



Dr.Web サポートプログラム利用ガイド

- Dr.Web AV-Desk Ver13 用 -

株式会社 Doctor Web Pacific

初版：2021/10/04



目次

1. はじめに.....	3
2. サブスクリプション ID の確認方法	3
2.1. Control Center から確認.....	3
2.2. Agent がインストールされた PC 上で確認.....	5
3. お問い合わせの登録.....	7

1. はじめに

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、「サブスクリプション ID」が必要となります。

尚、お問い合わせは、御社にて Dr.Web AV-Desk の管理をされている方からお願いいたします。

2. サブスクリプション ID の確認方法

サブスクリプション ID は、次の方法でご確認いただけます。

2.1. Control Center から確認

Agent がインストールされている OS が、macOS、Linux、Android の場合には、この方法でご確認ください。Windows の場合には、PC 上で確認することもできます。

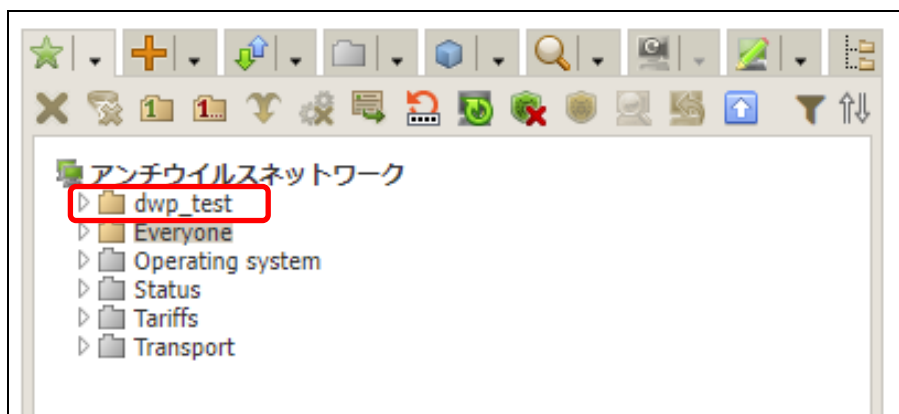
- 1) Control Center にログインします。

※ Control Center の URL およびログイン ID、パスワードは、サービス提供会社より案内されたものをご利用ください。

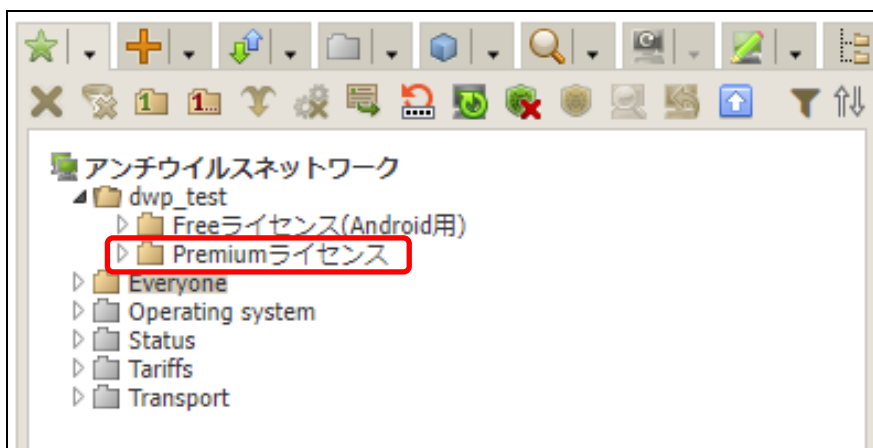
- 2) 「アンチウイルスネットワーク」メニューを開きます。

- 3) 中央のツリーから、お客様のグループを開きます。

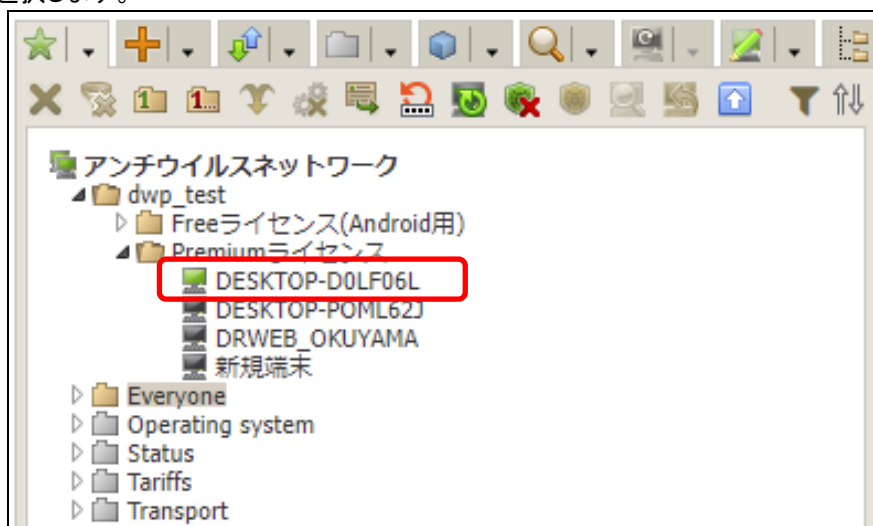
※ 下図の場合では、「dwp_test」



- 4) 次に「Premium ライセンス」を開きます。



- 5) 対象の端末を選択します。



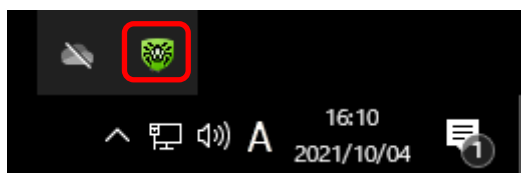
- 6) 画面右側に表示された「*****端末のプロパティ」の下にある「端末の識別子」欄に表示されている文字列が「サブスクリプション ID」となります。



2.2. Agent がインストールされた PC 上で確認

Agent がインストールされている OS が Windows の場合のみ、PC 上で確認することができます。macOS、Linux、Android の場合には、Control Center 上でご確認ください

