

## 자주 묻는 질문: 배송 문의 ep.2

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 편은 배송문의입니다. 자세한 내용은 쿠팡 고객센터 ['자주 묻는 질문'](#) 페이지를 참고하세요.

### 질문 미리보기

1. [해외배송] 개인통관고유부호 발급 및 입력 방법을 알고 싶어요.
2. [배송일정] 배송 중인 상품의 위치를 알고 싶어요.
3. [로켓배송] 새벽배송과 로켓배송을 선택할 수 있나요?
4. [배송일정] 휴일에도 상품을 받을 수 있나요?
5. [프레시백] 프레시백은 언제까지 어떻게 반납해야 하나요?
6. [로켓직구] 개인통관고유부호가 무엇인가요?
7. [배송] 배송 상태가 멈춰 있어요.
8. [로켓배송] 새벽배송 상품이 배송 지연된다는 문자를 받았어요.
9. [로켓배송] 로켓와우(새벽배송, 당일배송, 로켓프레시) 이용이 안 돼요.
10. [로켓직구] 배송예정일이 지났는데 상품이 도착하지 않습니다.

## [해외배송] 개인통관고유부호 발급 및 입력 방법을 알고 싶어요.

개인통관고유부호란 해외배송 상품을 통관할 때 주민등록번호 대신 사용하는 13자리 부호(P+12개의 숫자)입니다. 해외배송 상품을 구매하려면 개인통관고유부호 입력은 필수 사항입니다. 개인통관고유부호는 상품을 '받는 사람(수취인)'의 정보로 입력하셔야 합니다. 구매한 사람과 받는 사람이 다른 경우엔 입력에 유의를 부탁드립니다.

### 개인통관고유부호 발급 경로

- [관세청 개인통관고유부호 발급사이트\(클릭\)](#)
- 본인 인증을 거친 후 성함, 핸드폰 번호 등 간단한 정보를 입력하면 발급이 가능합니다.

### 개인통관고유부호 입력 시 유의사항

- 관세청에 등록된 이름과 연락처가 쿠팡에서 주문할 때 입력한 '받는사람(수취인)'의 정보와 반드시 일치해야 합니다.
- 쿠팡에 입력한 '받는사람(수취인)'의 이름 외 다른 정보가 포함되면 안 됩니다. (예) 김쿠팡(집), 김쿠팡(회사) 등

## [배송일정] 배송 중인 상품의 위치를 알고 싶어요.

배송현황은 마이쿠팡에서 직접 확인이 가능합니다.

### 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.

### 판매자 배송 상품 참고사항

- 판매자 배송 상품의 경우 '자세히 보기' 아래의 송장번호를 클릭한 후 배송조회를 클릭하면 각 택배사 페이지를 통해서도 상세한 배송 현황을 확인할 수 있습니다.
- 배송 현황이 확인되지 않는다면 아직 출고 작업 중이거나 주문 당일 상품을 발송하여 시스템에 운송장 번호가 등록되지 않은 상황입니다.

## [로켓배송] 새벽배송과 로켓배송을 선택할 수 있나요?

아니요. 선택할 수 없습니다. 주문하시기 전에 상품 상세페이지에서 배송 시간을 확인해 주세요. 새벽배송 도착 보장 상품에 한하여 새벽배송이 가능합니다. 새벽배송 도착 보장 상품과 다음 날 배송되는 로켓배송 상품을 함께 구매한 경우, 상품이 두 번에 나누어져서 각각 배송됩니다.

단, 로켓와우 상품과 로켓배송 상품을 함께 구매한 경우, 새벽배송 상품의 수령 일정을 변경할 수 있습니다. 주문/결제 페이지에서 해당 상품의 새벽도착 여부를 선택해 주세요. 새벽도착을 선택하면 로켓배송 상품과 나누어져 각각 배송되며, 새벽도착을 선택하지 않으면 로켓배송 상품과 같은 시간에 함께 배송됩니다. 그리고 이 선택은 다음 주문 시에도 동일하게 적용됩니다. 만약, 다음 주문에서 이 선택을 변경하시려면, 주문/결제 페이지에서 원하는 옵션으로 다시 선택해 주시기 바랍니다.

## [배송일정] 휴일에도 상품을 받을 수 있나요?

로켓배송 배송지역은 휴일(일요일, 공휴일)에도 상품을 받을 수 있습니다. 단, 로켓배송 중 협력택배사 및 일반택배사가 배송하는 지역은 휴일에는 배송하지 않습니다. 각 택배사마다 휴일 및 명절기간 운영방침이 다르므로 정확한 사항은 각 택배사 고객센터로 문의해 주시기 바랍니다. 본인이 주문한 상품의 택배사는 [마이쿠팡 → (MY쇼핑) 주문목록/배송조회 → 배송조회]에서 확인할 수 있습니다.

### 배송현황 확인하기

- 마이쿠팡 → [\(MY쇼핑\) 주문목록/배송조회](#) → 배송조회
- 주문/결제 시 선택한 배송주소지에 따른 배송예정일 확인 가능

## [프레시백] 프레시백은 언제까지 어떻게 반납해야 하나요?

프레시백은 배송 받으신 후 60일 이내에 반납이 필요하며, 다음 주문 시 문 앞에 두면 배송과 함께 수거합니다. 또한, 로켓프레시백 뿐만 아니라 로켓와우, 로켓배송 주문 시에도 관계없이 반납이 가능하며, 미반납 시 등록된 와우 멤버십 결제수단으로 지연 사용료가 부과됩니다. 지연 사용료는 프레시백 1개당 8,000원이며, 프레시백 반납 시 자동으로 환불됩니다. 다음 주문까지 기다리기 어렵다면 아래의 경로에서 수거요청 버튼을 눌러주세요. 배송직원이 방문하여 수거합니다.

