coupang newsroom

자주 묻는 질문: 주문/결제 ep.10

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/결제 편입니다. 자세한 내용은 쿠팡 고객센터 '자주묻는 질문' 페이지를 참고하세요.

질문 미리보기

1. [원터치결제] 원터치 결제란 어떤 서비스인가요?
2. [원터치결제] 원터치 결제 사용 및 해제는 어떻게 하나요?
3. [원터치결제] 비밀번호 확인 없이 결제가 되었는데 안전한가요?
4. [생체인증] 쿠팡에서 생체인증 서비스를 이용할 수 있나요?
5. [오픈뱅킹] 오픈뱅킹(자동이체/출금이체 동의)이 등록되었다는 문자가 왔어요. 오픈뱅킹이 무엇인가요?
6. [휴대폰결제] 휴대폰 결제란 무엇이며 어떻게 결제해야 하나요?
7. [휴대폰 결제] 휴대폰 결제 시 인증번호가 오지 않습니다.
8. [휴대폰 결제] 휴대폰 결제 시 미납으로 결제가 안된다고 합니다.
9. [휴대폰결제] 휴대폰 결제 시 한도 초과로 결제가 안된다고 합니다.
10. [휴대폰결제 소액결제] 알뜰폰은 휴대폰 소액 결제를 사용할 수 있나요?
11. [휴대폰결제] LGU+는 왜 결제를 못하나요?

[원터치결제] 원터치 결제란 어떤 서비스인가요?

원터치 결제란 고객님께 보다 빠른 결제 경험을 제공하기 위해 쿠페이(계좌이체/머니/신용카드) 결제 과정에서 비밀번호 입력 단계를 쿠팡의 자체 보안 확인 과정으로 대체한 결제 서비스입니다.

이는 쿠페이(계좌이체/머니/신용카드) 결제수단 선택 후, 결제하기 버튼을 누르는 즉시 결제가 이루어집니다. 단, 쿠팡의 자체 보안 기준에 따라 예외적으로 기존과 동일하게 비밀번호를 요청하는 경우가 있습니다. 이는 고객님의 안전한 거래를 위한 추가 조치입니다.

[원터치결제] 원터치 결제 사용 및 해제는 어떻게 하나요?

아래의 메뉴로 이동하여 원터치 결제의 사용/해제 설정을 직접 변경할 수 있습니다. 단, 원터치 결제 기능 설정은 모바일 앱을 통해서만 할 수 있습니다. (PC 웹사이트에서는 설정 불가)

원터치 결제 사용/해제 설정하기 (모바일 앱)
마이쿠팡 → 전체메뉴 → 결제수단 → 결제 비밀번호·보안 설정 → 원터치결제 사용 [ON/OFF] 변경

[원터치결제] 비밀번호 확인 없이 결제가 되었는데 안전한가요?

쿠팡은 결제 비밀번호 입력 단계를 자체 보안 단계로 대체한 원터치 결제 서비스를 제공합니다. 이는 고객님께서 믿고 거래할 수 있도록 보안 단계를 안전하게 설계하였습니다. 만약, 본인이 결제하지 않은 주문이라면 쿠팡 고객센터(1577-7011)로 바로 연락 주시기 바랍니다.

[생체인증] 쿠팡에서 생체인증 서비스를 이용할 수 있나요?

네, 쿠팡에서는 생체인증 서비스를 이용할 수 있으며 자세한 내용은 다음과 같습니다.

생체인증 서비스란 고객님의 기기에 등록된 본인의 생체정보(지문/얼굴인식)를 이용하여 쿠페이(계좌이체/머니/카드) 결제 또는 쿠페이 머니 충전 시 비밀번호 입력 없이 간편하게 결제/충전하는 서비스입니다.

쿠페이(계좌이체/머니/신용카드)수단 선택 후, 결제하기 버튼을 터치하시는 경우 생체인증으로 즉시 결제가 이루어집니다. 생체인증이 지원되는 기기에서만 서비스가 제공되며, 쿠팡의 자체 보안 기준에 따라 안전한 거래를 위해 기존과 같이 비밀번호를 요구하는 경우가 발생할 수 있습니다.

아래의 메뉴로 이동하여 생체인증 설정을 직접 변경할 수 있습니다. 단, 생체인증 기능 설정은 모바일 앱을 통해서만 할 수 있습니다. (PC 웹사이트에서는 설정 불가)

생체인증 사용/해제 설정하기 (모바일 앱)
마이쿠팡 → 전체메뉴 → 결제수단 → 결제 비밀번호·보안 설정 → 생체인증 [ON/OFF] 변경

[오픈뱅킹] 오픈뱅킹(자동이체/출금이체 동의)이 등록되었다는 문자가 왔어요. 오픈뱅킹이 무엇인가요?

