

한국 소비자 불만 리포트 · 2026년 11월호 · 샘플

# 음식·배달 앱, 고객은 어디서 막히는가

음식·배달 분야 인기 앱 15개의 공개 리뷰 2,627건을 읽고, 그중 불만 1,780건을 유형별로 집계했습니다. 가장 많은 불만은 가입·로그인·인증, 오류·속도·먹통, 예약·배송·이행 순입니다.

1,780

분석한 불만 리뷰

68%

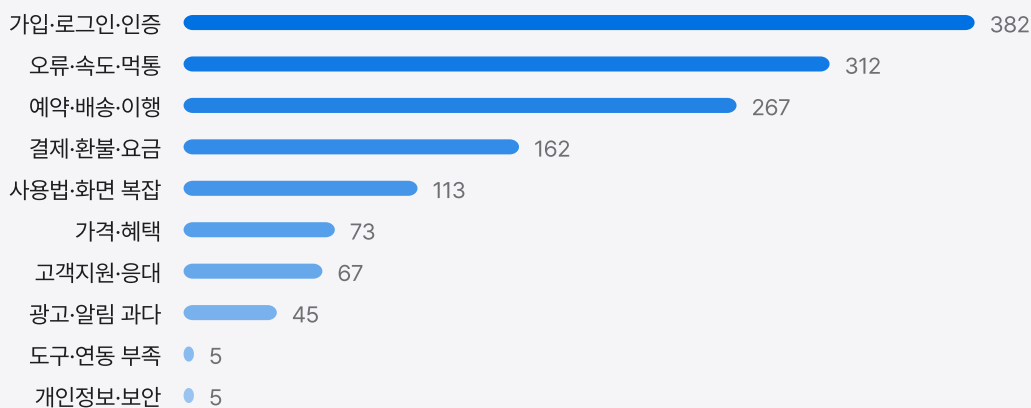
수집 리뷰 중 불만 비율

96%

불만 중 별점 1~2점

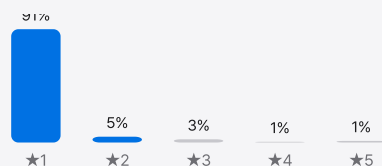
## 무엇이 가장 자주 불만인가

불만 1,780건 중 유형이 분명한 1,435건(81%)을 13개 유형으로 나눴습니다. 나머지 345건은 '기타'로 순위에서 뺐고, 비중은 전체 불만 대비입니다.



| #  | 불만 유형     | 건수  | 비중    | 평균 별점 | 출처 채널          | 앱 수 |
|----|-----------|-----|-------|-------|----------------|-----|
| 1  | 가입·로그인·인증 | 382 | 21.5% | 1.11  | App Store 100% | 15  |
| 2  | 오류·속도·먹통  | 312 | 17.5% | 1.19  | App Store 100% | 14  |
| 3  | 예약·배송·이행  | 267 | 15.0% | 1.15  | App Store 100% | 14  |
| 4  | 결제·환불·요금  | 162 | 9.1%  | 1.20  | App Store 100% | 15  |
| 5  | 사용법·화면 복잡 | 113 | 6.3%  | 1.47  | App Store 100% | 13  |
| 6  | 가격·혜택     | 73  | 4.1%  | 1.12  | App Store 100% | 14  |
| 7  | 고객지원·응대   | 67  | 3.8%  | 1.22  | App Store 100% | 13  |
| 8  | 광고·알림 과다  | 45  | 2.5%  | 1.18  | App Store 100% | 13  |
| 9  | 도구·연동 부족  | 5   | 0.3%  | 1.40  | App Store 100% | 5   |
| 10 | 개인정보·보안   | 5   | 0.3%  | 1.00  | App Store 100% | 4   |

### 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 수입니다. 인용은 별점 1~2점 리뷰에서 뽑은 짧은 발췌입니다.

### 1 가입·로그인·인증

382건 · 전체 불만의 21.5% · 평균 별점 1.11 · 많이 나온 앱: 엽기떡볶이 77, KFC Korea 70, 배스킨라빈스-배라를 배라... 49

로그인 165   회원가입 69   비번 23   아이디 31   가입 49   비밀번호 22

“아니로그인하는데가입안됐다그래서 비번찾기 아이디찾게했는데 아예 가입이 안되어있다길래 가입할라고하니까 가입됐다...” — KFC Korea 리뷰 발췌

