

# UX 라이팅 가이드

본 가이드라인은 토스의 보이스톤을 적용한 문구를 쓸 수 있도록 제공된 지침입니다. 아래 가이드라인을 지켜주세요.

## 1. 해요체

제품 안의 모든 문구는 '해요체'로 써요.

일관성 있는 사용자 경험을 만들 수 있도록 상황, 맥락을 불문하고 모든 문구에 해요체를 적용해주세요.

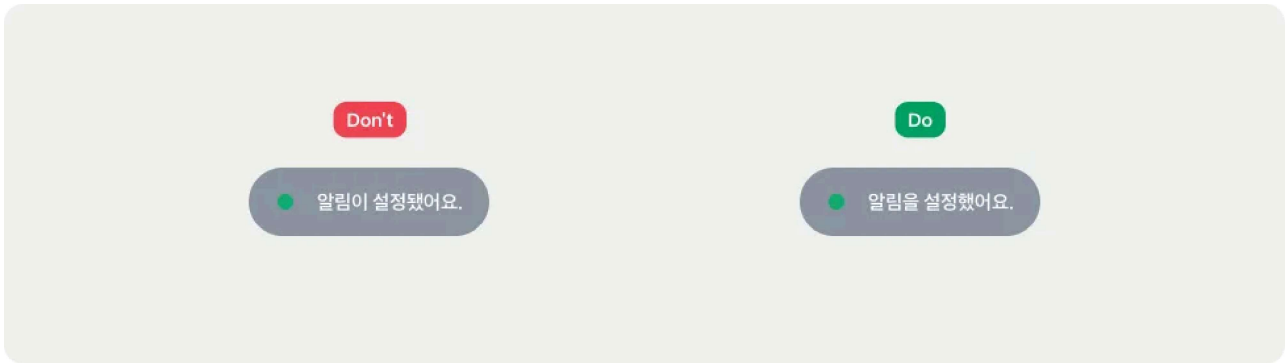


## 2. 능동적 말하기

제품 안에서 최대한 능동형 문장을 써주세요.

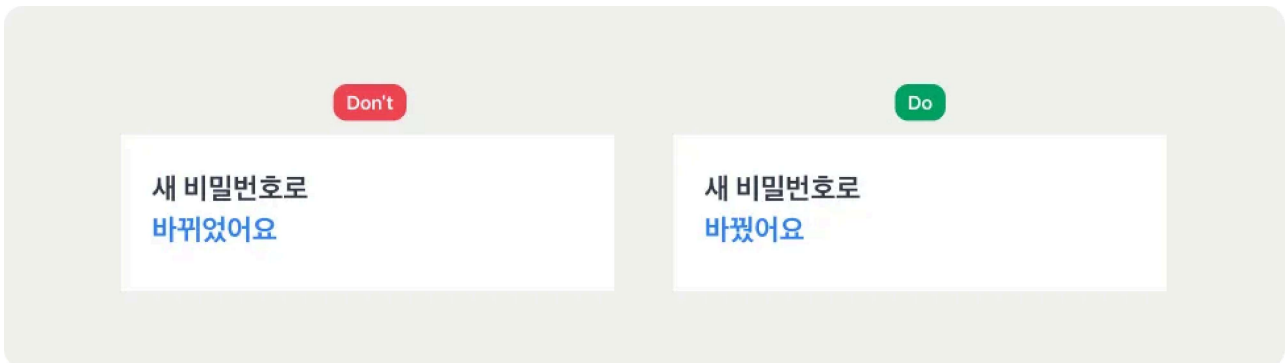
### 됐어요 → 했어요

불필요하게 동사 끝을 '됐어요'로 쓰지 않아요.



