coupang newsroom

자주 묻는 질문: 개인정보 ep.4

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. [상담] PC 웹사이트에서 [채팅 상담하기]를 눌러도 채팅창이 열리지 않는데 어떻게 하나요?
2. [상담] 분쟁 처리 절차는 어떻게 되나요?
3. [보안/피싱] 피싱 메일을 받았을 때 무엇을 주의해야 하나요?
4. [보안/피싱] 모바일이나 회사 PC에서 EML 파일 다운로드가 제한되는 이유는 무엇인가요?
5. [보안/피싱] EML 파일은 어디로 제출하면 되나요?
6. [보안/피싱] EML 파일이란 무엇이며 왜 보내야 하나요?
7. [보안/피싱] EML 파일은 어떻게 저장하나요?

[상담] PC 웹사이트에서 [채팅 상담하기]를 눌러도 채팅창이 열리지 않는데 어떻게 하나요?

PC 웹 브라우저의 팝업 설정이 차단되어 있으면 채팅창이 열리지 않습니다. 사용하시는 각 브라우저의 팝업 설정을 확인한 후 차단을 해제해 주세요.

1. **크롬 (Chrome)**
   ① 브라우저 주소표시줄에 팝업 차단 표시를 클릭
   ② [팝업을 항상 허용]을 선택
   ③ [완료]를 클릭하면 팝업 차단이 해제됩니다.
2. **엣지 (Edge)**
   ① 브라우저 주소표시줄에 팝업 차단 표시를 클릭
   ② [팝업 및 리디렉션 허용]을 선택
   ③ [완료]를 클릭하면 팝업 차단이 해제됩니다.

이 외 브라우저 및 더 자세한 방법은 각 브라우저 홈페이지를 방문하시어 도움말을 참고해 주세요.

[상담] 분쟁 처리 절차는 어떻게 되나요?

통신판매중개자 또는 통신판매중개의뢰자에 의하여 발생한 불만이나 분쟁을 해결하기 위한 절차는 아래의 내용을 확인해 주시기 바랍니다.

분정처리절차
로켓배송 상품의 고객 문의가 접수되는 경우
쿠팡이 문의 내용을 확인하여 문의 해결 후 고객에게 처리결과를 안내합니다.

통신판매중개의뢰자인 '판매자배송(오픈마켓)' 상품의 고객 문의가 접수되는 경우
① 개별 판매자가 문의를 해결하고 고객에게 처리결과를 답변함이 원칙입니다.
② 다만, 고객과 판매자 간에 분쟁이 있거나 판매자가 고객의 문의에 대응이 없는 등의 경우 쿠팡은 통신판매중개자로서 분쟁의 원만한 해결을 위해 판매자에게 고객 문의 내용을 직접 확인한 후 고객에게 평일(영업일) 기준 3일 이내 진행 경과를 알리고, 평일(영업일) 기준 10일 이내 조사 결과 또는 처리 방안을 안내합니다.

통신판매중개자인 '쿠팡'에 대해 고객 문의가 접수되는 경우
① 쿠팡은 고객이 정당한 의견이나 불만을 제기하는 경우 그 신청을 받은 날로부터 고객의 불만 원인 등을 조사하여 평일(영업일) 기준 3일 이내에 진행 결과를 고객에게 전달하여야 하고, 평일(영업일) 기준 10일 이내에 조사 결과 또는 처리 방안을 고객에게 알려야 합니다.
② 고객은 제1항의 분쟁처리 결과에 대하여 이의가 있을 때에는 쿠팡의 처리 센터를 통하여 이의를 제기할 수 있으며, 그 이의가 받아들여지지 않을 때에는 소비자분쟁조정위원회에 분쟁 조정 신청을 할 수 있습니다.
③ 쿠팡은 고객으로부터 전화, 팩스, 이메일, 사이트 게시판, 앱 등을 통해 정당한 의견이나 불만을 받을 수 있으며, 이와 같은 절차는 신청에서부터 조사, 처리 결과까지 고객이 원하는 방식으로 이루어져야 합니다.
④ 쿠팡은 제3항의 수단으로 불만 등을 접수 받은 경우 접수 사실을 접수 받은 방법으로 통지하고 지체 없이 사실관계를 파악하여 고객에게 손해가 발생하였는지 여부 등을 확인한 뒤에 처리 방안을 마련합니다.
⑤ 쿠팡은 고객 문의에 대하여 쿠팡 사이트, 정책, 서비스 등을 개선하도록 노력합니다.

