

석사학위논문

북한이탈주민 자영업자 세무대리서비스
품질 향상 방안에 관한 연구

2022년

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

지식서비스&컨설팅학과

컨버전스컨설팅전공

강 경 애

석사학위논문
지도교수 주형근

북한이탈주민 자영업자 세무대리서비스 품질 향상 방안에 관한 연구

A Study on the Improvement of Quality of Tax Agency
Service for North Korean Defectors Self-Employed

2021년 12월 일

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

지식서비스&컨설팅학과

컨버전스컨설팅전공

강 경 애

석사학위논문
지도교수 주형근

북한이탈주민 자영업자 세무대리서비스 품질 향상 방안에 관한 연구

A Study on the Improvement of Quality of Tax Agency
Service for North Korean Defectors Self-Employed

위 논문을 컨설팅학 석사학위 논문으로 제출함

2021년 12월 일

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

지식서비스&컨설팅학과

컨버전스컨설팅전공

강 경 애

강경애의 컨설팅학 석사학위 논문을 인준함

2021년 12월 일

심사위원장 정 진 택 (인)

심 사 위 원 이 형 용 (인)

심 사 위 원 주 형 근 (인)

국 문 초 록

북한이탈주민 자영업자 세무대리서비스 품질 향상 방안에 관한 연구

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

지식서비스 & 컨설팅학과

컨버전스컨설팅전공

강 경 애

본 연구는 북한이탈주민들은 익숙한 생활방식을 버리고 생사의 위협을 무릅쓰고 남한에 정착한 사람들이다. 특히, 북한이탈주민 대다수는 기본적으로 자본주의 시장경제를 경험해 본 적이 없다. 따라서 대부분의 북한이탈주민 자영업자들은 영세한 개인사업자들이 대부분이며, 성별로 여성 북한이탈주민의 비중이 75.54%를 차지하는 관계로 여성 사업자 비중이 높고, 연 매출이 1억 원 미만인 사업자가 대다수이다.

이에 본 연구는 북한이탈주민 자영업자들이 남한사회에 정착에 일조하기 위한 일 방안으로 북한이탈주민 자영업자 세무대리서비스 품질 향상 방안을 제시하는데 있었다.

본 연구에서 분석된 북한이탈주민 자영업자 세무대리서비스 품질 향상 방안 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 북한이탈주민 자영업자들에 대한 국내외 연구가 일천한 상황에서 북한이탈주민 자영업자 세무대리서비스 품질 향상 방안에 대한 연구가

새로운 각도에서 선구적으로 이루어졌다는 점에서 큰 의미를 부여할 수 있다.

둘째, 북한이탈주민 자영업자들의 세무대리서비스 품질 성과를 높이기 위해서는 무엇보다도 (1)전문성, (2)신뢰성, (3)유형성, (4)대응성 요소가 매우 중요함을 밝혀내었다.

셋째, (1)전문성, (2)신뢰성, (3)유형성, (4)대응성 세무대리서비스 품질 요소 중에서도 북한이탈주민 자영업자에게 영향을 미치는 요소는 (1)전문성과 (2)대응성으로 분석되었다.

넷째, (1)전문성과 (2)대응성 중에서도 북한이탈주민 자영업자에게 보다 절실한 세무대리서비스 품질 요소는 대응성임을 확인했다.

다섯째, 그렇다고 해서 세무대리서비스 품질 요소 중 유형성과 신뢰성뿐만 아니라 확신성과 공감성 등 품질요소를 등한 시해서는 안됨을 암묵적으로 시사하고 있다.

이와 같이 북한이탈주민 자영업자의 세무대리서비스 품질 향상 방안에 대한 의미 있는 연구에도 불구하고 본 연구는 북한이탈주민 자영업자들의 세무대리서비스 품질 향상 방안에만 주안점을 두고 연구가 이루어졌다는 한계점이 있다. 따라서 후속적인 연구에서는 북한이탈주민 자영업자들의 비즈니스 모델, 생산관리, 인사관리, 정보시스템 도입 등 다양한 경영분야에 대한 연구가 폭 넓게 이루어지기를 기대한다.

【주요어】 북한이탈주민, 자영업자, 세무대리서비스 품질 요소, 세무대리서비스 성과

목 차

제 1 장 서 론	1
제 1 절 연구의 배경	1
제 2 절 연구의 목적 및 내용	3
제 3 절 연구의 방법과 범위	4
제 2 장 이론적 고찰	7
제 1 절 북한이탈주민 자영업자 산업 규모 및 동향	7
1) 북한이탈주민 현황	7
2) 북한이탈주민 정착 지원	9
3) 북한이탈주민 기업 현황	12
제 2 절 세무대리서비스 특성	14
1) 세무관련 산업	14
2) 세무대리	15
3) 세무대리인	16
4) 세무대리서비스	16
5) 세무대리서비스 품질 요소	17
6) 세무대리서비스 특성	18
7) 세무대리서비스 업무의 수행 자격	19
제 3 절 선행연구	20
1) 국내 연구	20
2) 해외 연구	26
제 3 장 연구 설계	29
제 1 절 연구모형의 설정	29
제 2 절 변수의 설정	31
1) 종속변수의 설정	31
2) 독립변수의 설정	32

3) 조절변수의 설정	35
제 3 절 가설의 설정	35
제 4 장 실증 분석	39
제 1 절 자료의 수집	39
1) 모집단의 선정 및 자료 수집	39
2) 조사 결과	39
제 2 절 요인 분석	40
제 3 절 영향 관계 분석	44
1) 북한이탈주민 자영업자의 세무대리서비스 품질이 세무대리 서비스 성과에 미치는 영향 관계 분석	45
2) 북한이탈주민 개인사업자의 세무대리서비스 품질이 세무대리 서비스 성과에 미치는 영향 관계 분석	46
3) 북한이탈주민 법인사업자의 세무대리서비스 품질이 세무대리 서비스 성과에 미치는 영향 관계 분석	48
4) 연 매출 5천만 원 미만 북한이탈주민 자영업자의 세무대리 서비스 품질이 세무대리서비스 성과에 미치는 영향 관계 분석	50
5) 연 매출 5천만 원 이상 북한이탈주민 자영업자의 세무대리 서비스 품질이 세무대리서비스 성과에 미치는 영향 관계 분석	52
6) 남자 북한이탈주민 자영업자의 세무대리서비스 품질이 세무대리서비스 성과에 미치는 영향 관계 분석	54
7) 여자 북한이탈주민 자영업자의 세무대리서비스 품질이 세무대리서비스 성과에 미치는 영향 관계 분석	56
제 4 절 가설 검정	58
제 5 장 결 론	63
제 1 절 연구결과 요약	63
제 2 절 연구결과 시사점	64

참 고 문 헌	67
부 록	70
ABSTRACT	74

표 목 차

<표 2-1> 연도별 북한이탈주민 국내 입국 현황	7
<표 2-2> 성별 및 연령별 북한이탈주민 국내 입국 현황	8
<표 2-3> 재북 시 직업 유형별 북한이탈주민 국내 입국 현황	8
<표 2-4> 2019년도 북한이탈주민 정착지원 예산	10
<표 2-5> 2019년도 북한이탈주민 정착지원 예산	10
<표 2-6> 북한이탈주민 경제활동 상태 변화추이	11
<표 2-7> 세무대리서비스 업무의 수행 자격	19
<표 3-1> 연구모형에서 종속변수의 설정	31
<표 3-2> 연구모형에서 독립변수의 설정	32
<표 3-3> 연구모형에서 조절변수의 설정	35
<표 4-1> 설문조사 결과 회수된 설문지 분포	39
<표 4-2> 북한이탈주민 자영업자들의 세무대리서비스 품질에 대한 요인분석 결과	41
<표 4-3> 북한이탈주민 자영업자들의 세무대리서비스 품질 요소의 고유 값과 누적 고유 값	42
<표 4-4> 북한이탈주민 자영업자들의 세무대리서비스 성과에 대한 요인분석 결과	43
<표 4-5> 요인변수의 고유 값과 누적 고유 값	43
<표 4-6> 세무대리서비스 품질이 세무대리서비스 성과에 미치는 영향 관계 분석	45
<표 4-7> 개인사업자 세무대리서비스 품질이 세무대리서비스 성과에 미치는 영향 관계 분석	47
<표 4-8> 법인사업자 세무대리서비스 품질이 세무대리서비스 성과에 미치는 영향 관계 분석	49
<표 4-9> 연 매출 5천만 원 미만 자영업자 세무대리서비스 품질이 세무대리서비스 성과에 미치는 영향 관계 분석	51
<표 4-10> 연 매출 5천만 원 이상 자영업자 세무대리서비스 품질이 세무대리서비스 성과에 미치는 영향 관계 분석	53

<표 4-11> 남자 자영업자 세무대리서비스 품질이 세무대리서비스 성과에 미치는 영향 관계 분석	55
<표 4-12> 여자 자영업자 세무대리서비스 품질이 세무대리서비스 성과에 미치는 영향 관계 분석	57
<표 4-13> 북한이탈주민 자영업자들의 세무대리서비스 품질이 세무대리서비스 성과에 미치는 영향요인에 관한 가설검정 결과	59

그 립 목 차

<그림 2-1> 북한이탈주민 탈북 동기	9
<그림 2-2> 북한이탈주민 사업체 매출액 분포	12
<그림 2-3> 북한이탈주민 사업체 유형 분포	13
<그림 2-4> 북한이탈주민 사업체 운영 주요 애로 사항	14
<그림 2-5> 김은실(2019)의 모형	20
<그림 2-6> 이명근(2015)의 모형	21
<그림 2-7> 함영석(2018)의 모형	22
<그림 2-8> 이현규(2015)의 모형	22
<그림 2-9> 유금식(2015)의 모형	23
<그림 2-10> 배준철(2012)의 모형	24
<그림 2-11> 최익수(2012)의 모형	24
<그림 2-12> 한명희(2010)의 모형	25
<그림 2-13> 김홍규(2003)의 모형	26
<그림 2-14> Mustafa Karadeniz, Lale Aslant(2020)의 연구 모형	27
<그림 2-15> Mohammed Ahmed(2018)의 연구 모형	27
<그림 2-16> Carl L. Saxby, Craig R. Ehlen, Timothy R. Koski(2004)의 연구 모형	28
<그림 4-1> 세무대리서비스 품질이 세무대리서비스 성과에 미치는 영향 관계	46
<그림 4-2> 개인사업자에 대한 세무대리서비스 품질이 세무대리 서비스 성과에 미치는 영향 관계	48
<그림 4-3> 법인사업자에 대한 세무대리서비스 품질이 세무대리 서비스 성과에 미치는 영향 관계	50
<그림 4-4> 연 매출 5천만 원 미만 자영업자에 대한 세무대리서비스 품질이 세무대리서비스 성과에 미치는 영향 관계	52
<그림 4-5> 연 매출 5천만 원 이상 자영업자에 대한 세무대리서비스 품질이 세무대리서비스 성과에 미치는 영향 관계	54

<그림 4-6> 남자 자영업자에 대한 세무대리서비스 품질이 세무대리 서비스성과에 미치는 영향 관계	56
<그림 4-7> 여자 자영업자에 대한 세무대리서비스 품질이 세무대리 서비스 성과에 미치는 영향 관계	58
<그림 4-8> 북한이탈주민 자영업자의 세무대리서비스 품질이 세무대리서비스 성과에 미치는 영향 관계	61

제 1 장 서론

제 1 절 연구의 배경

북한이탈주민이란 군사분계선 이북지역에 주소, 직계가족, 배우자, 직장 등을 두고 있는 사람으로서 북한을 벗어난 후 외국 국적을 취득하지 아니한 사람을 말한다(북한이탈주민법). 북한이탈주민들은 익숙한 생활방식을 버리고, 사랑하는 이들을 뒤로 한 채 생사의 위험을 무릅쓰고 남한에 정착한 사람들이다(아시아재단, 2020.12, p.10).

북한이탈주민은 2003년부터 2011년까지는 연간 2,000~3,000명의 인원이 남한에 입국하였으나 2012년 이후부터는 연간 1,300명대로 줄어들어 2020년에는 229명이 입국하였다(통일부, www.uni.korea.go.kr). 2009년부터 2019년까지 북한이탈주민 국내 입국자 수는 모두 33,247명이다(감사원, 2020.3, p.3). 전체 북한이탈주민 중 여성의 비율은 75%이고, 북한이탈주민 기업가 중 여성의 비율은 65%로 대다수가 여성이다(아시아재단, 2020.12, p.13).

정부는 북한이탈주민들을 남한사회에 안정적으로 정착하도록 “북한이탈주민의 보호 및 정착지원에 관한 법률”에 따라 여러 가지 지원정책을 수행하고 있다(통일부, www.uni.korea.go.kr). 가장 대표적인 탈북민의 지원정책은 “북한이탈주민의 보호 및 정착지원에 관한 법률” 제30조에 따라 2010년에는 통일부 산하 북한이탈주민지원재단인 남북하나재단을 설립하여 북한이탈주민들이 우리 사회에 정착하는 것을 돕는 것이다.(남북하나재단, www.koreahana.or.kr). 특히, 남북하나재단은 북한이탈주민들의 조속한 자립·자활을 지원하기 위해 북한이탈주민들이 가장 어려움을 겪고 있는 경제적 문제를 해결하기 위해 통일부와 노동부 간의 유기적인 협력 관계를 가지고 북한이탈주민 일자리 창출 지원정책에 집중하고 있다(통일부, www.uni.korea.go.kr).

북한이탈주민의 탈북동기는 1990년대 중반까지는 정치적 이유 등이 주류를 이루었으나 최근에는 북한의 감시 및 통제를 벗어나기 위함

(25.33%)이 가장 크고, 그 다음으로는 식량부족(22.5%), 가족에게 더 나은 생활환경을 주기 위함(12.5%) 순으로 나타났다(감사원, 2020.3, p.4).

실제로 북한이탈주민들 중 더 나은 삶을 누리기 위한 가장 선호하는 선택지가 남한이라고 생각하고 있으며, 한 조사에서 북한이탈주민의 50%가 가장 선호하는 직업을 자영업으로 들었다. 다만 경제활동을 하는 북한이탈주민 중 자영업에 종사하거나 직접 기업을 운영하는 비중은 약 12%에 불과하다(아시아재단, 2020.12, p.12).

또한 남북하나재단의 2018년 북한이탈주민 정착실태조사에서 전체 응답자의 12.3%가 자신을 기업가라고 응답했으며, 국내 거주 약 3만 3천 명의 북한이탈주민 중 3.3%에 해당하는 1,100명이 자신을 기업가라고 밝히고 있다(아시아재단, 2020.12, p.8). 북한이탈주민의 주요 창업 분야는 편의점, 음식점, 자동차 미용(오토차밍), 제조업, 농업 등이다(남북하나재단, 2014.12, 목차).

아시아 재단이 북한이탈주민 기업가 131명을 대상으로 설문조사한 결과 기업가 중 절반 이상은 규모가 작은 신생업체를 운영하고 있으며, 이중 65%는 창업한지 3년 이하의 기업이었다(아시아재단, 2020.12, p.13). 또한 기업가의 75%는 종사자 수가 4인 미만이었으며, 혼자 일하거나 시간제 종사자 1인과 함께 일하는 단독 고용주는 18%를 차지했다(아시아재단, 2020.12, p.13). 신생기업을 제외한 북한이탈주민 기업가의 58%는 연 매출이 5천만 원 미만이었다(아시아재단, 2020.12, p.13).

이에 통일부는 대부분 영세한 북한이탈주민 자영업자 지원을 위해 2019년 기준 기창업자 지원 178명, 신규 창업지원 25명, 온라인 창업교육 272명, 경영컨설팅 349회를 진행하였다. 그리고 통일부는 탈북민 생산물 판로 확보를 위한 다양한 사업을 추진하였다(관계부처 합동, 2021.5, p.35). 2021년 한국사회적기업진흥원에서 진행한 2차 통일형 예비사회적기업 지정 및 인센티브 지원 사업에서 핵심 지원 내용은 경영, 법률, 세무, 노무, 회계 등에 대한 컨설팅이었다(기업마당, <https://www.bizinfo.go.kr>).

그럼에도 불구하고 북한이탈주민 대다수는 기본적으로 경영을 배워 본

적이 없다. 북한에서는 장사하면서 사업계획서를 만들어 본 적도 없고, 마케팅을 해 본적도 없으며, 세금을 내 본 적도 없다(남북하나재단, 2014.12, p.76). 이러한 북한이탈주민들이 자영업을 운영하기 위해서는 남한의 정치경제 시스템을 이해하고, 남한의 문화를 이해하며, 남한 사람들과 어울려야 한다(남북하나재단, 2014.12, p.84). 이와 같이 북한이탈주민 자영업은 남한 사회에 적응하지 않고는 성공할 수 없는 분야임을 알 수 있다(남북하나재단, 2014.12, p.84).

특히, 북한이탈주민 자영업 사업체 경영에는 마케팅, 세무, 인사관리, 생산관리, 경영정보 등 다양한 지식이 필요하다. 그 중에서도 전문지식을 필요로 하는 세무관리 업무는 상당수가 가족 무급노동에 의거하고 있는 북한이탈주민 자영업자들이 수행하기에는 거의 불가능하다. 따라서 기업 경영에 필수요소 중에 하나인 세무관리 업무는 대부분 외부 세무전문기관에 위탁관리 형태인 외주로 맡기고 있는 실정이다.

이에 북한이탈주민 자영업자들이 남한 사회에 보다 빨리 정착하기 위한 기초정보 확보 차원에서 보더라도 북한이탈주민 자영업자들이 기업을 운영하는데 있어 필수불가결한 세무대리서비스 품질 향상 방안에 관한 실증적 연구의 필요성은 매우 시급한 실정이다.

제 2 절 연구의 목적 및 내용

북한이탈주민 자영업자들의 경영역량은 매우 취약하다. 특히, 세무회계관리 업무는 전문지식이 필요하여 대부분 외주에 의존하고 있다. 세무관리 서비스 품질에 따라 수수료 이상의 기대가치를 충족할 수 있기 때문에 세무대리서비스 품질은 매우 중요하다. 따라서 가족 중심으로 운영되는 북한이탈주민 자영업자들에게 세무대행서비스 품질은 매우 중요할 수 있다.

이에 본 연구의 목적은 최근 북한이탈주민 자영업자들이 남한 경제환경에 가능한 빠르게 정착하기 위한 노력의 일환으로 북한이탈주민 자영업자들의 세무대리서비스 품질 향상 방안에 대한 실증적 연구를 북한이탈주민 자영업자들을 대상으로 하는 설문조사 기반 구조방정식 분석을 통해 분석해 보는

것으로 설정해 보고자 한다.

본 연구의 목적을 달성하기 위한 연구의 내용은 다음과 같다.

첫째, 북한이탈주민 특성 및 자영업자들의 경제적 동향을 검토해 보고자 한다.

둘째, 세무대리서비스 품질 관련 이론적 고찰 연구를 시도한다.

셋째, 기존의 기업 세무대행서비스 품질이 기업 경영성과에 미치는 선행 연구모형들을 살펴보고자 한다.

넷째, 선행연구를 토대로 북한이탈주민 자영업자 세무대리서비스 품질 향상 방안 도출을 위한 설문지를 개발하고자 한다.

다섯째, 개발된 구조화된 설문지를 사용하여 조사된 설문 결과를 토대로 북한이탈주민 자영업자 세무대행 서비스 품질 향상 방안을 구조방정식 모형을 통해 분석하고자 한다.

여섯째, 구조방정식을 통해 분석된 북한이탈주민 자영업자 세무대리서비스 품질이 세무대리서비스 성과에 미치는 영향관계를 통계적으로 분석하여, 구조적인 인과관계를 검증하고자 한다.

일곱째, 실증분석 결과를 토대로 바람직한 북한이탈주민 자영업자 세무대리서비스 품질 향상 방안을 도출하고자 한다.