오픈 뱅킹이란 핀테크(금융기술) 기업과 은행권이 공동으로 이용할 수 있는 공동 결제 시스템으로 스마트폰에 설치한 응용프로그램(앱)을 통해 모든 은행 계좌에서 결제를 비롯한 잔액 조회, 거래내역 조회, 계좌 실명 조회, 송금인 정보 조회, 입금 이체, 출금 이체 등의 금융 서비스를 실시간으로 이용할 수 있는 서비스를 말합니다.

쿠팡은 더욱 편리하고 안전한 결제를 위해 국내 주요 은행과 금융결제원이 제공하는 오픈뱅킹 서비스를 도입하였으며, 쿠팡이 이용하는 오픈뱅킹 서비스는 고객님의 계좌 조회, 잔액 및 거래내역을 조회할 수 있는 기능은 없기 때문에 안심하고 이용하시길 바랍니다.

※ 쿠페이 계좌이체를 이용한 결제/충전 시 오픈뱅킹 미동의 상태라면, 약관 동의 후 오픈뱅킹이 등록되고 은행에서 이와 관련된 안내 문자를 받으실 수 있는 점 참고해 주세요.

[휴대폰결제] 휴대폰 결제란 무엇이며 어떻게 결제해야 하나요?

휴대폰 결제란 휴대폰 명의자가 문자 서비스로 본인 인증을 한 후 정해진 한도 내에서 결제하는 후불제 결제 수단입니다. 결제 대금은 다음 달 휴대폰 요금에 부과되어 청구됩니다. 결제 한도는 통신사 정책에 따라 각 고객마다 다를 수 있습니다. 결제 한도 확인 및 증액 가능 여부는 이용하시는 통신사로 직접 문의해 주시기 바랍니다.

휴대폰 결제 방법
① 주문/결제 페이지에서 결제 수단으로 [휴대폰] 선택
② 이용하는 통신사 선택 후 [결제하기] 클릭
③ 휴대폰 번호, 휴대폰 명의자 개인정보 입력 후 [승인번호 요청] 클릭
④ 문자(SMS)로 받은 승인번호 입력 후 [결제하기] 클릭

참고사항
다음의 경우에는 휴대폰 결제가 불가합니다.

- 미성년자, 사업자, 외국인 명의로 등록된 휴대폰
- 요금 미납 또는 체납 상태의 휴대폰
- 정액 요금제, 선불 휴대폰 등
- 서비스 지원 불가 통신사 및 요금제 등

[휴대폰 결제] 휴대폰 결제 시 인증번호가 오지 않습니다.

휴대폰 결제 시 인증번호가 문자로 오지 않는다면 고객님의 휴대폰 단말기 또는 통신사의 차단 번호와 스팸 문자함을 확인해 주시기 바랍니다. 여기에서도 확인되지 않는다면 이용 중인 휴대폰 통신사 고객센터로 문의해 주세요.

[휴대폰 결제] 휴대폰 결제 시 미납으로 결제가 안된다고 합니다.

통신사 요금의 미납과 체납 상태인 경우 휴대폰 소액결제 이용이 불가합니다. 자세한 내용은 가입하신 통신사 고객센터로 연락하여 확인해 주시기 바랍니다. 또한, 통신사에 미납 요금을 수납했더라도 휴대폰 결제 서비스를 지원하는 결제대행사(예: 다날, KG모빌리언스, 갤럭시아머니트리 등)에서 미납 상태를 해제하지 않은 경우 이용이 불가할 수 있습니다. 이 경우, 수납일부터 일 기준 1~2일 정도 기다려 주시거나, 결제대행사 고객센터로 연락하여 미납 상태의 해제를 요청해 주세요.

[휴대폰결제] 휴대폰 결제 시 한도 초과로 결제가 안된다고 합니다.

이는 통신사에 정한 휴대폰 소액결제의 월 누적 결제 한도가 초과된 경우입니다. 휴대폰 소액결제 이용 한도는 이용하시는 통신사로 직접 문의해 주시기 바랍니다.

[휴대폰결제 소액결제] 알뜰폰은 휴대폰 소액 결제를 사용할 수 있나요?

알뜰폰 사업자 중 KCT와 헬로모바일은 휴대폰 결제 페이지의 이동통신사 선택란에서 각 통신사를 선택하여 결제를 할 수 있습니다. 그 외 알뜰폰 사업자는 쿠팡 소액결제 지원 여부가 상이하므로, 결제 서비스 이용에 대한 자세한 문의는 사용하는 이동통신사 고객센터로 문의해 주시기 바랍니다.

[휴대폰결제] LGU+는 왜 결제를 못하나요?

LG U+는 소액결제 피해 예방 및 스미싱 사고 방지를 위하여 휴대폰 결제 서비스를 중단하였습니다. 다른 결제수단을 이용하여 주문해 주시기 바랍니다.

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