



Dr.Web サポートプログラム利用ガイド

- Dr.Web Premium サブスクリプションサービス用 -

株式会社 Doctor Web Pacific

初版 : 2021/10/04

改訂 : 2022/09/08



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 Premium サブスクリプションサービスの管理**をされている方からお願いいたします。

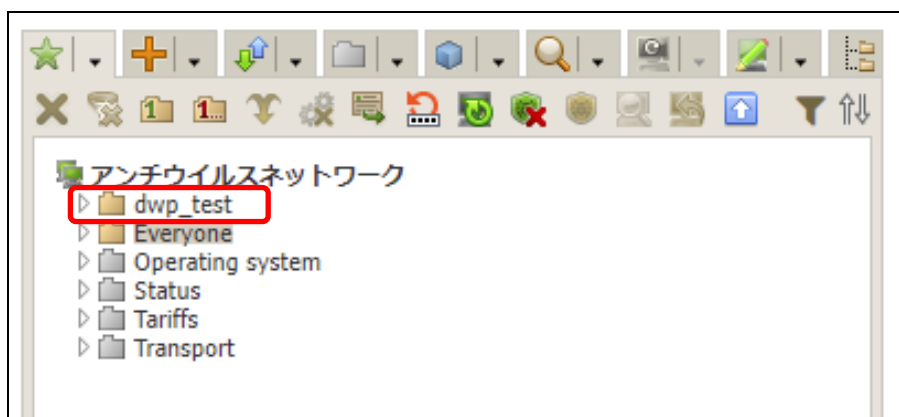
2. サブスクリプション ID の確認方法

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。

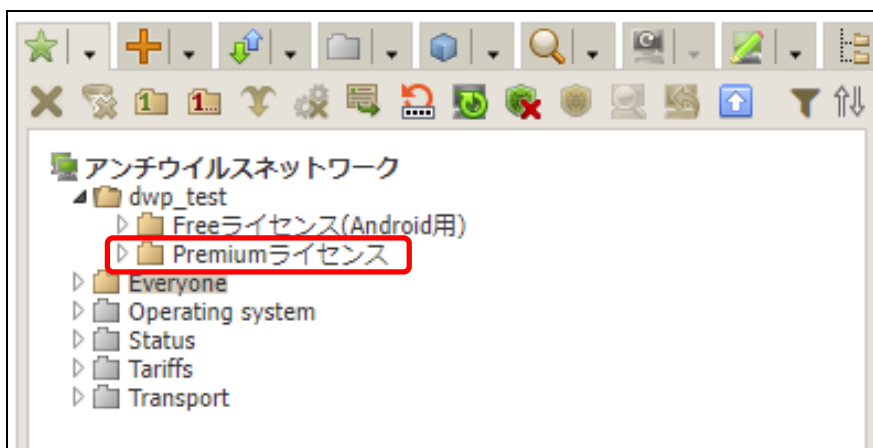
2.1. Control Center から確認

Dr.Web 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。

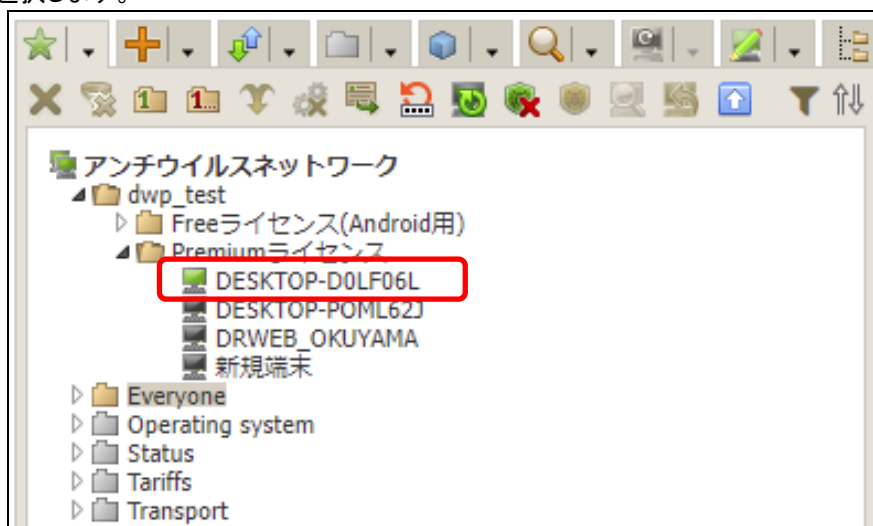
- 1) Control Center にログインします。
 - ※ Control Center の URL およびログイン ID、パスワードは、サービス提供会社より案内されたものをご利用ください。
- 2) 「アンチウイルスネットワーク」メニューを開きます。
- 3) 中央のツリーから、お客様のグループを開きます。
 - ※ 下図の場合では、「dwp_test」



