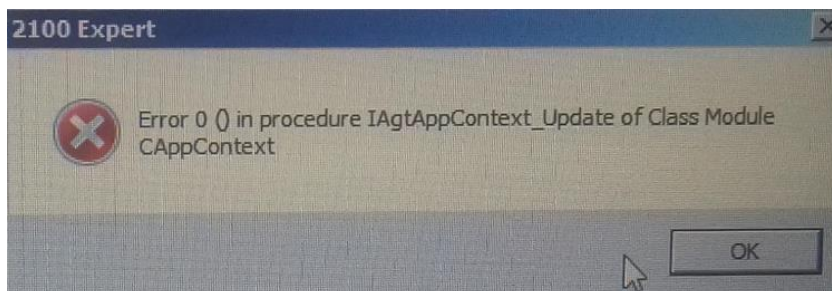
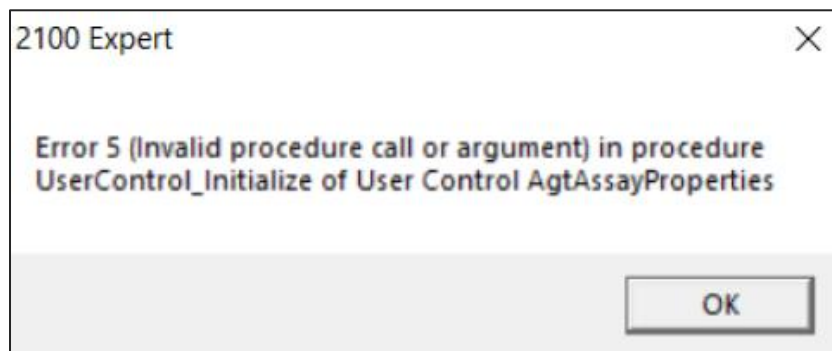


## Q;2100 Expert ソフトウェアが Error 5 で起動できない

2019年8月初旬に発行されたMicrosoft社のWindows Updateが要因で様々なソフトウェアが起動できない例が報告されております。(2019年9月現在Microsoft社が調査後、新Updateをリリースしております。)

2100 Expertソフトウェアを起動する際、下記のエラーメッセージが表示される場合、次ページをご参考ください。

### ■主なエラーメッセージとエラー画面:



(他のエラーメッセージが表示されることもあります)

ご不明な点は、カスタマコンタクトセンタまで

電話  0120-477-111

FAX  0120-565-154

E-mail: [email\\_japan@agilent.com](mailto:email_japan@agilent.com)

