

1 조사 목적

- ☐ 증권사 앱 서비스 비교정보 생산·제공을 통해 소비자의 선택역량 강화 및 사업자의 소비자 지향적 서비스 품질 개선에 도움

2 조사 대상

- ☐ 증권사 앱 확보고객 비율 및 월간 이용자 수(2024.12. MAU) 상위 7개사*
 - * KB증권(M-able), NH투자증권(나무증권), 미래에셋증권(M-STOCK), 삼성증권(mPOP), 신한투자증권(신한SOL증권), 키움증권(영웅문S#), 한국투자증권(한투)(가나다순)

3 조사 내용 및 방법

- ☐ (조사 내용) 소비자 만족도와 이용행태
 - (소비자 만족도) 한국소비자원 서비스 평가 모델(KSEQ)을 활용하여 산출
 - ※ KSEQ: 포괄적 만족도(전반적인 만족도, 기대 대비 만족도, 이상 대비 만족도의 산술평균)와 부문별 만족도(서비스 이용 과정, 핵심 서비스, 서비스 체험 만족도와 포괄적 만족도의 상관분석에 따른 가중치 산출 적용)를 각각 50%의 비중으로 종합만족도 산출
 - (소비자 이용행태) 서비스 이용 현황, 불만·피해 및 대응 행동, 이용후기 등 사업자별 소비자 행동·인식·태도 관련 조사
- ☐ (조사 방법) 온라인 설문조사
 - 최근 6개월 이내 증권사 모바일 앱 서비스를 통해 국내·해외주식 투자 경험이 있는 소비자 2,100명(업체별 300명)* 대상
 - * 조사대상 사업자와 협의하여 할당표집

4 설문조사 기간

- ☐ 2025. 4. 16. ~ 2025. 4. 22.

1 종합만족도

□ (전체) 증권사 앱의 종합만족도는 평균 3.55점으로 2021년 조사 결과(3.59점) 대비 0.04점 하락함.

※ ‘증권 앱 소비자 만족도, ‘NH투자증권 나무’ 가장 높아(21.6.29.)(한국소비자원 보도자료, 2021. 6.)

□ (업체별) 업체별 만족도는 최고 3.63점에서 최저 3.43점 사이에 분포했으며, KB증권이 3.63점으로 가장 높았음.

<증권사 앱 종합만족도 조사 결과>

(단위: 점/ 5점 만점)

구분	KB증권 (M-able)	NH투자증권 (나무증권)	미래에셋증권 (M-STOCK)	삼성증권 (mPOP)	신한투자증권 (신한SOL)	키움증권 (영웅문S#)	한국투자증권 (한투)
종합 만족도	3.63	3.61	3.61	3.52	3.58	3.43	3.47

□ (3대 부문 만족도) 증권사 앱의 3대 부문 만족도는 3.52점으로 2021년 조사 결과(3.58점) 대비 0.06점 하락함.

- 세부적으로는 ‘핵심 서비스’가 3.76점으로 가장 높았고, ‘서비스 이용 과정’(3.66점), ‘서비스 체험’(3.10점)의 순이었음.
- 2021년 조사와 비교해 ‘서비스 이용 과정’은 0.02점(3.64점 → 3.66점) 상승했고, ‘핵심 서비스’, ‘서비스 체험’은 각각 0.06점(3.82점 → 3.76점), 0.21점(3.31점 → 3.10점)씩 하락함.

□ (포괄적 만족도) 증권사 앱의 포괄적 만족도는 3.57점으로, 2021년 조사 결과(3.61점) 대비 0.04점 하락함.

- 세부적으로는 ‘전반적 만족도’가 3.69점으로 가장 높았고, ‘기대 대비 만족도’(3.54점), ‘이상 대비 만족도’(3.50점)의 순이었음.
- 2021년 조사와 비교해 ‘전반적 만족도’는 0.02점(3.67점 → 3.69점) 상승했고, ‘기대 대비 만족도’, ‘이상 대비 만족도’는 각각 0.07점(3.61점 → 3.54점), 0.04점(3.54점 → 3.50점)씩 하락함.

