

Response from Rakuten Group, Inc.

As a member of the international community, Rakuten sincerely hopes for a peaceful resolution to this situation, so that the people of Ukraine will be able to regain a sense of normalcy as soon as possible. Going forward, we will continue to consider a variety of methods for providing support and aid to those in need, as part of our ongoing mission to empower people and society.

Businesses in Ukraine

The services of Rakuten Viber, Rakuten TV, Rakuten Viki, Rakuten Advertising, and Rakuten (open e-commerce platform), which are also offered in other countries, are available in Ukraine.

Businesses in Russia

The only service offered in Russia is Rakuten Viber.

Rakuten Group's Response to the Humanitarian Crisis in Ukraine

- Rakuten Group will continue to ensure the safety of its local employees.
- Rakuten has been accepting donations for [the Ukraine Humanitarian Crisis Emergency Relief Fund](#) through its online donation system, the Rakuten Clutch Special Charity Fund since February 28. We also launched a [t-shirt donation drive](#) to provide humanitarian aid to Ukraine on March 11. Those wishing to make donations can choose from a variety of payment methods including Rakuten Points, credit cards and cash transfers.
- In support of users in Ukraine, Russia and throughout the region, we have initiated a program for free Viber Out calls, allowing users to reach any phone number, landline or mobile, in 34 countries around the world. We have taken strong steps to combat disinformation and are actively promoting sources of truth on the platform. We also want to be absolutely clear that Viber is not sharing and will never share information with any government about their citizens' lawful and free speech activities. Finally, we have removed all advertising in Ukraine and Russia from the Viber app to ensure that no one will profit from activity on our app at this time. For more details, visit [here](#).

Rakuten Group's Efforts to Ensure Stakeholders' Human Rights

Rakuten's businesses are made possible by a great number of people: Our partners and employees, customers, and local communities. Ensuring the human rights of all our stakeholders is a priority for our sustainable growth, and for the achievement of our corporate mission of contributing to society.

In line with this belief, [the Rakuten Group Human Rights Policy](#) was adopted in 2019, listing important principles and rules to follow across all of our operations. As part of the Policy implementation, Rakuten conducts human rights due diligence in accordance with the procedures outlined in the United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights (UNGPs). It includes four key steps: Identifying and assessing adverse impacts on human rights, taking measures to prevent and mitigate adverse impacts, tracking and verifying the effectiveness of those measures, and disclosing and communicating information.

A new human rights impact assessment was launched in 2020 as part of our due diligence process led in collaboration with external experts. It is a preliminary study aimed at understanding the overall human rights risks relevant to Rakuten's operations, business activities, products and services, and identifying human rights issues to be addressed as priority. As a result, eight issues have been identified as Rakuten Group's salient human rights issues, helping to clarify which areas require further investigation. The assessment also identified short-term risk mitigation measures to be taken, such as employee training and governance improvements. This result will continue to be refined through regular reviews in response to the development of our business and changes in society.

For more details on human rights issues salient to Rakuten and how we are continuously working to avoid, prevent and mitigate them, please visit [here](#).

楽天グループ株式会社からの回答

楽天は国際社会の一員として、この事態が平和的に解決されること、そしてウクライナの人々ができるだけ早く再び平和を取り戻せることを切に願います。

今後も、「人々と社会をエンパワーメントする」という企業ミッションのもと、様々な支援活動を検討し、取り組んでまいります。

ウクライナでの事業展開

諸外国で提供している Rakuten Viber、Rakuten TV、Rakuten Viki、Rakuten Advertising、Rakuten(Cashback モデル EC)のサービスをウクライナ向けにも提供しています。

ロシアでの事業展開

ロシア国内で提供しているサービスは「Rakuten Viber」のみです。

ウクライナにおける人道危機に対する楽天グループとしての対応

- 楽天グループとしては、現地社員の安全確保を徹底して引き続き実施してまいります。
- 2月28日より楽天クラッチ募金「[ウクライナ人道危機 緊急支援募金](#)」、3月11日より「[ウクライナ支援チャリティーT シャツ募金](#)」の受付を開始しています。「楽天ポイント」やクレジットカード、銀行振込を通じてご支援いただけます。
- ウクライナの人々が、家族や友人と自由なコミュニケーションをしていただけるよう、ウクライナなど34カ国で固定電話や携帯電話への音声通話機能「Viber Out」を無料で利用できるプログラムを開始しています。人々の自由でプライベートかつ安全なコミュニケーションを確保することにより、偽情報の拡散を防ぎ、正しい情報の拡散に貢献してまいります。「Viber」では、ユーザーの合法的かつ自由な言論活動に関する情報を、いかなる政府とも共有しておらず、今後も共有しない方針です。また、このような状況下で誰しもがViberアプリ上の宣伝活動を通じて利することがないように、ウクライナとロシアでのViber上からすべての広告を削除しています。詳しくは、以下のステートメント(英語のみ)をご確認ください。

https://global.rakuten.com/corp/news/update/2022/0227_01.html

楽天グループの人権への取り組み

楽天のビジネスには、サービスや製品の開発・提供・運営に携わるビジネスパートナーの皆様や従業員をはじめ、それらを利用いただくユーザーの皆様、地域の方々など、数えきれない多くの人々が関わっています。関わるすべてのステークホルダーの人権が守られるこ

とは、これからも楽天が持続的に成長し、「イノベーションを通して、人々と社会をエンパワーメントする」というミッションを達成するにあたって、重要な優先課題です。

この考えに基づき、2019年に「[楽天グループ人権ポリシー](#)」を策定し、楽天の事業活動全体にわたって遵守すべき人権に関する項目を規定しました。また、このポリシーを実践するために、国連「ビジネスと人権に関する指導原則」に則り、「人権への負の影響の特定・評価」「負の影響の防止・軽減措置」「対応措置の実効性追跡検証」「情報開示・コミュニケーション」の4つのステップで構成される人権デューデリジェンスを実施しています。

人権デューデリジェンスの一環として、外部の専門家と共に2020年に人権影響評価を新たに実施しました。本影響評価は、楽天グループの事業活動や製品・サービスに関連する人権リスクの全体像を把握し、優先的に取り組むべき人権課題を特定することを目的とした事前分析です。評価の結果、楽天グループの顕著な人権課題が特定され、さらなる調査が必要な分野や、従業員研修やガバナンス体制の改善など、短期的に対応すべき優先事項が明らかになりました。人権をめぐる状況は常に変化するため、今後も人権への影響評価の見直しを定期的に行います。

顕著な人権課題やそれらの回避、防止、軽減に向けた継続的な取り組みの詳細は[こちら](#)をご覧ください。