만약 본 연구를 통해 북한이탈주민들의 자영업 운영에 질 높은 세무대리서비스를 받을 수 있는 대안 마련이라는 소정의 연구성과가 달성된다면 북한이탈주민 자영업자들의 지속 발전가능한 경영에 작으나마 기여를 할 수 있는 기초연구가 될 것으로 기대된다.

제 3 절 연구의 방법 과 범위

1) 연구의 방법

본 연구는 북한이탈주민이 가장 선호하는 직업인 자영업자를 대상으로 자영업을 하면서 세무관리에 대한 전문지식 부족으로 위탁위주를 줄 수 밖에 없는 세무대리서비스에 대한 품질 향상 방안에 관한 연구를 시도해

보고자 한다.

이를 위해 본 연구는 다음과 같은 문헌조사 및 실증분석 방법을 혼용하여 분석하고자 한다.

첫째, 북한이탈주민 자영업자 동향과 세무대리서비스 품질 분석은 문헌조사 분석에 의존하고자 한다.

둘째, 북한이탈주민 자영업자 세무대리서비스 품질 향상 방안 분석을 위한 실증자료 수집은 북한이탈주민 자영업자를 대상으로 하는 설문조사를 통해 확보하고자 한다. 여기서 북한이탈주민 자영업자를 대상으로 하는 설문은 00세무법인의 세무대리를 위탁한 북한이탈주민 자영업자를 대상으로 2021년 11월 1일부터 11월 20일까지 이루어졌으며, 회수된 설문지는 모두 112부이다.

셋째, 이 연구에서 설문조사를 통한 기초 통계처리는 SPSS 통계 패키지를 이용하였다.

넷째, 북한이탈주민 자영업자 세무대리서비스 품질 향상을 위한 방안 도출에 관한 연구는 다중회귀분석 방법을 활용하였다.

다섯째, 북한이탈주민 자영업자 세무대리서비스 품질 향상 방안 도출전략은 정책분석방법을 통해 도출하고자 한다.

2) 연구의 범위

북한이탈주민 자영업자 세무대리서비스 품질 향상을 위한 연구의 범위는 다음과 같이 제한하였다.

첫째, 연구의 기초자료인 설문자료는 2021년 11월 1일부터 11월 20일 동안 조사된 자료를 토대로 분석하는 것으로 한정하였다.

둘째, 설문조사 연구 대상은 전국에 분포하고 있는 북한이탈주민 자영업자들을 상대로 진행하였다.

셋째, 연구의 범위는 마케팅, 인사관리, 생산관리, 회계관리, 경영정보시스템 등 다양하게 분석할 수 있지만 세무대리서비스 품질 향상 방안으로 한정하였다.

넷째, 분석의 범위도 횡단분석, 시계열분석, 회귀분석, 비용편익분석 등 여러 가지로 구분할 수 있지만 설문조사 결과 다중회귀분석을 통한 인과관계 분석으로 한정하였다.

제 2 장 이론적 고찰

제 1 절 북한이탈주민 자영업자 산업 규모 및 동향

1) 북한이탈주민 현황

북한이탈주민은 대부분 제3국을 통하여 입국하고, 제외공관 또는 주재국 임시보호시설에 체류하면서 신원확인 및 주재국과의 입국 교섭 절차를 거친 후에 입국한다(감사원, 2020.3, p.5).

연도별 북한이탈주민 입국자 수는 2009년 이후 줄어드는 추세이며, 2020년까지 입국한 북한이탈주민은 모두 33,752명이다(남북하나재단, 2021.3, 발간사). 이중 여성이 23,950명인 72%로 많은 비중을 차지하며, 남성은 9,297명인 28%에 지나지 않는다(감사원, 2020.3, p.4).

〈표 2-1〉 국내 북한이탈주민 입국 현황

(단위 : 명, %)

구분	남자	여자	합계	여성비율
1998년~2008년	5,126	9,958	15,084	66.0
2009년	662	2,252	2,914	77.3
2010년	591	1,811	2,402	75.4
2011년	795	1,911	2,706	71.6
2012년	404	1,098	1,502	73.1
2013년	369	1,145	1,514	76.6
2014년	305	1,092	1,397	78.2
2015년	251	1,024	1,275	80.3
2016년	302	1,116	1,418	79.7
2017년	188	939	1,127	83.3
2018년	168	969	1,137	85.2
2019년	136	635	771	82.4
누적	9,297	23,950	33,247	72.0

자료 : 감사원(2020.3), p4.

주) 2019년 인원은 1월-9월까지 통계임.

북한이탈주민 입국자 성별 분포는 총 29,121명 중 여자가 20,543명인 75.54%로 대부분을 차지하며, 남자는 8,578명인 29.46%에 불과하다.

북한이탈주민 입국자 연령대는 20~40대의 비중이 74.4%로 가장 높고, 다음으로는 20대 미만이 16.0%를 차지하고 있다(김광재, 2016, p.3).

〈표 2-2〉 성별 및 연령별 북한이탈주민 국내 입국 현황

(단위 : 명, %)

구분	0-9세	10-19세	20-29세	30-39세	40-49세	50-59세	60세 이상	계
남자	618.0	1,550.0	2,357.0	2,001.0	1,260.0	470.0	322.0	8,578.0
여자	616.0	1,886.0	5,879.0	6,534.0	3,618.0	1,102.0	908.0	20,543.0
계	1,234.0	3,436.0	8,236.0	8,535.0	4,878.0	1,572.0	1,230.0	29,121.0
비중	4.2	11.8	28.3	29.3	16.8	5.4	4.2	100.0

자료 : 김광재(2016), p3.

북한이탈주민이 재북 시 직업별 유형은 무직부양이 48.1%로 가장 많았으며, 다음으로는 노동자가 38.0%를 차지하고 있다(김광재, 2016, p.4).

〈표 2-3〉 재북 시 직업 유형별 북한이탈주민 국내 입국 현황

(단위 : 명, %)

구분	관리자	군인	노동자	무직	봉사자	예체능인	전문직	아동 등 비대상	기타	계
남자	368.0	640.0	3,712.0	3,104.0	71.0	74.0	207.0	401.0	1.0	8,578.0
여자	112.0	91.0	7,350.0	10,895.0	1,048.0	176.0	451.0	418.0	2.0	20,543.0
계	480.0	731.0	11,062.0	13,999.0	1,119.0	250.0	658.0	819.0	3.0	29,121.0
비중	1.6	2.5	38.0	48.1	3.8	0.9	2.3	2.8	0.0	100.0

자료 : 김광재(2016), p4.

북한이탈주민의 탈북 이유로는 식량부족과 경제적 어려움이 47.9%로 가장 많은 비중을 차지하며, 다음으로는 돈을 더 많이 벌기 위해서가 25.1%, 가족을 따라서가 22.8%, 통제가 싫어서가 20.3%, 신변위협이

13.5% 등의 순으로 나타났다(김광재, 2016, p.4).

(단위 : %)



<그림 2-1> 북한이탈주민 탈북 동기

자료 : 김광재(2016), p4.

2) 북한이탈주민 정착 지원

2019년 말 기준 북한이탈주민 수는 모두 33,247명으로 북한이탈주민 3만명 시대에 접어들고 있다(감사원, 2020.3, p.3). 그동안 정부는 1997년 북한이탈주민의 보호 및 정착지원에 관한 법률을 제정하는 등 북한이탈주민의 안정적 정착을 위해 다양한 정책을 지속적으로 추진해 왔다(김광재, 2016, p.1).

실제로 2019년도 북한이탈주민 정착지원 예산은 1,074억 원으로 통일부의 전체 사업비 1,606억 원 중 66.99%를 차지하고 있다.

〈표 2-4〉 2019년도 북한이탈주민 지원 현황

(단위 : 백만 원)

구분		2019년
계		107,436
북한이탈주민 정착 행정지원		52,632
	북한이탈주민 정책 및 지원체계 운영	18,487
	북한이탈주민지원재단 운영	33,640
	북한이탈주민 종합관리시스템 구축(정보화)	505
북한이탈주민 사회적응 지원		54,804
	북한이탈주민 정착금 지급	41,136
	북한이탈주민 교육훈련	13,668

자료 : 감사원(2020.3), p8.

이중에서 2019년도 북한이탈주민 정착금 예산은 520억 5,800만 원이다.

〈표 2-5〉 2019년도 북한이탈주민 정착금 현황

(단위 : 백만 원)

구분	2019년	비고
계	52,058	-
정착금 기본금	8,910	1인 세대 기준 800만 원
주거지원금	20,332	1인 세대 기준 1,600만 원
정착장려금	7,568	직업훈련, 자격취득, 취업장려금
보로금	960	정보, 장비에 대해 평가하여 지급
가산금	822	고령, 한부모 가정, 장기치료 대상 등
사립대 공납금	3,916	수업료의 1/2, 입학금 (2019년부터 북한이탈주민지원재단 소관)
고용지원금	2,544	최장 4년, 인건비의 1/2
미래행복통장	7,006	길게는 4년, 월 10만~50만 원 (2019년부터 북한이탈주민지원재단 소관)

자료 : 감사원(2020.3), p8.

이러한 다양한 정부의 정책적 지원과 북한이탈주민의 자립 및 자활 노력 덕분에 북한이탈주민들은 우리 지역 사회 구성원으로서 점차 자리를 잡아 가고 있다.(김광재, 2016, p.1).

남북하나재단에서 실시한 2019년 북한이탈주민 실태조사 결과에 따르면 고용률은 2011년에 탈북민 49.9%, 일반국민 59.8%에서 2019년 탈북민 58.2%, 일반국민 61.4%로 격차가 좁아 졌으며, 실업률도 2011년에 탈북민 12.1%, 일반국민 3.0%에서 2019년 탈북민 6.3%, 일반국민 3.0%로 격차가 많이 줄어들었다(보도자료, 2020.2.2, p.3). 임금근로자 월평균 임금도 2011년에 탈북민 121.3만원, 일반국민 203.3만원에서 2019년에 탈북민 204.7만원, 일반국민 264.3만원으로 격차가 줄어들었다(보도자료, 2020.2.2., p.3).

〈표 2-6〉 북한이탈주민 경제활동 상태 변화추이

(단위 : %, 천 원)

구분		2011 년	2012 년	2013 년	2014 년	2015 년	2016 년	2017 년	2018 년	2019 년
고용 비율	이탈주 민	50	50	51	53	55	55	57	60	58
	국민	60	60	60	61	61	61	61	61	61
실업 비율	이탈주 민	12	8	10	6	5	5	7	7	6
	국민	3	3	3	3	3	4	4	4	3
평균 월급	이탈주 민	121	138	141	147	155	163	179	190	205
	국민	203	211	219	224	230	237	243	256	264

자료 : 보도자료(2020.2.26.), p3.

그럼에도 불구하고 아직까지 북한이탈주민은 남북한 체제의 차이와 탈북과정에서 어려움 등으로 우리사회의 정착이 쉽지 않는 상황에 처해 있다.(김광재, 2016, p.1).

충남 여성정책개발원은 도내 5개 지역에 거주하는 북한이탈주민 200명을 대상으로 진행한 설문조사 결과에서도 남한에 온 것을 84%는 후회하지 않지만 15%는 후회를 해 본적이 있다고 응답했다(양영석 기자,

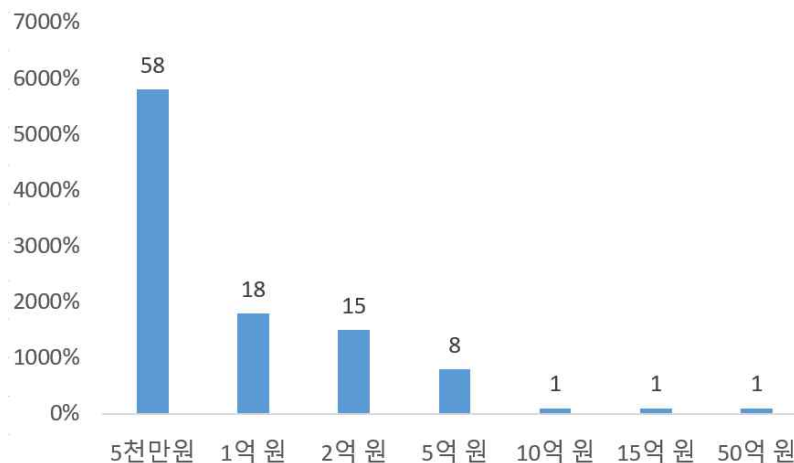
2020.9.17.). 후회해 본적이 있는 가장 큰 이유로는 경제적 자립의 어려움을 39%로 가장 높게 들었고, 가족에 대한 그리움, 건강악화, 남한사회의 차별 등이 후순위를 이었다(양영석 기자, 2020.9.17.).

이에 북한이탈주민 여성들은 자립을 위해 직업교육, 취업알선, 경제적 지원, 교류 공간 확보 등 일자리 지원정책이 더욱 절실한 것으로 조사되었다(양영석 기자, 2020.9.17.).

3) 북한이탈주민 기업 현황

북한이탈주민 기업가의 연매출이 5천만 원 이하가 58%이며, 연매출이 1억 원에서 5억 원 사이의 사업체는 약 41%를 차지하고, 연 매출이 10억 원이 넘는 업체는 3%에 불과했다(아시아재단, 2020.12, p.14).

(단위 : %)



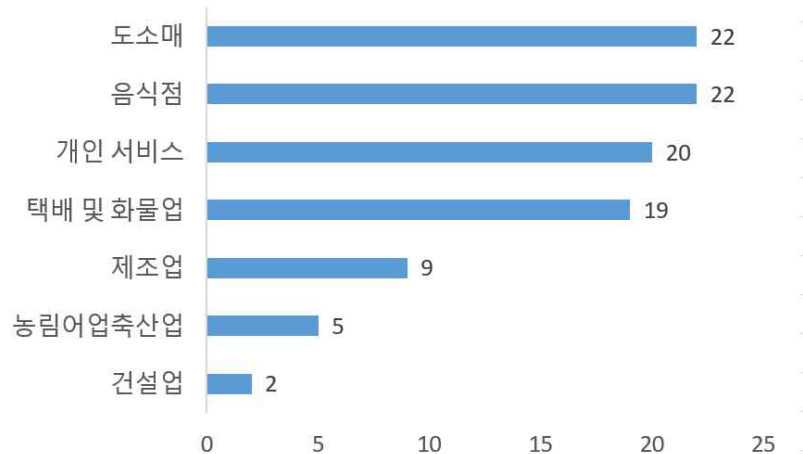
<그림 2-2> 북한이탈주민 사업체 매출액 분포

자료 : 아시아재단(2020.12), p.14.

북한이탈주민 기업가의 사업체 유형은 대부분 서비스업의 형태로 음식점과 도소매업이 각각 22%를 차지하고, 개인 서비스업이 20%, 택배 및 화물업이 19%, 제조업이 9%, 농림어업축산업이 5%, 건설업이 2%를 차

지하고 있다(아시아재단, 2020.12, p.14).

(단위 : %)



<그림 2-3> 북한이탈주민 사업체 유형 분포

자료 : 아시아재단(2020.12), p.14.

북한이탈주민 기업가의 사업체 유형은 국내 산업대비 상대적으로 쉽게 창업이 가능한 서비스업 분야에 집중되어져 있음을 알 수 있다.

북한이탈주민 기업가 중 절반 이상은 규모가 작은 신생업체를 운영하고 있으며, 이중 65%는 창업한지 3년 이하의 기업이었다(아시아재단, 2020.12, p.13).

북한이탈주민 기업가의 75%는 종사자 수가 4인 미만이었으며, 혼자 일하거나 시간제 종사자 1인과 함께 일하는 단독 고용주는 18%를 차지했다(아시아재단, 2020.12, p.13).

북한이탈주민 기업가의 사업운영 주요 애로 사항은 자금조달과 극심한 경쟁이 각각 53.4%로 가장 높았으며, 마케팅 및 영업과 관련된 소비자 인식이 38.9%, 판매가 32.8%로 높았다.(아시아재단, 2020.12, p.16).



〈그림 2-4〉 북한이탈주민 사업체 운영 주요 애로 사항

자료 : 아시아재단(2020.12), p.16.

제 2 절 세무대리서비스 특성

1) 세무관련 산업

국제적으로 세무대리서비스에 대한 일반적인 정의는 없다. 국제연합(UN)이 각국의 산업별 활동수준을 측정하기 위해 사용하는 국제표준산업분류(International Standard Classification)에서는 세무사업을 조세에 관한 신고·청구 등의 대리, 세무관련 서류의 작성, 세무상담 및 자문 등을 수행하는 세무사의 산업 활동으로 규정하고 있다(이현규, 2015, p.43).

우리나라는 한국표준산업분류(Korean Standard Industry Classification)에서는 세무사업을 조세에 관한 신고·청구 등의 대리, 세무관련 서류의 작성, 세무상담 및 자문 등을 수행하는 세무사의 산업활동으

로 규정하고 있다(이현규, 2015, p.43). 한국표준산업분류체계에 따르면 세무사업은 대분류 전문서비스업(M71), 중분류 회계 및 세무사 관련 서비스업(M712), 세분류 공인회사사업(M71201), 세무사업(M71202), 기타 회계관련 서비스업(M71209)으로 분류 된다(이현규, 2015, p.43).

2) 세무대리

세무대리는 일반적으로 고객 스스로 전문지식 등이 부족하여 세법에 관한 일련의 기장, 조정, 신고, 신청, 고문, 상담 등의 업무상 도움을 필요로 하는 경우 전반 적인 세무 업무를 전문적인 지식과 경험을 갖춘 세무사 등 전문 자격사 에게 위임하는 것을 말한다(김은실, 2019, p.1).

법적으로 세무대리는 세무사법 제2조 세무사의 직무에서 다음과 같이 정의하고 있다(세무사법, 2020.6.9. 시행).

1. 조세에 관한 신고·신청·청구(과세전적부심사청구, 이의신청, 심사청구 및 심판청구를 포함한다) 등의 대리(「개발이익환수에 관한 법률」에 따른 개발부담금에 대한 행정심판청구의 대리를 포함한다)
2. 세무조정계산서와 그 밖의 세무 관련 서류의 작성
3. 조세에 관한 신고를 위한 장부 작성의 대행
4. 조세에 관한 상담 또는 자문
5. 세무관서의 조사 또는 처분 등과 관련된 납세자 의견진술의 대리
6. 「부동산 가격공시에 관한 법률」에 따른 개별공시지가 및 단독주택가격·공동주택가격의 공시에 관한 이의신청의 대리
7. 해당 세무사가 작성한 조세에 관한 신고서류의 확인. 다만, 신고서류를 납세자가 직접 작성하였거나 신고서류를 작성한 세무사가 휴업하거나 폐업하여 이를 확인할 수 없으면 그 납세자의 세무 조정이나 장부 작성의 대행 또는 자문 업무를 수행하고 있는 세무사가 확인할 수 있다.
8. 「소득세법」 또는 「법인세법」에 따른 성실신고에 관한 확인
9. 그 밖에 제1호부터 제8호까지의 행위 또는 업무에 딸린 업무

3) 세무대리인

세무대리인은 세무와 관련된 공적업무에 있어 본인을 대리하여 관련 업무를 처리 하는 자를 말하며, 세무사, 공인회계사, 변호사의 자격을 취득한 후 그 세무대리 행위를 하는 자를 말한다.(함영석, 2018, p5). 즉, 세무대리인은 전문지식을 갖춘 자가 공적 사적 업무에 있어 대리하여 관련 업무를 처리 하는 자를 말하며, 세무사법 제6조의 규정에 따라 등록된 세무사, 공인회계사, 변호사로 세무대리 업무를 위임받은 수행자, 세무사사무소, 세무법인, 회계사사무소, 회계법인을 의미한다(김은실, 2019, p.1). 여기서 세무사는 세무와 관련된 업무를 수임 받아 처리하는 자를 말하며, 공인회계사는 회계사법에 의거 세무와 관련 업무를 수임 받아 처리를 하거나 외부감사에 관한 법률에 의한 주식회사 및 유한회사의 외부감사를 수행하고 감사보고서를 발행하는 자를 말한다(함영석, 2018, p5). 그리고 변호사는 세무관련 소송에 관한 행위 및 행정처분을 대리하는 자를 말한다(함영석, 2018, p5).

