

관세청 납세자보호에 관한 훈령

제정 2020. 8. 12. 관세청 훈령 제2020호

개정 2021. 4. . 관세청 훈령 제0000호

제1장 총칙

제1조(목적) 이 규정은 「관세법」 제110조, 제114조의2 및 제118조의2부터 제118조의5까지, 「관세법 시행령」 제135조, 제139조의2 및 제144조의2부터 제144조의4까지에 따라 관세행정상 납세자의 권리를 보호하는데 필요한 사항을 정함을 목적으로 한다.

제2조(정의) ① 이 규정에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “세관관서”란 관세청과 세관을 말한다.
2. “세관관서장”이란 관세청장과 세관장을 말한다.
3. “납세자보호관”이란 「관세법」 제118조의2에 따라 관세행정상 납세자의 권리보호업무를 총괄하는 사람을 말하며 각 본부세관의 납세자보호담당관을 지도·감독한다.
4. “납세자보호담당관”이란 「관세법」 제118조의2 및 같은 법 시행령 제144조의2에 따라 각 본부세관의 납세자 권리보호업무를 수행하는 사람을 말한다.
5. “고충민원”이란 세관관서장의 처분이 완료된 사항으로서, 위법 또는 부당한 처분으로 납세자의 권리가 침해되었거나 불편 또는 부담을 준 사항에 관한 민원을 말한다.
6. “권리보호요청”이란 세관관서장의 처분이 완료되기 전의 사항으로서, 관세조사·세원관리 및 강제징수 등 관세행정 집행 또는 집행이 예정되는 과정에서 세관공무원이 재량을 남용하는 등 납세자의 권리가 부당하게 침해되거나 권리침해가 현저히 예상되는 경우에 납세자 또는

그 대리인이 납세자보호관 또는 납세자보호담당관에게 권리의 보호를 요청하는 행위를 말한다.

7. “일시중지”란 납세자보호관 또는 납세자보호담당관이 소관부서장에게 처분절차 또는 관세조사의 진행 등을 일시 중지하도록 요청하는 것을 말한다.
8. “중지”란 납세자보호관 또는 납세자보호담당관이 소관부서장에게 처분절차 또는 조사계획의 철회, 조사팀 철수 등 관세조사의 진행 등을 중단하도록 요청하는 것을 말한다.
9. “시정요구”란 납세자보호관 또는 납세자보호담당관이 소관부서장에게 위법·부당한 처분(관세법에 따른 납세의 고지는 제외한다) 또는 절차를 시정하도록 요구하는 것을 말한다.
10. “시정명령”이란 시정요구의 이행을 담보하기 위하여 납세자보호관이 하급관서 국장·과장 및 권역내세관장에게 위법·부당한 처분(관세법에 따른 납세의 고지는 제외한다) 또는 절차를 시정하도록 명령하는 것을 말한다.
11. “관세조사”란 「기업심사 운영에 관한 훈령」 제2조제1호에 규정된 기업심사를 말한다.

② 제1항에서 규정하지 아니한 용어에 관하여는 「관세법」 및 수출입 관련법령 등에서 사용하는 용어의 예에 따른다.

제3조(다른 훈령 등과의 관계) 납세자 권리보호업무에 관하여 다른 훈령 등에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 규정에서 정한 바에 따른다.

제4조(기한) 이 규정에서 특별히 정하는 경우를 제외하고는 신청, 통지, 반환 등에 관한 기한이 공휴일(「근로자의 날 제정에 관한 법률」에 따른 근로자의 날과 토요일을 포함한다)에 해당하는 경우에는 그 다음날을 기한으로 한다.

제2장 납세자보호관 및 납세자보호담당관

제5조(납세자보호관 및 납세자보호담당관의 설치) ① 「관세법」(이하 “법”이라 한다) 제118조의2에 따라 관세청에 납세자 권리보호업무를 총괄하는 개방형 직위 납세자보호관을 1명을 둔다.

② 법 제118조의2 및 「관세법 시행령」(이하 “영”이라 한다) 제144조의2에 따라 인천세관·서울세관·부산세관·대구세관 및 광주세관(이하 “본부세관”이라 한다)에 납세자보호담당관을 각 1명을 둔다.

③ 관세청 또는 본부세관에는 납세자보호관 및 납세자보호담당관을 보좌하는 사람으로 각각 납세자보호팀장을 둔다.

제6조(납세자보호팀장의 자격요건) 관세청장과 본부세관장은 소속직원 중에서 청렴성, 업무능력 및 친화력 등이 뛰어난 사람을 납세자보호팀장으로 임명한다.

제7조(납세자보호담당관의 관할) ① 납세자보호담당관은 해당 본부세관과 「관세청장 권한의 위임 및 운영에 관한 훈령」 제3조제1항에 따른 해당 권역내세관에서 발생하는 납세자 권리보호업무를 관할한다.

② 인천세관 납세자보호담당관은 평택세관을 포함하여 관할한다.

③ 제1항 및 제2항에도 불구하고 납세자보호관은 필요한 경우에 납세자보호담당관의 관할 또는 권리보호업무의 소관을 조정·변경할 수 있다.

제8조(납세자보호관 및 납세자보호담당관의 직무) ① 납세자보호관 및 납세자보호담당관은 법 제118조의2 및 영 제144조의2에 따라 다음 각 호의 직무를 수행한다.

1. 고충민원의 처리에 관한 사항
2. 권리보호요청제도 운영에 관한 사항
3. 관세조사 범위의 확대에 관한 사항
4. 장부 등의 일시 보관 기간 연장에 관한 사항
5. 납세자권리헌장에 관한 사항
6. 납세서비스 관련 제도·절차 개선에 관한 사항
7. 납세자보호위원회에 관한 사항

8. 그 밖에 납세자의 권리보호와 관련된 사항 등

② 제1항에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 납세자보호관 및 납세자보호담당관의 업무에서 제외한다.

1. 범칙조사, 외환조사 및 외환검사에 관한 사항
2. 선별기준의 수립·운영에 관한 사항
3. 정보의 수집·분석에 관한 사항
4. 세관관서의 내부자료로 사용할 목적으로 하는 행정조사에 관한 사항
5. 제1호부터 제4호까지의 규정에 준하는 사유로 세관관서의 내부행정에 관한 사항

제9조(납세자보호관 및 납세자보호담당관의 권한) ① 납세자보호관 및 납세자보호담당관은 제8조에 따른 업무를 처리하기 위하여 다음 각 호의 권한을 갖는다.

1. 위법·부당한 관세조사 및 관세조사 중 세관공무원의 위법·부당한 행위에 대한 일시중지 및 중지
2. 위법·부당한 관세조사 및 관세조사 중 세관공무원의 위법·부당한 행위에 대한 관세조사팀 또는 관세조사 담당공무원 교체 명령
3. 위법·부당한 처분(법에 따른 납세의 고지는 제외한다)에 대한 시정요구
4. 위법·부당한 처분이 있을 수 있다고 인정되는 경우 그 처분 절차의 일시중지 및 중지
5. 위법·부당한 관세조사 기간 연장에 대한 관세조사 일시중지 또는 중지
6. 관세조사 과정에서 세관공무원의 조사절차 준수 여부에 대한 점검
7. 근거가 불명확한 처분에 대한 소명요구
8. 과세자료 열람·제출 요구 및 질문·조사
9. 납세서비스 관련 제도·절차 개선요구

② 납세자보호관 및 납세자보호담당관은 제1항에 따른 권한을 다음 각 호와 같이 행사한다.

1. 관세청 납세자보호관은 관세청 국장·과장과 세관장에게 행사한다.

2. 본부세관 납세자보호담당관은 관세청 납세자보호관으로부터 위임을 받아 본부세관 국장·과장과 권역 내 세관장에게 행사한다.

제3장 납세자보호위원회

제10조(설치 및 업무) ① 법 제118조의4에 따라 관세청 및 본부세관에 각각 납세자보호위원회를 둔다.

② 본부세관에 설치된 납세자보호위원회는 법 제118조의4제2항 각 호의 사항을 심의하며, 관세청에 설치된 납세자보호위원회는 같은 법 같은 조 제3항 각 호의 사항을 심의한다.

제11조(구성) ① 납세자보호위원회는 법 제118조의4제4항 및 영 제144조의3에 따라 구성하고, 위원장은 법 제118조의4제5항에 따라 위촉한다. 이 경우 관세청장 또는 세관장은 민간위원을 위촉할 때에 별지 제1호서식의 위촉장을 교부한다.

② 영 제144조의3제11항의 규정에 따라 위원회의 사무 처리를 위하여 두는 간사에는 제6조에 따른 납세자보호팀장을 지명하는 것을 원칙으로 한다.

③ 납세자보호관 및 납세자보호담당관이 업무를 수행할 수 없을 때에는 납세자보호팀장이 그 업무를 대행한다. 다만, 납세자보호위원회 위원으로서의 업무는 제외한다.

제12조(위촉 배제 및 해촉) ① 관세청장(본부세관에 두는 위원회의 경우에는 해당 세관장을 말한다)은 납세자보호위원회의 민간위원을 위촉할 때에 영 제144조의3제5항 각 호에 해당하는 사람은 위촉할 수 없다.

② 관세청장(본부세관에 두는 위원회의 경우에는 해당 세관장을 말한다)은 민간위원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 때에는 해촉할 수 있다.

1. 영 제144조의3제6항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
2. 「관세사법」 제27조 위반으로 징계처분을 받은 경우
3. 이해관계인으로부터 금품·향응을 제공받거나 청탁 또는 부당한 영향

력을 행사하는 등 그 직무수행에 지장이 있다고 인정되는 경우

4. 본인 또는 다른 위원이 납세자보호위원회의 위원이라는 것을 외부에 알리거나 심의 과정에서 알게 된 내용을 공개한 것으로 인정되는 경우

5. 그 밖에 제1호부터 제4호까지에 준하는 사유가 있는 경우

③ 본부세관장은 민간위원을 위촉할 때에는 해당 사람이 위촉 배제 사유에 해당하는지에 대해서 확인해야 한다.

④ 관세청장(본부세관에 두는 위원회의 경우에는 본부세관장을 말한다)은 이미 위촉되어 활동 중인 민간위원이 해촉 사유에 해당하는지를 임기 중 1회 이상 점검해야 한다.

⑤ 민간위원으로 위촉된 사람은 별지 제2호서식의 서약서를 관세청장 또는 본부세관장에게 제출해야 한다.

제13조(운영) ① 납세자보호위원회는 위원장이 법 제118조의4제2항 또는 제3항의 사항에 대한 심의가 필요하다고 인정하거나 납세자보호관 및 납세자보호담당관인 위원의 요구가 있는 경우에는 기일을 정하여 수시로 개최할 수 있다.

② 위원장 및 위원이 영 제144조의3제12항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 해당 안전 심의로부터 제척된다. 이 경우 납세자보호관 및 납세자보호담당관은 위원장 및 위원에 대하여 별지 제3호서식의 직무윤리(제척·회피) 사전진단서에 따라 해당 안전을 심의할 때에 참석을 회피하도록 해야 한다.

③ 납세자보호관 및 납세자보호담당관은 법 제118조의4제2항 또는 제3항과 관련하여 위원에게 사전에 배포하는 심의자료를 작성할 때에는 민원인 또는 조사대상자 등의 인적사항이 나타나지 않도록 익명으로 처리해야 한다. 또한, 위원회의 심의과정에서도 개별정보내용이 유출되지 않도록 위원회를 운영해야 한다.

④ 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없는 때에는 위원장이 별지 제4호서식의 납세자보호위원회 위원장 직무대행 지명서에 따라 미리 지명한 민간위원이 위원장의 직무를 대리한다.

⑤ 납세자보호위원회의 회의에 출석한 공무원이 아닌 민간위원에게는 예산의 범위에서 수당을 지급할 수 있다.

제4장 고충민원

제1절 통칙

제14조(고충민원의 처리 원칙) 납세자보호관 및 납세자보호담당관은 관세 행정을 집행하는 과정에서 발생하는 납세자의 고충민원을 적극적으로 처리하여 납세자의 어려움이 해결되도록 해야 한다.

제15조(고충민원의 대상) 고충민원은 관세행정과 관련된 고충을 그 대상으로 한다.

제16조(고충민원의 대상 제외) ① 제15조에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 고충민원의 대상에서 제외한다. 다만, 제1호 및 제2호의 경우 본안 심리를 거치지 않은 각하결정 또는 법에 따른 불복청구 및 과세전적부심사로 결정이 완료되어 확정된 것으로 불복청구 등의 주된 이유와 고충민원의 주된 이유가 확연히 구분되고 정당한 근거, 사유가 있는 사항 등은 고충민원의 대상에 포함한다.

1. 법, 「감사원법」, 「행정소송법」, 「행정심판법」 등에 따른 불복·소송 절차가 진행 중이거나 결정·판결이 완료되어 확정된 사항
2. 법에 따른 과세전적부심사가 진행 중이거나 결정이 완료된 사항
3. 감사원장, 관세청장, 본부세관장의 감사결과에 따른 처분요구에 따라 처분하였거나 처분할 사항
4. 「밀수 및 탈세신고 처리에 관한 훈령」 제2조제1호에 따른 밀수신고
5. 법 제311조에 따른 통고처분 및 법 제312조·제316조·제318조에 따른 고발
6. 이 법 등에 따른 경정청구, 불복 및 과세전적부심사 청구 기한이 지나지 아니한 사항

7. 「민사소송법」 등 법률에 따른 소송 등이 진행 중인 사항으로 쟁점에 대한 사실관계를 확정할 수 없는 경우

② 납세자보호관 및 납세자보호담당관은 제1항에 따라 고충민원 대상에서 제외되는 경우에는 그 사실을 민원인에게 즉시 통지해야 한다.

제17조(대리인) ① 민원인은 변호사 또는 관세사를 고충민원의 대리인으로 선임할 수 있다.

② 고충민원의 대상 세액 합계액 또는 징수관련 체납세액 합계액이 3천만원 미만인 경우에는 그 배우자, 4촌 이내의 혈족 또는 배우자의 4촌 이내 혈족을 대리인으로 선임할 수 있다.

③ 대리인을 선임할 때에는 별지 제5호서식의 고충민원 신청서 뒷면의 대리인 위임장을 작성해야 한다.

④ 대리인은 본인을 위하여 고충민원 신청에 관한 일체의 행위를 할 수 있다. 다만, 고충민원을 취하할 때에는 대리인 선임과 별개로 다시 위임을 받아야 한다.

⑤ 대리인을 해임하였을 때에는 그 사실을 서면으로 신고해야 한다.

제18조(고충민원의 분류) ① 관세청 납세자보호관은 다음 각 호에 해당하는 고충민원을 처리한다. 다만, 제2호 또는 제3호에 해당하는 고충민원에 대해서는 이를 처리할 납세자보호담당관을 지정할 수 있다.

1. 관세청장이 결정(처분)한 사안에 관한 것인 경우
2. 같은 사람이 내용이 유사한 고충민원을 두 군데 이상의 본부세관에 제출하여 그 처리에 통일성을 기할 필요가 있는 경우
3. 내용이 유사한 다수인의 고충민원이 두 군데 이상의 본부세관에 접수되어 그 처리에 통일성을 기할 필요가 있는 경우
4. 그 밖에 관세청장이 처리하는 것이 타당하다고 인정되는 경우

② 본부세관 납세자보호담당관은 다음 각 호에 해당하는 고충민원을 처리한다.

1. 본부세관장 또는 권역내세관장이 결정한 사안에 관한 것인 경우
2. 본부세관장 또는 권역내세관장의 처분, 부작위 등으로 인하여 발생한

사안에 관한 것인 경우

3. 그 밖에 본부세관장이 처리하는 것이 타당한 경우

제19조(고충민원의 신청기간) ① 세관관서의 처분에 대하여 고충민원을 신청하려는 자는 관세 부과 제척기간이 지나기 30일 전까지 신청할 수 있다.

② 세관관서의 처분이 중대하고 명백한 잘못이 있어 당연무효에 해당하는 경우에는 제1항을 적용하지 아니한다. 다만, 국가를 상대로 한 부당이득반환청구의 성격이 포함되어 있는 경우에는 「국가재정법」 제96조 제2항에 따른 소멸시효기간이 지나기 30일 전까지 신청할 수 있다.

제20조(고충민원의 처리기간) ① 납세자보호관 및 납세자보호담당관은 고충민원을 접수한 날부터 14일(첫날은 산입하되, 공휴일·토요일은 산입하지 아니한다) 이내에 처리하고 그 결과를 민원인에게 회신해야 한다. 다만, 사실확인, 납세자보호위원회 심의, 세관관서 간 의견 조회, 법령자문 또는 실지조사 등에 상당한 시간이 걸리는 등 부득이한 경우에는 접수일로부터 30일이 초과되지 아니한 범위 내에서 한 차례만 그 처리기간을 연장할 수 있다.

