

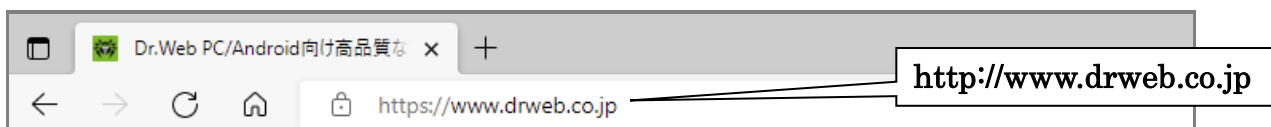
Dr.Web サポートプログラム利用方法

メールおよびお電話でのお問い合わせは、受け付けておりません。必ず、本書で説明する弊社サポートページよりお問い合わせいただけますようお願いいたします。

また、お問い合わせをされる際は、シリアル番号と登録されているメールアドレスをご用意ください。

- 1) Google Chrome や Mozilla Firefox、Microsoft Edge 等のブラウザを起動して、**Dr.Web** の ホームページ へアクセスしてください。

下記のように URL(アドレス)をアドレスバーに入力後、Enter キーを押してください。



- 2) 「サポート」をクリックしてください。

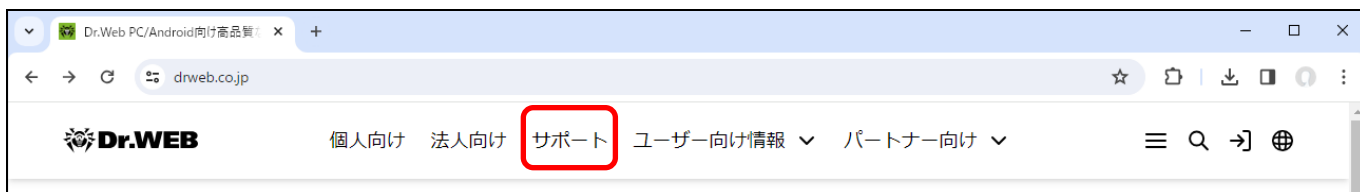
▶ 画面の上部にメニューが表示されていない場合

画面右上のメニュー(≡)アイコンをクリックした後、「サポート」をクリックしてください。



▶ 画面の上部にメニューが表示されている場合

表示されているメニュー内の「サポート」をクリックしてください。





- 3) 表示された画面の「サポートに問い合わせる」セクションで、「テクニカルサポート」の「Dr.Webプログラムの動作」のラジオボタンを選択し、「次へ」をクリックします。

サポートに問い合わせる

サポートサービスへの問い合わせ方法

[サイト上のアカウント経由でログオン\(? \)](#) [お客様専用ページ“My Dr.Web”経由でログオン\(? \)](#)

販売サポートサービス <ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> シリアル番号登録 / キーファイル取得<input type="radio"/> 購入/更新/追加購入<input type="radio"/> フィードバックおよびご提案<input type="radio"/> Report a problem on our website	テクニカルサポート <p>ライセンスを指定する必要があります。</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> Dr.Webプログラムの動作<input type="radio"/> ウイルスの検出/削除<input type="radio"/> Decrypt files compromised by a Trojan.Encoder/Cryptolocker
--	---

[次へ >](#)

- 4) 「Eライセンス」をクリックします。

テクニカルサポート

お問い合わせのカテゴリ: Dr.Webプログラムの動作

お問い合わせの際には、ご利用中のDr.Webライセンスをご入力いただけますようお願いいたします。

[Eライセンス](#) [ボックス製品](#) / [サブスクリプション](#)

もしくはGoogle Playのオーダー番号のご入力をお願いいたします。

[GOOGLE PLAY](#)

セルフサポートにある資料から、ご質問の回答を確認できる可能性があります。

[次へ >](#)

[戻る](#) | [もう一度やり直す](#)



