

「有條件式線上申換護照」措施之常見問答 (Q&A)

關於申辦資格

1. 何謂「有條件式線上申換護照」？如何辦理？

- (1) 居住在國內且設有戶籍的已成年人，符合現持護照已經逾期，最近 10 年內沒有遺失護照的紀錄，而且護照基本資料頁的個人記載事項沒有需要變更(如中、英文姓名沿用舊照等)，就可以使用該措施申請換發新護照。
- (2) 以內政部核發的「自然人憑證」(或行動自然人憑證)登入外交部領事事務局的「[有條件式線上申換護照系統](#)」，於線上填表，上傳護照用照片檔案，並且以信用卡繳費後，即完成申請手續。申請人在繳費後 14 個工作天，持國民身分證正本及收據(紙本或電子版均可)親自到申辦時自行選定的領照地點，於人別確認後領取新護照。

2. 為什麼要「自然人憑證」才可以使用「有條件式線上申換護照」？

- (1) 我國護照好用度高，享有美、加、日、歐盟等許多國家免(落)、電子簽證待遇，為確保我國護照的公信力，所以「有條件式線上申換護照」仍須維持高規格的作業安全等級，以確保我國護照核發之良善管理，維護全體國人已獲得的旅行便利。
- (2) 「自然人憑證」是目前內政部核發作為網路上識別身分之用，等同網路身分證，而且具有電子簽章功能，符合現行護照法規要求年滿 14 歲者在國內申辦護照

須繳驗「國民身分證正本」及申請書須由本人親簽以確認申請真意的規定。因此，規定持有「自然人憑證」者才可以使用「有條件式線上申換護照」。

(3) 目前在國內申換護照的方式多元，申請人除了可以親自臨櫃申請(可代領)，亦可委託他人(親屬、同事)或合格旅行業者代為送件、領件，申辦方式已相當便利；而「有條件式線上申換護照」是在目前多元的申換護照管道外，提供民眾另外一種申辦方式，以減少臨櫃等候時間，也免除準備紙本的應備文件。

3. 我沒有「自然人憑證」，可以申請嗎？

不可以。如前述問題 2 說明，沒有「自然人憑證」者無法使用「有條件式線上申換護照」系統作為申換新照的管道。

4. 為何要規定申請人僅限居住在臺灣？為什麼沒有開放居住在海外的國人申請？

護照是重要的國籍及身分證明文件，核發過程必須相當嚴謹。由於「有條件式線上申換護照」申請人送件辦理護照都是在線上進行，所以領照時必須親自領取，以利發照機關確認人別後核發新護照，所以申請人在國外沒辦法使用「有條件式線上申換護照」服務。

5. 為何要規定現持護照已經逾期者才能申請？

民眾申換護照時，如現持護照仍有效期，依規定需於申請時一併繳交，於領取新照時一併發還已經截角註銷的舊照。而「有條件式線上申換護照」因無法事先收繳申請人

的有效護照，所以僅開放護照已經逾期者為適用對象。

6. 如果我想辦速件可以嗎？

「有條件線上申換護照」不提供速件處理，急需使用護照者，請向外交部領事事務局或外交部中部、南部、東部及雲嘉南辦事處臨櫃辦理。

7. 為何不能開放未成年人使用「有條件式線上申換護照」？

因為目前內政部規定成年人(即年滿18歲)才能申請「自然人憑證」，而且未成年人申換護照依規定須有法定代理人同意，且有時涉及監護權等問題，較一般申請案複雜，所以「有條件式線上申換護照」才會規定成年人才能使用該措施。

8. 如果舊護照內頁有僑居身分加簽/外文別名加簽，可以使用「有條件式線上申請換發護照」及移簽嗎？

不可以。因為護照內頁的僑居身分加簽及外文別名加簽都不是記載在護照個人資料頁裡面，而且移簽僑居身分還須審認持照人是否仍持有有效的僑居地居留證件等，因此無法適用「有條件式線上申換護照」措施。

關於申辦過程及線上付款相關問題

1. 線上申請的護照資料與舊護照相同，為何系統說我不符合送件資格？

本系統適用對象為(詳見[申辦須知](#)):

