Steam サポート拒否および定型返信のアーカイブ — 『Steam』資料集

出典: https://phishdestroy.io/steam_dossier/ja/support_canned_refusals
CC0 1.0 Universal · 2026-09-30

このセクションが証明すること
このリポジトリには、137 に保存されているスクリーンショットや、1,505 で監査された被害者の申し立てが記録されており、Valveの自動化されたサポートチケット処理の詳細が示されています。これらは、OpenIDのリダイレクトや無断での API キー生成によってアカウントが乗っ取られた場合、Steamのサポート部門が技術的な調査を行わずに、体系的に標準化された定型的な拒否応答を採用していることを証明しています。アイテムの復元や監査証跡の開示を断固として拒否することで、同プラットフォームは、構造的な認証上の欠陥に対する全責任を、アカウントを乗っ取られた利用者へと転嫁しています。

すべてのスクリーンショットは、第三者によってキャプチャされたものです。著作権およびコンテンツの権利は、それぞれの作成者およびプラットフォーム（Redditユーザー、Steamコミュニティの投稿者、Trustpilotのレビュー投稿者、XおよびYouTubeの投稿者）に帰属します。これらは、識別および公益上の報道を目的としてのみ転載されており、いかなる所有権も主張するものではありません。各資料には、その一次情報源へのリンクが記載されています。

Figures reported on the source page

Measure	Reported value	Scope
記録資料	1505	確認済みの被害者からの申し立ておよびチケットのスレッド
保存されたスクリーンショット	137	ローカルに保存された高解像度のチケットのキャプチャ
復元率	0.0%	API件の主要な取引乗っ取り事件で、判決の覆しが認められた
テンプレートの複製	100%	スタッフ間での台本（リプライ）の再利用（イリヤ、ロジャー、マーベリック）

法医学的証拠：支援拒否を支える3つの柱

PILLAR 01 · 入学案内 証拠書類 R-014

「The Roger Admission」：APIのMitM攻撃が確認された

チケット対応 #1cp582i において、Steam のサポートスタッフ「Roger」は、攻撃者が API を通じて正当な取引をキャンセルし、ミリ秒単位でクローンボットによる取引にすり替えていることを文書で認めているが、アイテムの復元を拒否し、被害者に「地元のPC技術者」に相談するよう指示している。

書面による入学許可を確認する ↗
PILLAR 02 · エスカレーション 証拠書類 R-012

7-デイトレードの保有・不作為

ある被害者が、「7-」のデイトレード保留期間中に、ハッカーのアカウントのSteamID64を提供しました。サポートスタッフの「Artem」と「Ilya」は、仮想アイテムの希少性を理由に、盗まれたアイテムの凍結を拒否し、自動生成された定型文を用いてチケットを閉じた。

複数スタッフによるトランスクリプトを確認する ↗
PILLAR 03 · 方針 証拠書類 R-002

財産権をめぐる市場の希少性

Valveの公式アイテム復元ポリシーには、アイテムを復元すると「希少性が低下し、経済が過熱して、コミュニティマーケットにおけるアイテムの価値が下がる」ことになるため、アイテムは返還されないことが明記されています。

ポリシーのスクリーンショットを確認 ↗
歴史的起源 · 22 3月 2018 から 2026 へ
別紙H -003 · 8-パッチ未適用状態における攻撃対象領域

記録上最古の貿易代替事例（22 3月 2018）

Valveが『Counter-Strike』のアイテムに対して、物議を醸した「7-」のデイ・トレード・クールダウンを課すちょうど1週間前、取引コミュニティは、この機能の最初の実際の運用事例を発見した。 **Steam Web API トレードリダイレクトの脆弱性**. 攻撃者はWebセッションを乗っ取り、APIの不正なキーを生成しました。 `steamcommunity.com/dev/apikey` 2によるFAの確認がないため、ボットがリアルタイムで取引をキャンセルしたり、取引先を変更したりすることが可能になる。

3月2018年 公共啓発（PSA）警告： *「詐欺師たちはこのトレードオファーを自動的に検知し、あなたのアカウントでこれを拒否します。なぜなら、彼らはあなたのSteam APIのキーを握っているからです。その後、詐欺ボットが同じスキンを使ったトレードオファーを送信してきますが……あなたにはその違いに気づかないでしょう！」*
歴史的証拠の道
22 3月2018: APIのスワップとして初めて記録された事例
2019: サポートによる「マルウェア」の防御策の標準化
2020: 「ヘルプリクエストの終了」スクリプトのセキュリティ強化
2022–2026: BitBおよびQRコードを用いたフィッシングの自動化
Redditのスレッド「2018」のオリジナルを開く ↗

Primary sources

137 gallery cards refer to 78 distinct primary URLs. Images and repeated exhibit captions are omitted from this reading edition.

Full visual archive and original captures