

別紙

ウイルススキャン手順

「メールウイルスチェック動作不備のお詫びとご連絡」を読んでから、本書をご確認ください。

ウイルス対策ソフト※をご利用の場合は、ご利用のソフトにてウイルスが検知、駆除されますので、本書のご確認は不要です。
(※ウイルスバスター、ノートン、マカフィーなど)

はじめに

お客様の環境にあったウイルススキャン方法をご案内するため、はじめに以下の内容をご確認ください。

Q

現在「セキュリティセット・プレミアム」をご契約中ですか？

BIGLOBE が提供している総合セキュリティ対策サービス「セキュリティセット・プレミアム」をご契約中のお客様は、本サービスを使用してウイルススキャンすることができます。

自分が「セキュリティセット・プレミアム」を契約しているかどうか分からないお客様は、右記 URL からビッグロブのマイページにログインすると、ご契約中のサービスをご確認いただけます。

ご契約中のサービスの確認はこちら

BIGLOBE マイページ (ご契約商品一覧)
<https://biglobe.jp/mvcmy>

ID・パスワードを忘れた場合はこちら ▶ <https://0962.jp/idpw/>



はい

Q

「セキュリティセット・プレミアム」のインストールはお済みですか？

「セキュリティセット・プレミアム」のご利用には、お客様ご自身によるインストール作業が必要です。

はい

いいえ

セキュリティセット・プレミアムをインストールしてください

インストール方法はこちら

<https://0962.jp/inst>

ウイルススキャンしたい端末でアクセスしてください。



いいえ

インストール完了

Q

BIGLOBE メールを受信していた端末の種類は何ですか？

Windows
パソコン

Mac

Android
スマートフォン

iPhone/iPad

P.4 へ

P.5 へ

P.6 へ

ウイルススキャンは不要です※

Q

現在ウイルス対策ソフト・アプリをご利用中ですか？

はい

いいえ

ご利用中のウイルス対策ソフト・アプリでウイルススキャンを実施してください

ウイルススキャン方法がご不明な場合は、ご利用のウイルス対策ソフト・アプリの提供元にお問い合わせください。

Q

BIGLOBE メールを受信していた端末の種類は何ですか？

Windows
パソコン

Mac

Android
スマートフォン

iPhone/iPad

P.7 へ

P.11 へ

P.15 へ

ウイルススキャンは不要です※

「セキュリティセット・プレミアム」で Windows パソコンをウイルススキャンする

✓ ウイルススキャンが必要な Windows パソコンで操作してください。



メニューの【セキュリティ】をクリックしてください。



【スキャンの実行】をクリックしてください。



【フルスキャンを実行】をクリックしてください。



ご利用の環境によっては、スキャン完了まで数時間かかる場合があります。しばらくお待ちください。なお、スキャン中も通常通りパソコンを使用できます。

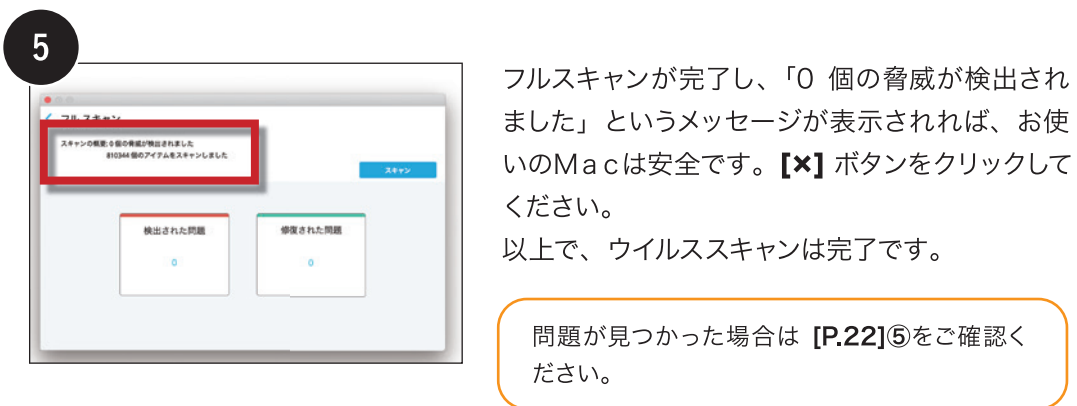


フルスキャンが完了し、「パソコンで問題は見つかりませんでした」というメッセージが表示されれば、お使いのパソコンは安全です。【終了】ボタンをクリックしてください。以上で、ウイルススキャンは完了です。

