coupang newsroom

자주 묻는 질문: 개인정보 ep.2

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 일곱 번째 편은 개인정보입니다. 자세한 내용은 쿠팡 고객센터 '자주묻는 질문' 페이지를 참고하세요.

질문 미리보기

1. [로그인/로그아웃] 모바일 앱에서 로그아웃은 어떻게 하나요?
2. [인증] 모바일 앱 실행 시 왜 자동 로그인 안내가 뜨나요?
3. [인증] 본인확인을 하는데 인증번호(인증문자)가 오지 않습니다.
4. [인증] 휴대폰 번호가 변경되어 본인확인이 안 됩니다.
5. [인증] 로그인 시 여러 번 인증 실패로 새로운 환경에서 이용이 불가합니다.
6. [인증] 새로운 기기가 등록되었다는 문자를 받았는데 제가 모르는 기기입니다.
7. [인증] 로그인을 할 때 왜 휴대폰/이메일 본인 인증을 해야 하나요?
8. [인증] 본인 명의의 휴대폰 인증이 안되는 경우가 있나요?
9. [인증] 아이디(이메일) 변경 인증메일이 오지 않았어요.
10. [인증] 로그인 하지 않았는데, 자동으로 로그인됩니다.
11. [인증] 외국인등록번호로 본인인증이 되지 않습니다.

[로그인/로그아웃] 모바일 앱에서 로그아웃은 어떻게 하나요?

모바일 앱 [마이쿠팡] 메뉴에서 로그아웃을 할 수 있으며 순서는 다음과 같습니다.

모바일 앱 로그아웃 방법
① 모바일 앱 하단의 사람 모양 아이콘 [마이쿠팡] 선택
② 스크롤을 끝까지 내려 [로그아웃] 선택
③ 로그인 유지 여부에서 [로그아웃] 선택

[인증] 모바일 앱 실행 시 왜 자동 로그인 안내가 뜨나요?

로그아웃 상태여도 기존에 간편 로그인 계정을 등록했다면, 계정 정보를 입력하지 않아도 쿠팡 모바일 앱 실행 시 자동으로 로그인 됩니다. 자동 로그인을 원하지 않으시면 아래의 방법으로 자동 로그인 계정을 삭제해 주세요. 이후에는 자동으로 로그인되지 않습니다.

자동 로그인 삭제(해제) 방법
① 모바일 앱 하단의 사람 모양 아이콘 [마이쿠팡] 선택
② 화면을 끝까지 내려 [로그아웃] 선택
③ 로그인 유지 여부 물음에 [로그아웃] 선택
④ 등록된 계정 오른쪽의 [ ] 더보기 아이콘 선택
⑤ [계정 삭제] 선택
⑥ 자동 로그인 계정 삭제 물음에 [삭제] 선택

[인증] 본인확인을 하는데 인증번호(인증문자)가 오지 않습니다.

다음의 사항에 해당하는 경우 인증번호 수신이 불가할 수 있습니다.

- **쿠팡 고객센터 전화번호(1577-7011) 또는 한국모바일인증 전화번호(02-2033-8500)가 차단되어 있는 경우** :
  본인의 휴대폰에서 해당 번호의 수신거부를 해제해 주시기 바랍니다.
- **기존에 쿠팡에 등록한 휴대폰 번호와 현재 사용하는 휴대폰 번호가 다를 경우 :**
  쿠팡 고객센터로 문의하여 휴대폰 번호 변경을 요청해 주시기 바랍니다.

또한, 사용자가 많을 경우 서버가 원활하지 않아 일시적으로 인증번호 수신이 지연될 수 있습니다.

[인증] 휴대폰 번호가 변경되어 본인확인이 안 됩니다.

쿠팡에 등록된 휴대폰 번호로만 본인확인을 할 수 있습니다. 휴대폰 번호가 변경된 경우, 다음의 방법으로 진행 부탁드립니다.

- 이메일로 본인 확인 후 로그인하여 휴대폰 번호를 변경합니다.
- 이메일로 본인 확인이 불가하다면 쿠팡 고객센터(1577-7011)로 연락하여 휴대폰 번호를 변경한 후 다시 본인확인을 진행합니다.

[인증] 로그인 시 여러 번 인증 실패로 새로운 환경에서 이용이 불가합니다.