판매자 정보 확인하기
로켓배송, 로켓프레시, 로켓직구, 로켓모바일 상품은 쿠팡 고객센터로 문의 부탁드리며, 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

분쟁처리 담당기관 확인하기
365고객센터 전자금융거래분쟁처리담당

- 전화번호 : 1577-7011
- 주소 : 서울시 송파구 송파대로 570
- 이메일 : help@coupang.com

1372 소비자상담센터

- 웹사이트 : 인터넷을 이용한 24시간 상담접수
- 전화번호 : 국번없이 1372 https://www.ccn.go.kr/

통신판매 및 통신판매중개에서의 소비자분쟁해결기준
통신판매 및 통신판매중개에서의 소비자분쟁해결기준

제1장 총칙

제1조(목적) 통신판매 및 통신판매중개에서의 소비자분쟁해결기준(이하 "분쟁해결기준")은 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제20조제3항에 따라 쿠팡 주식회사(이하 "회사"라 한다)의 통신판매중개 또는 이를 통해 체결된 통신판매로 인해 발생한 소비자분쟁의 원활한 해결을 위한 기준을 정함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 분쟁해결기준에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.
1. "통신판매"란 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제2조제2호에서 정한 통신판매를 말한다.
2. "통신판매중개"란 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제2조제4호에서 정한 통신판매중개를 말한다.
3. "입점업체"란 회사의 통신판매중개를 통해 소비자와 재화 또는 용역(이하 "재화등"이라 한다)을 거래한 사업자를 말한다.
4. "소비자"란 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제2조제5호에서 정한 소비자를 말한다.

제3조(적용대상) 분쟁해결기준은 회사와 소비자간 분쟁 및 입점업체와 소비자간 분쟁에 대해 적용된다.

제4조(관련 법령 등의 개정에 따른 적용 등) ① 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」, 「소비자기본법」 제16조제2항에 따른 소비자분쟁해결기준 등 관련 법령 등(이하 "관련 법령등"이라 한다)이 개정되어 관련 법령등의 내용이 분쟁해결기준의 내용과 상이할 경우에 소비자분쟁에 대해 관련 법령등이 우선 적용된다.
② 소비자분쟁에 대해 분쟁해결기준에서 규정하지 않은 사항은 다음 각 호에서 정한 기준에 따라 분쟁을 해결한다.
1. 관련 법령등에서 규정하고 있는 경우 : 관련 법령 등에서 정한 기준
2. 관련 법령등에서 규정하고 있지 않는 경우 : 소비자와 회사가 합의한 기준

제5조(분쟁해결기준과 다른 약정) 회사와 소비자간 또는 입점업체와 소비자간 분쟁의 해결기준에 관한 약정이 있는 경우에 그 약정은 분쟁해결기준보다 우선하여 적용된다. 다만, 해당 약정이 관련 법령등의 강행규정을 위반한 경우에는 관련 법령등을 적용하고, 관련 법령등에서 해결기준을 정하지 않은 경우에 분쟁해결기준이 적용된다.

제2장 회사와 소비자간 분쟁 및 해결기준

제6조(청약철회등에 따른 대금의 환급등) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우, 소비자가 「전자상거래 등에서의 소비자보