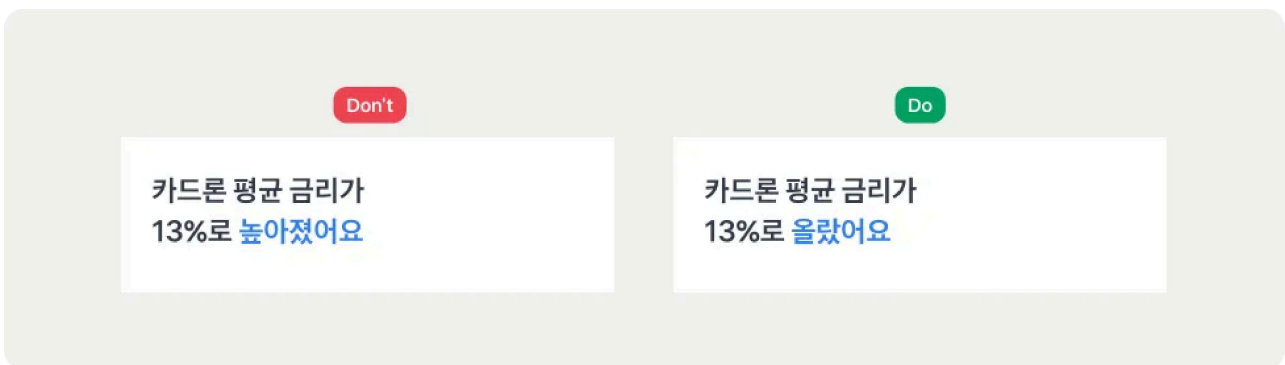
## '~었' 빼기

동사에 '-었'을 빼면 문장을 더 짧게 만들 수 있어요.



## 동사 바꿔쓰기

동사를 바꿔서 쓰면 의미를 더 명확하게 쓸 수 있어요.



## 수동형 → 능동형, 고쳤을 때 어색한 경우

수동형 문장을 기계적으로 능동형으로 바꿨을 때 문장이 어색해지거나, 전달하는 내용이 더 어려워질 때도 있어요. 그럴 때는 처음부터 문장을 다시 써보면 좋아요.

▶ 밸류 강조하기

▶ 행동 강조하기

## 수동형 문장을 써도 되는 경우

수동형 문장이 더 명확 하고 간결한 커뮤니케이션을 만드는 때도 있어요. 수동형으로 더 좋은 문장을 쓸 수 있는 사례를 알려드릴게요.

- ▶ ⚠ 서비스 종료, 기간 만료
- ▶ ⚠ 사용자에게 미치는 영향을 알려줄 때
- ▶ ⚠ 사용자 안심
- ▶ ⚠ 되어요 (X) → 돼요 (O)

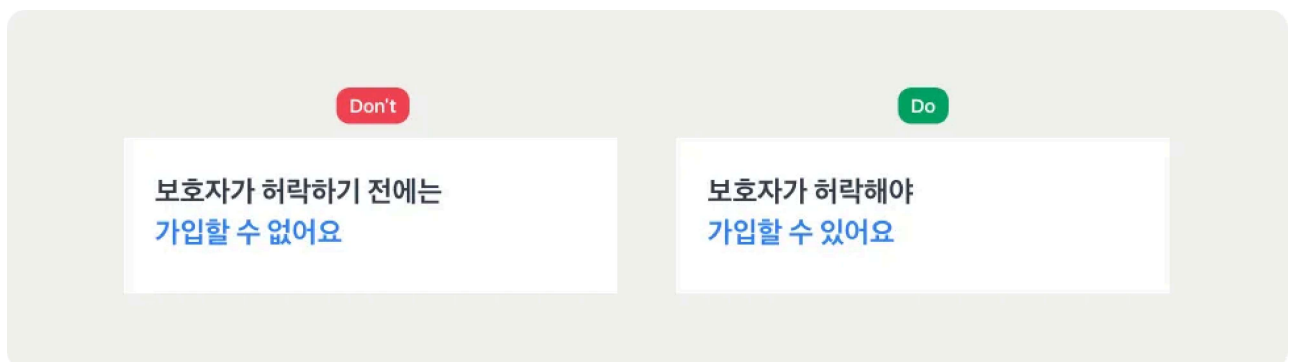
---

## 3. 긍정적 말하기

제품 안에서 부정적 커뮤니케이션을 최대한 줄이고 긍정형 문장을 써주세요.

### 없어요 → 있어요

‘할 수 없다’보다는 어떻게 해야 ‘할 수 있는지’ 알려주세요.



### 에러 메시지

사용자가 스스로 해결할 수 있는 에러라면 부정형 문장을 쓰지 않아요. 사용자가 기능을 쓸 수 있는 방법을 안내해주세요.

## 에러 메시지

Don't

**지금 버전에서는 쓸 수 없어요**생체 인증을 쓰려면 앱을 최신 버전으로  
업데이트 해주세요.

닫기

업데이트

Do

**앱을 업데이트해주세요**

생체 인증을 쓰려면 최신 버전이 필요해요.

닫기

업데이트

## 혜택을 받을 수 없을 때

혜택을 받을 수 없을 때, 부정형 문장을 쓰면 사용자의 감정을 상하게 할 수 있어요.

## 이탈 케이스

Don't

**모임지원금 없이 모임통장을  
만들까요?**

지금 받지 않으면 모임지원금을 받을 수 없어요.