- 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。



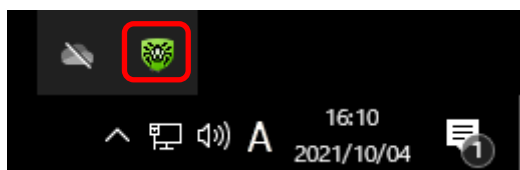
- 6) 画面右側に表示された「*****端末のプロパティ」の下にある「端末の識別子」欄に表示されている文字列が「サブスクリプション ID」となります。



2.2. Dr.Web Agent for Windows がインストールされた PC 上で確認

Dr.Web 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。

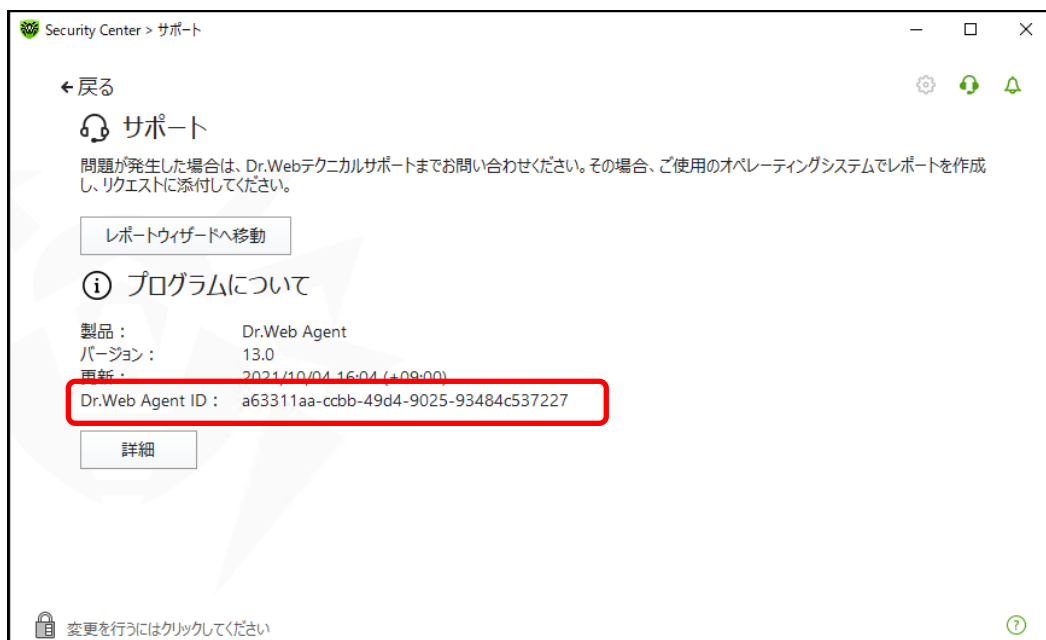


- 3) 表示されたメニューから「サポート」をクリックします。





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) Microsoft 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。

お問い合わせ - カテゴリの選択

サポートサービスへの問い合わせ方法

ウェブサイトのアカウントを使用してログオン(?) "My Dr.Web"にログオン(?)

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 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
<input type="radio"/> Report a problem on our website	<input type="radio"/> Decrypt files compromised by a Trojan.Encoder/Cryptolocker

- 4) 「サブスクリプション」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のオーダー番号を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。

[戻る](#) | [もう一度やり直す](#)

- 5) 表示された「"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。

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**をご入力をお願いいたします。

GOOGLE PLAY ▾

"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?](#)

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) 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。

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

“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 (?)

bc [REDACTED] rca

またはプロバイダー

[アクセスを復元しますか?](#)

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](#)

- 7) 「法人向け」タブをクリックします。

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

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の保護	モバイルデバイスの保護
<input checked="" type="radio"/> Windows	<input type="radio"/> Android (Lightを除く (?))
<input type="radio"/> macOS	<input type="radio"/> BlackBerry
<input type="radio"/> Linux	

次へ >

[戻る](#) | [もう一度やり直す](#)



8) 「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。

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**

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 >

[戻る](#) | [もう一度やり直す](#)



- 9) 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 *	<input type="text"/>
氏名 *	<input type="text"/>
職位 *	<input type="text"/>
会社の電話番号	<input type="text"/>
E-mail *	<input type="text"/>
	返信はこのメールアドレスに送信されます。
ご質問 *	<input type="text"/>

- 10) 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。

! 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。

画像コード*

ファイルの選択 ファイルが選択されていません



- 11) 「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。

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