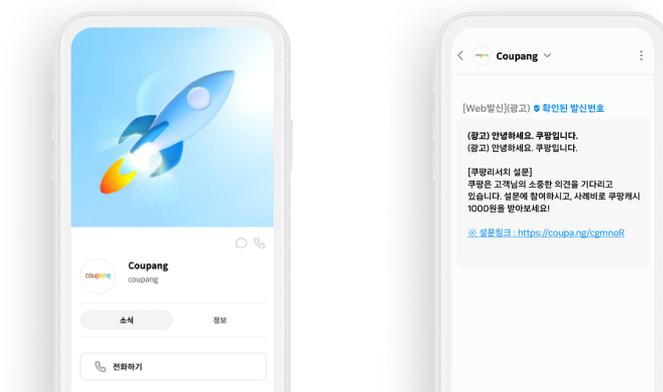


## 쿠팡이 판매자와 고객을 보호하는 방법

2025. 6. 11.

클릭 한 번으로 만나질 만에 원하는 상품을 받아볼 수 있는 시대. 쇼핑은 점점 더 간편해지고 있지만, 사용자가 조심해야 하는 상황도 함께 늘고 있습니다. 기업을 사칭한 스미싱 메시지부터 정품처럼 위장한 위조상품, 안정성이 확보되지 않은 제품까지. 범죄 수법은 점점 교묘해지고, 피해 사례도 다양해지고 있기 때문입니다. 이에 쿠팡은 고객과 판매자가 안심하고 거래할 수 있도록 다양한 보호 시스템을 마련했습니다. 이번 기사에서는 쿠팡의 노력을 단계별로 소개합니다.

### 이 문자, 진짜 쿠팡이 보낸 걸까? ‘안심마크’로 확인하세요!

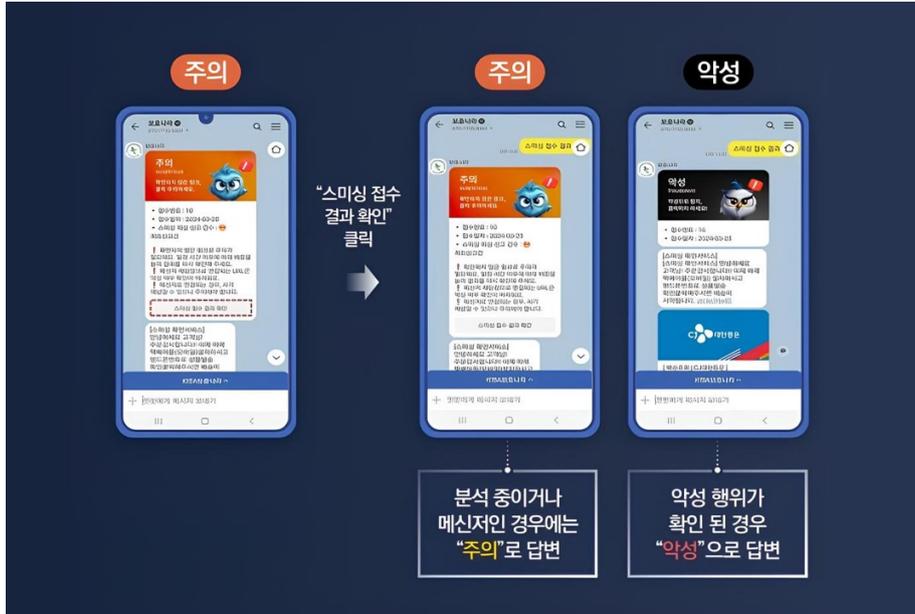


스미싱 피해를 예방하기 위해 쿠팡이 과학기술정보통신부, 한국인터넷진흥원, 이동통신사와 함께 구현한 ‘안심마크’. 안드로이드 운영 체제에서 확인할 수 있으며 iOS 버전도 도입을 준비하고 있다.

스미싱은 SMS 문자를 통해 기관, 기업 또는 지인인 것처럼 가장해 개인정보와 같은 민감정보를 탈취하거나 금전적 피해를 입히는 사기 수법입니다. 특히 신뢰받는 대형 기업을 사칭한 스미싱은 대규모 피해로 이어질 수 있으며, 해당 기업의 신뢰도를 훼손하고 기업 이미지에도 큰 타격을 줄 수 있습니다.

이에 쿠팡은 지난해 12월, 국내 유통 업계 최초로 과학기술정보통신부, 한국인터넷진흥원 KISA, 이동통신사와 협력해 ‘안심마크’를 도입했습니다. 쿠팡 고객센터(1577-7011)에서 발송한 문자에는 ‘확인된 발신번호’라는 문구와 함께 쿠팡 로고가 표시되며, 수신자는 해당 문자가 진짜 쿠팡에서 발송된 것인지 쉽게 확인할 수 있습니다.

### 메시지의 악성 유무, 직접 알아볼 수 있을까? ‘보호나라’에 물어보세요



[출처: KISA] 카카오톡채널 '보호나라'의 '스미싱' 채널 운영 모습

스미싱 수법이 교묘해지면서 앱 알림, SNS 메시지 등 접근 방식도 점차 다양해지고 있습니다. 이런 때일수록 의심스러운 메시지는 악성 유무를 빠르게 판별하는 것이 중요합니다.

