 정보
- 관세예상금액 정보표기
- 관세 환급에 대한 인식 및 홍보
- 환급신청(유니패스) 바로가기

## 4 문제를 기회로

### □ 문제 정의하기

- 수요자의 문제정의① : “해외물품 구매 단계에서 관세납부 및 환급에 대한 설명이 부족해요.”
  - (Why?) 당연히 내야하는 세금이지만 관세는 물품 가격에 따라 부과되는 세금으로 납부 상황이 발생하기 전에는 관심을 갖지 않게 됨
  - (Why?) 구매하는 물품에 세금내역이 포함되어 있지 않아서 관세 부과 시 ‘더 낸다.’라는 인식을 줌
- 수요자의 문제정의② : “관세 납부 사실 확인이 어렵고 및 반품 시 환급 절차를 잘 모르겠어요.”
  - (Why?) 구매물품 결제 시 관세 포함 물품도 있고, 직접 납부해야 하는 물품도 있어 혼란스럽고, 제대로 납부했는지 확인이 어려움
  - (Why?) 해외물품 구매자의 대다수가 관세 환급에 대한 인식 자체가 부족하고 반품 시 환급절차를 몰라 불편을 겪고 있음
- 수요자의 문제정의③ : “물품반송에 비해 환급신청이 불편해요.”
  - (Why?) 해외물품 반품 시 반송절차는 구매사이트에서 쉽게 진행할 수 있지만, 관세 환급에 대한 정보는 쉽게 찾을 수 없을 뿐 아니라 납부한 세금을 돌려받는다는 인식자체를 하기 어려움

### □ 문제를 기회로 바꾸는 질문

- ⇒ 어떻게 하면 관세를 쉽게 이해 할 수 있을까?
- ⇒ 어떻게 하면 납부확인 및 환급절차가 잘 전달 될 수 있을까?
- ⇒ 어떻게 하면 물품반품처럼 환급신청을 편하게 할 수 있을까?

## 5 아이디어 발전하기

### □ 서비스 컨셉 관세행정, 구매부터 환급까지 한번에



국민의 관점에서 해외물품을 구매부터 반품까지 필요한 행정절차(수입신고, 관세납부, 관세환급)를 알기쉽게 한번에 연결하는 서비스

### □ 서비스 행사진 한눈에 알기 쉬운 관세 원클릭



□ 관세 납부 전 - 구매

관세정보와 환급의 권리를 모두가 알기 쉽게 (관세 '미란다'\*)

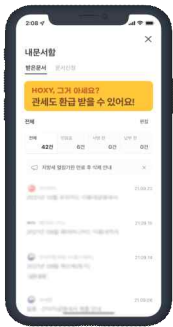
※ 구매자에게 관세납부 정보 및 반품 시 관세 환급 권리가 있음을 미리 알림



- (관세 납부정보 및 환급권리 알림) 오픈마켓과의 협업으로 입점하는 해외물품 구매대행에 대해 관세 정보 및 반품 시 환급에 대한 절차를 구매 전에 안내하여 국민의 권리 보호

- (예상 관세금액 확인) 구매 금액과 함께 예상 관세금액을 확인할 수 있도록, 세액 계산 화면으로 연결하는 서비스 제공
- (관세 용어사전) 구매페이지에서 관세에 대한 생소한 용어에 대하여 남녀노소 누구나 쉽게 알 수 있도록 안내 페이지로 연결

□ 관세 납부 (모바일플랫폼) 관세 고지와 납부를 한번에



- (전자송달 받아 바로 납부) 모바일플랫폼으로 전자고지 시, 관세납부가 어려운 중장년층을 위해 알림메시지를 통해 관세납부 페이지로 바로 갈 수 있도록 연결
- (납부확인·환급절차 알림) 관세 납부 시 납부결과\*뿐 만 아니라 환급절차 정보를 알림 메시지로 전송  
\* 구매대행업체의 관세 대납 시 구매자에게 관세 납부 사실 및 금액 알림
- (환급신청 바로가기) 구매자가 물건 반품 후 바로 환급신청을 할 수 있도록 유니페스로 연결 수단(배너 또는 URL) 마련

