

## 쿠팡 김범석 의장 사과문

2025. 12. 28.

쿠팡에서 일어난 개인정보 유출 사고로 고객과 국민들께 매우 큰 걱정과 불편을 끼쳐드렸습니다.

쿠팡의 창업자이자 이사회 의장으로서, 쿠팡의 전체 임직원을 대표해 진심으로 사과드립니다. 많은 국민들이 실망한 지금 상황에 참담함을 금할 수가 없습니다.

저희의 책임으로 발생한 이번 데이터 유출로 인해 많은 분들께서 자신의 개인정보가 안전하지 않다는 두려움과 불안을 느끼셨습니다. 또한 사고 초기부터 명확하고 직접적으로 소통하지 못한 점으로 인해 큰 좌절감과 실망을 안겨 드렸습니다. 사고 직후 미흡했던 초기 대응과 소통 부족에 대해 진심으로 사과드립니다.

무엇보다도 제 사과가 늦었습니다. 저는 모든 자원과 인력을 투입해 상황을 해결하고 고객 여러분께 2차 피해가 발생하지 않도록 하는 데 전적으로 지원했습니다. 말로만 사과하기보다는, 쿠팡이 행동으로 옮겨 실질적인 결과를 내고 대한민국 국민을 위한 최선의 이익에 부합하는 모든 가능한 조치를 취하고자 했습니다. 또한 많은 오정부가 난무하는 가운데 상황이 매우 빠르게 변화하고 있었기에, 모든 사실이 확인된 이후에 공개적으로 소통하고 사과하는 것이 최선이라고 판단했습니다.

돌이켜보면, 이는 잘못된 판단이었습니다. 쿠팡이 밤낮없이 상황을 해결하기 위해 노력하는 동시에, 저도 처음부터 깊은 유감과 진심 어린 사과의 뜻을 전했어야 했습니다. 데이터 유출의 초기 정황을 인지한 이후 제 마음은 무겁기만 했습니다.

오늘 쿠팡은 개인정보 유출 사건의 진행 경과와 쇄신의지를 밝히고자 합니다.

한국 쿠팡과 쿠팡의 임직원은 사태 직후 고객의 신뢰 회복을 위해 '2차 피해 가능성'부터 즉각 차단해야 한다는 막중한 책임감으로 문제 수습을 최우선 과제로 삼았습니다.

지난 한달간 매일 지속적인 노력 끝에, 쿠팡은 최근 정부와의 협력을 통해 유출된 고객 정보 100% 모두 회수 완료했습니다. 유출자의 진술을 확보했고, 모든 저장 장치를 회수했습니다. 이 과정에서 유출자의 컴퓨터에 저장되어 있던 고객 정보가 3,000건으로 제한되어 있었음이 확인되었으며, 이 또한 외부로 유포되거나 판매되지 않았다는 점도 확인되었습니다. 조사는 계속 진행 중이며, 추가 사항이 확인되는 대로 안내 드리겠습니다.

쿠팡은 조사 초기부터 정부와 전면적으로 협력해 왔습니다. 사고 직후 유출자를 특정하여 정부에 통보했고, 정부와의 협력을 통해 사용된 장비와 유출된 정보를 신속히 회수했으며 모든 관련 자료를 정부에 제출했습니다. 일련의 과정에서, 많은 오정부가 확산되는 상황에서도 정부의 '기밀 유지' 요청을 엄격히 준수했습니다.

유출자가 탈취한 고객의 개인 정보를 100% 회수하는 것만이 '고객 신뢰 회복'의 모든 것이라 생각했습니다. 그렇게 달려오다 보니 국민 여러분과 소통에 소홀했습니다. 소통의 문제점을 지적하신 모든 분들께 송구하며 비판과 질책을 겸허히 받아들입니다.

유출된 개인정보를 성공적으로 회수하여 확보한 이후에도, 저희는 애초의 데이터 유출을 예방하지 못한 실패를 엄중히 인식하고 있으며, 그로 인해 끼쳐 드린 모든 우려와 불편에 대해 깊이 사과드립니다.

처음부터 다시 신뢰를 쌓겠습니다. 이사회를 중심으로 한국 쿠팡이 불편을 겪으신 한국 고객들에게 보상안을 마련해 조속히 시행할 수 있도록 하겠습니다. 나아가 다시는 이번 개인정보 유출 사태와 같은 실수를 반복하지 않기 위해, 쿠팡의 정보보안 조치와 투자를 전면적으로 쇄신하겠습니다. 책임을 다해 필요한 투자와 개선이 지연되지 않도록 하겠습니다.

이번 실패를 교훈이자 도약의 발판으로 삼아 세계 최고 수준의 사이버 보안 체계를 구축하겠습니다. 보안 허점의 원인을 철저히 규명하고 보안 시스템을 혁신하겠습니다. 정부의 최종 조사 결과가 나오면, 그 내용을 토대로 재발방지 대책을 만들어 시행하겠습니다.

고객 여러분의 신뢰와 기대가 쿠팡이 존재하는 이유입니다. 쿠팡은 이번 사건을 계기로 스스로를 철저히 쇄신하고, 세계 최고의 고객 경험을 만들기 위한 도전을 결코 멈추지 않겠습니다.

다시 한번 국민 여러분께 사과드립니다.

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