



初版：2011.03.24

改訂：2018.02.27

Dr.Web 検体送付方法

1. ログファイルの取得

Dr.Web のログ等を取得します。

下記 URL よりログ取得ツールをダウンロードしていただき、実行してください。

実行いただくと Dr.Web 関連のログ等が自動的に収集され、ZIP ファイルが作成されます。

<https://download.geo.drweb.com/pub/drweb/tools/dwsysinfo.exe>

2. ファイルの復元と除外設定

隔離された業務用アプリケーション等のファイルを復元と除外設定をします。

※ ESS Agent を使用している場合、ESS サーバの設定により以下に記載した操作ができないことがあります。その場合は、ESS サーバ上で必要な権限を付与してください。

2.1 SpIDer Guard の無効化

隔離されたファイルを復元する前に、SpIDer Guard を無効にします。

SpIDer Guard を無効にすると常駐保護機能が停止しますので、無効にする前に他の作業およびアプリケーションは終了させてください。

- 1) Dr.Web Anti-Virus を管理モードに変更します。
- 2) 「管理モード」メニューを表示し、「保護コンポーネント」をクリックします。
- 3) 「SpIDer Guard」を無効にします。

2.2 ファイルの復元

- 1) Dr.Web Anti-Virus を管理モードに変更します。
- 2) 「管理モード」メニューを表示し、「ツール」をクリックします。
- 3) 「ツール」メニューから、「隔離マネージャ」をクリックします。
- 4) 「隔離マネージャ」画面が開き、隔離されているファイルの一覧が表示されます。

5) 対象のファイルを選択し、「復元」ボタンをクリックします。



6) 表示された「隔離から復元」画面内のパスに表示されている文字列をメモし、「復元」をクリックします。

※ ここで表示されたファイルを次項以降で使用しますので、忘れないように必ずメモしてください。



7) 「隔離マネージャ」画面を閉じます。

8) 復元したファイルを ZIP 等で圧縮してください。

9) 「管理モード」メニューを表示し、「保護コンポーネント」をクリックします。

10) 「SpIDer Guard」を有効にします。

※ 除外設定を行う場合は、再度 SpIDer Guard を無効にした状態で行ってください。

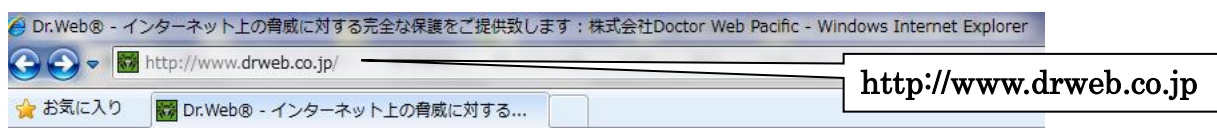
3. 検体の送付

事前に、以下を用意してください。

- インターネットに接続可能な PC
- Dr.Web のシリアル番号
- 検体(ZIP 等で圧縮したもの)

検体は、2-2 項で復元したものを ZIP 等で圧縮してください。

- 1) ブラウザより、Dr.Web のホームページ(<http://www.drweb.co.jp>)へアクセスしてください。



- 2) Dr.Web のホームページ最上部のメニューから「サポート」をクリックしてください。



※ 注意

画面下部にある「分析のためにファイルを提出する」のリンクはクリックしないでください。

「分析のためにファイルを提出する」のリンク(<https://vms.drweb.co.jp/sendvirus/>)から検体をご提供いただいた場合、日本法人を経由せず直接弊社ウィルスラボに送付される為、日本法人では状況を確認することができません。



3) 「テクニカルサポートサービス」の画面が表示されたら、「私は Dr.Web 製品の登録ユーザーです。」を選択後、お手持ちの「シリアル番号」を入力してください。