<증권사 앱 소비자 만족도 조사 결과>

(단위: 점/ 5점 만점)

구분	종합 만족도	3대 부문 만족도(50%)				포괄적 만족도(50%)			
		서비스 이용 과정 ¹⁾ (서비스 품질)	핵심 서비스 ²⁾ (서비스 상품)	서비스 체험 ³⁾		전반적	기대 대비 ⁴⁾	이상 대비 ⁵⁾	
KB증권	3.63	3.72	3.85	3.17	3.60	3.74	3.65	3.61	3.67
NH투자증권	3.61	3.72	3.82	3.17	3.58	3.73	3.62	3.53	3.63
미래에셋증권	3.61	3.71	3.77	3.14	3.55	3.81	3.61	3.56	3.66
삼성증권	3.52	3.67	3.71	3.06	3.49	3.69	3.48	3.44	3.54
신한투자증권	3.58	3.70	3.79	3.16	3.56	3.72	3.52	3.55	3.60
키움증권	3.43	3.52	3.67	3.01	3.41	3.55	3.41	3.40	3.45
한국투자증권	3.47	3.59	3.71	3.02	3.45	3.58	3.46	3.41	3.48
전체('25년)	3.55	3.66	3.76	3.10	3.52	3.69	3.54	3.50	3.57
'21년	3.59	3.64	3.82	3.31	3.58	3.67	3.61	3.54	3.61
개선도	-0.04	0.02	-0.06	-0.21	-0.06	0.02	-0.07	-0.04	-0.04

※ 종합만족도: 3대 부문 만족도와 포괄적 만족도를 각각 50%로 반영하여 산출

- 1) 서비스 이용 과정(서비스 품질): 증권사 앱 서비스 부문을 제외한 모든 요소에 대한 만족도로 '앱 디자인', '정보 보안', '앱 신뢰성', '고객 대응성', '고객 지향성' 등 5개 요인으로 구성
- 2) 핵심 서비스(서비스 상품): 증권사 앱 핵심 서비스 부문에 대한 만족도로 '수수료·이자', '가입·변경 편의성', '정보제공', '주식거래', '부가서비스', '혜택·이벤트', '고객지원·상담' 등 7개 요인으로 구성
- 3) 서비스 체험: 증권사 앱 서비스를 체험하면서 느낀 '긍정(즐거움, 행복한 등) 감정', '부정(실망스러운, 화가 난 등) 감정'의 빈도로, 2개 요인으로 구성되며, '부정 감정'은 점수가 높을수록 해당 감정을 경험한 정도가 낮다는 것을 의미함.
- 4) 기대 대비 만족도: 증권사 앱의 서비스 수준에 대한 기대 대비 만족도
- 5) 이상 대비 만족도: 증권사 앱 산업의 이상적인 서비스 수준 대비 만족도

2 세부 요인별 만족도

- (서비스 이용 과정: 서비스 품질) 안정적인 앱 작동, 정확한 주문 이행 등을 평가한 '앱 신뢰성'이 3.91점으로 높았고, 문의 사항에 대한 신속한 회신, 즉각적 문제 해결 능력 등을 평가한 '고객 대응성'은 3.50점으로 상대적으로 낮았음.

<증권사 앱 서비스 이용 과정(서비스 품질) 요인별 만족도>

(단위: 점/ 5점 만점)

구분	앱 디자인 ¹⁾	정보보안 ²⁾	앱 신뢰성 ³⁾	고객 대응성 ⁴⁾	고객 지향성 ⁵⁾
KB증권	3.81	3.66	3.91	3.63	3.60
NH투자증권	3.84	3.70	3.97	3.55	3.52
미래에셋증권	3.74	3.70	3.99	3.52	3.58
삼성증권	3.68	3.72	3.94	3.52	3.46
신한투자증권	3.79	3.71	3.88	3.52	3.56
키움증권	3.49	3.58	3.76	3.39	3.42
한국투자증권	3.61	3.63	3.89	3.39	3.42
전체	3.71	3.67	3.91	3.50	3.51

- 1) 앱 디자인: 화면의 시각적 디자인, 정보(메뉴)의 검색 용이성, 조작의 편리성 등을 평가
 2) 정보보안: 개인(금융)정보 보호를 위한 노력, 해킹과 바이러스 등의 예방을 위한 노력 등을 평가
 3) 앱 신뢰성: 안정적인 앱 작동, 정확한 주문 이행, 푸시 및 거래 알림의 정확성 등을 평가
 4) 고객 대응성: 문의 사항에 대한 신속한 회신, 즉각적 문제 해결 능력 등을 평가
 5) 고객 지향성: 고객이 필요로 하는 투자정보 제공, 사용자의 필요(needs)를 파악하기 위한 노력 등을 평가

- (핵심 서비스 서비스 상품) 계좌개설 방법의 간편성, 다양한 본인인증 방법 제공 등을 평가한 '가입·변경 편의성'이 4.19점으로 가장 높았고, 혜택·이벤트의 유용성 및 적절성 등을 평가한 '혜택·이벤트'는 3.54점으로 상대적으로 낮았음.