② 납세자보호관 및 납세자보호담당관은 제1항 단서에 따라 처리기간을 연장하는 경우에는 별지 제6호서식의 고충민원 처리기한 연장 통지서에 따라 처리기한 연장 사유, 처리예정기한 등을 민원인에게 통지해야 한다.

제21조(반복 및 중복 고충민원의 처리) ① 납세자보호관 및 납세자보호담당관은 민원인이 같은 내용의 고충민원을 정당한 사유 없이 2회 이상 반복하여 신청한 경우에는 2회 신청분에 대해서는 처리가 제외됨을 통지하고, 3회 신청 분부터는 통지 없이 종결할 수 있다.

② 납세자보호관 및 납세자보호담당관은 2회 이상 신청한 고충민원이더라도 그 사유가 앞서 신청한 고충민원과 확연히 구분되고 정당한 근거가 있거나, 앞선 주장을 입증할 만한 명백한 증빙자료를 제출하는 경우에는 최초 신청한 고충민원으로 본다.

③ 민원인이 같은 내용의 고충민원을 2개 이상의 세관관서에 제출한 경우에도 제1항 및 제2항을 준용한다.

제22조(신청의 취하) 민원인은 신청한 고충에 대한 세관관서의 결정이 있기 전까지 그 전부 또는 일부를 취하할 수 있다. 이 경우 그 취하된 부분에 대해서는 처음부터 고충민원의 신청이 없었던 것으로 본다.

제23조(불이익변경금지) 세관관서장은 고충민원을 처리할 때 고충민원을 신청하기 전보다 민원인에게 불리한 결정을 하지 못한다.

제24조(불복대상에서 제외) 고충민원에 대한 처리결과는 법 제119조에 따른 불복의 대상이 되는 처분에 해당되지 아니한다.

제2절 고충민원의 처리절차

제25조(접수) ① 고충민원은 방문, 우편, 인터넷으로 접수한다. 이 경우 서면으로 접수할 때에는 별지 제5호서식의 고충민원 신청서에 따른다.

② 세관공무원은 제1항에 따라 고충민원을 접수할 때에는 「개인정보보호법」에 따른 개인정보 및 고유식별정보의 수집이용에 대한 동의를 받아야 한다.

③ 고충민원을 접수하는 세관공무원은 민원인의 인적사항, 연락처 등을 확인하여 관세청 전자통관시스템에 즉시 입력해야 한다.

④ 납세자보호관 및 납세자보호담당관과 권역내세관장은 고충민원을 신청하기 위하여 세관관서를 방문한 민원인이 상담을 요구하는 경우에는 친절하게 응대하고 고충내용을 경청해야 한다.

⑤ 납세자보호관 및 납세자보호담당관은 고충민원의 접수 업무를 총괄 관리하고 그 처리를 전담한다.

제26조(다른 기관에서 이송된 민원 접수) ① 대통령실, 국무총리실, 감사원, 국가정보원, 국민권익위원회 등에서 이송되는 고충민원은 관세청 운영지원과장이 접수하여 납세자보호관 및 납세자보호담당관에게 이송해

야 한다.

② 국민신문고를 통한 민원은 관세청 운영지원과장이 접수한 후 처리할 본부세관을 지정한 후 이송해야 한다.

③ 국민신문고 담당 세관공무원은 국민신문고 민원을 검토한 결과 제2조제1항제5호에 규정된 고충민원에 해당하는 경우 민원인에게 「관세법」 제118조의2 내지 5에 규정된 납세자보호제도를 이용할 수 있음을 안내해야 한다.

④ 민원인이 제3항 규정에 따라 납세자보호제도 이용을 원하는 경우 국민신문고 담당 세관공무원은 별지 제47호 서식의 납세자보호제도 이용동의서에 따라 동의를 받아야 한다.

⑤ 국민신문고 담당 세관공무원은 제4항의 동의를 받은 경우 국민신문고 고충민원을 처리 관할 본부세관 납세자보호담당관에게 전자문서로 이관해야 한다.

⑥ 국민신문고 담당 세관공무원은 제5항에 따라 국민신문고 고충민원을 납세자보호담당관에게 이관한 경우 국민신문고 시스템에 제4항에 따른 동의서 및 제5항에 따른 전자문서를 첨부하여 답변 처리한다.

⑦ 국민신문고 고충민원을 이관 받은 처리 관할 본부세관 납세자보호담당관은 국민신문고 고충민원이 납세자보호담당관에게 접수되었음을 민원인에게 문서로 통지해야 한다.

⑧ 제5항에 따라 납세자보호담당관에게 이관된 고충민원의 처리기한은 고충민원이 국민신문고시스템에 최초 등록된 날로부터 기산한다.

제27조(처리 관할 및 이송) ① 고충민원은 해당 처분을 하였거나 하였어야 할 관세청 납세자보호관 또는 세관관서가 속한 본부세관의 납세자보호담당관이 처리하는 것을 원칙으로 한다.

② 본부세관간의 고충처리 관할이 불명확한 경우에는 관세청 납세자보호관이 정하는 바에 따른다.

③ 민원인이 고충민원을 해당 처분을 하였거나 하였어야 할 세관관서장에게 신청하지 아니하였을 경우에는 그 고충민원을 접수한 세관공무원

은 이를 관세청 전자통관시스템을 통하여 처리 관서로 이송하고, 관할 세관관서로 이송하였음을 민원인에게 통지해야 한다.

제28조(처리 안내) 납세자보호관 및 납세자보호담당관은 민원인이 고충민원을 신청하는 경우에는 고충민원 처리에 필요한 예정기간, 처리절차 등을 자세히 알려 주어야 한다.

제29조(처리 및 위원회 심의 제외 대상) ① 소관부서장은 고충내용이 다음 각 호의 어느 하나에 해당한다고 인정되는 경우에는 직권으로 시정해야 한다.

1. 관세법령에 명백히 위배된 처분
2. 훈령·예규 등에 위배된 처분
3. 과세표준·세액 등이 착오로 계산된 처분
4. 청구인이 정당한 증거자료를 제시한 경우
5. 처분 당시 명백히 사실판단을 그르친 경우
6. 그 밖에 제1호부터 제5호까지에 준하는 경우

② 납세자보호관 및 납세자보호담당관은 제1항에 따라 시정되지 않은 고충민원을 납세자보호위원회의 심의를 거쳐 처리해야 한다. 다만, 고충민원이 다음 각 호의 하나에 해당되는 경우에는 별지 제7호서식의 납세자보호위원회 심의제외 검토서를 작성하여 심의대상에서 제외하고, 납세자보호관 및 납세자보호담당관이 심의할 수 있다.

1. 관세청 전산자료, 그 밖의 증빙서류 등에 따라 수용할 수 없음이 명백하게 확인되는 경우
2. 쟁점내용이 법령사항 등에 관한 것으로 법령에 위배되었음이 명백하거나 판례, 관세심사·심판결정례, 예규 등으로 세관관서의 일반적인 집행례가 확립되어 있는 경우
3. 그 밖에 제1호 및 제2호에 준하는 경우

제30조(소관부서장에 대한 의견조회) ① 납세자보호관 및 납세자보호담당관은 고충내용을 검토하여 필요한 경우에는 별지 제8호서식의 고충민원에 대한 의견조회서에 고충민원서류 사본을 첨부하여 소관부서장에게

의견을 조회해야 한다.

② 제1항에 따라 의견 조회를 받은 소관부서장은 고충내용을 충분히 검토하여 구체적이고 명료하게 의견서를 작성한 후 당초 처분근거 및 관련 증명서류를 첨부하여 의견 조회를 받은 날부터 2일 이내에 별지 제9호 서식의 고충민원에 대한 의견회보서에 따라 납세자보호관 및 납세자보호담당관에게 회보해야 한다. 이 경우 소관부서장은 해당 고충내용이 제29조제1항 각 호의 어느 하나에 해당한다고 인정되는 때에는 즉시 시정하고, 관련 서류를 별지 제9호서식의 고충민원에 대한 의견회보서에 첨부해야 한다.

제31조(다른 세관관서장에 대한 의견조회) ① 납세자보호관 및 납세자보호담당관은 고충내용을 검토하여 필요한 경우에는 별지 제8호서식의 고충민원에 대한 의견조회서에 고충민원서류 사본을 첨부하여 다른 세관관서장에게 의견을 조회할 수 있다.

② 제1항에 따라 의견 조회를 받은 세관관서장은 관련 증명서류를 첨부하여 의견 조회를 받은 날부터 2일 이내에 별지 제9호서식의 고충민원에 대한 의견회보서에 따라 납세자보호관 및 납세자보호담당관에게 회보해야 한다. 이 경우 소관부서장이 해당 고충내용이 이유 있다고 인정되는 때에는 고충의 대상이 된 처분의 취소, 경정 등에 필요한 서류를 해당 의견회보서에 첨부해야 한다.

제32조(시정요구) ① 납세자보호관 및 납세자보호담당관은 소관부서장이 고충민원에 대해 직권시정이 가능함에도 불구하고 하지 않는 경우에는 별지 제10호서식의 고충민원 시정요구서에 따라 소관부서장에게 시정을 요구할 수 있다.

② 제1항에 따라 시정요구를 받은 소관부서장은 즉시 수용 여부를 결정하여 별지 제11호 서식의 고충민원 시정요구에 대한 결과 통보서에 따라 납세자보호관 및 납세자보호담당관에게 통보해야 한다.

제33조(사실 확인 및 처분자료 제출·열람) ① 납세자보호관 및 납세자보호담당관은 고충민원 신청내용과 소관부서장 또는 다른 세관관서장의 고

충민원에 대한 의견 회보내용 등을 검토한 결과 필요한 경우에는 사실 확인을 할 수 있다.

② 납세자보호관 및 납세자보호담당관은 제1항에 따라 사실을 확인할 때에는 다음 각 호의 방법에 따라 질문하거나 확인할 수 있다.

1. 세관 공무원, 민원인, 관련인 등의 의견을 듣거나 질문하는 일
2. 소관부서장 또는 다른 세관관서장이 보관하고 있는 처분자료, 민원인 또는 관련인 등이 소지하는 장부, 서류, 그 밖의 자료를 열람하거나 제출을 요구하는 일
3. 그 밖에 필요한 물건, 장소 등 그 밖의 사실을 확인하는 일

③ 납세자보호관 및 납세자보호담당관은 소관부서장 또는 다른 세관관서장에게 처분자료 열람 및 제출을 요구할 때에는 별지 제12호서식의 처분자료 열람·제출 요구서를 제시해야 한다. 이 경우 처분자료 열람 또는 제출을 요구받은 소관부서장 또는 세관관서장은 특별한 사유가 없으면 이에 따라야 한다.

④ 납세자보호관 및 납세자보호담당관은 고충민원의 처리를 위해 관련인 등에 대하여 질문하거나 사실을 확인하는 경우 사전에 충분히 설명하고 양해를 받아 실시한다.

제34조(증빙자료의 수집) ① 납세자보호관 및 납세자보호담당관은 고충민원 처리에 필요한 증명자료를 직접 수집할 수 없어 부득이하게 민원인에게 증명자료 제출을 요구하는 경우에는 문서로 요청해야 한다.

② 납세자보호관 및 납세자보호담당관은 고충민원을 접수할 때에 세관공무원이 「전자정부법」 제36조에 따른 행정정보의 공동이용을 통하여 증명자료를 확인하거나 직접 수집할 수 있다는 내용을 알리고 민원인에게 별지 제5호서식의 고충민원 신청서에 서명 또는 구두로 동의를 받아야 한다.

제35조(처리결과 통지) ① 납세자보호관 및 납세자보호담당관은 고충민원 처리를 완료하였을 때에는 고충민원의 처리과정과 결정사유를 민원인이 이해할 수 있게 구체적으로 기재한 별지 제13호서식의 고충민원 처리결

과 통지서를 민원인에게 통지해야 한다. 다만, 민원인이 전자우편 통지를 원하는 경우에는 전자우편 통지로 갈음할 수 있다.

② 납세자보호관 및 납세자보호담당관은 제1항에 따라 고충민원 처리결과를 통지할 때에 다른 기관 또는 다른 세관관서에 접수되어 이송된 고충민원인 경우에는 접수된 기관 또는 세관관서와 이송 경로를 명시해야 한다.

④ 납세자보호관 및 납세자보호담당관은 납세자보호위원회 심의를 거쳐 고충민원을 처리한 결과, 그 의결이 인용불가인 경우에는 전화 등으로 보충설명을 해야 한다.

⑤ 납세자보호관 및 납세자보호담당관은 고충민원 처리 결과, 경정·고지 취소·압류해제 등 후속처분이 요구되는 경우에는 반드시 그 후속처분의 예정 일자를 기재해야 한다.

제36조(전산입력 및 활용) ① 고충민원을 접수한 납세자보호관 및 납세자보호담당관은 해당 고충민원의 접수, 청구내용, 진행상황, 처리결과 등을 관세청 전자통관시스템에 입력 해야 한다.

② 납세자보호관 및 납세자보호담당관은 전산입력된 내용을 바탕으로 고충민원의 발생원인 등을 검토·분석하고, 고충민원 축소대책 마련 등에 활용해야 한다.

제3절 납세자보호위원회의 고충민원 처리

제37조(심의자료의 작성·배부 및 사전알람) ① 납세자보호관 및 납세자보호담당관은 고충내용, 소관부서장의 의견 및 심리의견 등을 기술한 별지 제14호서식의 고충민원 심의자료를 작성한다.

② 납세자보호관 및 납세자보호담당관은 제1항에 따른 심의자료를 회의 개최 3일 전까지 위원들에게 배부한다.

③ 납세자보호관 및 납세자보호담당관은 납세자보호위원회에서 고충민

원을 심의하기 전에 심의자료(고충민원 심의자료의 심리의견 또는 판단을 제외한 부분을 말하며, 이하 이 조에서 “심의자료”라 한다)를 별지 제15호서식의 심의자료 사전열람 안내문에 첨부하여 고충민원인 또는 그 대리인에게 송부해야 한다.

④ 제3항에 따른 심의자료는 관세청 전자우편 또는 팩스를 이용하여 송부하고 그 사실을 전화로 안내해야 한다.

⑤ 제4항에도 불구하고 민원인 또는 대리인이 전자우편이나 팩스를 이용할 수 없는 경우에는 납세자보호관 및 납세자보호담당관을 방문하여 심의자료를 사전 열람할 수 있음을 안내해야 한다.

⑥ 납세자보호관 및 납세자보호담당관은 민원인이 보충의견 또는 추가증빙을 제출하는 경우에 즉시 소관부서장에게 전달하고, 소관부서장은 통보를 받은 날부터 2일 이내에 추가 의견을 제출해야 한다.

⑦ 납세자보호관 및 납세자보호담당관은 민원인 또는 그 대리인 및 처분청이 제출한 보충의견 또는 추가증빙을 고충민원 심의자료의 사전열람 결과란에 기재해야 한다.

제38조(의견진술) ① 납세자보호관 및 납세자보호담당관은 민원인에게 납세자보호위원회 심의 회부사실, 회의일자 및 위원회에 출석하여 진술할 수 있음을 회의 개최 3일 전까지 전화 등으로 안내해야 한다.

② 제1항에 따른 안내를 받은 민원인이 희망하는 경우에는 납세자보호관 및 납세자보호담당관은 민원인을 회의에 출석시켜 진술할 수 있도록 해야 한다.

③ 위원장 또는 위원은 필요한 경우에는 납세자보호관 및 납세자보호담당관의 의견을 들어 민원인, 소관부서의 공무원 또는 그 밖에 관련자를 출석시켜 의견을 들을 수 있다.

제39조(의결 등) ① 납세자보호위원회는 다음 각 호와 같이 의결한다.

1. 인용의결: 고충내용이 이유 있다고 인정되는 때에 인용하는 의결
2. 일부인용의결: 고충내용의 일부가 이유 있다고 인정되는 때에 일부 인용하는 의결

3. 인용불가의결: 고충내용이 이유 없다고 인정되는 때에는 인용하지 아니하는 의결

② 납세자보호관 및 납세자보호담당관은 회의록을 작성하고 의결내용은 별지 제16호서식의 고충민원 의결서에 작성한다. 이 경우 위원장은 별지 제17호서식의 고충민원 심의결과 통보서에 고충민원 의결서를 첨부하여 관세청장 또는 세관장에게 즉시 통보한다.

③ 납세자보호위원회 심의 결과, 제1항제1호 또는 제2호의 의결내용을 통보받은 관세청장 또는 세관장은 이를 수용할 경우 그 통보일부터 2일 이내에 경정 등 필요한 후속조치를 취하고, 소관 부서장은 별지 제18호서식의 고충민원 조치결과 통보서에 따라 그 처리결과를 납세자보호관 및 납세자보호담당관에게 즉시 통보하여야 한다.

