



初版：2011.03.24

改訂：2024.01.17

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。

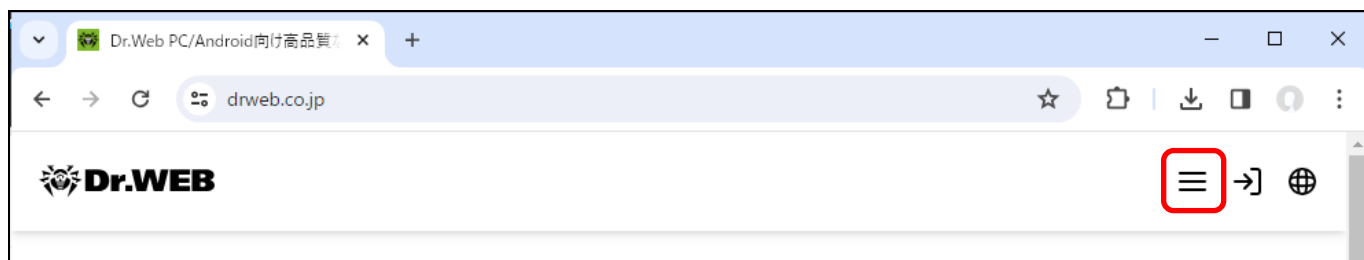
- インターネットに接続可能な PC
- Dr.Web のシリアル番号
- シリアル番号の登録メールアドレス
- 検体(ZIP 等で圧縮したもの)

1) 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) 「サポート」をクリックしてください。

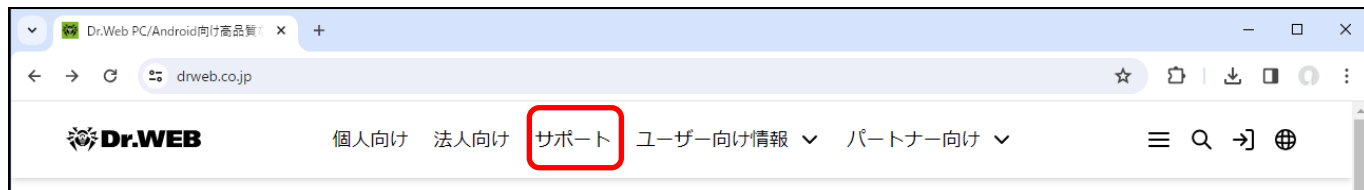
- 画面の上部にメニューが表示されていない場合

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。



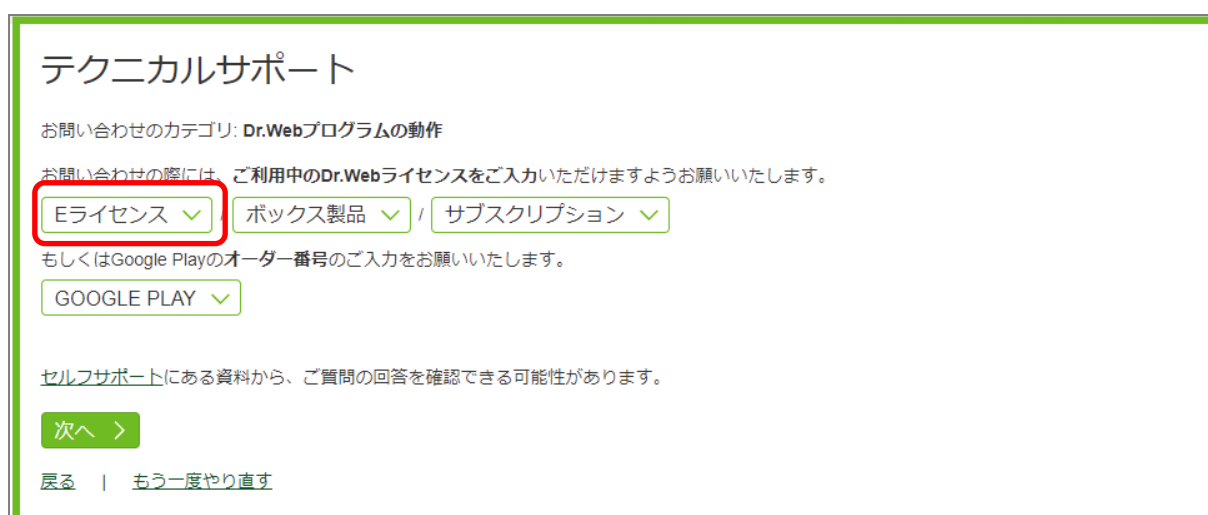
※ 注意

上記以外の箇所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「ウイルスの検出/削除」のラジオボタンを選択し、「次へ」をクリックします。



- 4) 「E ライセンス」をクリックします。



- 5) 「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。

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。

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		

- 7) 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: ウイルスの検出 / 削除

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 ファイルが選択されていません
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 * 



- ※ 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。



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。

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