

自然人憑證線上續卡說明與 Q&A

【資格與作業規範】

- 1、線上續卡作業申請資格：「僅限原憑證已到期（含展期期間）前 60 天之有效的自然人憑證」。
- 2、符合線上續卡資格的憑證，登入申請及查詢必須使用有效的自然人憑證 IC 卡，並搭配可上網的電腦及讀卡機使用。
- 3、申請人應遵守本管理中心之憑證實務作業基準之相關規定，並確認所提供申請資料之正確性。
- 4、在申請線上續卡期間，如因舊憑證到期，新憑證尚未收到時，用戶應儘速尋求其他途徑完成與他人應為之法律行為，不得以無法正常運作，作為抗辯他人之事由。
- 5、個人資料保護安全政策暨隱私權聲明同[內政部憑證管理中心](#)之規定。

【費用與製卡寄送】

- 1、線上續卡費用：自然人憑證 IC 卡工本費 200 元(優惠價)+掛號郵資處理費 28 元。
- 2、付費方式：委由中華電信 HiNet 小額付款系統代為收款，可用 ATM 轉帳或信用卡付款。(不同付款方式，可能產生手續費，手續費用依每間銀行規定金額收取)
- 3、自然人憑證 IC 卡為客製化卡片，卡片上已印製申請人姓名及有效期限屬於個人專屬卡片，故繳費製卡完成後即無法退費。
- 4、為讓申請者能更快收到卡片，完成繳費後即同時進入製卡流程並印製收件人信封，故繳費製卡後，申請時填寫的資料即無法更改。
- 5、完成線上續卡作業繳費後，如於台灣本島內寄送，約 7 個工作天收件；離島收件時間延後 2-3 天(限國內郵遞)。

【注意事項】

- 1、線上續卡申請成功後請於二天內完成繳費，未於時間內完成繳費之訂單，系統會自動刪除申請資料。
- 2、如因故無法順利於線上完成續卡申請繳費者，請用戶本人攜帶身分證正本、IC 卡工本費 250 元及 E-MAIL 信箱，親臨任一戶政事務所，重新申請自然人憑證。
(不限戶籍地，可跨縣市辦理)

【申請】

Q：申請線上續卡的資格？

A：

- 1、本作業僅限原憑證已到期（含展期期間）前 60 天之有效的自然人憑證。
- 2、為維護個人權益並落實身分驗證，申請人必須符合上述第一項的資格，並搭配讀卡機及可上網的電腦申請線上續卡。

Q：符合線上續卡資格的憑證，何時可申請線上續卡？

A：

- 1、符合線上續卡資格的憑證為原憑證已到期（含展期期間）前 60 天之有效的自然人憑證。※舉例說明：若原憑證於 2014/10/01(含展期期間)到期，用戶可於 2014/08/02 起至 2014/10/01 止(到期前 60 天之內)，申請線上續卡。
- 2、符合線上續卡資格的用戶若無法順利於線上完成續卡申請者，請用戶本人攜帶身分證正本、IC卡工本費250元及E-MAIL信箱，親臨任一戶政事務所，重新申請自然人憑證。（不限戶籍地，可跨縣市辦理）

Q：為何原憑證已到期（含展期期間）過期失效後，不能申請線上續卡？

A：

- 1、為確保憑證使用之安全，原憑證到期後（含展期期間），將自動失效，失效後就無法進行網路身分驗證，因此不能申請線上續卡。
- 2、原憑證已到期（含展期期間）過期失效後，如仍有使用憑證之需求，請用戶本人攜帶身分證正本、IC 卡工本費 250 元及 E-MAIL 信箱，親臨任一戶政事務所，重新申請自然人憑證。（不限戶籍地，可跨縣市辦理）

Q：符合線上續卡資格的自然人憑證 IC 卡登入 PIN 碼說明。

A：若未更改過 PIN 碼，預設的 PIN 碼為持卡者的民國出生年月日共六碼，若已更改過則為六至八碼的數字加英文字組合。

Q：符合線上續卡資格的自然人憑證 IC 卡 PIN 碼被鎖如何處理？

A：為安全起見，當用戶使用本憑證時，系統會要求輸入 IC 卡片的 PIN 碼，輸入 PIN 碼三次都驗證失敗時會自動鎖卡，此時卡片持有者便無法正常使用此卡，請至專屬網站，網址：<http://moica.nat.gov.tw/>（憑證作業／忘記 PIN 碼/鎖卡解碼），參考系統建議後，以用戶代碼來執行鎖卡解碼的動作，讓卡片得以繼續使用。

