

한국 소비자 불만 리포트 · 2026년 11월호 · 샘플

금융 앱, 고객은 어디서 막히는가

금융 분야 인기 앱 14개의 공개 리뷰 2,546건을 읽고, 그중 불만 1,993건을 유형별로 집계했습니다. 가장 많은 불만은 오류·속도·먹통, 가입·로그인·인증, 사용법·화면 복잡 순입니다.

1,993

분석한 불만 리뷰

78%

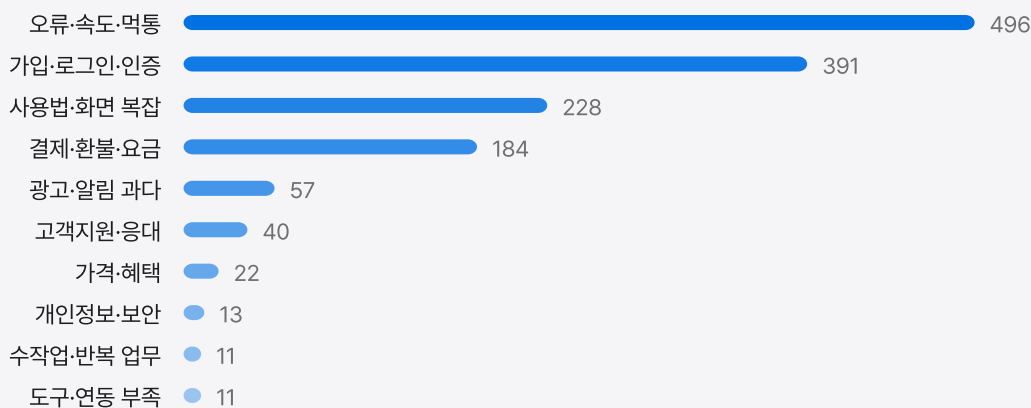
수집 리뷰 중 불만 비율

95%

불만 중 별점 1~2점

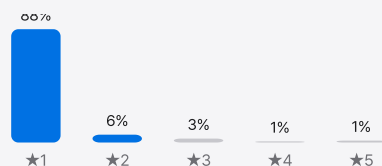
무엇이 가장 자주 불만인가

불만 1,993건 중 유형이 분명한 1,468건(74%)을 13개 유형으로 나눴습니다. 나머지 525건은 '기타'로 순위에서 뺐고, 비중은 전체 불만 대비입니다.



#	불만 유형	건수	비중	평균 별점	출처 채널	앱 수
1	오류·속도·먹통	496	24.9%	1.25	App Store 100%	13
2	가입·로그인·인증	391	19.6%	1.19	App Store 100%	13
3	사용법·화면 복잡	228	11.4%	1.27	App Store 100%	13
4	결제·환불·요금	184	9.2%	1.33	App Store 100%	12
5	광고·알림 과다	57	2.9%	1.25	App Store 100%	12
6	고객지원·응대	40	2.0%	1.07	App Store 100%	13
7	가격·혜택	22	1.1%	1.18	App Store 100%	8
8	개인정보·보안	13	0.7%	1.00	App Store 100%	7
9	수작업·반복 업무	11	0.6%	1.09	App Store 100%	6
10	도구·연동 부족	11	0.6%	1.36	App Store 100%	7

불만 리뷰의 별점 분포



읽는 법

- 한 리뷰는 대표 유형 하나로만 셉니다.
- 표본 30건 미만 유형은 방향만 참고하세요.
- 평균 별점이 낮을수록 해지·삭제로 이어지는 불만일 가능성이 큼니다.

불만의 구체적인 모습

태그는 그 유형 리뷰에서 업종 평균보다 유난히 자주 나온 표현과 등장 리뷰 수입입니다. 인용은 별점 1~2점 리뷰에서 뽑은 짧은 발췌입니다.