※ シリアル番号は、**半角英数字** 4文字×4個の計 **16文字**で構成されております。**4文字単位で正しく入力**してください。

※ **全角文字は使用できません。全て半角文字で入力**してください。

The screenshot shows the Dr.Web website's technical support page. The header includes the Dr.Web logo and navigation links. The main content area is titled 'テクニカルサポートサービス' (Technical Support Service) and features a '24時間サポート' (24-hour support) section with a phone number. Below this, there is a section for 'お問い合わせ' (Contact Us) with a form. The form has two radio buttons: '私は、Dr.Web製品の登録ユーザーではありません。' (I am not a registered user) and 'シリアル番号、又はライセンスキーファイルを指定して下さい。' (Specify serial number or license key file). The second option is selected. Below it is a text input field for the serial number, with a red box around it and a callout box saying '2. お客様の「シリアル番号」を入力してください。' (Enter your serial number). The input field contains 'XXXX XXXX XXXX XXXX' and a red 'X' icon. Below the input field is a link: 'シリアル番号、又はライセンスキーファイルを紛失してしまった場合' (If you have lost your serial number or license key file). At the bottom of the form is a '次へ >' (Next) button, which is highlighted with a red box and a callout box saying '3. 入力が終わりましたら、「次へ」をクリックしてください。' (Click 'Next' when you are done entering).

お問い合わせ内容にできるだけ正確かつ迅速に返信させていただくために、ご質問の 카테고リーを正確に選択して下さい。これにより、お問い合わせ対応時間の大幅な短縮が可能となります。お問い合わせ送信後、本メールに対してユニークな番号が発行されます。お問い合わせフォームにご記入いただいた電子メールのアドレス宛に、お問い合わせ対応ページのリンク先を返信いたします。本ページにて、コメント追加、お問い合わせ履歴参照、問題が解決された場合のお問い合わせ完了などのお問い合わせ内容の設定を変更できます。

サポートの問い合わせ方法 (手順)

サポートのご連絡を頂く前に取得いただきたいログ等の情報について

お問い合わせに最大48時間 (土日・祝日・当社の定め) 合わせ対応システムは、常にDoctor Webの監視下に置

お客様の疑問は、「よくあるご質問」に回答が記載さ

お問合せを頂く前に、「よくあるご質問」をご一読く

1. 「シリアル番号、又はライセンスキーファイルを指定して下さい。」を選択してください。

2. お客様の「シリアル番号」を入力してください。

3. 入力が終わりましたら、「次へ」をクリックしてください。



4) 「**ウイルスの検出、又は削除**」をクリックしてください。

テクニカルサポートサービス	24時間サポート
<p>お問い合わせ内容にできるだけ正確かつ迅速に返信させていただくために、ご質問のカテゴリーを正確に選択して下さい。これにより、お問い合わせ対応時間の大幅な短縮が可能となります。お問い合わせ送信後、本メールに対してユニークな番号が発行されます。お問い合わせフォームにご記入いただいた電子メールのアドレス宛に、お問い合わせ対応ページのリンク先を返信いたします。本ページにて、コメント追加、お問い合わせ履歴参照、問題が解決された場合のお問い合わせ完了などのお問い合わせ内容の設定を変更できます。</p>	グローバルサポート +7 (495) 789-45-86
<p>お問い合わせに最大48時間（土日・祝日・休日を除く）以内に返信させていただきますが、通常、お問い合わせ受信後の3時間以内に対応いたしております。お問い合わせ対応システムは、常にDoctor Webの監視下に置かれています。</p>	
<p>お客様の疑問は、「よくあるご質問」に回答が記載されている場合があります。 お問合せを頂く前に、「よくあるご質問」をご一読ください。</p>	
<ul style="list-style-type: none">■ Dr.Webアンチウイルス製品に関する■ シリアル番号登録/キーファイル受信■ アンチウイルス製品選択支援、ライセンス更新（モバイルライセンスを含む）■ ウイルスの検出、又は削除■ New! マルウェア関連インシデントの調査依頼（有償）■ ペアレンタルコントロールの誤認警報、誤検出を報告■ データ復号化サービス (Trojan Encoder)■ アンチウイルスソフトの機能改善に関するご意見・ご提案■ 弊社・弊社パートナー企業に関するご意見・ご提案	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">「ウイルスの検出、又は削除」をクリックしてください。</div>