□ 관세 납부 후 - 배송 반품처럼 환급신청을 편하게

- (환급안내 QR코드) QR코드를 통해 환급신청 메뉴얼(신청서 포함)을 생성하여 환급방법을 쉽게 접근할 수 있도록 구현
- 또한, 메뉴얼에서 환급에 대한 필요 서류 및 절차를 안내하고 환급신청(유니페스)으로 바로 연결이 가능하도록 URL 마련  
※ 배송업체에 QR코드 스티커 제작·배포하여 배송박스에 환급안내 부착
- (반품 시 환급안내) 결제내역 페이지에서 반품 시 환급절차 및 필요 서류안내(메뉴얼 링크)와 함께 환급신청(유니페스)으로 연결

4 국민정책디자인 운영 성과

가. 국민정책디자인단 구성 현황

구분	성명/소속/직위	역할	
국민	정책수요자	김도연 / 학생 박성희 / 학생 이상주 / 주부 김보미 / 프리랜서 김승현 / 자영업	○ 정책수요자 시각에서 의견 제시, 아이디어 개발
	서비스 디자이너	디머스 대표 정영국	○ 서비스디자인 방법론 안내 및 팀 리더로서 일정 및 목표 관리
공무원	국민정책 디자인 담당	유재혁 주무관 (인사혁신담당관)	○ 행안부 국민참여정책과와 진행 상황 공유, 자료제출
	사업담당	최영주 사무관 김동익 주무관 (세원심사과) 황규현 주무관 (전자상거래통관과) 류선 주무관 전승민 주무관 김태웅 주무관 (서울세관 심사정보과)	○ 정책 공급자 시각에서 사업 설명 및 의견 제시, 디자인단 활동결과 정책 반영 및 이행

## 나. 국민정책디자인 추진 성과

### □ 국민의 입장에서 친화적 관세행정 서비스 제공

#### ○ 진정한 관세 토탈서비스 기반 마련



- 세금 관련 관세행정(관세고지·납부, 환급안내)을 국민의 관점에서 새롭게 바라보고, '구매 단계'부터 관세행정 안내 등 영역 확장

⇒ 관세행정의 개선이 필요한 부분을 국민 시각에서 접근·진단하고 선제적으로 서비스를 개선함으로써 토탈 서비스 기반 마련

#### ○ 국민의 권리 실현

- 납부(예상)세액 조회와 환급청구는 납세자의 정당한 권리임에도 이에 대한 정보가 국민에게 원활히 전달되지 않는 실정임

⇒ 구매 단계부터 관세를 충분히 알게 하고, 최종 반품 시까지 필요한 관세정보를 제공함으로써 국민의 기본 권리를 실현

#### ○ 새로운 시장변화 대응

- 국내 오픈마켓 등에서 '구매대행업체'를 이용하는 직구 형태의 경우, 대행업체가 미리 관부가세를 받아 대납하고 있으나

- 납세자는 구매대행업체가 대납한 관세 납부결과 등을 업체가 제공하지 않을 경우 그 사실을 쉽게 확인하기 힘든 실정임

⇒ 국민에게 친숙한 '모바일플랫폼'을 통해 납부결과를 제공하는 등 새로운 시장변화에 납세자가 소외되지 않도록 관리 강화

국민정책디자인 운영 前(AS-IS)	국민정책디자인 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <u>관세관청의 시점에서</u> 관세행정 수행</li> <li>• 통관단계에서 관세행정 안내</li> <li>• 문제발생 시 수동적 대응</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <u>국민(납세자)의 시점에서</u> 관세행정 수행</li> <li>• 구매단계부터 관세행정 안내</li> <li>• 국민 시각에서 접근·진단하고 선제적으로 개선 노력</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 납세 정보 및 환급청구 안내가 <u>원활히 전달되지 않을</u></li> <li>• 납세자의 정당한 권리 실현에 무관심</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 구매단계부터 최종 반품 시까지 <u>필요한 정보를 적재적소에 제공</u></li> <li>• 납세자의 정당한 권리 실현</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 새로운 시장변화에 소외된 국민에 대한 <u>관세행정 상 관리 소홀</u></li> <li>• 관세 대납 시 납부결과에 대한 확인이 어려운 환경</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 새로운 시장변화에 <u>관세행정 상 국민에 대한 대응 관리 강화</u></li> <li>• 국민에게 친숙한 '모바일플랫폼'을 통해 납부결과 제공</li> </ul>

## 5 향후 추진계획

### □ 전자상거래 업체 대상, 관세 정보제공 협업 체계 구축 추진('22년上)

○ 전자상거래 협업업체를 시작으로 구매대행업체\* 협력을 통해 구매·반품 시 국민이 필요한 관세 납부 및 환급신청 정보 안내

※ (대상) 11번가, 네이버 오픈마켓 등 국내 구매대행업체 플랫폼 기업

- 관세 부과 여부, 예상 납부세액 계산 등을 안내문이나 URL 링크를 활용하여 알림 제공, 어려운 관세용어에 대한 설명 페이지로 연결

□ 「모바일 전자고지 및 납부 서비스」 구축(\*21년말)

