



初版： 2011.03.24

改訂： 2019.04.01

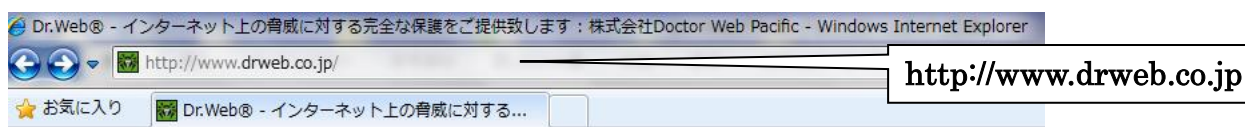
Dr.Web サポートプログラム利用方法

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。

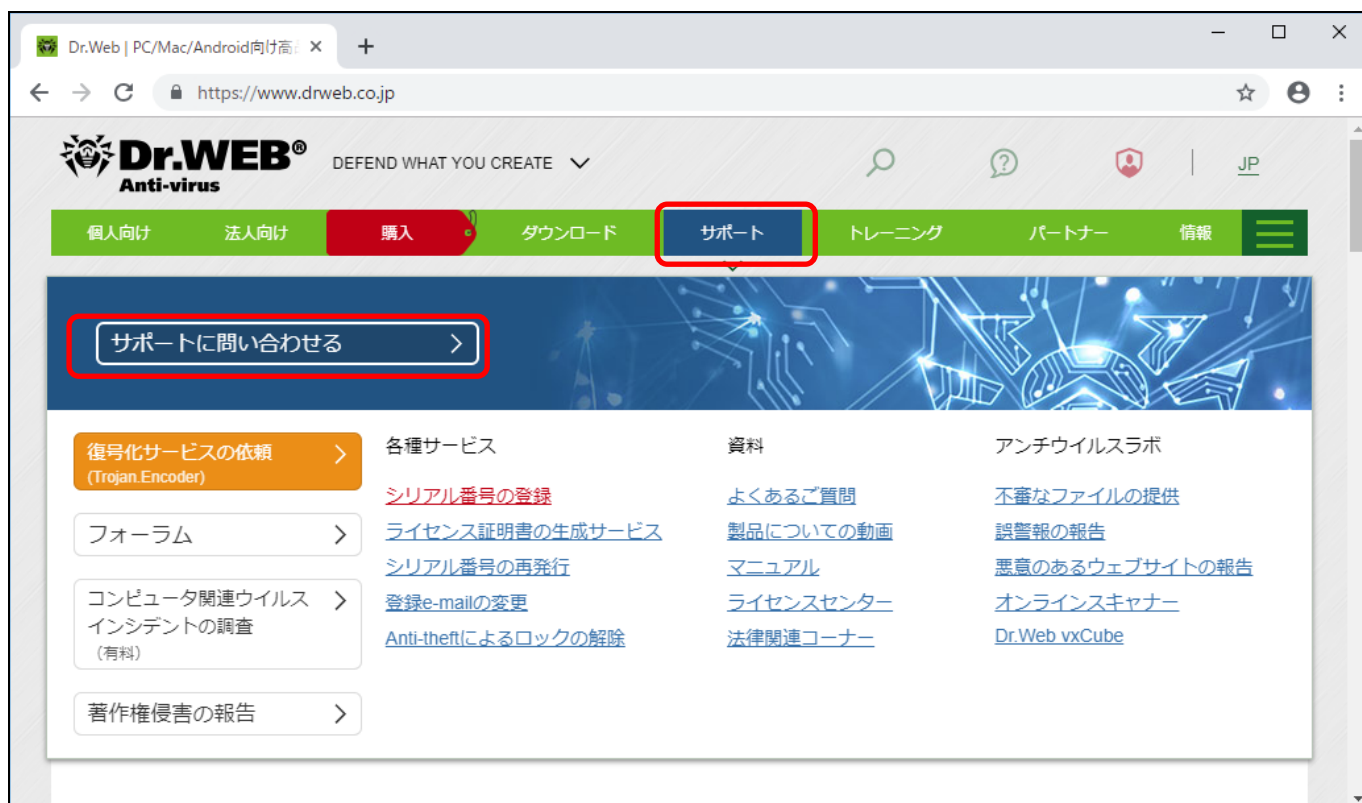
また、お問い合わせをされる際は、シリアル番号と登録されているメールアドレスをご用意ください。

- 1) Internet Explorer や 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。

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) 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。



※ 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/>



- 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	<input type="radio"/> 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 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、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**

ИИИ

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 選択されていません

画像コード* 

- 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。





※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
