coupang newsroom

자주 묻는 질문: 주문/결제 ep.1

2026. 7. 15.

생활과 떼놓을 수 없는 서비스, 쿠팡. 하지만 일상에 밀접하다보니 궁금한 점이 생길때가 종종 있습니다. 고객들을 위해 자주묻는 질문을 쿠팡 뉴스룸에도 소개합니다. 그 여섯 번째 편은 주문/결제입니다. 자세한 내용은 쿠팡 고객센터 '자주 묻는 질문' 페이지를 참고하세요.

질문 미리보기

1. [주문] 상품을 구매하려면 어떻게 해야 하나요?
2. [비회원 주문] 가입하지 않고 주문할 수 있나요?
3. [주문] 전화로도 주문할 수 있나요?
4. [주문] 이미 주문했는데, 상품을 추가하고 싶어요.
5. [중복주문] 주문/결제가 중복으로 되었어요.
6. [주문확인] 주문한 내역은 어디에서 확인하나요?
7. [주문확인] 상품 주문 상태에 대해 단계별로 알려주세요.
8. [주문확인] 주문한 내역은 어디에서 삭제하나요?
9. [주문] 주문하지 않은 상품을 받았는데 누가 주문한지 알 수 있나요?
10. [주문] 최소 판매수량이 충족되지 않으면 어떻게 되나요?

[주문] 상품을 구매하려면 어떻게 해야 하나요?

쿠팡 앱과 홈페이지에서 원하시는 상품을 쉽고 간편하게 구매할 수 있습니다.

① 상품 상세페이지에서 원하는 옵션을 선택한 후 [장바구니 담기] 또는 [바로구매]를 선택해 주세요.
② 상품을 받을 배송지 정보와 결제수단을 선택하여 결제를 완료합니다.

※ 장바구니 기능을 활용하여 여러 가지 상품을 한꺼번에 결제할 수 있습니다.

[비회원 주문] 가입하지 않고 주문할 수 있나요?

아니요. 쿠팡은 회원 가입을 해야만 주문이 가능합니다. 회원으로 가입하면 상품 구매가 가능하고 다양한 할인 이벤트와 할인 쿠폰 등을 경험할 수 있습니다.

[주문] 전화로도 주문할 수 있나요?

아니요. 쿠팡은 전자상거래 업체로 PC 웹사이트와 모바일 앱으로 주문할 수 있습니다.

[주문] 이미 주문했는데, 상품을 추가하고 싶어요.

주문 완료 이후에는 상품을 추가할 수 없습니다. 추가 구매를 원하시면 취소 후 다시 함께 주문하시거나 따로 주문해 주시기 바랍니다.

[중복주문] 주문/결제가 중복으로 되었어요.

먼저 이용에 불편을 드려서 죄송합니다.
중복된 주문은 마이쿠팡을 통해 직접 취소해 주시기 바랍니다.

주문 취소하기

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

단, 마이쿠팡 주문목록에서 [주문취소] 버튼이 보이지 않는다면 배송상태에 따라 취소가 불가능한 시점이니 이 경우엔 [반품]으로 진행해 주세요.

반품 신청하기

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

만약 마이쿠팡에서 직접 주문취소 및 반품신청이 불가능하다면 쿠팡 고객센터(1577-7011)로 연락해 주시기 바랍니다.

[주문확인] 주문한 내역은 어디에서 확인하나요?

주문 내역은 마이쿠팡 주문목록에서 직접 확인할 수 있습니다.

주문 내역 확인하기

① 마이쿠팡 → [(MY쇼핑) 주문목록/배송조회] 이동
② 해당하는 상품의 주문 내역 확인

단, 주문 내역을 이미 삭제한 경우 쿠팡에 등록된 고객님의 이메일 메일함을 확인해 보시기 바랍니다. 주문 내역은 주문 일자에 고객님의 이메일로도 발송됩니다. 그럼에도 확인되지 않는다면 쿠팡 고객센터(1577-7011)로 연락 주시기 바랍니다.

[주문확인] 상품 주문 상태에 대해 단계별로 알려주세요.

쿠팡의 주문 상태 값은 아래와 같이 배송상품과 티켓상품으로 구분됩니다.

배송상품
① 결제완료 : 주문과 결제가 정상적으로 완료된 상태
② 상품준비중 : 판매자가 상품을 확인하고 상품을 발송하기 위해 준비하는 상태
③ 배송시작 : 상품의 포장이 완료되어 택배사로 인계된 상태
④ 배송중 : 상품의 택배사 출발부터 고객에게 배송 중인 상태
⑤ 배송완료 : 상품이 고객님께 배달 완료된 상태

티켓상품 (여행, 레저, 문화)
① 미사용 : 구매 후 티켓을 아직 사용하지 않은 상태
② 사용완료 : 티켓 사용이 완료된 상태
③ 유효기간만료 : 티켓을 사용할 수 있는 기간이 만료되어 티켓을 사용할 수 없는 상태

[주문확인] 주문한 내역은 어디에서 삭제하나요?

주문내역 삭제는 [마이쿠팡 → (MY쇼핑) 주문목록/배송조회]에서 해당 상품에 표시된 버튼을 눌러 삭제할 수 있습니다.

[주문] 주문하지 않은 상품을 받았는데 누가 주문한지 알 수 있나요?

배송출발 또는 배송완료 안내 문자를 받은 경우, 문자에서 주문자의 이름을 확인할 수 있습니다. 단, 해당 주문자가 누구인지 모르거나 안내 문자를 받지 못했다면 운송장에 기재된 주문번호(주문번호 확인 불가 시 운송장 번호)를 확인하여 쿠팡 고객센터(1577-7011)로 연락 주시기 바랍니다. 상품의 정상 배송 확인 및 주문자와 연락을 통해 주문자 확인을 도와드리겠습니다.

[주문] 최소 판매수량이 충족되지 않으면 어떻게 되나요?

판매 기간 동안 최소 판매수량이 충족되지 않은 경우 주문은 자동으로 취소됩니다. (예: 여행 상품에서 최소 출발 인원수만큼 판매되지 않은 경우 등)

주문이 취소되면 최초 결제수단으로 환불이 진행되며, 취소 및 환불 내역은 마이쿠팡에서 확인이 가능합니다.

단, 무통장 입금으로 결제한 경우 환불받을 계좌 정보를 등록해 주셔야 합니다. (무통장 환불 계좌정보 등록 바로가기)

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

자주 묻는 질문: 주문/결제 시리즈

취재 문의 media@coupang.com