問題が見つかった場合は [P.22]⑤をご確認ください。

「セキュリティセット・プレミアム」で Mac をウイルススキャンする


✔ ウイルススキャンが必要な Mac で操作してください。



「セキュリティセット・プレミアム」で Android スマートフォンをウイルススキャンする

✓ ウイルススキャンが必要な Android スマートフォンで操作してください。


1



McAfee Security

アプリの一覧から「McAfee Security」のアイコンをタップし、McAfee Mobile Security アプリを開いてください。

2




画面下部の【**ディープスキャンを開始**】をタップしてください。

ディープスキャンが表示されない場合


画面右上の ≡ アイコンをタップし、表示されたメニューから「ディープスキャン」を選択してください。

3



【**開始**】をタップしてください。

4



【**有効にする**】をタップしてください。

5



【**許可**】をタップしてください。

6



スキャンが完了し、「アプリとファイルに問題はありません」というメッセージが表示されれば、お使いのスマートフォンは安全です。【**×**】ボタンをタップしてください。

以上で、ウイルススキャンは完了です。

脅威が見つかった場合は [P.22]⑤をご確認ください。

Windows パソコンに「マカフィー リブセーフ」[※]をインストールし、ウイルススキャンする

「マカフィー リブセーフ」30日無料体験版をインストールしてウイルススキャンを行います。マカフィー リブセーフは以下の環境で動作します。インストール前にご利用環境をご確認ください。※マカフィー リブセーフはマカフィー社の提供するウイルス対策ソフトです。

✔ ウイルススキャンが必要な Windows パソコンで操作してください。

対応OS (日本語のみ)	ブラウザ	ハードウェア	その他
Windows 10 (32ビット/64ビット) Windows 8.1 (32ビット/64ビット) Windows 8 (32ビット/64ビット) Windows 7 (32ビット/64ビット)	Internet Explorer 10.0以降 Firefox Google Chrome Microsoft Edge	2GB以上のRAM ハードディスク上に500MB以上の 空き容量 1GHz以上のプロセッサ	高速のインターネット接続を推奨

・ 2019年7月現在の情報です。最新情報は https://www.mcafee.com/japan/home/pd/live_safe/system.html でご確認ください。
・ Windows 10 Mobile や Windows 10 S (教育用エディション)、また企業向けの OS などは動作要件対象外になります。
・ Boot Camp や仮想化環境はサポートしていません。