5) ご利用頂いている製品カテゴリーのリンクをクリックしてください。

- ご自宅のデスクトップパソコン/ノートパソコンの修復
対象製品：個人向け Desktop Security Suite
- 企業内のデスクトップパソコン/ノートパソコンの保護・修復
対象製品：法人向け Desktop Security Suite
- 企業内ネットワークの保護・修復
対象製品：Enterprise Security Suite(集中管理サーバ)
- 企業内ファイルサーバの保護
対象製品：法人向け Server Security Suite
- 企業内メールシステムの保護
対象製品：法人向け Mail Security Suite
- 企業内ゲートウェイの保護
対象製品：法人向け Gateway Security Suite
- モバイルデバイスの保護
対象製品：Mobile Security Suite

6) OS を選択します。

- 7) 製品を選択します。
- 8) 必要事項を記入し、検体を添付の上、「送信」をクリックしてください。

お問い合わせの要件： ウイルスの検出、又は削除
ご利用中の製品カテゴリ： 企業内のデスクトップパソコン/ノートパソコンの保護・修復
ご利用中のOS： Windows
ご利用中の製品： Dr.Web for Windows

24時間サポート
グローバルサポート
+7 (495) 789 45 86

お問い合わせのまとめ


お名前：

企業名：

職位名：

メールアドレス：

電話番号：

画像内の文字列を入力して下さい：


お問い合わせ内容：

ファイルを添付する：
 選択されていません

1. ご担当者様情報を入力してください。
2. 画像内の文字列を入力して下さい。
3. 誤検知されたファイルやアプリケーションの情報等、具体的な内容を入力ください。
4. 検体およびログをアップロードしてください。
5. 「送信」をクリックしてください。

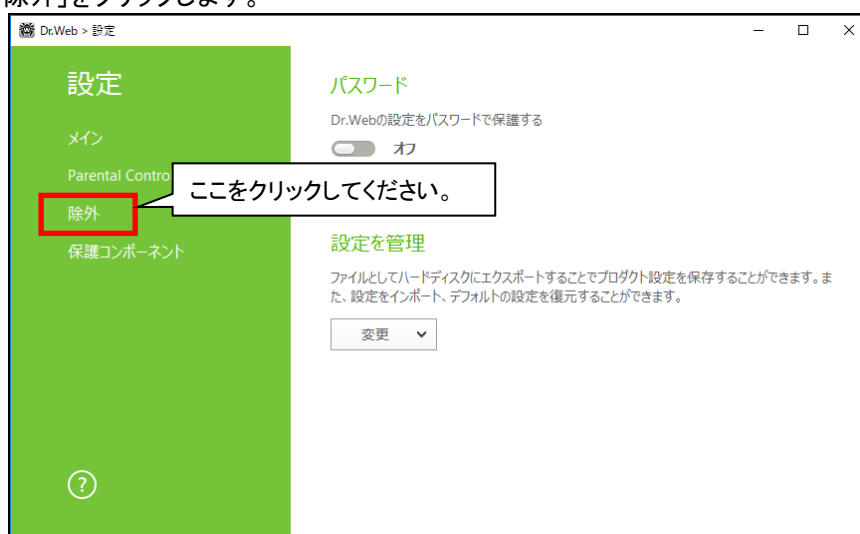
- ※ 検体にパスワードを設定されている場合、「お問い合わせ内容」欄にパスワードを記載してください。
- ※ お送りいただいた検体は、日本法人にて確認後、弊社ウィルスラボに依頼を行いません。
- ※ 日本法人にて確認の結果、追加の情報の取得をご依頼する場合があります。

4. 除外設定

検出されたファイルやアプリケーションの提供元が信頼できる場合、対象のファイルに対して除外設定を行ってください。

以下は、除外設定の登録を DSS および ESS Agent で実行する場合の手順です。

- 1) Dr.Web Anti-Virus を管理モードに変更します。
- 2) SpIDer Guard を無効にします。
- 3) 「管理モード」メニューを表示し、「歯車」アイコンをクリックします。
- 4) 「設定」画面から「除外」をクリックします。