4) 세무대리서비스

세무대리서비스는 일반적으로 세무사나 세무사사무소의 직원 등의 세무대리인에 의해서 제공되는 전문화된 조세관련 대리서비스를 말한다(이명근, 2015,p.11). 구체적으로 세무대리서비스는 전문지식이 결여된 납세자인 고객이 세무대리인에게 사무를 위임해 처리하는 유상의 세무서비스로 세무대리인 혹은 세무사 직원이 고객과 대리관계에 의해서 높은 수준의 세법 지식과 세무 자문 및 세무신고 서비스를 고객에게 제공하고, 고객은 서비스 수수료를 지불하는 전문적인 서비스를 제공 받게 된다(이명근, 2015,p.11). 따라서 세무대리서비스는 세무사나 세무사사무소 직원 등이 고객에게 세무업무와 관련하여 제공하는 일체의 서비스로 조세에 관한 기장, 신청, 청구, 조정 등에 대해서 서비스 의뢰자인 고객을 대리하는 것을 말하며, 조세 상담과 자문 업무를 포함하고 있는 개념을 말한다(이명근,

2015,p.11).

결국, 세무서비스는 조세를 계산하여 신고하거나 부과하며, 그 세액을 징수, 납부하는 일련의 무형적인 세무업무를 제공하는 과정, 노력, 행동의 수행을 말하지만(유금식, 2015, p.5) 세무대리서비스는 납세자의 의뢰에 의해 세무사가 전문가적 지식으로 조세에 관한 거래 사실과 증빙에 의해 사실 판정, 기록, 계산, 조정을 거쳐 최종적 의사판단에 의해 보고하는 일련의 과정, 노력, 행동을 의미하게 된다(유금식, 2015, p.5, 배준철, 2012, p.6).

이러한 성격의 세무대리서비스는 법률사무와 회계사무의 양면을 가지고 있어 어떤 업무를 대행 할 것인지에 따라 대리인의 선임이 달라진다(김은실, 2019, p.1).

실제로 일반 기업들이 세무대리서비스를 제공받으려고 하는 주요 이유는 다음과 같다(김은실, 2019, pp.1-2).

첫째, 납세자 각각의 상황에 따라 상이하겠지만 보통 어려운 세법을 스스로가 파악하여 절세적인 관점에서 전문성 있게 납세의무를 수행하는데 많은 애로가 있기 때문이다.

둘째, 세무 전문지식을 가진 전문가 집단과 분업을 통하여 영업주가 주된 영업활동에 전념할 수 있도록 하기 위함이다.

셋째, 전문가의 아웃소싱으로 세무업무 품질의 상승과 세무관련 사업경영에 대한 전반적인 도움을 받기 위함이다.

넷째, 세금 납부에 대한 절세가 가능하기 때문이다.

5) 세무대리서비스 품질 요소

선행연구를 통한 일반적인 세무대리서비스 품질 요소는 다음과 같다.

첫째, 전문성이다. 즉, 세무사나 세무사 사무소 직원들이 제공하는 세무대리서비스에 대해 느끼는 전문지식과 기술적 숙련도 등을 의미한다.(함영석, 2018, p.19).

둘째, 신뢰성이다, 즉, 약속한 서비스를 정확하게 수행할 수 있는 능력

을 말한다(함영석, 2018, p.20, Mohammed Ahmed, 2018, p.56).

셋째, 확산성이다. 즉, 지식, 기업평판, 비밀보장, 고객의 재산과 시간에 대한 배려 등 확산을 주는 구성원의 능력뿐만 아니라 구성원들의 지식과 예의바른 근무자세 등을 말한다(함영석, 2018, p.20, Mustafa Karadeniz, Lale Aslant, 2020, p.1258).

넷째, 응답성이다. 즉, 고객의 요구사항을 돕고 신속한 서비스를 제공할 것이라는 것을 의미한다(함영석, 2018, p.21, Mohammed Ahmed, 2018, p.56).

다섯째, 공감성이다. 즉, 고객에 대한 원활한 의사소통과 이용자에 대한 배려와 개별적인 관심을 의미한다(함영석, 2018, p.21, Mustafa Karadeniz, Lale Aslant, 2020, p.1258).

여섯째, 유형성이다. 즉, 서비스 품질을 평가하기 위한 인적 및 물적 외형적인 단서를 의미한다(함영석, 2018, p.21, Mohammed Ahmed, 2018, p.56).

6) 세무대리서비스의 특성

세무대리서비스 품질이 지니는 일반적인 특성은 다음과 같다.

첫째, 전문성이다. 즉, 세무대리서비스를 제공하는 자는 상당한 수준의 세법에 대한 지식을 구비해야 한다.(유금식, 2015, p.5, 최익수, 2012, p.11).

둘째, 공익성이다, 즉, 세무대리서비스는 납세자의 권익을 보호함과 동시에 법적인 공익성도 동시에 지니고 있다(유금식, 2015, p.5, 최익수, 2012, p.11).

셋째, 다양성이다. 즉, 세무대리서비스는 31종의 세목과 세무계획, 기장, 신고, 상담, 불복, 확인 등이 포함된 업무의 다양성을 지니고 있다(유금식, 2015, p.5).

넷째, 연속성이다. 즉, 세무대리 서비스는 연속적으로 지속되는 서비스의 연속성을 가지고 있다(유금식, 2015, p.5, 최익수, 2012, p.11).

다섯째, 유한성이다. 즉, 세무대리서비스는 세무사와 같은 전문자격 소

지자만이 수행할 수 있는 유한성을 지니고 있다(최익수, 2012, p.11).

따라서 세무대리서비스는 일반서비스의 속성과 마찬가지로 고객요구와 고객만족을 위해 제공되는 기술적 품질과 그러한 기술적 품질의 목적 수행을 위해 제공되는 과정상의 기능적 품질 외에 법적, 사회적 규범의 가치 기준을 준수하기 위해 제공되는 의뢰인과 대리인 간의 타협적인 서비스이다(배준철, 2012, p.6).

7) 세무대리서비스 업무의 수행 자격

세무대리서비스의 수행자격은 세무사법에 의거 세무자격시험에 합격한 자, 공인회계사 자격이 있는자, 변호사 자격이 있는 자로 규정하고 있다(함영석, 2018, p5).

〈표 2-7〉 세무대리서비스 업무의 수행 자격

구분		변호사	공인회계사	세무사
자격		세무사법 제4조 (변호사의 자격이 있는 자)	공인회계사법 제3조 (공인회계사 시험에 합격한 자)	세무사법 제3조1호 (제5조의 세무사 자 격시험에 합격한 자)
등록 및 감독		대한변호사 협회	금융위원회	기획재정부
업 무	핵심 업무	소송에 관한 행 위 및 행정처분 의 대리	회계와 관련된 감 사 · 계산 · 정리 · 감 정 또는 법인 설립에 관한 회계	조세에 관한 전반적인 업무
	부수 업무	기장 및 세무대 리	기장, 각종 세금 신고 등	기장, 각종 세금 신고 등

자료 : 함영석(2018), p.6.

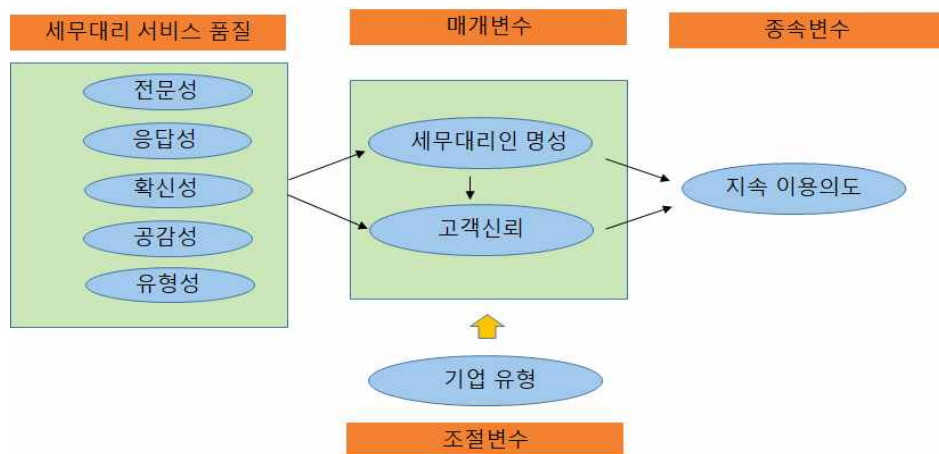
제 3 절 선행 연구

1) 국내 연구

세무대리서비스 품질이 경영성과에 미치는 대표적인 국내 선행연구는 김은실(2019), (2)이명근(2015), (3)함영석(2018), (4)이현규(2015), (5)유금식(2015), (6)배준철(2012), (7)최익수(2012), (8)한명희(2010), (9)김홍규(2003) 등을 들 수 있다.

첫째, 김은실(2019)은 “세무대리인 명성과 고객신뢰에 의한 이용의도에 미치는 세무대리서비스 품질요인 연구”에서 독립변수를 잠재변수로 전문성, 응답성, 확신성, 공감성, 유형성 등 세무대리서비스 품질로 보고, 매개변수에는 세무대리인 명성, 고객신뢰로 설정한 다음, 종속변수에는 지속이용 의도로 보고 이들 간에 구조적인 관계를 분석하였다. 여기서 조절 변수는 기업 유형으로 보았다(김은실, 2019, p.15).

분석 결과 세무대리서비스 품질은 세무대리인 명성과 고객신뢰에 영향을 미치고, 세무대리인 명성과 고객신뢰는 지속이용의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

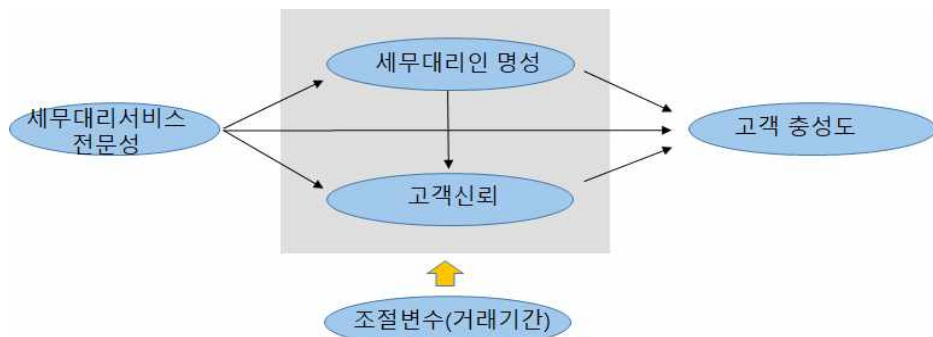


<그림 2-5> 김은실(2019)의 모형

자료 : 김은실(2019), p.15.

둘째, 이명근(2015)은 “세무대리서비스 전문성이 세무대리인 명성, 고객신뢰 및 고객충성도에 미치는 영향”에서 독립변수를 세무대리서비스 전문성으로 보고, 매개변수는 세무대리인 명성과 고객신뢰로 보며, 종속변수는 고객충성도로 보고 이들 간의 구조적인 관계를 분석했다(이명근, 2015,p.40).

분석 결과 세무대리서비스 전문성은 세무대리인 명성과 고객신뢰에 영향을 미치며, 고객신뢰는 세무대리서비스 전문성과 세무대리인 명성에 영향을 받으며, 고객충성도는 세무대리서비스 전문성과 세무대리인 명성에 의해 영향을 받는 것으로 나타났다(이명근, 2015,p.63).

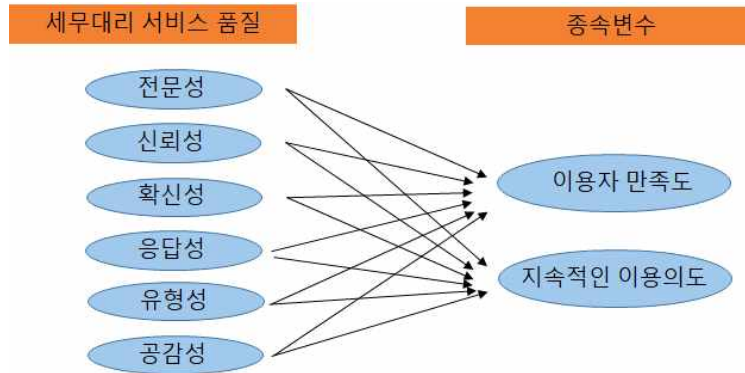


<그림 2-6> 이명근(2015)의 모형

자료 : 이명근(2015), p.40.

셋째, 함영석(2018)은 “세무대리서비스 품질이 이용자 만족도와 지속적인 이용의도에 미치는 영향에 관한 연구”에서 독립변수에 잠재변수를 세무대리서비스 품질로 보고 측정변수로 전문성, 신뢰성, 확신성, 응답성, 유형성, 공감성 으로 보았다(함영석, 2018, p.37). 그리고 종속변수에 이용자 만족도와 지속적인 이용의도로 보고 이들 간의 관계를 분석하였다(함영석, 2018, p.37).

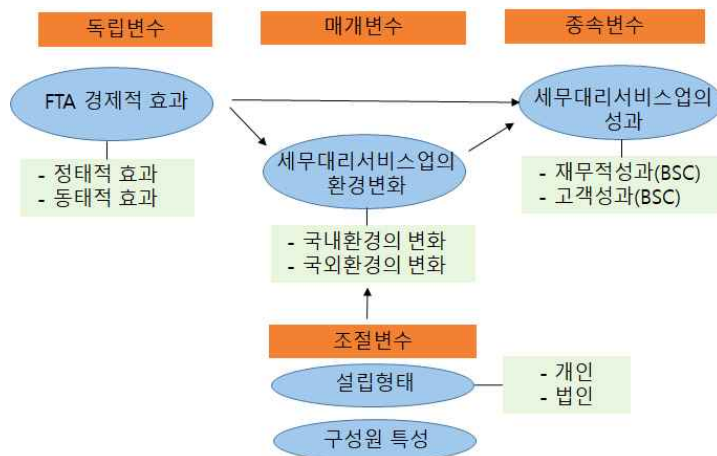
분석 결과 세무대리인의 전문성이 이용자 만족도에 영향을 미치며, 전문성, 확신성, 신뢰성은 지속적인 이용의도에 영향을 미치는 것으로 입증되었다.



<그림 2-7> 함영석(2018)의 모형

자료 : 함영석(2018), p.37.

넷째, 이현규(2015)는 “FTA 체결에 따른 세무대리서비스업의 환경변화와 성과에 관한 연구”에서 독립변수는 잠재변수에 FTA 경제적 효과, 측정변수에 정태적 효과, 동태적 효과로 정의했으며, 매개변수는 잠재변수에 세무대리서비스업의 환경변화, 측정변수에 국내환경의 변화, 국외환경의 변화로 정의했다(이현규, 2015, p.77). 조절변수는 설립형태(개인, 법인)과 구성원 특성으로 정의하고, 종속변수는 잠재변수에 세무대리서비스업의 성과, 측정변수에 재무적 성과(BSC)와 고객성과(BSC)로 정의했다(이현규, 2015, p.77).



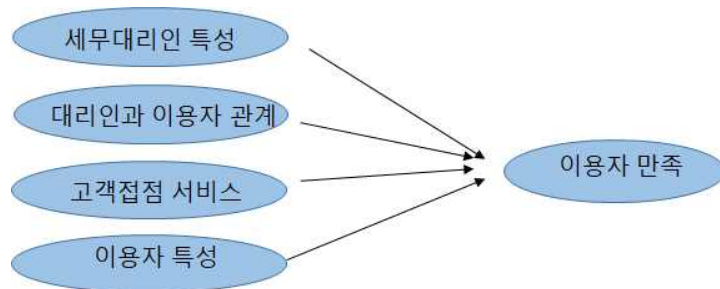
<그림 2-8> 이현규(2015)의 모형

자료 : 이현규(2015), p.77.

분석 결과 FTA의 동태적 효과는 세무대리서비스업의 국내환경의 변화, 국외환경의 변화, 재무적 성과, 고객 성과에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 FTA의 경제적 효과는 세무대리서비스업의 성과에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

다섯째, 유금식(2015)은 “중소사업자 세무대리서비스의 만족요인에 관한 연구”에서 독립변수를 세무대리인 특성, 대리인과 이용자의 관계, 고객접점 서비스, 이용자 특성으로 들고, 종속변수를 이용자 만족으로 설정하여 이들 간의 관계를 분석하였다(유금식, 2015, p.18).

분석결과, 이용자 만족에 영향을 미치는 영향요인은 고객접점 서비스와 이용자 특성으로 나타났다(유금식, 2015, p.31).

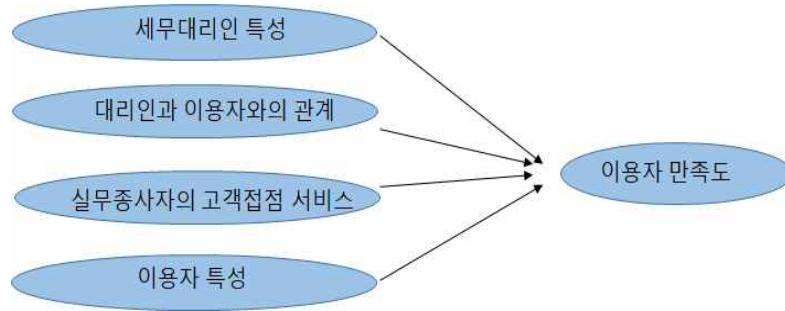


<그림 2-9> 유금식(2015)의 모형

자료 : 유금식(2015), p.18.

여섯째, 배준철(2012)은 “개인사업자의 세무대리서비스 만족도 요인에 관한 연구”에서 독립변수를 세무대리인 특성, 대리인과 이용자의 관계, 고객접점 서비스, 이용자 특성으로 들고, 종속변수를 이용자 만족으로 설정하여 이들 간의 관계를 분석하였다(배준철, 2012, p.23).

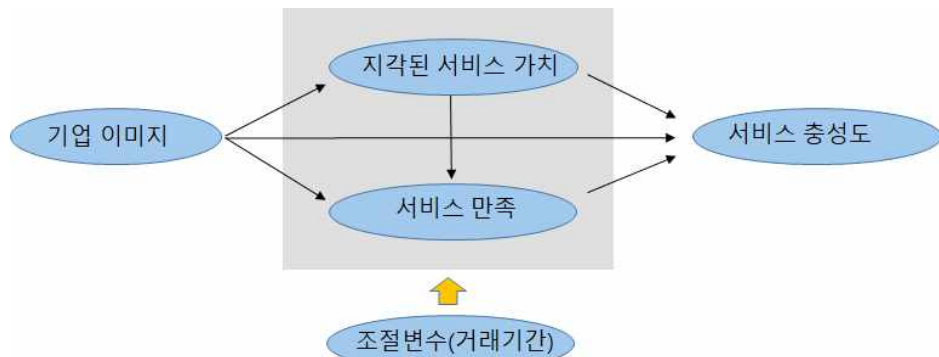
분석 결과, 이용자 만족도에 영향을 미치는 요소는 대리인과 이용자와의 관계, 세무대리인 특성, 이용자 특성, 실무종사자의 고객접점 서비스 모두가 영향을 미치는 것으로 나타났다.



〈그림 2-10〉 배준철(2012)의 모형

자료 : 배준철(2012), p.23.