한국인터넷진흥원(이하 KISA)은 해킹, 스미싱, 피싱 등 각종 사이버 위협을 예방하고, 사고 발생 시 이에 즉각 대응할 수 있도록 정보보호 포털 사이트인 'KISA 보호나라(boho.or.kr)'를 운영하고 있습니다. KISA 보호나라에서는 정보보호에 관한 유용한 정보 및 콘텐츠를 제공합니다.

또한, KISA는 국민들의 스미싱 피해가 지속적으로 증가함에 따라 전국민 누구나 무료로 사용할 수 있는 '스미싱 확인 서비스'를 지난해 3월 선보였습니다.

서비스 활용 방법은 간단합니다. 카카오톡에서 '보호나라' 채널을 추가한 뒤, '스미싱 확인 서비스' 기능을 통해 의심스러운 링크(택배 배송, 모바일 청첩장 등)가 삽입된 메시지를 붙여넣어 전송하면 됩니다. 그럼 시스템이 이를 판별해 '정상', '주의', '악성' 세 가지로 결과를 알려줍니다. 단, 최초 신고 메시지의 경우 '주의'로 표시되며, 10분 후 재검사 시 명확한 결과를 받아볼 수 있습니다.

한국인터넷진흥원(KISA) 김은성 팀장은 "악성 링크 분석은 복잡하고 시간이 많이 소요되는 작업이지만, 기존에 축적된 악성코드 데이터를 1년여간 분석해 자동화 시스템을 구축했고, 신속한 판별이 가능해졌다"고 설명했습니다. 또한 "기관, 기업을 사칭한 악성 '앱 감염'이 주된 피해 경로라는 점을 감안해 별도의 앱 설치 없이 카카오톡으로 간편하게 확인할 수 있도록 했다"며, "경찰이나 공기관을 사칭해 앱 설치를 유도하는 스미싱 사례가 발생하고 있으니 주의해야 한다"고 덧붙였습니다.

이는 업무상 많은 메시지를 주고받는 중소기업이나 개인사업자에게도 유용합니다. 김은성 팀장은 "현재 대규모 고객을 보유한 금융권, 물류·유통 기업 등과의 협력도 적극적으로 추진 중"이라며, "스미싱 확인 서비스를 기업 플랫폼 내부에 적용하거나, 해당 서비스를 알리는 캠페인을 진행하는 등, 스미싱 피해 예방을 높이기 위한 방안을 고려하고 있다"고 전했습니다.

## 스미싱 피해, 어떻게 예방할 수 있을까? 쿠팡은 이렇게 알리고 있어요

### 1. 쿠팡X경찰청이 만든 캠페인 영상으로 쉽게 알아보세요



쿠팡은 사이버 범죄 사례를 수사 기관에 신고하는 것에 그치지 않고, 예방 중심의 활동을 강화하고 있습니다. 그중 하나가 경찰청과 함께 제작한 캠페인 영상입니다. 해당 영상은 일상 속 스미싱 수법과 대응 요령을 실제 사례 중심으로 전달합니다. 고객들이 알기 쉽도록요. 특히 공공기관, 택배사, 지인을 사칭해 링크 클릭을 유도하고, 악성 앱 설치로 스마트폰 정보와 기능을 탈취하는 수법을 경고합니다. 영상에는 피해 발생 시 112나 금융감독원에 즉시 신고해야 한다는 안내도 포함돼 있습니다.

## 2. 고객센터 공지를 확인해 주세요

<
**고객센터**

홈
FAQ
문의내역
고객의 소리
쿠팡공지

**[공지] 쿠팡 X 경찰청 - 피싱 문자 주의! 함께 예방해요 / Coupang X Korean National Police - Watch Out for Phishing Texts! Let's Prevent Them Together**

2025.05.15

안녕하세요, 쿠팡 고객 여러분!  
 쿠팡은 피싱 범죄로부터 고객을 보호하기 위해 경찰청과 함께 캠페인을 진행합니다.  
 쿠팡이 경찰청과 손잡고, 이런 피싱 범죄를 예방하기 위한 캠페인을 시작했습니다!

해당 링크를 통해 영상을 확인하실 수 있습니다  
<https://youtu.be/a60FZ7k753k>

**경찰청과 함께 만든 예방 영상**  
 실제 사례를 통해 사칭 문자와 악성 앱 설치 등 피싱 수법을 쉽게 이해하고 대응 방안도 알아볼 수 있습니다.  
 영상은 경찰청 유튜브 채널과 쿠팡 뉴스룸에서 확인하실 수 있습니다!

🏠
📦
🔍
👤
🛒<sup>1</sup>

[공지] 낚시 걱정은 떨쳐버리고, 쿠팡 안심마크를 확인하세요

2024.12.13



쿠팡 APP > 하단 My쿠팡 > 고객센터 > 쿠팡공지 메뉴에서 다양한 피싱 사례 및 예방법을 확인할 수 있다.

