



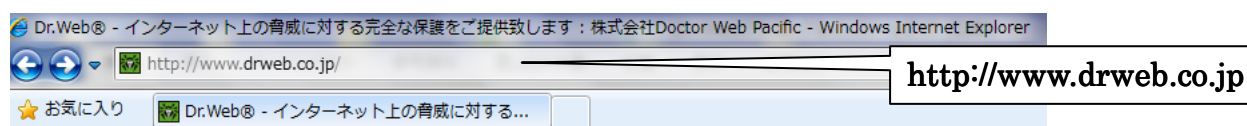
初版： 2011.3.24

改訂： 2017.2.8

## 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。

- 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のメニューから「サポート」をクリックしてください。



3) 表示された画面で、「私は、Dr.Web 製品の登録ユーザーです。」のラジオボタンをクリックし、シリアル番号を入力します。

- ※ 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。**
- ※ **全角文字はお使い頂けません。**
- ※ 英語の大文字小文字(半角英数字のみ)はどちらでも入力できます。
- ※ 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サービス

お問い合わせ内容にできるだけ正確かつ迅速に返信させていただくために、ご質問のカテゴリーを正確に選択して下さい。これにより、お問い合わせ対応時間の大幅な短縮が可能となります。お問い合わせ送信後、本メールに対してユニークな番号が発行されます。お問い合わせフォームにご記入いただいた電子メールのアドレス宛に、お問い合わせ対応ページのリンク先を返信いたします。本ページにて、コメント追加、お問い合わせ履歴参照、問題が解決された場合のお問い合わせ完了などのお問い合わせ内容の設定を変更できます。

### サポートの問い合わせ方法 (手順)

#### サポートのご連絡を頂く前に取得いただきたいログ等の情報について

1、「私は Dr.Web 製品の登録ユーザーです。」( ) 以内に返信させていただきます。お問い合わせ対応システムでラジオボタンを合わせてください。

お客様の質問内容に「よくあるご質問」に記載されている場合があります。お問い合わせの際は、「よくあるご質問」をご一読ください。

私は、Dr.Web製品の登録ユーザーです。

シリアル番号、又はライセンスキーファイルを指定して下さい。

シリアル番号

ライセンスキーファイル

ファイルを選択 選択されていません

2、お客様の「シリアル番号」を入力してください。

3、入力が終わりましたら、「次へ」をクリック。

次へ

4) お問い合わせのカテゴリを選択してください。

技術的なお問い合わせの場合は「Dr.Web アンチウイルス製品に関する技術的な質問」を、検体を送付される場合は「ウイルスの検出、又は削除」を選択してください。

## テクニカルサポートサービス

お問い合わせ内容にできるだけ正確かつ迅速に返信させていただくために、ご質問のカテゴリを正確に選択して下さい。これにより、お問い合わせ対応時間の大幅な短縮が可能となります。お問い合わせ送信後、本メールに対してユニークな番号が発行されます。お問い合わせフォームにご記入いただいた電子メールのアドレス宛に、お問い合わせ対応ページのリンク先を返信いたします。本ページにて、コメント追加、お問い合わせ履歴参照、問題が解決された場合のお問い合わせ完了などのお問い合わせ内容の設定を変更できます。

お問い合わせに最大48時間（土日・祝日・休日を除く）以内に返信させていただきますが、通常、お問い合わせ受信後の3時間以内に対応いたしております。お問い合わせ対応システムは、常にDoctor Webの監視下に置かれています。

お客様の疑問は、「よくあるご質問」に回答が記載されている場合があります。お問合せを頂く前に、「よくあるご質問」をご一読ください。

- [Dr.Webアンチウイルス製品に関する技術的な質問](#)
- [シリアル番号登録/キーファイル受信](#)
- [アンチウイルス製品選択支援、ライセンス購入/更新（デモライセンスを含む）](#)
- [ウイルスの検出、又は削除](#)
- [ベアレンタルコントロールの誤認警報、誤検出を報告](#)
- [アンチウイルスソフトの機能改善に関するご意見・ご提案](#)
- [弊社・弊社パートナー企業に関するご意見・ご提案](#)



5) 製品カテゴリを選択します。


- ご自宅のデスクトップパソコン/ノートパソコンの修復  
個人向け Desktop Security Suite
- 企業内のデスクトップパソコン/ノートパソコンの保護・修復  
法人向け Desktop Security Suite
- 企業内ネットワークの保護・修復  
Enterprise Security Suite(集中管理サーバー)
- 企業内ファイルサーバの保護  
法人向け Server Security Suite
- 企業内メールシステムの保護  
法人向け Mail Security Suite
- 企業内ゲートウェイの保護  
法人向け Gateway Security Suite
- モバイルデバイスの保護  
Mobile Security Suite

- 6) OS を選択します。
- 7) 製品を選択します。
- 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。  
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。

お問い合わせの要件： Dr.Webアンチウイルス製品に関する技術的な質問  
ご利用中の製品カテゴリ： 企業内のデスクトップパソコン/ノートパソコンの保護・修復  
ご利用中のOS： Linux/FreeBSD/Solaris  
ご利用中の製品： Dr.Web Anti-virus for Linux

### お問い合わせのまとめ

\*お名前:   
\*企業名:   
\*職位名:   
\*メールアドレス:   
電話番号:



\*画像内の文字列を入力して下さい:

\*お問い合わせ内容:

ファイルを添付する:  
 選択されていません

- 9) 「送信」 ボタンをクリックします。



---

※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**  
**神奈川県川崎市川崎区東田町 1-2 いちご川崎ビル 2F**  
-----