④ 제3항의 의결내용을 통보받은 관세청장 또는 세관장은 그 의결을 존중하여야 한다.

제40조(본부 세관장의 결정 요청) ① 소관 부서장은 제39조에 따른 납세자보호위원회의 의결내용을 수용할 수 없을 때에는 의결내용을 통보받은 날부터 3일 이내에 별지 제19호서식의 고충민원 결정요청서를 작성하여 납세자보호담당관을 거쳐 관세청 납세자보호관에게 결정을 요청한다.

② 납세자보호관은 제1항에 따라 결정 요청을 받은 날부터 14일 이내에 결정하고 그 결과를 별지 제20호서식의 고충민원 결정서에 따라 소관부서장에게 즉시 통보한다.

제5장 관세조사 관리

제1절 관세조사 범위 확대

제41조(관세조사범위 확대 신청) 소관부서장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 관세조사의 범위를 확대하고자 하는 경우에는 그 사유 등을

구체적으로 기재한 별지 제21호서식의 관세조사범위 확대 신청서에 관련서류 등을 첨부하여 납세자보호담당관에게 조사기간 종료 3일(첫날은 산입하되, 공휴일·토요일을 제외한다. 이하 이 조에서 같다)전까지 신청해야 한다.

1. 조사대상기간
2. 조사대상분야
3. 조사대상품목

제42조(관세조사범위 확대 승인) ① 납세자에 대한 관세조사범위 확대 신청은 조사를 실시한 본부세관의 납세자보호위원회의 심의를 거쳐 본부세관장이 그 승인 여부를 결정한다.

② 납세자보호담당관은 관세조사범위 확대를 승인하는 경우에 납세자로부터 의견을 청취하여야 한다. 다만, 다음 각 호의 경우는 제외한다.

1. 법 제110조의3제2항제2호에 따른 관세조사를 실시하는 경우
2. 구체적이고 명백한 탈루혐의가 있어 관세조사 관련 내용이 관세조사 대상자에게 유출될 우려가 있는 경우
3. 폐업 등 납세자와 연락두절인 경우

제43조(납세자보호위원회의 관세조사 범위 확대 심의) ① 납세자보호담당관은 납세자보호위원회에서 관세조사범위 확대 여부를 심의하는데 필요한 별지 제22호서식의 관세조사범위 확대 심의자료를 작성해야 한다.

② 납세자보호담당관은 제1항에 따른 심의자료를 회의 개최 3일 전까지 위원들에게 배부해야 한다.

제44조(납세자보호위원회의 조사범위 확대 의결) ① 관세조사범위 확대 여부 결정을 위한 납세자보호위원회 심의절차는 제13조, 법 제118조의4, 제118조의5 및 영 제144조의3, 제144조의4에 따른다.

② 납세자보호위원회는 관세조사범위 확대 신청에 대하여 다음 각 호와 같이 의결하고, 납세자보호담당관은 별지 제23호서식의 관세조사범위 확대 의결서에 의결내용을 작성한다.

1. 승인의결: 관세조사범위 확대 신청이 이유 있다고 인정되는 때에는

승인하는 의결

2. 일부승인의결: 소관부서장이 신청한 관세조사범위 확대를 축소하여 승인하는 의결

3. 승인불가의결: 관세조사범위 확대 신청이 이유 없다고 인정되는 때에는 승인을 불가하는 의결

제45조(관세조사범위 확대 여부 통보) ① 제42조에 따라 관세조사범위 확대를 승인한 때에는 승인한 세관관서의 납세자보호담당관이 별지 제24호서식의 관세조사범위 확대(제한) 통보서를 소관부서장에게 즉시 통보하고, 소관부서장은 「기업심사 운영에 관한 훈령」 별지 제20호서식의 관세조사범위 확대(유형전환) 통지서를 납세자에게 통지하면서 승인 결과에 이의가 있을 경우 관세청 납세자보호위원회에 권리보호요청을 신청할 수 있음을 안내해야 한다.

② 제1항에 따라 별지 제24호서식의 관세조사범위 확대(제한) 통보서를 받은 소관부서장은 그 내용을 「기업심사 운영에 관한 훈령」 제44조에 따라 관세조사 기간 종료 전에 납세자에게 송달해야 한다.

③ 제42조에 따라 관세조사범위 확대를 승인하지 아니한 때에는 승인하지 아니한 세관관서의 납세자보호담당관이 별지 제24호서식의 관세조사범위 확대(제한) 통보서를 소관부서장에게 즉시 통보해야 한다.

제46조(납세자보호위원회의 회의 개최가 어려운 경우) ① 관세조사범위 확대 여부 결정을 위한 납세자보호위원회의 회의를 관세조사 기간 종료일 전까지 부득이하게 개최할 수 없는 경우 납세자보호담당관은 즉시 위원장에게 보고하여 회의개최가 가능한 가장 빠른 날을 회의개최 예정일로 지정하고 위원들에게 통보해야 한다.

② 납세자보호담당관은 제1항에 따라 회의개최 예정일이 지정된 경우에는 관세조사 일시중지 기간 및 사유 등을 기재한 별지 제25호서식의 관세조사 일시중지 통지(통보)서에 의하여 관세조사 기간 종료일부터 회의개최 예정일까지 관세조사를 일시중지하도록 소관부서장에게 통보해야 한다. 이 경우 관세조사의 일시중지기간은 납세자가 관할 세관관서장으

로부터 법 제118조의5제2항에 따른 결정 통지를 받고 관세청장에게 관할 세관관서장의 결정에 대한 취소 또는 변경을 요청하는 날까지로 할 수 있다.

③ 제2항에 따라 별지 제25호서식의 관세조사 일시중지 통지(통보)서를 받은 소관부서장은 「기업심사 운영에 관한 훈령」 제36조에 따라 처리해야 한다.

④ 제1항에 따라 지정된 날짜에 회의를 개최하는 때에는 제44조 및 제45조에 따라 의결하고 통보하여야 한다. 이 경우 조사범위 확대가 승인되지 아니한 때에는 원래 조사기간 중 제2항에 따라 일시중지된 기간에 해당하는 일수의 조사는 계속 진행한다.

제2절 장부 등의 보관기간 연장

제47조(장부 등의 보관기간 연장 신청) ① 소관부서장이 법 제114조의2제4항 단서에 따라 장부 등의 보관기간을 연장하는 경우에는 그 사유 등을 구체적으로 기재한 별지 제26호서식의 장부 등 보관기간 연장 신청서에 관련서류 등을 첨부하여 납세자의 장부 등의 반환 요청일로부터 3일(공휴일·토요일을 포함한다) 이내에 소관 납세자보호담당관에게 승인을 신청해야 한다.

② 소관부서장은 장부 등 보관기간 연장을 신청한 경우에는 납세자에게 그 사실을 통지해야 한다.

제48조(장부 등의 보관기간 연장 승인) 장부 등의 보관기간 연장 신청은 법 제118조의4제2항제4호에 따라 관세조사 부서가 속한 본부세관 납세자보호위원회의 심의를 거쳐 관세조사 관서의 장이 그 승인 여부를 결정한다.

제49조(납세자보호위원회의 장부 등의 보관기간 연장 심의) ① 납세자보호담당관은 납세자보호위원회에서 장부 등의 보관기간 연장 여부를 심의

하는데 필요한 별지 제27호서식의 장부 등 보관기간 연장 심의자료를 작성해야 한다.

② 납세자보호담당관은 제1항에 따른 심의자료를 회의 개최 3일 전까지 위원들에게 배부해야 한다.

제50조(납세자보호위원회의 장부 등의 보관기간 연장 의결) ① 장부 등 보관기간 연장 여부 결정을 위한 납세자보호위원회 심의절차는 제13조, 세법 제118조의4, 제118조의5 및 영 제144조의3, 제144조의4에 따른다.

② 납세자보호위원회는 장부 등 보관기간 연장에 대하여 다음 각 호와 같이 의결하고, 납세자보호담당관은 그 의결내용을 별지 제28호서식의 장부 등 보관기간 연장 의결서에 작성한다.

1. 승인의결: 장부 등 보관기간 연장 신청이 이유 있다고 인정되는 때에는 승인하는 의결
2. 승인불가의결: 장부 등 보관기간 연장 신청이 이유 없다고 인정되는 때에는 승인하지 아니하는 의결

제51조(장부 등의 보관기간 연장 여부 통보) ① 납세자보호담당관은 제50조에 따라 장부 등 보관기간 연장 여부를 결정한 때에는 그 결과를 별지 제29호서식의 장부 등 보관기간 연장(제한) 통보서에 따라 소관부서장에게 통보해야 한다.

② 제1항에 따라 장부 등 보관기간 연장(제한) 통보서를 받은 소관부서장은 보관기간 연장이 승인된 경우에는 그 내용을 반환요청일로부터 14일(공휴일·토요일을 포함한다. 이하 이 조에서 같다) 이내에 납세자에게 통지해야 하고, 승인되지 아니한 경우에는 장부 등의 반환요청일로부터 14일 이내에 반환해야 한다.

③ 소관부서장은 반환요청일로부터 14일 이내에 승인 여부에 대한 결정을 통지받지 못한 경우에는 불승인된 것으로 보아 장부 등을 즉시 반환해야 한다.

제6장 권리보호요청

제1절 통칙

제52조(권리보호요청의 처리 원칙) 납세자보호관 및 납세자보호담당관은 권리보호요청을 처리할 때에 법령 또는 이 훈령 등에서 정하고 있는 납세자의 권리를 최대한 보호하여야 하며, 공정하고 투명하게 직무를 수행해야 한다.

제53조(권리보호요청과 고충민원의 구분) 고충민원은 납세자의 요구사항을 수용하는 경우 경정·고지취소·압류해제 등 세관관서장의 후속 처분이 필요한 민원을 의미한다. 다만, 신속한 후속 처분이 이루어지지 않을 경우 납세자에게 회복할 수 없는 손실이 예상되어 긴급하게 구제를 요청하는 경우는 이 장에 따른 권리보호요청으로 분류하여 처리한다.

제54조(요청 대상) ① 관세조사와 관련한 권리보호 요청은 납세자의 권리가 부당하게 침해되고 있거나 침해가 예상되는 경우로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 관세조사 및 관세조사 중 세관공무원의 행위 등을 대상으로 한다.

1. 관세법령에 명백히 위반되는 조사(법 제118조의4제2항제3호에 따른 위법한 관세조사를 포함하며, 이하 “위법조사”라 한다)
2. 조세탈루의 혐의를 인정할 만한 명백한 자료가 없는 등 법령이 정하는 구체적 사유 없이 같은 통관적법성분야 및 같은 조사대상기간에 대한 재조사(법 제118조의4제2항제3호에 따른 부당한 관세조사를 포함하며, 이하 “중복조사”라 한다)
3. 법 제118조의4제2항제2호에 따라 관세조사 일시중지 또는 중지가 요청된 관세조사
4. 다음 각 목에 해당하는 관세조사 중인 세관공무원의 위법·부당한 행위
가. 조사대상 통관적법성 분야 및 기간의 과세표준·세액 계산과 관련 없는 장부 등의 제출을 요구하는 행위
나. 적법한 절차를 거치지 아니하고 조사대상 통관적법성 분야 및 기간

등 조사범위를 벗어나 조사하거나 조사기간을 임의로 연장 또는 중지하는 행위

다. 납세자 또는 권한 있는 자로부터 동의를 받지 않거나 적법한 절차를 거치지 아니하고 임의로 장부·서류·증빙 등을 열람·복사하거나 일시보관하는 행위

라. 납세자 또는 그 대리인에게 금품·향응 또는 업무집행과 직접 관련 없는 사적편의 제공을 요구하는 행위

마. 납세자가 제출한 자료나 업무상 취득한 자료를 관련 법령에 따르지 않고 타인에게 제공 또는 누설하거나, 사적인 용도로 사용하는 행위

바. 관세조사가 종결되어 조사결과를 통지한 후 세액의 결정 또는 경정을 위한 질문을 하거나 장부 등의 검사·조사 또는 제출을 요구하는 행위

5. 그 밖에 제1호부터 제4호까지에 준하는 사유로서 납세자의 권리가 부당하게 침해되고 있거나 침해가 현저히 예상되는 경우

② 납세자가 법 제118조의4제3항에 따라 본부세관장이 납세자보호위원회 심의를 거쳐 결정한 사항에 대해 관세청장에게 취소 또는 변경을 요청하는 경우에도 이를 제1항에 따른 권리보호요청의 대상으로 본다.

③ 일반 관세행정 분야에서 권리보호요청은 세원관리 및 강제징수 등 관세행정 집행과정에서 납세자의 권리가 부당하게 침해되고 있거나 침해가 예상되는 경우로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 세관공무원의 행위를 대상으로 한다.

1. 소명자료 제출·고충민원·불복청구·체납세액 완납 등의 절차가 완료되었으나 그에 필요한 고지취소·환급·압류해제 등 후속처분을 지연하는 행위

2. 사전예고 또는 독촉 없이 재산을 압류하거나 소명안내 없이 과세자료에 따라 고지처분을 진행하는 행위(관련 법령 또는 규정에 따른 경우는 제외한다)

3. 납세자가 권리구제 등의 필요에 따라 본인의 과세정보에 대해 열람

또는 제공 요구를 한 경우에 대해 특별한 사유 없이 이를 거부하거나 제공을 지연하는 행위

4. 납세자 또는 그 대리인에게 금품·향응 또는 업무집행과 직접 관련 없는 사적편의 제공을 요구하는 행위
 5. 납세자가 제출한 자료나 업무상 취득한 자료를 관련 법령에 따르지 않고 다른 사람에게 제공 또는 누설하거나 사적인 용도로 사용하는 행위
 6. 과세자료 처리 등에 있어 세금의 부과·징수와 관련 없는 자료 또는 소명을 과도하게 요구하거나 납세자가 이미 제출 또는 소명한 자료를 반복적으로 요구하는 행위
 7. 과세자료 처리 시 납세자가 해명자료를 제출하였음에도 정당한 사유 없이 처리를 지연하는 행위
 8. 신고내용 확인에 대한 적법 절차를 미준수하여 납세자의 권리를 부당하게 침해하는 행위
 9. 현장확인 시 출장 목적과 관련 없이 무리하게 장부·서류 등 제출을 요구하거나 사실관계를 확인하는 행위
 10. 제1호부터 제9호까지의 규정에 준하는 사유로 납세자 권리가 부당하게 침해되고 있거나 침해가 현저히 예상되는 경우
- ④ 제55조제1항에 따른 권리보호요청인이 사실관계 변동 없이 2회 이상 반복하여 권리보호요청을 신청한 경우, 2회 신청 분부터는 권리보호요청 대상으로 보지 않는다. 다만, 제2항의 경우는 제외한다.

제55조(권리보호요청 방법) ① 납세자 또는 그 대리인(법 제126조제1항을 준용하며, 이하 납세자 또는 대리인을 “권리보호요청인”이라 한다)은 권리를 부당하게 침해당하거나 침해가 예상되는 경우 권리보호요청을 할 수 있다.

② 제54조제1항 및 제2항에 해당하는 권리보호요청은 별지 제30호서식의 권리보호 심의 요청서에 따라 요청해야 하며, 제54조제3항에 해당하는 권리보호요청은 별지 제31호서식의 권리보호 요청서에 따라 요청해야 한다. 이 경우 별지 제31호서식의 권리보호 요청서 하단의 「개인정

보보호법」에 따른 개인정보 및 고유식별정보의 수집·이용에 대한 동의를 받아야 한다.

③ 납세자보호담당관은 제54조제1항 또는 제3항 각 호의 어느 하나에 해당하는 관세공무원의 권리침해 사실을 인지하는 경우 제1항에 따른 권리보호요청이 있는 것으로 보아 처리하고, 그 결과를 납세자보호관에게 보고한 후 별지 제48호 서식의 납세자 권리보호 결과통지서에 기재하여 관련 납세자에게 통지하여야 한다.

④ 권리보호요청은 해당 처분과 관련된 관세 부과제척기간이 만료하기 6개월 전까지 할 수 있다.

제56조(처리 관할 및 이송) ① 권리보호요청은 관세조사 및 세원관리 등 관세행정을 집행하거나 집행할 예정인 세관관서가 속한 본부세관 납세자보호담당관이 처리하는 것을 원칙으로 한다.

② 권리보호요청의 처리 관할이 불분명한 경우와 처리 관할이 아닌 권리보호요청의 이송은 각각 제27조제2항 및 제3항을 준용한다.