<증권사 앱 핵심 서비스(서비스 상품) 요인별 만족도>

(단위: 점/ 5점 만점)

구분	수수료·이자 ¹⁾	가입·변경 편의성 ²⁾	정보제공 ³⁾	주식거래 ⁴⁾	부가 서비스 ⁵⁾	혜택·이벤트 ⁶⁾	고객지원·상담 ⁷⁾
KB증권	3.64	4.20	3.89	4.10	3.75	3.72	3.76
NH투자증권	3.74	4.31	3.84	4.10	3.63	3.49	3.72
미래에셋증권	3.48	4.26	3.86	4.08	3.63	3.56	3.65
삼성증권	3.50	4.21	3.79	4.00	3.52	3.46	3.64
신한투자증권	3.58	4.18	3.90	4.06	3.66	3.56	3.69
키움증권	3.52	3.99	3.79	3.94	3.51	3.52	3.49
한국투자증권	3.53	4.18	3.76	4.03	3.57	3.49	3.55
전체	3.57	4.19	3.83	4.04	3.61	3.54	3.64

- 1) 수수료·이자 : 주식 거래수수료의 적절성, 신용거래 용자 이자율 및 예탁금에 대한 이자율의 적절성 등을 평가
- 2) 가입·변경 편의성 : 계좌개설 방법의 간편성, 다양한 본인인증 방법 제공, 오류 없는 신분증 인식 등을 평가
- 3) 정보제공 : 보유종목 관련 중요정보 확인 용이성, 주식 정보검색 설정 조건의 다양화 등을 평가
- 4) 주식거래 : 주식 주문 및 정정(취소) 용이성, 주식 주문 방식의 다양성 등을 평가
- 5) 부가서비스 : 부가서비스 다양성 및 유용성, 차별화된 부가서비스 제공 등을 평가
- 6) 혜택·이벤트 : 혜택·이벤트의 다양성 및 유용성, 혜택 제공의 적절성 등을 평가
- 7) 고객지원·상담 : 상담 방법의 다양성, 고객지원 서비스 이용 절차의 간편성, 상담 전화 연결의 용이성 등을 평가

□ (서비스 체험) 즐거운, 친밀한 등의 긍정적 느낌을 경험한 정도를 평가한 '긍정 감정이 2.96점으로, 실망스러운, 화가 난 등의 부정적 느낌을 경험하지 않은 정도를 평가한 '부정 감정(3.69점)보다 낮았음.

<증권사 앱 서비스 체험 요인별 만족도>

(단위: 점/ 5점 만점)

구분	긍정 감정 ¹⁾	부정 감정 ²⁾
KB증권	3.09	3.53
NH투자증권	3.02	3.82
미래에셋증권	2.97	3.85
삼성증권	2.90	3.74
신한투자증권	3.04	3.66
키움증권	2.88	3.57
한국투자증권	2.86	3.66
전체	2.96	3.69

1) '즐거움', '친밀한' 등의 긍정적 느낌을 경험한 정도를 평가

2) '짜증나는', '화가 난' 등의 부정적 느낌을 경험하지 않은 정도를 평가(점수가 높을수록 해당 감정을 경험한 정도가 낮다는 의미임.)

1 증권사 앱 선택 고려사항

- (고려 요소) ‘앱 편의성 및 디자인’(31.4%), ‘거래수수료’(31.4%)가 높았고, 다음으로 ‘거래 속도 및 안전성’(13.3%), ‘다양한 투자상품 및 부가서비스’(7.9%) ‘고객서비스 품질’(5.3%) 등의 순임.

<증권사 앱 선택 시 중요 고려 요소>

(단위: 명, %)

구분	응답자 수	비율
앱 편의성 및 디자인	660	31.4
거래수수료	659	31.4
거래 속도 및 안전성	278	13.3
다양한 투자상품 및 부가서비스	166	7.9
고객서비스 품질	112	5.3
고객서비스 및 보안	84	4.0
투자정보 및 리서치 품질	63	3.0
기타	78	3.7
계	2,100	100.0

2 이용자 주식투자 현황

- (주식투자 대상) ‘국내주식만 투자’(48.7%)가 가장 높았고, 다음으로 ‘국내 및 해외주식 모두 투자’(42.7%), ‘해외주식만 투자’(8.6%) 순으로, 해외주식 투자자는 51.3%로 나타남.