- (1) 有戶籍國民換發護照(護照個人資料無更動)
- (2) 舊護照已逾期，而且10年內沒有遺失紀錄
- (3) 申請人須在國內
- (4) 已經成年(即年滿18歲)

如果您不符合以上送件資格，系統會直接提示您不符合的原因，如果仍有疑問，您可以聯繫客服專線(02)2343-3100協助，服務時間:週一至週五上午08:30至下午17:00，中午不休息。

2. 我忘記「自然人憑證」的PIN碼應該怎麼辦？

- (1) 請至[內政部憑證管理中心網站](#)-鎖卡解碼功能重新設定PIN碼:點選網頁「忘記PIN碼/鎖卡解碼」按鈕，請用戶輸入「用戶代碼」，再輸入新的PIN碼後，即可完成作業。
- (2) 如果忘記申請「自然人憑證」所設定的用戶代碼，請至[內政部憑證管理中心網站](#):點選網頁「忘記/修改用戶代碼」按鈕，選擇讀卡機，並輸入身份證字號及出生年月日後，再按下「送件」按鈕，依照畫面指示輸入相關驗證碼後完成用戶代碼變更作業。

3. 我已經插入「自然人憑證」，為什麼系統無法偵測到讀卡機？

請參考主管機關內政部說明([內政部憑證管理中心](#)):

(1) [讀卡機相關問題](#)

(2) [憑證作業相關流程及問題](#)

或聯繫該部客服專線:0800-080-117

服務時間:週一至週五上午7:00至晚間11:00;例假日8:30至17:30。

4. 我的「自然人憑證」過期了，如何申請展期？

(1) 線上申請憑證展期：詳細操作說明，請參閱[內政部憑證管理中心網站](#)說明(首頁/憑證作業/憑證展期)。

(2) 戶政事務所臨櫃辦理憑證展期：請用戶本人親自攜帶身分證正本及 IC 卡親至全國任一戶政事務所臨櫃辦理展。

5. 我可以在行動裝置(手機或平板)上用「自然人憑證」嗎？

可以。首次使用行動自然人憑證請先至[內政部行動自然人網站](#)使用有效的自然人憑證實體 IC 卡註冊，再於 Google Play(Android)或 App Store(IOS)下載「行動自然人憑證」APP，並綁定行動裝置（手機或平板等）後即可使用。

6. 如果我在使用「有條件式線上申請換發護照」系統操作過程中遇到問題，我可以在哪裡詢問？

(1) 「自然人憑證」申請及操作問題，請參考主管機關內政部網站([點選](#))說明，或洽該部客服專線:0800-080-

117(服務時間:週一至週五上午7:00至晚間11:00; 例假日8:30至17:30)詢問。

(2) 個人化資料自主運用(MyData)申請及操作問題,請參考主管機關數位發展部網站([點選](#))說明,或洽該部客服專線:0800-009-868(服務時間:週一至週五09:00-12:00 13:30-18:00)詢問。

(3) 「有條件式線上申換護照」系統操作問題,請參考主管機關外交部領事事務局網站([點選](#))說明,或洽該部客服專線:(02)2343-3100(服務時間:週一至週五上午08:30至下午17:00,中午不休息)詢問。

7. 符合護照規格的照片一直無法通過線上系統檢核,我無法上傳該怎麼辦?

因為電腦程式判斷因素,上傳已符合規格的照片仍有可能發生系統初檢不合格的情形,但是線上系統設有強迫上傳照片的機制,點選「強迫上傳」就可強迫上傳照片。不過,必須提醒申請人,外交部領事事務局及外交部各辦事處仍將依規定審核,如未能通過人工審理,申請人應配合補正照片。

8. 照片電子檔的規格為何?