일곱째, 최익수(2012)는 “세무사무소의 이미지가 지각된 서비스 가치, 만족 및 충성도에 미치는 영향”에서 독립변수를 기업 이미지로, 매개변수를 지각된 서비스 가치와 서비스 만족으로, 조절변수를 거래기간으로, 종속변수를 서비스 충성도로 정의하고 이들 간의 관계를 분석하였다(최익수, 2012, p.28).



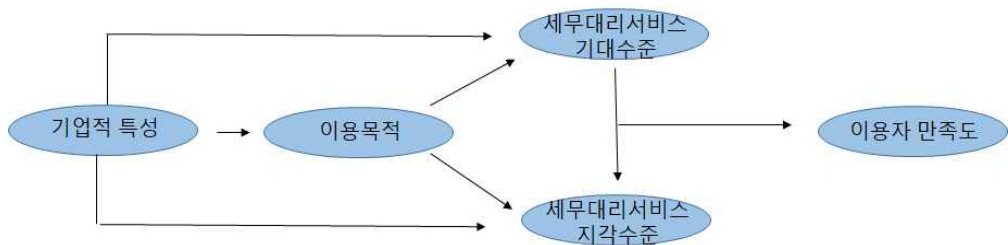
〈그림 2-11〉 최익수(2012)의 모형

자료 : 최익수(2012), p.28.

분석결과 기업 이미지는 지각된 서비스가치와 서비스 만족도에 영향을 미치고, 서비스 만족도는 기업이미지와 지각된 서비스 가치로부터 영향을 받으며, 서비스 충성도는 서비스 만족도에 의해 영향을 받는 것으로 나타났다.

여덟째, 한명희(2010)는 “고객만족도 영향분석을 통한 중소기업의 세무대리서비스 향상 방안 연구”에서 독립변수를 기업적 특성으로 보고, 매개변수를 이용목적, 세무대리서비스 기대수준, 세무대리서비스 지각수준으로 정하고, 종속변수를 이용자 만족도로 설정하여 이들 간의 구조적인 관계를 분석하였다(한명희, 2012, p.77).

분석 결과, 세무대리서비스 측정변수인 보수적인 자문 등 공감성과 질문에 대한 정확한 답변 등 전문성은 이용자 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 사무실의 청결, 최신장비 보유 등 유형성은 이용자 만족도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다(한명희, 2012, pp.107-108).

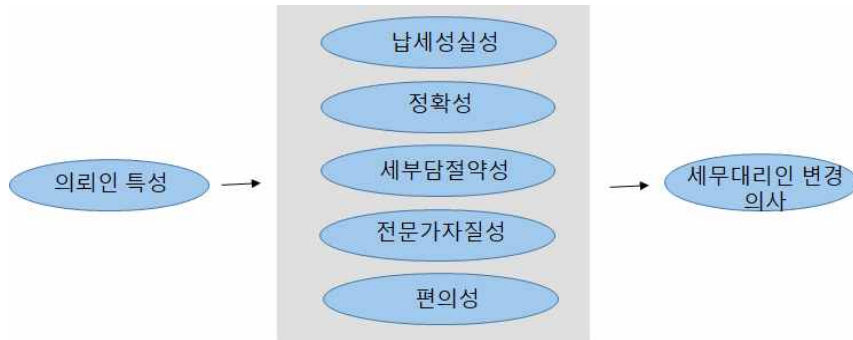


〈그림 2-12〉 한명희(2010)의 모형

자료 : 한명희(2010), p.77.

아홉째, 김홍규(2003)는 “세무대리서비스 품질요인과 세무대리인 변경의사에 관한 연구”에서 독립변수를 의뢰인 특성으로 보고, 매개변수를 납세성실성, 정확성, 세부담 절약성, 전문가 자질성, 편의성 등 세무대리서비스 품질로 보았으며, 종속변수로 세무대리인 변경의사로 설정한 후, 이들 간의 연관관계를 분석하였다(김홍규, 2003, p.43).

분석 결과 지역별, 교육정도별, 납세성실도별 의뢰인 특성 관점에서 납세성실성, 세부담 절약성, 전문가 자질성, 편의성은 차이를 보였으나 정확성에서는 차이를 보이지 않았다(김홍규, 2003, pp.72-76). 그리고 회귀분석 결과에서 세무대리인 변경 의사는 납세성실성, 세부담 절약성, 전문가 자질성, 편의성에 의해 영향을 받으며, 정확성에는 영향을 받지 않는 것으로 나타났다(김홍규, 2003, p.78).



〈그림 2-13〉 김홍규(2003)의 모형

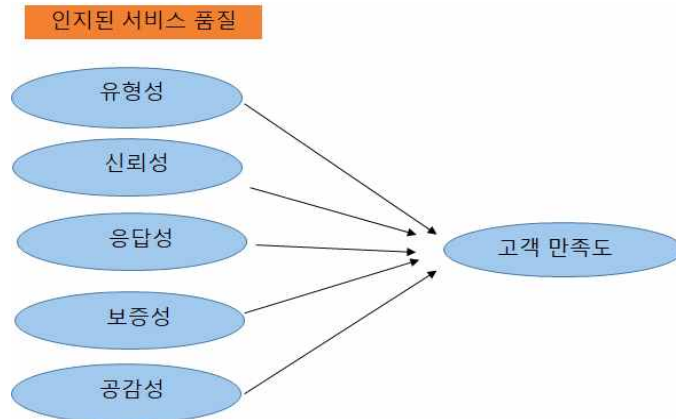
자료 : 김홍규(2003), p.43.

2) 해외 연구

첫째, 세무대리서비스 품질이 기업경영성과에 미치는 영향에 관한 대표적인 해외 선행연구는 (1)Mustafa Karadeniz, Lale Aslant(2020), (2)Mohammed Ahmed(2018), (3)Carl L. Saxby, Craig R. Ehlen, Timothy R. Koski(2004) 등을 들 수 있다.

둘째, T. A. T. Ismail, M. S. M Zahari, H. A. Hadi, R. Ahmad(2017)는 “공인회계사에 의해 제공된 회계서비스의 인지된 서비스 품질이 미용사와 이발사의 고객만족도에 미치는 효과 분석”에서 독립변수를 유형성, 신뢰성, 응답성, 보증성, 공감성으로 보고 이들이 고객 만족도에 미치는 영향관계를 분석했다(Mustafa Karadeniz, Lale Aslant, 2020, pp.1251-1266).

분석 결과, 공인회계사의 인지된 서비스 품질인 유형성, 신뢰성, 응답성, 보증성, 공감성 모두가 미용사와 이발사의 만족도에 영향을 미치는 것으로 입증되었다.

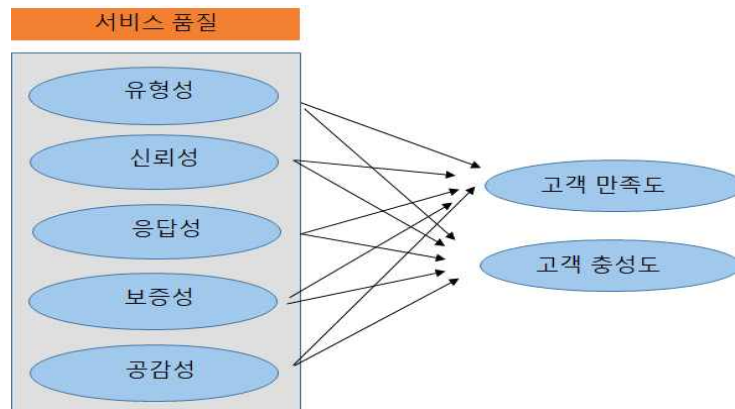


<그림 2-14> Mustafa Karadeniz, Lale Aslant(2020)의 연구 모형

자료 : Mustafa Karadeniz, Lale Aslant(2020), p.1258.

둘째, Mohammed Ahmed(2018)는 “회계법인의 서비스 품질: 고객의 만족도와 충성도에 미치는 영향에 대한 효과 분석”에서 독립변수를 유형성, 신뢰성, 응답성, 보증성, 공감성으로 보고 이들이 고객 만족도와 고객 충성도에 미치는 영향관계를 분석했다(Mohammed Ahmed, 2018, pp.1-57).

분석 결과, 고객만족도에 영향을 미치는 회계법인의 서비스 품질은 신뢰성으로 입증되었으며, 고객충성도에 영향을 미치는 회계법인의 서비스 품질은 응답성과 보증성인 것으로 나타났다.

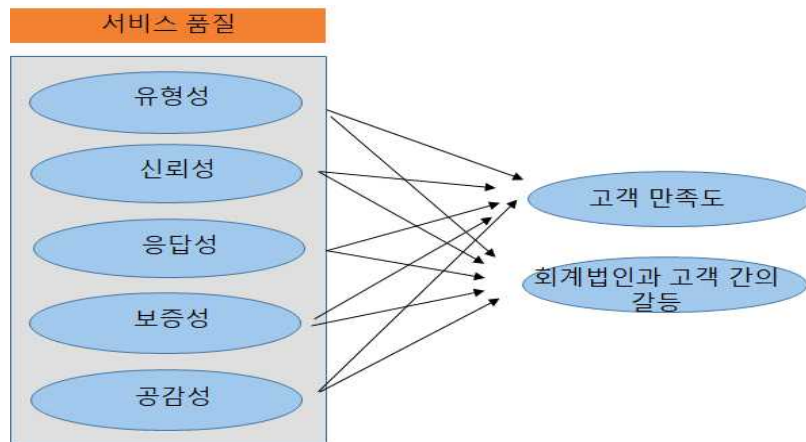


<그림 2-15> Mohammed Ahmed(2018)의 연구 모형

자료 : Mohammed Ahmed(2018), pp.1-57.

셋째, Carl L. Saxby, Craig R. Ehlen, Timothy R. Koski(2004)는 “회계법인의 서비스 품질: 고객만족과 회계법인과 고객 간의 충동에 영향을 미치는 서비스 품질 요소”에서 독립변수를 유형성, 신뢰성, 응답성, 보증성, 공감성으로 설정하고, 종속변수를 고객만족도와 고객충동으로 설정한 다음 이들 관계를 회귀분석하였다(Carl L. Saxby, Craig R. Ehlen, Timothy R. Koski, 2004, pp.75-85).

분석 결과, 고객만족도에 영향을 미치는 서비스 품질 요소는 신뢰성과 보증성으로 나타났으며, 다른 유형성, 반응성, 공감성은 고객만족도에 영향을 미치지 않았다. 그리고 회계법인과 고객 간의 갈등에 영향을 미치는 서비스 품질 요소는 응답성과 보증성으로 나타났다.



<그림 2-16> Carl L. Saxby, Craig R. Ehlen, Timothy R. Koski(2004)의
연구 모형

자료 : Carl L. Saxby, Craig R. Ehlen, Timothy R. Koski(2004), pp.75-85.

제 3 장 연구 설계

제 1 절 연구모형의 설정

본 연구는 북한이탈주민 자영업자들의 열악한 경영 환경에 처해 있음을 고려하여 북한이탈주민 자영업자들의 경영에 있어 필수적인 업무 중에 하나인 주로 외주 위탁하고 있는 세무업무를 세무대리서비스 관점에서 세무대리서비스의 품질을 향상시킬 수 있는 방안을 모색해 보는데 그 목적이 있다.

그러나 북한이탈주민 자영업자 세무대리서비스 품질 향상에 관한 직접적으로 관련이 있는 선행연구는 찾아보기 어려운 실정이다.

따라서 본 연구의 모형은 기존의 세무대리서비스 품질이 기업 경영성과에 미치는 다양한 선행연구 검토를 통해 북한이탈주민 자영업자들의 세무대리서비스 품질을 향상시킬 수 있는 연구모형을 설정하고자 한다.

우선 기존의 세무대리서비스 품질이 기업 경영성과에 영향을 미치는 선행연구에서 검토된 대표적인 종속변수와 독립변수는 다음과 같다.

첫째, 세무대리서비스 품질향상을 통한 성과변수이다. 대표적인 세무대리서비스 품질향상을 통한 성과변수는 김은실(2019), 함영석(2018), 이명근(2015), 유금식(2015), 배준철(2012), 최익수(2012), 한명희(2010), 김홍규(2003), Carl L. Saxby, Craig R. Ehlen, Timothy R. Koski(2004) 등의 연구에서 활용된 변수들을 들 수 있다. 이들은 세무대리서비스를 통한 결과적인 성과로 간주할 수 있는 변수인 (1)기대했던 것보다 높은 세무대리서비스의 충족정도, (2)세무대리서비스의 전반적인 만족도, (3)납세자가 제출한 자료에 대한 정확한 신고 정도, (4)납세액을 절감할 수 있는 노력 정도, (5)세무조사에 대응할 수 있는 노력 정도 등을 적용하여 분석하였다.

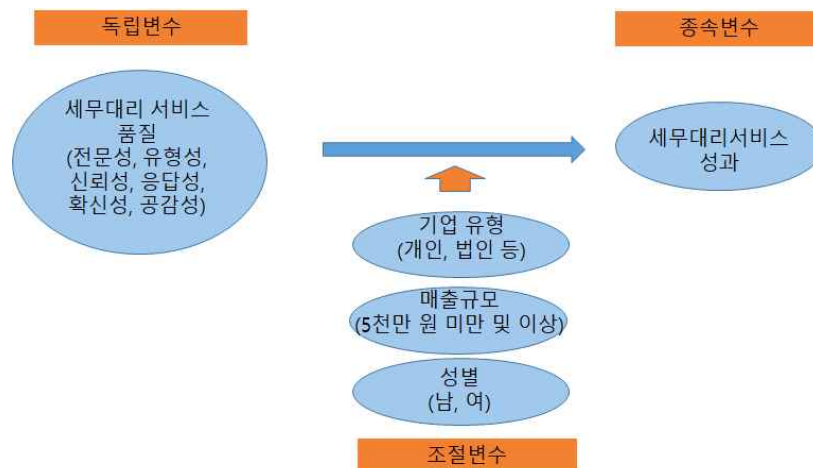
둘째, 세무대리서비스 품질향상을 위한 독립변수는 세무대리서비스 품질 자체변수이다. 대표적인 세무대리서비스 품질 변수는 김은실(2019), 함영석(2018), 이명근(2015), 유금식(2015), 배준철(2012), 한명희(2010), 김홍규(2003), Mustafa Karadeniz, Lale Aslant(2020), Mohammed Ahmed(2018),

Carl L. Saxby, Craig R. Ehlen, Timothy R. Koski(2004) 등의 연구에서 활용된 변수들을 들 수 있다. 선행연구에서 세무대리서비스 품질 변수는 주로 (1)전문성, (2)유형성, (3)신뢰성, (4)응답성, (5)확신성, (6)공감성 변수를 적용하였다.

셋째, 세무대리서비스와 세무대리서비스 성과변수 간의 관계를 통제하는 조절변수는 이명근(2015)과 최익수(2012)의 연구에서 거래기간, 김은실(2019)의 연구에서 기업 유형(개인, 법인), 이현규(2015)의 연구에서 기업 설립형태(개인, 법인), 구성원 특성 등을 적용하여 분석하였다.

본 연구에서는 북한이탈주민 자영업자들의 세무대리서비스 품질향상 방안을 분석하기 위해 세무대리서비스 품질변수와 성과변수를 통제하는 조절변수는 기업유형(개인, 법인, 협동조합 등)과 매출규모(1억 원 미만, 1억 원 이상) 성별(남,여) 변수를 적용하고자 한다.

이상에서 논의된 기존 세무대리서비스 품질이 기업 경영성과에 미치는 다양한 연구모형을 토대로 이 연구에서 분석하고자 하는 북한이탈주민 자영업자 세무대리서비스 품질 향상 방안을 위한 연구모형을 설정하면 다음과 같다.



<그림 3-1> 연구모형

따라서 <그림 3-1>에서 제시된 연구모형은 북한이탈주민 자영업자

세무대리서비스 품질을 설명하는 전문성, 신뢰성, 유형성, 응답성, 공감성, 확신성 등 변수들이 고객의 세무대리서비스 성과에 미치는 영향분석을 기업규모, 매출규모 속성에 따라 어떠한 인과관계가 있는지를 구조분석을 통해 북한이탈주민 자영업자 세무대리서비스 품질 향상 방안 요소들을 분석 및 도출하는데 적용될 수 있을 것으로 기대된다.

제 2 절 변수의 설정

1) 세무대리서비스 성과 변수의 설정

북한이탈주민 자영업자들의 세무대리서비스 품질 향상 방안을 위한 연구모형에서 세무대리서비스 성과변수는 선행연구를 토대로 다음과 같이 설정할 수 있다.

〈표 3-1〉 연구모형에서 세무대리서비스 성과변수의 설정

종속변수	측정변수	선행연구
세무대리서비스 성과 변수	현재 세무대리서비스가 기대했던 것보다 충족 정도가 높았다.	한명희(2010), 함영석(2018), 배준철(2012)
	세무대리서비스의 전반적인 서비스 만족도가 높았다.	한명희(2010), 함영석(2018), 유금식(2015), Mohammed Ahmed(2018), 최익수(2012), Carl L. Saxby, Craig R. Ehlen, Timothy R. Koski(2004)
	세무대리인은 납세자가 제출한 자료를 정확하게 신고하였다.	이명근(2015), 함영석(2018), 유금식(2015), 배준철(2012), 한명희(2010), 김홍규(2003),
	세무대리인은 납부세액을 절감할 수 있는 노력을 하였다.	김은실(2019), 유금식(2015), 이명근(2015), 함영석(2018), 배준철(2012), 한명희(2010), 김홍규(2003),
	세무대리인은 세무조사에 대응할 수 있도록 하였다.	함영석(2018), 유금식(2015), 배준철(2012), 한명희(2010)

따라서 연구모형에서 종속변수인 세무대리서비스를 통한 성과 측정변수를 (1)기대했던 것보다 높은 세무대리서비스의 충족정도, (2)세무대리서비스의 전반적인 만족도, (3)납세자가 제출한 자료에 대한 정확한 신고 정도, (4)납세액을 절감할 수 있는 노력 정도, (5)세무조사에 대응할 수 있는 노력 정도로 설정하였다.

2) 독립변수의 설정

북한이탈주민 자영업자 세무대리서비스 품질 향상 방안 수립을 위한 연구모형에서 독립변수는 선행연구를 기반으로 다음과 같이 설정하였다.