제57조(사실관계 확인) ① 납세자보호관 및 납세자보호담당관은 권리보호요청을 처리할 때에 필요한 경우 납세자보호관 및 납세자보호담당관실 소속 공무원으로 하여금 사실관계 확인을 위하여 출장을 명할 수 있다.

② 납세자보호관 및 납세자보호담당관은 관련 세관공무원에게 직접 질문하거나 필요한 서류를 요구할 수 있으며, 관련 세관공무원은 성실하게 답변에 응하고 요구받은 서류를 충실히 제출해야 한다.

제58조(전산 입력) 납세자보호관 및 납세자보호담당관은 별지 제30호서식의 권리보호 심의 요청서 또는 별지 제31호서식의 권리보호 요청서를 제출한 경우 요청 내용과 처리 과정을 관세청 전자통관시스템에 입력하여 처리가 완료될 때까지 전산으로 관리해야 한다.

제59조(권리보호요청 상담자료 비치) ① 납세자보호관 및 납세자보호담당관은 관세상담에 필요한 관세법령집, 예규, 훈령집 및 홍보물 등을 비치하여 권리보호요청 상담 및 처리에 활용해야 한다.

② 관세청 및 세관의 각 국장·과장은 법규·예규·훈령·지침·홍보물·그

밖에 권리보호요청 상담 및 처리에 필요한 자료를 발간한 때에는 즉시 납세자보호관 및 납세자보호담당관에게 배부해야 한다.

제2절 본부세관 납세자보호위원회를 통한 권리보호요청 처리

제60조(접수) ① 권리보호요청인은 제54조제1항에 해당하는 권리침해 사실이 있는 경우에는 별지 제30호서식의 권리보호 심의 요청서에 따라 관세조사기간이 끝나기 전까지 관할 세관관서의 납세자보호담당관에게 권리보호에 대한 납세자보호위원회의 심의를 요청해야 한다. 다만, 제54조제1항제4호에 관한 사항은 별지 제31호서식의 권리보호 요청서에 따라 권리보호를 요청할 수 있다.

② 납세자보호담당관은 권리보호요청인이 권리보호요청을 취하한 경우 이를 관세청 전자통관시스템에 입력하고 그 사실을 납세자에게 통지해야 한다. 다만, 납세자 본인이 취하한 경우에는 통지를 생략할 수 있다.

제61조(납세자보호위원회 심의 관할) 권리보호요청은 관할 본부세관 납세자보호위원회에서 심의한다.

제62조(처리기한) 납세자보호담당관은 권리보호요청의 사실관계 확인 및 납세자보호위원회 심의 등을 거쳐 그 요청을 받은 날로부터 20일(초일은 산입하지 아니하나, 토요일 및 공휴일을 포함한다) 이내에 처리하여야 한다.

제63조(내용 파악 및 처리방향 결정) 납세자보호담당관은 별지 제30호서식의 권리보호 심의 요청서 또는 별지 제31호서식의 권리보호 요청서를 접수하는 경우 그 내용을 파악하여 관세조사의 일시중지, 보정요구, 시정요구, 납세자보호위원회 심의 요구, 심의제외 등 처리방향을 결정하여 처리한다.

제64조(보정요구) ① 납세자보호담당관은 권리보호요청을 검토하여 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 납세자보호위원회 심의를 요구

하기 전까지 기간을 정하여 권리보호요청인에게 그 보정을 요구해야 한다.

1. 권리보호요청의 신청 취지가 요청서의 작성내용으로는 불분명한 경우
2. 요청서에 신청 이유가 작성되어 있지 아니하거나 작성된 신청 이유로서는 권리보호요청 취지에 대한 내용파악이 불가능한 경우
3. 요청서에 권리보호요청인의 기명·날인이 없는 경우
4. 대리인이 납세자를 위하여 권리보호요청을 한 경우로서 그 대리인의 권한을 증명하는 서면이 없는 경우
5. 제1호부터 제4호까지에 준하는 사항으로서 보정이 필요하다고 인정되는 경우

② 제1항에 따른 보정기간은 20일 이내로 하며 보정기간은 제62조에 따른 처리기한에 산입(算入)하지 아니한다.

제65조(관세조사 일시중지 요청) ① 납세자보호담당관은 납세자보호위원회 운영을 위해 필요하다고 판단되는 경우 또는 법 제118조의5제6항에 따라 납세자보호위원회가 관세조사의 일시중지를 의결한 경우에는 별지 제32호서식의 관세조사 일시중지 요청서에 따라 소관부서장에게 관세조사의 일시중지를 요청해야 한다.

② 제1항에 따른 관세조사의 일시중지 기간은 권리보호요청인이 관할 본부세관장으로부터 법 제118조의5제2항에 따른 결정 통지를 받고 관세청장에게 관할 본부세관장의 결정에 대한 취소 또는 변경을 요청하는 날까지로 할 수 있다. 다만, 납세자가 일시중지를 원하지 아니하거나 권리보호 심의 요청 내용이 관세조사를 기피하려는 것이 명백한 경우 등 영 제144조의4제3항에 해당하는 경우에는 일시중지를 요청하지 아니할 수 있다.

③ 제1항 및 제2항에 따른 관세조사 일시중지를 요청받은 소관부서장은 관세조사를 일시중지해야 한다. 이 경우 조사기간은 일시중지된 기간만큼 자동으로 연장된다.

제66조(권리보호 심의 일시중지 요청) ① 제60조제1항에 따라 납세자보호

위원회의 심의를 요청한 권리보호요청인은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유가 발생하는 경우 별지 제33호서식의 권리보호 심의 일시 중지 요청서에 따라 7일 이내의 기간 동안 권리보호 심의 일시중지를 납세자보호담당관에게 요청할 수 있다.

1. 권리보호요청인이 질병이나 중상해로 의견 진술이 곤란한 경우
 2. 심의에 필요한 사실관계를 확인하거나 증빙서류를 준비하는데 일정 시간이 소요되는 경우
 3. 그 밖에 납세자보호담당관이 공정한 심의를 위해 납세자의 사정 등을 고려하여 심의 일시중지가 필요하다고 인정하는 경우
- ② 납세자보호담당관은 제1항에 따른 권리보호 심의 일시중지를 할 때에 소관부서장의 의견을 조회해야 한다.
- ③ 납세자보호담당관은 제1항에 따른 권리보호 심의 일시중지가 영 제 144조의4제3항에 해당하는 경우에는 일시중지 요청을 거부할 수 있다.
- ④ 납세자보호담당관은 권리보호 심의 일시중지 요청서를 접수한 날로부터 3일 이내에 심의 요청인과 소관부서장에게 검토 결과를 통지하여야 한다.
- ⑤ 납세자보호담당관은 제1항에 따라 권리보호 심의를 일시중지하는 경우 제65조에 따른 관세조사 일시중지 기간의 연장을 요청할 수 있다.
- ⑥ 제5항에 따른 관세조사 일시중지를 요청받은 소관부서장은 관세조사를 일시중지하여야 하며, 이때 조사기간은 일시중지된 기간만큼 자동으로 연장된다.

제67조(의견조회 및 자료요청) ① 납세자보호담당관은 권리보호요청을 처리하기 위하여 필요한 경우 별지 제34호서식의 권리보호요청에 대한 의견조회(자료요청)서에 따라 해당 소관부서장 또는 다른 세관관서장에게 의견조회와 다음 각 호에 해당하는 자료를 제출할 것을 요구할 수 있다.

1. 관세조사 통지서
2. 관세조사 종결보고서, 관세조사 결과통지서
3. 관세조사 계획서

4. 관세조사 이력사항

5. 그 밖에 관세청 전산에 의한 결의서 조회 결과 등

② 제1항에 따른 요구를 받은 소관부서장 또는 다른 세관관서장은 관련 자료 등을 별지 제35호서식의 권리보호요청에 대한 의견조회(자료요청) 회보서에 따라 즉시 회신해야 하며, 권리보호요청이 이유 있다고 인정되는 경우에는 즉시 시정 조치하고, 시정조치와 관련된 서류를 회보서에 첨부하여 회신할 수 있다.

③ 납세자보호담당관은 소관부서장 또는 다른 세관관서장이 시정 조치한 경우에는 별지 제36호서식의 권리보호 심의요청 결과통지서에 따라 즉시 그 결과를 권리보호 요청인에게 통지하여야 한다.

제68조(시정요구) ① 납세자보호담당관은 제54조제1항제4호에 해당하는 사항으로서 세관공무원의 행위가 명백히 위법·부당하다고 판단되는 경우에는 소관부서장에게 별지 제10호서식의 권리보호요청 시정요구서를 송부하여 시정을 요구할 수 있다.

② 제1항에 따라 시정요구를 받은 소관부서장은 즉시 수용 여부를 결정하여 별지 제11호서식의 권리보호요청 시정요구에 대한 결과통보서에 따라 납세자보호담당관에게 통보해야 한다.

③ 납세자보호담당관은 소관부서장이 시정요구를 수용한 경우에는 별지 제36호서식의 권리보호 심의요청 결과통지서에 따라 즉시 그 결과를 권리보호요청인에게 통지해야 한다.

제69조(의견진술 안내) 납세자보호담당관은 권리보호요청인과 소관부서장에게 납세자보호위원회 개최 3일 전까지 회의에 참석하여 의견을 진술할 수 있음을 안내해야 한다.

제70조(납세자보호위원회 심의 요구 및 절차) ① 납세자보호담당관은 별지 제37호서식의 납세자보호위원회 심의요구서에 따라 납세자보호위원회에 권리보호요청 안전에 대한 심의를 요구할 수 있다.

② 납세자보호담당관은 납세자보호위원회 회의 기일을 정하여 위원장과 각 위원에게 개최일 3일 전(첫날은 산입한다)까지 통지하여야 하고, 심의

에 필요한 자료(이하 '심의자료'라 한다)를 배부해야 한다.

③ 납세자보호담당관은 제2항에 따라 심의자료를 배부하는 때에 심의자료의 심리의견 또는 판단, 비밀유지가 필요한 조사정보 등을 제외한 부분(이하 사전열람용심의자료라 한다)을 별지 제15호서식의 권리보호요청 심의자료 사전열람 안내문에 첨부하여 권리보호요청인과 소관부서장에게 송부해야 한다. 다만, 법 제110조의3제2항제2호부터 제4호까지에 해당하여 관세조사를 실시하는 경우는 제외한다.

④ 사전열람용심의자료의 송부 및 열람방법은 제37조제4항과 제5항을 준용한다.

⑤ 권리보호요청인이 추가증빙 또는 보충의견을 서면으로 제출하는 경우 회의 개최일 2일 전(첫날은 산입한다)까지 제출해야 한다. 다만, 기한 내 제출이 어려울 경우 개최 당일에 제출하거나 위원회에 출석하여 의견을 진술할 수 있다.

⑥ 납세자보호담당관은 권리보호요청인으로부터 추가증빙 또는 보충의견을 즉시 소관부서장에 전달하고, 소관부서장은 회의 개최일 전날까지 추가 의견서를 제출해야 한다. 다만, 기한 내 제출이 어려울 경우 개최 당일에 제출하거나 위원회에 출석하여 의견을 진술할 수 있다.

⑦ 납세자보호담당관은 제5항 또는 제6항에 따라 추가증빙 또는 보충의견을 서면으로 제출받는 경우 위원들에게 배부하여야 한다.

⑧ 납세자보호위원회 회의는 안건 설명, 권리보호요청인 또는 소관부서장의 의견진술, 납세자보호위원의 질문과 토론을 거친 후 표결에 따라 의결한다.

⑨ 납세자보호담당관은 납세자보호위원회 심의 결과를 별지 제38호서식의 의결보고서에 따라 세관장에게 보고한 후 소관부서장에게 통지한다.

제71조(결정 및 통지) ① 납세자보호위원회는 권리보호 심의요청을 다음 각 호와 같이 결정한다.

1. 시정결정: 권리보호요청이 이유 있다고 인정되는 때의 시정한다는 결정
2. 일부시정결정: 권리보호요청이 이유 있다고 인정되는 때의 일부 시정

한다는 결정

3. 시정불가결정: 권리보호요청이 이유 없다고 인정되는 때에는 시정하지 아니한다는 결정

② 권리보호 심의요청이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 요청을 심의제외하는 결정(이하 “심의제외결정”이라 한다)을 한다. 이 경우 납세자보호위원회의 심의를 거치지 아니하고 납세자보호담당관이 심리하여 결정할 수 있다.

1. 직권시정, 관세조사 종결 등으로 심의요청 대상이 되는 행위가 존재하지 아니한 경우

2. 권익을 침해당하거나 침해당할 우려가 있는 당사자가 아닌 사람이 심의를 요청한 경우

3. 대리권 없는 사람이 심의를 요청한 경우

4. 법 제118조의4제2항 각 호에 해당하지 않는 사항에 대해 심의를 요청한 경우

5. 제64조에 따른 보정요구에 대하여 보정기간 내에 필요한 보정을 하지 아니한 때

③ 권리보호 심의요청을 받은 납세자보호담당관은 법 제118조의5제2항에 따라 납세자보호위원회의 심의를 거쳐 결정하고 별지 36호서식의 권리보호 심의요청 결과통지서에 따라 그 결과를 권리보호요청인에게 통지해야 한다.

제72조(지연 통지) 납세자보호담당관은 법 제118조의5제2항의 기간까지 심의요청에 대한 결과를 통지하지 못한 때에는 권리보호요청인에게 그 사유를 문서로 통지해야 한다.

제73조(시정 조치) 소관부서장은 납세자보호위원회의 심의 결과에 따라 권리보호요청에 대한 결정이 있는 후에는 즉시 결정 내용에 따른 필요한 조치를 해야 한다.

제74조(취소 또는 변경 요청 안내) 납세자보호담당관은 권리보호요청인에게 제71조에 따른 본부세관의 결정 통지를 받은 날부터 7일 이내에 관

세청장에게 그 결정의 취소 또는 변경을 요청할 수 있음을 안내해야 한다.

제75조(사후처리) ① 납세자보호담당관은 권리보호요청 처리 과정이나 납세자보호위원회 심의 과정에서 제54조제1항제4호라목에 따른 관세공무원의 행위가 사실로 확인되는 경우 별지 제39호서식의 권리침해 사실확인서에 관련 증빙을 첨부하여 본부세관 감사담당관에게 통보하고 징계 등 필요한 조치를 요구할 수 있다.

② 제1항에 따른 요구를 받은 본부세관 감사담당관은 감찰 조사 등 필요한 조치를 하고 그 결과를 본부세관 납세자보호담당관에게 통보하여야 한다.

③ 납세자보호담당관은 납세자보호위원회 심의 결과 제54조제1항제4호에 따른 세관공무원의 위법·부당한 행위가 사실로 확정되고 납세자 권익이 심각하게 침해될 우려가 있는 경우 납세자의 의사를 확인하여 납세자보호관에게 조사팀 교체 명령을 요청해야 한다.

제76조(조사팀 교체) ① 납세자보호담당관은 제75조제3항에 따라 조사팀 교체가 필요한 경우 별지 제40호서식의 조사팀 교체 신청서를 별지 제13호서식의 권리보호요청 처리결과 통지서와 같이 납세자에게 통지해야 한다. 다만, 납세자가 당초 권리보호요청 내용에 조사팀 교체 의사를 표명한 경우 조사팀 교체 신청서의 교부를 생략할 수 있다.

② 납세자보호담당관은 별지 제40호서식의 조사팀 교체 신청서를 접수한 즉시 소관부서장에게 그 사실을 통보하고, 별지 제41호서식의 시정명령 요청서에 따라 관세청 납세자보호관에게 시정명령을 요청해야 한다. 다만, 제1항의 단서에 해당하는 경우 제70조제8항에 따라 소관부서장에게 통지를 할 때 조사팀 교체 신청 사실을 통보한 것으로 본다.

③ 납세자보호관은 제2항에 따른 요청 사항을 검토하여 접수 후 2일 이내에 요청관서 납세자보호담당관에게 별지 제42호서식의 시정명령서를 통보한다. 다만, 조사팀 교체가 타당하지 않은 경우 그 사유를 기재하여 별지 제43호서식의 시정명령 요청 처리결과 통보서를 통보한다.

④ 납세자보호담당관은 제3항에 의한 결과에 따라 소관부서장에게 시정

명령서 또는 불승인 사실을 통지하고, 납세자에게는 별지 제44호서식의 '조사팀 교체신청 처리결과 통지서'를 통지한다.

⑤ 제4항에 따라 시정명령을 받은 소관부서장은 조사팀을 교체해야 한다. 다만 인력수급상 구성원 전체 교체가 곤란할 경우 위법·부당한 행위를 초래한 조사공무원만 교체할 수 있다.

