

(参考資料) 包括ライセンス Adobe 社ソフトウェア インストールについて

東工大 ソフトウェア包括契約サポートチーム

2021.08.24 初版 ver.-.-

:

2022.06.20 改訂 ver.4.1

【目次】

利用するライセンスについて ----- p. 2

- どのライセンスをインストールすればよいでしょうか？
- これまでお使いの Adobe 製品を利用しようとして、シリアル番号が要求されたり、サインインが要求される場合
- 既に、共有デバイスライセンスでお使いの場合

Adobe アプリの実行で困った場合

- Creative Cloud Desktop に「体験版の有効期限が切れました。..... 今すぐ購入してください」などの表示が出る場合 ----- p. 3
 - Creative Cloud Desktop に「このマシンに割り当てられているプロファイルの Egress IP と一致しません」と表示が出る場合 ----- p. 7
 - 「サブスクリプションのステータスが確認できません」や「アプリケーション管理にアクセスする権限がありません」と表示され、Adobe のアプリが全て利用できない場合 --- p. 8
 - Adobe ソフトウェア全てのアンインストール後、インストール ----- p. 9
- * これら以外に TokyoTech の slack の検索で得られる情報もあります

参考資料

- (参考 1) MS-windows で、コマンドプロンプトを「管理者として」実行する方法 ----- p.15
- (参考 2) Adobe アプリケーション (Creative Cloud Desktop, Acrobat など), MS-word powerpoint など)を全て停止する方法 ----- p.15
- (参考 3) MS-windows で Adobe のツールを「管理者として」実行する方法 ----- p.15
- (参考 1 の参考) MS-windows で、コマンドプロンプトを「管理者として」実行する方法 -- p.16
- (参考 3 の参考) MS-windows で Adobe のツールを「管理者として」実行する方法 ----- p.21

これまでに、Adobe 社ソフトウェアのアンインストール・インストールについて質問があった事項を中心に、有効と思われる tips をまとめてみました。

*Adobe のソフトウェアは通常アンインストールでは残骸が残るため、その後のインストールで不具合が生じることが多数報告されています（利用していたアプリケーションやインストール履歴によっても異なる）、。

*あくまで、参考ですので、この手順に従って頂いても 100%インストールがうまくいくとは限りません。が、多くの場合について、解消されれば幸いです。

○どのライセンスをインストールすればよいでしょうか？

利用するライセンスの選択（推奨）

教職員が利用する大学所有 PC :

学内外で利用する ---> 「ユーザ指定ライセンス」

(注意：1 人 2 ライセンスまで

東工大の Adobe 認証 ID による認証必須)

学内のみで利用する ---> 「共有デバイスライセンス」

学生・非常勤講師等が利用する大学所有 PC :

---> 「共有デバイスライセンス」

○これまでお使いの Adobe 製品を利用しようとして、シリアル番号が要求されたり、サインインが要求される場合

お使いの製品はシリアル番号ライセンス（2021.8.31 で失効）と思われます。

(共有デバイスライセンス/ユーザ指定ライセンスを利用している場合でもシリアル番号ライセンスのアンインストールが不完全な場合には同様の状況になる)

大変ご面倒ですが、

→ Adobe ソフトウェア全てのアンインストール後、インストール（下記）を実施して下さい

○既に、共有デバイスライセンスでお使いの場合：

特に影響はありません。そのままお使い頂けます。

○ Creative Cloud Desktop に

「体験版の有効期限が切れました。..... 今すぐ購入してください」

などの表示が出る場合

A 対策 1： Creative Cloud Desktop から一度ログアウトして、再度ログインしてみる。

ログアウトの方法)

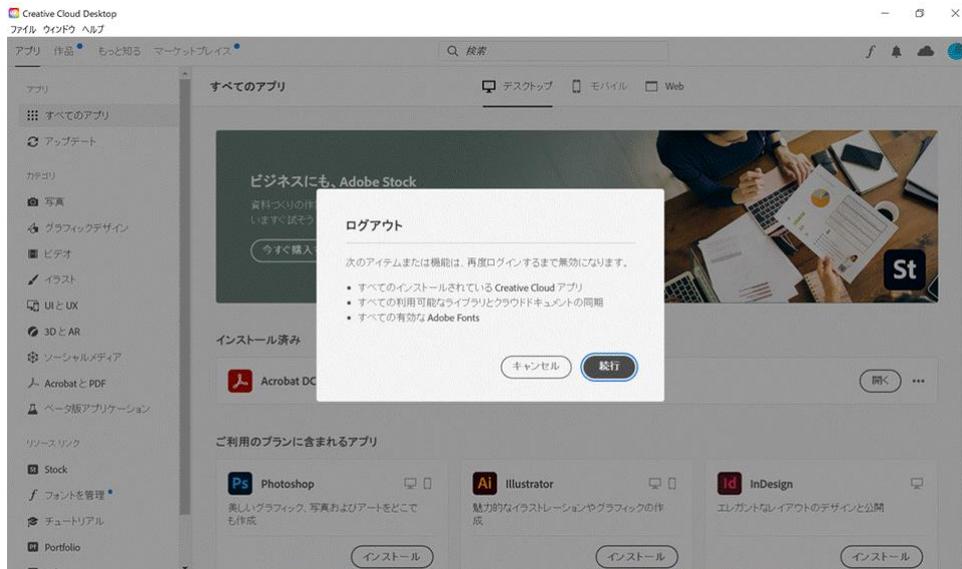
1. Creative Cloud Desktop 右上の青いロゴ(赤丸のところ)をクリック



2. プルダウンメニューからログアウトを選択 (クリック)



3. OK を選択 (クリック)

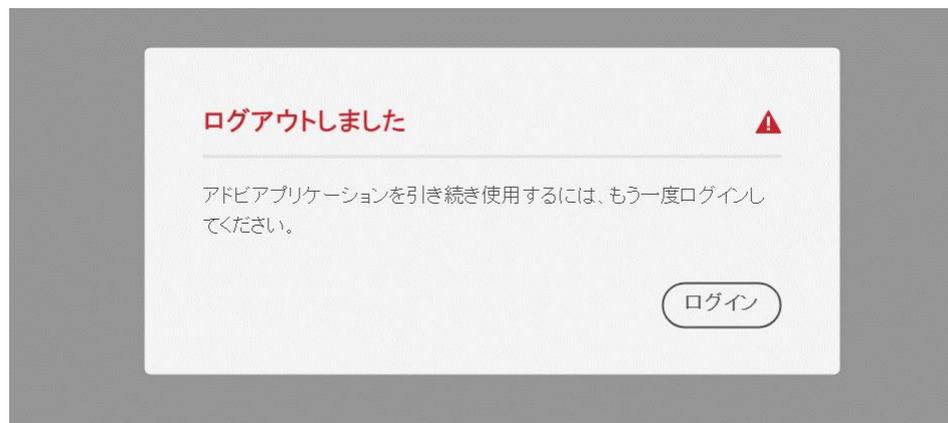


4. ログアウトされる (Adobe アプリは利用できなくなります)



ログインの方法)

1. Creative Cloud Desktop を起動して、「ログイン」を選択 (クリック)

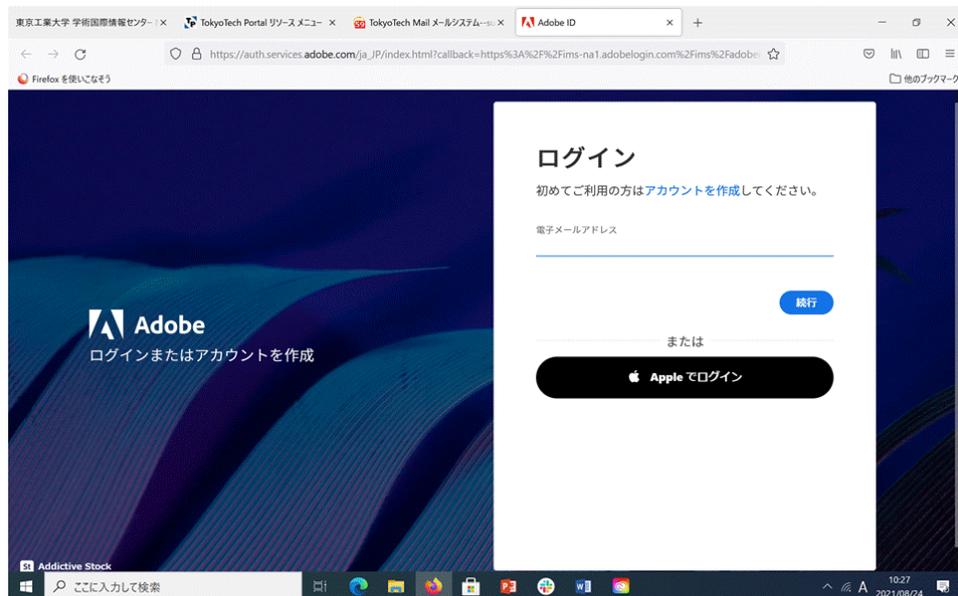


2. ブラウザがポップアップして、Adobe のログイン画面がでる。

東工大の Adobe 認証 ID を入力する。

(重要:「ユーザ指定ライセンスの場合は東工大の Adobe 認証 ID のみ。

「共有デバイスライセンス」の場合のみ、個人登録の AdobeID でも OK)