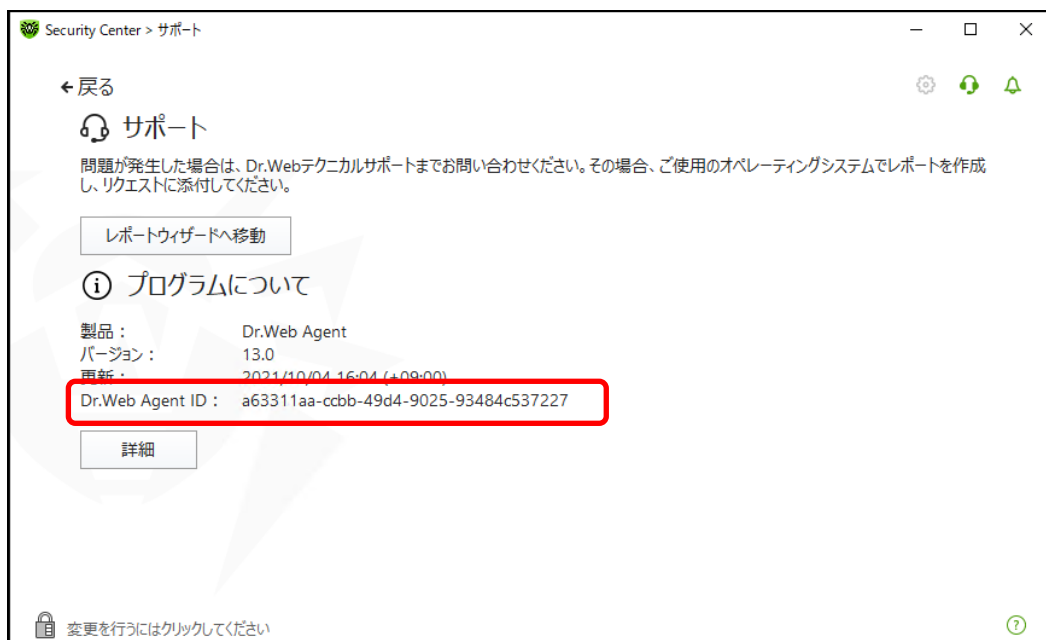
- 1) Windows にログインします。
- 2) タスクトレイの Dr.Web の常駐アイコンをクリックします。



- 3) 表示されたメニューから「サポート」をクリックします。



- 7) 表示された画面の「Dr.Web Agent ID」の箇所に表示されている文字列が「サブスクリプション ID」となります。



3. お問い合わせの登録

弊社サポートページから、以下の手順にてお問い合わせを登録してください。

- 1) Edge や Google Chrome、Mozilla Firefox 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。
URL : <https://www.drweb.co.jp/>
- 2) Dr.Web のホームページの上部にあるメニューから「サポート」にマウスオーバーし、表示されたメニューの「サポートにお問い合わせる」をクリックしてください。



※ マウスオーバーがうまくできない場合は、下記 URL に直接アクセスしてください。

URL : <https://support.drweb.co.jp/>



- 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

カテゴリを選択してください:

販売サポートサービス	テクニカルサポート
<input type="radio"/> シリアル番号登録 / キーファイル取得	ライセンスを指定する必要があります。
<input type="radio"/> 購入/更新/追加購入	<input checked="" type="radio"/> Dr.Webプログラムの動作
<input type="radio"/> フィードバックおよびご提案	<input type="radio"/> ウイルスの検出/削除

[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 \(? \)](#)

- 4) 「"DR.WEB ANTI-VIRUS"サービスのサブスクリプション」の「サブスクリプションの ID」欄に前項で確認したサブスクリプション ID を入力します。

"DR.WEB ANTI-VIRUS"サービスのサブスクリプション

サブスクリプションのID (?)