Q：申請線上續卡的流程？

A：

- 1、符合線上續卡資格的憑證用戶，請至內政部憑證管理中心：<http://moica.nat.gov.tw/> 點選自然人憑證個人化網頁專區；或直接至自然人憑證個人化網頁專區網址：<https://member.nat.gov.tw/moica/faq.do>，使用符合線上續卡資格的自然人憑證 IC 卡登入後，點選自然人憑證線上續卡，依照說明輸入申請資料。並以 ATM 轉帳或信用卡完成繳費。
- 2、繳費成功後，系統會寄送「線上申請續卡已繳費」通知信函，至用戶申請時填寫的 E-MAIL 信箱，即代表申請完成。

【繳費】

Q：已完成申請多久時間要繳費完成？

A：為控管寄送時間之正確性，線上續卡申請成功後請於二天內完成繳費，未完成繳費之訂單二天後系統會自動刪除申請資料。

Q：已完成製卡或收到卡片後，是否可以申請退費？

A：自然人憑證 IC 卡為客製化卡片，卡片上已印製申請人姓名及有效期限屬於個人專屬卡片，故繳費製卡完成後即無法退費。

Q：申請後多久可收到卡片？

A：完成線上續卡作業繳費後，如於台灣本島內寄送，約 7 個工作天收件；離島收件時間延後 2-3 天(限國內郵遞)。

【資料更改】

Q：如繳費完成或已製卡是否可修改收信地址？

A：為讓申請者能更快收到卡片，繳費成功即同時進入製卡流程並印製收件人信封，故繳費及製卡成功後，申請時填寫的資料即無法更改。

【查詢】

Q：如何查詢是否完成繳費及續卡進度？

A：

- 1、請至自然人憑證個人化網頁專區 <https://member.nat.gov.tw/moica/faq.do> 使用符合線上續卡資格的自然人憑證 IC 卡登入後，點選左邊自然人憑證線上續卡查詢，即可查詢繳費及續卡進度。
- 2、若原申請線上續卡的自然人憑證 IC 卡已過期失效無法登入查詢，請洽免付費客服電話：0800-080-117 由客服人員協助查詢。

【郵寄】

Q：如何查詢卡片寄送進度？

A：

- 1、請至自然人憑證個人化網頁專區 <https://member.nat.gov.tw/moica/faq.do> 使用符合線上續卡資格的自然人憑證 IC 卡登入後，點選左邊自然人憑證線上續卡查詢，即可查詢繳費及續卡進度。如狀態為郵遞運送中將會顯示郵件號碼，申請人可至 [郵局國內快捷/掛號/包裹查詢網頁](#) 輸入郵件號碼即可查詢目前寄送情況。
- 2、若原申請線上續卡的自然人憑證 IC 卡已過期失效無法登入查詢，請洽免付費客服電話：0800-080-117 由客服人員協助查詢郵件號碼，申請人再至 [郵局國內快捷/掛號/包裹查詢網頁](#) 輸入郵件號碼即可查詢目前寄送情況。

Q：如有收件問題，應如何處理？

A：如於[郵局國內快捷/掛號/包裹查詢網頁](#)，輸入郵件號碼查詢為已簽收，但收件人確實仍未收到卡片，請洽免付費客服電話：0800-080-117 由客服人員協助做進一步的查詢及處理。

【開卡】

Q：收到線上續卡的新憑證如何開卡？

A：請至自然人憑證個人化網頁專區 <https://member.nat.gov.tw/moica/faq.do>，點選自然人憑證線上開卡，輸入申請線上續卡時自行設定的用戶代碼即可完成開卡作業。

