

자주 묻는 질문: 취소/교환/반품 ep.4

2026. 7. 6.



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

질문 미리보기

1. [취소] 배송이 늦어 주문을 취소하고 싶어요.
2. [취소] 배송 전 주문을 취소했는데, 상품이 배송됐습니다.
3. [취소] 할인쿠폰을 사용해 주문한 뒤 취소했는데 재발행이 되나요?
4. [취소] 상품을 취소하고 싶어요.
5. [취소 철회] 주문취소 신청을 철회(취소)하고 싶어요.
6. [취소] 주문한 상품을 취소할 수 있나요? (예외 : 공연, 전시, 숙박, 여행 - 해당 환불규정에 따름)
7. [취소] 주문목록에서 취소하려는 상품의 취소버튼이 보이지 않아요.
8. [취소] 주문 취소 내역과 취소 전표는 어디에서 확인하나요?
9. [취소] 여러 상품을 한꺼번에 주문했는데, 부분 취소가 가능한가요?
10. [취소] 상품 품질로 주문이 취소됐어요.
11. [취소] 주문을 부분 취소하면 배송비가 부과되나요?
12. [취소] 신용카드로 결제한 주문을 취소했는데 카드대금이 청구되었습니다.

[취소] 배송이 늦어 주문을 취소하고 싶어요.

상품에 따라 배송 일정이 다릅니다. 주문목록에서 배송예정일을 확인할 수 있으며, 마이쿠팡에서 직접 주문 취소가 가능합니다. 단, 배송상태에 따라 [주문취소]가 불가할 경우 [교환, 반품 신청]으로 진행해 주세요.

주문 취소하기

- 마이쿠팡 → [\(MY쇼핑\) 주문목록/배송조회](#) → 상품선택 → [주문취소] 선택
이후 각 단계에 해당하는 항목을 선택하여 취소를 완료합니다.
- 반품비용을 제외한 환불 예정금액은 취소접수 화면에서 확인이 가능합니다.
- 로켓프레시 상품의 경우 배송 시작 후에는 주문 취소가 불가하며, 배송 완료 후 반품을 진행하실 수 있습니다.
- 신선/냉장/냉동 상품의 경우 재판매가 불가한 상품의 특성상 단순 변심에 의한 반품 신청이 제한됩니다.
- 판매자 상품의 경우, 상품의 배송이 시작된 이후 취소 시에는 반품비가 발생합니다.
- 마이쿠팡에서 직접 취소하실 수 없는 경우 쿠팡 고객센터(1577-7011)로 연락 주시기 바랍니다.

주문제작, 해외배송상품, 설치 가전의 배송 지연 시에는 판매자에게 문의하시면 빠르고 정확한 안내를 받으실 수 있습니다. 판매자 정보는 구매한 상품의 상세페이지 내 [배송/교환/반품/판매자 안내]를 선택하여 판매자와 연락처를 확인할 수 있습니다.

[취소] 배송 전 주문을 취소했는데, 상품이 배송됐습니다.

상품 준비 중 상태에서 주문을 취소했고 판매자가 아직 상품을 발송하지 않았다면 배송을 취소할 수 있습니다. 그러나 판매자가 이미 상품을 발송했다면 배송을 취소할 수 없습니다. 이 경우, 상품이 배송되었을 때 택배기사에게 수취거부를 말씀해 주시기 바랍니다.

주문 취소 이후 배송 예정 안내를 받은 경우

택배기사에게 연락을 받으시면 수취거부를 말씀해 주세요.

주문 취소 이후 수취거부를 요청하지 못해 상품을 수령한 경우

수령한 상품에 대해 회수가 필요하니 쿠팡 고객센터 또는 판매자에게 연락을 부탁드립니다.

주문 취소 이후 상품을 수령하였으나 그냥 사용하기를 희망하는 경우

수령한 상품에 대해 재결제가 필요하니 쿠팡 고객센터 또는 판매자에게 연락을 부탁드립니다.

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

[취소] 할인쿠폰을 사용해 주문한 뒤 취소했는데 재발행이 되나요?