제3절 관세청 납세자보호위원회를 통한 권리보호요청 처리

제77조(접수) ① 권리보호요청인은 법 제118조의4제2항제1호부터 제3호까지의 사항에 대한 본부세관장의 결정을 통지받은 경우 통지를 받은 날부터 7일(7일이 경과하기 전에 관세조사 기간이 종료되는 경우에는 그 종료일로 한다) 이내에 별지 제30호서식의 권리보호 심의 요청서에 따라 관세청장에게 그 결정의 취소 또는 변경을 요청할 수 있다.

② 제1항에 따른 별지 제30호서식의 권리보호 심의 요청서가 관세청장이 아닌 세관관서장에게 제출된 경우에는 그 심의요청서를 접수한 세관관서장은 즉시 관세청장에게 이송해야 한다.

③ 제2항의 경우 최초 세관관서에 접수된 날에 심의를 요청한 것으로 본다.

제78조(납세자보호위원회의 운영과 관련한 준용 규정) 관세청 납세자보호위원회의 운영과 관련하여 제62조, 제65조부터 제73조까지 및 제75조를 준용한다. 이 때 '납세자보호담당관'은 "납세자보호관"으로, '관할 세관관서장'은 "'관세청장"으로 보고, 법 제118조의5제2항은 법 제118조의5제4항으로 본다.

제79조(심의사례 활용) ① 세관공무원은 관세조사 등의 행정을 집행할 때에 일관되게 유지되는 심의사례를 존중하여 납세자의 권익이 침해되지 않도록 유의해야 한다.

② 납세자보호관은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 관련 국장·과장에게 통보하여 불합리한 관세법령이나 업무처리절차 등의 개선을 건의할 수 있다.

1. 납세자보호위원회 심의과정에서 불합리한 관세법령 또는 업무처리절차에 대한 개선의 필요성이 제기된 경우
2. 납세자보호위원회 결정 사례에 비추어 볼 때 훈령·예규 등의 개정 등이 필요하다고 인정되는 경우
3. 그 밖에 관세행정집행에 있어서 중요하다고 인정되는 납세자보호위원회 결정 사례

제4절 일반 관세행정에 대한 권리보호요청 처리

제80조(접수) 권리보호요청인은 일반 관세행정 집행과정에서 제54조제3항 각 호에 해당하는 세관공무원의 행위 등으로 권리를 침해당한 경우 제55조제2항에 따른 방법으로 관할 세관관서장에게 시정 등을 요청할 수 있다. 다만, 제54조제3항제6호에 관한 사항은 별지 제31호서식의 권리보호 요청서에 따라 권리보호를 요청해야 한다.

제81조(납세자보호위원회 심의 검토) ① 납세자보호담당관은 제54조제3항제6호, 제8호 또는 제9호에 관한 별지 제31호서식의 권리보호 요청서가 접수된 경우 그 내용을 파악하여 집행의 일시중지, 보정요구, 시정요구, 납세자보호위원회 심의 요구, 심의제외 등을 결정한다.

② 제1항에 따라 납세자보호위원회 심의가 필요한 경우 제62조, 제64조, 제69조부터 제73조까지를 준용한다.

제82조(처리기한) ① 권리보호요청은 72시간(공휴일과 토요일은 산입하지 아니한다) 내에 처리하는 것을 원칙으로 한다. 다만, 사실관계 확인에 시간이 걸리거나 상급 관서의 시정명령이 필요한 경우에는 7일(첫날은 산

입하되, 공휴일과 토요일은 산입하지 아니한다) 이내에 처리할 수 있다.

② 제54조제3항제6호, 제8호 또는 제9호에 관한 권리보호요청으로 납세자보호담당관이 납세자보호위원회 심의를 요구한 경우 요청을 받은 날부터 20일(공휴일과 토요일을 포함한다) 이내에 처리해야 한다.

제83조(집행 일시중지 요청) ① 납세자보호담당관은 권리보호요청 처리를 위해 필요하다고 인정되는 경우 별지 제45호서식의 집행 일시중지 요청서에 따라 소관부서장에게 그 집행의 일시중지를 요청할 수 있다. 다만, 소관부서장이 집행의 불가피한 사유 등을 회신한 경우에는 그 사유의 타당성을 검토하여 집행의 일시중지를 요청하지 아니할 수 있다.

② 납세자보호담당관은 제81조제2항에 따라 준용되는 납세자보호위원회 운영을 위해 필요하다고 인정되는 경우에는 별지 제45호서식의 집행 일시중지 요청서에 따라 소관부서장에게 그 집행의 일시중지를 요청하여야 한다.

③ 제2항에 따른 집행의 일시중지 기간은 제82조제2항에 따른 처리기한까지로 할 수 있다. 다만, 납세자의 신청이 있거나 권리보호요청내용이 그 집행을 기피하려는 것으로 영 제144조의4제3항에 준하는 경우에는 일시중지를 요청하지 아니할 수 있다.

④ 제2항에 따른 집행의 일시중지를 요청받은 소관부서장은 집행을 일시중지 해야 한다. 이 경우 그 집행의 처리기간은 일시중지된 기간만큼 자동으로 연장된다.

제84조(의견조회) ① 납세자보호담당관은 권리보호요청을 처리하기 위하여 필요한 경우 소관부서장에게 별지 제34호서식의 권리보호요청에 대한 의견조회 및 자료요청서에 따라 자료 등을 요구할 수 있다.

② 제1항에 따른 자료 등의 제출을 요구받은 소관부서장은 별지 제35호서식의 권리보호요청에 대한 의견조회 및 자료요청 회보서에 따라 회신해야 한다. 이 경우 권리보호요청이 이유 있다고 인정되어 즉시 시정하는 경우에는 관련 서류 등을 첨부하여 회신해야 한다.

제85조(검토 및 시정요구) ① 납세자보호담당관은 권리보호요청에 대하여

소관부서장이 제출한 의견서 및 관련 증빙 서류를 종합하여 검토해야 하며, 필요한 경우 직권으로 사실관계 등을 확인할 수 있다.

② 납세자보호담당관은 제1항에 따른 검토 결과 시정이 필요하다고 판단되는 경우에는 별지 제10호서식의 권리보호요청 시정요구서에 따라 소관부서장에게 시정을 요구할 수 있으며, 시정요구를 받은 소관부서장은 즉시 그 수용 여부를 별지 제11호서식의 권리보호요청 시정요구에 대한 결과통보서에 따라 통보해야 한다.

③ 납세자보호담당관은 제1항에 따른 검토 결과 시정이 필요하지 아니하다고 판단되는 경우에는 그 내용을 구체적으로 명시하여 별지 제13호서식의 권리보호요청 처리결과 통지서에 따라 권리보호요청인에게 통지해야 한다.

④ 납세자보호담당관은 소관부서장이 제2항의 시정요구에 대하여 이를 수용하는 경우에는 별지 제13호서식의 권리보호요청 처리결과 통지서에 따라 권리보호요청인에게 통지해야 한다.

제86조(시정명령 요청) ① 납세자보호담당관은 제85조제2항에 따른 시정요구에 대하여 소관부서장이 수용할 수 없다고 통보한 경우에는 즉시 별지 제41호서식의 시정명령 요청서에 따라 관세청 납세자보호관에게 시정명령을 요청하여야 한다. 다만, 소관부서장이 시정요구를 수용할 수 없다고 통보한 사유가 정당하다고 판단되는 경우에는 시정요구를 철회하고 그 결과를 권리보호 요청인에게 통지해야 한다.

② 제1항 본문에 따라 시정명령을 요청 받은 납세자보호관은 별지 제41호서식의 시정명령 요청서를 검토하여 시정명령요청이 정당한 경우에는 요청받은 날부터 2일 이내에 별지 제42호서식의 시정명령서에 따라 시정명령을 통보해야 한다.

③ 제2항에 따라 별지 제42호서식의 시정명령서를 받은 납세자보호담당관은 즉시 소관부서장에게 통보하고, 별지 제13호서식의 권리보호요청 처리결과 통지서에 따라 권리보호요청인에게 통지한다. 이 경우 별지 제42호서식의 시정명령서를 받은 소관부서장은 즉시 시정명령을 이행해야

한다.

④ 제1항 본문에 따라 시정명령을 요청받은 납세자보호관은 시정명령 요청이 정당하지 아니한 경우에는 별지 제43호서식의 시정명령 요청 처리결과 통보서에 따라 그 내용을 통보한다. 이 경우 관할 세관관서 납세자보호담당관은 시정요구를 철회하고 그 결과를 권리보호 요청인에게 통지해야 한다.

제87조(사후처리) ① 납세자보호담당관은 권리보호요청 처리 과정에서 제54조제3항에 따른 관세공무원의 행위가 사실로 확인되는 경우 별지 제10호서식의 권리보호요청 시정요구서에 따라 소관부서장에게 담당자 교체 등 시정을 요구할 수 있다.

② 제1항에 따른 세관공무원의 행위가 제54조제3항제4호에 해당하는 경우 별지 제39호서식의 권리침해 사실확인서에 관련 증빙을 첨부하여 본부세관 감사담당관 또는 관세청 감사관에게 보안문서로 통보하고 담당자 징계 등 필요한 조치를 요구할 수 있다.

③ 제2항에 따른 요구를 받은 본부세관 감사담당관 또는 관세청 감사관은 필요한 조치를 하고 그 결과를 세관관서 납세자보호담당관에게 통보해야 한다.

제6장의2 과태료에 대한 납세자보호위원회 심의

제88조(내용 파악 및 처리방향 결정) 납세자보호담당관은 「관세법 등에 따른 과태료 부과징수에 관한 훈령」 제9조제3항에 따라 의견진술서가 접수된 경우 그 내용을 파악하여 접수 다음 날까지 보정요구, 납세자보호위원회 심의 요구, 심의제외 등 처리방향을 처분 담당부서에 통지한다.

제89조(대리인) ① 과태료 사전통지에 대하여 의견을 제출한 납세자(이하

이 장에서 과태료 사전통지에 대한 의견제출은 “권리보호요청”이라 하고 의견을 제출한 납세자는 “권리보호요청인”이라 한다)는 변호사 또는 관세사를 대리인으로 선임할 수 있다.

② 권리보호요청인은 과태료 사전통지 금액이 3천만원 미만인 경우에는 배우자, 4촌 이내의 혈족 또는 배우자의 4촌 이내의 혈족을 대리인으로 선임할 수 있다.

③ 대리인의 권한은 서면으로 증명해야 한다.

④ 대리인은 본인을 위하여 권리보호요청에 관한 일체의 행위를 할 수 있다. 다만, 권리보호요청의 취하는 특별한 위임을 받은 경우에만 할 수 있다.

⑤ 대리인을 해임하였을 때에는 그 사실을 서면으로 신고해야 한다.

제90조(권리보호요청 기간) 과태료에 대한 권리보호요청은 세관장으로부터 과태료 부과 사전통지를 받은 날부터 15일 이내에 할 수 있다.

제91조(처리기한) 납세자보호관 및 납세자보호담당관은 권리보호요청의 사실관계 확인 및 납세자보호위원회 심의 등을 거쳐 그 요청을 받은 날로부터 20일(초일은 산입하지 아니한다) 이내에 처리해야 한다.

제92조(납세자보호위원회 운영과 관련된 준용 규정) 이 장에 규정된 권리보호요청에 대한 관세청 및 본부세관 납세자보호위원회 운영과 관련하여 제64조, 제67조, 제69조부터 제74조까지를 준용한다.

제93조(불복대상에서 제외) 권리보호요청 처리결과는 법 제119조에 따른 불복의 대상이 되는 처분에 해당되지 아니한다.

제7장 납세자권리헌장

제94조(납세자권리헌장 제정) ① 관세청장은 법 제110조에 따라 납세자권리헌장을 제정·고시하여 납세자에게 납세자로서 보장받을 수 있는 권리

를 알려 주어야 한다.

② 납세자보호관은 납세자권리현장의 제정·개정 등 납세자권리현장에 관련된 업무를 지도·감독한다.

제95조(납세자권리현장 교부) ① 소관부서장은 다음 각 호 어느 하나에 해당하는 경우에는 납세자권리현장을 반드시 교부해야 한다. 이 경우 제1호에 해당하는 경우에는 권리구제 절차 등을 설명해야 한다.

1. 법 제283조에 따른 관세범(「수출용 원재료에 대한 관세 등 환급에 관한 특례법」 제23조제1항부터 제4항까지에 따른 죄를 포함한다)에 관한 조사를 하는 경우

2. 관세의 과세표준과 세액의 결정 또는 경정을 위하여 납세자를 방문 또는 서면으로 조사(법 제110조의2에 따른 통합조사를 포함한다)하는 경우

3. 징수권의 확보를 위하여 압류를 하는 경우

4. 보세판매장에 대한 조사를 하는 경우

② 납세자보호담당관은 세관관서를 찾아온 납세자가 납세자의 권리를 알 수 있도록 민원창구 등에 납세자권리현장을 항상 비치해야 한다.

③ 납세자보호담당관은 소관부서장이 납세자에게 각종 안내문 발송 시 납세자권리현장을 함께 발송하도록 요청할 수 있다.

제96조(납세자권리현장 준수) ① 세관공무원은 납세자권리현장의 내용을 숙지하고 납세자권리현장에 나타난 납세자의 권리를 보호하여야 한다.

② 세관관서장은 소속 공무원에 대하여 납세자권리현장의 제정·개정취지와 내용을 정기적으로 교육해야 하며, 관련 규정을 위반하여 납세자의 권리를 침해한 소속 공무원에 대하여는 징계 등 기타 필요한 조치를 해야 한다.

제8장 관세조사 모니터링 및 제도개선

제1절 관세조사 모니터링

제97조(모니터링 대상 업체 통보) ① 관세조사 소관 부서장은 조사착수일 부터 3일 이내에 별지 제49호 서식의 관세조사 모니터링 대상자 명단에 따라 모니터링 대상자(이하 “실시간 모니터링 대상자”라 한다)를 납세자 보호담당관에게 통보해야 한다.

② 관세조사 소관 부서장은 관세조사결과통지서 발송일로부터 7일 이내에 별지 제49호 서식의 관세조사 모니터링 대상자 명단에 따라 모니터링 대상자(이하 “사후 모니터링 대상자”라 한다)를 납세자보호담당관에게 통보해야 한다.

제98조(모니터링 실시) ① 납세자보호담당관은 제97조제1항에 따른 실시간 모니터링 대상자에 대한 조사기간을 착수·진행·종결 단계로 구분하여 별지 제50호 서식의 실시간 모니터링 체크리스트에 의한 전화모니터링을 실시하여야 한다.

② 납세자보호담당관은 제1항에 따른 실시간 모니터링 과정에서 신속하게 시정해야 할 사항은 즉시 시정조치 될 수 있도록 관세조사 소관 부서장에게 통보해야 한다.

③ 납세자보호담당관은 제97조제2항에 따른 사후 모니터링 대상자를 통보받은 후 3일 이내에 별지 제51호 서식의 고객평가 체크리스트에 의해 관세조사 과정상 불만사항에 대한 모니터링을 실시해야 한다.

④ 납세자보호담당관은 제3항에 따른 사후 모니터링 대상자 중 무작위 선별방식으로 대상자를 선별한 후 현장을 방문하여 별지 제51호 서식의 고객평가 체크리스트에 의한 모니터링(이하 “현장방문 모니터링”이라 한다)을 실시해야 한다.

⑤ 납세자보호담당관은 제1항부터 제4항까지 규정에 따라 실시한 모니터링 결과를 관세조사 소관 부서장에게 통보하여야 하며, 모니터링을 통해 불만사항이 제기된 경우 관세조사 소관 부서장이 그 불만사항을 해소하기 위해 필요한 조치를 하도록 요청해야 한다.

⑥ 관세조사 소관 부서장은 제2항에 따른 시정해야 할 사항과 제5항에 따른 불만사항 등에 대한 조치결과를 납세자보호담당관실로 회신해야

한다.

제99조(납세자보호위원회 심의 및 재심의) ① 납세자보호담당관은 모니터링 과정에서 제54조제1항에 해당하는 사실이 확인된 경우 별지 제37호 서식의 납세자보호위원회 심의요구서에 따라 납세자보호위원회의 심의를 요구하고, 심의 결과를 납세자보호관에게 보고해야 한다.

② 제1항에 따라 보고를 받은 납세자보호관은 해당 납세자보호위원회의 결의 내용이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 별지 제37호 서식의 납세자보호위원회 심의요구서에 따라 관세청 납세자보호위원회에 심의를 요구할 수 있다.

1. 관세행정에 중대한 영향을 미칠 것으로 예상되는 경우
2. 관련 법령, 종전의 법령 해석 및 결정 사례 또는 대법원 판례 등에 배치되는 경우
3. 사실관계 미비 또는 새로운 사실관계 확인 등으로 재검토가 필요한 경우

제100조(기타 납세자보호위원회의 운영과 관련한 준용 규정) 제99조에 따른 납세자보호위원회의 운영과 관련하여 제65조, 제67조부터 제76조를 준용한다.

