coupang newsroom

자주 묻는 질문: 보호조치

2026. 7. 31.

생활과 떼놓을 수 없는 서비스, 쿠팡. 하지만 일상에 밀접하다보니 궁금한 점이 생길때가 종종 있습니다. 고객들을 위해 자주묻는 질문을 쿠팡 뉴스룸에도 소개합니다. 그 열두 번째 편은 보호조치입니다. 자세한 내용은 쿠팡 고객센터 '자주묻는 질문' 페이지를 참고하세요.

질문 미리보기

1. [보호조치] 보호조치가 무엇인가요? 그리고 보호조치가 되면 어떻게 해야 하나요?
2. [보호조치] 계정을 왜 보호조치한 것인가요?
3. [보호조치] 휴대폰 인증 오류로 보호조치 해제가 불가합니다. 어떻게 해야 하나요?
4. [보호조치] 쿠팡 계정이 보호조치가 되었다는 이메일을 받았는데, '보호조치 해제' 버튼이 없습니다. 어떻게 해야 하나요?
5. [보호조치] 쿠팡을 비롯하여 유출된 계정을 확인할 수 있는 페이지가 있을까요?
6. [보호조치] 쿠팡 계정을 안전하게 보호하려면 어떻게 해야 하나요?
7. [보호조치] 쿠팡 계정이 다시 보호조치될 수 있나요?
8. [보호조치] 쿠팡이츠 또는 쿠팡플레이만 사용하는데 보호조치를 어떻게 해제할 수 있나요?

보호조치가 무엇인가요? 그리고 보호조치가 되면 어떻게 해야 하나요?

보호조치란 고객님의 쿠팡 계정 정보가 개인정보 판매사이트 등 안전하지 않은 타 사이트에 노출된 것으로 감지되면, 고객님의 개인정보를 보호하고 도용으로 인한 피해를 예방하고자 일시적으로 계정을 잠금 처리하고 로그인된 모든 기기에서 로그아웃시키는 일련의 조치를 의미합니다.

보호조치가 적용된 경우 '보호조치 해제' 버튼을 클릭한 후 간단한 본인인증 절차를 거쳐 비밀번호를 변경하시면, 다시 정상적으로 로그인할 수 있습니다. 본인인증 절차는 쿠팡 계정에 등록된 본인 명의의 휴대폰을 통해 진행할 수 있습니다.

[보호조치] 계정을 왜 보호조치한 것인가요?

쿠팡 계정 정보가 아래와 같이 안전하지 않은 사이트에 노출된 것으로 확인된 경우, 고객님의 개인정보를 보호하고 도용으로 인한 피해를 예방하고자 보호조치를 하고 있습니다.

- 아이디 및 비밀번호 판매사이트 등에서 정보 노출이 확인된 경우
- 타 사이트에서 노출된 계정 정보가 도용될 가능성이 확인된 경우
- 이 밖에 다른 이상 행위가 확인된 경우

[보호조치] 휴대폰 인증 오류로 보호조치 해제가 불가합니다. 어떻게 해야 하나요?

보호조치된 계정의 회원정보와 인증 시 입력한 휴대폰 번호의 명의자가 일치하지 않는 경우 해제가 불가합니다. 본인 명의의 아이디는 아래의 경로에서 확인할 수 있습니다.

- 마이쿠팡 → 로그인 → 아이디/비밀번호 찾기 → 아이디 찾기

단, 개명 등의 사유로 회원정보가 변경되었다면 쿠팡 고객센터(1577-7011)로 연락 주시기 바랍니다.

[보호조치] 쿠팡 계정이 보호조치가 되었다는 이메일을 받았는데, '보호조치 해제' 버튼이 없습니다. 어떻게 해야 하나요?

계정이 보호조치되면 모바일 앱 알림 메시지와 등록된 이메일을 통해 알려 드립니다. 모바일 앱 알림 메시지를 선택하거나 기존 계정 정보로 로그인을 시도하면 보호조치 해제 페이지로 연결됩니다. 이후 간단한 본인인증 절차를 거쳐 비밀번호를 변경하시면 다시 정상적으로 로그인할 수 있습니다.

[보호조치] 쿠팡을 비롯하여 유출된 계정을 확인할 수 있는 페이지가 있을까요?

아래의 정부기관 사이트에서 유출된 계정을 확인할 수 있습니다.

- 털린 내 정보 찾기 서비스 : https://kidc.eprivacy.go.kr/

[보호조치] 쿠팡 계정을 안전하게 보호하려면 어떻게 해야 하나요?

쿠팡 계정의 비밀번호를 주기적으로 변경하시고, 타 이메일 서비스 등에서 사용하는 비밀번호와는 '다른' 비밀번호로 설정하시기 바랍니다. 더불어, 디바이스(PC, 스마트폰 등)에 보안 프로그램(백신 등)을 설치하여 사용하실 것을 권장합니다.

[보호조치] 쿠팡 계정이 다시 보호조치될 수 있나요?

네, 맞습니다. 보호조치가 해제된 이후에도 다른 사이트에서 계정 정보가 또 노출되면, 고객님의 개인정보 보호를 위해 또다시 보호조치가 적용될 수 있습니다. 고객님의 PC 또는 모바일 기기가 악성코드에 감염된 경우, 보안이 약한 일부 사이트에서 동일한 비밀번호를 사용하여 노출된 경우 등 다양한 상황에서 재발할 수 있습니다. 따라서, 쿠팡 계정의 비밀번호를 주기적으로 변경하시고, 타 이메일 서비스 등에서 사용하는 비밀번호와는 '다른' 비밀번호로 설정하시기 바랍니다.

[보호조치] 쿠팡이츠 또는 쿠팡플레이만 사용하는데 보호조치를 어떻게 해제할 수 있나요?

쿠팡 계정으로 쿠팡이츠 또는 쿠팡플레이만 사용하는 경우에도, 쿠팡에서 기존 계정 정보로 로그인 시도 시 보호조치 해제 페이지로 연결됩니다. 이후 간단한 본인인증 절차를 거쳐 비밀번호를 변경하시면 다시 정상적으로 로그인할 수 있습니다.

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

자주 묻는 질문: 보호조치 시리즈

취재 문의 media@coupang.com