〈표 3-2〉 연구모형에서 세무대리서비스 품질 요소변수의 설정

독립변수	측정변수	선행연구
전문성	세무대리인은 세액을 정확하게 계산할 능력이 있다.	김은실(2019), 이명근(2015), 함영석(2018), 한명희(2010)
	세무대리인은 세무 지식과 전문성을 가지고 있다.	김은실(2019), 이명근(2015)
	정확하고 풍부한 세법지식을 지니고 있다.	김은실(2019), 함영석(2018), 배준철(2012), 김홍규(2003),
	세무대리인은 경영 전반에 대한 지식을 가지고 있다.	김은실(2019), , 함영석(2018), 유금식(2015),
유형성	세무사무소는 최신 장비를 구비하고 있다.	한명희(2010), Mustafa Karadeniz, Lale Aslant(2020), Mohammed Ahmed(2018),
	세무사무소 직원들은 복장이 단정하다	김은실(2019), 함영석(2018), 한명희(2010), Mustafa Karadeniz, Lale Aslant(2020), Mohammed Ahmed(2018)
	세무사무소는 외관시설이 제공된 서비스 형태와 잘 맞는다.	김은실(2019), 함영석(2018), Mustafa Karadeniz, Lale Aslant(2020), Mohammed Ahmed(2018)
	세무사무실의 분위기는 대체로 밝고 쾌적하다.	김은실(2019), 함영석(2018), 한명희(2010), Mustafa Karadeniz, Lale Aslant(2020), Mohammed Ahmed(2018)

신뢰성	세무대리인은 정해진 기일에 약속한 서비스를 제공한다.	김은실(2019), 함영석(2018), 이명근(2015), 한명희(2010), Mustafa Karadeniz, Lale Aslant(2020), Mohammed Ahmed(2018)
	세무대리인은 고객이 문제가 있을 때 공감하고 안심시켜 준다.	Mustafa Karadeniz, Lale Aslant(2020), Mohammed Ahmed(2018)
	세무사무소는 믿을 수 있다.	김은실(2019), 이명근(2015), Mustafa Karadeniz, Lale Aslant(2020), Mohammed Ahmed(2018)
	세무대리인은 고객정보의 기밀을 잘 지켜 준다.	김은실(2019), 함영석(2018), 한명희(2010), Mustafa Karadeniz, Lale Aslant(2020), Mohammed Ahmed(2018)
응답성	세무대리인은 고객 입장에서 고객의 문제를 생각해 준다.	김은실(2019), 함영석(2018), Mustafa Karadeniz, Lale Aslant(2020), Mohammed Ahmed(2018)
	세무대리인은 고객의 요구 사항을 신속하게 응대해 준다.	김은실(2019), 한명희(2010), Mustafa Karadeniz, Lale Aslant(2020), Mohammed Ahmed(2018)
	세무대리인은 고객의 요청에 의해 전화 혹은 방문 하면 즉시 상담 받을 수 있다.	김은실(2019), 유금식(2015), 함영석(2018), 한명희(2010), Mustafa Karadeniz, Lale Aslant(2020), Mohammed Ahmed(2018)
	세무대리인은 고객의 질문에 자세하고도 정확하게 답변해 준다.	김은실(2019), 한명희(2010), 김홍규(2003), Mustafa Karadeniz, Lale Aslant(2020), Mohammed Ahmed(2018)
확신성	세무대리인으로부터 신속하게 서비스를 받을 수 있다.	함영석(2018), Mustafa Karadeniz, Lale Aslant(2020), Mohammed Ahmed(2018)
	회계정보 거래에서 안전함을 느낄 수 있다.	Mustafa Karadeniz, Lale Aslant(2020), Mohammed Ahmed(2018)
	세무사무소 직원들은 예의가 바르다.	함영석(2018), Mustafa Karadeniz, Lale Aslant(2020), Mohammed Ahmed(2018)
	세무대리인은 고객의 질문에 대답할 수 있는 지식을 보유하고 있다.	함영석(2018), Mustafa Karadeniz, Lale Aslant(2020), Mohammed Ahmed(2018),

공감성	세무대리인은 개별적인 관심을 가지고 서비스를 한다.	함영석(2018), Mustafa Karadeniz, Lale Aslant(2020), Mohammed Ahmed(2018)
	세무대리인은 고객이 필요로 하는 것을 알고 있다.	함영석(2018), Mustafa Karadeniz, Lale Aslant(2020), Mohammed Ahmed(2018)
	세무대리인은 고객의 이익을 진심으로 생각해 준다.	김은실(2019), 함영석(2018), Mustafa Karadeniz, Lale Aslant(2020), Mohammed Ahmed(2018)

따라서 북한이탈주민 자영업자 세무대리 서비스 품질변수인 독립변수는 (1)전문성, (2)유형성, (3)신뢰성, (4)응답성, (5)확신성, (6)공감성 변수로 다음과 같이 적용하였다.

첫째, 전문성 잠재변수는 납부세액의 정확한 산출정도, 세무관련 지식과 전문성, 정확하고 풍부한 세법 지식, 기업경영 전반에 대한 지식수준을 측정변수로 구성하였다.

둘째, 유형성 잠재변수는 세무사무소의 최신장비 구비, 세무사무소 직원들의 단정한 복장, 세무사무소의 외관시설이 제공된 서비스의 형태와 부합정도, 세무사무소 사무실의 밝은 분위기를 측정변수로 구성하였다.

셋째, 신뢰성 잠재변수는 정해진 기일에 약속한 서비스 제공, 고객이 문제가 있을 때, 공감 및 안심 노력, 세무사무소의 믿음 정도, 고객 정보의 기밀유지를 측정변수로 구성하였다.

넷째, 응답성 잠재변수는 고객이 문제를 제기 시 고객 입장에서 생각하는 정도, 고객의 요구에 신속대응 정도, 고객의 요청에 즉시 상담 가능 정도, 고객의 질문에 자세하고도 정확한 답변 정도를 측정변수로 구성하였다.

다섯째, 확신성 잠재변수는 신속한 서비스 정도, 회계정보의 거래를 안전하게 느끼는 정도, 세무사무소 직원들의 바른 예의 정도, 고객의 질문에 응답할 수 있는 지식 보유 정도를 측정변수로 구성하였다.

여섯째, 공감성 잠재변수는 개별적인 관심 정도, 고객이 필요로 하는

것을 인지하는 정도, 고객의 이익을 진심으로 생각해 주는 정도를 측정변수로 구성하였다.

3) 조절변수의 설정

북한이탈주민 자영업자 세무대리서비스 품질 향상 방안 수립을 위한 연구모형에서 연구모형을 통제하기 위한 조절변수는 선행연구를 기반으로 다음과 같이 설정하였다.

〈표 3-3〉 연구모형에서 조절변수의 설정

조절 변수	측정변수	선행연구
기업의 유형	개인, 법인, 협동조합, 기타 등	김은실(2019), 이현규(2015)
매출규모.	1억 원 미만과 1억 원 이상	김은실(2019)(설문에는 매출규모를 포함했으나 연구모형에서는 제외함)
성별	남, 여	북한이탈주민 29,121명 중 여자가 20,543명인 75.54% 차지(〈표 2-2〉 참조)

따라서 북한이탈주민 자영업자 세무대리서비스 품질 향상 방안 도출을 위한 연구모형에서 조절변수는 (1)기업의 유형, (2)매출규모 변수를 적용하였다.

제 3 절 가설의 설정

본 연구는 북한이탈주민 자영업자들이 한국에 정착하는데 애로사항이 없도록 일조하기 위한 일 방안으로 북한이탈주민 자영업자들의 세무대리서비스 품질 향상방안 마련을 위해 이루어졌다. 따라서 본 연구의 가설은 북한이탈주민 자영업자들의 세무대리서비스 품질과 세무대리서비스 성과 간의 구조분석을 통해 북한이탈주민 자영업자 세무대리서비스 성과 향상 방안 전략을 마련하기 위해 다음과 같이 설정하였다.

대가설 1 : 북한이탈주민 자영업자들의 세무대리서비스는 세무대리서비스 성과에 영향을 미칠 것이다.

가설 1-1 세무대리서비스 전문성은 세무대리서비스 성과에 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2 세무대리서비스 유형성은 세무대리서비스 성과에 영향을 미칠 것이다.

가설 1-3 세무대리서비스 신뢰성은 세무대리서비스 성과에 영향을 미칠 것이다.

가설 1-4 세무대리서비스 대응성은 세무대리서비스 성과에 영향을 미칠 것이다.

대가설 2 : 북한이탈주민 개인사업자들의 세무대리서비스는 세무대리서비스 성과에 영향을 미칠 것이다.

가설 2-1 북한이탈주민 개인사업자의 세무대리서비스 전문성은 세무대리서비스 성과에 영향을 미칠 것이다.

가설 2-2 북한이탈주민 개인사업자의 세무대리서비스 유형성은 세무대리서비스 성과에 영향을 미칠 것이다.

가설 2-3 북한이탈주민 개인사업자의 세무대리서비스 신뢰성은 세무대리서비스 성과에 영향을 미칠 것이다.

가설 2-4 북한이탈주민 개인사업자의 세무대리서비스 대응성은 세무대리서비스 성과에 영향을 미칠 것이다.

대가설 3 : 북한이탈주민 법인사업자들의 세무대리서비스는 세무대리서비스 성과에 영향을 미칠 것이다.

가설 3-1 북한이탈주민 법인사업자의 세무대리서비스 전문성은 세무대리서비스 성과에 영향을 미칠 것이다.

가설 3-2 북한이탈주민 법인사업자의 세무대리서비스 유형성은 세무대리서비스 성과에 영향을 미칠 것이다.

가설 3-3 북한이탈주민 법인사업자의 세무대리서비스 신뢰성은 세무대리서비스 성과에 영향을 미칠 것이다.

가설 3-4 북한이탈주민 법인사업자의 세무대리서비스 대응성은 세무대리서비스 성과에 영향을 미칠 것이다.

대가설 4 : 연매출 5천만원 미만 매출 북한이탈주민 자영업자들의 세무대리서비스는 세무대리서비스 성과에 영향을 미칠 것이다.

가설 4-1 연 매출 5천만 원 미만 북한이탈주민 자영업자의 세무대리서비스 전문성은 세무대리서비스 성과에 영향을 미칠 것이다.

가설 4-2 연 매출 5천만 원 미만 북한이탈주민 자영업자의 세무대리서비스 유형성은 세무대리서비스 성과에 영향을 미칠 것이다.

가설 4-3 연 매출 5천만 원 미만 북한이탈주민 자영업자의 세무대리서비스 신뢰성은 세무대리서비스 성과에 영향을 미칠 것이다.

가설 4-4 연 매출 5천만 원 미만 북한이탈주민 자영업자의 세무대리서비스 대응성은 세무대리서비스 성과에 영향을 미칠 것이다.

대가설 5 : 연매출 5천만원 이상 북한이탈주민 자영업자들의 세무대리서비스는 세무대리서비스 성과에 영향을 미칠 것이다.

가설 5-1 연 매출 5천만 원 이상 북한이탈주민 자영업자의 세무대리서비스 전문성은 세무대리서비스 성과에 영향을 미칠 것이다.

가설 5-2 연 매출 5천만 원 이상 북한이탈주민 자영업자의 세무대리서비스 유형성은 세무대리서비스 성과에 영향을 미칠 것이다.

가설 5-3 연 매출 5천만 원 이상 북한이탈주민 자영업자의 세무대리

서비스 신뢰성은 세무대리서비스 성과에 영향을 미칠 것이다.

가설 5-4 연 매출 5천만 원 이상 북한이탈주민 자영업자의 세무대리서비스 대응성은 세무대리서비스 성과에 영향을 미칠 것이다.

대가설 6 : 남자 북한이탈주민 자영업자들의 세무대리서비스는 세무대리서비스 성과에 영향을 미칠 것이다.

가설 6-1 남자 북한이탈주민 자영업자의 세무대리서비스 전문성은 세무대리서비스 성과에 영향을 미칠 것이다.

가설 6-2 남자 북한이탈주민 자영업자의 세무대리서비스 유형성은 세무대리서비스 성과에 영향을 미칠 것이다.

가설 6-3 남자 북한이탈주민 자영업자의 세무대리서비스 신뢰성은 세무대리서비스 성과에 영향을 미칠 것이다.

가설 6-4 남자 북한이탈주민 자영업자의 세무대리서비스 대응성은 세무대리서비스 성과에 영향을 미칠 것이다.

대가설 7 : 여자 북한이탈주민 자영업자들의 세무대리서비스는 세무대리서비스 성과에 영향을 미칠 것이다.

가설 7-1 여자 북한이탈주민 자영업자의 세무대리서비스 전문성은 세무대리서비스 성과에 영향을 미칠 것이다.

가설 7-2 여자 북한이탈주민 자영업자의 세무대리서비스 유형성은 세무대리서비스 성과에 영향을 미칠 것이다.

가설 7-3 여자 북한이탈주민 자영업자의 세무대리서비스 신뢰성은 세무대리서비스 성과에 영향을 미칠 것이다.

가설 7-4 여자 북한이탈주민 자영업자의 세무대리서비스 대응성은 세무대리서비스 성과에 영향을 미칠 것이다.

제 4 장 실증 분석

제 1 절 자료의 수집 및 집계

1) 자료의 수집

본 연구는 설정된 연구모형에 따라 북한이탈주민 자영업자들의 세무대리서비스 품질과 세무대리서비스 성과 간의 인과관계를 설명하는 구조화된 설문지를 설계하여 설문조사하는 방식으로 자료를 수집하였다.

설문조사는 북한이탈주민 자영업자를 모집단으로 규정하고, 2021년 11월 1일부터 11월 20일까지 우편조사, 이메일, 카톡, 팩스, 직접방문 등의 방식으로 설문지를 배포 및 회수하였다. 이번 설문조사에서 조사대상자 수는 158명이며, 이 중에서 회수된 설문지는 155부였다. 그리고 모든 문항에 동일한 답변을 한 설문지, 기타 등 사용할 수 없는 설문지는 폐기처분하고 실제로 분석에 사용한 설문은 112부이다. 따라서 실제 회수율은 70.9%이다.

2) 조사 결과

북한이탈주민 자영업자들을 대상으로 조사한 설문 조사 결과를 인구통계학적인 관점에서 정리하면 다음과 같다.

〈표 4-1〉 설문조사 결과 응답자 분포

구분		빈도	비중
기업 유형	개인사업자	86	76.8
	법인사업자	26	23.2
매출 규모	5천만 원 미만	42	37.5
	5천만 원에서 1억 원미만	39	34.8
	1억 원에서 10억 원미만	25	22.3
	10억 원이상	6	5.4
성별	남	58	51.8
	여	54	48.2
계		112	100.0

조사결과 응답자 분포의 특징을 요약하면 다음과 같다.

첫째, 회수된 설문지 중 기업의 유형은 개인사업자가 86개 업체인 76.8%를 차지하고, 법인사업자는 26개 업체인 23.2%로 차지하였다. 따라서 조사 대상자는 대부분 개인사업자로 나타났다.

둘째, 연 매출규모별로는 5천만 원 미만이 42개 업체인 37.5%로 가장 많은 비중을 차지하고, 5천만 원에서 1억 원 미만이 39개 업체인 34.8%를 차지하며, 1억 원에서 10억 원 미만은 25개 업체인 22.3%를 차지하고, 10억 원에서 30억 미만은 6개 업체인 5.4%를 차지하였다. 따라서 조사 대상자는 대부분 연 매출 1억 원 미만인 영세사업자들임을 알 수 있다.

셋째, 성별로는 남자가 58개 업체인 51.8%이고, 여자는 54개 업체인 48.2%로 나타났다. 따라서 성별로는 남자와 여자가 거의 비슷한 비중을 보여주고 있다.

제 2 절 요인 분석

본 연구에서 분석하고자 하는 요인분석은 (1)북한이탈주민 자영업자들의 세무대리서비스 품질과 (2)세무대리서비스 성과 영역으로 나누어서 진행하고자 한다.

첫째, 북한이탈주민 자영업자들의 세무대리서비스 품질 요소에 대한 요인분석을 진행한 결과, 일반적인 요인적재량 허용 기준치인 0.6 미만 등 4개의 설문 문항을 제외하고 난 19개 설문 문항을 가지고 요인 분석된 결과를 정리하면 다음과 같다.

〈표 4-2〉 북한이탈주민 자영업자들의 세무대리서비스 품질에 대한
요인분석 결과

품질 요소	설문 문항	세무대리서비스 품질				크롬바 하 알파값
		전문성	유형성	신뢰성	대응성	
전문성	정확한 계산	.857	.253	.095	.214	0.867
	지식과 전문성	.785	.240	.232	.206	
	세법지식	.743	.204	.041	.404	
	정해진 기일에 서비스 제공	.640	.099	.432	.248	
유형성	최신장비의 구비	.435	.687	-.036	.277	0.881
	단정한 복장	.168	.780	.072	.278	
	외관시설	.187	.825	.224	.212	
	사무실 분위기	.149	.781	.280	.265	
신뢰성	고객정보 기밀	.244	.143	.770	.289	0.733
	예의 바름	.085	.185	.811	.289	
대응성	고객의 입장 이해	.244	.289	.135	.784	0.956
	신속 대응	.288	.218	.529	.651	
	즉시 상담	.267	.223	.437	.661	
	정확한 답변	.281	.206	.197	.811	
	신속한 서비스	.304	.120	.257	.815	
	안전한 거래	.268	.133	.236	.849	
	고객질물 답변 지식 보유	.169	.261	.269	.759	
	개별적 관심	.167	.297	.096	.838	
	고객 니즈 인지 정도	.096	.324	.173	.641	
요인추출방법:주성분분석.						
회전 방법: 베리맥스.						
a. 6 반복계산에서 요인회전이 수렴						

모든 북한이탈주민 자영업자들의 세무대리서비스 품질 요소 측정항목의 요인적재량이 최소 0.640 이상으로 허용 기준치 0.6을 모두 초과하고 있기 때문에 북한이탈주민 자영업자들의 세무대리서비스 품질 요소 설문 항목의 요인 적재량은 전반적으로 높게 나타났음을 알 수 있다.

또한 통상적으로 크롬바하 알파(cronbach's Alpha) 값이 0.7을 넘어서면 집중타당도가 높다고 판단할 수 있는데 <표 4-2>에서 크롬바하 알파 값은 모두 0.733을 초과하고 있어 집중타당도가 있는 것으로 판단할 수 있다.

이와 같이 북한이탈주민 자영업자들의 세무대리서비스 성과에 영향을 미치는 북한이탈주민 자영업자들의 세무대리서비스 품질 요소들에 대한 탐색적 요인분석 결과 고유 값과 누적 고유 값은 <표 4-3>과 같이 나타났다.

<표 4-3> 북한이탈주민 자영업자들의 세무대리서비스 품질 요소의 고유 값과 누적 고유 값

구 분	초 기 고 유 값			추 출 제 곱 합 적 재 값			회 전 제 곱 합 적 재 값		
	합계	% 분산	% 누적	합계	% 분산	% 누적	합계	% 분산	% 누적
1	10.544	55.493	55.493	10.544	55.493	55.493	5.959	31.361	31.361
2	1.666	8.767	64.260	1.666	8.767	64.260	3.176	16.717	48.079
3	1.340	7.055	71.315	1.340	7.055	71.315	3.117	16.404	64.482
4	1.101	5.794	77.109	1.101	5.794	77.109	2.399	12.627	77.109

<표 4-3>에서 고유 값들은 전부 1.101 보다 높게 나타나 의미 있는 요인으로 분석된다. 따라서 추출된 4개 요인에 대한 누적 값은 전체의 77.109%를 차지했다.

둘째, 북한이탈주민 자영업자들의 세무대리서비스 성과 요소에 대한 요인분석을 진행한 결과 요인적재량은 전부 0.6 이상으로 허용 기준치를 초과하였다.

〈표 4-4〉 북한이탈주민 자영업자들의 세무대리서비스 성과에 대한
요인분석 결과

잠재 변수	측정변수	세무대리서비스 성과	크로바하 알파값
		1	
세무 대리 서비 스 성과	기대 대비 서비스 충족 정도	.863	0.914
	서비스의 전반적인 만족도	.900	
	납세자 자료의 정확한 신고	.764	
	납부세액 절감 노력 정도	.884	
	세무조사 대응 정도	.902	
요인추출 방법: 주성분 분석.			
a 추출된 1 성분			

모든 북한이탈주민 자영업자들의 세무대리서비스 성과 요소 설문항목에서 요인적재량은 최소값이 0.764이기 때문에 허용 기준치 0.6을 모두 넘어 서고 있다. 따라서 북한이탈주민 자영업자들의 세무대리서비스 성과요소 설문항목에 대한 요인 적재량 값은 모두 상당히 높게 나타났다고 볼 수 있다.

또한 크로바하 알파 값도 0.914로 나타나 기준치인 0.7을 넘어 집중타당도가 매우 높은 것으로 나타났다.

이와 같이 북한이탈주민 자영업자들의 세무대리서비스 성과 요소들을 토대로 요인 분석한 결과 고유 값과 누적 고유 값은 〈표 4-9〉와 같이 나타났다.

〈표 4-5〉 요인변수의 고유 값과 누적 고유 값

구 분	초기 고유값			추출 제곱합 적재값			회전 제곱합 적재값		
	전체	% 분산	% 누적	전체	% 분산	% 누적	전체	% 분산	% 누적
1	3.733	74.65	74.65	3.733	74.65	74.65	-	-	-

〈표 4-9〉에서 고유 값은 3.733으로 나타나 1보다 높기 때문에 상당히 의미 있는 요인으로 해석된다.