할인쿠폰의 유효기간이 종료되기 전에 주문 취소가 완료되면 쿠폰 원상 복구(재발행)가 가능합니다. 단, 유효기간이 종료된 할인쿠폰은 주문 취소가 완료되어도 원상 복구(재발행)가 되지 않습니다. 주문 취소를 신청한 후 취소가 완료되기까지 일정 시간이 소요되며, 각 주문마다 소요시간은 다를 수 있습니다. 따라서, 주문 취소가 완료되기까지 기다려 주시기 바랍니다.

유의사항

- 쿠폰은 프로모션 기간 만료 후 주문 취소 시 원상 복구(재발행) 되지 않습니다.
- 쿠폰은 전체 주문 건에 적용되어 일부 상품 취소 시 귀책사유와 무관하게 원상 복구(재발행) 되지 않습니다.

할인쿠폰 확인하기

마이쿠팡 → MY혜택 → [할인쿠폰](#)

[취소] 상품을 취소하고 싶어요.

상품의 주문 취소는 고객님의께서 마이쿠팡을 통해 직접 할 수 있습니다. 단, 마이쿠팡 주문목록에서 [주문취소] 버튼이 보이지 않는다면 배송상태에 따라 취소가 불가능한 시점이니 이 경우엔 반품으로 진행해 주시기 바랍니다. 주문 취소 및 반품의 조건은 각 상품마다 다르니 자세한 내용은 상품의 상세페이지를 확인해 주세요.

주문 취소하기

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

반품 신청하기

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

[취소 철회] 주문취소 신청을 철회(취소)하고 싶어요.

배송 상품은 주문을 취소하면 바로 결제 취소가 적용되어, 이후 주문취소를 철회(취소) 할 수 없습니다. 이미 주문취소를 하셨다면 재구매를 부탁드립니다.

[취소] 주문한 상품을 취소할 수 있나요? (예외 : 공연, 전시, 숙박, 여행 - 해당 환불규정에 따름)

네, 상품 출고 및 제작 전에는 주문 취소가 가능합니다.

주문 취소하기

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

이후 각 단계에 해당하는 항목을 선택하여 취소를 완료합니다.

단, 상품이 출고된 이후에는 반품 후 취소가 가능합니다. 일부 상품 및 조건에 따라 교환/반품(취소)이 불가할 수 있으니 아래의 세부내용을 확인해 주시기 바랍니다.

미사용 상품에 한하여 교환/반품이 가능합니다. 상품을 회수한 후 검수 단계에서 문제가 발견될 시 고객님의 연락을 드릴 수 있습니다. '전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률'에 의거하여, 상품 수령 후 7일 이내 교환/반품을 요청할 수 있습니다. 단, 로켓배송 상품의 경우 배송 완료 후 30일 이내, 로켓모바일 상품은 주문일 포함 14일 이내로 교환/반품이 가능합니다. 세부내용은 아래를 참고하시기 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.

교환/반품 제한사항 공통사항

- 주문제작 상품의 상품 제작이 이미 진행된 경우
- 고객의 사용, 시간 경과, 일부 소비에 의하여 상품의 가치가 현저히 감소한 경우
- 세트 상품 일부 사용, 구성품을 분실하였거나 취급 부주의로 인한 파손/고장/오염으로 재판매 불가한 경우
- 모니터 해상도의 차이로 인해 색상이나 이미지가 실제와 다르다고 고객의 단순 변심으로 무료 교환/반품을 요청하는 경우
- 제조사의 사정(신모델 출시, 부품가격 변동 등)에 의해 무료 교환/반품을 요청하는 경우
- 해외배송 상품이 세관에 걸려있을 경우 (상품 수령 후 가능)
- 해외배송 상품의 현지 사정이나 판매에 대한 가격 정책 등에 따라 제품의 가격 변동 사유로 인한 경우

의류/잡화/수입명품/계절상품/식품/화장품

- 상품의 태그(TAG) 및 라벨의 멸실 또는 훼손, 상품의 사용 또는 훼손, 구성품 누락으로 상품의 가치가 현저히 감소된 경우
- 신선/냉장/냉동 상품의 단순 변심의 경우
- 뷰티 상품 이용 시 트러블(알레르기, 붉은 반점, 가려움, 따가움 등)이 발생한 경우, 진료 확인서 및 소견서 등을 증빙하면 환불이 가능(단, 제반 비용 고객 부담)

