異鄉人遭罰無處訴　納保官暖心來協助

「鈴...」一陣電話鈴響劃破了寧靜的午休時間，「喂，我想幫我朋友問稅務問題，她是越南籍新住民，之前賣了房子，現在被國稅局通知要補稅還要被罰，她很焦慮，因為她的經濟狀況實在沒辦法再負擔大額的罰款了。」，一名女子急切地說著，「請問您的朋友方便聽電話嗎？」納保官詢問，「她在旁邊，可是她中文不好又有口音，電話中可能說不清楚，還是我帶她到國稅局找你幫她處理？」，納保官與對方約定時間後，當日下午即與兩人進一步面談。

該名越南新住民叫阿蘭，由張姓友人陪同前來，到局時怯生生的眼神滿懷不安，納保官安撫阿蘭的情緒，並表示會協助她解決稅務問題，請她不要擔心。此時阿蘭嘆了口氣，慢慢以生澀的中文訴說事情始末，她在10多年前嫁到臺灣，因故與前夫離異後，便經營一間越南用品雜貨店，獨自撫育幼子，近年因生活困頓，為維持生計，只好出售自住房屋，另行租屋居住。阿蘭又說，當初賣房子之後，有來問過繳稅的事情，因為她中文不好，可能因語意表達不清造成誤解，後來稅務局服務人員給她1張房屋稅繳納證明書，她以為已申報完畢，之後接到國稅局通知，才知是自己跑錯稅務機關，其實並未完成房地合一稅申報，現在被通知要補稅30餘萬元及罰鍰15萬元，她已經繳清稅款，但希望能降低罰款金額，因為她實在無力再負擔大額罰款了。

納保官瞭解全案始末及其訴求後，向阿蘭說明，如認為國稅局裁處罰鍰金額過高，可提出相關說明及事證，依法於期限內提起復查，可能有減輕裁罰倍數的空間，聽到這個建議，阿蘭彷彿看到曙光，眼神露出一絲希望。此外，在面談中納保官得知阿蘭來臺前教育程度為國小畢業，因經營越南雜貨店，平日交談對象多為越南人，日常生活中文對話之聽、說雖可應付，但識字有困難。納保官考量阿蘭遠嫁異國，受限於語言隔閡及識法程度，因此除了提供復查所需書表及諮詢外，並依據其訴求及個案情況，協助繕打復查申請書內容，再將阿蘭之前至稅務局洽辦之文件附案，以佐證其並非故意不申報等情，希望降低其可歸責程度，以爭取減輕處罰倍數的空間。

經過納保官提供救濟諮詢及協助後，復查決定審酌個案情節，減輕90%罰鍰金額，阿蘭收到復查決定書後終於放下心中大石，並再度來電感謝納保官的暖心幫忙，而對於能夠協助身在異鄉的阿蘭解決稅務難題，納保官也很替她感到開心！