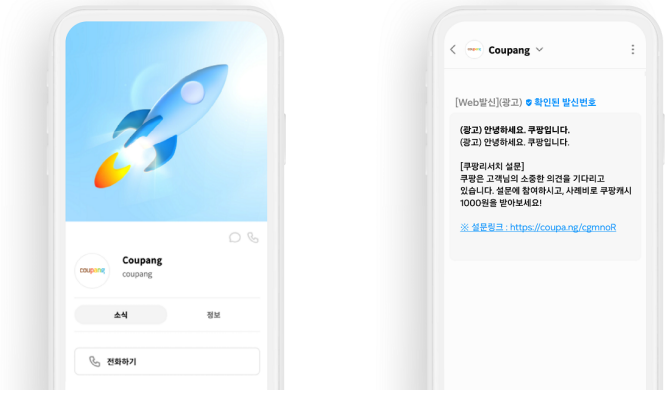
coupang newsroom

# 낚시 걱정은 떨쳐버리고, 쿠팡 안심마크

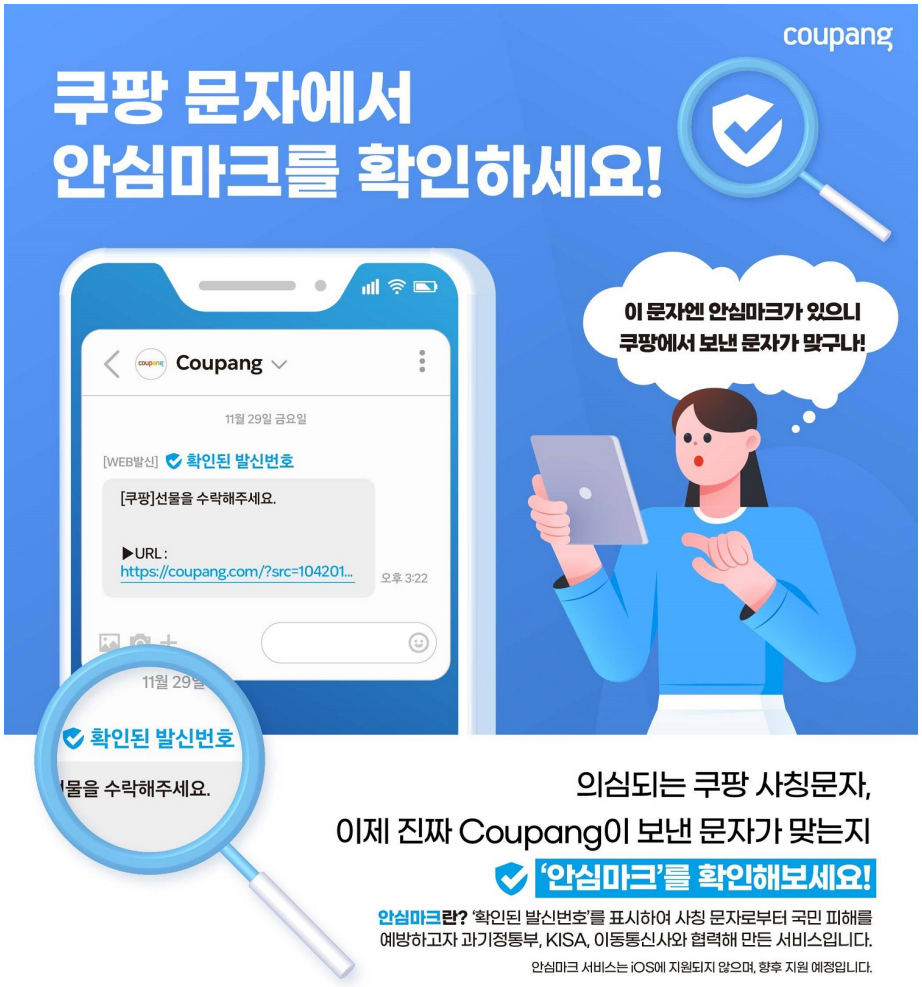
2024. 12. 12.




