coupang newsroom

[보도자료] 쿠팡풀필먼트서비스, 인천 물류센터 판매자 피해, 전액 보상한다 “실질적 지원 총력”

2026. 7. 22.

- **로켓그로스 입점 판매자 재고 손실 전액 보상 경영 불안 해소**
- **불길 번지지 않은 공간의 재고도 포함 ”경영 위축 막고 비즈니스 정상화”**
- **보상규모 집계해 판매자에 개별 안내 1대1 상담 창구 운영**

2026. 07. 22. 서울 - 쿠팡풀필먼트서비스(CFS)가 인천 석남동 물류센터 화재로 피해를 입은 입점 판매자(로켓그로스)들의 재고 손실을 전액 보상하기로 했다. 인천 물류센터에 제품을 보관해 오다 갑작스러운 화재에 재고가 손실되고 영업에 차질을 겪은 판매자들의 경영 불안을 해소하고 비즈니스 정상화를 신속하게 지원하기 위해서다. CFS는 화재가 발생한 공간의 판매자 재고는 물론, 불이 번지지 않은 공간의 판매자 재고도 모두 전액 보상하기로 결정했다.

CFS는 “이번 화재로 소중한 재고가 소실되고 영업에 차질을 겪은 판매자분들을 위해, 화재 조사 및 보험 처리 절차가 완결되기 전이라도 당사 책임 하에 선제적으로 보상을 추진하기로 결정했다”고 22일 밝혔다. 쿠팡이 직접 물건을 매입하고 판매하는 ‘로켓배송’과 함께 CFS는 개별 판매자의 상품 보관·관리·배송 등을 대신 처리하는 로켓그로스를 운영 중이다.

CFS는 재고 피해를 전액 보상할 방침이다. 또 불이 확산되지 않은 공간의 재고상품도 전액 보상한다. 잔고 재고의 반출 지연, 분진에 따른 손상 등 판매자들이 겪을 수 있는 2차 피해를 선제적으로 방지하기 위해서다.

통상 화재로 불이 탄 재고를 확인하고 손해사정을 통해 피해를 추산하려면 장기간의 시간이 소요된다. 또한 판매자가 직접 손실 재고를 입증하는데 오랜 시간이 소요되는 등 번거로움이 생길 수 있다. 하지만 CFS는 이 단계를 건너 뛰고, 판매자들의 경영 위축을 막고 비즈니스를 정상화하기 위해 나서기로 결정했다.

CFS는 판매자의 재고 수량을 집계하는 대로 오는 8월 중순부터 판매자별 총 보상규모와 지급 예정일, 최소한의 필요 절차를 판매자에게 개별 안내할 예정이다. 이 과정에서 CFS는 자체 내부 시스템을 적극 활용해 판매자 재고 현황을 집계하는 한편 송장, 포장 영상 등의 복잡한 증빙자료를 판매자에게 별도 요구없이 최소한의 절차를 통해 진행할 예정이다.

나아가 CFS는 판매자들과의 긴밀한 소통과 신속한 문제 해결을 위해 ‘로켓그로스 셀러 전담 상담 창구’를 운영해 1:1 상담을 지원할 계획이다. 이를 통해 판매자들이 느낄 수 있는 세부적인 궁금증과 우려를 적기에 해소하고 대응하기로 했다.

CFS는 관계자는 “예기치 못한 사고로 심려를 끼쳐드린 판매자분들께 진심으로 송구한 마음”이라며, “현장 수습과 주민 지원에 만전을 기하는 것은 물론, 소중한 파트너인 판매자분들이 이번 일로 경영상 어려움을 겪지 않도록 책임감을 갖고 최선의 지원을 하겠다”고 강조했다.

한편 CFS는 20일 인천교육청과 협의를 거쳐 물류센터 인근 초등학교 8곳 학생과 교직원이 사용할 수 있는 마스크 1만3500개를 전달했다. 인천 서해구 관내 임시 대피소 2곳에 쿠팡의 임직원 맞춤형 건강관리 프로그램 ‘쿠팡케어센터’를 운영하는 간호사들이 지역 주민의 건강 관리를 집중 지원한다. 또 진료가 필요한 주민을 위해 병원 셔틀버스를 연계해 운용하고 병원 이동과 진료비도 지원하겠다고 밝혔다.

취재 문의 media@coupang.com