“회원가입하고 로그인하려니까 비번이 계속 틀렸다고나옴 비번찾기하니 정보가 계속 틀렸다고 나옴 사용자체를 못함” — 엽기떡볶이 리뷰 발췌

### 2 오류·속도·먹통

312건 · 전체 불만의 17.5% · 평균 별점 1.19 · 많이 나온 앱: 맥도날드 52, 메가MGC커피 42, 컴포즈커피 40

업데이트 76   접속 19   느려 10   오류 39   렉이 5   네트워크 8

“업데이트 하라고 해서 했는데 자꾸 오류뜨는데...?” — 컴포즈커피 리뷰 발췌

“어떻게 마이너 업데이트 하다면서 개선해나가다가 큰 업데이트 하면 그동안 마이너 업데이트로 수정했던 오류들이...” — 맥도날드 리뷰 발췌

### 3 예약·배송·이행

267건 · 전체 불만의 15.0% · 평균 별점 1.15 · 많이 나온 앱: 땡겨요 40, 엽기떡볶이 32, 교촌치킨 31

배달 63   오래 5   주문취소 8   라이더 10   주문 71   예약 15

“지금 배달을 이렇게 오래걸리게 하면 어떡합니까” — 버거킹 리뷰 발췌

“앱에서는 20분 후 배달이라고 나오고 라이더가 매장으로 이동중이라 나오고” — 맥도날드 리뷰 발췌

### 4 결제·환불·요금

162건 · 전체 불만의 9.1% · 평균 별점 1.20 · 많이 나온 앱: 교촌치킨 29, 땡겨요 18, 메가MGC커피 18

결제 68   결제창 7   결제수단 7   환불 10   네이버페 7   카드결제 6

“결제수단을 일반결제가 아닌 다른 아무거나 눌러야함” — 배스킨라빈스-배라를 배라앱... 리뷰 발췌

“적립된 포인트로 감튀사고 햄버거랑 같이 픽업하려다가 결제수단 바꿨는데 쿠폰 사라짐; 왜 사용된걸로 뜨냐고요” — 맥도날드 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 사용법·화면 복잡

113건 · 전체 불만의 6.3% · 평균 별점 1.47 · 많이 나온 앱: 교촌치킨 22, 컴포즈커피 15, 메가MGC커피 11

메뉴 23   기프티콘 6   클릭 4   교촌 4   상품권 6   언제 6

“기프티콘 시트메뉴 모든 점포가 막아놨 ㅋㅋ 이렇거면 기프티콘 왜 파냐 ㅋㅋㅋㅋ 믿고거르는 교촌이 맞네” — 교촌치킨 리뷰 발췌

“다만 단품 메뉴에서 추가한 옵션이기 때문에 단품 수량은 자동적으로 올라가게 정상임.” — 땡겨요 리뷰 발췌

### 6 가격·혜택

73건 · 전체 불만의 4.1% · 평균 별점 1.12 · 많이 나온 앱: 컴포즈커피 13, 교촌치킨 11, 맥도날드 7

쿠폰 33   가격 6   포인트 7

“기껏 열잔이나 마셔서 쿠폰 받았는데 한달만에 없어지다니 너무 양아치 아닙니까?” — 컴포즈커피 리뷰 발췌

“돈 더 벌라고 그러는거 같은데 애초에 그러면 엽떡 앱에서 쿠폰은 왜주며 이해가 안되는 부분이네요” — 엽기떡볶이 리뷰 발췌

### 7 고객지원·응대

67건 · 전체 불만의 3.8% · 평균 별점 1.22 · 많이 나온 앱: 땡겨요 15, KFC Korea 13, 쿠팡이츠 7

고객센터 27   연락 13   답변 5   배차 7   문의 7   전화 12

“다른 배달앱에 비해 배차현황을 알 수 없어서 답답하고, 지연되어도 고객센터에 직접 연락할 수도 없어요” — 땡겨요 리뷰 발췌

“문제 생겨서 고객센터에 전화해서 알아보고 연락준다더니 담당자가 알아보고 있다고 지금 1시간째 기다리는중입니다” — KFC Korea 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.