호에 관한 법률」 제17조에 따라 청약의 철회 및 계약의 해제(이하 “청약철회등”이라 한다)를 하였을 때에 회사는 소비자에게 대금을 환급한다.
1. 회사가 입점업체를 대신하여 소비자와 계약을 체결한 경우
2. 회사가 소비자로부터 대금을 지급받은 경우
② 회사는 제1항에 따른 대금환급의무를 다음 각 호에서 정한 기한까지 이행한다.
1. 소비자가 재화를 공급받은 경우 : 그 재화를 입점업체에 반환한 날로부터 3영업일 이내
2. 소비자가 용역 또는 디지털콘텐츠를 공급받은 경우 : 소비자가 청약철회등을 한 날로부터 3영업일 이내
3. 소비자가 재화등을 공급받지 않은 경우 : 소비자가 청약철회등을 한 날로부터 3영업일 이내
③ 소비자가 공급받은 재화등을 일부 사용하거나 소비한 경우, 회사는 제2항에 따라 대금을 환급함에 있어 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제18조제8항에서 정한 금액을 제외한 나머지 금액을 지급한다.
④ 회사가 제2항 및 제3항에 따른 대금환급을 지연한 경우에 그 지연기간에 대해 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제18조제2항에서 정한 지연배상금(이하 “지연배상금”이라 한다)을 더하여 지급한다.
⑤ 회사는 제2항 및 제3항에 따라 대금을 환급할 때 소비자가 「여신전문금융업법」 제2조제3호에 따른 신용카드나 재화등을 구입한 소비자가 직접 지급하는 현금(계좌이체에 의한 지급을 포함한다) 외의 결제수단으로서 해당 결제수단을 제공한 사업자(이하 “결제업자”라 한다)에게 청구를 정지 또는 취소하거나 환급하는 경우 해당 소비자에게 환급한 것과 같은 효과가 발생하는 결제수단으로 재화등의 대금을 지급한 경우에는 지체 없이 결제업자에게 재화등의 대금 청구를 정지하거나 취소하도록 요청하여야 한다. 다만, 회사가 결제업자로부터 해당 재화등의 대금을 이미 받은 때에는 지체 없이 그 대금을 결제업자에게 환급하고, 그 사실을 소비자에게 알려야 한다.
⑥ 제5항 단서에 따라 회사로부터 재화등의 대금을 환급받은 결제업자는 그 환급받은 금액을 지체 없이 소비자에게 환급하거나 환급에 필요한 조치를 취한다.
⑦ 제5항 단서에 해당하는 회사가 환급을 지연하여 소비자가 대금을 결제하게 한 경우, 회사는 그 지연기간에 대한 지연배상금을 소비자에게 지급한다.
⑧ 회사가 정당한 사유 없이 제5항 단서에 따라 결제업자에게 대금을 환급하지 아니한 경우에 소비자가 결제업자에게 그 회사에 대한 다른 채무와 회사로부터 환급받을 금액을 상계( )할 것을 요청할 수 있다. 이 경우, 결제업자는 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행령」으로 정하는 바에 따라 그 회사에 대한 다른 채무와 상계할 수 있다.
⑨ 소비자는 결제업자가 제8항에 따른 상계를 정당한 사유 없이 게을리한 경우에는 결제업자에 대하여 대금의 결제를 거부할 수 있다. 이 경우, 회사와 결제업자는 그 결제 거부를 이유로 그 소비자를 약정한 기일까지 채무를 변제하지 아니한 자로 처리하는 등 소비자에게 불이익을 주는 행위를 하지 않는다.
⑩ 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」제17조제1항에 따른 청약철회등의 경우, 공급받은 재화등의 반환에 필요한 비용은 소비자가 부담하며, 입점업체는 소비자에게 청약철회등을 이유로 위약금이나 손해배상을 청구할 수 없다.
⑪ 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」제17조제3항에 따른 청약철회등의 경우, 재화등의 반환에 필요한 비용은 입점업체가 부담한다.

제7조(고지의무 또는 신원정보 미제공에 따른 회사의 책임) ① 회사가 통신판매중개를 하면서 소비자에게 통신판매의 당사자가 아니라는 사실을 고지하지 않은 경우에 회사는 입점업체의 고의 또는 과실로 소비자에게 발생한 재산상 손해에 대해 입점업체와 연대하여 배상한다.
② 회사가 통신판매중개를 하면서 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제20조제2항에 따른 입점업체의 정보를 제공하지 않거나 제공한 정보가 사실과 달라 소비자에게 발생한 재산상 손해에 대해 입점업체와 연대하여 배상한다. 다만, 회사가 소비자에게 피해가 발생하지 않도록 상당한 주의를 기울인 경우에는 그러하지 아니하다.