★ここから先は、東工大の Adobe 認証 ID の場合についてのみ記載します。

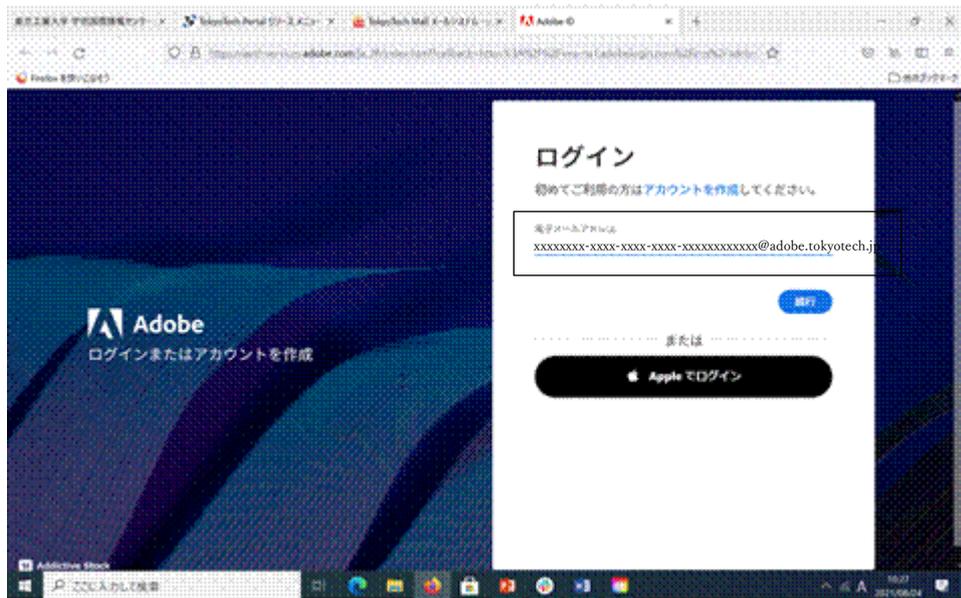
「共有デバイスライセンス」を個人取得の AdobeID で利用している場合は、この後 PW 入力など他の認証方法になります (該当する web ページ参照してください)

(参考) 東工大の Adobe 認証 ID は、ポータルログイン後のメニューから「Adobe」を選択して、下記の画面に表示されたものになります (赤枠内)

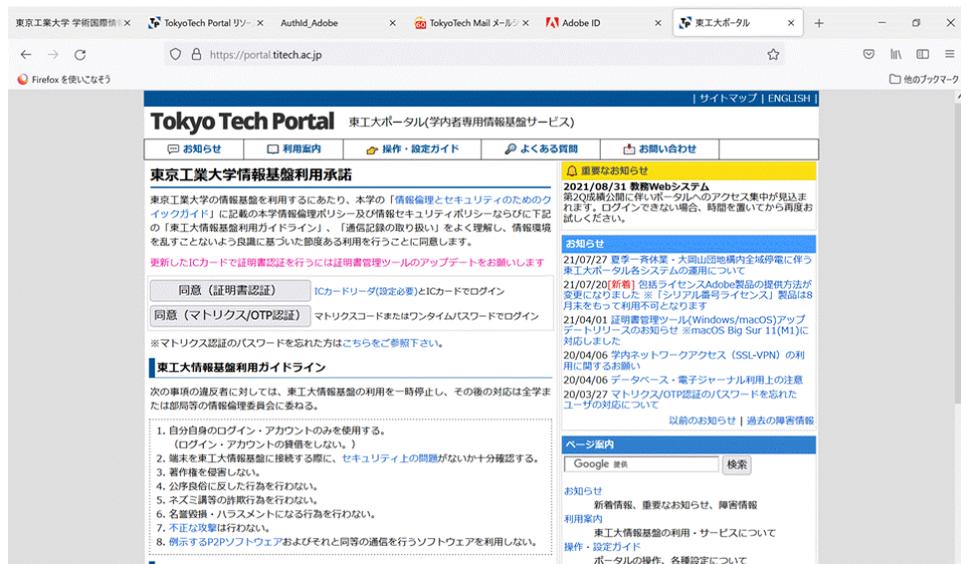
ID のテキストをコピー(CTRL-C)して下さい



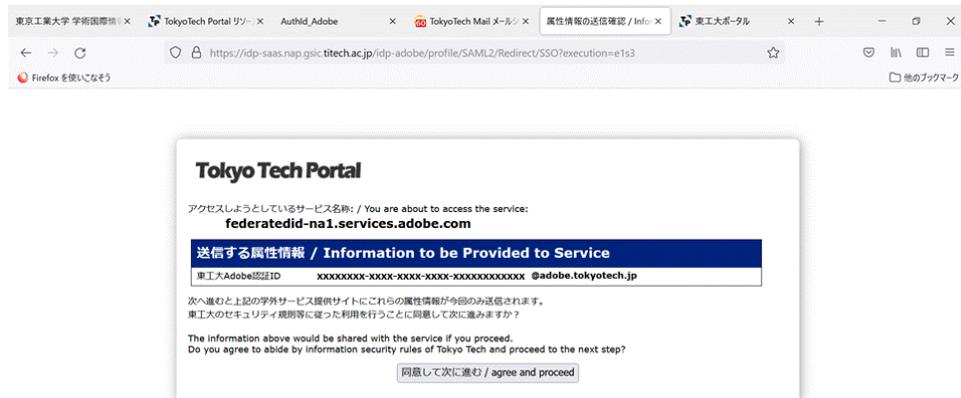
コピーした文字列を電子メールアドレスに入力(ペースト;CTRL-V)して、「続行」を選択(クリック) * 「続行」以外はクリックしないこと



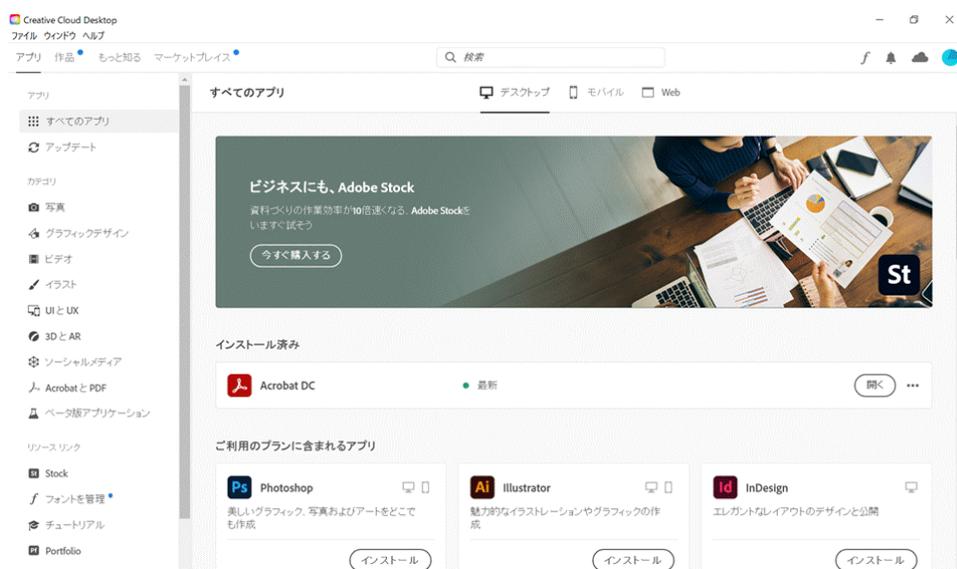
3. ブラウザに東工大ポータルログイン画面が出た場合は、いつも通りログインする(出ない場合は、4へ)



4. Adobe の認証確認画面が出るので、「同意して次に進む」を選択(クリック)



しばらく待つと、Creative Cloud Desktop が下記のようにになります。



B 対策 2 : Creative Cloud Desktop の再ログインでは解決できない場合

→ Adobe ソフトウェア全てのアンインストール後、インストールへ

○ Creative Cloud Desktop に

「このマシンに割り当てられているプロファイルの Egress IP と一致しません」
と表示が出る場合

- 「OK」をクリックして、利用できる場合があります
- SSL-VPN で学内ネットワークに接続すれば消える可能性があります。

SSL-VPN の同時利用可能数に制限がありますので、節度を守った利用をお願いします。

参考 URL:<https://portal.titech.ac.jp/info/index.html#20200406>

→ いずれも、一過性の対処策になり、本質的な解決策ではありません。

(その後、急に利用できなくなることがあり得ます。いつそうなるか現状ではわかりません)

本質的な対処策：

ユーザ指定ライセンスで、このメッセージが出る場合

アンインストールが不完全な場合にこのメッセージが出ます。

→ Adobe ソフトウェア全てのアンインストール後、インストールへ

共有デバイスライセンスで、このメッセージが出る場合

学内のネットワークに接続していない場合にもこのメッセージが出ます

学内のネットワークに接続しても、このメッセージが表示される場合は、

アンインストールなどが不完全と思われます。

→ Creative Cloud Desktop から一旦ログアウト後、再度ログインしてみる

(上記参照)

上記でダメなら、

→ Adobe ソフトウェア全てのアンインストール後、インストールへ

○ 「サブスクリプションのステータスが確認できません」や「アプリケーション管理にアクセスする権限がありません」と表示され、Adobe のアプリが全て利用できない場合

1. Adobe Creative Cloud Desktop(CCD)からログアウトして再度ログインしてみる
(ログアウトができない場合は、PC 再起動などにより、Adobe CCD を再起動する)
再度ログインできたら、アプリケーションを全て最新にアップデートする
(★ Adobe CCD は、CCD で表示されるアップデート通知のポップアップからしかアップデートできません)

2. SSL-VPN により学内ネットワークに接続して、1 を試みる

3. 1, 2 ともダメな場合は、しばらく待ってから再度 1,2 を試みる

4.