1 오류·속도·먹통

496건 · 전체 불만의 24.9% · 평균 별점 1.25 · 많이 나온 앱: 카카오뱅크 61, 네이버페이 58, 내 곁에 국민연금 56

업데이트 105 오류 78 복권 6 접속 30 실행 25 버그 14

“모니모모의기->매일미션 달성하고-> 황금알 복권에서 오류가 갑자기 너무심하네요;;;어떻게ㅏ복원해주세요;” — 모니모 리뷰 발췌

“오류당어리에 접속도 잘 안됨” — 내 곁에 국민연금 리뷰 발췌

2 가입·로그인·인증

391건 · 전체 불만의 19.6% · 평균 별점 1.19 · 많이 나온 앱: PASS by SKT 66, 실손24 56, 내 곁에 국민연금 56

로그인 75 인증 97 비밀번호 23 가입 36 본인인증 31 회원가입 12

“지역가입자 우편이 왔고 앱으로고 신고해도된다니까 깔았는데 네이버 인증도 안되고 카카오인증도 안되고 인증하고...” — 내 곁에 국민연금 리뷰 발췌

“계속 오류뜨고 간편인증하면 로그인하라고 회원가입하라고 또 간편인증하라고함” — 실손24 리뷰 발췌

3 사용법·화면 복잡

228건 · 전체 불만의 11.4% · 평균 별점 1.27 · 많이 나온 앱: 카카오뱅크 65, 모니모 36, 신한 슈퍼SOL 25

개불편 5 계좌별 4 홈화면 7 오히려 5 메뉴 9 가독성 9

“홈화면 ui 직관적이고 완전 좋았는데 왜 이렇게 거지 같이 바꿔놓았는지??!!” — 카카오뱅크 리뷰 발췌

“카드 분실후 페이스서비스에 일괄 등록되던것도 사라지고 홈화면에 카드 사용 내역 바로 보이게 하는것도 안되고...” — 모니모 리뷰 발췌

4 결제·환불·요금

184건 · 전체 불만의 9.2% · 평균 별점 1.33 · 많이 나온 앱: 실손24 44, 모니모 30, 모바일티머니 29

결제 57 환불 12 청구 26 카드결제 6 애플워치 4 수수료 9

“카드결제를 삼성카드로하려고하면 자꾸 모니모페이 결제하기가 떠요” — 모니모 리뷰 발췌

“그리고 제때제때 결제 안되고 나중에 청구 되는것좀 고쳤으면 함;” — 카카오페이 리뷰 발췌

불만의 구체적인 모습

태그는 그 유형 리뷰에서 업종 평균보다 유난히 자주 나온 표현과 등장 리뷰 수입니다. 인용은 별점 1~2점 리뷰에서 뽑은 짧은 발췌입니다.

