「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)在臺設有戶籍的成年人，現持護照已經逾期，或護照所餘效期不足一年且未遺失，以及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，上傳護照用照片影像(晶片護照照片規格)，並以信用卡繳費後，即完成申請手續。申請人在繳費後 10 個工作天(澎湖、金門、馬祖地區為 14 個工作天)，持國民身分證正本、收據(紙本或電子版均可)及領照時尚有效期之現持護照正本(於截角後發還)，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」及 IC 讀卡機，或註冊並安裝行動自然人憑證 APP 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. 請問我的戶籍資料有變更(如結婚登記、學歷變更、兵役資料異動、戶籍地址遷移等)，是不是就不能使用「有條件式線上申換護照」？

(1)申請人欲使用「有條件式線上申換護照」，必須是在臺設有戶籍的成年人，符合現持護照已經逾期，或護照所餘效期不足一年且未遺失，以及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)。

(2)依據「護照條例施行細則」第 12 條規定，在臺有戶籍國民所持護照資料頁記載的事項，應該要與戶籍資料一致，因此申請人戶籍資料上的姓名、國民身分證

統一編號、性別、出生日期及出生地如有變更，依上述規定應於申換護照時一併變更護照資料頁的個人記載事項，故不符合使用「有條件式線上申換護照」的申辦資格。

(3)但如果申請人是變更戶籍資料上的結/離婚登記、學歷或兵役資料變更、戶籍地址等原本就未登載於護照資料頁上的事項，因無涉護照資料頁記載事項，所以符合使用「有條件式線上申換護照」的申辦資格。

5. 如果我想辦速件可以嗎？

「有條件式線上申換護照」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。

6. 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。

7. 如果現持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。

8. **我是居住在國外的役男，可以使用「有條件式線上申請換發護照」嗎？**

不可以。依據相關兵役法令，在海外的役男申換護照應檢附的文件及護照效期與一般護照換發規定略有不同，請就近向駐外館處申辦。

9. **為何遺失護照不能使用「有條件式線上申換護照」？**

依據護照法規，遺失未逾效期護照向領事事務局或外交部各辦事處申請補發者，應先向警察機關申報遺失並出具報案證明文件，才能辦理，與一般申請換發的案件不同，作業天數也不同，所以「有條件式線上申換護照」才會規定遺失護照不能適用。請參閱「遺失未逾效期護照在國內申請補發說明書」辦理。

10. **我是旅居國外的國民，近期打算返臺短暫停留，可以在國外使用「有條件式線上申換護照」嗎？完成線上申請後，仍可以使用舊護照搭機返國嗎？若使用外國護照返國，會有什麼影響嗎？**

(1)只要是在臺設有戶籍的成年人，現持護照已逾期或護照所餘效期不足 1 年且未遺失，以及新護照資料頁記載事項均與原護照資料一致，不要求作任何護照內頁加簽、移簽或註銷（例如僑居身分或外文別名），沒有加持第 2 本護照，也不是役男身分，即可在國外透過自然人憑證使用「有條件式線上申換護照」措施辦理換發護照，持用尚有效期的舊護照搭機返國。

(2)返國後，申請人須攜帶收據、新式國民身分證正本(民

國 94 年 12 月 21 日後核發）及尚有效期的舊護照正本，親自至選定的領照地點，臨櫃完成人別確認後領取新護照。新護照自核發之日起 3 個月內未經領取，外交部將依法廢止並註銷該護照，請注意領照時效。

(3)另提醒，若持外國護照入境臺灣，在臺身分即為外籍人士，雖不影響申請換發護照的權益，但無法以國人身分辦理如健保、恢復戶籍等事宜。

關於申辦過程及線上付款相關問題

1. 我收到銀行【刷卡通知】，但查詢不到「進度查詢」，我有申辦成功嗎？

您收到的簡訊應為銀行的「交易授權通知」，而不是「實際扣款」。如果「進度查詢」未顯示紀錄且無收到成功通知信，代表先前的操作因故未完成。請不用擔心，系統不會實際請款。建議您直接點選「有條件式線上申換護照系統」再次操作以完成護照申換作業。另外，如在系統操作過程中遇到問題，請您洽詢客服專線。

*防詐騙提醒：本局與銀行絕不會要求您操作「取消扣款」或「辦理退費」。請勿聽信不明來電或簡訊，如有疑慮，請立即撥打 165 反詐騙專線或洽詢發卡銀行。

2. 線上申請的護照資料與現持護照相同，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)在臺設有戶籍國民換發護照的已成年人。

