

某天埋首核閱公文時，同仁通報有納稅人（小美）要求納保官協助，當納保官到辦公桌前時，她滿面無奈的說，她的房子在疫情期間賣了很久，而且，已經降價了好幾次，好不容易才賣出去，和買方（小黃）已經談好價錢了，可是，她真的忘了以前有用過自用住宅，這一來一往土地增值稅她就要多繳快三十萬。

一般民眾談到稅捐時，常常是很無助的，所以，納保官先和她確認資訊來源，她說代書電話通知移轉案件不能用自用，因為，已經用過了；而她一點印象都沒有。在和她再次確認身分後，納保官跟她說還是幫妳再查一次吧，而且，即使已經用過「一生一次」，政府為照顧有多次換屋者之需求，另有「一生一屋」可以用的。在幫她查調資料同時，她聊到是因為家裡需要用錢，所以，才把這裡的房子賣掉的。

經過納保官查調結果得知，小美出售新店土地時有用過一生一次自用，再請同仁協助查核可在適用一生一屋時，納保官和她說明了一下應該符合的要件①所有土地因為是非都市土地所以要在約 350 m² 以內。②出售時與先生及未成年子女名下只有這一處房產。③出售前持有土地達 6 年以上。④妳或你先生或未成年小孩在出售土地時，須設戶籍連續滿 6 年。⑤在簽約買賣前 5 年，沒有出租或供營業使用。她聽聽覺得很有希望，因為，從 85 年起她和她先生戶籍就設在該處，而且，他們是上班族沒有作其他的生意也從來沒有申請過公司登記。

在承辦同仁把資料查核整理好，送過來再重新確認後，納保官告訴小美目前查得的資料，是符合「一生一屋」規定的，於是協助輔導小美改申請適用「一生一屋」申報，她很高興且對於納保官積極用心協助感到非常感謝滿意。

納保官的工作並不是想辦法讓納稅人接受法律規定，而是在對話的過程中和緩納稅人之情緒，並以口語的方式使其理解，稅務法令規定是與每個民眾本身生活息息相關的。當納保官以本於協助納稅者的心情，成功幫助民眾維護自身權益，民眾開心滿意的笑容與謝意，就是身為納保官最大成就與滿足。