- 관세 납부(고지)서 생성 및 모바일 앱 전자 송달
  - 관세 납부 내역 발생 즉시 개인이 신청한 모바일앱의 전자문서함으로 전자 송달 ⇒ 「알림」창을 통해 고지 내역을 납세자에 제공
- 고지내역 확인 및 간편하게 납부하기
  - 개인 납세자가 모바일을 통해 고지내역을 확인하고 납부하기 실행 ⇒ 연계된 금결원 납부 시스템으로 납부수단\*을 선택하여 납부
    - \* 간편결제(연계모바일사), 은행(계좌이체), 카드사(신용/체크카드) 선택 가능
- 납부결과 확인
  - 납부 즉시 화면에서 납부결과를 확인 ⇒ 추가적으로 금결원 납부결과를 모바일사로 전송하여 납부 결과를 모바일앱으로 안내
- 미납(체납) 내역 알림서비스 제공
  - 납세자에게 납부기한 3일 전, 납부기한 경과 시 미납(체납) 내역에 대한 알림 서비스 제공
- 환급신청 안내 알림서비스 제공
  - 납세자가 물건 반품 시 환급신청을 쉽게 이용할 수 있도록 환급 매뉴얼 및 유니패스 연결 안내 정보 제공

< 모바일 전자송달·납부 단계별 화면(예시)>



□ 개인 직구 물품 환급매뉴얼 제작(\*21년말)

- 구매자가 구매한 물품을 손쉽게 반품 처리하듯, 환급을 편하게 신청할 수 있도록 '알기 쉬운 직구환급 매뉴얼'을 제작하여 활용
- QR코드를 통해 환급신청 매뉴얼(신청서 포함)을 생성하여 환급방법을 쉽게 접근할 수 있도록 구현

6 홍보계획

□ 홍보 추진방안

○ (대상) ① 모바일 전자고지·납부 서비스, ② 환급매뉴얼

구분	방법	대상
자체채널	▪ SNS 활용(관세청 유튜브, 블로그, 인스타그램 등)	①, ②
	▪ 전국세관 보유 옥외 전광판, 엘리베이터 등	①, ②
	▪ 전국세관 홍보 브로슈어 배포	①, ②
외부채널	▪ 외부 유튜브, 블로그, 인스타그램 등 SNS 홍보	①, ②
	▪ 신문, 잡지 등 기고/기획 기사	①
	▪ 사이버물, 배송대행업체 사이트 배너광고	①
매체협업	▪ 서비스 참여사 활용(모바일 3사)	①
	▪ 유관기관 홈페이지 활용 - 공항공사, 우정사업본부 등	①, ②
업체배포	▪ 관련 업체 배포 - (전자 매뉴얼) 전자상거래 업체, 특송업체, 배송대행업체 등	②
	▪ (전자 QR코드) 우정사업본부, 특송업체	
모바일 휴대품 전자신고 시스템 활용	▪ '모바일 휴대품 전자신고 시스템' 활용 서비스 안내 - 현재 '여행자 휴대품 전자신고 시스템 고도화' 사업 진행 중('22년 1도입 목표)으로 - 여행객이 휴대품 전자신고 시 모바일 고지·납부 서비스를 활용할 수 있도록 안내문 탑재	①



○ 추진일정

- ‘개인 직구 물품 환급매뉴얼’ 제작 (10월)
- ‘모바일 전자고지·납부 서비스’ 콘텐츠\* 제작 (~11월)
  - \* 브로슈어(전자, 종이), SNS용 카드뉴스 등
- 보도자료 배포, 홍보 협조 요청 등 대국민 홍보 실시 (11월말)
- ‘모바일 휴대품 전자신고 시스템’ 탑재('22년上)