제 3 절 영향 관계 분석

본 연구에서는 북한이탈주민 자영업자들이 남한에 적응이 상대적으로 어려운 점을 감안하여 북한이탈주민들의 바람직한 경제활동 대응 전략을 마련하기 위해 경제활동 중에서도 세무대리서비스 영역의 기업 운영 향상을 분석하고자 한다. 따라서 본 연구는 북한이탈주민 자영업자들의 세무대리서비스 품질과 세무대리서비스 성과 간의 영향관계 분석을 위해 독립변수, 종속변수, 조절변수를 다음과 같이 구성하고자 한다.

먼저 북한이탈주민 자영업자들의 세무대리서비스 품질요소인 독립변수에 해당하는 잠재변수는 본 연구의 요인분석 결과에 따라 (1)유형성, (2)전문성, (3)대응성, (4)신뢰성으로 설정하였다.

여기서 북한이탈주민 자영업자들의 세무대리서비스 요소에 대한 측정변수는 다음과 같다.

첫째, (1)전문성은 ①정확한 계산, ②지식과 전문성, ③세법 지식, ④정해진 기일에 서비스 제공으로 이루어져 있다.

둘째, (2)유형성은 ①최신장비의 구비, ②단정한 복장, ③외관시설, ④사무실 분위기로 구성되어 있다.

셋째, (3)신뢰성은 ①고객정보 기밀, ②예의 바름으로 이루어져 있다.

넷째, (4)대응성은 ①고객의 입장 이해, ②신속 대응, ③즉시 상담, ④정확한 답변, ⑤신속한 서비스, ⑥안전한 거래, ⑦고객질문 답변 지식 보유, ⑧개별적 관심, ⑨고객 니즈 인지 정도로 구성되어 있다.

그리고 북한이탈주민 자영업자들의 세무대리서비스 성과에 해당하는 잠재변수는 요인분석 결과에 따라 세무대리서비스 성과로 설정되었다.

여기서 북한이탈주민 자영업자들의 세무대리서비스 성과 요소에 대한 측정변수는 ①기대 대비 서비스 충족정도, ②서비스의 전반적인 만족도, ③납세자 자료의 정확한 신고, ④납부세액 절감 노력 정도, ⑤세무조사 대응 정도로 이루어져 있다.

마지막으로 북한이탈주민 자영업자들의 세무대리서비스 선행 연구에 따

라 ①사업체 유형, ②연 매출액 규모, ③성별로 보았다.

이상과 같이 북한이탈주민 자영업자들의 세무대리서비스 품질요소인 독립변수가 세무대리서비스 성과 요소인 종속변수에 영향을 미치는 구조적인 인과관계를 다중 회귀분석을 통해 파악해 보고자 한다.

1) 북한이탈주민 자영업자의 세무대리서비스 품질이 세무대리서비스 성과에 미치는 영향 관계 분석

우선 북한이탈주민 자영업자들의 조작적 정의는 설문에 응답한 개인사업자 86명, 법인사업자 26명을 포함한 112명의 사업자들로 규정하고자 한다. 이 때, 북한이탈주민 자영업자들의 세무대리서비스 품질이 세무대리서비스 성과에 미치는 인과관계를 분석한 결과를 정리하면 다음과 같다.

〈표 4-6〉 세무대리서비스 품질이 세무대리서비스 성과에 미치는 영향 관계 분석

구분	회귀계수	표준오차	표준화계수	t값	유의확률
Constant	.165	.293	-	.564	.574
전문성	.316	.116	.209	2.727	.007
유형성	.026	.096	.020	.267	.790
신뢰성	.015	.169	.006	.088	.930
대응성	.723	.097	.652	7.490	.000

〈표 4-6〉에서 전문성 비표준화 회귀계수 B값 0.316에 대한 t값은 2.727이며, t값 2.727에 대한 유의확률은 0.007로 나타났다. 따라서 t값 2.727에서 p값인 0.007이 α 값인 0.050 보다 작기 때문에 귀무가설 H_0 를 거절하고, 대립가설 H_1 을 수락하고 있다. 즉, 전문성은 북한이탈주민 자영업자 세무대리서비스 성과에 영향을 미치는 것으로 가설이 검증되어 졌다.

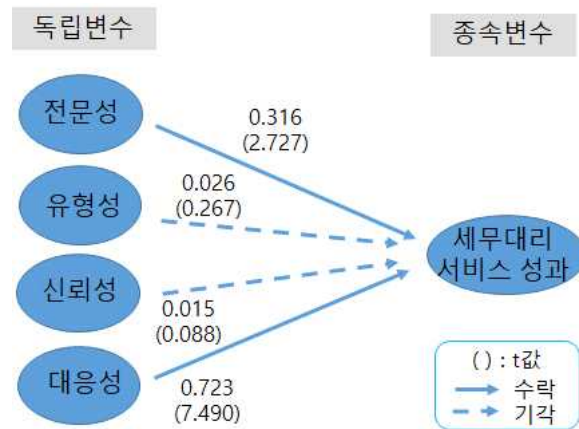
유형성 비표준화 회귀계수 B값 0.026에 대한 t값은 0.267로 산정되었으며, t값 0.267에 대응하는 유의확률은 0.790로 나타났다. 따라서 t값 0.267에서 p값인 0.790가 α 값인 0.050보다 크기 때문에 귀무가설 H_0 를 수락하고,

대립가설 H_1 을 거절하였다. 즉, 유형성은 북한이탈주민 자영업자 세무대리 서비스 성과에 영향을 미치지 않는 것으로 통계적으로 확인되어졌다.

신뢰성 비표준화 회귀계수 B값 0.015에 대응하는 t값은 0.088이며, t값 0.088의 신뢰도를 설명하는 유의확률은 0.930으로 산정되었다. 따라서 t값 0.088에 대응하는 p값인 0.930이 α 값인 0.050보다 크기 때문에 귀무가설 H_0 를 수락하고, 대립가설 H_1 을 거절한다. 즉, 신뢰성은 북한이탈주민 자영업자 세무대리서비스 성과에 영향을 미치지 않는 것으로 통계적으로 확인되어졌다.

대응성 비표준화 회귀계수 B값 0.723에 대한 t값은 7.490이며, t값 7.495에 대한 유의확률은 0.000으로 나타났다. 따라서 t값 7.495에 대응하는 p값인 0.000은 α 값인 0.050보다 적기 때문에 귀무가설 H_0 를 거절하고, 대립가설 H_1 을 수락한다. 즉, 대응성은 북한이탈주민 자영업자 세무대리서비스 성과에 영향을 미치는 것으로 가설 검정이 되었다.

이와 같이 가설 검정된 결과를 요약하면 다음과 같다.



<그림 4-1> 세무대리서비스 품질이 세무대리서비스 성과에 미치는 영향 관계

2) 북한이탈주민 개인사업자의 세무대리서비스 품질이 세무대리서비스 성과에 미치는 영향 관계 분석

설문에 응답한 86명의 북한이탈주민 개인사업자들의 세무대리서비스 품질이 세무대리서비스 성과에 미치는 인과관계를 분석한 결과는 다음과 같다.

〈표 4-7〉 개인사업자 세무대리서비스 품질이 세무대리서비스 성과에 미치는 영향 관계 분석

구분	회귀계수	표준오차	표준화계수	t값	유의확률
Constant	.557	.328	-	1.696	.094
전문성	.309	.121	.220	2.550	.013
유형성	.006	.109	.005	.059	.953
신뢰성	-.225	.200	-.088	-1.126	.264
대응성	.756	.102	.714	7.424	.000

〈표 4-7〉에서 개인사업자에 대한 세무대리서비스 전문성 비표준화 회귀계수 B값 0.309에 대한 t값은 2.550이며, t값 2.550에 대한 유의확률은 0.013으로 나타났다. 따라서 t값 2.550에 대응하는 p값인 0.013이 α 값인 0.050값보다 적기 때문에 귀무가설 H_0 를 거절하고, 대립가설 H_1 을 수락한다. 즉, 개인사업자에 대한 세무대리서비스 전문성은 세무대리서비스 성과에 영향을 미치는 것으로 확인되어졌다.

개인사업자에 대한 세무대리서비스 유형성 비표준화 회귀계수 B값 0.006에 대응하는 t값은 0.059로 산정되었으며, t값 0.059에 대한 유의확률은 0.953으로 나타났다. 따라서 t값 0.059에 대응하는 p값인 0.953이 α 값인 0.050보다 크기 때문에 귀무가설 H_0 를 수락하고, 대립가설 H_1 을 거절한다. 즉, 개인사업자에 대한 세무대리서비스 유형성은 세무대리서비스 성과에 영향을 미치지 않는 것으로 확인되어졌다.

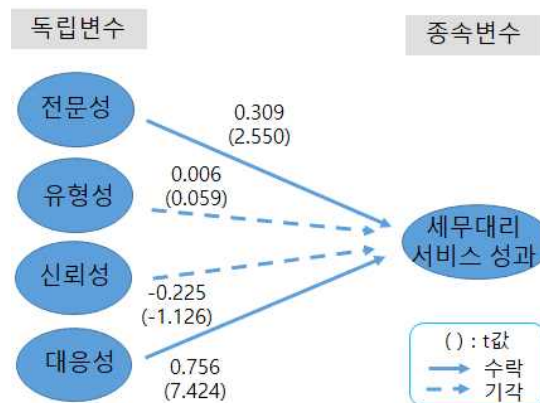
개인사업자에 대한 세무대리서비스 신뢰성 비표준화 회귀계수 B값 -0.225에 대한 t값은 -1.126이며, t값 -1.126에 대한 유의확률은 0.264로 나타났다. 따라서 t값 -1.126에 대응하는 p값인 0.264는 α 값인 0.050보다 크기 때문에 귀무가설 H_0 를 수락하고, 대립가설 H_1 을 거절한다. 즉, 개인사업자에 대한 세무대리서비스 신뢰성은 북한이탈주민 자영업자 세무대리서비스 성

과에 영향을 미치지 않는 것으로 검정되어졌다.

개인사업자에 대한 세무대리서비스 대응성 비표준화 회귀계수 B값 0.756에 대한 t값은 7.424이며, t값 7.424에 대한 유의확률은 0.000으로 나타났다. 따라서 t값 7.424에 대응하는 p값인 0.000은 α 값인 0.050보다 적기 때문에 귀무가설 H_0 를 거절하고, 대립가설 H_1 을 수락한다. 즉, 개인사업자에 대한 세무대리서비스 대응성은 북한이탈주민 자영업자 세무대리서비스 성과에 영향을 미치는 것으로 확인되어졌다.

이와 같이 가설 검정된 결과는 다음과 같이 요약할 수 있다.

<그림 4-2> 개인사업자에 대한 세무대리서비스 품질이 세무대리서비스 성과에 미치는 영향 관계



3) 북한이탈주민 법인사업자의 세무대리서비스 품질이 세무대리서비스 성과에 미치는 영향 관계 분석

설문에 응답한 26명의 북한이탈주민 법인사업자들의 세무대리서비스 품질이 세무대리서비스 성과에 미치는 인과관계를 분석 하면 다음과 같다.

〈표 4-8〉 법인사업자 세무대리서비스 품질이 세무대리서비스 성과에 미치는 영향 관계 분석

구분	회귀계수	표준오차	표준화계수	t값	유의확률
Constant	-.986	.842	-	-1.171	.255
전문성	.696	.379	.353	1.833	.081
유형성	.053	.210	.040	.255	.801
신뢰성	.263	.417	.131	.629	.536
대응성	.500	.289	.395	1.730	.098

〈표 4-8〉에서 법인사업자에 대한 세무대리서비스 전문성 비표준화 회귀계수 B값 0.696에 대응하는 t값은 1.833로 산정되었으며, t값 1.833에 대응하는 유의확률은 0.081로 계산되었다. 따라서 t값 1.833에 대응하는 p값인 0.081이 α 값인 0.050보다 크기 때문에 귀무가설 H_0 를 수락하고, 대립가설 H_1 을 거절한다. 즉, 법인사업자에 대한 세무대리서비스 전문성은 세무대리서비스 성과에 영향을 미치지 않는 것으로 확인되어졌다.

법인사업자에 대한 세무대리서비스 유형성 비표준화 회귀계수 B값 0.053에 대한 t값은 0.255이며, t값 0.255에 대한 유의확률은 0.801로 나타났다. 따라서 t값 0.255에 대응하는 p값인 0.801이 α 값인 0.050보다 크기 때문에 귀무가설 H_0 를 수락하고, 대립가설 H_1 을 거절한다. 즉, 법인사업자에 대한 세무대리서비스 유형성은 세무대리서비스 성과에 영향을 미치지 않는 것으로 확인되어졌다.

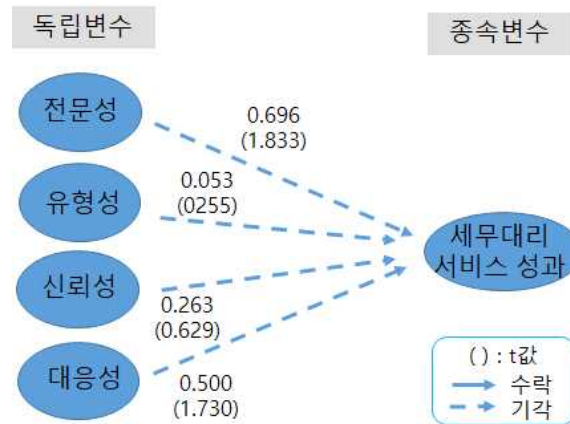
법인사업자에 대한 세무대리서비스 신뢰성 비표준화 회귀계수 B값 0.263에 대한 t값은 0.629이며, t값 0.629에 대한 유의확률은 0.536으로 나타났다. 따라서 t값 0.629에 대응하는 p값인 0.536이 α 값인 0.050보다 크기 때문에 귀무가설 H_0 를 수락하고, 대립가설 H_1 을 거절한다. 즉, 법인사업자에 대한 세무대리서비스 신뢰성은 북한이탈주민 자영업자 세무대리서비스 성과에 영향을 미치지 않는 것으로 검정되어졌다.

법인사업자에 대한 세무대리서비스 대응성 비표준화 회귀계수 B값 0.500에 대한 t값은 1.730이며, t값 1.730에 대한 유의확률은 0.098로 나타났다. 따라서 t값 1.730에 대응하는 p값인 0.098이 α 값인 0.050보다 크기 때문에 귀

무가설 H_0 를 수락하고, 대립가설 H_1 을 거절한다. 즉, 법인사업자에 대한 세무대리서비스 대응성은 북한이탈주민 자영업자 세무대리서비스 성과에 영향을 미치지 않는 것으로 확인되어졌다.

이와 같이 가설 검정된 결과는 다음과 같이 요약할 수 있다.

〈그림 4-3〉 법인사업자에 대한 세무대리서비스 품질이 세무대리서비스 성과에 미치는 영향 관계



4) 연 매출 5천만 원 미만 북한이탈주민 자영업자의 세무대리서비스 품질이 세무대리서비스 성과에 미치는 영향 관계 분석

설문에 응답한 42명의 연 매출 5천만 원 미만 자영업자의 세무대리서비스 품질이 세무대리서비스 성과에 미치는 인과관계를 분석한 결과는 다음과 같다.

〈표 4-9〉 연 매출 5천만 원 미만 자영업자 세무대리서비스 품질이
세무대리서비스 성과에 미치는 영향 관계 분석

구분	회귀계수	표준오차	표준화계수	t값	유의확률
Constant	.454	.422		1.076	.289
전문성	.153	.151	.117	1.014	.317
유형성	.152	.153	.111	.994	.327
신뢰성	-.053	.273	-.021	-.195	.847
대응성	.738	.120	.736	6.127	.000

〈표 4-9〉에서 연 매출 5천만 원 미만 자영업자에 대한 세무대리서비스 전문성 비표준화 회귀계수 B값 0.153에 대한 t값은 1.014이며, t값 1.014에 대한 유의확률은 0.317로 나타났다. 따라서 t값 1.014에 대응하는 p값인 0.317이 α 값인 0.050보다 크기 때문에 귀무가설 H_0 를 수락하고, 대립가설 H_1 을 거절한다. 즉, 연 매출 5천만 원 미만 자영업자에 대한 세무대리서비스 전문성은 세무대리서비스 성과에 영향을 미치지 않는 것으로 확인되어졌다.

연 매출 5천만 원 미만 자영업자에 대한 세무대리서비스 유형성 비표준화 회귀계수 B값 0.152에 대한 t값은 0.994이며, t값 0.994에 대한 유의확률은 0.327로 나타났다. 따라서 t값 0.994에 대응하는 p값인 0.327이 α 값인 0.050보다 크기 때문에 귀무가설 H_0 를 수락하고, 대립가설 H_1 을 거절한다. 즉, 연 매출 5천만 원 미만 자영업자에 대한 세무대리서비스 유형성은 세무대리서비스 성과에 영향을 미치지 않는 것으로 확인되어졌다.

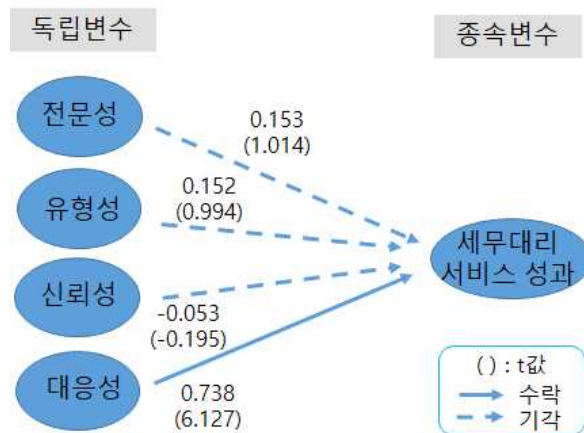
연 매출 5천만 원 미만 자영업자에 대한 세무대리서비스 신뢰성 비표준화 회귀계수 B값 -0.053에 대한 t값은 -0.195이며, t값 -0.195에 대한 유의확률은 0.847로 나타났다. 따라서 t값 -0.195에 대응하는 p값인 0.847이 α 값인 0.050보다 크기 때문에 귀무가설 H_0 를 수락하고, 대립가설 H_1 을 거절한다. 즉, 연 매출 5천만 원 미만 자영업자에 대한 세무대리서비스 신뢰성은 북한 이탈주민 자영업자 세무대리서비스 성과에 영향을 미치지 않는 것으로 검정되어졌다.

연 매출 5천만 원 미만 자영업자에 대한 세무대리서비스 대응성 비표준화 회귀계수 B값 0.738에 대한 t값은 6.127이며, t값 6.127에 대한 유의확률

은 0.000으로 나타났다. 따라서 t값 6.127에 대응하는 p값인 0.000이 α 값인 0.050보다 적기 때문에 귀무가설 H_0 를 거절하고, 대립가설 H_1 을 수락한다. 즉, 연 매출 5천만 원 미만 자영업자에 대한 세무대리서비스 대응성은 북한 이탈주민 자영업자 세무대리서비스 성과에 영향을 미치는 것으로 확인되어 졌다.

이와 같이 가설 검정된 결과는 다음과 같이 요약할 수 있다.

<그림 4-4> 연 매출 5천만 원 미만 자영업자에 대한 세무대리서비스 품질이 세무대리서비스 성과에 미치는 영향 관계



5) 연 매출 5천만 원 이상 북한이탈주민 자영업자의 세무대리서비스 품질이 세무대리서비스 성과에 미치는 영향 관계 분석

설문에 응답한 70의 연 매출 5천만 원 이상 자영업자의 세무대리서비스 품질이 세무대리서비스 성과에 미치는 인과관계를 분석한 결과는 다음과 같다.