최근 데이터 유출에 대한 긴장감이 고조되고 있는 가운데, 디지털 보안의 중요성이 국가적 화두에 올랐습니다. 이렇듯 사이버 보안은 누구에게나 중요한 문제입니다. 쿠팡은 신규 피싱 사례 발생 시 고객센터 공지를 통해 정보를 빠르게 공유하며 고객의 대응력을 높이고 있습니다. 정보는 조기에 공유될수록 더 많은 피해를 막을 수 있기 때문입니다.

### 3. 판매자라면 '판매자센터 Wing' 공지를 확인해 주세요



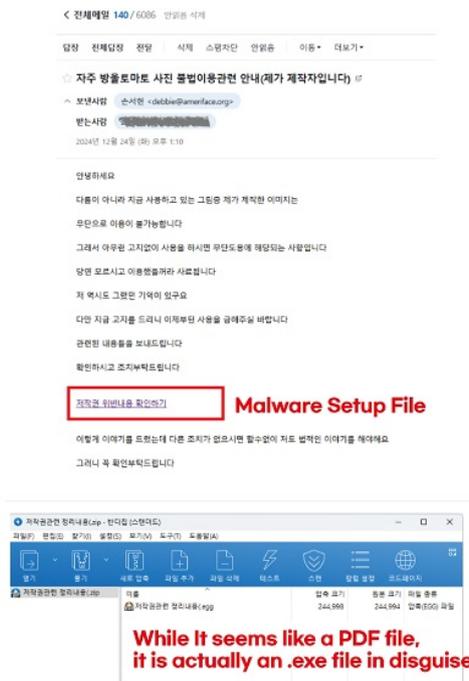


# 请警惕带有 未经验证文件(zip.) 的钓鱼邮件



- 1 “侵犯版权“、“物品损坏“、“报价单委托”等相关邮件中带有特定链接、附件(zip)时, 请务必警惕是否为钓鱼邮件。  
谨防冒充知名策划公司、大型律师事务所等行为。
- 2 点击邮件正文内的链接或附件之前, 请与发件人确认他们是否发送了该邮件。  
若您怀疑因点击邮件中的链接或下载并执行附件而造成了帐户被盗等损失, 请向Seller Support团队举报。

## 钓鱼邮件示例



Seller Support团队 : 1600-9879

쿠팡은 판매자센터 ‘Wing’을 통해 피싱 이메일 예시, 개인정보 보호 필수사항, 판매자용 지식재산권 정책 등을 적극 안내하며 판매자들의 피해 예방에도 앞장서고 있다.

스미싱 피해는 소비자 뿐 아니라, 판매자의 계정 도용·정산 정보 탈취로 이어질 수 있습니다. 이는 곧 고객의 피해로 직결되는 문제 이기에, 쿠팡은 판매자 교육에도 신경 쓰고 있습니다. 일례로 판매자센터 ‘Wing’에서는 ‘KISA 스미싱 신고 가이드’와 같이 실질적인 보안 정보를 지속적으로 제공합니다. 보안 공지는 한국어, 영어, 중국어로 제공하고요. 언어 장벽으로 인한 대응 지연이나 피해도 예방하기 위함입니다.

#### 4. 임직원 보안 인식도 함께 높이고 있어요



보안은 조직 구성원 모두의 인식에서 시작됩니다. 쿠팡은 임직원의 보안 인식도 꾸준히 강화하고 있습니다. KISA를 비롯해, Okta, Saviynt 등 IT 기업의 보안 전문가들과 개인정보 보호 및 피싱 대응법을 주제로 하는 강연을 지속하며, 임직원들이 디지털 보안의 실제 위협을 체감하고 보안 감수성을 높일 수 있도록 독려하고 있습니다.

#### ‘쿠팡 대만’에서도 안심 쇼핑하세요! 쿠팡의 품질 관리 시스템



사이버 보안 못지않게 중요한 것이 ‘제품 신뢰도’입니다. 쿠팡은 규제 필요 상품에 대해서도 사전 품질 관리 기준을 엄격하게 적용하고 있습니다. 한국 뿐만 아니라 ‘쿠팡 대만’에서도요. 중고, 대여 상품, 티켓류는 상품 등록이 제한되며, 식품, 의약품, 영유아용 건강기능식품 등은 상품 등록 시 판매 허가 증빙이 필요합니다. 판매 중인 상품의 원산지과 소싱 정보도 주기적으로 검토하며, 기준 미달 시 상품 비노출 또는 공급 중료를 통해 상품의 안전성을 보장합니다.

쇼핑은 단순히 물건을 사고파는 일이 아니라, 신뢰를 기반으로 한 경험입니다. 쿠팡은 이 신뢰가 단단하게 유지될 수 있도록 사이버 보안부터 품질 관리까지 다방면으로 노력하고 있습니다. 앞으로도 쿠팡은 모든 고객 접점에서 보이지 않는 위협까지 세심하게 살펴, 안심하고 이용할 수 있는 쇼핑 환경을 만들어가겠습니다.

취재 문의 [media@coupang.com](mailto:media@coupang.com)