4.1. Adobe Creative Cloud Desktop(CCD)アプリの「ファイル」メニューから、「Creative Cloud を終了」をクリックします。

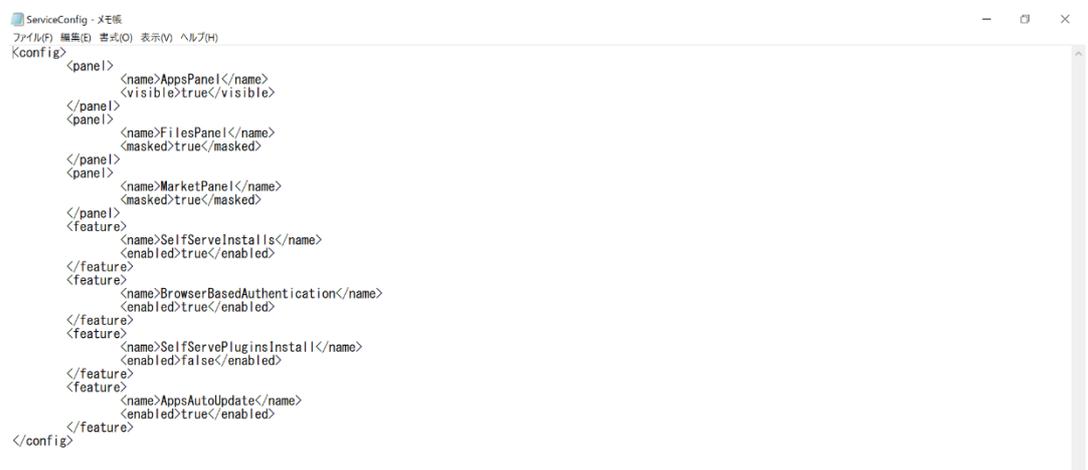
4.2. 次の場所に移動し、ServiceConfig.xml ファイルを見つけます。

Windows: C:\Program Files (x86)\Common Files\Adobe\OOBE\Configs\

macOS: /Library/Application Support/Adobe/OOBE/Configs/



4.3. ファイルをデスクトップにコピーし、メモ帳(windows)/TextEdit(mac) などのテキストエディターで開きます。



4.4. ファイル内の <visible> 要素を探し、その内容が False の場合は True に変更して下さい (AppsPanel を有効に設定)。

```
<config>
  <panel>
    <name>AppsPanel</name>
    <visible>false</visible>   →   <visible>true</visible>
  </panel>
</config>
```

4.5. 編集したファイルを保存し、コピー元の Configs フォルダにコピーして、元のファイルを置き換えます。

4.6. Adobe CCD アプリを起動します。

*症状が改善されない場合は、一旦 PC を再起動してから、Adobe CCD を再度起動してみてください。

5. Adobe ソフトウェア全てのアンインストール後、インストールへ

○Adobe ソフトウェア全てのアンインストール後、インストール

(下記は、Windows を対象に記述していますが、手順そのものは macOS でもほぼ同様ですが、慣れている方でないと作業そのものが難しい (ハードルが高い) と思われます)

1. Creative Cloud Desktop がインストールされている場合には、「ログアウト」する。

(念のため、ログインしていたアカウント名を控えておくと思います)

2. Adobe 側のサーバに登録されているライセンス情報の削除

「共有デバイス Licensing Toolkit」

URL: <https://helpx.adobe.com/jp/enterprise/kb/sdl-toolkit.html>

(共有デバイスとありますが、ユーザ指定ライセンスにも有効)

の Licensing Toolkit をインストールして、

- ・ Windows コマンドプロンプト(管理者として実行) (最後の参考 1 参照)
- ・ macOS ターミナル

から実行する (上の URL の「Windows および macOS でツールキットを使用する方法」参照)

- 「ライセンス情報の表示」に従い、表示される結果をメモ (スクリーンショットなどで)
- (直前の操作でライセンス情報が表示されている場合):
「全てのライセンスを無効化」を実行 (結果を「ライセンス情報の表示」に従い確認)

tips (太文字は重要):

- ・ (Windows の場合) ダウンロードしたプログラムをドライブの一番上(C:¥)などに移すとよい
- ・ (Windows の場合) 32bit(win32)と 64bit(win64)を間違えない
- ・ **Adobe 側のサーバに登録した IP アドレス (外部から認識されるアドレス) でないと操作ができない**

3. Adobe ソフトウェアをアンインストール (OS の機能を利用)

「以前のバージョンを含むすべての Adobe アプリケーションを削除し Creative Cloud アプリケーションを再インストールする (Windows 8.x および Windows 10)」

URL: <https://helpx.adobe.com/jp/creative-cloud/kb/cq08202314.html>

「以前のバージョンを含むすべての Adobe アプリケーションを削除し Creative Cloud アプリケーションを再インストールする (MacOS)」

URL:<https://helpx.adobe.com/jp/creative-cloud/kb/cq08210054.html>

の B の手順を実施

tips (太文字は重要):

- ・ アンインストールの前に、**起動されているソフトウェア**(Adobe に関連しているソフトウェア、例えば、Adobe アプリやプロセス (Creative Cloud Desktop, Acrobat など), MS-word, powerpoint

など)を全て停止する (最後の参考2 参照)

- ・ Adobe Acrobat をアンインストール後は、★必ず PC を再起動する★
(再起動の際に、アンインストールの何らかの手順が適用されます)

4. Adobe Creative Cloud Cleaner の実行

「以前のバージョンを含むすべての Adobe アプリケーションを削除し Creative Cloud アプリケーションを再インストールする (Windows 8.x および Windows 10)」

URL: <https://helpx.adobe.com/jp/creative-cloud/kb/cq08202314.html>

「以前のバージョンを含むすべての Adobe アプリケーションを削除し Creative Cloud アプリケーションを再インストールする (MacOS)」

URL:<https://helpx.adobe.com/jp/creative-cloud/kb/cq08210054.html>

の C の手順を実施

tips (太文字は重要) :

- ・ 必ず「管理者として」実行 (Windows の場合は、最後の参考3 参照)
- ・ ツールで「All」を選択して実行

5. (選択的) 古い Adobe Acrobat DC を利用している / 利用したことがある PC について 念のため、以下を実施して下さい

Windows の場合 :

「Acrobat Reader (Adobe Reader) および Acrobat 用の Cleaner Tool について (Windows)」

URL: https://helpx.adobe.com/jp/acrobat/kb/cpsid_93506.html

の A-B の手順を実施して、PC を再起動

MacOS の場合 :

「Acrobat のアンインストールと再インストールの方法」

URL: <https://helpx.adobe.com/jp/download-install/kb/uninstall-reinstall-acrobat.html>

の「Acrobat macOS 版のアンインストールと再インストールの方法」の手順を実施して下さい。終了したら、念のため PC を再起動。

アンインストールで問題が発生した場合は、同じ web ページの直下にある「アンインストールできない場合の Cleaner ツールの使用」(かなりハードルが高い)を実施して下さい。

tips (太文字は重要) :

- ・ 必ず、「管理者として」実行 (Windows の場合、最後の参考3 参照 or コマンドライン版を実行する場合は最後の参考1 参照)

- ・ ツール適用で何らかの変化があった場合は、★必ず PC を再起動する★
(再起動の際に、何らかの手順が適用されます)

6. (念のため)

Adobe に関連するアプリケーション、プロセスを停止

Windows の場合：CTRL-ALT-DEL(CTRL と ALT と DEL のキーを同時に押す) を行い、

「タスクマネージャ」を選択 (クリック) して、タスクマネージャを起動

アプリとバックグラウンドプロセスで、Adobe から始まるもの 1 つ 1 つを選択して、

「タスクの終了」をクリック (メッセージが出る場合がありますが、実行してください)

(macOS の場合は各自で調べて下さい)

tips (太文字は重要) :