〈표 4-10〉 연 매출 5천만 원 이상 자영업자 세무대리서비스 품질이
세무대리서비스 성과에 미치는 영향 관계 분석

구분	회귀계수	표준오차	표준화계수	t값	유의확률
Constant	.454	.422		1.076	.289
전문성	.153	.151	.117	1.014	.317
유형성	.152	.153	.111	.994	.327
신뢰성	-.053	.273	-.021	-.195	.847
대응성	.738	.120	.736	6.127	.000

〈표 4-10〉에서 연 매출 5천만 원 이상 자영업자에 대한 세무대리서비스 전문성 비표준화 회귀계수 B값 0.498에 대한 t값은 2.829이며, t값 2.829에 대한 유의확률은 0.006으로 나타났다. 따라서 t값 2.829에 대응하는 p값인 0.000이 α 값인 0.050보다 적기 때문에 귀무가설 H_0 를 기각하고, 대립가설 H_1 을 수락한다. 즉, 연 매출 5천만 원 이상 자영업자에 대한 세무대리서비스 전문성은 세무대리서비스 성과에 영향을 미치는 것으로 확인되어졌다.

연 매출 5천만 원 이상 자영업자에 대한 세무대리서비스 유형성 회귀계수 B값 -0.012에 대한 t값은 -0.094이며, t값 -0.094에 대한 유의확률은 0.926으로 나타났다. 따라서 t값 -0.094에 대응하는 p값인 0.926이 α 값인 0.050보다 크기 때문에 귀무가설 H_0 를 수락하고, 대립가설 H_1 을 기각한다. 즉, 연 매출 5천만 원 이상 자영업자에 대한 세무대리서비스 유형성은 세무대리서비스 성과에 영향을 미치지 않는 것으로 확인되어졌다.

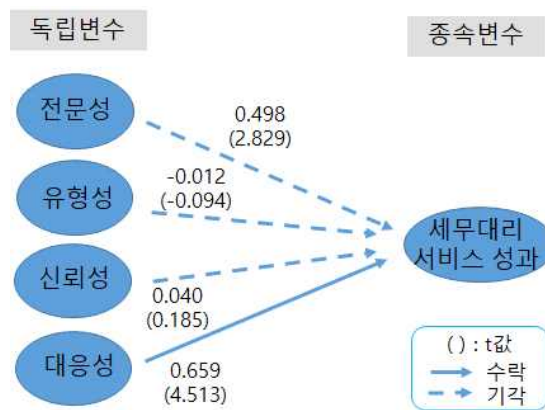
연 매출 5천만 원 이상 자영업자에 대한 세무대리서비스 신뢰성 비표준화 회귀계수 B값 0.040에 대한 t값은 0.185이며, t값 0.185에 대한 유의확률은 0.854로 나타났다. 따라서 t값 0.185에 대응하는 p값인 0.854가 α 값인 0.050보다 크기 때문에 귀무가설 H_0 를 수락하고, 대립가설 H_1 을 기각한다. 즉, 연 매출 5천만 원 이상 자영업자에 대한 세무대리서비스 신뢰성은 북한 이탈주민 자영업자 세무대리서비스 성과에 영향을 미치지 않는 것으로 검정되어졌다.

연 매출 5천만 원 이상 자영업자에 대한 세무대리서비스 대응성 비표준화 회귀계수 B값 0.659에 대한 t값은 4.513이며, t값 4.513에 대한 유의확률

은 0.000으로 나타났다. 따라서 t값 4.513에 대응하는 p값인 0.000이 α 값인 0.050보다 적기 때문에 귀무가설 H_0 를 거절하고, 대립가설 H_1 을 수락한다. 즉, 연 매출 5천만 원 이상 자영업자에 대한 세무대리서비스 대응성은 북한 이탈주민 자영업자 세무대리서비스 성과에 영향을 미치는 것으로 확인되어 졌다.

이와 같이 가설 검정된 결과는 다음과 같이 정리할 수 있다.

<그림 4-5> 연 매출 5천만 원 이상 자영업자에 대한 세무대리서비스 품질이 세무대리서비스 성과에 미치는 영향 관계



6) 남자 북한이탈주민 자영업자의 세무대리서비스 품질이 세무대리서비스 성과에 미치는 영향 관계 분석

설문에 응답한 58명의 남자 자영업자의 세무대리서비스 품질이 세무대리서비스 성과에 미치는 인과관계는 다음과 같이 분석되었다.

〈표 4-11〉 남자 자영업자 세무대리서비스 품질이 세무대리서비스 성과에 미치는 영향 관계 분석

구분	회귀계수	표준오차	표준화계수	t값	유의확률
Constant	-.047	.404		-.116	.908
전문성	.325	.195	.220	1.672	.100
유형성	.035	.149	.025	.235	.815
신뢰성	.317	.300	.126	1.057	.295
대응성	.602	.165	.522	3.650	.001

〈표 4-11〉에서 남자 자영업자에 대한 세무대리서비스 전문성 비표준화 회귀계수 B값 0.325에 대한 t값은 1.672이며, t값 1.672에 대한 유의확률은 0.100로 나타났다. 따라서 t값 1.672에 대응하는 p값인 0.100이 α 값인 0.050보다 크기 때문에 귀무가설 H_0 를 수락하고, 대립가설 H_1 을 거절한다. 즉, 남자 자영업자에 대한 세무대리서비스 전문성은 세무대리서비스 성과에 영향을 미치지 않는 것으로 확인되어졌다.

남자 자영업자에 대한 세무대리서비스 유형성 비표준화 회귀계수 B값 0.035에 대한 t값은 0.235이며, t값 0.235에 대한 유의확률은 0.815로 나타났다. 따라서 t값 0.235에 대응하는 p값인 0.815가 α 값인 0.050보다 크기 때문에 귀무가설 H_0 를 수락하고, 대립가설 H_1 을 거절한다. 즉, 남자 자영업자에 대한 세무대리서비스 유형성은 세무대리서비스 성과에 영향을 미치지 않는 것으로 확인되어졌다.

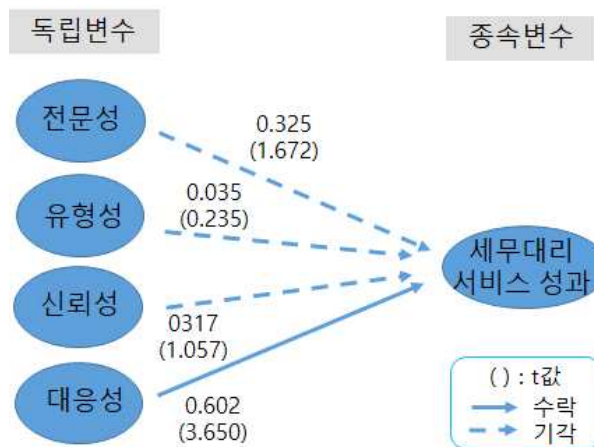
남자 자영업자에 대한 세무대리서비스 신뢰성 비표준화 회귀계수 B값 0.317에 대한 t값은 1.057이며, t값 1.057에 대한 유의확률은 0.295로 나타났다. 따라서 t값 1.057에 대응하는 p값인 0.295가 α 값인 0.050보다 크기 때문에 귀무가설 H_0 를 수락하고, 대립가설 H_1 을 거절한다. 즉, 남자 자영업자에 대한 세무대리서비스 신뢰성은 북한이탈주민 자영업자 세무대리서비스 성과에 영향을 미치지 않는 것으로 검정되어졌다.

남자 자영업자에 대한 세무대리서비스 대응성 비표준화 회귀계수 B값 0.602에 대한 t값은 3.605이며, t값 3.605에 대한 유의확률은 0.001로 나타났다.

다. 따라서 t 값 3.605에 대응하는 p 값인 0.001이 α 값인 0.050보다 작기 때문에 귀무가설 H_0 를 기각하고, 대립가설 H_1 을 수락한다. 즉, 남자 자영업자에 대한 세무대리서비스 대응성은 북한이탈주민 자영업자 세무대리서비스 성과에 영향을 미치는 것으로 확인되어졌다.

이와 같이 가설 검정된 결과는 다음과 같이 요약할 수 있다.

〈그림 4-6〉 남자 자영업자에 대한 세무대리서비스 품질이
세무대리서비스 성과에 미치는 영향 관계



7) 여자 북한이탈주민 자영업자의 세무대리서비스 품질이 세무대리서비스 성과에 미치는 영향 관계 분석

설문에 응답한 54의 여자 자영업자의 세무대리서비스 품질이 세무대리서비스 성과에 미치는 인과관계를 분석한 결과는 다음과 같다.

〈표 4-12〉 여자 자영업자 세무대리서비스 품질이 세무대리서비스 성과에 미치는 영향 관계 분석

구분	회귀계수	표준오차	표준화계수	t값	유의확률
Constant	.461	.446		1.033	.307
전문성	.283	.153	.180	1.852	.070
유형성	-.020	.131	-.016	-.152	.880
신뢰성	-.186	.203	-.087	-.918	.363
대응성	.829	.121	.780	6.864	.000

〈표 4-12〉에서 여자 자영업자에 대한 세무대리서비스 전문성 비표준화 회귀계수 B값 0.283에 대한 t값은 1.852이며, t값 1.852에 대한 유의확률은 0.070으로 나타났다. 따라서 t값 1.852에 대응하는 p값인 0.070이 α 값인 0.050 보다 크기 때문에 귀무가설 H_0 를 수락하고, 대립가설 H_1 을 거절한다. 즉, 여자 자영업자에 대한 세무대리서비스 전문성은 세무대리서비스 성과에 영향을 미치지 않는 것으로 확인되어졌다.

여자 자영업자에 대한 세무대리서비스 유형성 비표준화 회귀계수 B값 -0.020에 대한 t값은 -0.152이며, t값 -0.152에 대한 유의확률은 0.880으로 나타났다. 따라서 t값 -0.152에 대응하는 p값인 0.880이 α 값인 0.050보다 크기 때문에 귀무가설 H_0 를 수락하고, 대립가설 H_1 을 거절한다. 즉, 여자 자영업자에 대한 세무대리서비스 유형성은 세무대리서비스 성과에 영향을 미치지 않는 것으로 확인되어졌다.

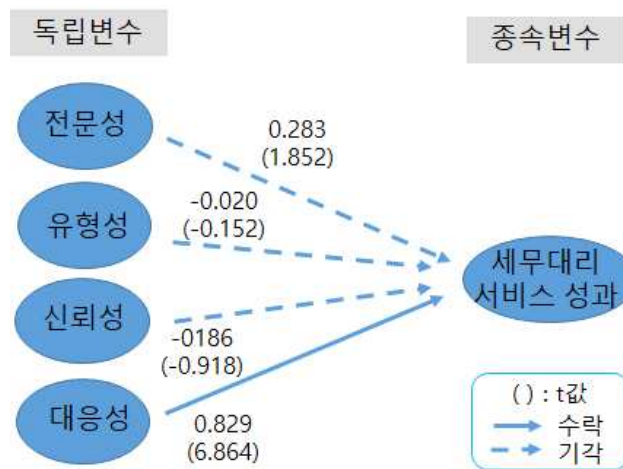
여자 자영업자에 대한 세무대리서비스 신뢰성 비표준화 회귀계수 B값 -0.186에 대한 t값은 -0.918이며, t값 -0.918에 대한 유의확률은 0.363으로 나타났다. 따라서 t값 -0.918에 대응하는 p값인 0.363이 α 값인 0.050보다 크기 때문에 귀무가설 H_0 를 수락하고, 대립가설 H_1 을 거절한다. 즉, 여자 자영업자에 대한 세무대리서비스 신뢰성은 북한이탈주민 자영업자 세무대리서비스 성과에 영향을 미치지 않는 것으로 검정되어졌다.

여자 자영업자에 대한 세무대리서비스 대응성 비표준화 회귀계수 B값 0.829에 대한 t값은 6.864이며, t값 6.864에 대한 유의확률은 0.000으로 나타

났다. 따라서 t 값 6.864에 대응하는 p 값인 0.000이 α 값인 0.050보다 적기 때문에 귀무가설 H_0 를 거절하고, 대립가설 H_1 을 수락한다. 즉, 여자 자영업자에 대한 세무대리서비스 대응성은 북한이탈주민 자영업자 세무대리서비스 성과에 영향을 미치는 것으로 확인되어졌다.

이와 같이 가설 검정된 결과는 다음과 같이 정리할 수 있다.

〈그림 4-7〉 여자 자영업자에 대한 세무대리서비스 품질이
세무대리서비스 성과에 미치는 영향 관계



제 4 절 가설 검정

북한이탈주민 자영업자들의 세무대리서비스 품질이 세무대리서비스 성과에 미치는 인과 관계에 대한 가설검정 결과는 다음과 같이 정리할 수 있다.

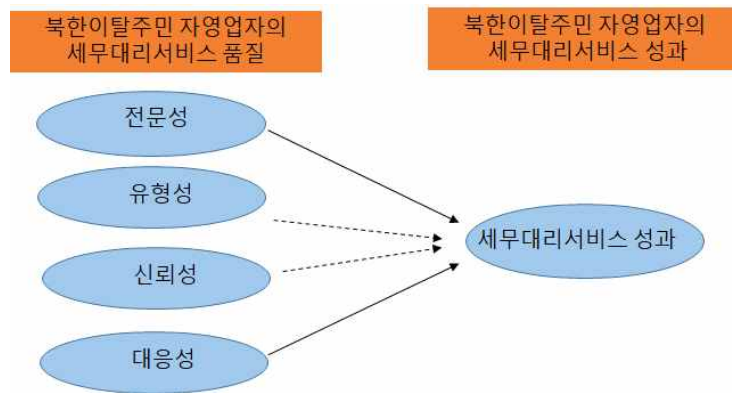
〈표 4-13〉 북한이탈주민 자영업자들의 세무대리서비스 품질이
세무대리서비스 성과에 미치는 영향요인에 관한 가설검정 결과

구분	가설	검정 결과
가설 1-1	세무대리서비스 전문성은 세무대리서비스 성과에 영향을 미칠 것이다.	수락
가설 1-2	세무대리서비스 유형성은 세무대리서비스 성과에 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 1-3	세무대리서비스 신뢰성은 세무대리서비스 성과에 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 1-4	세무대리서비스 대응성은 세무대리서비스 성과에 영향을 미칠 것이다.	수락
가설 2-1	북한이탈주민 개인사업자의 세무대리서비스 전문성은 세무대리서비스 성과에 영향을 미칠 것이다.	수락
가설 2-2	북한이탈주민 개인사업자의 세무대리서비스 유형성은 세무대리서비스 성과에 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 2-3	북한이탈주민 개인사업자의 세무대리서비스 신뢰성은 세무대리서비스 성과에 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 2-4	북한이탈주민 개인사업자의 세무대리서비스 대응성은 세무대리서비스 성과에 영향을 미칠 것이다.	수락
가설 3-1	북한이탈주민 법인사업자의 세무대리서비스 전문성은 세무대리서비스 성과에 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 3-2	북한이탈주민 법인사업자의 세무대리서비스 유형성은 세무대리서비스 성과에 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 3-3	북한이탈주민 법인사업자의 세무대리서비스 신뢰성은 세무대리서비스 성과에 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 3-4	북한이탈주민 법인사업자의 세무대리서비스 대응성은 세무대리서비스 성과에 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 4-1	연 매출 5천만 원 미만 북한이탈주민 자영업자의 세무대리서비스 전문성은 세무대리서비스 성과에 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 4-2	연 매출 5천만 원 미만 북한이탈주민 자영업자의 세무대리서비스 유형성은 세무대리서비스 성과에 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 4-3	연 매출 5천만 원 미만 북한이탈주민 자영업자의 세무대리서비스 신뢰성은 세무대리서비스 성과에 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 4-4	연 매출 5천만 원 미만 북한이탈주민 자영업자의 세무대리서비스 대응성은 세무대리서비스 성과에 영향을 미칠 것이다.	수락

구분	가설	검정 결과
가설 5-1	연 매출 5천만 원 이상 북한이탈주민 자영업자의 세무대리서비스 전문성은 세무대리서비스 성과에 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 5-2	연 매출 5천만 원 이상 북한이탈주민 자영업자세무대리서비스 유형성은 세무대리서비스 성과에 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 5-3	연 매출 5천만 원 이상 북한이탈주민 자영업자세무대리서비스 신뢰성은 세무대리서비스 성과에 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 5-4	연 매출 5천만 원 이상 북한이탈주민 자영업자세무대리서비스 대응성은 세무대리서비스 성과에 영향을 미칠 것이다.	수락
가설 6-1	남자 북한이탈주민 자영업자의 세무대리서비스 전문성은 세무대리서비스 성과에 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 6-2	남자 북한이탈주민 자영업자의 세무대리서비스 유형성은 세무대리서비스 성과에 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 6-3	남자 북한이탈주민 자영업자의 세무대리서비스 신뢰성은 세무대리서비스 성과에 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 6-4	남자 북한이탈주민 자영업자의 세무대리서비스 대응성은 세무대리서비스 성과에 영향을 미칠 것이다.	수락
가설 7-1	여자 북한이탈주민 자영업자의 세무대리서비스 전문성은 세무대리서비스 성과에 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 7-2	여자 북한이탈주민 자영업자의 세무대리서비스 유형성은 세무대리서비스 성과에 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 7-3	여자 북한이탈주민 자영업자의 세무대리서비스 신뢰성은 세무대리서비스 성과에 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 7-4	여자 북한이탈주민 자영업자의 세무대리서비스 대응성은 세무대리서비스 성과에 영향을 미칠 것이다.	수락

이상의 가설검정 결과를 가지고 본 연구에서 분석하고자 하는 연구모형을 구체적으로 다음과 같이 다시 작성할 수 있다.

〈그림 4-8〉 북한이탈주민 자영업자의 세무대리서비스 품질이
세무대리서비스 성과에 미치는 영향 관계



북한이탈주민 자영업자의 세무대리서비스 품질이 세무대리서비스 성과에 미치는 영향관계에 대한 가설검정 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 북한이탈주민 세무대리서비스 품질 요소는 (1)유형성, (2)전문성, (3)대응성, (4)신뢰성으로 나타났다.

둘째, 북한이탈주민 자영업자의 세무대리서비스 품질이 세무대리서비스 성과에 미치는 영향요소는 전문성, 대응성으로 나타났으며, 유형성과 신뢰성은 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 북한이탈주민 자영업자들이 세무대리서비스에서 가장 중요하게 생각하는 부분이 세무회계의 전문성과 업무상 신속한 대응으로 생각하고 있으며, 세무회계사무소의 외관, 장비, 사무실 분위기 등 유형성과 고객정보 기밀, 예의바른 신뢰성 등은 크게 중요하게 생각하지 않는 것으로 해석된다.

따라서 북한이탈주민 자영업자들에 대한 세무대리서비스 품질 향상을 위해서는 정확한 계산, 전문 세법지식, 정해진 기일에 서비스를 제공하는 전문성과, 고객의 입장을 이해하고, 신속대응하며, 즉시 상담이 가능하고, 정확한 답변이 이루어지며, 신속한 서비스 및 안전한 거래, 그리고 고객 질문에 답변할 수 있는 지식을 보유하고 있으며, 개별적 관심도 가져주고, 고객이 무엇을 원하는지도 인지해 줄 수 있는 제반 대응성 관련 품질이

매우 중요함을 시사하고 있다.

셋째, 북한이탈주민 자영업자를 개인 사업자와 법인사업자로 구분하여 분석한 결과, 개인사업자는 전문성과 대응성이 세무대리서비스 성과에 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 법인사업자는 어떤 세무대리서비스 품질 요소도 세무대리서비스 성과에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 북한이탈주민 자영업자들 중에서도 개인 사업자들은 사업을 운영하는데 있어 세무대리서비스를 통한 상당한 도움을 받고 있으나 법인사업자들은 세무대리서비스에 큰 도움을 받지 못하고 있는 것으로 해석 된다. 따라서 북한이탈주민 자영업자들의 세무대리서비스는 법인사업자보다는 개인사업자 중심으로 이루어지는 것이 효율적임을 암시하고 있다.

