coupang newsroom

# 자주 묻는 질문: 회원 서비스 ep.1

2026. 7. 31.

생활과 떼놓을 수 없는 서비스, 쿠팡. 일상에 늘 함께하다 보니 궁금한 점이 생길 때가 종종 있습니다. 고객들을 위해 자주 묻는 질문을 쿠팡 뉴스룸에도 소개합니다. 그 아홉 번째 시리즈는 회원 서비스입니다. 자세한 내용은 쿠팡 고객센터 '자주 묻는 질문' 페이지를 참고하세요.

## 질문 미리보기

1. [고객센터] 고객센터 운영시간은 어떻게 되나요?
2. [고객센터] 청각 또는 언어장애인이 문의할 수 있는 방법이 있나요?
3. [이용약관] 쿠팡 이용자 약관은 어디에서 확인할 수 있나요?
4. [스미싱] 알 수 없는 번호로 쿠팡 관련 문자를 받았어요.
5. [상품문의] 상품문의 작성 후 수정 또는 삭제가 가능한가요?
6. [상품문의] 상품문의 후 답변은 어디서 확인할 수 있나요?
7. [상품후기] 상품후기(상품평)는 누구나 작성이 가능한가요?
8. [상품평] 상품평 랭킹은 무엇인가요?
9. [추천배지] 쿠팡추천 배지의 기준이 무엇인가요?
10. [검색순위] 쿠팡랭킹순 노출순위의 기준이 무엇인가요?

# [고객센터] 고객센터 운영시간은 어떻게 되나요?

쿠팡 고객센터는 365일 24시간 연중무휴로 운영합니다.

쿠팡 고객센터 전화번호 : 1577-7011 (유료)

# [고객센터] 청각 또는 언어장애인이 문의할 수 있는 방법이 있나요?

청각 또는 언어장애인은 다음의 방법을 활용하여 문의할 수 있습니다.

**고객센터 1:1 채팅상담**
[고객센터 → 문의내역]으로 이동 후 [채팅 상담하기] 버튼을 눌러 주시면 상담이 가능합니다.

**손말이음센터 이용하기**
국번없이 107 (손말이음센터 바로가기)를 통해 쿠팡 고객센터(1577-7011)로 연락 주시면 상담이 가능합니다.

※ 손말이음센터를 통한 실시간 통신중계서비스가 아닌 타인(제3자)을 통해 쿠팡 고객센터로 문의하시면, 회원 본인의 동의가 확인되지 않아 상담이 불가합니다.

# [이용약관] 쿠팡 이용자 약관은 어디에서 확인할 수 있나요?

PC 홈페이지 하단에 있는 [이용약관] 메뉴를 선택하면 이용 약관 및 정책 내용을 확인할 수 있습니다.

**이용 약관 바로 가기** (PC에서만 확인 가능)

- 쿠팡 이용 약관
- 쿠팡페이 이용 약관

# [스미싱] 알 수 없는 번호로 쿠팡 관련 문자를 받았어요.

**※ 피싱 및 스미싱 사기에 주의하시기 바랍니다.**
**- 쿠팡 및 쿠팡 배송직원 사칭 포함, 쿠팡의 배송과 관련이 없는 메시지 (예: 주식종목, 재난후원, 리뷰 이벤트, 마케팅 이벤트, 취업 안내 등)**

1577-7011(쿠팡 고객센터 전화번호)로 발송되었는지 확인해 주시기 바랍니다. 쿠팡 고객센터 전화번호가 아닌 다른 번호로 쿠팡 관련 문자를 받은 경우, 절대 문자 내 링크를 클릭하거나 해당 번호로 연락하지 마시고 쿠팡 고객센터로 연락 주시기 바랍니다.

사칭으로 인한 피해가 발생하지 않도록 확인되지 않은 사이트로 연결을 유도하거나, 리뷰 이벤트 등의 참여를 독려하며 입금을 요청하는 경우 주의를 부탁드립니다. 특히, 의심이 가는 이메일 또는 문자를 통해 쿠팡 고객센터 전화번호(1577-7011)가 아닌 개인 휴대폰 번호로 연락을 받은 경우에는 각별한 주의를 부탁드립니다.

**쿠팡 고객센터**

- 전화번호 : 1577-7011
- 운영시간 : 365일 24시간 연중무휴

- 전화 문의가 어려우신 경우, 채팅 상담 또는 고객의 소리에 의견을 남겨주시기 바랍니다.

※ 휴대폰 소액결제 내역을 확인하고 통신사에 소액결제 사용중지를 요청하시기 바랍니다.
※ 만약 링크를 클릭하여 피해가 발생하였다면, 아래 신고 기관으로 신고하시기 바랍니다.

