

자주 묻는 질문: 배송 문의 ep.1

2026. 4. 23.



생활과 떼놓을 수 없는 서비스, 쿠팡. 일상에 늘 함께하다 보니 궁금한 점이 생길 때가 종종 있습니다. 고객들을 위해 자주 묻는 질문을 쿠팡 뉴스룸에도 소개합니다. 그 첫 번째 시리즈는 배송문의입니다. 자세한 내용은 쿠팡 고객센터 ['자주 묻는 질문'](#) 페이지를 참고하세요.

질문 미리보기

1. [배송완료미수령] 상품을 받지 못했는데 배송완료로 확인됩니다.
2. [상품누락] 상품을 구매했는데 일부만 배송되었어요.
3. [상품파손] 배송 받은 상품이 파손되었어요.
4. [배송일정] 주문한 상품은 언제 배송되나요?
5. [배송] 주문한 상품과 다른 상품이 배송되었어요.
6. [배송지] 배송 중에 배송지 및 배송요청사항을 변경할 수 있나요?
7. [로켓직구] 주문한 상품 중 일부가 배송되지 않았어요.
8. [배송일정] 배송상태가 계속 상품 준비 중입니다.
9. [로켓배송] 새벽배송 날짜와 배송시간을 지정할 수 있나요?
10. [배송지] 기본 배송지 변경은 어떻게 하나요?

[배송완료미수령] 상품을 받지 못했는데 배송완료로 확인됩니다.

배송상태가 [배송완료]로 확인되나 상품을 받지 못했다면 다음을 먼저 확인해 주시기 바랍니다.

로켓배송 상품인 경우

- 배송완료 문자 또는 대리 수령 가능 장소(경비실, 이웃, 주변 편의점 등) 확인
- 마이쿠팡 → [\(MY쇼핑\) 주문목록/배송조회](#) → 상품선택 → [배송조회] 클릭 후 배송 사진 확인

판매자 배송 상품인 경우

- 배송완료 문자 또는 대리 수령 가능 장소(경비실, 이웃, 주변 편의점 등) 확인

위 안내사항을 확인한 후에도 배송된 상품을 찾을 수 없다면 다음의 방법으로 직접 처리가 가능합니다.

로켓배송 상품을 받지 못한 경우

- 마이쿠팡 → [\(MY쇼핑\) 주문목록/배송조회](#) → 상품선택 → [교환, 반품신청]
- 이후 각 단계에 해당하는 항목을 선택하여 신청을 완료합니다.

판매자 배송 상품을 받지 못한 경우

택배사에 문의하기

- 마이쿠팡 → [\(MY쇼핑\) 주문목록/배송조회](#) → 상품선택 → [택배 배송기사에게 전화하기]
- 택배기사 연락처는 배송완료 직후까지만 확인할 수 있습니다.

판매자에 문의하기

- 마이쿠팡 → [\(MY쇼핑\) 주문목록/배송조회](#) → 상품선택 → ['판매자명'에 문의하기]
- 상품 상세페이지 내 배송/교환/반품/판매자 안내에서 판매자 연락처 확인 가능

선물 받은 상품을 받지 못한 경우

- 받는 사람에게 발송된 문자 또는 카카오톡 메시지 내 [배송조회] 링크 접속하여 관련 정보 재확인
- 이후에도 확인이 어려운 경우 쿠팡 고객센터로 연락 주시기 바랍니다.

[상품누락] 상품을 구매했는데 일부만 배송되었어요.

상품이 누락되었다면 교환을 통해 상품을 다시 받거나, 반품 후 환불을 받을 수 있습니다. 구성품의 일부가 누락된 경우에는 부분 배송이 불가하므로 상품 전체를 교환/반품으로 진행해 주시기 바랍니다. 교환 및 반품은 아래의 경로를 통해 직접 신청이 가능합니다.

교환/반품 신청하기

- 마이쿠팡 → [\(MY쇼핑\) 주문목록/배송조회](#) → 상품선택 → [교환, 반품 신청] 선택
- 이후 각 단계에 해당하는 항목을 선택하여 신청을 완료합니다.

[상품파손] 배송 받은 상품이 파손되었어요.

상품이 파손되어 배송된 경우 정해진 기간 내에 교환 및 반품이 가능합니다. 마이쿠팡을 통해 교환 및 반품을 직접 신청해 주시거나, 신청이 불가능한 경우 고객센터로 연락 주시기 바랍니다.

