coupang newsroom

자주 묻는 질문: 배송 문의 ep.7

2026. 4. 23.

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

질문 미리보기

1. [한 번에 받기] '한 번에 받기'란 무엇인가요?
2. [한 번에 받기] 저는 '한 번에 받기'를 선택한 적이 없습니다.
3. [한 번에 받기] '한 번에 받기'를 사용하고 싶지 않습니다.
4. [한 번에 받기] '한 번에 받기'를 선택하여 주문한 후 다른 배송예정일로 다시 변경할 수 있나요?
5. [주소 검색] 5자리 우편번호만 검색되는데 6자리 우편번호는 사용할 수 없나요?
6. [주소 검색] 정식 건축물이 아닌데 배송지로 등록할 수 있나요?
7. [주소 검색] 주소가 검색되지 않아요.
8. [사전예약] 로켓배송 사전예약 상품은 언제 도착하나요?
9. [상품분실] 택배사에서 상품을 분실했다는데 어떻게 해야 하나요?

[한 번에 받기] ‘한 번에 받기’란 무엇인가요?

로켓상품 ‘한 번에 받기’란 신규 주문 시 아직 배송되지 않은 이전 주문이 있을 경우, 두 주문의 배송예정일을 통합하여 한 번에 배송해 드리는 서비스입니다. 적용이 가능한 경우에만 주문 과정에서 ‘한 번에 받기’ 기능이 노출되고, 고객님께서는 본인 의사에 따라 ‘한 번에 받기’ 또는 ‘따로 받기’를 선택할 수 있습니다.

[한 번에 받기] 저는 ‘한 번에 받기’를 선택한 적이 없습니다.

이전 주문과 배송예정일 통합이 가능할 경우, ‘한 번에 받기’가 기본으로 체크되어 있습니다. ‘한 번에 받기’ 서비스를 원하지 않을 경우, 신규 주문 시, 주문/결제 단계에서 **‘따로 받기’**를 선택해 주세요. 이때, **‘앞으로도 따로 받을게요’**를 같이 선택하시면 추후에도 적용되지 않습니다.

[한 번에 받기] ‘한 번에 받기’를 사용하고 싶지 않습니다.

신규 주문 시 이전에 주문한 상품과 한 번에 받고 싶지 않은 경우, 주문/결제 단계에서 **‘따로 받기’**를 선택해 주세요. 이때, **‘앞으로도 따로 받을게요’**를 같이 선택하시면 추후에도 적용되지 않습니다.

[한 번에 받기] ‘한 번에 받기’를 선택하여 주문한 후 다른 배송예정일로 다시 변경할 수 있나요?

변경 가능 여부는 배송 상태에 따라 다릅니다. [마이쿠팡 → (MY쇼핑) 주문목록/배송조회 → 배송조회]에서 ‘다시 변경하기’ 버튼이 노출되면 다른 배송예정일로 직접 변경할 수 있습니다. 그러나 해당 버튼이 노출되지 않는다면 이미 배송준비 또는 배송 중인 상태로 변경이 불가합니다.

[주소 검색] 5자리 우편번호만 검색되는데 6자리 우편번호는 사용할 수 없나요?

네, 2015년 8월 1일부터 5자리 우편번호를 사용하게 되었습니다. 원활한 배송을 위해 5자리 새 우편번호를 사용해 주시기 바랍니다. 만약, 본인 주소지의 5자리 우편번호를 모르거나 등록되어 있지 않다면 [행정부 도로명주소 웹사이트 도움센터]를 이용해 주세요.

[주소 검색] 정식 건축물이 아닌데 배송지로 등록할 수 있나요?

네, 행정부에 등록된 주소라면 정식 건축물이 아니어도 배송지로 등록할 수 있습니다. (예 : 가건물, 비닐하우스, 건축 중인 건물 등) 따라서, 고객님의 주소가 [행정부 도로명주소 웹사이트]에서 검색되는지 확인한 후 등록된 주소를 사용해 주시기 바랍니다. 만약, 고객님의 주소가 행정부에 등록되어 있지 않다면 관할 행정구역 및 [주소 도움센터]에 등록을 먼저 요청해 주세요.

[주소 검색] 주소가 검색되지 않아요.

본인의 주소가 검색되지 않는다면 다음의 사항을 확인해 주세요.

① 주소 입력 시 오타가 있는지 또는 띄어쓰기를 정확히 입력했는지 확인해 주세요.
② 고객님께서 입력한 주소가 [행정부 도로명주소 웹사이트]에서 검색되는지 확인한 후 등록된 주소를 사용해 주세요.
③ 고객님의 주소가 행정부에 등록되어 있지 않다면 관할 행정구역 및 [주소 도움센터]에 등록을 요청해 주세요.

[사전예약] 로켓배송 사전예약 상품은 언제 도착하나요?

주문 단계에서는 주문/결제 페이지에 안내되는 도착 예정일을 확인해 주시기 바랍니다. 주문 완료 후에는 [마이쿠팡 → (MY쇼핑) 주문목록/배송조회]에서 도착 예정일을 확인할 수 있습니다.

[상품분실] 택배사에서 상품을 분실했다는데 어떻게 해야 하나요?

택배사에서 분실한 상품에 대해서는 판매자 또는 택배사에 문의해 주시기 바랍니다. 분실한 상품의 재배송 및 환불은 판매자와 계약한 택배사의 확인 후 처리가 가능합니다.

상품 유형별 판매자 문의처

- 로켓배송, 로켓프레시, 로켓모바일, 로켓직구는 쿠팡 고객센터로 문의
- 판매자 배송 상품은 아래의 경로를 통해 해당 판매자에게 직접 문의

판매자에 문의하기

- 마이쿠팡 → (MY쇼핑) 주문목록/배송조회 → 상품선택 → ['판매자명'에 문의하기]
- 버튼 클릭 후 판매자 연락처 확인 및 문의 가능

택배사에 문의하기

- 마이쿠팡 → (MY쇼핑) 주문목록/배송조회 → 상품선택 → [택배 배송기사에게 전화하기]
- 택배기사 연락처 확인 불가 시 배송조회 후 택배사로 문의 가능

다른 자주 묻는 질문도 궁금하다면 아래 링크를 클릭해보세요. 더 자세한 내용은 쿠팡 고객센터 '자주묻는 질문' 페이지에서 살펴볼 수 있습니다.

자주 묻는 질문: 배송 문의 시리즈

취재 문의 media@coupang.com