<주식투자 대상>

(단위: 명, %)

구분	응답자 수	비율
국내주식만 투자	1,023	48.7
국내/해외주식 모두 투자	896	42.7
해외주식만 투자	181	8.6
계	2,100	100.0

- (해외주식 거래 시 고려사항) ‘낮은 환전 수수료’(33.4%)가 가장 높았고, 다음으로 ‘해외 주식거래 수수료’(18.3%), ‘다양한 해외주식 상품 제공’(16.7%), ‘다양한 국가의 해외주식 실시간 시세 제공’(15.2%) 등의 순임.

<해외주식 거래 시 중요 고려 요소>

(단위: 명, %)

구분	응답자 수	비율
낮은 환전 수수료	360	33.4
해외 주식거래 수수료	197	18.3
다양한 해외주식 상품 제공	180	16.7
다양한 국가의 해외주식 실시간 시세 제공	164	15.2
거래 가능 시간	88	8.2
다양한 해외 투자 정보	59	5.5
기타	29	2.7
계	1,077	100.0

3 증권사 앱 간 서비스 특성 비교

- (개요) 조사대상자가 주로 이용하는 증권사 앱과 이용 경험이 있는 다른 증권사 앱에 대해 12개 서비스 평가 요인*을 통해 상대 비교함.

* ‘안정적인 앱 작동’, ‘앱 화면 디자인’, ‘주식 주문 및 정정 편리성’, ‘정기적인 업데이트’, ‘개인정보보호’, ‘계좌개설 간편성’, ‘이용자 니즈 파악’, ‘제공정보 유용성’, ‘주식거래 수수료’, ‘고객지원 서비스’, ‘부가서비스 유용성’, ‘혜택 유용성’

- (상대적 우위*) 주로 이용하는 증권사 앱에 대하여 ‘안정적인 앱 작동’(0.47점)과 ‘앱 화면 디자인’(0.46점)은 특히 높게 평가했고, 혜택의 유용성(-0.03점)은 낮게 평가함.

- ‘안정적인 앱 작동’에서는 미래에셋증권(0.66점)이 가장 큰 우위를 나타냈고, ‘앱 화면 디자인’에서는 NH투자증권(0.73점)이 가장 큰 우위를 나타냄.

※ 해당 요소에서 현재 주로 이용하는 증권사 앱이 이전에 이용했던 증권사 앱보다 우위일수록 점수가 높음(최대 2점).

<업체 간 평가 요인별 비교 결과>

(단위: 점)

평가 요인	상대적 만족도(평균)	최고(업체명(만족도))
안정적인 앱 작동	0.47	미래에셋증권(0.66)
앱 화면 디자인	0.46	NH투자증권(0.73)
주식 주문 및 정정 편리성	0.41	미래에셋증권(0.55)
정기적인 업데이트	0.35	미래에셋증권(0.45)
개인정보보호	0.34	미래에셋증권(0.49)
계좌개설 간편성	0.31	NH투자증권(0.43)
이용자 니즈 파악	0.23	미래에셋증권(0.33)
정보제공 유용성	0.18	삼성증권(0.30)
주식거래 수수료	0.07	키움증권(0.25)
고객지원 서비스	0.06	미래에셋증권(0.17)
부가서비스 유용성	0.04	삼성증권(0.17)
혜택 유용성	-0.03	키움증권(0.10)

4 소비자 불만 및 피해

□ (불만 및 피해 경험률) 증권사 앱을 이용하면서 불만이나 피해를 경험한 비율은 59.0%로, 지난 2021년 조사(52.2%)보다 6.8%p 증가함.

○ 유형별로는 ‘시스템 오류 및 접속 장애’가 50.8%로 가장 많았고, 다음으로 ‘앱 로그인 및 인증 문제’(48.6%), ‘높은 수수료 및 숨겨진 비용’(35.4%) 등의 순임.

<소비자 불만·피해 유형(다중응답)>

(N=1,240명, 단위: 명, %)

불만·피해 유형	불만·피해 경험	
	응답자 수	비율
시스템 오류 및 접속 장애	630	50.8
앱 로그인 및 인증 문제	603	48.6
높은 수수료 및 숨겨진 비용	439	35.4
해외 주식거래 관련 불편	356	28.7
이벤트 및 혜택 관련 문제	347	28.0
고객지원 및 상담 응대 불만	303	24.4
반대매매 강제 청산	191	15.4
허위 또는 부정확한 투자정보 제공	187	15.1
개인정보 및 보안 문제	175	14.1
과도한 신용거래 권유	158	12.8
자동투자 및 로보어드바이저 문제	154	12.4
계	3,543	285.7