



在法令之外，多一分傾聽

納保官 許栗雯

那天早晨，桌上靜靜躺著一件納者權利保護申請案。

陳小姐因為房屋稅率調高，稅額一夕之間多了不少，在如今社會輿論對「囤房稅」討論得沸沸揚揚的氣氛下，她誤以為自己被貼上了炒房的標籤。她在申請書裡忿忿地寫著：「這間房屋原本是繼承取得，現在又是共有狀態，根本不容易處分，怎麼能算是囤房？自願買幾間房子才叫囤房吧！」讀著申請書裡那些飽含情緒的文字，我完全能體會那種突然面對稅負增加、又被莫名誤解的情緒反彈。文字是生硬的，但背後的焦慮卻很真實。

為了釐清案情，我調出了這棟房屋歷年的稅籍與產權異動資料。在繁複的紀錄中，我發現這間房屋最初是由陳小姐單獨繼承，後來因為移轉，才變成了分別共有的狀態，依法就必須改按非自住稅率課徵。我知道，如果單以冰冷的書面函復，非但無法即時回應她的疑問，反而可能讓溝通築起防線。於是，我選擇先透過電子郵件與她進行對話。

在第一封信裡，我避開了生硬的法條對白，先向她解釋：稅法上的「非自住住家用房屋」只是一個課稅分類上的法律用語，並不代表稅捐機關認定她有投機炒作或囤積房屋的行為。我想，得先撫平這份被誤解的受傷，雙方才能好好對話。

這封信寄出後，開啟了我們之間理性的溝通。隨後，透過幾次郵件往來，我們逐步討論她所提出的疑問。在溝通的過程中，我盡





量以淺顯易懂的方式，說明民法上「共同共有」與「分別共有」的差異，以及產權變動的過程。同時，也主動提供未來如符合條件時，得透過親屬設立戶籍申請適用自住稅率的相關資訊，希望能協助她了解自身權益。

隨著這些互動與說明，陳小姐的疑問逐漸獲得解答，原本較為激動的情緒也慢慢緩和下來，彼此得以回到問題本身進行理性討論。雖然案件結果並未改變，但彼此之間的誤解已逐漸消弭。

這個案件讓我體會到，納保的工作不只是說明法令，更是在制度與人民之間搭起溝通的橋梁。有時民眾在意的未必只是案件結果，而是希望自己的疑問能獲得重視與回應。當我們願意多一分傾聽、多一分耐心說明，即使無法改變法律規定，也能增進民眾對制度的理解與信任。而這份理解與信任，正是基層日常裡，最珍貴的收穫。