<http://www.agilent.com/chem/jp>

**■解決方法**

OS のバージョンによって解決策が異なります。

お手元の Windows OS とバージョンをご確認いただき、問題解決後の Windows Update をインストールください。

次ページの補足もご参考ください。

OS Edition	バージョン	原因となる Windows Update	問題解決後の Windows Update
Windows 7	Service Pack 1	KB4512486 KB4512506	<a href="https://support.microsoft.com/en-us/help/4517297/windows-7-update-kb4517297">KB4517297</a> ( <a href="https://support.microsoft.com/en-us/help/4517297/windows-7-update-kb4517297">https://support.microsoft.com/en-us/help/4517297/windows-7-update-kb4517297</a> )
Windows 10	Build 1511	KB4512497	<a href="https://support.microsoft.com/en-us/help/4517276/windows-10-update-kb4517276">KB4517276</a> ( <a href="https://support.microsoft.com/en-us/help/4517276/windows-10-update-kb4517276">https://support.microsoft.com/en-us/help/4517276/windows-10-update-kb4517276</a> )
	Version 1607	KB4512517	<a href="https://support.microsoft.com/en-us/help/4512495/windows-10-update-kb4512495">KB4512495</a> ( <a href="https://support.microsoft.com/en-us/help/4512495/windows-10-update-kb4512495">https://support.microsoft.com/en-us/help/4512495/windows-10-update-kb4512495</a> )
	Version 1703	KB4512507	<a href="https://support.microsoft.com/en-us/help/4512474/windows-10-update-kb4512474">KB4512474</a> ( <a href="https://support.microsoft.com/en-us/help/4512474/windows-10-update-kb4512474">https://support.microsoft.com/en-us/help/4512474/windows-10-update-kb4512474</a> )
	Version 1709	KB4512516	<a href="https://support.microsoft.com/en-us/help/4512494/windows-10-update-kb4512494">KB4512494</a> ( <a href="https://support.microsoft.com/en-us/help/4512494/windows-10-update-kb4512494">https://support.microsoft.com/en-us/help/4512494/windows-10-update-kb4512494</a> )
	Version 1803	KB4512501	<a href="https://support.microsoft.com/en-us/help/4512509/windows-10-update-kb4512509">KB4512509</a> ( <a href="https://support.microsoft.com/en-us/help/4512509/windows-10-update-kb4512509">https://support.microsoft.com/en-us/help/4512509/windows-10-update-kb4512509</a> )
	Version 1809	KB4511553	<a href="https://support.microsoft.com/en-us/help/4512534/windows-10-update-kb4512534">KB4512534</a> ( <a href="https://support.microsoft.com/en-us/help/4512534/windows-10-update-kb4512534">https://support.microsoft.com/en-us/help/4512534/windows-10-update-kb4512534</a> )
	Version 1903	KB4512508	<a href="https://support.microsoft.com/ja-jp/help/4512941/windows-10-update-kb4512941">KB4512941</a> ( <a href="https://support.microsoft.com/ja-jp/help/4512941/windows-10-update-kb4512941">https://support.microsoft.com/ja-jp/help/4512941/windows-10-update-kb4512941</a> )

ご不明な点は、カスタムコンタクトセンタまで

電話  0120-477-111

FAX  0120-565-154

E-mail: [email\\_japan@agilent.com](mailto:email_japan@agilent.com)

<http://www.agilent.com/chem/jp>

## ■補足:

### OS のバージョンの確認方法

#### Windows7:

- 1) 画面左下の Windows [スタート] ボタン を選択し、[コンピューター] を右クリックし、[プロパティ] を選択します。
- 2) [Windows Edition] で、種類を確認します

#### Windows10:

- 1) 画面左下の Windows [スタート] ボタン > [設定] ボタン > [システム] > [バージョン情報] の順に選択します。
- 2) [Windows の仕様] で、お使いのデバイスで実行中の Windows のエディションとバージョンを確認します

### Microsoft Update 入手のための検索ページ

<https://catalog.update.microsoft.com/v7/site/Install.aspx>

### インストールされた更新プログラムの内容を確認する方法

#### Windows7:

- 1) 画面左下の Windows [スタート] ボタンを選択し、[コントロール パネル] > [プログラム] を選択します。
- 2) [プログラムと機能] の下の [インストールされた更新プログラムを表示] を選択します。

#### Windows10:

- 画面左下の Windows [スタート] ボタンを選択し、[設定]ボタン > [更新とセキュリティ] > [Windows Update] > [更新履歴の表示] の順に選択します。

### インストールされている Windows Update を削除する方法

#### Windows7:

- 1) 画面左下の Windows [スタート] ボタンを選択し、[コントロール パネル] > [プログラム] を選択します。  
[プログラムと機能] の下の [インストールされた更新プログラムを表示] を選択します。
- 2) 削除する更新プログラムを選択し、[アンインストール] を選択します。

#### Windows10:

- 1) 画面左下の Windows[スタート] ボタンを選択し、[設定] ボタン > [更新とセキュリティ] > [Windows Update] > [更新履歴を表示する] > [更新プログラムをアンインストールする] の順に選択します。
- 2) 削除する更新プログラムを選択し、[アンインストール] を選択します。

### その他

詳細は Microsoft 社 Windows Update FAQ のページをご参考ください。

<https://support.microsoft.com/ja-jp/help/12373>

ご不明な点は、カスタムコンタクトセンタまで

電話  0120-477-111

FAX  0120-565-154

E-mail: [email\\_japan@agilent.com](mailto:email_japan@agilent.com)

<http://www.agilent.com/chem/jp>