제8조(통신판매업자인 회사의 책임) 통신판매업자인 회사는 입점업체와 소비자간의 거래에 대해 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제13조부터 제15조까지, 제17조 및 제18조까지의 책임을 소비자에게 부담한다. 다만, 입점업체가 그 책임을 지기로 회사와 약정하고, 회사가 소비자에게 고지한 부분에 대해서는 입점업체가 책임을 부담한다.

제3장 입점업체와 소비자간 분쟁 및 해결기준

제1절 일반적 분쟁해결기준

제9조(재화등의 하자 · 채무불이행 등) 입점업체는 재화등의 하자·채무불이행 등으로 인한 소비자의 피해에 대하여 다음 각 호의 기준에 따라 수리·교환·환급 또는 배상을 하거나, 계약의 해제·해지 및 이행 등을 하여야 한다.
1. 품질보증기간 동안의 수리·교환·환급에 드는 비용은 입점업체가 부담한다. 다만, 소비자의 취급 잘못이나 천재지변으로 고장이나

손상이 발생한 경우와 제조자 및 제조자가 지정한 수리점·설치점이 아닌 자가 수리·설치하여 재화등이 변경되거나 손상된 경우에는 입점업체가 비용을 부담하지 아니한다.
2. 수리는 지체 없이 하되, 수리가 지체되는 불가피한 사유가 있을 때는 소비자에게 알려야 한다. 소비자가 수리를 의뢰한 날부터 1개월이 지난 후에도 입점업체가 수리된 재화등을 소비자에게 인도하지 못할 경우에 품질보증기간 이내일 때는 같은 종류의 재화등으로 교환하거나 환급하고, 품질보증기간이 지났을 때에는 구입가를 기준으로 정액 감가상각하고 남은 금액에 재화 · 시설 및 용역별 분쟁해결기준에서 정하는 일정금액을 더하여 환급한다.
3. 재화등을 유상으로 수리한 경우에 그 유상으로 수리한 날부터 2개월 이내에 소비자가 정상적으로 재화등을 사용하는 과정에서 그 수리한 부분에 종전과 동일한 고장이 재발한 경우에는 무상으로 수리하되, 수리가 불가능한 때에는 종전에 받은 수리비를 환급하여야 한다.
4. 교환은 같은 종류의 재화등으로 하되, 같은 종류의 재화등으로 교환하는 것이 불가능한 경우에는 같은 종류의 유사재화등으로 교환한다. 다만, 같은 종류의 재화등으로 교환하는 것이 불가능하고 소비자가 같은 종류의 유사재화등으로 교환하는 것을 원하지 아니하는 경우에는 환급한다.
5. 할인판매된 재화등을 교환하는 경우에는 그 정상가격과 할인가격의 차액에 관계없이 교환은 같은 종류의 재화등으로 하되, 같은 종류의 재화등으로 교환하는 것이 불가능한 경우에는 같은 종류의 유사재화등으로 교환한다. 다만, 같은 종류의 재화등으로 교환하는 것이 불가능하고 소비자가 같은 종류의 유사재화등으로 교환하는 것을 원하지 아니하는 경우에는 환급한다.
6. 환급금액은 거래 시 교부된 영수증 등에 적힌 재화등의 가격을 기준으로 한다. 다만, 영수증 등에 적힌 가격에 대하여 다툼이 있는 경우에는 영수증 등에 적힌 금액과 다른 금액을 기준으로 하려는 자가 그 다른 금액이 실제 거래가격임을 입증하여야 하며, 영수증이 없는 등의 사유로 실제 거래가격을 입증할 수 없는 경우에는 그 지역에서 거래되는 통상적인 가격을 기준으로 한다.

제10조(경품류의 하자 · 채무불이행 등) 입점업체가 재화등의 거래에 부수(　)하여 소비자에게 제공하는 경제적 이익인 경품류의 하자·채무불이행 등으로 인한 소비자가 피해에 대한 분쟁해결기준은 제9조를 준용한다. 다만, 소비자가 책임있는 사유로 계약이 해제되거나 해지되는 경우에 입점업체는 소비자로부터 그 경품류를 반환받거나 반환이 불가능한 경우에는 해당 지역에서 거래되는 같은 종류의 유사재화등을 반환받거나 같은 종류의 유사재화등의 통상적인 가격을 기준으로 가액반환을 받는다.