- ・ **AcroTray は確実に停止しておく**

Microsoft(MS) Word, Powerpoint など「Adobe PDF へ変換」のメニューがある MS 製品も

8 のインストールの前には停止しておく

7. Adobe ソフトウェアに関連するフォルダ・ファイルを削除

「以前のバージョンを含むすべての Adobe アプリケーションを削除し Creative Cloud

アプリケーションを再インストールする (Windows 8.x および Windows 10)」

URL: <https://helpx.adobe.com/jp/creative-cloud/kb/cq08202314.html>

「以前のバージョンを含むすべての Adobe アプリケーションを削除し Creative Cloud

アプリケーションを再インストールする (MacOS)」

URL:<https://helpx.adobe.com/jp/creative-cloud/kb/cq08210054.html>

の D の手順を実施

tips (太文字は重要) :

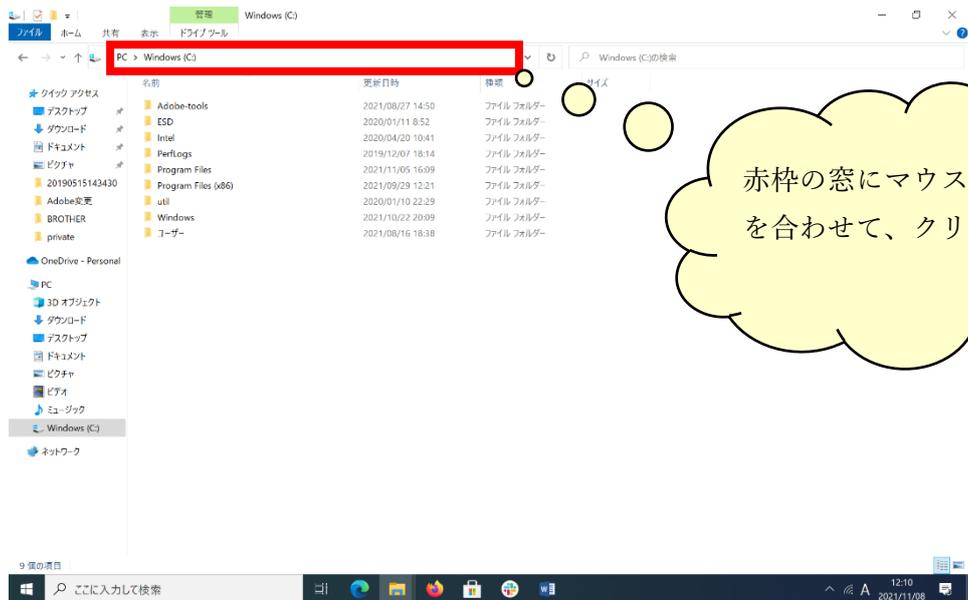
- ・ 指示されたフォルダ・ファイルを注意深く、**確実に全て削除**
(残ったフォルダ・ファイルにより、後のインストール作業が影響される可能性があります)
- ・ 管理者の領域なので、管理者の許可や PW 入力を求められることがある
- ・ **Adobe のアプリやプロセスが動作**して、フォルダ・ファイルが削除できない場合は、
Windows の場合：CTRL-ALT-DEL(CTRL と ALT と DEL のキーを同時に押す) を行い、
「タスクマネージャ」を選択 (クリック) して、タスクマネージャを起動
アプリとバックグラウンドプロセスで、Adobe から始まるもの 1 つ 1 つを選択して、
「タスクの終了」をクリック (メッセージが出る場合がありますが、実行してください)
(macOS の場合は各自で調べて下さい)
- ・ **PC に登録されている全てのアカウントにログインして、フォルダ・ファイル削除を行う必要がある**
- ・ **“C:¥ユーザー¥ (ユーザー名) ¥AppData¥Local.Low ¥Adobe”も削除した方が良さそう**

- ・ macOS ではややハードルが高い
- ・ (Windows の場合) : 下手にフォルダ・ファイルが復活しないように、ごみ箱も「空」に
- ・ (Windows の場合) : C:¥ProgramData に含まれる

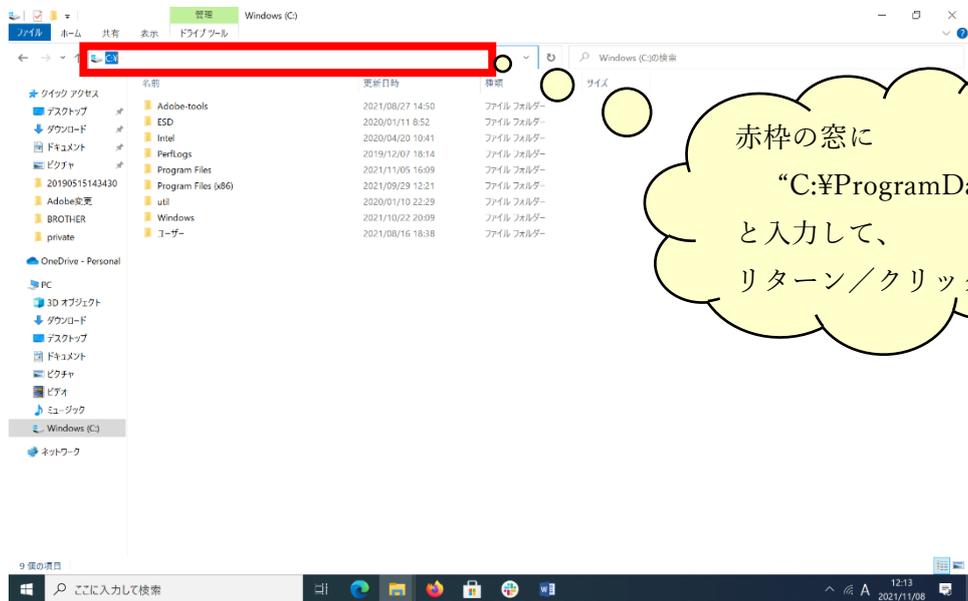
C:¥ProgramData¥regid.....adobe (.....には適当な文字列が入る)

を確実に消しておく。

C:¥ProgramData は普通には表示されないので、エクスプローラの C ドライブ(Windows(c:)) から、左上の窓 ("PC > Windows(C:) "と出ている) に"C:¥ProgramData"を直接入力する。



↑ 赤枠の窓にマウスカursorを合わせて、クリック



↑ 赤枠の窓で、"C:¥ProgramData"と入力して、リターンキー/クリック

お疲れさまでした。ここまでで、インストールされていた Adobe ソフトウェアの残骸がほぼ消えたと思われます。

(念のため、ここまでの手順が完了したら、一度 PC を再起動しましょう)

8. インストールしたい Adobe ソフトウェアライセンスを選択してインストール

東工大の「東工大ソフトウェアライセンス提供サービス」の web ページ（ポータルトップの右下にリンク）から「アドビ製品をインストールする方法」へ、

URL: http://www.officesoft.gsic.titech.ac.jp/jp/Adobe/How_to_install_Adobe_Products.shtml

ユーザ指定ライセンス、或いは、共有デバイスライセンスを選択する（★どちらか1つ★）
（両方はインストールできません（動作が不安定になります））

- ・ユーザ指定ライセンス：（各ユーザ2ライセンスまで；学外でもインストール可能）
 - 東工大ポータルのログイン後メニュー「Adobe」→「Adobe ログイン」からインストール前に**東工大の Adobe 認証 ID**により認証（必須）
（利用時にも東工大の Adobe 認証 ID による認証が求められることがある）
- ・共有デバイスライセンス（学内ネットワークに物理的な接続が必須）
 - 東工大ポータルのログイン後メニュー「ソフトウェア（3：ダウンロード）」から TTInstaller を利用してインストール（Creative Cloud Desktop がインストールされる）
インストール後、Creative Cloud Desktop の起動で Adobe の認証が求められる
 - 東工大の Adobe 認証 ID により認証（推奨）
 - これまでお使いの個人登録した AdobeID により認証（非推奨）
（将来的に利用を停止する可能性がある）

tips（太文字は重要）：

- ・インストールの前に、起動されているソフトウェア(Adobe に関連しているソフトウェア、例えば、Adobe アプリやプロセス（Creative Cloud Desktop, Acrobat など）、MS-word, powerpoint など)を全て停止する（最後の参考2参照）

上記の手順を参考にして、Adobe ソフトウェアのインストールが不調となった場合には、下記の情報を揃えて、

ca-query@gsic.titech.ac.jp

宛に、それらの資料を添付して質問して下さい。

揃える資料

- Creative Cloud Desktop のログイン ID（全て）（アンインストール後インストール手順1）
- Adobe 側のサーバに登録されているライセンス情報(アンインストール後インストール手順2)
- アンインストール後インストール手順で、実施できなかった項目とその際のメッセージの情報
- ログ収集ツールの実行結果
「Creative Cloud のログファイルの作成と送信」

URL: <https://helpx.adobe.com/jp/creative-cloud/kb/cc-log-collector.html>

の手順に従い、ログファイルを収集（このログファイルには個人のアカウント情報も含まれます。Adobe 側に照会する場合はこのファイルを Adobe 側に開示しますので、そのことも併せてご了承ください（開示がない場合は Adobe 側に質問しても回答は一般的なものだけになります。

