

자주 묻는 질문: 배송 문의 ep.6

2026. 4. 23.



생활과 떼놓을 수 없는 서비스, 쿠팡. 하지만 일상에 밀접하다보니 궁금한 점이 생길때가 종종 있습니다. 고객들을 위해 자주 묻는 질문을 쿠팡 뉴스룸에도 소개합니다. 그 첫번째 편은 배송문의입니다. 자세한 내용은 쿠팡 고객센터 ['자주 묻는 질문'](#) 페이지를 참고하세요.

질문 미리보기

1. [배송] 상품을 이미 받았는데 발송되었다는 문자가 왔습니다.
2. [배송] '로켓배송 상품과 같은 시간에 받아보세요'를 선택한 적이 없습니다.
3. [배송] '로켓배송 상품과 같은 시간에 받아보세요'를 선택하여 주문한 후 다른 배송예정일(시간)로 변경할 수 있나요?
4. [배송] '로켓배송 상품과 같은 시간에 받아보세요'는 무엇인가요?
5. [배송] 배송 및 회수 요청사항에 소화전/EPS실/TPS실을 지정해도 되나요?
6. [배송] 새벽/당일배송으로 주문했는데 일반배송으로 변경됐어요.
7. [배송] 쿠팡 배송차량의 문제는 어디에 말하면 되나요?
8. [배송일정] 배송조회를 했는데 배송정보가 없다고 나와요.
9. [배송일정] 로켓배송의 배송예정일이 늘어났어요.
10. [배송일정] 주문제작/업체직송/설치상품은 언제 배송되나요?
11. [배송일정] 배송 날짜와 시간을 지정할 수 있나요?
12. [착불 배송] 착불 배송이란 무엇인가요?
13. [분리배송] 여러 상품을 한 번에 주문했는데 왜 따로따로 배송되나요?

14. [묶음배송] 여러가지 상품 주문 시 묶음배송이 가능한가요?
15. [새벽배송] 새벽배송의 수령 방법과 문자 알림 시간을 바꾸고 싶어요.

[배송] 상품을 이미 받았는데 발송되었다는 문자가 왔습니다.

쿠팡에서 배송 정보를 전산에 입력하면 발송안내 문자메시지가 전송됩니다. 그러나 간혹 운송장번호 입력이 늦어지는 경우가 있으며, 이 경우 발송안내 문자메시지가 뒤늦게 전송될 수 있는 점 양해 부탁드립니다. 상품 수령 후에 발송안내 문자를 받아도 주문한 상품이 이중으로 배송되지는 않습니다.

[배송] '로켓배송 상품과 같은 시간에 받아보세요'를 선택한 적이 없습니다.

하나의 주문에 각 상품의 배송예정일(시간)이 다른 경우, '로켓배송 상품과 같은 시간에 받아보세요'가 기본으로 체크되어 있습니다. 해당 서비스를 원하지 않을 경우, 주문/결제 단계에서 '다른 도착일(시간)'을 선택해 주세요.

[배송] '로켓배송 상품과 같은 시간에 받아보세요'를 선택하여 주문한 후 다른 배송예정일(시간)로 변경할 수 있나요?

아니요. 해당 기능을 적용한 이후에는 배송예정일(시간)을 변경할 수 없는 점 양해 부탁드립니다.

[배송] '로켓배송 상품과 같은 시간에 받아보세요'는 무엇인가요?

'로켓배송 상품과 같은 시간에 받아보세요' 기능은 하나의 주문번호에 여러 상품을 구매하였을 때, 각 상품의 배송예정일(시간)이 다른 경우 이를 한 번에 통합하여 같은 시간에 배송해 드리는 서비스입니다. 적용이 가능한 경우에만 주문 과정에서 '로켓배송 상품과 같은 시간에 받아보세요' 기능이 노출되고, 고객님께서서는 본인 의사에 따라 '같은 시간에 받기' 또는 '다른 도착일(시간)에 받기'를 선택할 수 있습니다.

[배송] 배송 및 회수 요청사항에 소화전/EPS실/TPS실을 지정해도 되나요?

아니요. 화재예방, 소방시설 설치/유지 및 안전 관리에 관한 법률(제10조)에 따라 소방법에 위반될 수 있으며, 소방 호스가 흐트러지거나 엉켜서 화재 시 신속한 방수가 어려울 수 있고, 물건 보관으로 인해 소화전/EPS실/TPS실의 장비가 훼손될 수 있기에 안전 상을 이유로 소화전/EPS/TPS에 물품보관이 제한됩니다. 안전하고 신속한 배송을 위해 다른 장소로 지정해 주시기 바랍니다.

[배송] 새벽/당일배송으로 주문했는데 일반배송으로 변경됐어요.

갑작스러운 주문량 증가 등으로 출고 물류센터에서 새벽/당일 배송이 가능하지 않을 경우, 부득이하게 일반배송으로 변경될 수 있는 점 양해 부탁드립니다.

배송현황 확인하기

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

[배송] 쿠팡 배송차량의 문제는 어디에 말하면 되나요?

쿠팡 배송차량의 사고, 과속, 주차 문제 등으로 확인이 필요할 시 고객님의 주소지 및 차량번호를 확인하여 신고접수센터(1800-9119)로 연락 부탁드립니다.

[배송일정] 배송조회를 했는데 배송정보가 없다고 나와요.

