

Windows Installer のエラー対処方法

はじめに

TKC システムのインストール時(※)に、Windows Installer 関連のエラーが発生することがあります。

※配付ツール登録における msi ファイルの実行時など (例)エラー1719



発生するエラーコードは様々ですが、原因が同じであることは少なくありません。
Windows Installer のエラーの原因で多いのは以下の3つです。

1. Windows Installer サービスが起動していない
2. Windows Installer サービスが正しく登録されていない
3. Windows Installer サービスのレジストリキーが壊れている

当手順書では、上記3つの原因に対する対処方法を、下記1～3でご案内いたします。

なお、下記の対処方法を行ってもエラーが解消されない場合は、お手数ですがエラーメッセージの画面ハードコピーをヘルプデスクまでご送付ください。

エラーを調査させていただき、対処方法をご案内いたします。

renketsunouzei@tkc.co.jp

【ご参考】

1. Office インストールエラーのトラブルシューティング(エラー1719)

<https://docs.microsoft.com/ja-jp/office/troubleshoot/installation/troubleshooting-office-installation-failures>

2. Windows Installer Error Messages(for Developers)

<https://docs.microsoft.com/ja-jp/windows/win32/msi/windows-installer-error-messages?redirectedfrom=MSDN>

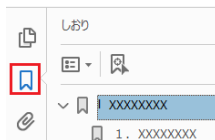
目 次

1. Windows Installer サービスの実行確認.....	1
2. Windows Installer サービスの再登録.....	2
3. Windows Installer サービスのレジストリキーの再登録.....	3

【ご参考】PDF のナビゲーション(しおり)の表示方法

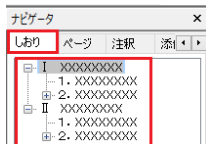
1. Acrobat Reader の場合

- (1) F4 キーを押下して「ナビゲーションパネル」を表示します。
 - (2) 「しおり」ボタン(下記赤枠)をクリックし、しおりを表示します。
- (※) しおりが設定されていない場合、「しおり」ボタンは表示されません。



2. Sky PDF Viewer の場合

- (1) メニューの「表示(V)」>「ナビゲーター(N)」をクリックします。
 - (2) 「しおり」タブを選択します。
- (※) しおりが設定されていない場合、「しおり」タブには何も表示されません。

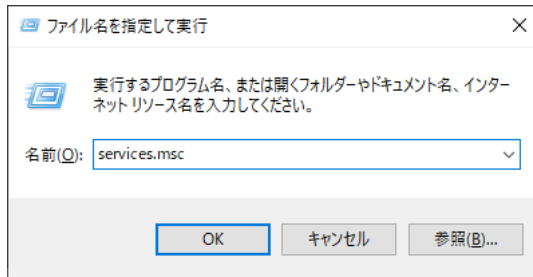


1. Windows Installer サービスの実行確認

- (1) 「Windows キー + R」で[ファイル名を指定して実行]の画面を表示します。

※Windows キー(スタートキー)は、キーボード左下の Windows のロゴのキーです。

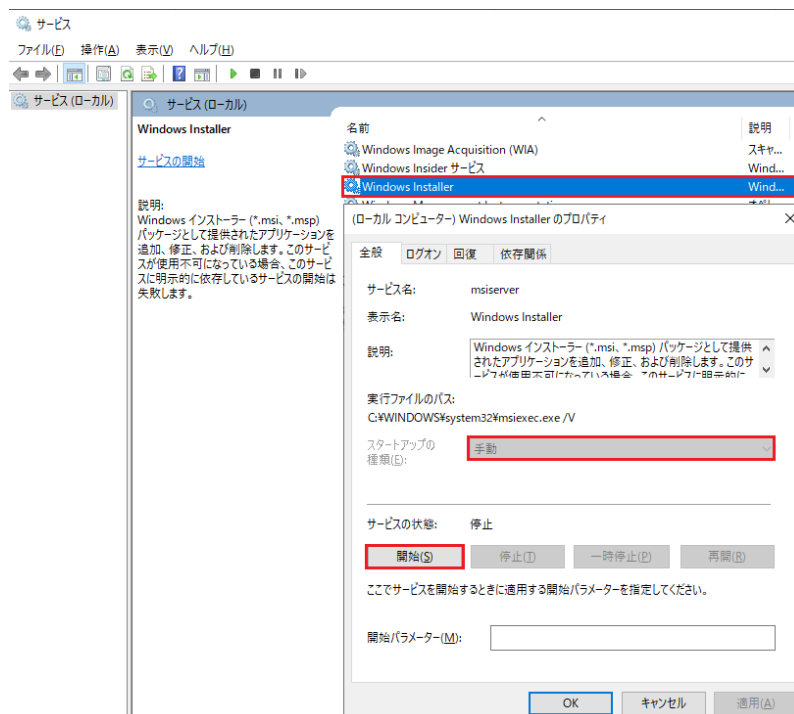
- (2) 名前欄に「services.msc」と入力し、OKをクリックします。(「」は入力不要です。)