제11조(품질보증서의 교부 등) 입점업체는 재화등의 판매 시 품질보증기간, 부품보유기간, 수리·교환·환급 등 보상방법, 그 밖의 품질보증에 관한 사항을 표시한 증서(이하 “품질보증서”라 한다)를 교부하거나 그 내용을 재화등에 표시하여야 한다. 다만, 별도의 품질보증서를 교부하기가 적합하지 아니하거나 보상방법의 표시가 어려운 경우에는 「소비자기본법」에 따른 소비자분쟁해결기준에 따라 피해를 보상한다는 내용만을 표시할 수 있다.

제12조(품질보증기간과 부품보유기간) 품질보증기간과 부품보유기간은 다음 각 호에서 정한 바에 따른다.
1. 품질보증기간과 부품보유기간은 해당 입점업체가 품질보증서에 표시한 기간으로 한다. 다만, 입점업체가 정한 품질보증기간과 부품보유기간이 제15조에서 정한 기간보다 짧을 경우에는 제15조에서 정한 기간으로 한다.
2. 입점업체가 품질보증기간과 부품보유기간을 표시하지 아니한 경우에는 제15조에서 정한 기간으로 한다.
3. 중고재화등에 대한 품질보증기간은 제15조에서 정한 기간으로 한다.
4. 품질보증기간은 소비자가 재화등을 구입하거나 제공받은 날부터 기산한다. 다만, 계약일과 인도일(용역의 경우에는 제공일을 말한다. 이하 이 호에서 같다)이 다른 경우에는 인도일을 기준으로 하고, 교환받은 재화등의 품질보증기간은 교환받은 날부터 기산한다.
5. 품질보증서에 판매일자가 적혀 있지 아니한 경우, 품질보증서 또는 영수증을 받지 아니하거나 분실한 경우 또는 그 밖의 사유로 판매일자를 확인하기 곤란한 경우에는 해당 재화등의 제조일이나 수입통관일부터 3월이 지난 날부터 품질보증기간을 기산하여야 한다. 다만, 재화등 또는 재화등의 포장에 제조일이나 수입통관일이 표시되어 있지 아니한 재화등은 입점업체가 그 판매일자를 입증하여야 한다.

제13조(피해배상 또는 보상의 장소 등) ① 재화등에 대한 피해의 배상 또는 보상은 재화등의 소재지나 제공지에서 시행한다. 다만, 사회통념상 휴대가 간편하고 운반이 쉬우면서 소비자가 주소 또는 근무지와 입점업체의 소재지가 근접한 경우에 입점업체의 소재지에서 배상 또는 보상할 수 있다.
② 입점업체는 배상 또는 보상을 위해 소비자에게 재화의 반환을 요구할 수 있다. 다만, 입점업체가 수거하기로 약정한 경우, 재화의 반환에 전문기술 등이 요구되는 경우 또는 소비자가 반환하기 곤란한 경우에는 입점업체가 수거한다.

제14조(경비의 부담) 입점업체의 책임있는 사유로 인해 소비자의 피해처리과정에서 발생되는 운반비용, 시험·검사비용 등의 경비는 입점업체가 부담한다.

제2절 재화 · 시설 및 용역별 분쟁해결기준 등

제15조(재화별 품질보증기간 및 부품보유기간) 재화별 품질보증기간 및 부품보유기간은 【별표 1】과 같다.

제16조(재화 · 시설 및 용역별 분쟁해결기준) 재화 · 시설 및 용역별 분쟁해결기준은 공정거래위원회고시 '소비자분쟁해결기준'을 따른다 .

제17조(재화별 내용연수표) 재화별 내용연수표는 【별표 2】와 같다.

부 칙

제1조(시행일) 분쟁해결기준은 2022년 05월 31일부터 시행된다.