動作環境を満たさない場合 ▶ P20 よくある質問①

1 Web ブラウザー (Internet Explorer や Microsoft Edge など) を起動し、以下の URL にアクセスしてください。

マカフィー リブセーフ 30日無料体験版

<https://0962.jp/mcafee>

アクセス後は、必ず **30日以内**にウイルススキャンを実施してください

次ページへ

マカフィー社の Web サイトが開きます。



2



マカフィー リブセーフの【**無料ダウンロード**】ボタンをクリックしてください。

3



「無料」の表示を確認

「無料」と表示されない場合は [P.20]②をご確認ください。

予めメールアドレスが表示される場合

上部に「無料」と表示されている場合は、手順⑤へお進みください。

4



パスワードを2回入力し、表示された内容をご確認のうえ、【**同意して続ける**】ボタンをクリックしてください。

5



【**注文する**】ボタンをクリックしてください。

請求先情報の
入力を求められた場合

「無料のお試し版をすぐに準備いたします」と表示されず、請求先情報の登録を求められた場合は、[P.20]②をご確認ください。

6



【**マイアカウントに移動する**】ボタンをクリックしてください。

7



パスワードが
わからない場合

[ログイン] ボタン下の「パスワードを忘れた場合」をクリックして、パスワードをリセットしてください。

8



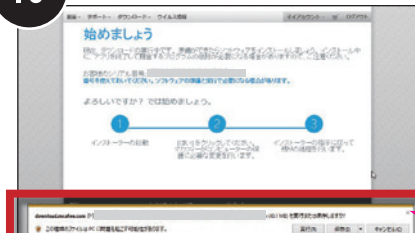
【ダウンロード】 ボタンをクリックしてください。

9



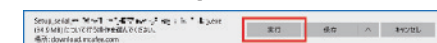
表示された内容をご確認のうえ、**【同意してダウンロード】** ボタンをクリックしてください。

10



ページが移動すると自動的にダウンロードが開始し、完了すると画面下部に通知バーが表示されます。**【実行】** ボタンをクリックしてください。

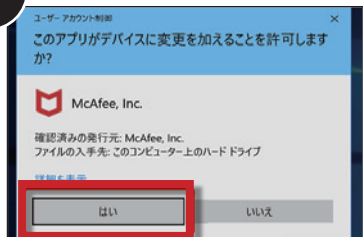
Microsoft Edge の場合



Internet Explorer の場合



11



ユーザー アカウント制御画面が表示された場合は、**【はい】** ボタンをクリックしてください。

12



【インストール】 ボタンをクリックしてください。

13



インストールが完了したら、**【完了】** ボタンをクリックしてください。

14



ボタン下の **【アプリに移動】** をクリックしてください。

次ページへ



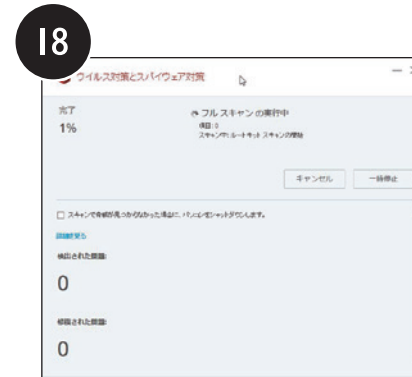
15
メニューの【セキュリティ】をクリックしてください。



16
【スキャンの実行】をクリックしてください。



17
【フルスキャンを実行】をクリックしてください。



18
ご利用の環境によっては、スキャン完了まで数時間かかる場合があります。しばらくお待ちください。なお、スキャン中も通常通りパソコンを使用できます。



19
フルスキャンが完了し、「パソコンで問題は見つかりませんでした」というメッセージが表示されれば、お使いのパソコンは安全です。【終了】ボタンをクリックしてください。

以上で、ウイルススキャンは完了です。

問題が見つかった場合は [P.22]⑤ をご確認ください。

Mac に「マカフィー リブセーフ」※ をインストールして、ウイルススキャンする

「マカフィー リブセーフ」30日無料体験版をインストールしてウイルススキャンを行います。マカフィー リブセーフは以下の環境で動作します。インストール前にご利用環境をご確認ください。※マカフィー リブセーフはマカフィー社の提供するウイルス対策ソフトです。

✔ ウイルススキャンが必要な Mac で操作してください。

対応OS (日本語のみ)	ブラウザ	その他
macOS 10.12 以降 (CPUはインテル® プロセッサに対応)	Safari	高速のインターネット接続を推奨

・ 2019年7月現在の情報です。最新情報は https://www.mcafee.com/japan/home/pd/live_safe/system.html でご確認ください。
・ Boot Camp や仮想化環境はサポートしていません。