**첨부1** 국민정책디자인단 활동 실적 및 단계별 산출물

□ 국민정책디자인단 활동 실적

구분	일시	장소	참석자
1차	'21. 6. 24.(목) 13:00 ~ 15:00	서울본부세관 10층 멀티미디어실	국민정책디자인단 3명 서비스디자이너 1명, 담당공무원 2명
2차	'21. 7. 2.(금) 11:00 ~ 13:00	서울본부세관 10층 대회의실	국민정책디자인단 6명 서비스디자이너 1명, 담당공무원 2명
3차	'21. 7. 2.(금) 14:00 ~ 16:00	서울본부세관 10층 대회의실	국민정책디자인단 6명 서비스디자이너 1명, 담당공무원 2명
4차	'21. 9. 9.(목) 13:00 ~ 15:00	온라인 줌 회의	국민정책디자인단 5명 서비스디자이너 1명, 담당공무원 3명
5차	'21. 9. 9.(목) 15:00 ~ 17:00	온라인 줌 회의	국민정책디자인단 5명 서비스디자이너 1명, 담당공무원 3명
6차	'21. 9. 16.(목) 13:00 ~ 15:00	온라인 줌 회의	국민정책디자인단 5명 서비스디자이너 1명, 담당공무원 3명
7차	'21. 9. 16.(목) 15:00 ~ 17:00	온라인 줌 회의	국민정책디자인단 5명 서비스디자이너 1명, 담당공무원 3명
8차	'21. 9. 30.(목) 13:00 ~ 15:00	온라인 줌 회의	국민정책디자인단 5명 서비스디자이너 1명, 담당공무원 3명
9차	'21. 9. 30.(목) 15:00 ~ 17:00	온라인 줌 회의	국민정책디자인단 5명 서비스디자이너 1명, 담당공무원 3명

□ 국민정책디자인 활동 단계별 산출물

구분	단계별	주요 활동내용	산출물
1차	1단계 (이해하기)	○ 국민정책디자인단 소개 및 우수사례 공유 ○ 팀 오리엔테이션 ○ 정책목표 이해 및 조사 준비 킥오프 미팅	- 3가지 키워드로 나를 소개하기 - 정책현황 공유 - SNS를 활용하여 신문 방송 기사 및 보도자료 조사
2차	2단계 (발견하기)	○ 문제발견하기	- Affinity Diagram을 통한 핵심 문제 정의
3차		○ [서비스 목표]서비스 미션만들기	- 공동의 키워드로 서비스 목표수립
4차	3단계 (정의하기)	○ [이해관계자 조사] 이해관계자 애로사항, 문제점, 니즈 발견	- 이해관계자맵
5차		○ [통찰 구조화] 사용자 유형화	- 사용자모델(Persona)
6차		○ [통찰 구조화] 서비스단계지도/터치 포인트 매트릭스 등을 통한 문제점 도출을 통한 새로운 기회 포착하기	- 서비스 플로우 만들기
7차		○ 진짜문제 정의하기	- 5WHY 기법 - HMW:어떻게 하면-할 수 있을까?
8차	4단계 (발전하기)	○ [Co-creation] 다양한 아이디어	- 브레인라이팅 - 40여개 아이디어 도출·공유
9차	5단계 (전달하기)	○ 서비스 시나리오 만들기	- 서비스 시나리오

**첨부2** 국민정책디자인 활동 총평

□ 국민정책디자인 활동 총평

○ 국민참여자(박성희)

- 이번 국민정책디자인단에 참여하면서 정책수요자인 국민으로써 공공 정책의 개선과 발전 방향에 대해 생각해보고 다양한 의견을 나누게 되어 뜻깊은 시간이었습니다.
- 평소 알지 못했던 관세행정의 영역과 서비스디자인 기법에 따라 점차 구체화되는 아이디어를 보면서 뿌듯함을 느끼기도 하였습니다.
- 이번 국민정책디자인단에서 발굴한 아이디어들이 좋은 결과로 이어졌으면 좋겠습니다. 지난 활동들이 제게는 뜻 깊은 시간이었습니다.

○ 국민참여자(이장주)

- 중년층 고객들이 쉽게 해외직구상품 구매를 쉽게 할 수 있는 방법을 배울 기회가 되어 감사합니다. 이젠 쉽게 할 수 있을 것 같습니다.

○ 서비스디자이너

- 해외직구에 대한 관세행정이 많은 부분 개선되어, 이제는 모바일 플랫폼으로 관세를 납부할 수 있게 되었습니다. 해가 거듭될수록 관세 행정이 견고해지고 있음을 느낍니다.
- 올해에도 국민정책디자인단을 통한 국민들의 의견이 정책에 반영되면 더 견고해지고 단단해 질것이라 믿습니다.
- 올해 과제 수행이 코로나19 4단계 상황 등 쉽지 않았지만, 끝까지 수고해주신 국민정책디자인 단원들에게 감사드립니다. 그리고 답은 늘 국민에게 있다는 것을 다시 한 번 느꼈습니다.