coupang newsroom

자주 묻는 질문: 회원 서비스 ep.2

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. [쿠팡플레이] 쿠팡플레이란 무엇인가요?
2. [쿠팡플레이] 쿠팡플레이는 누가 이용할 수 있나요?
3. [쿠팡플레이] 쿠팡플레이 고객센터 연락처는 어떻게 되나요?
4. [쿠팡플레이] 어떤 기기에서 사용할 수 있나요?
5. [쿠팡플레이] 해외에서 이용할 수 있나요?
6. [쿠팡플레이] 쿠팡플레이 앱/웹 업데이트는 어떻게 하나요?
7. [쿠팡플레이] PC 웹에서 재생 시 로딩이 발생해요.
8. [쿠팡플레이] 콘텐츠 다운로드할 때 반드시 데이터를 사용해야 하나요?
9. [쿠팡플레이] 자막 크기와 스타일을 변경하고 싶어요.
10. [쿠팡플레이] 성인 인증은 어떻게 하나요?
11. [쿠팡플레이] 개별구매 콘텐츠를 환불받고 싶어요.
12. [쿠팡플레이] 부적절한 리뷰를 신고하고 싶어요.

[쿠팡플레이] 쿠팡플레이란 무엇인가요?

쿠팡플레이는 쿠팡 회원에게 제공되는 무료 콘텐츠 스트리밍 서비스입니다. (일부 유료 콘텐츠 제외, 쿠팡비즈 회원 제외)

주기적으로 업데이트 되는 국내 예능부터 영화, 애니메이션, 다큐멘터리, 쿠팡플레이 시리즈까지 다채로운 콘텐츠를 시청하실 수 있습니다.

[쿠팡플레이] 쿠팡플레이는 누가 이용할 수 있나요?

쿠팡플레이는 쿠팡 회원이라면 누구나 이용할 수 있습니다. 다만, 일부 콘텐츠는 와우멤버십에 가입하거나 와우멤버십 가입 후 추가로 패스를 등록하신 후 시청할 수 있습니다. 쿠팡플레이는 쿠팡 일반 회원에 한해 제공되고 있으며, 쿠팡 비즈 회원 계정으로 가입한 회원은 이용이 제한됨을 참고 부탁드립니다.

[쿠팡플레이] 쿠팡플레이 고객센터 연락처는 어떻게 되나요?

쿠팡플레이 고객센터 연락처 : **1600-9800** (365일 24시간 연중무휴)

[쿠팡플레이] 어떤 기기에서 사용할 수 있나요?

쿠팡플레이는 아래의 기기에서 시청이 가능합니다.

■ 모바일/태블릿 기기: Android 와 iOS 기반의 모든 모바일 기기 (권장 버전 : Android OS 6 버전 이상, iOS 15 버전 이상)
■ PC : www.coupangplay.com (지원 브라우저: Edge, Chrome, Safari, Whale)
■ 스마트 TV

- 삼성 스마트TV: Tizen 3.0 (제조년월 2017년도 이후 모델) 버전 이상
- LG 스마트TV: 웹 OS 3.5 (제조년월 2017년도 이후 모델) 버전 이상
- 안드로이드 TV: Android 6.0 버전 이상
- 애플TV : iOS 15 버전 이상

계정 당 최대 5대의 기기를 등록할 수 있으며, 최대 2대의 기기에서 동시 시청이 가능합니다. 와우 회원이 아닌 쿠팡 일반 회원의 경우에는 1대의 기기에서만 시청 가능합니다. (유료 콘텐츠 포함)

[쿠팡플레이] 해외에서 이용할 수 있나요?

아니요, 쿠팡플레이는 현재 국내에서만 서비스되고 있어 해외에서의 사용은 제한적인 점 이용에 참고 부탁드립니다.

[쿠팡플레이] 쿠팡플레이 앱/웹 업데이트는 어떻게 하나요?

쿠팡플레이는 안정적인 사용과 기능 개선을 위하여 지속적으로 업데이트를 진행하고 있습니다. 최상의 시청 경험을 위해 항상 쿠팡플레이 앱과 웹을 최신 버전으로 업데이트 후 시청을 권장 드립니다. 업데이트 방법은 아래 내용을 참고해 주세요.