### 프레시백 수거 요청하기

- 마이쿠팡 → [로켓프레시 프레시백](#) → [수거요청] 클릭

## [로켓직구] 개인통관고유부호가 무엇인가요?

개인통관고유부호는 개인 물품 수입 신고 시 개인정보 유출을 방지하기 위해 주민등록번호 대신 사용하는 13자리 부호입니다. 이는 개인 식별을 위한 고유번호로 관세청 시스템에서 신청 즉시 발급됩니다. 한 번 발급받은 부호는 반복해서 사용할 수 있습니다. 상품 구매 시 '주문하는 사람'과 '받는 사람'이 다른 경우엔 '받는 사람(수취인)'의 개인통관고유부호를 입력하셔야 통관이 가능한 점 유의해 주세요.

### 개인통관고유부호 발급하기

- [관세청 전자통관시스템 바로가기\(클릭\)](#)

## [배송] 배송 상태가 멈춰 있어요.

악천후, 천재지변, 주문량 증가, 출고작업 지연, 명절 연휴 등 예외적인 사유 발생 시 배송 예정일보다 배송이 다소 지연될 수 있습니다. 상품 유형별 배송지연 사유 확인 및 처리 방법에 대해서는 다음을 참고해 주시기 바랍니다.

### 로켓배송 상품

기상 상황, 주문량 증가 등 예외적인 사유 발생 시 배송예정일보다 배송이 다소 지연될 수 있습니다. 배송 지연이 발생하면 변경된 배송예정일을 별도로 안내해 드립니다. 마이쿠팡에서 주문한 상품의 배송예정일 확인이 가능하며, 지연으로 상품이 필요 없어진 경우엔 주문취소를 부탁드립니다. 단, 배송상태에 따라 주문취소가 불가능한 단계이면, 반품 접수로 진행될 수 있습니다. 신선/냉장/냉동 상품은 재판매가 불가능한 상품의 특성상 단순 변심에 의한 반품이 제한됩니다.

#### 로켓직구 상품

현지 상황, 항공기/선박 일정, 주문량 증가 등 예외 사유 발생 시 배송예정일 보다 배송이 다소 지연될 수 있습니다. 해외에서 발송되는 상품이기엔 통관 과정에서 지연될 수 있으며, 이러한 경우 관세사에서 고객님의 연락을 드리고 있습니다. 관세사에서 연락을 받지 못하셨고 구매 당시에 확인된 배송예정일 내에 상품을 받지 못하셨다면 마이쿠팡에서 무료로 주문취소 신청이 가능합니다.

#### 판매자 배송 상품

상품이 아직 택배사에서 출발하지 않은 상태에서 운송장이 먼저 등록될 경우, 상품준비중 단계에서 멈춰 있을 수 있습니다. 또한, 택배사에서 배송이 지연될 경우 배송 중에 배송 흐름이 멈춰 있을 수 있습니다. 구매 당시에 확인된 배송예정일 내에 상품을 받지 못하셨다면 마이쿠팡에서 무료로 주문취소 신청이 가능합니다.

#### 택배사에 문의하기

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

#### 판매자에 문의하기

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

#### 주문 취소하기

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

## [로켓배송] 새벽배송 상품이 배송 지연된다는 문자를 받았어요.

배송 지연으로 불편을 드려 죄송합니다. 악천후, 주문량 증가, 명절 연휴 등 예외적인 사유 발생 시 배송이 다소 지연될 수 있습니다. 문자로 안내해 드린 일정에 맞춰 배송할 예정이니 양해를 부탁드립니다.

#### 배송현황 확인하기

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

## [로켓배송] 로켓와우(새벽배송, 당일배송, 로켓프레시) 이용이 안 돼요.

지역에 따라 로켓와우(새벽배송, 당일배송, 로켓프레시) 상품 구매 혜택이 적용되지 않을 수 있습니다. 고객님의께서 입력하신 기본 배송지가 로켓와우 서비스 가능 지역인지 확인을 부탁드립니다. 쿠팡은 앞으로 새벽배송, 당일배송, 로켓프레시 서비스 범위를 점차 넓혀가고, 더 많은 고객님들이 이용하실 수 있도록 준비 중이니 양해를 부탁드립니다.

### 로켓와우 가능 지역 확인하기

- 마이쿠팡 → MY정보 → [\[배송지 관리\]](#) 클릭
- 이름 아래 [로켓와우 가능], [로켓프레시 가능] 배지 있는지 확인

## [로켓직구] 배송예정일이 지났는데 상품이 도착하지 않습니다.

로켓직구 상품 배송은 현지 상황, 항공기/선박 일정, 주문량 증가 등 예외 사유 발생 시 배송예정일 보다 배송이 다소 지연될 수 있습니다. 해외에서 발송되는 상품이기엔 통관 과정에서 지연될 수 있으며, 이러한 경우 관세사에서 고객님께 연락을 드리고 있습니다. 관세사에서 연락을 받지 못하셨고 구매 당시에 확인된 배송예정일 내에 상품을 받지 못하셨다면 마이쿠팡에서 무료로 주문취소 신청이 가능합니다.

### 주문 취소하기

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

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](mailto:media@coupang.com)