제101조(사후관리) 조사국(과)장은 제98조제6항 및 제99조에 따른 조치결과 등을 이용하여 자체 개선방안을 마련하여 재발 방지를 위한 교육 등에 활용해야 한다.

제2절 제도개선

제102조(제도개선 과제 발굴) ① 납세자보호관 및 납세자보호담당관은 고충민원, 관세청 전자통관시스템의 불만사항, 국민신문고 민원 및 권리보호요청 등에 대하여 발생 원인을 분석하고 법령의 개정 등 제도개선 과

제를 발굴해야 한다.

② 납세자보호관 및 납세자보호담당관은 관세심사위원회, 납세자보호위원회 등의 회의 시 내·외부 위원들로부터 관세행정에 대한 건의사항 등을 수렴하여 이를 제도개선에 활용해야 한다.

③ 납세자보호관 및 납세자보호담당관은 제1항에 따른 민원 발생원인 분석 외에도 업무수행 과정에서 납세자에게 불편을 주는 제도를 찾아 개선되도록 노력해야 한다.

④ 제1항부터 제3항까지의 규정에 따른 개선대상 제도는 법령, 시행규칙, 훈령, 업무지침, 전자통관시스템 등 관세행정의 운영 전반에 관한 모든 것을 포함한다.

⑤ 본부세관의 납세자보호담당관은 제4항에 해당하는 발굴된 제도개선 과제를 별지 제46호서식의 제도개선 과제보고서에 따라 매 반기 말 다음 달 10일까지 관세청 납세자보호관에게 제출해야 한다.

⑥ 납세자 및 세관공무원은 업무처리과정에서 개선 사항이 있을 경우 납세자보호담당관에게 제도개선을 요청할 수 있다.

제103조(납세자보호관의 제도개선 권고) 납세자보호관은 제103조에 따라 제출된 제도개선 과제를 분석하여 주무부처에 법령개정을 건의하거나 주무국실에 제도개선을 권고하고 관리해야 한다.

제104조(관세청 납세자보호위원회를 통한 제도개선 권고) ① 관세청 납세자보호위원회 위원장(이하 이 조에서 '위원장'이라 한다) 또는 납세자보호관은 납세자의 권리보호를 위하여 필요하다고 인정하는 경우 관세청 납세자보호위원회의 안건으로 상정하여 심의를 거쳐 소관국장에게 제도개선을 권고할 수 있다.

② 납세자보호관은 위원장이 선정하거나 자체 발굴한 제도개선 사항에 대한 개선안을 마련하고 소관국장의 의견조회를 거쳐 위원장 및 각 위원에게 사전에 보고해야 한다. 이 경우 위원장 및 각 위원이 자문한 사항은 신속하게 검토하여 개선안에 반영해야 한다.

③ 위원장 또는 납세자보호관이 관세청 납세자보호위원회에 상정한 제

도개선 안건은 각 안건별 개별심의를 원칙으로 한다. 다만, 필요한 경우에는 다수의 안건에 대해 일괄심의를 할 수 있다.

④ 납세자보호관은 관세청 납세자보호위원회에서 제도개선 권고로 의결한 사안에 대해 의결서와 보고서 등을 소관국에 통보한다.

⑤ 납세자보호담당관은 제1항에 따른 관세청 납세자보호위원회의 심의를 위하여 소관국 직원, 이해관계자 등에 대해 회의에 출석 및 의견진술을 요구할 수 있다. 다만, 출석이 어려울 경우 서면으로 의견을 제출할 수 있다.

⑥ 납세자보호관은 제103조제1항 및 제2항에 따른 제도 및 절차 개선 업무를 수행함에 있어 필요한 경우 소관국에 관련 자료 및 서류 등의 제출을 요구할 수 있다.

제105조(제도개선 과제 관리) 제104조 및 제105조제4항에 따라 제도개선 권고를 받은 소관국장은 권고를 받은 날로부터 2개월 이내 과제별 제도개선 진행상황 및 추진일정을 납세자보호관에게 보고해야 한다.

제9장 보칙

제106조(점검) ① 납세자보호관은 필요한 경우 본부세관 납세자보호담당관의 업무처리 사항과 소관부서장의 납세자 권리침해 여부에 대한 점검 계획을 수립하여 점검을 실시할 수 있다. 이 경우 납세자보호관은 본부세관 납세자보호담당관의 업무처리 사항 및 세관관서장의 납세자 권리침해 여부에 대한 점검에 대하여 본부세관 납세자보호담당관에게 위임할 수 있다.

② 제1항에 따른 점검 결과 이 규정에 위반되는 사항을 발견한 경우에는 담당공무원에게 시정을 요구하고, 해당 세관장에게 필요한 조치를 취하도록 건의할 수 있다.

제107조(재검토기한) 관세청장은 이 고시에 대하여 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」에 따라 2021년 1월 1일 기준으로 매3년이 되는 시점(매 3년째의 12월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부칙

부칙 <제2020호,2020.8.12>

제1조(시행일) 이 훈령은 2020년 8월 12일부터 시행한다.

제2조(일반적 적용례) 이 훈령은 시행 후 현재 최초로 접수되는 분부터 적용한다.

제3조(납세자보호관 및 납세자보호담당관의 임명) 제5조에 따른 납세자보호관 및 납세자보호담당관과 관련하여 납세자 보호 직제가 「관세청과 그 소속기관 직제」에 반영되기 전까지 관세청 규제개혁법무담당관이 납세자보호관을, 본부세관 세관운영과장이 납세자보호담당관을 각각 겸임한다.

제4조(관세청 전자통관시스템에 관한 일반적 적용례) 제25조, 제27조, 제36조, 제58조, 제60조는 관세청 전자통관시스템에 납세자 권리보호업무와 관련한 시스템이 구축되어 정식으로 가동된 이후부터 적용한다.

부칙 <제0000호,2021.3.31>

제1조(시행일) 이 훈령은 2021년 4월 12일부터 시행한다.

제2조(일반적 적용례) 이 훈령은 시행 후 최초로 접수되는 분부터 적용한다.

서 식 목 록

서식번호	서 식 명	관련조문	페이지
1	위촉장	제11조	52
2	서약서	제12조	53
3	직무윤리(제척·회피) 사전진단서	제13조	54
4	납세자보호위원회 위원장 직무대행 지명서	제13조	55
5	고충민원 신청서	제17·25·34조	56
6	고충민원 처리기한 연장 통지서	제20조	58
7	납세자보호위원회 심의제외 검토서	제29조	59
8	고충민원에 대한 의견조회서	제30조·제31조	60
9	고충민원에 대한 의견회보서	제30조·제31조	61
10	고충민원(권리보호요청) 시정요구서	제32·68·85·87조	62
11	고충민원(권리보호요청) 시정요구에 대한 결과 통보서	제68·85조	63
12	처분자료 열람·제출 요구서	제33조	64
13	고충민원(권리보호요청) 처리결과 통지서	제35·76·85·86조	65
14	고충민원 심의자료	제37조	66
15	고충민원(권리보호요청) 심의자료 사전열람 안내	제37·70조	67
16	고충민원 의결서	제39조	68
17	고충민원 심의결과 통보서	제39조	69
18	고충민원 조치결과 통보서	제39조	70
19	고충민원 결정 요청서	제40조	71
20	고충민원 결정서	제40·45조	72
21	관세조사범위 확대 신청서	제41조	73
22	관세조사범위 확대 심의자료	제43조	74
23	관세조사범위 확대 의결서	제44조	75
24	관세조사범위 확대(제한) 통보서	제45조	76

서식번호	서 식 명	관련조문	비고
25	관세조사 일시중지 통지(통보)서	제46조	
26	장부 등 보관기간 연장 신청서	제47조	
27	장부 등 보관기간 연장 심의자료	제49조	
28	장부 등 보관기간 연장 의결서	제50조	
29	장부 등 보관기간 연장(제한) 통보서	제51조	
30	권리보호 심의 요청서	제55·58·60·63·77조	
31	권리보호 요청서	제55·58·60·63·80 ·81조	
32	관세조사 일시중지 요청서	제65조	
33	권리보호 심의 일시중지 요청서	제66조	
34	권리보호요청에 대한 의견조회(자료요청)서	제67·84조	
35	권리보호요청에 대한 의견조회(자료요청) 회보서	제67·84조	
36	권리보호 심의요청 결과 통지서	제67·68조	
37	납세자보호위원회 심의요구서	제70조·100조	
38	의결보고서	제70조	
39	권리침해 사실확인서	제75조	
40	조사팀 교체 신청서	제76조	
41	시정명령 요청서	제76·86조	
42	시정명령서	제76·86조	
43	시정명령 요청 처리결과 통보서	제76·86조	
44	조사팀 교체신청 처리결과 통지서	제76조	
45	집행 일시중지 요청서	제83조	
46	제도개선 과제 보고서	제103조	
47	납세자보호제도 이용 동의서	제26조	
48	납세자 권리보호 결과 통지	제55조	
49	관세조사 모니터링 대상자 명단	제97조	
50	실시간 모니터링 체크리스트	제98조	
51	고객평가 체크리스트	제98조	

위 축 장

(인적사항)

귀하를 관세청(○○본부세관) 납세자보호위원회 위원(위원장)으로 위촉합니다.

(위촉기간 : . . . ~ . . .)

년 월 일

관 세 청 장(○○세관장)

서 약 서

본인은 「납세자보호위원회」 위원으로 안건을 심의함에 있어 관련 규정과 양심에 따라 공정하게 심의함과 동시에 아래 사항을 준수할 것을 엄숙히 서약합니다.

1. 본인은 납세자보호위원회 상정안건 검토에 철저를 기하도록 노력하며, 객관적인 입장에서 공정하고 타당하게 직무를 수행한다.
2. 본인은 공정하고 청렴한 직무수행으로 직무와 관련된 일체의 알선·청탁을 배격하며, 이해관계인 등이 접촉을 시도할 때에는 그 사실을 소속 납세자보호위원회에 통보한다.
3. 본인은 공정한 심의를 위해 납세자보호위원회 위원 임기 중에는 본인 또는 다른 위원이 납세자보호위원회 위원임을 외부에 알리지 않으며, 심의과정에서 알게 된 내용에 대해 비밀을 엄수한다.
4. 본인은 심의와 관련하여 알게 된 정보에 대하여는 공정한 업무집행과 납세자의 비밀보호를 위해 타인에게 제공 또는 누설하지 아니한다.
5. 본인은 납세자보호위원회 심의·의결과정에서 관련 규정에 따른 제척사유에 해당하는 경우 해당 안건의 심의·의결을 회피한다.

20 년 월 일

서 약 자 성 명 :

- 주소 :
- 전화번호 :
- 생년월일 :

○○세관장(관세청장) 귀하

○○세관 납세자보호위원회 위원장 직무대행 지명서

납세자보호위원회 위원장

납세자보호위원회 위원장 직무대행 근거 법령

- | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>❖ 관세법 시행령 제144조의3(납세자보호위원회)</p> <p>③ 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때에는 관세청장(본부세관에 두는 위원회의 경우에는 해당 세관장을 말한다)이 위촉하는 위원(이하 이 조에서 "민간위원"이라 한다) 중 위원장이 미리 지명한 위원이 그 직무를 대행한다.</p> <p>❖ 관세청 납세자보호에 관한 훈령 제13조(운영)</p> <p>④ 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없는 때에는 위원장이 별지 제4호 서식의 '납세자보호위원회 위원장 직무대행 지명서'에 따라 미리 지명한 민간위원이 위원장의 직무를 대리한다.</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

납세자보호위원회 위원장 직무대행 지명

○ 상기 법령에 따라 납세자보호위원회 민간위원 중 아래 직무대행 순서에 따라 위원장 직무대행자를 지명합니다.

- 직무대행 지명순서 : 20 . . . 자로 시행

순서	성명	생년	구분	순서	성명	생년	구분
1				8			
2				9			
3				10			
4				11			
5				12			
6				13			
7				14			

【앞면】

고충민원 신청서

접수번호	접수일	처리기간 14일
민 원 인	성 명 (상 호)	생년월일 (사업자등록번호)
	주 소 (사업장)	
	전화번호 (휴대전화)	전자우편 주소주소
관련 분야	<input type="checkbox"/> 통관 <input type="checkbox"/> 심사 <input type="checkbox"/> 조사 <input type="checkbox"/> FTA <input type="checkbox"/> 일반행정	
고 충 내 용	※ 작성할 사항이 많을 경우 별지에 작성합니다.	
환급청구시 계좌번호		
첨부서류	1. 2.	
위와 같은 사유로 고충민원을 신청하오니 처리하여 주시기 바랍니다. 20 년 월 일 신청인 : _____ 서명 또는 (인) 위 대리인 : _____ 서명 또는 (인) _____ 세관장 귀하		
주의사항 1) 이면에 표시된 개인정보 관련 동의여부를 반드시 선택하시기 바랍니다. 2) 대리인이 있는 경우 이면에 있는 대리인 위임란을 작성하시기 바랍니다. 3) 신청인 또는 대리인 표시란에 자필로 서명한 경우 날인을 하지 않아도 무방합니다.		

【뒷면】

본인의 고충처리와 관련한 동의사항

본인은 세관공무원이 이 사건 고충민원을 처리함에 있어서 「전자정부법」 제36조 제1항에 따른 행정정보의 공동이용을 통하여 증빙자료를 확인하거나, 직접 수집하는 것에 동의합니다.

또한, 아래와 같이 「개인정보보호법」에 따른 개인정보와 고유식별정보의 수집·이용에 동의하지 않는 경우 민원서류의 접수 및 처리 불가 등 불이익이 있을 수 있음을 확인하였습니다.

개인정보 보호 및 이용에 관한 안내

동의를 거부할 권리가 있으며, 동의 거부에 따른 불이익(민원서류 접수 및 처리 불가)이 있을 수 있고, 「개인정보보호법」 제15조 및 제24조의 개인정보는 아래와 같이 수집·이용됨을 알려드립니다.

- 수집·이용 목적 (민원처리와 사후관리 등 이와 관련된 일련의 업무처리)
- 수집 대상 개인정보 (본 서식 및 구비서류의 각 항목별 개인정보)
- 보유·이용 기간 (5년)

1. 개인정보보호법 제15조에 따른 개인정보의 수집·이용에 동의 여부를 선택합니다.
 위 내용에 대하여 동의합니다, 위 내용에 대하여 동의하지 않습니다.
2. 또한, 같은 법 제24조에 따라 고유식별정보(주민등록번호 등)의 수집·이용에 동의 여부를 선택합니다.
 위 내용에 대하여 동의합니다, 위 내용에 대하여 동의하지 않습니다.

20 고충신청인 _____ 서명 또는 (인)

위 임 장

「관세청 납세자보호에 관한 훈령」 제17조의 규정에 따라 아래 사람에게 표기 고충신청에 관한 사항을 위임합니다(다만, 고충신청의 취하는 별도의 위임을 받은 경우에 한정하여 할 수 있습니다).

위임자(청구인): _____ 인

수임자 ~ 대리인 ~	성명 (상 호)	인	생년월일 (사업자등록번호)	전화 번호	
	주소지 (소재지)	(우편번호:)		휴대전화번호	
				이메일	
구분	대리인	<input type="checkbox"/> 관세사 <input type="checkbox"/> 변호사			
	가족	<input type="checkbox"/> 본인의 직계존속 <input type="checkbox"/> 배우자의 직계존속 <input type="checkbox"/> 배우자 <input type="checkbox"/> 직계비속 <input type="checkbox"/> 형제자매 <input type="checkbox"/> 본인의 4촌 이내 혈족 <input type="checkbox"/> 배우자의 4촌 이내 혈족			

첨부서류	1. 신분증 사본 2. 가족관계증명서 3. 그 밖의 본인 및 배우자의 4촌 이내 혈족 증명 서류 ※대리인이 배우자, 4촌 이내의 혈족 또는 배우자의 4촌 이내 혈족인 경우에 한함
------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------



관세청

기관명

수신자 ○○ 귀하(귀중)

(경유)

제 목 고충민원 처리기한 연장 통지

귀하(귀사)께서 20 . . . 제출한 고충민원의 처리기한을 아래와 같은 사유로 연장하였음을 알려드립니다.

민원인	성명 (상호)		생년월일 (사업자등록번호)	
	주소 (사업장)			
당초 처리기한	20	처리 예정기한	20	
기한연장사유	※ 내용을 민원인이 알기 쉽게 상세하게 작성합니다.			

끝.