* Adobe 側に問い合わせを投げても、回答が直ぐには戻ってこない場合もあります)

tips（太文字は重要）：

- ・「管理者として」の実行が必要（最後の参考3参照）
- ・結果は「管理者」のみが見えるフォルダにファイル(ZXP)として保存される
（メール問い合わせの前に、管理者の領域からユーザの領域に USB メモリなどにより
ログファイルを移す必要がある）

参考：（コンテンツ作成の関係上説明が前後してしまっています。）

○（参考1）MS-windows で、コマンドプロンプトを「管理者として」実行する方法

後続の（参考1の参考）を参照。

他に

URL: <https://solutions.vaio.com/2663>

なども参考にしてみてください。

○（参考2）Adobe アプリケーション（Creative Cloud Desktop, Acrobat など）、MS-word, powerpoint など)を全て停止する方法

URL: <https://www.fmworld.net/cs/azbyclub/qanavi/jsp/qacontents.jsp?PID=1710-9300>

を参考にしてみてください。

AcroTray は止めた方がよい（アプリではなく、プロセスとして存在している）

（他に Adobe …で始まるアプリとプロセスを止めておいた方がよい）

MS Word/Excel/Powerpoint/Publisher などのアプリも止めておいた方がよい

○（参考3）MS-windows で Adobe のツールを「管理者として」実行する方法