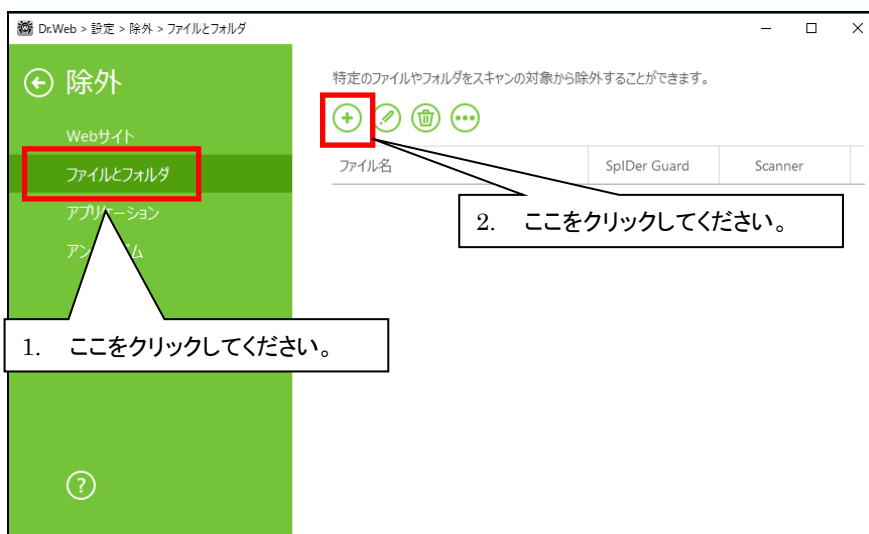


- 5) 「除外」画面が表示されます。

※ ご利用のライセンスにより、表示される項目が異なります。

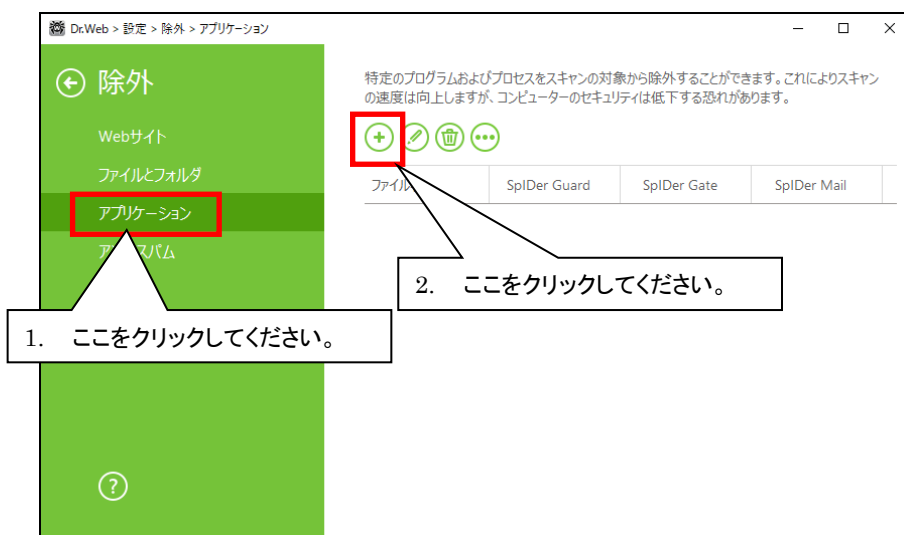
➤ ファイルとフォルダの除外

「除外」画面から、「ファイルとフォルダ」を開き、「+」アイコンをクリックして、2-2 項で復元したファイルを指定します。



➤ アプリケーションの除外

「除外」画面から、「アプリケーション」を開き、「+」アイコンをクリックして、2-2 項で復元したファイルを指定します。



6) 画面を閉じます。

7) SpIDer Guard を有効にします。

※本資料に記載される製品名やプログラム名は、各社の商標および登録商標です。

※本資料に関するお問合せは、下記の株式会社 Doctor Web Pacific までご連絡ください。

株式会社 Doctor Web Pacific
東京都港区西新橋 1-14-10 西新橋スタービル 2F