Q：於線上續卡開卡網頁，讀取不到卡片或點選”開卡”沒有反應，應如何處理？

A：使用者初次造訪 MOICA 專屬網站時，通常會自動下載憑證作業的元件於電腦中，因憑證作業的元件是採用 ActiveX 的通道下載及安裝，如果下載失敗，可能會造成一些憑證作業上的障礙。敬請確認以下項目並進行 IE 設定：

- (1) 請連結至內政部憑證管理中心專屬網站 <http://moica.nat.gov.tw/> (憑證作業／檢視憑證 IC 卡資訊)，確認卡片是否可正常讀取，及讀卡機是否安裝成功。
- (2) IE 版本須為 6.0 以上，加密強度為 128 位元以上，欲查詢瀏覽器版本，請至瀏覽器最上方點選『說明』功能，再點選『關於 Internet Explorer』之選項。
- (3) 設定 IE 瀏覽器的相容性設定：點選順序為：IE／工具／相容性檢視設定，點選新增網址將【moica.nat.gov.tw】、【61.60.9.42】新增至相容性檢視的網站，並”勾選”在相容性檢視下顯示所有網站。
- (4) 將憑證相關網站加入信任的網站，點選順序為：IE／工具／網際網路選項／安全性／信任的網站／網站，取消勾選 https 後，將【moica.nat.gov.tw】、【61.60.9.42】二個網址新增為信任的網站，再修改信任網站的安全性設定。
- (5) 確認 Active X 選項是否已開啟（IE／工具／網際網路選項／安全性／信任的網站／自訂層級／Active X 控制項與插件，將相關『Active X 選項』設定都點選為『啟用』）。如已更改 IE 瀏覽器中 Active X 控制項之設定後，請點選『一般』的標籤頁，按下『設定』點選『每次查閱畫面時』，再執行『刪除 Cookie』、『刪除檔案』並勾選刪除所有離線內容。按下『確定』離開網際網路選項後，重新開啟 IE 瀏覽器。

※ 補充說明：通常憑證應用元件會於進入 MOICA 網站時自動下載，做請在進入網頁時將安全性警告按『接受』，或是點選網址上方或下方的”黃色資訊列”安裝憑證作業的元件。

Q：使用新憑證於線上續卡開卡作業時，用戶代碼輸入錯誤 4 次被鎖，該如何處理？

A：

- 1、用戶代碼輸入錯誤達 4 次以上被鎖時，如憑證用戶還記得申請時自行填寫的用戶代碼，請洽客服中心專線 0800-080-117 由客服人員協助解除用戶代碼鎖定後，再進行線上續卡開卡作業。
- 2、如已遺失或忘記用戶代碼，請本人攜帶身分證正本及自然人憑證 IC 卡，至鄰近戶政事務所修改用戶代碼(或委託代辦)後，再以變更後的用戶代碼自行進行線上續卡開卡作業，就能使用憑證 IC 卡了。(不限戶籍地，可跨縣市辦理)

Q：若忘記申請線上續卡時自行設定的用戶代碼，該如何處理？

A：

- 1、為維護用戶的權益及安全性考量，憑證中心並無留存用戶申請時自行設定的用戶代碼。
- 2、如已遺失或忘記用戶代碼，請本人攜帶身分證正本及自然人憑證 IC 卡，至鄰近戶政事務所修改用戶代碼(或委託代辦)後，再以變更後的用戶代碼自行進行線上續卡開卡作業，就能使用憑證 IC 卡了。(不限戶籍地，可跨縣市辦理)

Q：線上續卡的卡片忘了用戶代碼，到戶所修改用戶代碼後，能不能順便在戶所開卡？

A：線上續卡用戶，至戶所修改用戶代碼後，仍須由申請者自行操作線上續卡開卡作業，並檢視確認 IC 卡中有關憑證的內容無誤後，點選”開卡”表示接受所簽發的憑證，完成開卡後憑證狀態即為有效，憑證就能在網路上使用。

錯誤訊息一

※此身份證號目前有效正卡數超過 2 張。

原因：用戶已有二張有效憑證不能再申請線上續卡(有可能是用戶已有一張為舊卡一張為新卡，用戶又重覆申請線上續卡)

錯誤訊息二

※此卡號無法作線上申辦新憑證。訊息代碼：45

原因：表示用戶的憑證未滿 8 年到期前 60 天，不需申請線上續卡。