※ **통신판매 및 통신판매중개에서의 소비자분쟁해결기준 전문 및 【별표 1】, 【별표 2】는 쿠팡소식 2022년 05월 30일자 공지에서 확인할 수 있습니다.** (▶쿠팡소식으로 바로가기)

[보안/피싱] 피싱 메일을 받았을 때 무엇을 주의해야 하나요?

피싱이 의심되는 메일을 받으셨다면 아래 사항을 꼭 지켜주세요.

- 메일 본문의 링크(URL)는 클릭하지 마세요.
- 첨부파일은 열거나 실행하지 마세요. (문서 파일도 포함)
- 메일에 답장하지 마세요.
- 메일 내 입력창이 있더라도 개인정보를 입력하지 마세요.

[보안/피싱] 모바일이나 회사 PC에서 EML 파일 다운로드가 제한되는 이유는 무엇인가요?

사용하시는 환경에 따라 EML 파일 추출이 어려울 수 있습니다.

- 모바일 앱에서는 EML 추출이 지원되지 않는 경우가 많습니다. PC 웹 브라우저를 이용하시거나, 모바일 브라우저의 'PC 버전 보기' 기능으로 시도해 주세요.
- 회사 PC에서는 보안 정책으로 다운로드가 제한될 수 있습니다. 다른 브라우저 또는 개인 PC에서 시도해 주세요.

[보안/피싱] EML 파일은 어디로 제출하면 되나요?

추출한 EML 파일은 < help@coupang.com > 메일로 발송해 주세요.
보내주신 파일은 보안팀에서 분석하여, 사이트 차단 등 추가 피해 방지를 위한 조치를 진행합니다

EML 파일 제출 전 확인사항

- 파일 확장자가 .eml 또는 .msg인지 확인해 주세요.
  (다른 확장자라면 올바른 파일이 아닐 수 있습니다.)

- 메일을 전달하지 말고, 수신한 원본 메일에서 추출한 파일인지 확인해 주세요.

[보안/피싱] EML 파일이란 무엇이며 왜 보내야 하나요?

EML(Electronic Mail)은 **이메일 메시지를 파일 형식으로 저장**한 것으로, 메일의 전체 내용이 그대로 담겨 있습니다. 마치 택배에 붙어 있는 배송정보 전체(보낸 사람, 이동 경로 등)를 그대로 복사해 보관하는 것과 비슷합니다.
EML 파일에는 다음과 같은 정보가 포함됩니다:
• 발신자 및 수신자 정보
• 어떤 경로로 전달됐는지 (메일 헤더)
• 메일 본문 및 첨부 파일
• 메일 내 링크(URL) 정보
이 정보가 있어야 해당 메일이 실제 피싱인지 정확하게 확인할 수 있습니다.
따라서 화면 캡처나 전달 메일이 아닌, EML 파일을 보내주셔야 정확한 분석이 가능합니다.
※ EML 파일은 저장만 하시고 열어보지 않도록 주의해주세요. 보안을 위해 저장 후 바로 전달 부탁드립니다.

[보안/피싱] EML 파일은 어떻게 저장하나요?

사용하시는 이메일 서비스에서 '**원문보기**' 또는 '**원문 다운로드**' 기능을 이용해 EML 파일을 저장해 주세요.

저장한 파일은 < help@coupang.com >으로 보내주시면 됩니다.

EML 파일 저장 시 주의사항

- 본인 계정에서 직접 받은 메일에서 저장해 주세요.
- 메일을 전달하지 말고, 수신한 원본 메일을 저장해 주세요.
- 메일 내용을 복사하거나 캡처하는 것은 EML 파일이 아닙니다.

주요 메일 서비스별 저장 방법은 아래에서 확인하실 수 있습니다.

구글메일에서 EML 파일 저장 방법
[권장 방법] 방법 1: 원본 보기 원본 다운로드 (PC 웹)
① 브라우저에서 mail.google.com에 로그인합니다.
② 피싱 의심 이메일을 클릭하여 엽니다.
③ 메일 우측 상단, 답장 버튼( ) 옆에 있는 세로 점 3개 아이콘( )을 클릭합니다.
④ 드롭다운 메뉴에서 "원본 보기"를 클릭합니다. (새 탭이 열립니다)
⑤ 새로 열린 페이지 상단의 "원본 다운로드" 버튼을 클릭합니다.
⑥ 브라우저 다운로드 폴더에 .eml 파일이 저장됩니다.