■ 안드로이드 앱: 구글 플레이 스토어에서 '쿠팡플레이' 검색 후 업데이트 진행
■ IOS 앱: 애플 앱스토어에서 '쿠팡플레이' 검색 후 업데이트 진행
■ PC 웹: 쿠팡플레이 PC 버전을 새로고침하거나 재접속
■ 안드로이드 TV 앱: 구글 플레이 스토어에서 '쿠팡플레이' 검색 후 업데이트 진행
■ 애플 TV 앱: 애플 앱스토어에서 '쿠팡플레이' 검색 후 업데이트 진행
■ 삼성 스마트 TV 앱: 삼성 Apps에서 '쿠팡플레이' 검색 후 업데이트 진행
■ LG 스마트 TV 앱: LG 콘텐츠 Store에서 '쿠팡플레이' 검색 후 업데이트 진행

[쿠팡플레이] PC 웹에서 재생 시 로딩이 발생해요.

쿠팡플레이 PC 버전에서 시청 시, Google 정책 업데이트에 따라 브라우저 및 OS 버전 업데이트가 필요하며 아래 내용을 확인해 주세요.

1. Windows 7/8/8.1 을 사용하시는 경우

- Windows OS 10 이상으로 업데이트가 필요합니다.

1. MacOS Catalina 또는 이전 버전을 사용하시는 경우

- MacOS Big Sur 이상으로 업데이트가 필요합니다.
- 자세한 OS 버전 업데이트 방법은 제조사 고객센터 문의를 권장드립니다.

1. Windows 10/11 또는 MacOS Big Sur 이상을 사용하시는 경우

- 사용하시는 브라우저의 최신 버전으로 업데이트가 필요합니다.

■ 크롬 브라우저
① 크롬 브라우저를 실행합니다.
② 오른쪽 상단에서 [Chrome 맞춤설정 및 케어] (점 3개 버튼) 을 클릭합니다.
③ [도움말] → [Chrome] 정보를 클릭합니다.
④ [Chrome 업데이트] 를 클릭합니다.
⑤ [다시 실행] 을 클릭합니다.

■ 엣지 브라우저
① 엣지 브라우저를 실행합니다.
② 오른쪽 상단에서 [설정 및 기타] (점 3개 버튼) 을 클릭합니다.
③ [설정] 을 클릭합니다.
④ [Microsoft Edge 정보] 를 클릭합니다.

⑤ 이전 버전이라면 자동으로 최신 버전 업데이트가 진행됩니다.

■ 웨일 브라우저
① 웨일 브라우저를 실행합니다.
② 오른쪽 상단에서 [ ] (점 3개 버튼) 을 클릭합니다.
③ [기타] → [네이버 웨일 정보] 를 클릭합니다.
④ 이전 버전이라면 자동으로 최신 버전 업데이트가 진행됩니다.

[쿠팡플레이] 콘텐츠 다운로드할 때 반드시 데이터를 사용해야 하나요?

아니요, 쿠팡플레이 설정에서 Wi-Fi 환경에서만 다운로드가 가능하도록 설정할 수 있습니다.

■ 쿠팡플레이: [프로필] → 우측 상단 [설정] 아이콘 → [Wi-Fi에서만 다운로드]

데이터를 사용하여 콘텐츠 다운로드 시 과도한 데이터 요금이 부과될 수 있으니 참고 부탁드립니다.

[쿠팡플레이] 자막 크기와 스타일을 변경하고 싶어요.

쿠팡플레이 시청 환경에 따라 아래의 방법으로 자막의 크기와 배경 색상 및 불투명도 설정이 가능합니다. 단, 모바일의 경우 기기 내 설정으로 자막 스타일이 적용되지 않는 콘텐츠가 있을 수 있는 점 이용에 참고 바랍니다.

■ 안드로이드
기기 [설정] → [접근성] → [청각 보조] → [자막 설정] → [자막 크기와 스타일]

■ iOS
기기 [설정] → [손쉬운 사용] → [자막 및 청각 장애인용 자막]

■ PC
쿠팡플레이 PC버전(www.coupangplay.com)에서 플레이어 하단 [음성&자막] → [자막스타일] 탭을 클릭하여 자막 크기, 위치, 배경 불투명도 설정

[쿠팡플레이] 성인 인증은 어떻게 하나요?