ツールをダブルクリックせずに、「右クリック」して、

ポップアップメニューから「管理者として実行」を選択（左クリック）

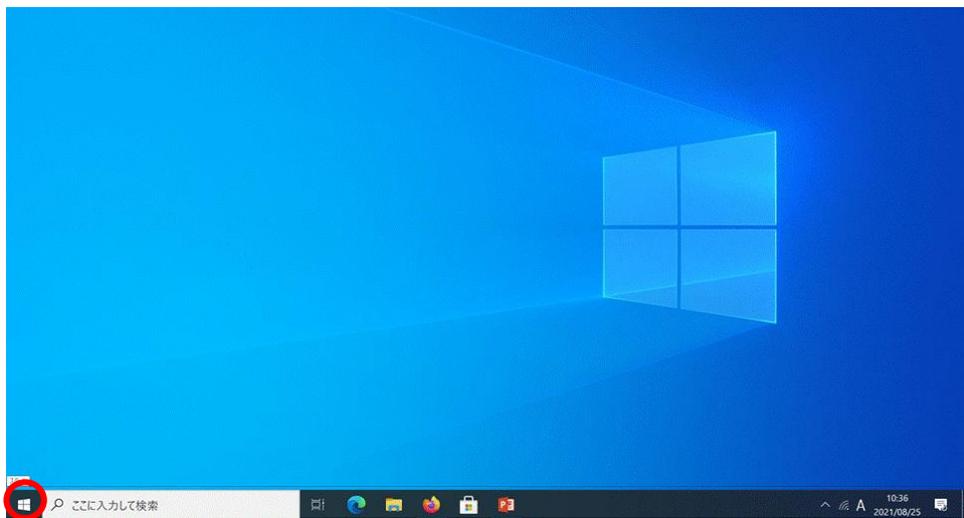
（場合によっては、この後管理者の許可や PW 入力を求められる場合があります）

後続の（参考3の参考）を参照。

○ (参考1の参考) MS-windows で、コマンドプロンプトを「管理者として」実行する方法

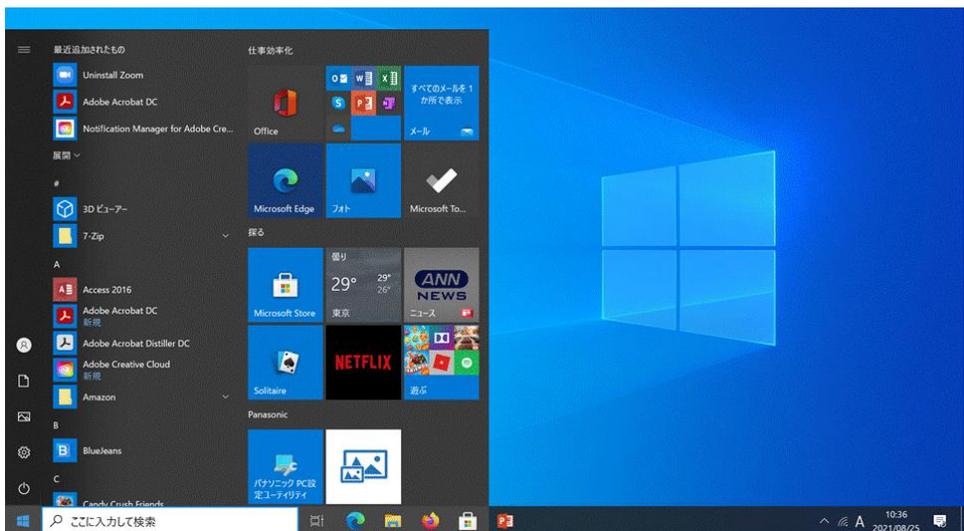
方法1：

windows キーをクリック

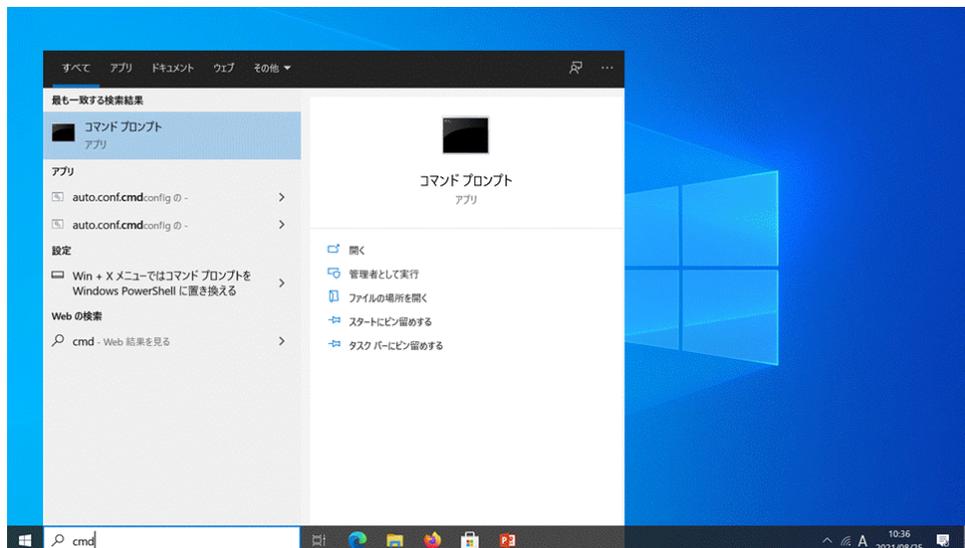


↑ここをクリック

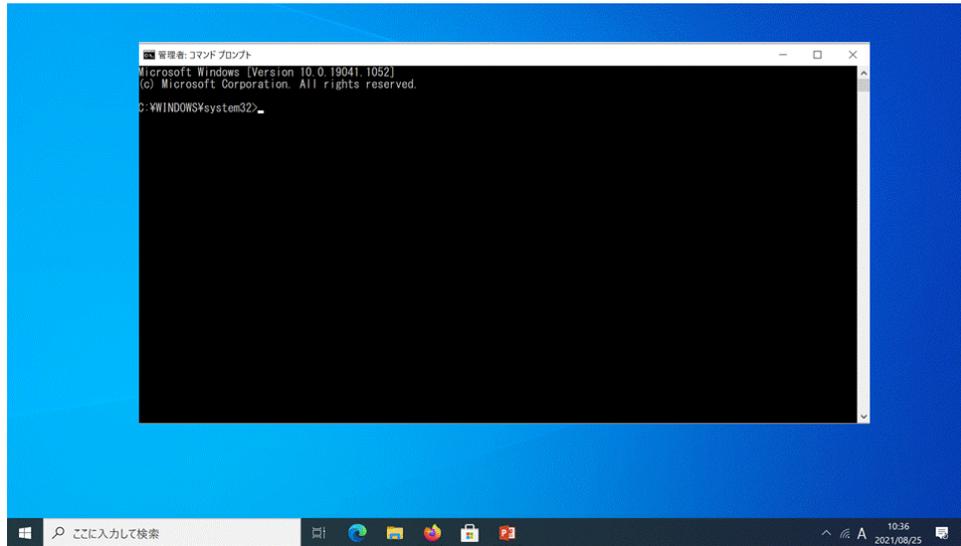
続けて、「cmd」と入力



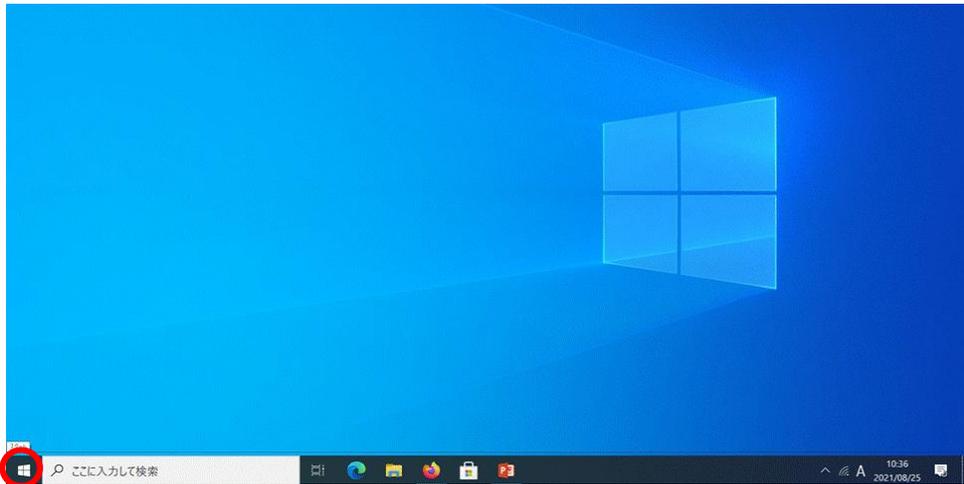
「管理者として実行」をダブルクリック



管理者の許可や PW を求められた場合は、許可/入力する

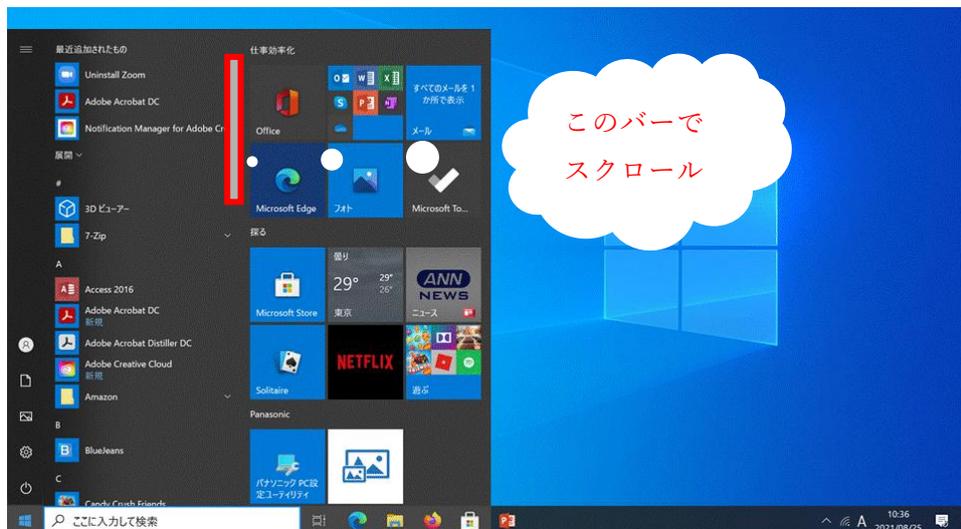


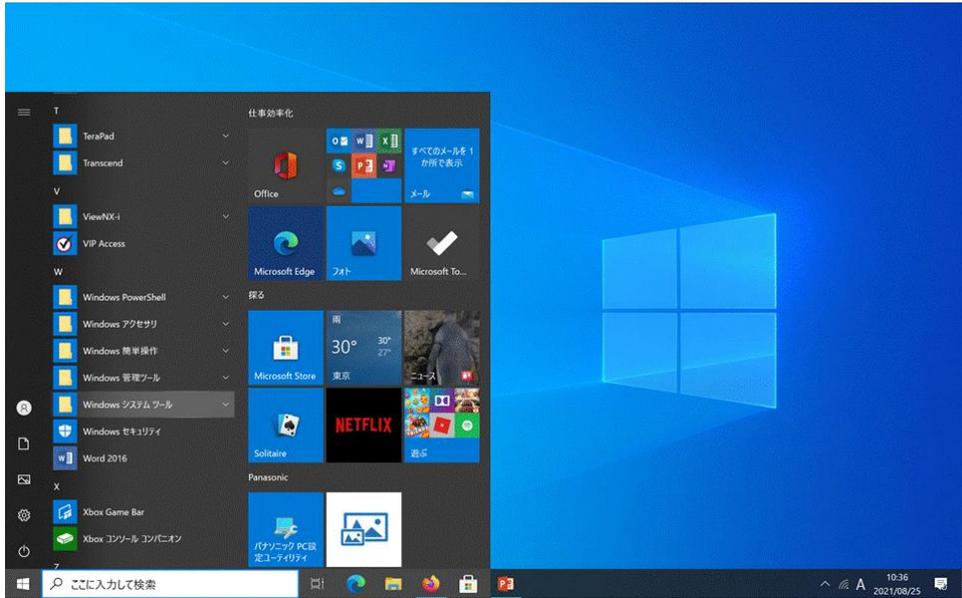
方法 2 : windows キーをクリック



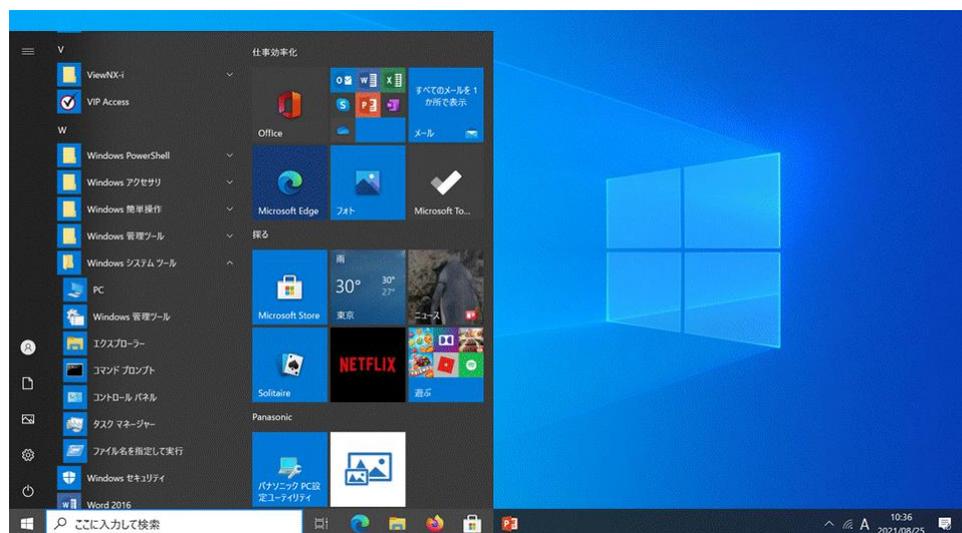
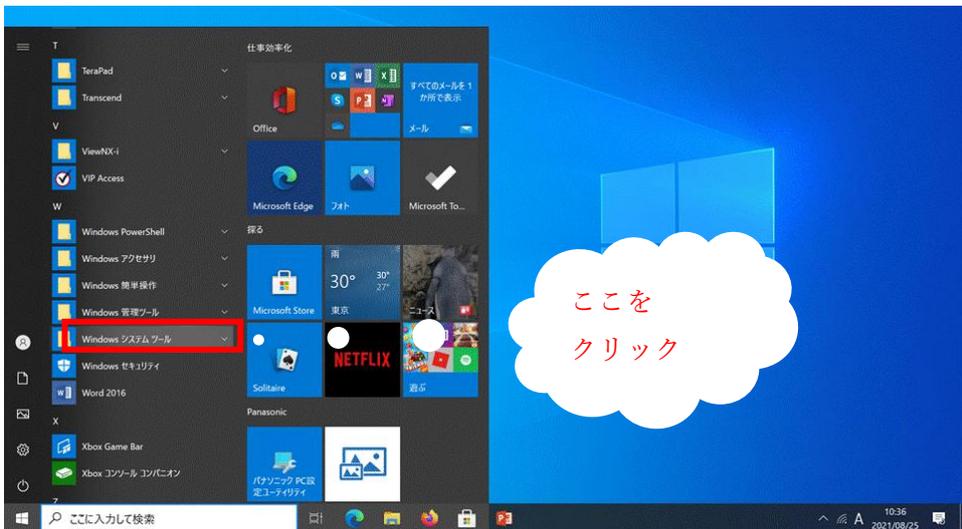
↑ここをクリック