새로운 환경에서 여러 번 로그인을 실패하면 고객님의 개인정보를 보호하기 위해 당일 밤 12시까지 로그인이 제한됩니다. 다음 날 0시 이후 다시 로그인을 시도할 수 있습니다. 만약, 본인이 로그인을 시도한 것이 아니라면 쿠팡 고객센터로 문의해 주시기 바랍니다.

[인증] 새로운 기기가 등록되었다는 문자를 받았는데 제가 모르는 기기입니다.

아래 [회원정보 수정 바로가기]를 클릭한 후 비밀번호와 아이디를 즉시 변경해 주시기 바랍니다.

회원정보 수정 바로가기

[인증] 로그인을 할 때 왜 휴대폰/이메일 본인 인증을 해야 하나요?

로그인을 할 때 본인 인증을 하면 새로운 환경에서의 접속을 알 수 있어 고객님의 개인정보를 보호할 수 있습니다. 본인 인증번호는 휴대폰 문자 또는 이메일로 전송됩니다. 만약 인증 요청 후 인증번호를 받지 못하셨다면, 아래의 내용을 확인해 주시기 바랍니다.

휴대폰 인증 후 문자를 못 받은 경우
본인의 휴대폰에서 아래의 전화번호가 수신거부 되어있는지 확인 후 해제해 주시기 바랍니다.

- 쿠팡 고객센터 전화번호 : 1577-7011
- 한국모바일인증 전화번호 : 02-2033-8500

이메일 인증 후 메일을 못 받은 경우
본인의 이메일에서 아래의 메일주소가 스팸처리 되어있는지 확인 후 해제해 주시기 바랍니다.

- noreply@coupang.com
- noreply@e.coupang.com

[인증] 본인 명의의 휴대폰 인증이 안되는 경우가 있나요?

네, 다음의 경우엔 휴대폰 인증을 할 수 없습니다.

본인 명의 인증이 불가능한 기기(휴대폰)

- 선불 휴대폰

본인 인증이 불가능한 경우

- 분실 또는 일시 정지 상태(이용자의 요청 또는 미납 등)
- 법인 명의로 개통한 경우
- 이동 통신사에 미 등록된 휴대폰(해지 또는 미개통 등)

[인증] 아이디(이메일) 변경 인증메일이 오지 않았어요.

각 이메일 서비스에 따라 메일 도착시간이 조금 지연될 수 있습니다. 계속 이메일이 도착하지 않을 경우 스팸메일함을 확인해 보시고, 아래의 쿠팡 메일 주소가 수신 차단되어 있는지도 확인해 주시기 바랍니다.

- noreply@coupang.com
- noreply@e.coupang.com

인증 메일 재전송하기
① 마이쿠팡 [회원정보 수정]으로 이동하여 비밀번호 입력
② 아이디(이메일) 변경/수정 클릭
③ 빈칸에 변경할 이메일 주소를 입력한 후 [인증메일 전송] 클릭

[인증] 로그인 하지 않았는데, 자동으로 로그인됩니다.

로그인 창에서 '자동 로그인'을 체크한 경우 아이디(이메일)과 비밀번호를 입력하지 않아도 로그인 상태가 유지됩니다.
'자동 로그인' 기능을 원치 않는 경우에는 로그아웃 후, 로그인 창에서 '자동로그인' 체크 해제를 해주시면 됩니다.

※ 개인정보보호를 위해 여러 사람이 함께 사용하는 공용 PC, 모바일에서는 사용을 제한해 주시기 바랍니다.

[인증] 외국인등록번호로 본인인증이 되지 않습니다.

외국인등록번호의 본인인증은 법무부 출입국관리국의 외국인등록 데이터베이스(DB)를 통해 인증 절차가 진행되기에 외국인등록증에 등록된 실명과 동일하게 입력하셔야 합니다. 또한, 이 실명이 고객님의 휴대폰 통신사에 등록된 실명과도 일치하는지 확인해 주시기 바랍니다.

실명인증 유의사항
① 특수문자는 모두 제외하고 입력해 주세요.
② 공백(space)을 모두 제거해 주세요.
③ 모두 대문자로 입력해 주세요.

※ 위 사항을 모두 확인했음에도 실명인증이 안될 경우 출입국관리국으로 문의해 주시기 바랍니다.

- 전화번호 : 국번없이 1345 (유료)
- 홈페이지 : https://www.immigration.go.kr/

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

수 있습니다.

자주 묻는 질문: 개인정보 시리즈

취재 문의 media@coupang.com