またはプロバイダー

[アクセスを復元しますか?](#)



- 5) サブスクリプション ID を入力したら、「次へ」をクリックします。

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。

GOOGLE PLAYオーダー
GPA. XXXX XXXX XXXX XXXXX ×

アドレス
@gmail.com

Life license(永年ライセンス)

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) 「法人向け」タブをクリックします。

Dr.Web製品を選択してください。

個人向け ▼ **法人向け ▼**

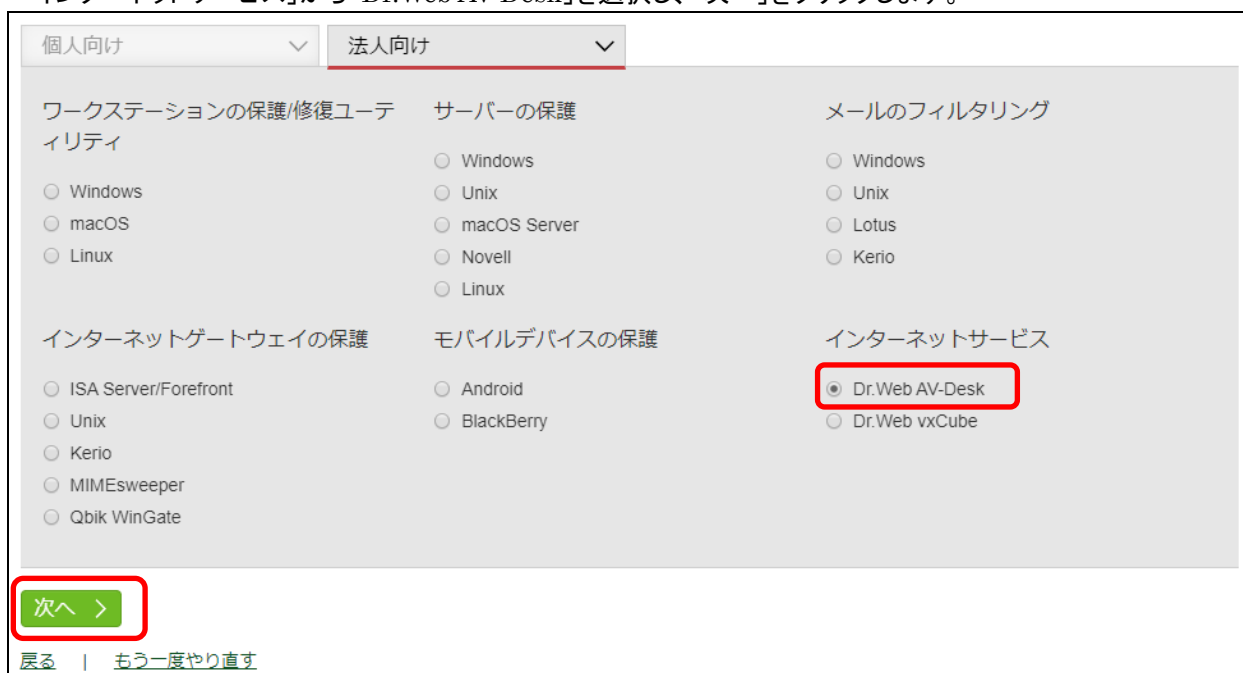
家庭用PC/MACの保護
 Windows
 macOS
 Linux

モバイルデバイスの保護
 Android (Lightを除く (2))
 BlackBerry

次へ >

戻る | もう一度やり直す

- 7) 「インターネットサービス」から「Dr.Web AV-Desk」を選択し、「次へ」をクリックします。



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

- Windows
- macOS
- Linux

サーバーの保護

- Windows
- Unix
- macOS Server
- Novell
- Linux

メールのフィルタリング

- Windows
- Unix
- Lotus
- Kerio

インターネットゲートウェイの保護

- ISA Server/Forefront
- Unix
- Kerio
- MIMESweeper
- Qbik WinGate

モバイルデバイスの保護

- Android
- BlackBerry

インターネットサービス

- Dr.Web AV-Desk
- Dr.Web vxCube

次へ >

[戻る](#) | [もう一度やり直す](#)

- 8) 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。



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 *

- 9) ログファイルやスクリーンショット等を添付し、画像コードを入力します。
- ※ ログファイルやスクリーンショット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。

ファイルを添付する	<input type="button" value="ファイルを選択"/> 選択されていません
画像コード *	 <input type="text"/>

- 10) 「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。

<input type="checkbox"/> 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。
<input type="button" value="送信 >"/>
戻る もう一度やり直す



お使いの製品の詳細な機能の説明や、利用方法は、各製品マニュアルをご参照ください。
また、製品のご利用について、ご質問やトラブル等がありましたら、下記 URL よりお気軽にお問い合わせください。

https://support.drweb.co.jp/support_wizard/

株式会社 Doctor Web Pacific

〒105-0003 東京都港区西新橋 1-14-10 西新橋スタービル 2F

URL: www.drweb.co.jp