교환/반품하기

- 마이쿠팡 → [\(MY쇼핑\) 주문목록/배송조회](#) → 상품선택 → [교환, 반품신청] 클릭

이후 각 단계에 해당하는 항목을 선택하여 신청을 완료합니다.

교환/반품 안내사항

- 반품 비용을 제외한 환불 예정금액은 반품 접수 화면에서 확인이 가능합니다.
- 교환 접수 시 평일 1~3일 내로 배송직원 또는 택배기사가 방문하여 상품을 회수합니다.
- 교환 접수 시 새 상품의 배송까지는 최대 7일이 걸립니다.
- 상품 문제로 인한 교환이 아닌 경우 교환 비용이 발생하며 고객님의 부담하게 됩니다.

파손에 의한 교환/반품 가능 기간

파손/불량/오배송 등(판매자 귀책)의 경우

물품을 수령한 날부터 3개월 이내 또는 그 사실을 알거나 알 수 있었던 날부터 30일 이내

표시, 광고 상이, 물품 하자(초기불량)의 경우

물품을 수령한 날부터 3개월 이내 또는 그 사실을 알거나 알 수 있었던 날부터 30일 이내

단, 상품에 따라 교환/반품 조건이 다르므로 정확한 내용은 구매한 상품의 상세페이지 내 배송/교환/반품/판매자 안내를 참고하시기 바랍니다.

[배송일정] 주문한 상품은 언제 배송되나요?

배송 예정일은 마이쿠팡을 통해 직접 확인할 수 있습니다.

배송현황 확인하기

- 마이쿠팡 → [\(MY쇼핑\) 주문목록/배송조회](#) → 상품선택 → 배송조회

배송조회 후 상단 '자세히 보기'를 클릭하면 시간대 별 배송현황을 확인할 수 있습니다. 배송 메시지는 모바일앱 홈 오른쪽 상단 알림센터에서도 확인이 가능합니다.

배송 예정일은 판매자 및 배송지에 따라 차이가 있으며, 도서산간 지역 등은 3~5일 더 소요될 수 있습니다. 악천후, 천재지변, 물량

수급 변동, 명절 연휴 등 예외적인 사유가 발생하면 다소 지연될 수 있는 점 양해 부탁드립니다.

[배송] 주문한 상품과 다른 상품이 배송되었어요.

주문한 상품과 다른 상품을 받은 경우, 마이쿠팡을 통해 직접 쉽고 빠르게 교환 및 반품을 신청할 수 있습니다. 아래의 경로에서 교환/반품 신청해 주시기 바랍니다.

교환/반품 신청하기

- 마이쿠팡 → [\(MY쇼핑\) 주문목록/배송조회](#) → 상품선택 → [교환, 반품 신청] 선택
- 이후 각 단계에 해당하는 항목을 선택하여 신청을 완료합니다.

회수/배송/비용 안내

- 교환 및 반품 신청 후 상품 회수가 가능하도록 재포장하여 회수지에 놓아주세요.
- 접수 후 평일 1~3일 내 배송직원 또는 택배기사 방문하여 상품을 회수합니다.
- 교환 접수 후 교환 상품 배송까지 최대 7일이 소요됩니다.
- 교환 접수 시 교환 상품의 배송지 정보와 회수지 정보를 각기 다른 주소지로 설정이 가능합니다.
- 상품 문제(오배송, 물품 하자 등)로 인한 교환이 아닌 경우, 고객 부담의 교환 비용이 발생합니다.
- 반품 상품이 쿠팡(또는 판매자)에게 도착한 후 결제 승인이 취소됩니다.
- 반품 접수 화면에서 반품비를 제외한 환불 예정금액 확인이 가능합니다.

로켓배송 상품: 교환을 신청한 상품이 회수되기 전에 교환 받을 상품이 먼저 배송될 수 있습니다.

로켓직구 상품: 교환 접수 직후 교환받을 상품이 발송됩니다. (단순 변심 교환은 불가)

판매자 배송 상품: 회수된 상품이 판매자에게 도착한 후 교환 받을 상품이 발송됩니다.

선물 받은 상품: 교환/반품 신청은 쿠팡 고객센터로 문의 바랍니다.