電子檔規格限定 JPG 或 JPEG 格式,色彩模式為 RGB (需至少24位元),檔案大小不得大於5MB,解析高度至少需達531像素,寬度至少需達413像素,除前述規定外,照片影像品質亦須符合「國際民航組織」(ICAO)規定及申辦晶

片護照照片規格，詳細規格說明請詳閱外交部領事事務局網站「[晶片護照照片規格](#)」。

9. 我不小心刪除附有電子收據的電郵，可以申請補發收據嗎？

可以。「有條件式線上申換護照」系統提供1次補發收據，申請人以「自然人憑證」登入申辦系統後，點選「收據狀態查詢」，即可下載補發收據。

10. 電郵通知信的附件(電子收據)要輸入什麼密碼才能開啟？密碼為申請人的身分證統一編號（英文字母為大寫）。

11. 「有條件式線上申換護照」系統一定要上傳數位照片嗎？

是的。本系統提供全程線上辦理，僅接受數位照片，如果申請人是準備實體照片，則請臨櫃辦理。

12. 要如何查詢申辦進度？

請以「自然人憑證」登入外交部領事事務局「[有條件式線上申換護照](#)」系統，點選「進度查詢」即可查得最新的護照申辦進度。

13. 「有條件式線上申換護照」付款方式除了信用卡，還有提供其他數位支付(如: TaiwanPay)嗎？

目前系統僅接受信用卡線上刷卡。您可使用以下各發卡機構的信用卡繳費，請參考[公務機關暨醫療院所信用卡繳費平臺](#)。

14. 我可以使用國外的信用卡繳費嗎？

不可以。目前僅以與聯合信用卡處理中心簽約的發卡機構為限，而且必須符合發卡機構設定於該中心系統的卡片種類及範圍，所以無法使用國外的信用卡。

15. 「有條件式線上申換護照」申請護照的費用是多少？用信用卡繳費要付手續費嗎？

與臨櫃申請護照規費相同，每本新臺幣 1,300 元；以信用卡繳費無須額外負擔手續費。

16. 我可以使用非本人的信用卡線上繳費嗎？

可以。本系統不限定須使用申請人本人的信用卡繳費，但須要提供持卡人的國民身分證統一編號及信用卡相關資訊，以利發卡機構進行驗證及授權，確保網路交易安全。

關於領取護照

1. 我什麼時候可以領取新護照？最後領照期限到什麼時候？

申請人可以在完成送件後的 14 個工作日(可參考收據上列出的領照時間)，親自持國民身分證正本向線上申請時選擇的領照地點(即外交部領事事務局或外交部各辦事處)，領取新護照。另外提醒，護照自核發日起 3 個月內都可以領取，但是超過 3 個月沒有領取的話，護照就會被註銷，所繳的規費也不會退還。

2. 為什麼規定一定要申請人親自領取護照？我可以委託家人代領嗎？

為了防堵護照不法冒辦，確保我國護照公信力，所以規定申請人須親自領取護照，以確認人別，不可以委託他人代領。

3. 我在領照時需要攜帶什麼東西？可以更改領照地點嗎？

(1) 申請人依照收據(申辦成功通知信的附件)上的領照日期及時間，攜帶國民身分證正本及收據(也可以出示手機裡的領照收據電子檔)，親自到原指定的地點領取。另外，如果事先將收據列印出來，將可加速領照速度。

(2) 因為申請過程中已經選定了領照地點，申請案資料已經依選擇的地點派送到外交部領事事務局或是外交部中部、南部、東部、雲嘉南辦事處製作，所以領照地點是不能更改的。

4. 我是居住在離島的申請人，在「有條件式線上申換護照」系統的領照地點該如何選擇？

為了便利離島民眾，外交部特別商請離島的縣政府協助並獲同意，讓離島民眾可以就近在離島的戶政事務所領取護照，以服務在地鄉親。所以在金門、馬祖及澎湖的民眾，使用本措施可以就近在當地的戶政事務所領照。

關於補件

1. 我收到補正通知信，要如何補繳資料？補繳有期限嗎？

如果是需要補繳數位照片或是新式國民身分證，都可以透過電子郵件附上的「補正連結」補繳資料，該連結3個月內都有效。

2. 我在申辦過程中曾被通知要補繳資料，補件完成後還是可以按照原定的領照時間領取新護照嗎？

須先經由受理機關確認您已經完成補正可繼續製作，您將會收到一封主旨為「補正完成，領照時間通知信」的電郵，請依照信件通知的領照時間前往領取；或可透過[申辦進度查詢](#)查詢歷次通知信紀錄。

但是，如果您的申請案件需要面談，請於完成面談後直接詢問承辦人領照時間。