전자/가전/설치상품

- 설치 또는 사용하여 재판매가 어려운 경우
- 원 상품의 박스(포장재)가 사용할 수 없는 정도로 파손이 된 경우
- 개인 계정(Apple ID 등)으로 잠금을 해 두어 초기화가 불가능한 경우
- 상품의 시리얼 넘버 유출로 내장된 소프트웨어의 가치가 감소한 경우(내비게이션, OS 시리얼이 적힌 PMP)
- 홀로그램 등을 분리, 분실, 훼손하여 상품의 가치가 현저히 감소하여 재판매가 불가한 경우(노트북, 데스크톱 PC 등)

CD/DVD/게임/도서

- 복제가 가능한 상품의 포장 등을 훼손한 경우

자동차용품

- 상품을 개봉하여 장착한 이후 단순 변심인 경우

[취소] 주문목록에서 취소하려는 상품의 취소버튼이 보이지 않아요.

마이쿠팡에서는 고객님의 직접 주문취소가 가능한 상태의 상품에만 [취소신청] 버튼이 보입니다. 해당 주문에 [취소신청] 버튼이 보이지 않는다면, 이미 배송 준비 중이거나 배송 시작인 상태로 이는 [반품신청]으로 진행해 주셔야 합니다.

반품 신청하기

마이쿠팡 → [\(MY쇼핑\) 주문목록/배송조회](#) → 상품선택 → [교환, 반품 신청]

이후 각 단계에 해당하는 항목을 선택하여 신청을 완료합니다.

반품 가능 기간

로켓배송 상품 : 배송 완료 후 30일 이내

로켓프레시 상품 : 단순 변심으로 인한 반품 불가

로켓직구 상품 : 배송 완료 후 7일 이내

로켓모바일 상품 : 주문일 포함 14일 이내

판매자 배송 상품 : 배송 완료 후 7일 이내

티켓 상품 : 티켓의 사용 유효기간 전까지

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

판매자 정보 확인하기

로켓배송, 로켓프레시, 로켓모바일, 로켓직구 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

[취소] 주문 취소 내역과 취소 전표는 어디에서 확인하나요?

주문 취소 내역과 취소 전표는 마이쿠팡을 통해 확인할 수 있습니다.

취소 내역 및 취소 전표 확인하기

- ① 마이쿠팡 → [\[취소/반품/교환/환불내역\]](#) 메뉴 선택
- ② 취소한 상품 확인
- ③ [취소 상세 보기] 선택
- ④ [취소 영수증 확인] 선택

[취소] 여러 상품을 한꺼번에 주문했는데, 부분 취소가 가능한가요?

네, 배송상품은 옵션 단위로, 티켓상품은 수량 단위로 취소할 수 있습니다.

주문 취소하기

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

- 무통장입금 주문은 입금 전에는 취소가 불가능합니다.
- 로켓프레시 상품 중 신선/냉장/냉동상품은 배송 시작 이후에는 주문 취소가 불가능합니다.
- 마이쿠팡에서 직접 취소할 수 없는 경우 쿠팡 고객센터(1577-7011)로 연락 주시기 바랍니다.

[취소] 상품 품질로 주문이 취소됐어요.

주문한 상품이 입고지연, 상품단종 등의 사유로 품질되면, 주문이 취소되고 고객님께 취소 안내문자가 발송됩니다. 이후 결제취소 승인이 완료되면, 원결제 수단으로 환불이 진행됩니다.

로켓배송 상품의 경우 '재입고 알림신청'을 하면, 상품의 재입고 상태를 빠르게 확인할 수 있습니다.