교환/반품 가능 기간

구매자 단순 변심의 경우

- 로켓배송 상품: 배송 완료 후 30일 이내 반품만 가능 (교환은 패션 및 일부 품목에 제한적으로 가능)
- 로켓프레시 상품: 단순 변심으로 인한 교환/반품 모두 불가
- 로켓직구 상품: 배송 완료 후 7일 이내 반품만 가능 (교환은 불가)
- 로켓모바일 상품: 주문일 포함 14일 이내
- 판매자 배송 상품: 배송 완료 후 7일 이내

표시, 광고 상이, 물품 하자(초기불량)의 경우

물품을 수령한 날부터 3개월 이내 또는 그 사실을 알거나 알 수 있었던 날부터 30일 이내

파손/불량/오배송 등(판매자 귀책)의 경우

물품을 수령한 날부터 3개월 이내 또는 그 사실을 알거나 알 수 있었던 날부터 30일 이내

단, 상품에 따라 교환/반품 조건이 다르므로 정확한 내용은 구매한 상품의 상세페이지 내 배송/교환/반품/판매자 안내를 참고하시기 바랍니다.

[배송지] 배송 중에 배송지 및 배송요청사항을 변경할 수 있나요?

아니요. 상품이 이미 출고되어 배송 중인 상태에서는 배송지 및 배송요청사항을 변경할 수 없습니다.

[로켓직구] 주문한 상품 중 일부가 배송되지 않았어요.

로켓직구 상품은 해외에서 발송되어 합포장이 어려운 경우 각 상품별로 분리되어 배송될 수 있습니다. 마이쿠팡에서 주문한 상품의 배송 현황을 다시 한번 확인해 주세요. 모든 상품이 배송 완료되었는데도 일부 상품을 받지 못하셨다면 마이쿠팡에서 반품 접수가 가능합니다.

[배송일정] 배송상태가 계속 상품 준비 중입니다.

배송상태가 '상품준비중'인 단계는 판매자가 고객님의 주문을 확인하고 상품을 포장하여 배송을 준비하는 상태입니다. 갑작스러운 주문량 증가 등 판매자 측에 예상치 못한 상황이 발생할 경우 '상품준비중' 단계가 길어질 수 있습니다. 또한, 해외배송 상품의 경우 시차로 인해 주문 확인 및 상품 준비에 시간이 더 소요될 수 있습니다.

- 상품 준비가 길어져 주문 취소를 원할 경우, 마이쿠팡 주문목록에서 직접 취소가 가능합니다.
- 기다렸다가 상품 수령을 원할 경우, 판매자에게 배송일정을 문의해 주시기 바랍니다.

주문 취소하기

- 마이쿠팡 → [\(MY쇼핑\) 주문목록/배송조회](#) → 상품선택 → [주문취소]
- 이후 각 단계에 해당하는 항목을 선택하여 취소를 완료합니다.

판매자 정보 확인하기

로켓배송, 로켓프레시, 로켓직구, 로켓모바일 상품은 쿠팡 고객센터로 문의 부탁드립니다. 판매자 배송 상품은 아래의 경로를 통해 판매자에게 직접 문의하실 수 있습니다.

판매자에 문의하기

- 마이쿠팡 → [\(MY쇼핑\) 주문목록/배송조회](#) → 상품선택 → ['판매자명'에 문의하기] 클릭 후 판매자 연락처 확인 및 문의 가능
- 상품 상세페이지 내 배송/교환/반품/판매자 안내에서 판매자 연락처 확인 가능

[로켓배송] 새벽배송 날짜와 배송시간을 지정할 수 있나요?

아니요. 새벽배송은 다양한 요소(상품재고, 배송준비시간, 배송경로, 배송물량 등)에 의해 배송 방문시간이 달라지기에 배송 날짜와 시간을 지정할 수 없습니다.

배송현황 확인하기

마이쿠팡 → [\(MY쇼핑\) 주문목록/배송조회](#) → 상품선택 → 배송조회

[배송지] 기본 배송지 변경은 어떻게 하나요?

아래의 순서대로 기본 배송지를 변경할 수 있습니다.

기본 배송지 변경하기

- ① 마이쿠팡에서 [\[주소록\(배송지\) 관리\]](#) 클릭
- ② [수정] 클릭 후 주소 변경
- ③ 하단에 [기본 배송지로 선택] 체크
- ④ [저장] 클릭

참고사항

주문/결제 단계에서 기본 배송지를 변경하고 싶은 경우, 주문/결제 페이지에서 배송지를 선택한 후 위와 동일한 방법으로 수정할 수 있습니다.

다른 자주 묻는 질문도 궁금하다면 아래 링크를 클릭해보세요. 더 자세한 내용은 쿠팡 고객센터 ['자주 묻는 질문'](#) 페이지에서 살펴볼 수 있습니다.

[자주 묻는 질문: 배송 문의 시리즈](#)

취재 문의 media@coupang.com