쿠팡플레이에서 청소년 관람 불가 콘텐츠 시청 시 최초 1회 성인 인증이 필요합니다. 쿠팡플레이는 연령 별 시청 권한 제어 강화를 위해 프로필 단위의 성인 인증을 도입하였으며, 계정 내 프로필 별 최초 1회 성인 인증 절차를 진행하셔야 하는 점 이용에 참고 부탁드립니다. 성인 인증 방법은 아래 내용을 확인해 주세요.

■ 모바일/태블릿 앱
① 쿠팡플레이 앱 접속
② 시청을 원하시는 청소년 관람 불가 콘텐츠 재생
③ 성인 인증 팝업 내 [성인 인증하기] 클릭
④ 이용하시는 통신사 및 약관 동의 후 [PASS로 인증하기] 또는 [문자(SMS)로 인증하기] 를 통해 성인 인증 진행

■ PC 웹
① 쿠팡플레이 PC버전 (www.coupangplay.com) 접속
② 시청을 원하시는 청소년 관람 불가 콘텐츠 재생

③ [성인 인증하기] 클릭
④ 이용하시는 통신사 및 약관 동의 후 [PASS로 인증하기] 또는 [문자(SMS)로 인증하기] 를 통해 성인 인증 진행

- 성인 인증은 모바일과 태블릿 앱 및 PC에서만 가능하므로 스마트 TV에서 시청하기 전 모바일/태블릿 앱과 PC에서 먼저 인증을 진행해 주세요.
- 한국 모바일 인증(KMC)을 통해 이루어지는 성인 인증은 1년 동안 유지되며 만 19세 이상부터 인증이 가능합니다. 만 19세가 되는 해의 생일 이후부터 인증이 가능한 점 참고하시어 이용에 차질 없으시길 바랍니다.

[쿠팡플레이] 개별구매 콘텐츠를 환불받고 싶어요.

쿠팡플레이의 개별구매 콘텐츠는 구매 후 7일 이내 또는 대여 기간 만료 이전에 환불 요청이 가능하나, 콘텐츠의 일부를 시청하신 경우 환불이 어려운 점 이용에 참고 부탁드립니다.

환불을 원하시는 경우, 쿠팡플레이 앱/웹에서 [프로필] → [개별구매] → 콘텐츠 우측의 더보기(점 3개) 메뉴 → [환불 요청] 을 클릭 후, 아래의 환불 사유 중 1개를 선택하여 접수해 주세요.

■ 실수로 구매
■ 결제 오류
■ 단순변심
■ 콘텐츠, 영상 재생 등 시스템 오류

환불 접수 이후에는 동일 메뉴에서 환불 처리 상태를 확인할 수 있습니다. 환불은 접수일로부터 평일 기준 3 이내 결제 수단과 동일한 방법으로 처리되지만, 결제사 및 은행 별로 처리 기간이 상이할 수 있어 지연될 수 있음을 알려드립니다.

[쿠팡플레이] 부적절한 리뷰를 신고하고 싶어요.

쿠팡플레이의 콘텐츠 리뷰 중 운영 정책에 어긋나는 리뷰를 발견하셨다면, 리뷰 신고 기능을 활용하여 건전하고 안전한 쿠팡플레이 커뮤니티를 만들어나가는데 동참해 주세요. 신고하신 리뷰는 쿠팡플레이 팀에서 내부 운영 정책에 의거하여 신속하게 확인 후 블라인드 처리 여부를 검토하겠습니다.

■ 콘텐츠 리뷰 신고 방법
리뷰 신고하기는 각 리뷰의 우측의 더보기(점 3개) 메뉴를 클릭하셔서 [신고하기]를 선택하고, 신고 사유를 알려주세요. 아래의 신고 사유들 중 해당되는 항목을 개수에 제한 없이 선택하실 수 있으며, 신고 이유를 작성하신 후 [신고하기] 버튼을 누르시면 신고가 접수됩니다.

■ 신고 사유

- 비속어/음란성
- 폭력성
- 혐오 혹은 차별 발언
- 사기/거짓 정보 유표
- 불법 행위/판매
- 명예, 초상권 혹은 사생활 침해
- 지적재산권 침해
- 스팸(도배성 발언)
- 스포일러

- 기타

타당한 사유 없는 허위 신고건의 경우, 신고자에 대한 활동 제한이 가해질 수 있으니, 신고 기능을 신중하게 활용해 주시기 바랍니다.

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