プログラムの一覧をスクロール (すぐ右側のバーで) して「Windows システムツール」を表示

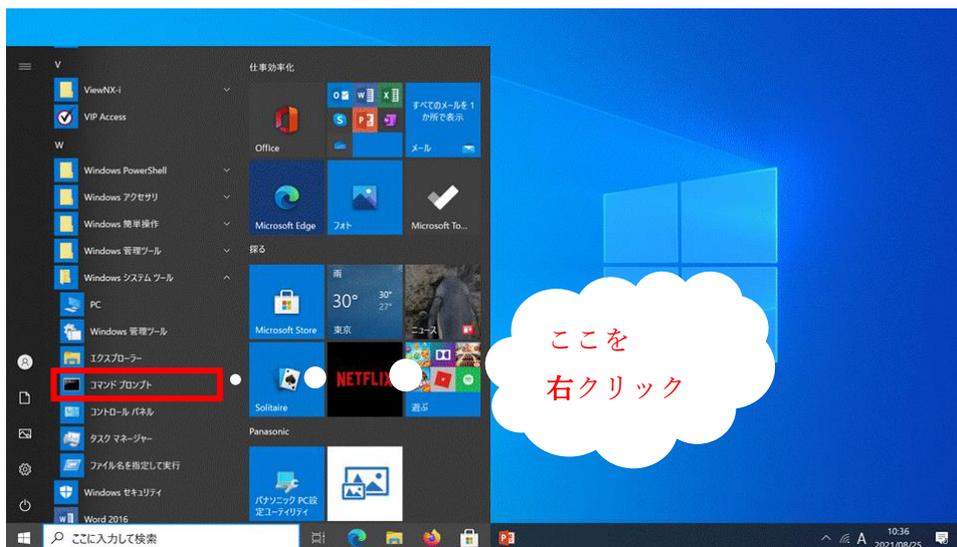




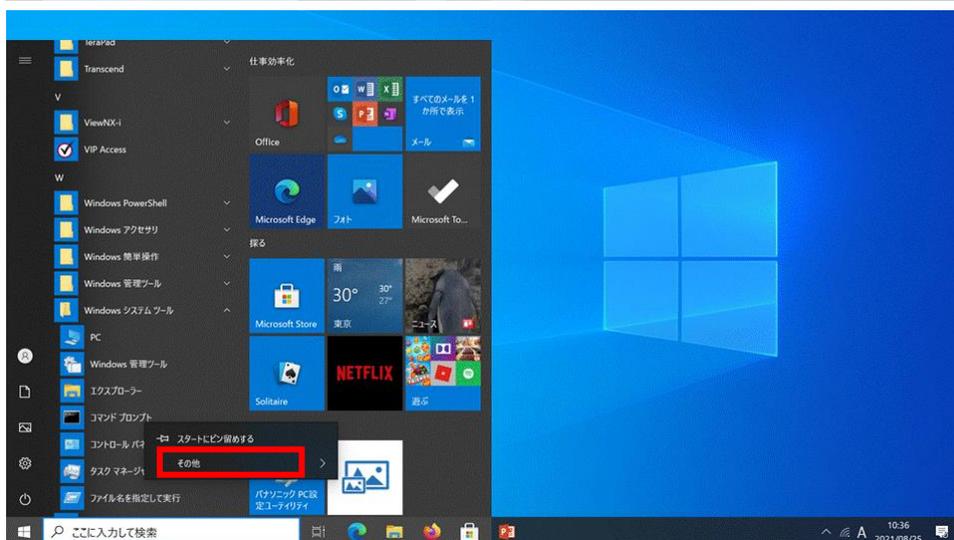
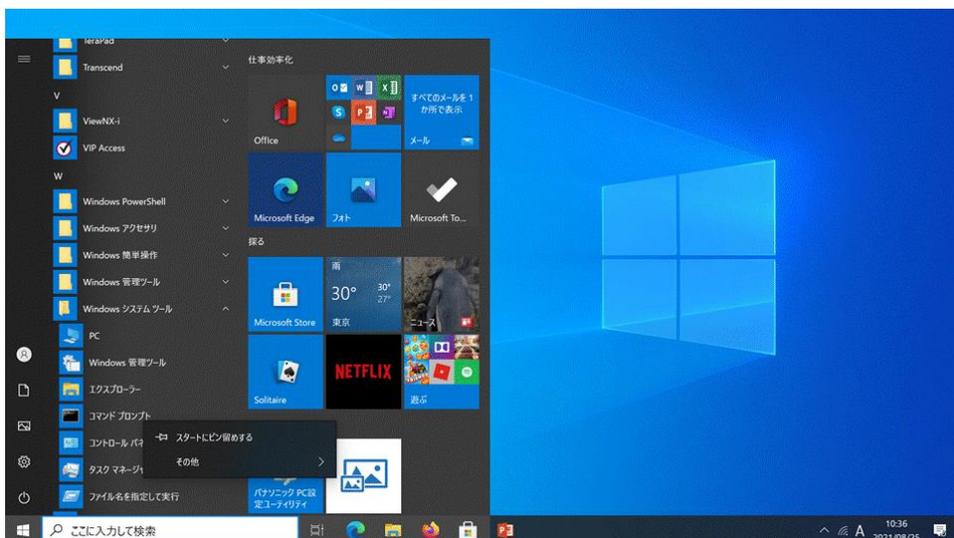
「Windows システム ツール」にマウスカーソルを合わせてクリック、プルダウンメニューを表示