- (3) 「Windows Installer」の行をダブルクリックし、プロパティ画面で以下を確認します。

- ① スタートアップの種類:「無効」になっている場合は「手動」に変更します。
- ② サービスの状態:「開始」ボタンをクリックし、開始してください。

※「停止」の場合でも実際のインストール時に自動開始されますが、念のため「開始」に変更してください。

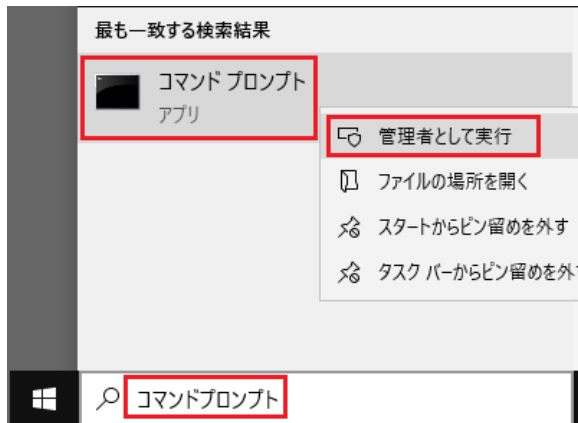


- (4) サービス画面を閉じて、エラーになる処理を再度行い、エラーが解消されるかどうかご確認ください。

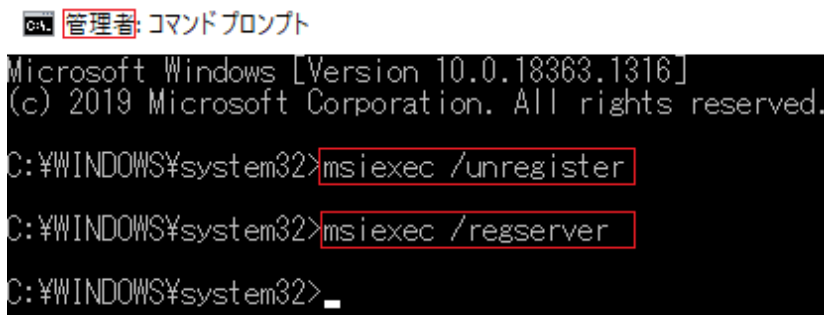
エラーが解消されない場合は、下記2のご確認をお願いいたします。

2. Windows Installer サービスの再登録

- (1) Windows のスタートボタンの横の検索窓に「コマンドプロンプト」と入力します。
- (2) 検索結果の「コマンドプロンプト アプリ」の行を右クリックし、「管理者として実行」をクリックします。



- (3) 「msiexec /unregister」と入力し Enter キーを押下します。（「」は入力不要です。）
※「msiexec」と「/unregister」の間に半角スペースが入ります。
※コマンドを実行しても特にメッセージは表示されません。
- (4) 「msiexec /regserver」と入力し Enter キーを押下します。（「」は入力不要です。）
※「msiexec」と「/regserver」の間に半角スペースが入ります。
※コマンドを実行しても特にメッセージは表示されません。



- (5) コマンドプロンプトの画面を右上の「×」ボタンから閉じて、エラーになる処理を再度行い、エラーが解消されるかどうかご確認ください。

エラーが解消されない場合は、下記3のご確認をお願いいたします。

3. Windows Installer サービスのレジストリキーの再登録

- (1) エラーが発生する P C の周りにで、エラーが発生する P C と同じ O S (※1) と Windows インストーラーのバージョン(※2)を使用している正常な P C から、以下のレジストリキーをエクスポートします。

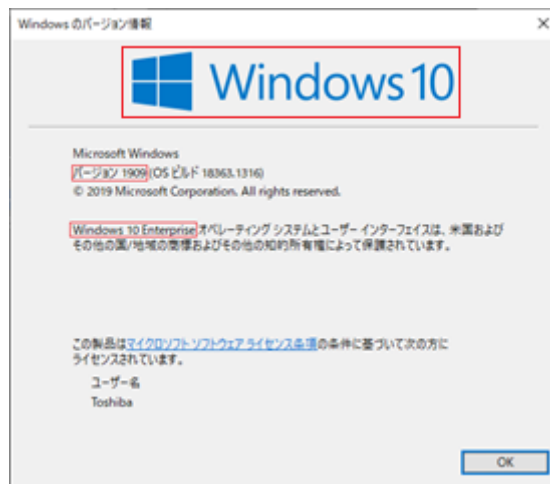
(※1)OS のバージョンの確認方法

- ①「Windows キー+r」で[ファイル名を指定して実行]の画面を開きます。
- ②名前欄に「winver」と入力しOKをクリックします。(「」は入力不要です。)
- ③以下を確認します。(OS が同じもので大丈夫です。)