운송장 번호는 등록되어 있으나, 배송 정보가 없다고 안내되는 경우

주문 당일 상품을 발송하여 시스템에 운송장 번호가 아직 등록되지 않은 상황으로, 다음 날부터 배송조회가 가능합니다.

운송장 번호가 등록되지 않았으며, 배송 조회가 되지 않는 경우

대형 가전 또는 가구의 경우, 일반 택배사를 이용하지 않고 판매자가 직접 배송할 수 있습니다. 이와 같은 경우 배송조회가 불가능하므로 정확한 배송일정 및 현황은 판매자에게 문의하시기 바랍니다.

[배송일정] 로켓배송의 배송예정일이 늘어났어요.

배송예정일은 출고 및 배송 상황에 따라 변경될 수 있습니다. 또한, 악천후와 명절 같은 예외적인 사유 발생 시에도 배송예정일이 늘어날 수 있습니다. 마지막으로 구매 전 상품 상세페이지에서 확인되는 배송예정일은 아이디어 설정된 기본배송지를 기준으로 안내됩니다. 기본배송지와 주문/결제 시 선택한 배송지에 따라 쿠팡 배송직원의 배송 가능 여부가 달라질 수 있으며, 이에 따라 배송 예정일도 다르게 보일 수 있습니다. 쿠팡 배송직원의 배송 권역 확대를 통해 고객님의 더욱 만족스러운 배송 서비스를 제공할 수 있도록 노력하는 쿠팡이 되겠습니다.

쿠팡 배송직원의 배송이 가능/불가능할 경우

쿠팡 배송직원의 배송 가능 지역

- 당일 밤 12시까지 결제완료 시 내일 상품 도착(토/일/공휴일 포함)
- 로켓배송 배지 노출

쿠팡 배송직원의 배송 불가 지역

- 협력택배사를 통해 배송되어 와우 멤버십 및 로켓프레시 이용 제한
- 결제일 기준 D+2 소요(일/공휴일 제외)
- +2일 갈색 배지 노출

배송현황 확인하기

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

- 주문/결제 시 선택한 배송주소지에 따른 배송예정일 확인 가능

[배송일정] 주문제작/업체직송/설치상품은 언제 배송되나요?

주문제작/업체직송/설치상품의 배송과 설치 일정은 각 상품마다 상이하므로 판매자에게 직접 문의해 주시기 바랍니다. 참고로 설치상품은 배송과 설치가 동시에 진행되는 경우도 있고, 배송 후 기사가 별도로 방문하여 설치하는 경우도 있습니다. 판매자에게 문의 시 참고 부탁드립니다.

상품 유형별 판매자 문의처

- 로켓배송, 로켓설치 상품은 쿠팡 고객센터(1577-7011)로 문의
- 판매자 배송 상품은 상품 상세페이지 내 배송/교환/반품/판매자 안내에서 판매자 연락처 확인하여 문의

판매자에 문의하기

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

[배송일정] 배송 날짜와 시간을 지정할 수 있나요?

아니요. 배송은 상품재고, 배송준비시간, 배송경로, 배송물량 등 다양한 요소에 따라 배송 방문시간이 달라지기에 배송 날짜와 시간을 지정할 수 없습니다.

- 단, 로켓배송 상품의 경우, 배송 날짜만 주문/결제 시 지정할 수 있습니다.
- 각 상품별 상세페이지의 배송일정을 참고 부탁드립니다.

배송현황 확인하기

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

[착불 배송] 착불 배송이란 무엇인가요?

착불 배송이란 상품의 배송비를 고객님의 직접 택배기사에게 바로 지불하는 방법을 말합니다.

착불 배송 상품을 구매하신 경우에는 상품 수령 시, 택배기사에게 택배비를 지불하셔야 합니다.

[분리배송] 여러 상품을 한 번에 주문했는데 왜 따로따로 배송되나요?

여러 상품을 함께 주문했어도 각 상품의 판매자 및 물류센터가 각각 다를 수 있습니다. 이 경우 각각의 상품들은 서로 다른 곳에서

출고되기에 따로 배송됩니다. 또한, 판매자 및 물류센터가 동일하여도 재고 및 택배사 사정에 따라 따로 배송되어 도착일자가 다를 수 있습니다.

[묶음배송] 여러가지 상품 주문 시 묶음배송이 가능한가요?

동일한 판매자의 상품일 경우에는 묶음배송이 가능할 수도 있으나 반드시 보증되는 사항은 아닙니다. 동일한 판매자의 상품일지라도 주문번호가 다르면 묶음배송이 불가하고, 또 상품의 특성에 따라 불가한 경우도 있습니다. 각 주문에 대한 자세한 가능 여부는 상품의 상세페이지를 확인해 주시거나, 판매자에게 문의해 주시기 바랍니다.

[새벽배송] 새벽배송의 수령 방법과 문자 알림 시간을 바꾸고 싶어요.

다음의 방법을 통해 새벽배송의 수령 방법과 문자 알림 시간을 변경할 수 있습니다.

새벽배송 설정/변경하기

- ① 마이쿠팡에서 [주소록·배송지 관리](#) 메뉴로 이동
- ② 변경할 주소지에서 [수정] 버튼 선택
- ③ [새벽] 메뉴 선택
- ④ 원하는 수령 방법과 문자 알림 시간을 선택
- ⑤ [동의하고 저장하기] 선택

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