動作環境を満たさない場合 ▶ P20 よくある質問①

1 Web ブラウザーを起動し、以下の URL にアクセスしてください。

マカフィー リブセーフ 30日無料体験版

<https://0962.jp/mcafee>

アクセス後は、必ず **30日以内** にウイルススキャンを実施してください

マカフィー社の Web サイトが開きます。



次ページへ

2



マカフィー リブセーフの【**無料ダウンロード**】ボタンをクリックしてください。

3



「無料」の表示を確認

「無料」と表示されない場合は [P.20]②をご確認ください。

予めメールアドレスが表示される場合

上部に「無料」と表示されている場合は、手順⑤へお進みください。

ショッピングカード内にマカフィー リブセーフが**無料**で追加されていることを確認し、普段お使いのメールアドレスを入力してください。

4



パスワードを2回入力し、表示された内容をご確認のうえ、【**同意して続ける**】ボタンをクリックしてください。

5



【**注文する**】ボタンをクリックしてください。

請求先情報の入力を求められた場合

「無料のお試し版をすぐに準備いたします」と表示されず、請求先情報の登録を求められた場合は、[P.20]②をご確認ください。

6



【**マイアカウントに移動する**】ボタンをクリックしてください。

7



先ほど入力したメールアドレスとパスワードを入力して、【**ログイン**】ボタンをクリックしてください。

パスワードがわからない場合

[ログイン] ボタン下の「パスワードを忘れた場合」をクリックして、パスワードをリセットしてください。

8



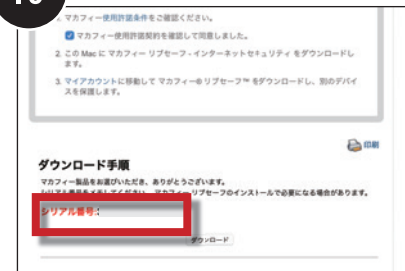
【ダウンロード】 ボタンをクリックしてください。

9



表示された内容をご確認のうえ、**【マカフィー使用許諾契約を確認して同意しました】** にチェックを入れてください。

10



チェックを入れると下部にシリアル番号が表示されます。**シリアル番号**をコピーまたはメモしてください。

11



シリアル番号をメモしたら、**【ダウンロード】** ボタンをクリックしてください。

12



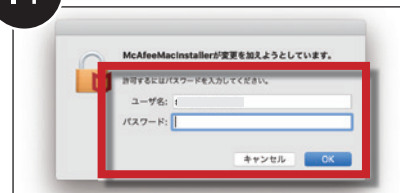
ダウンロードされたファイルをクリックしてください。

13



【開く】 ボタンをクリックしてください。

14



Mac 本体のユーザー名とパスワードを入力して、**【OK】** ボタンをクリックしてください。

15



手順 10 でメモしておいたシリアル番号を入力し、**【次へ】** ボタンをクリックしてください。

次ページへ

16



【完了】 ボタンをクリックしてください。

ネットワークの種類を選択画面が表示された場合


ご自宅の Mac にインストールされる場合は **【自宅または職場】** を選択して **【保存】** ボタンをクリックしてください。

Safari 拡張機能の設定画面が表示された場合

「McAfee SiteAdvisor」にチェックを入れて有効にしてください。

17



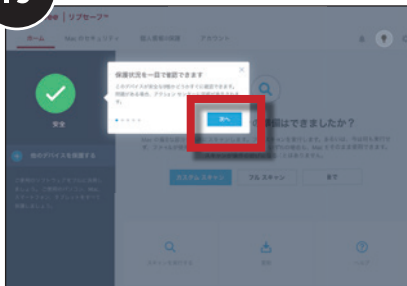
【開始】 ボタンをクリックしてください。(画面が自動で起動しない場合は、メニューバーの  アイコンからコンソールを開いてください)

18



【始める】 ボタンをクリックしてください。

19



チュートリアルが表示されます。何度か **【次へ】** ボタンをクリックして、内容を確認してください。

20



【フルスキャン】 ボタンをクリックしてください。

21



【スキャン】 ボタンをクリックしてください。

22



フルスキャンが完了し、「0 個の脅威が検出されました」というメッセージが表示されれば、お使いの Mac は安全です。**【×】** ボタンをクリックしてください。以上で、ウイルススキャンは完了です。

問題が見つかった場合は **[P.22]⑤** をご確認ください。

Android スマートフォンに「マカフィー リブセーフ」[※]をインストールし、ウイルススキャンする

「マカフィー リブセーフ」30日無料体験版をインストールしてウイルススキャンを行います。マカフィー リブセーフは以下の環境で動作します。インストール前にご利用環境をご確認ください。※マカフィー リブセーフはマカフィー社の提供するウイルス対策ソフトです。

