

## オンライン申請のよくあるお問合せ



以下より解決できない場合は、合わせて外務省ウェブサイト「[よくあるお問い合わせ](#)」をご確認ください。

※質問をクリックすると回答まで飛ぶことができます。

1. 在留届をオンラインで提出しているかわからない。
2. 在留届にログインできない。
3. パスポートの有効期限切れのためオンライン在留届を登録できなかった。
4. 切替発給（パスポートの残存有効期間が一年未満で、パスポートの記載事項に変更がない）にも関わらず申請種類が「一般新規」「新規 10 年」「新規 5 年」「新規子供」となっている。大丈夫か。
5. 戸籍謄本（全部事項証明）の取得はどうしたらよいか。
6. 本籍とは何か。
7. 顔写真がうまく撮影できない／何度も修正通知が来てしまう。
8. 所持人自署の写真がうまく撮影できない／何度も修正通知が来てしまう。
9. 不足書類のアップロードや申請内容の修正をしてからしばらく連絡がない。
10. パスポートの交付までどれくらいの時間がかかるのか。
11. すぐにパスポートの受け取りにいけない。

**1. 在留届をオンラインで提出しているかわからない。**

当館パスポート係（415-780-6000 Ex. 6096）までお電話にてお問合せください。

**2. 在留届にログインできない。**

オンライン在留届（[ORR ネット](#)）の右上の「[よくある質問](#)」をご一読の上、必要に応じて「お問い合わせ」よりお問い合わせください。

**3. パスポートの有効期限切れのためオンライン在留届を登録できなかった。**

筆頭者として在留届に登録する場合は有効な旅券が必要です。初めてオンラインから在留届に登録される方でパスポートが有効期限切れの場合は当館窓口にてご申請ください。

申請窓口の予約は[こちら](#)。

**4. 切替発給（パスポートの残存有効期間が一年未満で、パスポートの記載事項に変更がない）にも関わらず申請種類が「一般新規」「新規 10 年」「新規 5 年」「新規子供」となっている。大丈夫か。**

システム上の種別のため、申請に影響はございません。

**5. 戸籍謄本（全部事項証明）の取得はどうしたらよいか。**

戸籍謄本の入手は在外公館（大使館および領事館）を通して行うことはできません。ご自身で本籍地役場に連絡し、取得方法を確認してください。

**6. 本籍とは何か。**

本籍とは戸籍のある場所のことで、戸籍謄本（抄本）に記載されています。日本の住所と同じ場所であっても表記は異なることが多く、郵便番号やアパート名、部屋番号などはありません。パスポート申請時には正しい本籍が必要です。ご存知のない方はご家族に確認をする、日本から戸籍謄本（抄本）を取り寄せるなどして正しい本籍を確認してください。

## 7. 顔写真がうまく撮影できない／何度も修正通知が来てしまう。

顔写真の規格については[こちら](#)をご確認ください。よくある不適当な例は以下の通りです。

- ・正面から撮影していない（上目遣いや上から見下ろしている）
- ・背景の壁に凹凸があり、柄のように写っている
- ・顔に均一に光が当たっていない（影ができています）
- ・前髪が目にかかっている

また、あらかじめ撮影した写真データのアップロードも可能です。以下のフォーマットでアップロードしてください。

- ・ファイル形式：jpg・jpeg・bmp・png
- ・カラーモード：RGB カラー
- ・ファイル容量：20 キロバイトから 2 メガバイト（ファイル容量が指定範囲内であってもアップロード時に圧縮され、圧縮後のファイル容量が規定容量を上回る場合、エラーとなります。）

## 8. 所持人自署の写真がうまく撮影できない／何度も修正通知が来てしまう。

所持人自署はパスポートに転写されます。

写真を撮影する際に少しでも影が入ると背景が灰色となり、使用できません。影が入らないよう十分注意して撮影するか、スキャナーやスキャンアプリを利用するなどして背景が真っ白な画像を作成してください。

【参考】[オンライン申請における自署画像の注意点](#)

## 9. 不足書類のアップロードや申請内容の修正をしてからしばらく連絡がない。

オンライン在留届（[ORR ネット](#)）からログインし、申請のステータスを確認してください。「要訂正」になっている場合は、不足書類の提出や申請内容の修正が完了していません。最終送信ボタンを押していない場合がありますので、今一度不足書類の提出、申請内容の修正を行ってください。アプリが開いている場合は閉じたあとに、オンライン在留届（ORR ネット）のウェブサイトに戻り最終送信ボタンを押してください。ステータスが「審査中」や「訂正済み」になっており 1 週間以上連絡がない場合は 415-780-6000 (Ex.6096) までお電話ください。

**10. パスポートの交付までどれくらいの時間がかかるのか。**

約1か月かかります。

**11. すぐにパスポートの受け取りにいけない。**

パスポートは発行後6か月間は当館にて保管が可能です。6か月を過ぎると失効し、また失効後5年以内に新たな旅券を申請する際は、手数料が通常より高くなりますのでご注意ください。

【参考】[令和4年の旅券法令改正による申請手続の主な変更点](#)