[신고기관]
**ECRM 경찰청 사이버범죄 신고시스템**

- (국번 없이) 182
- https://ecrm.police.go.kr/minwon/main

**KISA 인터넷 침해 대응센터**

- (국번 없이) 118
- http://www.krcert.or.kr/

# [상품문의] 상품문의 작성 후 수정 또는 삭제가 가능한가요?

상품문의 페이지에서 본인이 작성한 문의 글을 선택하면 [삭제] 버튼이 보입니다. 이 버튼을 선택하여 직접 삭제할 수 있습니다. 수정 기능은 제공되지 않으므로 수정이 필요한 경우 삭제 후 다시 문의 글을 작성해 주시기 바랍니다.

※ 방송통신위원회의 『인터넷 자기게시물 접근배제요청권 가이드라인』에 따라 이용자 본인이 인터넷상 게시한 게시물에 대해 타인의 접근 배제를 요청하실 수 있습니다. 직접 삭제 처리가 어려우신 경우 또는 탈퇴 후 문의 내역 삭제가 필요하신 경우에는 쿠팡 고객센터(1577-7011)로 연락 주시기 바랍니다.

# [상품문의] 상품문의 후 답변은 어디서 확인할 수 있나요?

상품문의에 대한 답변은 아래의 경로에서 확인할 수 있습니다.

문의내역 확인하기

- 모바일 앱 : 마이쿠팡 → 고객센터 → 문의내역
- PC : 마이쿠팡 → MY 활동 → 문의내역 확인

# [상품후기] 상품후기(상품평)는 누구나 작성이 가능한가요?

상품후기(상품평)는 해당 상품을 실제로 구매한 고객님만 작성할 수 있으며, 일부 상품은 상품후기(상품평) 기능이 제공되지 않습니다.

# [상품평] 상품평 랭킹은 무엇인가요?

상품평 활동을 하는 모든 고객에게 활동량에 따라 점수가 부여되며, 이 점수를 주기적으로 환산하여 랭킹에 반영합니다. 개인 점수와 랭킹은 [마이쿠팡 → 리뷰관리]에서 확인하실 수 있습니다.

**리뷰어 점수 산정 방법**

- 상세하고 진솔한 상품평을 작성하면 결과물에 합당한 점수가 부여됩니다.
- 명확한 상품 사진을 첨부하면 추가 점수가 부여됩니다.
- 그 외 상품평과 관련된 활동을 꾸준하고 정직하게 하면 점수가 부여됩니다.

**리뷰어 랭킹 산정 방법**

- 주기적으로 최신 점수가 반영된 랭킹을 산정합니다.
- 부당한 방법으로 취득한 점수는 차감되고 랭킹에 반영됩니다.

**TOP 리뷰어 혜택**

- 상위권 TOP 리뷰어에게는 배지(badge)가 부여됩니다.
- 모범적인 활동을 보여준 리뷰어에게는 쿠팡체험단 초대 등의 혜택이 주어질 수도 있습니다.
- 단기간에 양질의 상품평을 작성하는 급상승 리뷰어에게도 혜택을 드립니다.

**점수 및 랭킹 유의사항**

- 리뷰어 점수 및 랭킹은 본인만 확인할 수 있으며, TOP 리뷰어 순위는 상품평 라운지를 통해 확인이 가능합니다.
- 직접 작성한 상품평이 아니거나 내용이 부적절할 경우 점수에 반영되지 않습니다.
- 정당하지 않은 방식으로 상승시키면 내부 기준에 따라 차감 조치 후 활동이 제한될 수 있습니다.
- 단순히 길이, 사진 수 등으로 점수로 환산하지 않기 때문에 상세하고 진솔한 상품평을 작성하는 것이 중요합니다.
- 다른 고객에게 도움이 되는 솔직한 상품평을 작성하는 리뷰어에게 더 많은 점수가 부여됩니다.

# [추천배지] 쿠팡추천 배지의 기준이 무엇인가요?

쿠팡은 고객 선호도, 구매 관련 이력, 상품의 특성 등을 종합적으로 고려해 고객이 선호할 가능성이 높은 상품을 추천합니다.

- 고객 선호도 : 상품에 대한 고객 평가 등
- 구매 관련 이력 : 상품과 관련된 고객의 구매 활동 등
- 상품의 특성 : 새 상품 여부, 재고 유무 등

이 밖에 '쿠팡추천'에는 고객의 편의 및 만족도 향상을 위한 추가적인 요소가 수시로 반영될 수 있습니다.

# [검색순위] 쿠팡랭킹순 노출순위의 기준이 무엇인가요?

쿠팡 랭킹순은 판매 실적, 고객 선호도, 상품 경쟁력 및 검색 정확도 등을 종합적으로 고려한 것입니다.

- 판매 실적 : 상품의 구매 건수
- 고객 선호도 : 상품 및 판매자에 대한 고객 평가 등
- 상품 경쟁력 : 상품 가격, 배송 기간 등
- 검색 정확도 : 검색어와 상품 간 연관도 등

이 밖에 쿠팡 랭킹순에는 고객의 편의 및 만족도 향상을 위한 추가적인 요소가 수시로 반영될 수 있습니다.

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

자주 묻는 질문: 회원 서비스 시리즈

**취재 문의** media@coupang.com