✔ ウイルススキャンが必要な Android スマートフォンで操作してください。

対応OS (日本語のみ)	その他
Android (スマートフォン/タブレット) 4.2、4.3、4.4、5.0、5.1、6.0、7.0、7.1、8.0、8.1、9.0	高速のインターネット接続を推奨
<p>・ 2019年7月現在の情報です。最新情報は https://www.mcafee.com/japan/home/pd/live_safe/system.html でご確認ください。</p> <p>・ Android 用セキュリティ製品のご使用には、Gmail のアカウントが必要になります。</p> <p style="text-align: right;">動作環境を満たさない場合 ▶ P20 よくある質問①</p>	

1 下記のバーコードを読み取るか、Web ブラウザーを起動して、以下の URL にアクセスしてください。



マカフィー リブセーフ 30日無料体験版

<https://0962.jp/mcafee>

アクセス後は、必ず **30日以内**にウイルススキャンを実施してください

マカフィー社の Web サイトが開きます。



次ページへ

2



マカフィー リブセーフの【**無料ダウンロード**】ボタンをクリックしてください。

3



「無料」の表示を確認

「無料」と表示されない場合は [P.20]②をご確認ください。

予めメールアドレスが表示される場合

上部に「無料」と表示されている場合は、手順⑤へお進みください。

ショッピングカード内にマカフィー リブセーフが**無料**で追加されていることを確認し、普段お使いのメールアドレスを入力してください。

4



パスワードを2回入力し、表示された内容をご確認のうえ、【**同意して続ける**】ボタンをクリックしてください。

5



【**注文する**】ボタンをクリックしてください。

請求先情報の入力を求められた場合

「無料のお試し版をすぐに準備いたします」と表示されず、請求先情報の登録を求められた場合は、[P.20]②をご確認ください。

6



【**マイアカウントに移動する**】ボタンをクリックしてください。

7



パスワードがわからない場合

[ログイン] ボタン下の「パスワードを忘れた場合」をクリックして、パスワードをリセットしてください。

先ほど入力したメールアドレスとパスワードを入力して、【**ログイン**】ボタンをクリックしてください。

8



【ダウンロード】 ボタンをタップしてください。

9



【ダウンロード】 ボタンをタップしてください。

10



【インストール】 ボタンをタップしてください。

11



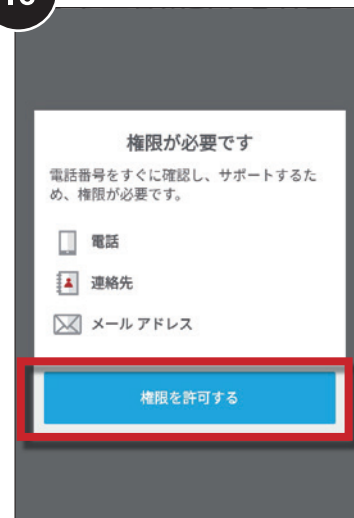
【開く】 ボタンをタップしてください。

12



表示された内容をご確認の上、【承諾】 ボタンをタップしてください。

13



【権限を許可する】 ボタンをタップしてください。

14



【許可】 をタップしてください。

15



【許可】 をタップしてください。

次ページへ



表示されたメールアドレスを確認し、**【続行】** ボタンをタップしてください。



メールアドレスと数字 6 ケタの PIN 番号を入力し、**【次へ】** ボタンをタップしてください。

PIN 番号とは

PIN 番号とは、遠隔ロックした端末のロック解除などに使用される数字 6 桁の暗証番号です。お客さま自身で好きな数字 6 桁を決めてください。

左の画面が表示されない場合

以前製品をインストールしたことがある場合、「PIN 番号の確認」という画面が表示されることがあります。この場合は、以前ご使用されていた PIN 番号を入力し、**【続行】** をタップしてください。