넷째, 연 매출 5천만 원 미만과 이상 북한이탈주민 자영업자들의 세무대리서비스품질이 세무대리서비스 성과에 미치는 영향을 분석한 결과, 모두 대응성만 성과에 영향을 미치고, 전문성, 유형성, 신뢰성은 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 매출규모 관점에서 북한이탈주민 자영업자들의 세무대리서비스 품질은 고객의 입장을 이해하고, 신속대응하며, 즉시 상담이 가능하고, 정확한 답변이 이루어지며, 신속한 서비스 및 안전한 거래, 그리고 고객 질문에 답변할 수 있는 지식을 보유하고 있으며, 개별적 관심도 가져주고, 고객이 무엇을 원하는지도 인지해 줄 수 있는 제반 대응성 관련 품질이 매우 중요함을 시사하고 있다.

다섯째, 성별 북한이탈주민 자영업자들의 세무대리서비스품질이 세무대리서비스 성과에 미치는 영향을 분석한 결과, 남자 여자 모두 대응성 관련 제반 품질 요소가 매우 중요한 것으로 분석되었다.

제 5 장 결 론

제 1 절 연구결과 요약

본 연구는 북한이탈주민들이 익숙한 생활방식을 버리고 생사의 위험을 무릅쓰고 남한에 정착한 사람들이다. 특히, 북한이탈주민 대다수는 기본적으로 자본주의 시장경제를 경험해 본 적이 없다. 따라서 대부분의 북한이탈주민 자영업자들은 영세한 개인사업자들이 대부분이며, 여성 북한이탈주민의 비중이 75.54%를 차지하는 관계로 여성 사업자 비중이 높고, 연 매출이 1억 원 미만인 사업자가 대다수이다.

이에 본 연구는 북한이탈주민 자영업자들이 남한 사회에 보다 빨리 정착하기 위한 기초정보 확보 차원에서 기업 운영에 필수불가결한 세무대리서비스 품질 향상 방안에 관한 실증적 연구를 시도하게 되었다.

본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 연구를 위한 구조화된 설문지는 모두 158명의 북한이탈주민 자영업자들에게 우편조사, 카톡, 이메일, 팩스, 직접방문 등의 방식으로 배포되었으나 회수된 설문지는 모두 112부였다.

둘째, 북한이탈주민 세무대리서비스 품질 요소는 요인분석 결과 (1)유형성, (2)전문성, (3)대응성, (4)신뢰성으로 나타났다. 즉, 구조화된 설문지에서 북한이탈주민 자영업자들의 세무대리서비스 품질 요소는 모두 전문성, 유형성, 신뢰성, 대응성, 확신성, 공감성으로 설계되었으나, 실제로 설문을 회수하여 요인 분석한 결과, 북한이탈주민 자영업자들의 세무대리서비스 품질 요소는 전문성, 유형성, 신뢰성, 대응성으로 분석되었다. 이는 요인분석에서 선행연구와는 달리 확신성과 공감성이라는 서비스 품질 특성이 드러나지 않는 만큼 북한이탈주민들이 남한의 시장경제체제에 현장감 있게 적응을 못하고 있기 때문인 것으로 풀이 된다.

셋째, 전문성, 유형성, 신뢰성, 대응성 세무대리 서비스 품질 중 세무대리서비스 성과에 영향을 미치는 변수는 전문성과 대응성이고, 유형성과 신뢰성은 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 북한이탈주민 자영업자

들이 전문적이고 즉각적인 대응 서비스에는 도움이 되지만 세무대리서비스 회사의 외관 및 분위기, 고객정보 기밀 등 유형성과 신뢰성은 큰 도움이 안되는 것으로 파악된다. 그러나 남한 기업가들에게 있어서 고객정보 기밀, 회사의 규모 등은 매우 중요한 요소로 작용할 것으로 판단된다.

넷째, 북한이탈주민 개인사업자들은 전문성과 대응성이 세무대리서비스 성과에 영향을 미치는 것으로 나타났으나 법인사업자들은 어느 세무대리서비스 품질 요소도 세무대리서비스 성과에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 세무대리 서비스 품질이 법인사업자 보다는 개인사업자에게 더욱 중요한 역할을 하고 있음을 암시하고 있다.

다섯째, 연 매출 5천만 원 이하 및 이상 집단별 각각 세무대리서비스 품질이 세무대리서비스 성과에 미치는 영향 분석 결과는 모두 대응성 요소만 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 북한이탈주민 자영업자들에게 가장 중요한 세무대리서비스 품질 요소는 대응성임을 알 수 있다. 참고로 연 매출 1억 원 기준으로 분석해 보았으나 동일한 결과가 도출되었다. 여기서 5천만 원을 기준으로 분석한 이유는 응답자 분포가 1억 원 기준 보다 5천만 원 기준이 보다 균형을 이루기 때문이었다.

여섯째, 성별 북한이탈주민 자영업자들의 세무대리서비스품질이 세무대리서비스 성과에 미치는 영향을 분석한 결과, 남자 여자 모두 대응성 관련 제반 품질 요소가 매우 중요한 것으로 분석되었다.

이상의 분석결과에서 북한이탈주민 자영업자들은 세무대리서비스 품질 요소 중 가장 중요하게 생각하는 부분은 전문성과 대응성 중에서도 대응성임을 시사하고 있다.

제 2 절 연구결과 시사점

이 연구는 북한이탈주민 자영업자들이 남한사회에 정착에 일조하기 위한 일 방안으로 북한이탈주민 자영업자 세무대리서비스 품질 향상 방안을 제시하는데 있었다.

이에 본 연구에서 분석된 북한이탈주민 자영업자 세무대리서비스 품질

향상 방안 연구결과의 의미 및 시사점을 정리하면 다음과 같다.

첫째, 북한이탈주민 자영업자들에 대한 국내외 연구가 일천한 상황에서 북한이탈주민 자영업자 세무대리서비스 품질 향상 방안에 대한 연구가 새로운 각도에서 선구적으로 이루어졌다는 점에서 상당한 의미를 부여할 수 있다.

둘째, 북한이탈주민 자영업자들의 세무대리서비스 품질 성과를 높이기 위해서는 무엇보다도 (1)유형성, (2)전문성, (3)대응성, (4)신뢰성 요소가 매우 중요함을 밝혀 내었다.

셋째, (1)유형성, (2)전문성, (3)대응성, (4)신뢰성 세무대리서비스 품질 요소 중에서도 북한이탈주민 자영업자에게 영향을 미치는 요소는 전문성과 대응성이라는 점이다.

넷째, (1)전문성과 (2)대응성 중에서도 북한이탈주민 자영업자에게 보다 절실한 세무대리서비스 품질 요소는 대응성임을 확인했다.

다섯째, 그렇다고 해서 세무대리서비스 품질 요소 중 유형성과 신뢰성 뿐만 아니라 확신성과 공감성 등 세무대리서비스 품질요소를 등한 시해서는 안됨을 암묵적으로 시사하고 있다.

이와 같이 북한이탈주민 자영업자의 세무대리서비스 품질 향상 방안에 대한 의미 있는 연구에도 불구하고 본 연구는 다음과 같은 한계점을 내포하고 있다.

첫째, 분석에서 요인분석 결과 북한이탈주민 자영업자 세무대리서비스 품질요소가 (1)유형성, (2)전문성, (3)대응성, (4)신뢰성 으로만 분석된 점에 대해 북한이탈주민 자영업자라는 특수성에 충분히 상황적으로 타당한 것으로 판단된다. 그러나 나머지 확신성과 공감성 품질 요소도 항상 추가 분석 될 수 있는 여지가 있기 때문에 향후 연구기회가 추가적으로 주어진다면 이러한 부분 역시 추가적인 분석을 통해 연구의 신뢰성과 타당성을 높여 나가야 할 것이다.

둘째, 본 연구는 세무대리서비스 품질이 세무대리서비스 성과에 미치는 영향 분석을 통해 북한이탈주민 자영업자들의 세무대리서비스 품질 향상 방안에 대한 연구가 이루어졌지만 후속적인 연구에서는 북한이탈주민 자

영업자들의 비즈니스 모델, 생산관리, 인사관리, 정보시스템 도입 등 다양한 경영분야에 대한 연구가 폭 넓게 이루어지기를 기대한다.

참 고 문 헌

1. 국내 문헌

- 감사원. (2020.3). 「감사보고서: 북한이탈주민 정착지원 실태」.
- 김광재. (2016). 「통일대비 북한이탈주민 창업 활성화 방안 연구: 창업교육 프로그램 중심으로」, 중소기업청, 2016 제11기 통일정책지도자과정 정책연구 과제.
- 김은실. (2019). 「세무대리인 명성과 고객신뢰에 의한 이용의도에 미치는 세무대리서비스 품질요인 : 기업유형의 조절효과 중심으로」, 한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원 석사학위논문.
- 김홍규. (2003). 「세무대리서비스 품질요인과 세무대리인 변경의사에 관한 연구」, 경성대학교 대학원 경영학과 박사학위 논문.
- 관계부처 합동. (2021.5). 「2021년도 북한이탈주민 정착지원 시행계획」.
- 기업마당. “2021년 2차 통일형 예비사회적기업 지정계획 공고”, www.bizinfo.go.kr.
- 남북하나재단. (2021.3). 「2020 북한이탈주민 정착실태조사」.
- 남북하나재단. (2014.12). 「북한이탈주민이 본 착한(着韓) 사례」.
- 통일부. “북한이탈주민정책”, www.unikorea.go.kr.
- 보도자료. (2020.2.26.). “2019 북한이탈주민 실태조사 결과”, 남북하나재단.
- 북한이탈주민의 보호 및 정착지원에 관한 법률. (2021.4.20.), 법률 제18082호, 일부개정.
- 배준철. (2012). 「개인사업자의 세무대리서비스 만족도 요인에 관한 연구」, 단국대학교 경영대학원 석사학위 논문
- 세무사법. (2020.6.9). 법률 제17339호, 2020.6.9. 시행.
- 아시아재단. (2020.12). 「국내 북한이탈주민 기업가 현황 보고서」.
- 유금식. (2015). 「중소사업자 세무대리서비스의 만족요인에 관한 연구」,

한양대학교 기업경영대학원 경영학석사 학위논문.

- 이명근. (2015). 「세무대리서비스 전문성이 세무대리인 명성, 고객신뢰 및 고객충성도에 미치는 영향」, 가천대학교 대학원 회계·세무학과 박사학위 논문.
- 이현규. (2015). 「FTA 체결에 따른 세무대리서비스업의 환경변화와 성과에 관한 연구」, 가천대학교 대학원 회계·세무학과, 경영학 박사학위 논문.
- 최익수. (2012). 「세무사무소의 이미지가 지각된 서비스 가치, 만족 및 충성도에 미치는 영향」, 호서대학교 대학원 경영학과 박사학위 논문.
- 한명희. (2010). 「고객만족도 영향분석을 통한 중소기업의 세무대리서비스 향상 방안 연구」, 건국대학교 대학원 벤처전문기술학과 박사학위 논문.
- 함영석. (2018). 「세무대리서비스 품질이 이용자 만족도와 지속적인 이용의도에 미치는 영향에 관한 연구」, 한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원 석사학위논문.

2. 국외문헌

- Mohammed Ahmed. (2018). *Service Quality in Accounting Firms: its Effect on Client Satisfaction and Loyalty*, Business Administration Master' s Thesis, Karlstad Business School.
- Carl L. Saxby, Craig R. Ehlen, Timothy R. Koski. (2004). "Service Quality In Accounting Firms: The Relationship Of Service Quality To Client Satisfaction And Firm/Client Conflict" , *Journal of Business & Economics Research*, pp.75-85.
- Mustafa Karadeniz, Lale Aslant. (2020). "The Effect of Perceived Service Quality of Accounting Service Provided by Certified Public Accountants(CPA) on Customer Satisfaction of Hairdressers and Barbers" , *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 34(4): pp.1251-1266.

부 록

설 문 지

북한이탈주민 자영업자 세무대리서비스 품질 향상 방안에 관한 연구

안녕하십니까?

본 연구는 “북한이탈주민의 세무대리서비스 품질 향상 방안”에 관한 연구로서 한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원에 제출하고자 하는 석사학위 논문입니다.

연구를 위한 본 설문지는 북한이탈주민을 대상으로 세무대리서비스 품질 향상 방안을 모색해 보고자 하는 설문조사입니다.

설문의 응답내용은 통계법 제33조에 의해 연구목적으로 모집단 평균개념의 통계분석으로만 사용되며, 개별 설문정보는 노출되지 않으며, 비밀이 보장됩니다.

바쁘신 와중에도 귀중한 시간을 내시어 설문에 응해 주셔서 감사드립니다.

감사합니다.

2021년 10월. 15

한성대학교
지식서비스&컨설팅대학원
지식서비스&컨설팅학과
컨버전스컨설팅전공

지도교수 : 주 형 근
석사과정 : 강 경 애
전화번호 : 010-2067-9673
e-mail : taxin365@nate.com

사업체 기본정보에 관한 질문

1. 현재 사업체 유형은 어디의 해당됩니까?()
 - ① 개인사업자 ② 주식회사(법인) ③ 영농조합법인(농업회사법인)
 - ④ 기타()

2. 현재 사업의 연 매출액은 얼마입니까?()
 - ① 5천만 원 미만
 - ② 5천만 원에서 1억 미만
 - ③ 1억에서 10억 미만
 - ④ 10억 이상에서 30억 미만
 - ⑤ 30억 이상에서 50억 미만
 - ⑥ 50억 이상

세무대리서비스 품질과 관련된 질문

1. 세무대리서비스 품질 전문성 관련 질문

구 분		① 전혀 아니다	② 아니 다	③ 보통 이다	④ 그렇 다	⑤매 우 그렇 다
1-1	세무대리인은 세액을 정확하게 계산할 능력이 있다.					
1-2	세무대리인은 세무지식과 전문성을 가지고 있다.					
1-3	전문적이고 풍부한 세법지식을 지니고 있다.					
1-4	세무대리인은 경영전반에 대한 지식수준이 높다.					

2. 세무대리서비스 품질 유형성 관련 질문

구 분		① 전혀 아니다	② 아니 다	③ 보통 이다	④ 그렇 다	⑤매 우 그렇 다
2-1	세무사무소는 최신 장비를 구비하고 있다.					

2-2	세무사무소 직원들은 복장이 단정하다					
2-3	세무사무소는 외관시설이 서비스 형태와 잘 맞는다					
2-4	세무사무실의 분위기는 대체로 밝고 쾌적하다.					

3. 세무대리서비스 품질 신뢰성 관련 질문

구 분		① 전혀 아니다	② 아니 다	③ 보통 이다	④ 그렇 다	⑤매 우 그렇 다
3-1	세무대리인은 정해진 기일에 서비스를 제공한다.					
3-2	세무대리인은 고객이 문제가 있을 때 공감하고 안심시켜 준다.					
3-3	세무사무소는 믿을 수 있다.					
3-4	세무대리인은 고객정보의 기밀을 잘 지켜 준다.					

4. 세무대리서비스 품질 대응성 관련 질문

구 분		① 전혀 아니다	② 아니 다	③ 보통 이다	④ 그렇 다	⑤매 우 그렇 다
4-1	세무대리인은 고객 입장에서 문제를 해결해 준다.					
4-2	세무대리인은 신속하게 고객의 요구에 응해 준다.					
4-3	세무대리인은 고객의 요청에 의해 전화 혹은 방문 하면 즉시 상담 받을 수 있다.					
4-4	세무대리인은 고객의 질문에 자세하고도 정확하게 답변해 준다.					

5. 세무대리서비스 품질 혁신성 관련 질문

구 분		① 전혀 아니다	② 아니 다	③ 보통 이다	④ 그렇 다	⑤매 우 그렇 다
5-1	세무대리인으로부터 신속하게 서비스를 받을 수 있다.					

5-2	회계정보 거래에서 안전함을 느낄 수 있다.					
5-3	세무사무소 직원들은 예의가 바르다.					
5-4	세무대리인은 고객의 질문에 대답할 수 있는 지식을 보유하고 있다.					

6. 세무대리서비스 품질 공감성 관련 질문

구 분		① 전혀 아니다	② 아니 다	③ 보통 이다	④ 그렇 다	⑤매 우 그렇 다
6-1	세무대리인은 적극적인 관심을 가지고 서비스를 한다.					
6-2	세무대리인은 고객이 필요로 하는 것을 알고 있다.					
6-3	세무대리인은 고객의 이익을 진심으로 생각해 준다.					

7. 세무대리서비스 성과 관련 질문

구 분		① 전혀 아니다	② 아니 다	③ 보통 이다	④ 그렇 다	⑤매 우 그렇 다
7-1	세무대리서비스의 충족정도가 기대보다 높았다.					
7-2	세무대리서비스의 전반적인 서비스 만족도가 높았다.					
7-3	세무대리인은 납세자가 제출한 자료를 정확하게 신고하였다.					
7-4	세무대리인은 납부세액을 절감할 수 있는 노력을 하였다.					
7-5	세무대리인은 세무조사에 대응할 수 있는 노력을 하였다.					

응답자 정보

1. 성 별	☐ 남 자 ☐ 여 자	4. 사업기간	
2. 출생지역		5.거주기간(한국)	
3. 탈북년도		6.남한학력	

* 설문에 응해 주셔서 감사합니다.

ABSTRACT

A Study on the Improvement of Quality of Tax Agency Service for North Korean Defectors Self-Employed

Kang, Kyoung-Ae

Major in Convergence Consulting

Dept. of Knowledge Service &
Consulting

Graduate School of Knowledge
Service & Consulting

Hansung University

Escapees from North Korea have settled in South Korea after having escaped from the North, risking their lives and abandoning the lifestyle they are familiar with. In particular, majority of escapees from North Korea fundamentally have not experienced capitalistic market economy. Therefore, most of the escapees from North Korea operating own business are small business operators with high proportion of females, accounting for 75.54% of escapees from North Korea operating own business, and annual sales revenue of less than 100 million KRW.

Accordingly, this study is aimed at presenting the means of improving quality of tax consultation service for escapees from North Korea operating own business as a way of making contributions towards more

harmonious settlement of escapees from North Korea operating own business in South Korea.

Summary of analysis results of the means of improving quality of tax consultation services for escapees from North Korea operating own business analyzed in this study are as follows:

First, this study is highly significant in that study on the means of improving quality of tax consultation services for escapees from North Korea operating own business was carried out as a pioneering research from new viewpoint under the current situation of shortage of domestic and overseas researches on escapees from North Korea operating own business.

Second, it was disclosed that elements including (1)professionalism, (2) flexibility, (3) reliability and (4) responsiveness are very important to elevate the performances in improving the quality of tax consultation services for escapees from North Korea operating own business.

Third, among the quality elements of tax consultation services including (1)professionalism, (2)flexibility, (3)reliability and (4)responsiveness, it was determined that factors that affect the quality of tax consultation services for escapees from North Korea operating own business are (1) professionalism and (2) responsiveness.

Fourth, between (1) professionalism and (2) responsiveness, it was confirmed that responsiveness is the quality element of tax consultation services that is needed more urgently by the escapees from North Korea operating own business.

Fifth, in spite of such urgent need for responsiveness, there is implicit suggestion that not only flexibility and reliability, but also confidence and sympathy among the quality elements of tax consultation services must not be overlooked.

Although this study is significant in having presented means of

improving quality of tax consultation services for escapees from North Korea operating own business, it has limitation as the study was conducted on the means of improving quality of tax consultation services for escapees from North Korea operating own business through the analysis of the effects of the quality of tax consultation services on tax consultation service performances. Therefore, it is anticipated that broader researches on diversified management areas including business model, production management, personnel management and introduction of information system, etc. of escapees from North Korea operating own business will be executed in the follow-up studies in the future.

【Key words】 Escapees from North Korea, operator of own business, quality elements of tax consultation services and tax consultation service performances