「コマンドプロンプト」にマウスカールを合わせて、右クリック

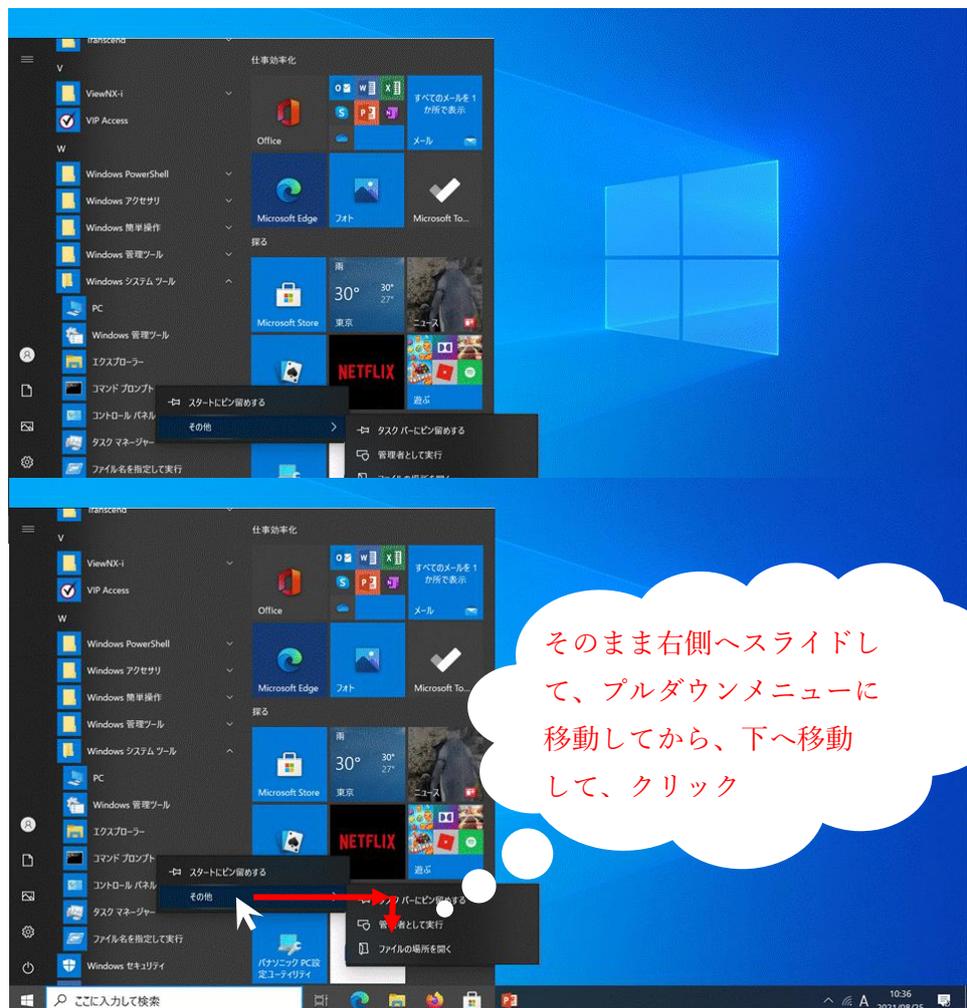


「その他」にマウスカールを合わせる（合わせるだけでよい；クリックはしない）

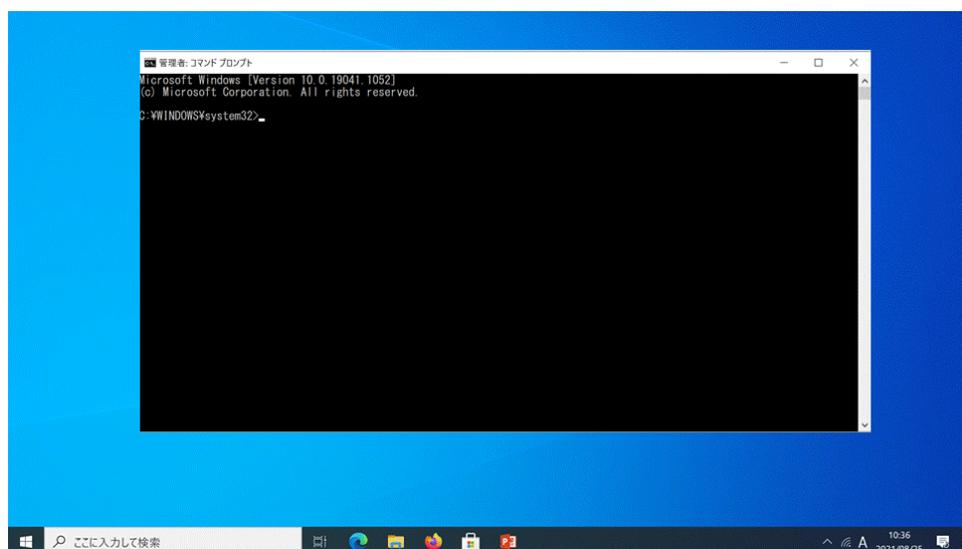


そのままマウスカーソルを横方向に移動して、新たなプルダウンメニューに移動してから、
下方向に移動して、「管理者として実行」に合わせて、クリック

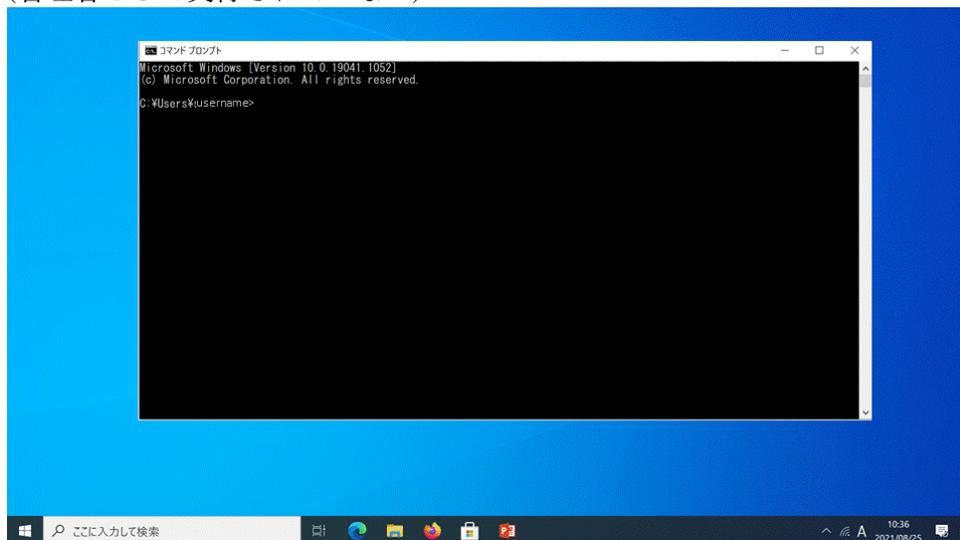
(やや難易度高：続く画面に従ってください)



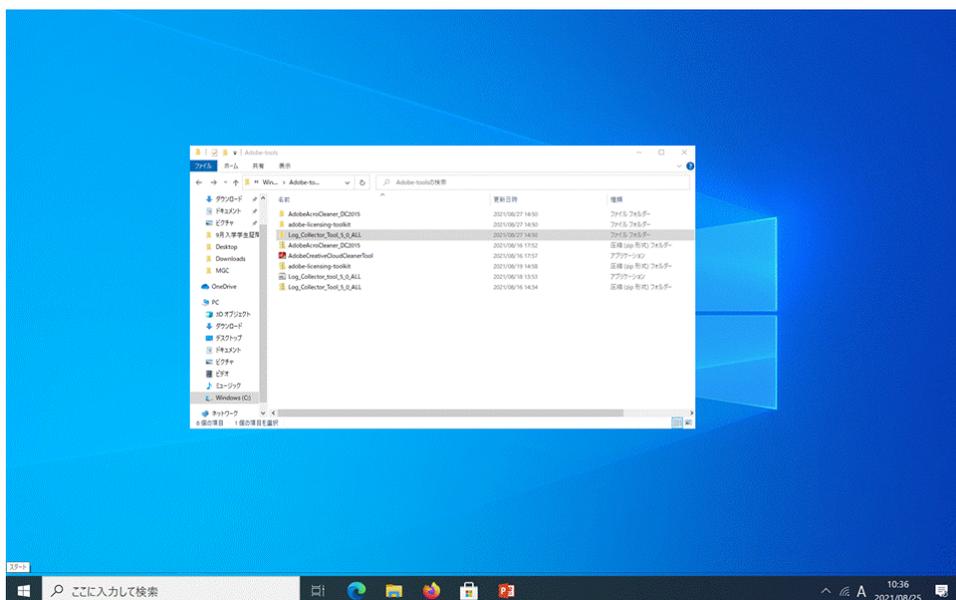
管理者の許可やPWを求められた場合は、許可/入力する



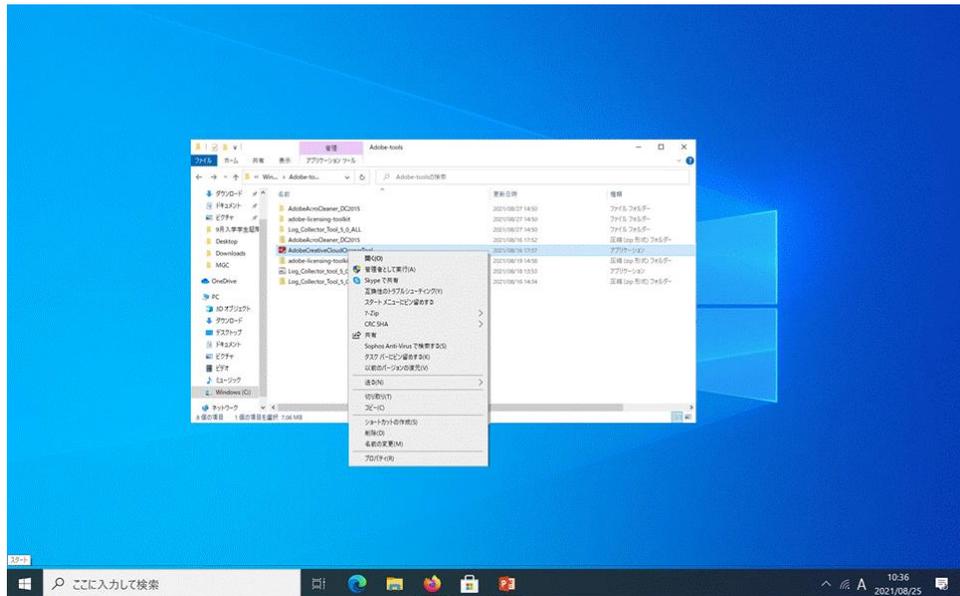
* NG な場合：コマンドプロンプトのプロンプトにユーザ名が表示されている
(管理者として実行されていない)



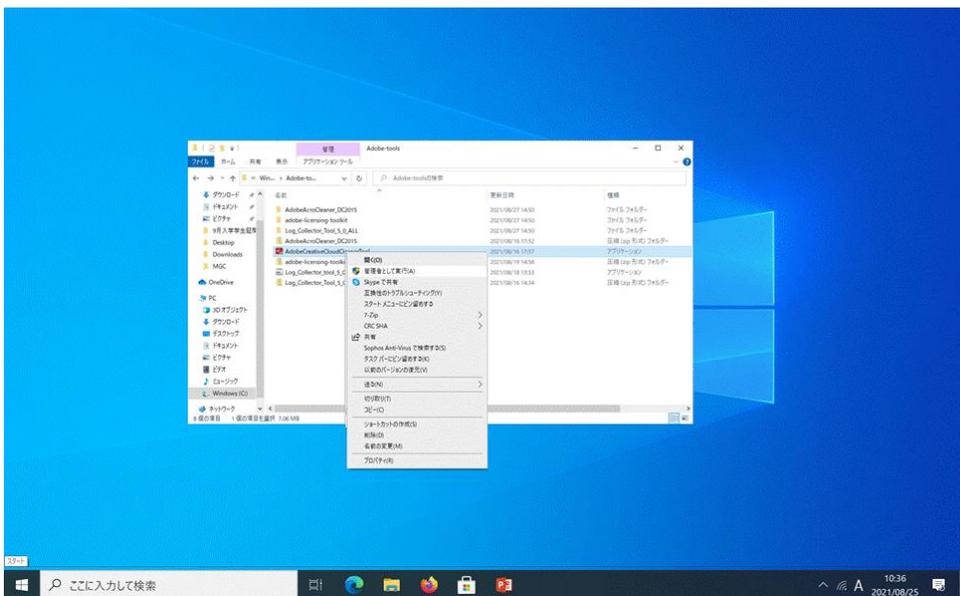
○ (参考3の参考) MS-windows で Adobe のツールを「管理者として」実行する方法
Adobe ツールのあるフォルダやデスクトップで、



実行する Adobe ツールにマウスカーソルを合わせて、右クリック



マウスカーソルを縦に移動して、「管理権として実行」を選択（クリック）



管理者の許可や PW を求められた場合は、許可/入力する

* adobe licensing toolkit などコマンドラインからの実行を求められているものは、この方法では適切に実行できません。