### 8 광고·알림 과다

45건 · 전체 불만의 2.5% · 평균 별점 1.18 · 많이 나온 앱: 테이블링 9, 땡겨요 7, 메가MGC커피 5

알림 20

광고 9

마케팅 4

동의 4

쿠폰 6

배달 4

“마케팅 동의한적 없는데 쓸데 없이 B2B 알림 보내는 이상한 앱입니다” — 테이블링 리뷰 발췌

“일하는 시간에 주구장창 광고알림 보내면 그게 화가나지 유용하겠음?” — 땡겨요 리뷰 발췌

### 9 도구·연동 부족

5건 · 전체 불만의 0.3% · 평균 별점 1.40 · 많이 나온 앱: 캐치테이블 1, 맥도날드 1, BBQ 치킨 1 · 표본 적음

특징 표현 없음(표본 적음)

### 10 개인정보·보안

5건 · 전체 불만의 0.3% · 평균 별점 1.00 · 많이 나온 앱: BBQ 치킨 2, 맥도날드 1, 교촌치킨 1 · 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  | KFC Korea         | 191 | 200   | 96%   | 1.12  | 가입·로그인·인증 |
| 2  | 맥도날드              | 188 | 200   | 94%   | 1.27  | 오류·속도·먹통  |
| 3  | 엽기떡볶이             | 187 | 200   | 94%   | 1.34  | 가입·로그인·인증 |
| 4  | 컴포즈커피             | 174 | 199   | 87%   | 1.50  | 오류·속도·먹통  |
| 5  | 교촌치킨              | 161 | 197   | 82%   | 1.76  | 예약·배송·이행  |
| 6  | 메가MGC커피           | 159 | 199   | 80%   | 1.84  | 오류·속도·먹통  |
| 7  | 배스킨라빈스-배라를 배라앱으로! | 143 | 198   | 72%   | 2.09  | 가입·로그인·인증 |
| 8  | 땡겨요               | 117 | 198   | 59%   | 2.75  | 예약·배송·이행  |
| 9  | 버거킹               | 106 | 194   | 55%   | 2.84  | 오류·속도·먹통  |
| 10 | 테이블링              | 94  | 188   | 50%   | 2.97  | 가입·로그인·인증 |

### 앱 × 불만 유형 (상위 6개 유형, 건수)

|                   | 가입·로그인·인증 | 오류·속도·먹통 | 예약·배송·이행 | 결제·환불·요금 | 사용법·화면 복잡 | 가격·혜택 |
|-------------------|-----------|----------|----------|----------|-----------|-------|
| KFC Korea         | 70        | 24       | 23       | 11       | 8         | 7     |
| 맥도날드              | 33        | 52       | 17       | 11       | 8         | 7     |
| 엽기떡볶이             | 77        | 29       | 32       | 4        | 9         | 4     |
| 컴포즈커피             | 26        | 40       | 29       | 10       | 15        | 13    |
| 교촌치킨              | 20        | 16       | 31       | 29       | 22        | 11    |
| 메가MGC커피           | 28        | 42       | 10       | 18       | 11        | 6     |
| 배스킨라빈스-배라를 배라앱으로! | 49        | 18       | 17       | 17       | 9         | 6     |
| 땡겨요               | 9         | 14       | 40       | 18       | 5         | 2     |
| 버거킹               | 11        | 24       | 18       | 4        | 4         | 4     |
| 테이블링              | 19        | 11       | 7        | 8        | 8         |       |

## 문제에서 기회로

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

문제 → 기회 · 가입·로그인·인증

### 인증 단계를 줄이는 재설계

근거 382건(21.5%), 앱 15곳에서 반복 · 자주 나온 표현: 로그인·회원가입·비번

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

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

문제 → 기회 · 오류·속도·먹통

### 업데이트 품질 관리

근거 312건(17.5%), 앱 14곳에서 반복 · 자주 나온 표현: 업데이트·접속·느려

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 · 예약·배송·이행

### 이행 상태 가시화

근거 267건(15.0%), 앱 14곳에서 반복 · 자주 나온 표현: 배달·오래·주문취소

주문·예약·배송 지연을 예측해 먼저 알리고 보상 기준을 자동 적용

검증 질문 지연을 먼저 알린 주문의 불만률이 낮은가?

문제 → 기회 · 결제·환불·요금

### 결제·환불 투명성

근거 162건(9.1%), 앱 15곳에서 반복 · 자주 나온 표현: 결제·결제창·결제수단

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 · 사용법·화면 복잡

### 핵심 동선 단순화

근거 113건(6.3%), 앱 13곳에서 반복 · 자주 나온 표현: 메뉴·기프트콘·클릭

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

검증 질문 개편 후 '예전으로 돌려달라' 불만 비중이 줄어드는가?

## 이 숫자를 어떻게 만들었나

### 수집

- 음식·배달 분야 인기 앱 15개, 앱당 최근 공개 리뷰 최대 200건(App Store 공개 리뷰 피드).
- 리뷰 작성일 2023-01-24 ~ 2026-10-22, 그중 1,302건(73%)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' 19%는 미분류입니다.
- 판매용 리포트에서는 약관을 지키려고 출처를 제한했습니다. 이번에 제외한 수집분: Google Play 1,222건.

### 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.