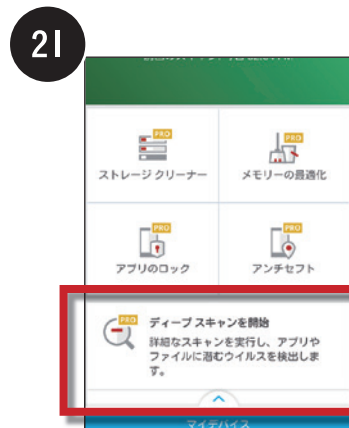
右上の **【X】** をタップしてください。



右上の **【X】** をタップしてください。



チュートリアルが表示されます。画面が明るくなるまで、案内にそって何回かタップしてください。



画面下部の **【ディープスキャンを開始】** をタップしてください。

ディープスキャンメニューが表示されない場合

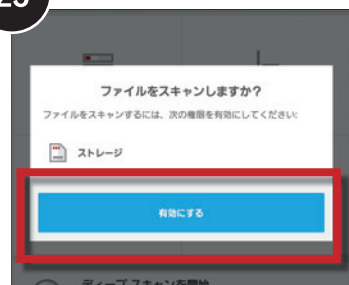
画面右上の **≡** アイコンをタップし、表示されたメニューから「ディープスキャン」を選択してください。

22



【開始】をタップしてください。

23



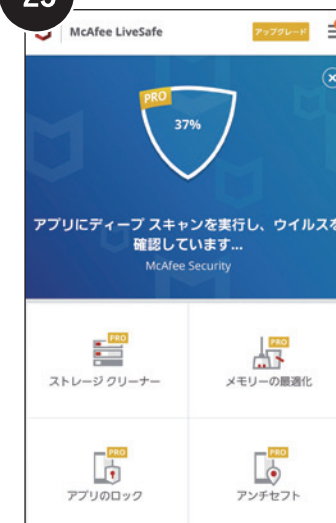
【有効にする】をタップしてください。

24



【許可】をタップしてください。

25



スキャンが開始します。そのまましばらくお待ちください。

26



スキャンが完了し、「アプリとファイルに問題ははありません」というメッセージが表示されれば、お使いのAndroidスマートフォンは安全です。【×】ボタンをタップしてください。

以上で、ウイルススキャンは完了です。

脅威が見つかった場合は [P.22]⑤をご確認ください。

よくある質問

お問い合わせの前に、以下の内容をご確認ください。

① マカフィー リブセーフの動作環境を満たしていない

提供元のサポートが終了した OS（Windows XP、Vista など）は、マカフィー リブセーフおよびセキュリティセット・プレミアムの動作保証の対象外です。

サポート終了済みの OS にはセキュリティ更新プログラムが配信されないため、セキュリティが保たれていない状態となり、危険です。安全にご利用いただくため、OS のアップグレードや端末の買い替えをご検討ください。

② マカフィー リブセーフの無料体験版をダウンロードしようとする、有料で購入する画面に案内されてしまう / 請求先情報の入力を求められる

過去にマカフィー リブセーフ無料体験版をご利用いただいたことがある方は、同じアカウントでは無料体験版をご利用いただくことはできません。以下の手順に沿って、再度ダウンロードをお試しくください。

1. マカフィー リブセーフ購入画面の下部に表示されている「アカウントと請求先情報」に表示されているメールアドレスをご確認ください。
2. Internet Explorer、Microsoft Edge をご利用の場合：
ブラウザを起動した状態でキーボードの **[Ctrl]** キー、**[Shift]** キー、**[P]** キーの 3 つを同時に押してください。「InPrivate」ウィンドウが起動します。
※その他のブラウザをご利用の場合は、ご利用のブラウザのシークレットモード/プライベートモードをご利用ください。
3. InPrivate ウィンドウで、<https://0962.jp/mcafee> にアクセスし、**[無料ダウンロード]** ボタンをクリックしてください。
4. **1. で確認したメールアドレスとは異なるメールアドレス**を使ってその後の手順を進めてください。