5 광고·알림 과다

57건 · 전체 불만의 2.9% · 평균 별점 1.25 · 많이 나온 앱: 카카오페이 20, 토스 16, 카카오�뱅크 5

광고 23 알림 13 버튼 4

“광고 끝나면 닫기 버튼 좀 제대로 활성화되게 해주세요” — 카카오페이 리뷰 발췌

“만보기 광고를 봐도 닫힘버튼도 안뜨고 다음으로 넘어가지도 않게 만들어놔네요” — 토스 리뷰 발췌

6 고객지원·응대

40건 · 전체 불만의 2.0% · 평균 별점 1.07 · 많이 나온 앱: 카카오페이 7, 모바일티머니 7, 모니모 6

고객센터 9 답변 6 연결 7 전화 5 사용자 4 바로 4

“충전 한번하면 확인한다도 1시간동안 기다리라더니 충전이 안됨; 고객센터는 전화 쳐 받지도 않고 뭐 어쩌라는...” — 모바일티머니 리뷰 발췌

“고객센터는 연결도 안되고 대응 능력이 부족하면 이런 앱 만들지 마세요” — PASS by SKT 리뷰 발췌

7 가격·혜택

22건 · 전체 불만의 1.1% · 평균 별점 1.18 · 많이 나온 앱: 카카오페이 5, 신한 슈퍼SOL 4, 네이버페이 3 · 표본 적음

혜택 6 수수료 4

“솔직히 농협 수수료 다른 데하고 비교하면 제정신 아닌 수준이니.” — NH은행 리뷰 발췌

“혜택도 없고 있는 혜택도 적용하려 하면 맨날 등록됐다면서 못씀 진짜 최악의 어플.” — 신한 슈퍼SOL 리뷰 발췌

불만의 구체적인 모습

태그는 그 유형 리뷰에서 업종 평균보다 유난히 자주 나온 표현과 등장 리뷰 수입이다. 인용은 별점 1~2점 리뷰에서 뽑은 짧은 발췌입니다.

8 개인정보·보안

13건 · 전체 불만의 0.7% · 평균 별점 1.00 · 많이 나온 앱: 토스 3, 실손24 2, 신한 슈퍼SOL 2 · **표본 적음**

개인정보 7

“사실 유심칩 개인정보 유출 때부터 같은 통신사가 만드는(하청인가요?)” — PASS by SKT 리뷰 발췌

“개인정보 유출 확인하는걸 너무 공공 숨겨놓음” — 신한 슈퍼SOL 리뷰 발췌

9 수작업·반복 업무

11건 · 전체 불만의 0.6% · 평균 별점 1.09 · 많이 나온 앱: PASS by SKT 6, 하나은행, 새로워진 하나... 1, 네이버페이 1 · **표본 적음**

특징 표현 없음(표본 적음)

10 도구·연동 부족

11건 · 전체 불만의 0.6% · 평균 별점 1.36 · 많이 나온 앱: 신한 슈퍼SOL 3, 실손24 2, 카카오페이 2 · **표본 적음**

특징 표현 없음(표본 적음)

불만이 많은 앱

수집한 리뷰 수가 앱마다 달라서(앱당 최근 리뷰 최대 200건), 불만 건수보다 **불만 비율**이 비교에 더 공정합니다. 평균 별점은 수집한 전체 리뷰 기준입니다.

#	앱	불만	수집 리뷰	불만 비율	평균 별점	최다 불만 유형
1	카카오뱅크	189	200	94%	1.26	사용법·화면 복잡
2	PASS by SKT	189	200	94%	1.27	가입·로그인·인증
3	내 곁에 국민연금	180	200	90%	1.45	오류·속도·먹통
4	모바일티머니	177	200	88%	1.56	오류·속도·먹통
5	NH올원뱅크	171	200	86%	1.61	가입·로그인·인증
6	실손24	169	200	84%	1.70	가입·로그인·인증
7	모니모	165	199	83%	1.67	사용법·화면 복잡
8	카카오페이	163	200	82%	1.95	오류·속도·먹통
9	네이버페이	159	200	80%	2.00	오류·속도·먹통
10	토스	148	200	74%	2.38	오류·속도·먹통

앱 × 불만 유형 (상위 6개 유형, 건수)

	오류·속도·먹통	가입·로그인·인증	사용법·화면 복잡	결제·환불·요금	광고·알림 과다	고객지원·응대
카카오뱅크	61	12	65	4	5	1
PASS by SKT	31	66	13	2	4	4
내 곁에 국민연금	56	56	5	1	1	3
모바일티머니	38	21	9	29	1	7
NH올원뱅크	46	46	10	3	1	2
실손24	11	56	6	44	2	3
모니모	20	31	36	30	4	6
카카오페이	38	21	14	20	20	7
네이버페이	58	22	17	22	1	1
토스	45	18	15	11	16	1

문제에서 기회로

상위 5개 불만 유형마다 해결 방향과, 실행 전에 확인할 검증 질문을 붙였습니다. 해결 방향은 가설이며 효과는 보장하지 않습니다.