닫기

받지 않고 만들기

Do

**약관에 동의하면 모임지원금을 받을  
수 있어요**

닫기

동의하기

## 혜택 대상 안내

비스는 쓸 수 있지만, 특정 혜택은 받을 수 없을 때 → 긍정형 문장. 사용자는 스킴하기 때문에 제품 전체를 쓸 수 없다고 이해하기 쉬워요.

## 혜택 대상 안내

Don't

**계좌 개설 혜택은 받을 수 없어요**{김토스}님은 한국투자증권 계좌를 만든 적이  
있어요. 이번 혜택은 계좌를 처음 만드는 분에게만  
드려요.

Do

**4.5% 금리 혜택만 받을 수 있어요**{김토스}님은 한국투자증권 계좌를 만든 적이  
있어요. {상품권, 주식} 혜택은 계좌를 처음 만드는  
분에게만 드려요.

## 부정형 문장을 써도 되는 경우

사용자에게 명확하게 부정적인 내용을 알려줘야 할 때는 부정형 문장을 써도 좋아요.

- ▶ ⚠ 서비스를 정책 상 쓸 수 없을 때
- ▶ ⚠ 일부 기능만 쓸 수 없을 때
- ▶ ⚠ 사용자 안심

## 4. 캐주얼한 경어

제품 안에서 '~시겠어요?', '시나요?', '~께' 같은 과도한 경어를 쓰지 않아요. 최대한 캐주얼하고 친근한 말투를 쓰는 게 좋아요.

### 동사에서 '~시' 빼기

Don't	Do
카드를 <b>해지하시겠어요?</b>	카드를 <b>해지할까요?</b>
오늘 토스뱅크 <b>시작하시는</b> 분에게 5,000원을 드려요	오늘 토스뱅크를 <b>시작하면</b> 5,000원을 드려요

### '계시다' → '있다'

Don't	Do
자동차를 가지고 <b>계시나요?</b>	자동차가 <b>있나요?</b>
매달 보험료 얼마씩 내고 <b>계시나요?</b>	매달 보험료는 얼마 <b>인가요?</b>

## ‘여쭙다’ → ‘확인하다, 묻다’

Don't	Do
안전한 개통을 위해 몇 가지 다시 <b>여쭙볼게요</b>	안전한 개통을 위해 몇 가지 다시 <b>확인할게요</b>

## ‘께’ → ‘에게’

Don't	Do
토스뱅크카드가 김토스님 <b>께</b> 날아가고 있어요	토스뱅크카드가 김토스님 <b>에게</b> 날아가고 있어요

## 경어를 뺐을 때 어색한 경우

사용자의 정보를 받는 질문에서 기계적으로 ‘~시’를 뺐을 때 문장이 어색할 수 있어요. 파악하고 싶은 정보를 ‘주어’로 써서 문장을 새롭게 써보세요.

정보 입력

Don't

어떤 목적으로 대출받으시나요?

어떤 이유로 신고하시나요?

Do

대출 목적이 무엇인가요?

신고 이유를 선택해주세요

## 경어를 써도 되는 경우

- ▶ ⚠ 사용자의 맥락을 활용해서 질문할 때
- ▶ ⚠ 사용자의 상황을 추정할 때
- ▶ ⚠ 사용자의 선택이 필요할 때

## 5. '{명사} + {명사}' 쓰지 않기

### 한자어 풀어쓰기

한자어 명사를 풀어서 동사 형태로 쓸 수 있어요.

Don't

이자 환불을 받았어요

내일 카드값이 결제될 예정이에요

Do

이자를 돌려받았어요

내일은 카드값 나가는 날이에요

### 한자어를 풀어쓰기 어려운 경우

'{명사}가 {명사}해서' 형태로만 풀어줘도 더 캐주얼하게 쓸 수 있어요.

Don't	Do
잔액 부족으로 구매하지 못했어요	잔액이 부족해서 구매하지 못했어요

## 기능 이름 + 동명사

토스 제품의 네이밍은 대부분 '~하기' 형태로 끝나요. '~하기'가 어색하게 반복되지 않게 기능 이름은 빼고 '동사'만 쓰거나, 기능 이름을 문장으로 풀어서 쓰면 좋아요.

Don't	Do
주식 모으기 시작하기	시작하기
신용점수 올리기는 하루에 한 번만 할 수 있어요	신용점수는 하루에 한 번만 올릴 수 있어요

## 더 알아보기

- [토스의 8가지 라이팅 원칙들](#)
- [좋은 에러 메시지를 만드는 6가지 원칙](#)

Previous page  
[소비자 오인 방지 정책](#)

Next page  
[UX 라이팅 Don't 사례](#)



