

Adobe CC エラーメッセージ表示の対処について

はじめに

対処方法を試す前に以下の3つの確認をお願いします

→ Adobe CC ログインの際の「メールアドレス」部分は統一認証 ID に登録されているメールアドレスを入力していますか？

統一認証 ID 登録内容は <https://account.tsukuba.ac.jp/> で確認できます。

→ Adobe CC ログインの際の「パスワード」部分は m365 のパスワードを入力していますか？

@un ユーザーで m365 の登録があるかどうかわからない、パスワードを忘れたなどの場合は <https://forms.office.com/r/SqqnLdQBvA> から情報基盤課に連絡してください。

→ PC にログインする際のアカウントの権限は「管理者」ですか？

「管理者」以外のアカウントでは、以下の対処方法が確実に実行されない、新しいプログラムやアプリのインストールが出来ない等があり、対処方法を確実に実行することができません。

管理者権限であるかの確認方法は「管理者権限 確認」等で検索して表示される Microsoft や Apple のサイトにある情報をご確認ください。

対処方法

以下の1から順にお試しください

各作業の完了後に必ず PC のシャットダウン、再起動と、AdobeCC デスクトップアプリの終了、再起動を行って解消されたかを確認してください。解消された場合はそれ以上の対処は不要です。

1. ログアウト、再ログイン

ブラウザから <https://account.adobe.com/> を開いて、ログアウトし、ブラウザを一旦閉じる。

PC 上の AdobeCC デスクトップアプリの右上アイコンからログアウトし AdobeCC デスクトップアプリを一旦閉じる。PC シャットダウンと再起動、AdobeCC デスクトップアプリの再ログインを行って確認する。

2. 以下ページにある対処方法を3つとも実行する（証明書の削除）

ユーザー情報およびライセンス情報の問題 | Creative Cloud 2022 以降

<https://helpx.adobe.com/jp/download-install/kb/adobe-license-issues-keychain-credential-mgr.html>

AdobeCC デスクトップアプリの再ログイン、PC シャットダウンと再起動を行って確認する。

3. 過去製品を含む全ての Adobe アプリケーションを削除し Creative Cloud を再インストールする。

<https://helpx.adobe.com/jp/creative-cloud/kb/remove-all-app.html>

AdobeCC デスクトップアプリの再インストール後に再ログイン、PC シャットダウンと再起動を行って確認する。

上記1から3までを確実に実行したが、エラーが解消されない、アプリの機能が使えない場合は本件問合せ先からご連絡ください。お問い合わせ内容のヒヤリング後にアドビサポートと連携し、Teams 等による個別のサポートセッションの調整をいたします。

本件問合せ先：<https://www.cc.tsukuba.ac.jp/wp/support/serviceinquiry/>
学術情報メディアセンター