

# Creative Cloud アプリケーションの障害について

2025年11月20日

## ■ 概要

2025年11月18日（火）07:00～20:24（日本時間）の間、一部のCreative Cloudユーザー様において、Illustrator、Premiere Pro、InDesign、Bridgeなどのアプリケーションが正常に動作しない障害が発生しました。現在、この問題は解消され、サービスは通常通りご利用いただけます。

## ■ 事象

- アプリケーションが起動しない、応答しない、動作が極端に遅い、または致命的なエラーが表示される
- Illustrator ファイルが空白で開く、ショートカットキーが機能しない、起動できない
- Premiere Pro でテキスト入力ができない
- InDesign でテキストフレームが作成できない、モーダルダイアログに関するエラーが表示され、起動できない
- Bridge でフォルダー名変更ができない、ライセンス関連のポップアップが表示される

この影響は、日本およびインドの一部ユーザー様に限定されておりました。

## ■ 発生期間（日本時間）

2025年11月18日（火）07:00～20:24

## ■ 原因

弊社開発部門での詳細調査の結果、ライセンス認証に関する設定の不備が原因であることが判明しました。具体的には、特定のライセンス認証のワークフロー設定が誤って適用された結果、アプリケーションがライセンス情報を正しく取得できず、機能制限やエラーの発生に至りました。

なお、今回の問題は全日本印刷工業連合会様における製品ライセンスの切り替え（Edition4 への移行）によって発生したものではなく、エンタープライズ版や個人版などの契約タイプには依存しない、あくまで特定製品単位で発生した問題です。

#### ■ 対応状況

誤って適用されたワークフローの設定を修正し、弊社開発部門での複数のテストで問題の解消を確認済みとなります。

今後の再発防止策として、下記の改善策を進めています。

- 設定変更時の検証プロセス強化
- 異常検知の仕組み改善
- アラート体制の強化

#### ■ お客様へのお願い

現在、すべてのサービスは正常に稼働しています。もし引き続き問題が発生する場合は、下記方法をお試しいただきますよう、お願い申し上げます。

- Creative Cloud デスクトップアプリの再起動
- サインアウト後の再サインイン

それでも解決しない場合は、恐れ入りますがサポート窓口までご連絡ください。

#### ■ 障害情報の公開について

今回のような障害情報は、Adobe 公式ステータスページにて公開されます。最新情報は以下のサイトをご活用いただければ幸いです。

<https://status.adobe.com/>

皆様には、多大なご不便、ご迷惑をおかけいたしましたこと、深くお詫び申し上げます。