문제 → 기회 · 오류·속도·먹통

업데이트 품질 관리

근거 496건(24.9%), 앱 13곳에서 반복 · 자주 나온 표현: 업데이트·오류·복권

업데이트 직후 급증하는 오류를 리뷰로 조기 감지해 롤백·핫픽스로 연결하는 모니터링

검증 질문 업데이트 후 7일 내 오류 리뷰 증가를 몇 시간 안에 잡아낼 수 있는가?

문제 → 기회 · 가입·로그인·인증

인증 단계를 줄이는 재설계

근거 391건(19.6%), 앱 13곳에서 반복 · 자주 나온 표현: 로그인·인증·비밀번호

자주 풀리는 로그인·재인증을 기기 신뢰·간편인증으로 줄이고, 실패 사유를 화면에서 바로 안내

검증 질문 재인증 빈도를 절반으로 줄이면 이탈·문의를 얼마나 줄어드는가?

문제 → 기회 · 사용법·화면 복잡

핵심 동선 단순화

근거 228건(11.4%), 앱 13곳에서 반복 · 자주 나온 표현: 개불편·계좌별·홈화면

가장 자주 쓰는 2~3개 기능을 첫 화면으로 올리고, 개편 시 이전 화면 선택권 제공

검증 질문 개편 후 '예전으로 돌려달라' 불만 비중이 줄어드는가?

문제 → 기회 · 결제·환불·요금

결제·환불 투명성

근거 184건(9.2%), 앱 12곳에서 반복 · 자주 나온 표현: 결제·환불·청구

결제 실패·이중결제·환불 지연 상태를 사용자에게 실시간으로 보여 주는 결제 상태 화면과 자동 환불 안내

검증 질문 환불 상태를 보여 주면 고객센터 문의가 줄어드는가?

문제 → 기회 · 광고·알림 과다

알림·광고 통제권

근거 57건(2.9%), 앱 12곳에서 반복 · 자주 나온 표현: 광고·알림·버튼

광고성 알림을 세분화된 끄기 옵션과 빈도 상한으로 관리

검증 질문 알림 빈도를 낮추면 삭제·별점 1점 리뷰가 줄어드는가?

이 숫자를 어떻게 만들었나

수집

- 금융 분야 인기 앱 14개, 앱당 최근 공개 리뷰 최대 200건(App Store 공개 리뷰 피드).
- 리뷰 작성일 2019-10-30 ~ 2026-10-22, 그중 1,647건(83%)이 2026년 작성.
- 작성자 이름·닉네임·계정 ID는 수집하지 않습니다.

분류

- 별점 2점 이하이거나 불만 표현이 있는 리뷰를 불만으로 봅니다.
- 불만은 키워드 규칙(일부는 로컬 AI 보조)으로 13개 유형 중 하나에 넣고, 분류되지 않으면 '기타'로 둡니다.
- 모든 분석은 회사 내부 컴퓨터에서 돌며, 리뷰 원문을 외부 AI 서비스로 보내지 않습니다.

한계

- 인기 앱 위주의 표본이라 업종 전체를 대표하지 않습니다.
- 최근 리뷰 위주로 모아서 월별 추이로 읽으면 안 됩니다.
- 키워드 규칙 분류라 오분류가 있을 수 있고, '기타' 26%는 미분류입니다.
- 판매용 리포트에서는 약관을 지키려고 출처를 제한했습니다. 이번에 제외한 수집분: Google Play 1,260건.

데이터 권리와 개인정보

- 이 리포트는 원문 데이터를 재판매하지 않고, 집계 통계와 분석 요약을 제공합니다.
- 인용은 분석을 보여 주기 위한 짧은 발췌(60자 이하)로 제한하고, 전화번호·이메일·이름·번호는 가립니다.
- 리뷰 저작권은 작성자에게 있습니다. 삭제 요청이 오면 다음 호부터 반영합니다.