

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。

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

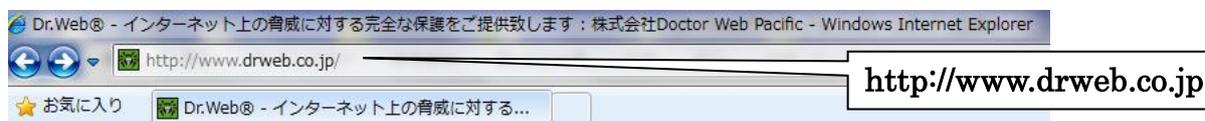
ツールを実行いただくと Dr.Web 関連のログ等が自動的に収集され、ZIP ファイルが作成されます。

2. 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
- シリアル番号の登録メールアドレス
- 検体(ZIP 等で圧縮したもの)

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 のホームページ上部メニューの「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。



The screenshot shows the Dr.Web Anti-virus website interface. The top navigation bar includes links for '個人向け' (Personal), '法人向け' (Corporate), '購入' (Purchase), 'ダウンロード' (Download), 'サポート' (Support), 'トレーニング' (Training), 'パートナー' (Partner), and '情報' (Information). The 'サポート' link is highlighted with a red box. Below the navigation bar, a large blue banner features a button labeled 'サポートに問い合わせる' (Contact Support), which is also highlighted with a red box. Underneath the banner, there are several service categories: '復号化サービスの依頼 (Trojan Encoder)', 'フォーラム', 'コンピュータ関連ウイルス インシデントの調査 (有料)', and '著作権侵害の報告'. The '各種サービス' (Various Services) section lists 'シリアル番号の登録', 'ライセンス証明書の生成サービス', 'シリアル番号の再発行', '登録e-mailの変更', and 'Anti-theftによるロックの解除'. The '資料' (Materials) section lists 'よくあるご質問', '製品についての動画', 'マニュアル', 'ライセンスセンター', and '法律関連コーナー'. The 'アンチウイルスラボ' (Anti-virus Lab) section lists '不審なファイルの提供', '誤警告の報告', '悪意のあるウェブサイトの報告', 'オンラインスキャナー', and 'Dr.Web vxCube'.



※ 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。

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

※ 注意

画面下部にある「誤認警報を報告」および「検体の提供」のリンクはクリックしないでください。

「誤認警報を報告」および「検体の提供」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) 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 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 checked="" type="radio"/> ウィルスの検出/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 電子ライセンスおよびパッケージ製品」の箇所、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。



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 X 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。

“DR.WEB ANTI-VIRUS”サービスの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?

GOOGLE PLAYオーダー

GPA: XXXX XXXX XXXX XXXXX X

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 >

5) 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

- 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 >

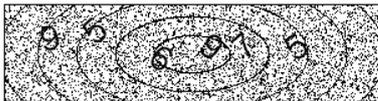
- 6) 必須項目(*の箇所)とお問い合わせ内容を入力し、検体とログファイル、スクリーンショット等を添付します。
お問い合わせ内容には、発生している事象の他、ご利用中の製品およびバージョン、OS の情報も入力してください。
また、事象の早期解決のため、ログファイルは必ず添付していただけますようお願いいたします。

連絡先	
お問い合わせのカテゴリ: Dr.Webプログラムの動作	
ИИИ	<input type="text"/>
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"/>

!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 選択されていません

画像コード *



- ※ 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。



7) 「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 > ↑

※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