③ パスワードが不明でマカフィーのマイアカウントにログインできない

ログイン画面のログインボタン下にある「パスワードを忘れた場合」をクリックして、パスワードをリセットしてください

④ 途中まで手順を進め、あとで続きをやるうとしていたが忘れていて、マカフィー リブセーフの 30 日の無料体験期間が終わってしまった

一度無料体験版をご利用いただくと、同じアカウント（メールアドレス）では再度無料体験版をご利用いただくことはできません。異なるメールアドレスをご用意いただき、以下の手順に沿って、再度ダウンロードをお試してください。

1. 最初に手続きをしたブラウザから <https://0962.jp/mcafee> にアクセスし、**[無料ダウンロード]** ボタンをクリックしてください。
2. マカフィー リブセーフ購入画面が表示されます。画面下部に表示されている「アカウントと請求先情報」に表示されているメールアドレスをご確認ください。
3. Internet Explorer、Microsoft Edge をご利用の場合：
ブラウザを起動した状態でキーボードの **[Ctrl]** キー、**[Shift]** キー、**[P]** キーの 3 つを同時に押してください。「InPrivate」ウィンドウが起動します。
※その他のブラウザをご利用の場合は、ご利用のブラウザのシークレットモード/プライベートモードをご利用ください。
4. InPrivate ウィンドウで、<https://0962.jp/mcafee> にアクセスし、**[無料ダウンロード]** ボタンをクリックしてください。
5. **2. で確認したメールアドレスとは異なるメールアドレスを使って**、以降の手順を進めてください。

⑤ ウイルススキャンの結果、問題が見つかった

セキュリティセット・プレミアムおよびマカフィーリブセーフの Windows 版および Mac 版では、ウイルススキャンと同時に脅威を削除または隔離するため、お客さまご自身の操作は不要です。Android 版では下記の手順にしたがって問題を修復してください。以上でウイルススキャンは完了となりますので、安心してお使いいただけます。

他社のウイルス対策ソフト・アプリをご利用の場合は、ご利用のソフト・アプリの提供元にご確認ください。

端末の種類	スキャン完了画面	状態	対応内容
Windows			ウイルススキャンと同時に対応は完了しているため、お客さまの操作は不要です。 安心してお使いください。
Mac			ウイルススキャンと同時に対応は完了しているため、お客さまの操作は不要です。 安心してお使いください。
Android			<ol style="list-style-type: none"> 1. スキャン完了画面で [修復] をタップしてください。 2. [すべての脅威を修復] ボタンをタップしてください。 3. 「すべての脅威が修復されました」と表示されれば、対応は完了です。安心してお使いください。

サービスのご契約と本書に関するお問い合わせ

BIGLOBE ウイルスチェック特別窓口

通話料
無料

0120-50-3814

受付時間 9:00 ~ 18:00 365日受付
携帯電話・PHS可

IP 電話など上記番号が利用できない場合▶ 通話料お客さま負担 **03-6636-0210**

マカフィー製品のインストール方法および利用方法に関するお問い合わせ

マカフィー テクニカルサポートセンター

通話料
お客さま負担

0570-060-033

受付時間 9:00 ~ 21:00 365日受付

※マカフィー テクニカルサポートセンターにお問い合わせの際は、【ビッグローブからのお詫びを見た】とお伝えください。

BIGLOBE

発行元：ビッグローブ株式会社 〒140-0002 東京都品川区東品川 4-12-4（品川シーサイドパークタワー）

●本書は2019年7月時点の情報を基に作成しています。●本書の内容は将来予告なく変更することがあります。●本書で取り上げた設定の変更や操作、それとともなって発生する損失、逸失利益に関し、当社の故意または重大な過失に起因する場合を除いて、当社はいかなる責任も負いかねますので、あらかじめご了承ください。●すべてのウイルスを必ず検出・駆除できること、すべての迷惑メールを正しく判定すること、すべての有害サイトを正しく遮断すること、すべての不正侵入を防止できることを保証するものではありません。●本書の内容の一部または全部を無断転載、複製、改変などをおこなうことはできません。●本書に記載されている会社名、商品名およびサービス名は、各社の商標または登録商標です。