5) 表示された「DR.WEB 電子ライセンスおよびパッケージ製品」の箇所に、シリアル番号と当該シリアル番号を有効化された際に登録されたメールアドレスを入力して、「次へ」をクリックします。

- ※ シリアル番号は、4文字×4個の計 **16文字**で構成される**半角英数字**です。**4文字単位に正しく入力してください。**
- ※ **全角文字はお使いいただけません。**
- ※ 問い合わせ時点で有効なシリアル番号を入力してください。

テクニカルサポート

お問い合わせのカテゴリ: **Dr.Webプログラムの動作**

お問い合わせの際には、ご利用中の**Dr.Webライセンス**をご入力いただけますようお願いいたします。

Eライセンス / **ボックス製品** / **サブスクリプション**

もしくはGoogle Playの**オーダー番号**のご入力をお願いいたします。

GOOGLE PLAY

お持ちのDr.Webライセンスを指定してください。

DR.WEB電子ライセンスおよびパッケージ製品

シリアル番号

XXXX

XXXX

XXXX

XXXX

×

シリアル番号の再発行を希望される場合

登録メールアドレス

メールアドレスを忘れた場合、もう一度メールアドレスを登録してください。
キーを含むメールが送信されます。

セルフサポートにある資料から、ご質問の回答を確認できる可能性があります。

次へ >

戻る | もう一度やり直す





6) お問い合わせの製品とプラットフォームを選択し、「次へ」をクリックしてください。

Dr.Web製品を選択してください。

個人向け 法人向け

ワークステーションの保護/修復ユーティリティ	サーバーの保護	メールのフィルタリング
<input checked="" type="radio"/> Windows	<input type="radio"/> Windows	<input type="radio"/> Windows
<input type="radio"/> macOS	<input type="radio"/> Unix	<input type="radio"/> Unix
<input type="radio"/> Linux	<input type="radio"/> macOS Server	<input type="radio"/> Lotus
	<input type="radio"/> Novell	<input type="radio"/> Kerio
	<input type="radio"/> Linux	
インターネットゲートウェイの保護	モバイルデバイスの保護	インターネットサービス
<input type="radio"/> ISA Server/Forefront	<input type="radio"/> Android	<input type="radio"/> Dr.Web AV-Desk
<input type="radio"/> Unix	<input type="radio"/> BlackBerry	<input type="radio"/> Dr.Web vxCube
<input type="radio"/> Kerio		
<input type="radio"/> MIMESweeper		
<input type="radio"/> Qbik WinGate		

次へ >



- 7) 必須項目(*の箇所)とお問い合わせ内容を入力し、ログファイルやスクリーンショット等を添付します。
お問い合わせ内容には、発生している事象の他、ご利用中の製品およびバージョン、OSの情報も入力してください。
また、事象の早期解決のため、ログファイルは必ず添付していただけますようお願いいたします。
※ ログファイルやスクリーンショットについては、再度取得をご依頼させていただく場合がございます。

連絡先

お問い合わせのカテゴリ: **Dr.Webプログラムの動作**

企業名 *

氏名 *

職位 *

会社の電話番号

E-mail *

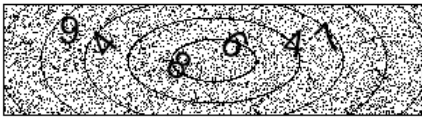
返信はこのメールアドレスに送信されます。

ご質問 *

! DR.WEBの動作に関する情報を収集するユーティリティ

ファイルを添付する
50MBまでのファイルを添付することができます。

ファイルの選択

画像コード * 

- 8) 「私は、Doctor Web(Dr.Web ソフトウェアの権利所有者)が私の個人情報を取り扱うことに同意します。」にチェックを入れ、「送信」ボタンをクリックします。

個人情報の取り扱いに同意いただけない場合は、お問合せは送信できません。

私は、Doctor Web(Dr.Webソフトウェアの権利所有者)が私の個人情報を取り扱うことに同意します。



※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先は、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