기관장 직인

기안자 직위(직급) 서명 검토자 직위(직급)서명 결재권자 직위 (직급)서명

협조자

시행 처리과-일련번호(시행일자) 접수 처리과명-일련번호(접수일자)

우 주소 / 홈페이지 주소

전화() 전송() / 기안자의 공식전자우편 주소주소 / 공개구분

210mm×297mm(백상지 80g/m²)

납세자보호위원회 심의제외 검토서				
접수번호			접수일자	
민원인	상 호 (법 인 명)		사업자등록번호	
	성 명 (대 표 자)		생 년 월 일	
	주 소 (사 업 장)			전화번호
고충요지	(요약)			
심의제외 사유				
납세자보호 (담당)관 심리내용	가. 쟁 점 나. 사실관계 다. 관련법령 등 라. 심리의견 ※ 별지작성 가능			
첨부 : 1. 2.				



관세청

기 관 명

수신자 소관부서장

(경유)

제 목 고충민원에 대한 의견조회

민원인으로부터 아래와 같이 고충민원이 제기되어 귀과(서)의 의견을 조회하니 20 까지 당초처분에 관한 서류를 첨부하여 회보하여 주시기 바랍니다. 다만, 해당 고충의 내용이 이유 있다고 인정되는 경우에는 직권시정하고 그 결과를 20 까지 회보하여 주시기 바랍니다.

- 아 래 -

민 원 인	상호 (법인명)		사업자등록번호	
	성명 (대표자)		생년월일	
	주소 (사업장)			전화번호
고 충 내 용	※필요시 붙임으로 작성 가능			

붙임 : 고충신청서 사본 1부

기 관 장 직인

기안자 직위(직급) 서명 검토자 직위(직급)서명 결재권자 직위 (직급)서명

협조자

시행 처리과-일련번호(시행일자) 접수 처리과명-일련번호(접수일자)

우 주소 / 홈페이지 주소

전화() 전송() / 기안자의 공식전자우편 주소주소 / 공개구분

210mm×297mm(백상지 80g/m²)



관세청

기 관 명

수신자 납세자보호(담당)관

(경유)

제 목 고충민원에 대한 의견 회보

납세자보호(담당)관-0000호(20 . .)와 관련하여 민원인의 고충민원에 대한 우리 부서의 의견을 아래와 같이 회보합니다.

- 아 래 -

민 원 인	상호 (법인명)		사업자등록번호	
	성명 (대표자)		생년월일	
	주소 (사업장)		전화번호	
주 무 과 의 견	고충요지			
	검토의견	※필요시 붙임으로 작성 가능		
※ 처분시 담당자 : 팀장(급·성명) / 담당(급·성명)				

붙임 :

기 관 장 직인

기안자 직위(직급) 서명 검토자 직위(직급)서명 결재권자 직위 (직급)서명

협조자

시행 처리과-일련번호(시행일자) 접수 처리과명-일련번호(접수일자)

우 주소 / 홈페이지 주소

전화() 전송() / 기안자의 공식전자우편 주소주소 / 공개구분

210mm×297mm(백상지 80g/m²)



관세청

기 관 명

수신자 소관부서장

(경유)

제 목 고충민원(권리보호요청) 시정요구

납세자가 신청한 고충민원(권리보호요청) 등에 대한 검토 결과 귀 부서에서 시정(수용)함이 타당해 보여 시정을 요구하오니 협조하여 주시기 바랍니다.

- 아 래 -

민 원 인	상호 (법인명)		사업자등록번호	
	성명 (대표자)		생년월일	
	주소 (사업장)		전화번호	
고충민원 (권리보 호요청) 내용				
시정요구 내용	※필요시 붙임으로 작성 가능			

기 관 장 직인

기안자 직위(직급) 서명 검토자 직위(직급)서명 결재권자 직위 (직급)서명
 협조자
 시행 처리과-일련번호(시행일자) 접수 처리과명-일련번호(접수일자)
 우 주소 / 홈페이지 주소
 전화() 전송() / 기안자의 공식전자우편 주소주소 / 공개구분
210mm×297mm(백상지 80g/m²)



관세청

기 관 명

수신자 납세자보호(담당)관

(경유)

제 목 고충민원(권리보호요청) 시정요구에 대한 결과 통보

납세자보호(담당)관-0000호(20 . .)에 대한 조치결과를 아래와 같이 통보합니다.

- 아 래 -

민 원 인	상호 (법인명)		사업자등록번호		
	성명 (대표자)		생년월일		
	주소 (사업장)			전화번호	
시정요구 내용					
조치결과	※필요시 붙임으로 작성 가능				

붙임:

기 관 장 직인

기안자 직위(직급) 서명 검토자 직위(직급)서명 결재권자 직위 (직급)서명

협조자

시행 처리과-일련번호(시행일자) 접수 처리과명-일련번호(접수일자)

우 주소 / 홈페이지 주소

전화() 전송() / 기안자의 공식전자우편 주소주소 / 공개구분

210mm×297mm(백상지 80g/m²)



관세청

기 관 명

수신자 소관부서장

(경유)

제 목 처분자료 열람·제출 요구

민원인으로부터 고충민원이 제기되어 아래와 같이 귀 부서의 처분자료에 대하여 열람·제출을 요구하니 협조하여 주시기 바랍니다.

- 아 래 -

민 원 인	상호 (법인명)		사업자등록번호	
	성명 (대표자)		생년월일	
	주소 (사업장)		전화번호	
고충내용				
처분자료	※필요시 붙임으로 작성 가능			

기 관 장 직인

기안자 직위(직급) 서명

검토자 직위(직급)서명

결재권자 직위 (직급)서명

협조자

시행 처리과-일련번호(시행일자)

접수 처리과명-일련번호(접수일자)

우 주소

/ 홈페이지 주소

전화()

전송()

/ 기안자의 공식전자우편 주소주소 / 공개구분

210mm×297mm(백상지 80g/m²)



관세청

기관명

수신자 ○○ 귀하(귀중)

(경유)

제 목 고충민원(권리보호요청) 처리결과 통지

귀하(귀사)가 20 . . . 제출한 고충민원(권리보호요청)의 처리결과를 아래와 같이 알려드립니다.

민원인	성명 (상호)		생년월일 (사업자등록번호)	
	주소 (사업장)			
고충민원(권리보호요청) 내용				
처리 내용				

끝.

기관장

직인

기안자 직위(직급) 서명

검토자 직위(직급)서명

결재권자 직위 (직급)서명

협조자

시행 처리과-일련번호(시행일자)

접수

처리과명-일련번호(접수일자)

우 주소

/ 홈페이지 주소

전화()

전송()

/ 기안자의 공식전자우편 주소주소 / 공개구분

210mm×297mm(백상지 80g/m²)

고충민원 심의자료					
민원인	상호 (법인명)			사업자등록번호	
	성명 (대표자)			생년월일	
	주소 (사업장)				전화번호
	전자우편 주소				
대리인	성명 (상호)			생년월일 (사업자등록번호)	
	전자우편 주소		전화번호		
처분기관				해당부서	
고충 민원 대상	관세	부가세	기타내국세	가산세	청구세액 합계
	과세처분이 아닌 경우 처분내용				
회의 개최 경위	고충청구일	의견서접수	처리기한	회의 개최일	
고충 요지					
처분 내용					
소관과 의견					
심리 · 판단	가. 쟁점 나. 사실관계 다. 관련법령 등 라. 사전열람 결과 마. 심리의견 ※ 별지작성 가능				
첨부: 1. 2.					



관세청

기 관 명

수신자 ○○ 귀하(귀중)

(경유)

제 목 고충민원(권리보호요청) 심의자료 사전열람 안내

1. 20 . . . 제기한 고충민원(권리보호요청)(접수번호 :)과 관련하여 심의자료 사전열람에 대해 아래와 같이 알려드립니다.

※ 민원인 및 대리인의 전자우편 주소(전자우편)이 확인되지 않아 안내문을 전송(FAX)으로 통지 받은 때에는 통지를 한 세관(납세자보호팀장) 또는 재결청에서 심의자료를 열람하시기 바랍니다.

2. 고충민원(권리보호요청)에 대한 투명하고 공정한 심의·결정을 위하여 해당 고충민원(권리보호요청)에 대한 민원인의 주장과 통지관서의 주장을 정리한 심의자료를 붙임과 같이 보내드리니, 내용을 검토하여 추가로 제출할 의견이나 증빙자료가 있으시면 20 . . .까지 아래의 담당자에게 제출하여 주시기 바랍니다.

※ (담당자) ○○세관 △△과 관세행정관 □□□ (000-000-0000),
seoultaxadvocate@korea.kr

붙임 : 고충민원(권리보호요청)에 대한 심리자료 1부. 끝.

기 관 장

직인

기안자 직위(직급) 서명 검토자 직위(직급)서명 결재권자 직위 (직급)서명

협조자

시행 처리과-일련번호(시행일자) 접수 처리과명-일련번호(접수일자)

우 주소 / 홈페이지 주소

전화() 전송() / 기안자의 공식전자우편 주소주소 / 공개구분

210mm×297mm(백상지 80g/m²)

고충민원 심의결과 통보서

문서번호 : 20

수 신 : ○ ○ 세관장

아래 고충민원에 대한 납세자보호위원회의 심의결과를 다음과 같이 통보합니다.

○○세관 납세자보호위원회 위원장 (인)

1. 인적사항

상 호 (법 인 명)		사업자등록번호	
성 명 (대 표 자)		생 년 월 일	
주 소 (사 업 장)			

2. 담당부서

3. 고충내용

4. 의결내용

첨부 : 고충민원 의결서



관세청

기 관 명

수신자 납세자보호(담당)관

(경유)

제 목 고충민원 조치결과 통보

민원인이 제출한 고충민원을 아래와 같이 처리하였음을 통보합니다.

- 아 래 -

민 원 인	상호 (법인명)		사업자등록번호		
	성명 (대표자)		생년월일		
	주소 (사업장)			전화번호	
고충내용					
처리내용	※필요시 붙임으로 작성 가능				

붙임:

기 관 장 직인

기안자 직위(직급) 서명 검토자 직위(직급)서명 결재권자 직위 (직급)서명

협조자

시행 처리과-일련번호(시행일자) 접수 처리과명-일련번호(접수일자)

우 주소 / 홈페이지 주소

전화() 전송() / 기안자의 공식전자우편 주소주소 / 공개구분

210mm×297mm(백상지 80g/㎡)

고충민원 결정 요청서

문서번호 :		담당	팀장	담당관	세관장
수 신 : 납세자보호관					
제 목 : 고충민원 결정 요청					
민 원 인	상 호 (법 인 명)	사업자등록번호			
	성 명 (대 표 자)	생 년 월 일			
	주 소 (사 업 장)			전화번호	
고충 요지					
처분 내용					
소관 부서장 의견					
위원회 의결 사항	가. 쟁점 나. 사실관계 다. 관련법령 등 라. 의결내용 ※ 별지작성 가능				
년 월 일 ○ ○ 세관장 (인)					
첨부 : 1. 고충민원 의결서 2.					

고충민원 결정서

문서번호 :						장
수 신 : ○○세관장						
제 목 : 고충민원 결정						
민 원 인	상 호 (법 인 명)		사업자등록번호			
	성 명 (대 표 자)		생 년 월 일			
	주 소 (사 업 장)			전화번호		
대리인	성 명 (상 호)		생 년 월 일 (사업자등록번호)			
관할 세관관서 (소관과·국)						
<p>위 민원인에 대한 고충민원에 대하여 20 . . .에 ○○세관장으로부터 결정 요청이 있었으므로 납세자보호위원회 심의를 거쳐 다음과 같이 결정한다.</p> <p>주문 : 이유 : 불임과 같습니다.</p>						
<p>년 월 일</p> <p>관 세 청 장 (인)</p>						

관세조사범위 확대 심리자료

납 세 자	접 수 번 호		조사반	소 속	
	조사관리번호			성 명	
	통관적법성 분야 (품목)		조 사 기 간		
당 초 조 사 범 위					
관 세 조 사 확 대 범 위					
확대 사유					
심의· 판단	<p>가. 확대의 적법성</p> <p>나. 관련법령</p> <p>다. 심리의견</p> <p>※ 별지작성 가능</p>				
<p>첨부 : 1.</p> <p style="padding-left: 20px;">2.</p>					

관세조사범위 확대(제한) 통보서

문서번호 :		담당	팀장	담당관	장
수 신 : 주무국(과)장					
참 조 :					
제 목 : 조사범위 확대 승인(제한) 통보					
납 세 자	상 호 (법 인 명)	사업자등록번호			
	성 명 (대 표 자)	생 년 월 일			
	주 소 (사 업 장)			전화번호	
	전자우편 주소				
조 사 반					
당 초 조 사 범 위		통관적법성 (품목)			조사 유형
조사범위 확대사유 (확대 제한사유)	근거법령				
	사유 (법령 외)				
확대 조사범위					
<p>관세조사와 관련하여 위와 같은 사유로 조사범위를 확대하였음(조사범위 확대를 제한하였음)을 알려드립니다.</p> <p style="margin-left: 200px;">년 월 일</p> <p style="margin-left: 150px;">납세자보호담당관 (인)</p>					
<p>이 통지에 대하여 문의가 있으신 경우에는 ○○세관 세관운영과 납세자보호팀 ○ ○ ○ (전화:000-0000)에게 문의하여 주시기 바랍니다.</p>					

관세조사 일시중지 통지(통보)서

문서번호 :
수 신 : 주무국(과)장

납 세 자	상 호 (법 인 명)		사업자등록번호	
	성 명 (대 표 자)		생 년 월 일	
	주 소 (사 업 장)		전화번호	
	전자우편 주소			

통 지 내 용

조 사 대 상 분 야	
조 사 대 상 기 간	
당 초 또는 연 장 된 조 사 기 간	년 월 일 ~ 년 월 일
조사를 중지하는 기간	년 월 일 ~ 년 월 일
변 경 된 조 사 기 간	년 월 일 ~ 년 월 일
조 사 중 지 사 유	

위와 같은 사유로 관세조사 일시 중지를 통지(통보)하며 위 조사중지 기간 동안은 관세조사를 실시할 수 없으며 조사중지기간이 종료되면 당초 조사기간의 잔여 조사일수 만큼 계속하여 관세조사를 실시합니다.

년 월 일

납세자보호담당관 (인)

장부 등 보관기간 연장 심의자료

				담당	팀장	담당관
기본 사항	접 수 번 호		조 사 반	소 속		
	조 사 관 리 번 호			성 명		
	통관적법성분야		조 사 대 상 기 간			
당초 보관기간			반환 요청일			
연장신청 보관기간						
보관 기간 연장 사유						
심의 · 판단	가. 보관기간 연장의 필요성 나. 관련 법령 등 다. 심리의견 ※별지작성 가능					
첨부 : 1. 2.						

장부 등 보관기간 연장(제한) 통보서					
문서번호 :		담당	팀장	담당관	장
수 신 : 주무국(과)장					
참 조 :					
납 세 자	상 호 (법 인 명)		사업자등록번호		
	성 명 (대 표 자)		생 년 월 일		
	주 소 (사 업 장)			전화번호	
	전자우편 주소				
조 사 반					
반 환 요 청 일		조 사 유형			
장부 등 보관기간 연장사유 (연장 제한사유)					
연장된 보관기간					
<p>관세조사와 관련하여 위와 같은 사유로 장부 등 보관기간 연장하였음(보관기간 연장을 제한하였음)을 알려드립니다.</p> <p style="text-align: center;">년 월 일</p> <p style="text-align: center;">납세자보호담당관 (인)</p>					
<p>이 통지에 대하여 문의가 있으신 경우에는 ○○세관 납세자보호담당관실 ○ ○ ○ (전화:000-0000)에게 문의하여 주시기 바랍니다.</p>					

권리보호 심의 요청서

(앞쪽)

접수번호	접수일	처리기간 20일
납세자	성명 (상호)	생년월일 (사업자등록번호)
	주소 (사업장)	
	전화번호 (휴대전화)	전자우편 주소주소
요청대상	<input type="checkbox"/> 관세조사 / <input type="checkbox"/> 원산지조사	<input type="checkbox"/> 조사대상기간
심의 요청 사항	본부세관장	<input type="checkbox"/> 관세조사 기간 연장에 대한 관세조사 (일시) 중지 <input type="checkbox"/> 위법·부당한 관세조사 (일시) 중지 <input type="checkbox"/> 관세조사 중 관세공무원의 위법·부당한 행위에 대한 관세조사 (일시) 중지
	관세청장	<input type="checkbox"/> 관세조사 범위 확대에 대하여 본부세관장의 결정에 대한 납세자의 취소 또는 변경 <input type="checkbox"/> 납세자의 본부세관 납세자보호위원회 심의 요청 건에 대하여 납세자보호위원회 심의를 거쳐 본부세관장이 결정한 건에 대한 취소 또는 변경
		본부세관 심의요청일
		본부세관 결정통지 받은 날
권리보호 요청내용	※ 내용이 많을 경우 별지 작성	
첨부 서류		

「관세법」 제118조의5 및 같은 법 시행령 제144조의4에 따라 위와 같이 요청합니다.