재입고 알림 신청하기

마이쿠팡 → [\(MY쇼핑\) 주문목록/배송조회](#) → 상품선택 → 상품페이지로 이동하여 [재입고 알림신청] 클릭

결제수단별 환불 기간

- 신용/체크카드 : 평일 기준 3~7일 이내 카드사 승인 취소
 - 단, 해외카드는 평일 기준 14일 이내
- 계좌이체(쿠팡페이) : 당일 결제한 은행 계좌로 환불
 - 카카오뱅크의 경우 최대 3일 소요
- 무통장 입금 : 평일 기준 2~3일 이내 등록된 환불계좌로 환불
 - 본인이 예금주인 계좌만 환불계좌로 등록 가능
 - 쿠팡 회원은 환불계좌 미등록 시 쿠팡페이 머니로 환불
- 휴대폰 결제 : 평일 기준 1일 이내 한도 복구
 - 익월 취소, 휴대폰 해약 등 승인 취소가 불가한 경우 등록된 환불계좌로 환불
 - 쿠팡 회원은 환불계좌 미등록 시 쿠팡페이 머니로 환불 (결제금액은 휴대폰 요금에 청구)

- 쿠페이 머니 : 당일 환불
- 쿠팡캐시 : 당일 적립

※ 위 환불 기간은 일반적인 참고 정보로 예외 사항이 발생할 수 있는 점 유의해 주세요.

[취소] 주문을 부분 취소하면 배송비가 부과되나요?

상품의 배송 조건과 금액에 따라 다릅니다. 무료배송의 조건이 있는 상품을 구매한 후 부분 취소를 할 경우, 남아있는 상품의 최종 결제 금액이 무료배송 조건에 충족하는지 확인하게 됩니다. 만약, 남아있는 상품의 최종 결제 금액이 무료배송 조건을 충족하지 못한다면 배송비가 부과됩니다.

이때, 부분 취소한 상품의 금액이 배송비보다 크면, 취소한 상품 금액에서 배송비를 차감한 후 환불됩니다. 그러나 만약 부분 취소한 상품의 금액이 배송비보다 작으면, 배송비를 입금한 후 부분 취소한 상품 금액의 전부가 환불됩니다. 배송비 입금 방법은 쿠팡 고객센터(1577-7011)로 문의해 주시기 바랍니다.

예시 살펴보기

예시1) 5만원 이상 구매 시 무료배송인 경우

- 구매: A상품 4만원 + B상품 2만원 = 총 6만원 (무료배송 조건 충족)
- 취소: B상품 2만원 부분 취소 = 남은 상품 금액 총 4만원 (무료배송 조건 불충족)
- 환불: 부분 취소한 B상품 2만원에서 배송비를 차감한 후 남은 금액이 환불됩니다.

예시2) 1만원 이상 구매 시 무료배송인 경우

- 구매: A상품 2천원 * 5개 = 총 1만원 (무료배송 조건 충족)
- 취소: A상품 5개 중 1개 부분 취소 = 남은 상품 금액 총 8천원 (무료배송 조건 불충족)
- 환불: 부분 취소한 A상품의 1개 금액이 배송비보다 작기 때문에, 배송비를 입금한 후 부분 취소한 상품의 전액이 환불됩니다.

※ 쿠폰, 즉시할인 적용 후 금액 기준

[취소] 신용카드로 결제한 주문을 취소했는데 카드대금이 청구되었습니다.

신용카드로 결제한 주문을 취소하면 신용카드 승인 취소도 자동으로 진행됩니다. 그런데 만약 취소한 주문에 대해 카드대금 청구를 받으셨다면, 이는 주문이 취소되기 전에 카드사에서 이미 청구서를 작성했기 때문입니다. 이 경우 청구된 카드대금이 취소되기까지는 특정 시간이 소요되며, 이는 각 카드사마다 다릅니다. 매입된 카드 승인의 취소는 카드사와 결제대행사의 확인 절차를 거치는 관계로 보통 주문취소 후 평일 기준 3~7일 정도가 소요됩니다. (주말 및 공휴일 제외) 보다 자세한 환불 방법과 환불 일자를 확인하고 싶으시다면 해당 카드사로 직접 문의해 주시기 바랍니다.

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

[자주 묻는 질문: 취소/교환/반품 시리즈](#)

취재 문의 media@coupang.com