방법 2: 드래그 앤 드롭 (간편 방법)
① 메일을 열지 않은 상태에서 Gmail 받은편지함 목록 화면에서 해당 메일을 찾습니다.
② 해당 메일을 마우스 왼쪽 버튼으로 클릭한 채 바탕화면이나 폴더로 끌어다 놓습니다.
③.eml 파일이 해당 위치에 생성됩니다.

아웃룩에서 EML 파일 저장 방법
[권장 방법] 방법 1: 아웃룩(Outlook) 웹 (outlook.com / Microsoft 365)

① 브라우저에서 outlook.com 또는 outlook.office365.com에 로그인합니다.
② 다운로드할 이메일을 클릭하여 엽니다.
③ 일 상단 우측의 가로 점 세 개(···) 아이콘을 클릭합니다.
④ 드롭다운 메뉴에서 “다운로드”를 클릭합니다.
⑤ 브라우저 다운로드 폴더에 .eml 파일이 저장됩니다.

방법 2: 아웃룩(Outlook) 앱 – Windows
① Outlook 실행 후 저장할 이메일을 선택합니다.
② 해당 메일을 마우스 왼쪽 버튼으로 클릭한 채 바탕화면이나 폴더로 끌어다 놓습니다.

방법 3: 아웃룩(Outlook) 앱 – Mac
① Mac용 Outlook에서 이메일을 선택합니다.
② 해당 메일을 마우스 왼쪽 버튼으로 클릭한 채 바탕화면이나 Finder 폴더로 끌어다 놓으면 .eml 파일이 생성됩니다.

※ 아웃룩(Outlook)에서는 이메일이 .msg 형식으로 저장될 수 있으며, .msg 파일도 .eml과 동일하게 원본 정보가 포함되어 있어 그대로 제출 가능합니다.

네이버에서 EML 파일 저장 방법
[권장 방법] 방법 1: 원본 보기 후 원본 다운로드 (PC 웹)
① 브라우저에서 mail.naver.com에 로그인합니다.
② 피싱 의심 이메일을 클릭하여 엽니다.
③ 메일 본문 상단 우측의 ⋮ (세로 점 세 개) 또는 “더보기” 버튼을 클릭합니다.
④ 드롭다운 메뉴에서 “원문보기”를 클릭합니다.
⑤ 원문보기 화면 상단의 다운로드 버튼을 클릭합니다.
⑥ 브라우저 다운로드 폴더에 .eml 파일이 저장됩니다.

방법 2: 드래그 앤 드롭 (간편 방법)
① 메일을 열지 않은 상태에서 메일 목록에서 다운로드할 메일의 체크박스를 선택합니다. (복수 선택 가능)
② 상단 툴바에서 “더보기” 버튼을 클릭합니다.
③. “eml 다운로드” 또는 “원문 저장”을 선택합니다.

카카오 메일(Daum 메일)에서 EML 파일 저장 방법
원본 보기 후 원본 다운로드 (PC 웹)
① 브라우저에서 mail.kakao.com에 로그인합니다.
② 피싱 의심 이메일을 클릭하여 엽니다.
③ 메일 상단 우측의 「더보기」 버튼(··· 또는 ∨)을 클릭합니다.
④ 드롭다운에서 “원문보기”를 클릭합니다. (새 창이 열림)
⑤ 원문보기 창에서 Ctrl + A (Mac: Cmd + A)를 눌러 전체를 선택합니다.
⑥ Ctrl + C (Mac: Cmd + C)를 눌러 복사합니다.
⑦ 메모장(텍스트 편집기) 열어 붙여넣기 합니다.(Ctrl + V)
⑧ “다른 이름으로 저장” → 파일명: 피싱메일.eml / 인코딩: UTF-8 / 파일 형식: 모든 파일 (*.*)
※ 반드시 메모장(Notepad), VS Code, 또는 TextEdit(일반 텍스트 모드)를 사용하여 저장해주세요.

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