‘안녕하세요 고객님, 쿠팡 고객센터입니다.’ 이렇게 시작하는 문자, 받아본 적 있으신가요? 그렇다면 다시 한번 살펴보세요. 누군가 쿠팡을 사칭하는 중일 수 있습니다. 스미싱은 문자를 뜻하는 ‘SMS’와 낚시를 뜻하는 ‘fishing’의 합성어입니다. 말 그대로 낚시 문자를 활용한 사기로, 점점 수법이 고도화되고 있죠. 스미싱 예방을 위해 쿠팡은 과학기술정보통신부, 한국인터넷진흥원, 이동통신사와 협력해 ‘쿠팡 안심마크’ 적용을 시작합니다. 고객을 위해 사기에 맞서는 쿠팡의 방법을 소개합니다.

최근, 쿠팡 사칭 조직이 링크가 포함된 메시지를 보내고 클릭을 유도하는 일이 종종 발생했었습니다. 쿠팡의 프로덕트 커머스 활성 고객은 2250만 명. 대한민국 국민 다수가 쿠팡 고객입니다. 그러다 보니 스미싱 조직이 쿠팡을 사칭해 다수에게 문자를 보내면, 수신자는 높은 확률로 쿠팡 고객이었습니다. 이런 점을 악용해 쿠팡에 대한 사칭이 늘어난 것이죠.

그래서 지난 11월 25일, 쿠팡은 과학기술정보통신부, 한국인터넷진흥원, 이동통신사와 함께 ‘쿠팡 안심마크’를 구현했습니다. 쿠팡 안심마크는 사칭문자로 인한 피해를 예방하기 위해 제공하는 서비스입니다. 쿠팡 공식 고객센터(1577-7011)에서 문자를 보내면 그 문자에는 “확인된 발신번호”라는 메시지와 함께 쿠팡 로고가 표시됩니다.




안심마크를 도입한 커머스 기업은 쿠팡이 국내 최초입니다. 정부 기관 및 금융 기관처럼 고객과의 신뢰 관계를 더 단단히 하기 위해 고민한 결과입니다. 쿠팡 안심마크는 오직 쿠팡 공식 고객센터에서 보내는 문자에만 적용되며, 고객들은 안심마크 여부에 따라 발신자를 쉽게 구분할 수 있습니다. 인지를 도와 스미싱에 당할 가능성을 낮추는 방법입니다.

지난 11월 25일부터 순차 적용된 안심마크는 현재 안드로이드 운영 체제를 사용하는 기기에서만 확인할 수 있으며, 추후 iOS 운영 체제에도 도입 고려 중입니다. 쿠팡은 앞으로 지속적인 모니터링을 통해 더 발전적인 방향으로 서비스를 개선해 나갈 예정입니다.

"쿠팡의 정보보호최고책임자로서 안심마크를 도입해 고객들에게 향상된 커뮤니케이션 경험을 드릴 수 있게 된 것을 기쁘게 생각합니다. 앞으로도 안전한 커뮤니케이션 환경을 선도하며 고객의 안전과 개인정보 보호를 위해 지속적으로 노력해 나가겠습니다." - 쿠팡 브렛 매티스(Brett Matthes) 정보보호최고책임자

이외에도 쿠팡은 고객들을 돕기 위해 노력해 왔습니다. 스미싱 사례를 모아 경찰에 수사를 의뢰하고, 해외에서 발송되는 배송 관련 쿠팡 사칭 문자를 차단하며, 고객센터 공지를 통해 고객들에게 스미싱 사례를 알리는 등 여러 조치를 취해왔습니다. 안심마크 도입도 이런 노력의 일환입니다.

이처럼 쿠팡은 고객과의 관계를 중요시하고 있습니다. 쿠팡을 사칭한 사기로부터 고객을 보호하기 위해 여러 기관과 협력하며 방법을 논의하고, 매일 고도화되는 수법에 대응합니다. 쿠팡을 사칭한 스미싱 메시지를 받으셨다면, 어떤 링크도 클릭하지 말고 112에 신고해 주세요. 안전을 지켜내는 첫걸음입니다.

**취재 문의** media@coupang.com