OS : Windows10

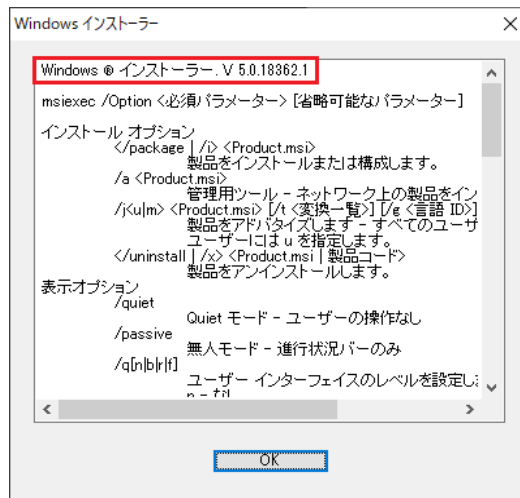
エディション : Windows 10 Enterprise

バージョン : 1909

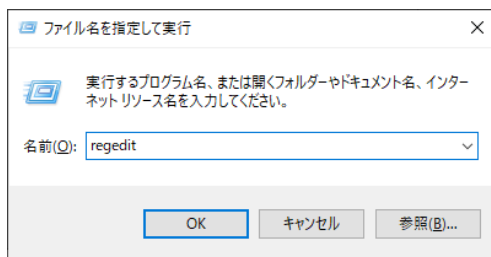


(※2)Windows Installer のバージョンの確認方法

- ①「Windows キー+r」で[ファイル名を指定して実行]の画面を開きます。
- ②名前欄に「msiexec.exe」と入力しOKをクリックします。(「」は入力不要です。)
- ③下記の赤枠のバージョンを確認します。(以下の例では「5.0.18362.1」)

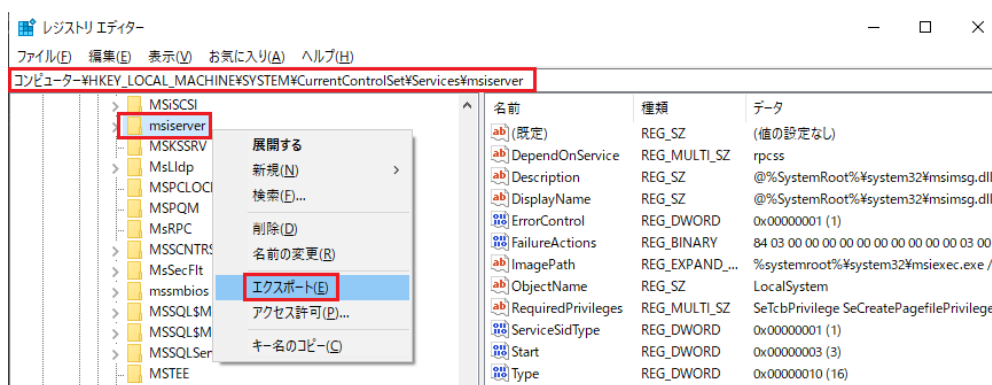


- ① 「Windows キー+r」で[ファイル名を指定して実行]の画面を開きます。
- ② 名前欄に「regedit」と入力しOKをクリックします。（「」は入力不要です。）



- ③ レジストリエディターが起動するので、以下の msiserver のキーを右クリックし、「エクスポート」をクリックします。

デスクトップなど任意の場所に、適当な名前で保存してください。(例)msi.reg など
HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\msiserver



- (2) エラーが発生するPCで、上記(1)と同様に msiserver のキーをエクスポートし、バックアップを取得しておきます。
- ※何か不具合が生じた場合にレジストリを元の状態に戻せるように、必ずバックアップを取得してください。バックアップの reg ファイルは対応後に削除してください。

- (3) エラーが発生する PC で、上記(1)の正常な PC で取得したレジストリファイルを以下の手順でインポートします。

- ・レジストリエディターのメニューの[ファイル]>[インポート]



- (4) レジストリエディターを画面右上の「×」ボタンから閉じます。
- (5) PC を再起動します。
- (6) エラーになる処理を再度行い、エラーが解消されるかどうかご確認ください。

以 上