년 월 일

요청인

(서명 또는 인)

본부세관장

귀하

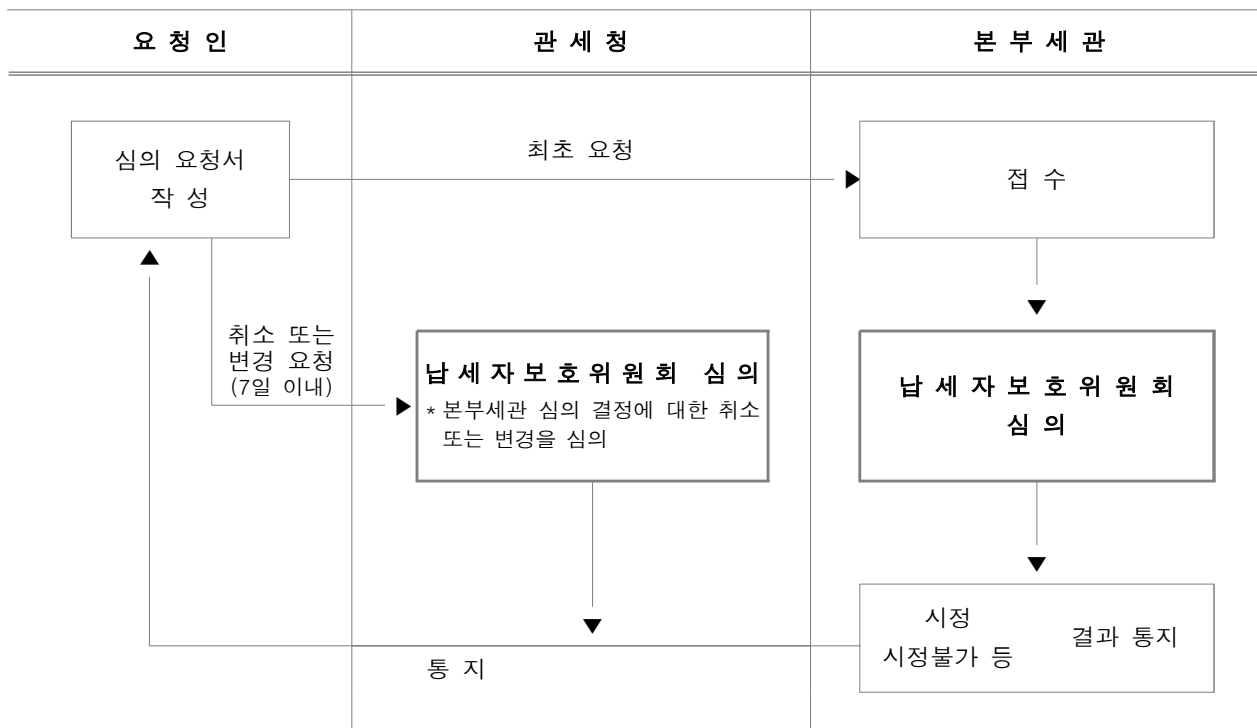
관세청장

작성 방법

1. 납세자는 권리보호 심의 요청서와 관련한 요청인의 인적사항을 기재합니다.
2. 권리보호 심의 요청 대상이 관세조사와 원산지조사를 기재하고, 조사대상기간을 기재합니다.
3. 심의 요청 사항
 - (본부세관장) 「관세법」 제118조의4제2항제2호부터 제3호까지에 관한 사항으로 본부세관장에 대한 심의 요청 사항임을 표시합니다.
 - (관세청장) 「관세법」 제118조의4제3항제1호에 관한 사항인 본부세관 납세자보호위원회의 심의를 거친 본부세관장의 결정에 대한 납세자의 취소 또는 변경 요청 사항 중 해당 사항에 표시합니다.
 - (본부세관 심의요청일) 본부세관에 권리보호 심의를 요청한 경우 요청한 날을 기재합니다.
 - (본부세관 결정통지 받은 날) 본부세관으로부터 심의를 거쳐 본부세관장의 결정 통지를 받은 날을 기재합니다.

처리절차

이 요청서는 아래와 같이 처리됩니다.





관세청

기 관 명

수신자 소관부서장

(경유)

제 목 관세조사 일시중지 요청

1. 귀 부서에서 진행 중인 관세조사에 대하여 납세자 권리침해 우려가 있어 사실관계를 파악하고자 아래와 같이 관세조사를 일시중지를 요청합니다.
2. 위 조사중지 기간 동안은 관세조사를 실시할 수 없고 조사중지기간이 종료되면 당초 조사기간의 잔여 조사일수 만큼 계속하여 관세조사를 실시합니다.

- 아 래 -

조 사 대상자	상 호 (법 인 명)		사업자등록번호	
	성 명 (대 표 자)		생 년 월 일	
	주 소 (사 업 장)		전화번호	
조사기간		조사대상기간		
조사반		조사 유형		
관세조사 일시중지 사유	※필요시 붙임으로 작성 가능			
관세조사 중지기간	부터		까지	

기 관 장 직인

기안자 직위(직급) 서명 검토자 직위(직급)서명 결재권자 직위 (직급)서명

협조자

시행 처리과-일련번호(시행일자) 접수 처리과명-일련번호(접수일자)

우 주소 / 홈페이지 주소

전화() 전송() / 기안자의 공식전자우편 주소주소 / 공개구분

210mm×297mm(백상지 80g/m²)

권리보호요청에 대한 의견조회(자료요청)서

아래 납세자로부터 업무와 관련된 권리보호 요청이 제기되어 귀국(과,세관)의 의견 및 자료를 요청하오니 . . 까지 회신하여 주시기 바랍니다.

납 세 자	상 호 (법 인 명)		사 업 자 등 록 번 호	
	성 명 (대 표 자)		생 년 월 일	
	주 소 (사 업 장)			전 화 번 호

권리보호
요청내용

필요한
자료명세

※ 관세조사의 경우에 ①조사대상분야, ②조사대상기간, ③조사기간, ④조사사유, ⑤
기타의 내용과 관련 서류를 제출

첨부 : 1. 납세자 권리보호 요청서 사본 1부.
2.
3.

20 년 월 일

납세자보호담당관 (인)

권리보호요청에 대한 의견조회(자료요청) 회보서

아래 납세자의 권리보호 요청에 대한 우리과(세관)의 의견과 자료를 아래와 같이 회보합니다.

납 세 자	상 호 (법인명)		사업자등록번호	
	성 명 (대표자)		생 년 월 일	
	주 소 (사업장)			전화번호

권리보호 요청내용	
--------------	--

소관과 (세관) 의 견	<p>※ 관세조사의 경우에 제출할 자료를 포함합니다.</p> <p style="text-align: center; margin-top: 20px;">※담당자 : 팀장(급·성명) / 담당(급·성명·전화번호) / 담당(급·성명·전화번호)</p>
--------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

첨부 : 1.
2.

년 월 일
○○ 과장 (인)



관세청

행정기관명

수신자

제 목 권리보호 심의요청 결과 통지

귀하(귀사)가 20 . . . 요청한 권리보호 심의요청에 대하여 아래와 같이 처리하였음을 알려드립니다.(근거: 「관세법」 제118조의5제2항 및 제4항)

- 아 래 -

납세자	성명 (상호)		생년월일 (사업자등록번호)	
	주소 (사업장)			
권리보호 요청사유				
처리결과				

본부세관 납세자보호위원회 심의를 요청한 납세자는 「관세법」 제118조의5 및 같은 법 시행령 제144조의4에 따라 본부세관장의 결과 통지를 받은 날부터 7일 이내에 관세청장에게 취소 또는 변경을 요청할 수 있습니다.

발신명의

직인

기안자 직위(직급) 서명 검토자 직위(직급)서명 결재권자 직위 (직급)서명

협조자

시행 처리과-일련번호(시행일자) 접수 처리과명-일련번호(접수일자)

우 주소 / 홈페이지 주소

전화() 전송() / 기안자의 공식전자우편주소 / 공개구분

납세자보호위원회 심의요구서

결과통지 받은 날		소관부서
납 세 자	상 호 (법 인 명)	세 목
	성 명 (대 표 자)	조사대상기간
	주 소 (사 업 장)	대 리 인
당초 결정 내용	주 문	
	이 유	
쟁 점		
<p>1. 사실관계</p> <p>2. 권리보호 요청내용</p> <p>3. 소관부서장 의견</p> <p>4. 법령·판례·예규 등</p> <p>5. 검토 의견</p>		
<p>위 요청인으로부터 202 . . . 권리보호 심의 요청이 있어 위원회 안건으로 회부하오니 심의하여 주시기 바랍니다.</p> <p style="text-align: center;">년 월 일</p> <p style="text-align: center;">○○부서장</p> <p>납세자보호위원회 위원장 귀하</p>		

의 결 보 고 서

납세자	상 호 (법 인 명)		사업자등록번호	
	성 명 (대 표 자)		생 년 월 일	
	주 소 (사 업 장)			전화번호
대리인	성 명 (상 호)		생 년 월 일 (사업자등록번호)	
본부세관 심의 여부	<input type="checkbox"/> 여 <input type="checkbox"/> 부		관할 세관관서 (소관과·국)	
심의유형				
위 원 회 심의결과				
<p>상기인이 20 . . 에 권리보호 요청한 사안에 대하여 납세자보호위원회의 심의를 거쳐 다음과 같이 결정하고자 합니다.</p> <p>주 문 : 이 유 : 붙임과 같습니다.</p> <p style="text-align: center;">년 월 일</p> <p>○○세관장(관세청장) 귀하</p>				

권리침해 사실확인서

아래와 같이 세관공무원의 납세자 권리침해 사실을 통보하오니 적의 처리하시기 바랍니다.

납 세 자	상 호 (법 인 명)		사업자등록번호	
	성 명 (대 표 자)		생 년 월 일	
	주 소 (사 업 장)		전화번호	

권리침해
사실확인
경 위

납 세 자
권리침해
행 위

년 월 일

납세자보호담당관 (인)

시 정 명 령 요 청 서

문서번호 :		담당	팀장	담당관
수 신 : ○○본부세관 납세자보호담당관 (관세청 납세자보호관)				
제 목 : 시정명령 요청				
납 세 자	상 호 (법 인 명)	사업자등록번호		
	성 명 (대 표 자)	생 년 월 일		
	주 소 (사 업 장)	전화번호		
권리보호 요청내용				
시정요구 내 용				
주무국 (과)장 의견				
년 월 일 ○ ○ 본부세관 납세자보호담당관 (인)				
첨부 : 1. 2.				

시 정 명 령 서

문서번호 :	담당	팀장	보호관
수 신 :			
제 목 : 시정명령			

권리보호 요청 처리 결과 귀국(과)에서 아래와 같이 납세자 권리침해 행위가 발생하여 시정을 명령하니 즉시 시정 명령 내용에 따라 조치하여 주시기 바랍니다.

납 세 자	상 호 (법 인 명)		사 업 자 등 록 번 호	
	성 명 (대 표 자)		생 년 월 일	
	주 소 (사 업 장)			전화번호

권리보호 요청내용	
납 세 자 권리침해 행 위	
시정명령 내 용	

년 월 일
납세자보호관 (인)

시정명령 요청 처리결과 통보서

문서번호 :	담당	계장	과장	국장
수 신 : ○○본부세관 납세자보호담당관				
참 조 :				
제 목 : 시정명령 요청 처리결과 통보				

20 . . . 시정명령 요청서(호)는 아래와 같은 사유로 수용할 수 없음을 통보합니다.

납 세 자	상 호 (법인명)		사 업 자 등 록 번 호	
	성 명 (대표자)		생 년 월 일	
	주 소 (사업장)		전화번호	

시정명령
요청내용

시정명령
불가사유

첨부 : 1.
2.

년 월 일

○○부서장 (인)



관세청

기 관 명

수신자 ○○ 귀하(귀중)

(경유)

제 목 조사팀 교체 신청 처리결과 통지서

귀하(귀사)께서 20 . . . 신청한 '조사팀 교체 신청'에 대하여 아래와 같이 처리하였음을 알려드립니다.

납세자	상 호 (성 명)	생 년 월 일 (사업자등록번호)
	사업장 (주 소)	
신청 당시 조사팀		
조사팀 교체 신청 사유		
처리 결과		

끝.


기 관 장 직인

기안자 직위(직급) 서명 검토자 직위(직급)서명 결재권자 직위 (직급)서명
 협조자
 시행 처리과-일련번호(시행일자) 접수 처리과명-일련번호(접수일자)
 우 주소 / 홈페이지 주소
 전화() 전송() / 기안자의 공식전자우편 주소주소 / 공개구분
 210mm×297mm(백상지 80g/m²)

제도개선 과제 보고서	
관서	
제목	
관련법령 및 제도	
제도개선 과제출처	<input type="checkbox"/> 민원(유형 : 접수번호 :)
	<input type="checkbox"/> 수집
	<input type="checkbox"/> 위원회 건의
민원 발생원인	
개선방안	

【뒷면】

□ 납세자보호제도를 이용한 고충민원 처리절차 안내




고충민원이란


세관의 처분이 완료된 사안으로서, 위법 또는 부당한 처분으로 납세자의 권리가 침해되었거나 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원

납세자보호담당관

역할
납세자 권리보호
고충민원 해소

처리업무
위법·부당한 처분(납세고지 제외) 시정
위법·부당한 관세조사 시정
관세조사 중 세관공무원의 위법·부당한 행위 시정
세금 관련 고충민원의 해소 등 납세자 권리보호에 관한 사항





고충민원 처리절차

본부세관 납세자보호담당관 고충민원 접수

납세자보호담당관 처리방향 검토

소관 부서 의견 조회

납세자보호위원회 심의

결과 통지



관세청

기 관 명

수신자

(경유)

제 목 납세자 권리보호 결과 통지

○○세관 납세자보호담당관의 납세자 권리보호 활동 과정에서 귀하(귀사)의 권리를 침해한 관세공무원의 행위를 확인하고 아래와 같이 처리하였음을 알려드립니다.

납세자	상 호 (성 명)		사업자등록번호 (생 년 월 일)	
	사업장 (주 소)			
권리침해 내용				
처리 내용				

끝.

기 관 장 직인

위 내용과 관련한 문의사항은 담당자에게 연락하시면 친절하게 상담해 드리겠습니다.

◆ 담당자 : ○○세관 납세자보호담당관 ○○○ 조사관(전화 : , 전송 :)

기안자 직위(직급) 서명

검토자 직위(직급)서명

결재권자 직위 (직급)서명

협조자

시행 처리과-일련번호(시행일자)

접수 처리과명-일련번호(접수일자)

우 주소

/ 홈페이지 주소

전화() 전송()

/ 기안자의 공식전자우편주소 / 공개구분

210mm×297mm(백상지 80g/m²)

고객평가 체크리스트		조사공무원(조사팀장) 성명 :	
		조사개시일 : 년 월 일	
구분	관세조사절차 적법 준수 여부 및 청렴성 유지에 대한 체크리스트	답변	
		양호	불량
1	「관세조사 사전 통지」는 조사 개시 15일전까지 받았습니까?		
2	조사대상자로 선정된 사유에 대해 상세한 설명을 들었습니까?		
3	조사공무원이 납세자권리보호제도에 대해 상세히 설명을 하였습니까?		
4	조사연기·조사장소 변경·조사유예 신청에 대해 안내를 받았습니까?		
5	대리인으로부터 충분히 조력을 받을 수 있도록 안내를 받았습니까?		
6	조사와 관련한 해명자료를 최소한으로 요구받았습니까?		
7	조사공무원은 조사진행 절차와 진행과정에서의 구체적 상황에 대하여 충분한 설명을 하였습니까?		
8	서류, 증명서류 등을 일시 보관하는 경우 귀하의 동의를 구하였습니까?		
9	조사적출사항에 대한 해명기회가 귀하에게 충분히 제공되었습니까?		
10-1	당초 통지된 조사범위(분야, 조사대상 기간) 내에서 조사가 이루어졌습니까? (조사범위 확대 시 : 그 사유와 범위에 대해 통지를 받았습니까?)		
10-2	조사기간은 당초 통지된 조사기간 내에 종료되었습니까? (조사기간 연장 시 : 그 사유와 기간에 대해 통지를 받았습니까?)		
11	관세조사 결과(과세항목, 과세근거)에 대해서 자세한 설명을 들었습니까?		
12	조사공무원이 친절하였습니까?		