(2)現持護照已經逾期，或護照所餘效期不足一年且未遺失。

(3)護照資料頁的個人記載事項沒有需要變更。

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)8979-3100協助，服務時間：週一至週五，例假日除外(09:00-12:00，13:30-18:00)。

3. 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。

4. 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

聯繫該部客服專線：0800-080-117

服務時間：正常上班日週一至週五 8：30-17：30。

5. 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。

6. **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。

7. **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:正常上班日週一至週五08：30-17：30)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，例假日除外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，或洽該局客服專線：(02) 8979-3100(服務時間：週一至週五，例假日除外09:00-12:00，13:30-18:00)詢問。

8. **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。

9. 照片影像的規格為何？

照片影像規格限定 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」。另倘於發照時經受理機關發現使用合成及鏡像（即左右臉相反）的照片或修圖過大，原申辦案件依相關規定將不予退費，且申請人應重新繳費申辦。

10. 什麼是合成照片？什麼是鏡像照片？為什麼不能使用合成及鏡像照片申請護照？

(1)合成照片是指透過數位或其他方式，將兩張或多張不同的影像元素組合、修改或調整，產生出來的照片。

(2)鏡像照片是指照片中的影像呈現如同在鏡子反射出來的樣子，許多手機攝影 App 或影像編輯軟體內建鏡像工具，都會使照片產生左右相反的鏡像效果。

(3)我國護照用照片之規格及標準係依據國際民航組織規範，申請人應繳交最近6個月內所攝彩色正面、脫帽、五官清晰、白色背景的護照專用照片乙式2張。照片中人像不得配戴有色眼鏡，眉、 眼、鼻、口、臉、兩耳輪廓及特殊痣、胎記、疤痕等清晰、不遮蓋，

足資辨識人貌。另提醒照片應真實呈現申請人樣貌，不得使用合成及鏡像（即左右臉相反）的照片，照片不修改，修圖或鏡像等失真照片均可能會使機場自動查驗通關系統無法順利辨識臉部特徵，造成入出境困擾，並損及我國護照公信力。

11. 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。

12. 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）。

13.「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。

14. 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。

15.「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。

16.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。

17.「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。

18.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. 如果沒辦法在收據寫的「領照日期」當天去拿，我可以改天去領護照嗎？

可以在「領照日期」起 3 個月內的上班日(9:30 開始)領取護照。

2. 我去領護照要預約嗎？

不需要。無論您透過何種管道申辦護照，「領取護照」不用預約。

3. 民眾若已完成「有條件式線上申換護照」申請，在尚未取得護照前，突然有緊急出國需求，而須提前領取護照，應如何辦理？

有條件式線上申換護照案無法改辦速件，僅能自行向領務局或外交部各辦事處辦理撤件(至得否退費視實際申請案件受理情形而定)，並以臨櫃方式重新提出速件申請。倘有其他相關問題，請自行聯繫外交部受理局（處）。

4. 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 10 個工作天(金門、馬祖及澎湖地區為14個工作天，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。

5. 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。

6. 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、收據(也可以出示手機裡的領照收據電子檔)，以及領照時尚有效期之現持護照正本（將於截角後發還)，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。

7. 如果我在領照時無法檢附尚有效期的現持護照怎麼辦？

(1)領照時護照已經逾效期者，不需檢附；又申請人於護照核發之日起 3 個月內都可以領取。因此申請人如果領照時忘記帶尚有效期的現持護照，則無法領取新護照，請返回取舊照再來領新照；或可等到舊照逾效期後，再來領取新照。

(2)如果申請人無法等到現持護照逾效期或仍有超過 3 個月之效期，應先向警察機關申報遺失取得「護照遺失申報表」後，向原選定之領照地點繳交該申報表，原

申請案將依遺失補發規定辦理，自重新送件日起算11個工作日後領照，惟無須重新繳交規費。至離島居民應於取得「護照遺失申報表」後，另向外交部領事事務局或外交部各辦事處申請遺失補發並繳交規費，至原線上申辦護照規費由原選定之領照地點（即受理局處）通知退費事宜。

8. 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？幾個工作天後可以領取護照？

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。所以在澎湖、金門及馬祖地區的民眾，使用本措施在繳費後14個工作天，就可以就近在當地的戶政事務所領照。

關於補件

1. 補正照片超過期限，我還可以上傳照片嗎？

可以上傳照片，信件的「補正連結」3 個月內有效。提醒您，補件完成後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「補正完成，領照時間通知信」的電子郵件，請依照信件通知的領照日期前往領取。

2. 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。

3. 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。