

< 報道発表資料 >

令和 7 年 3 月 2 8 日

京都市上下水道局総務部お客さまサービス推進室

水道・下水道に関する総合電話窓口

「お客さまサービスセンター」を開設します（6月2日～）

京都市上下水道局では、令和 7 年 6 月 2 日（月）に「お客さまサービスセンター」を開設し、現在、市内 4 か所の営業所及び総合庁舎 1 階のお客さま窓口サービスコーナーが担当している電話受付業務を集約して、お客さまからの水道・下水道に関する電話でのお問合せ等に一元的に対応することとします。

営業所については、お客さまの来所窓口やお客さま宅等への訪問起点として、引き続き、営業を行います。

【お客さまサービスセンターの概要】

- 管轄地域 市内全域
- 受付内容 引越などに伴う水道の使用開始・中止
名義変更、支払方法変更等の各種申込み
水道・下水道に関する相談
- 開設日 令和 7 年 6 月 2 日（月）
- 電話番号※¹ 0 7 5 - 6 7 2 - 7 7 7 0
- 営業時間※² 8 時 3 0 分～2 1 時 0 0 分（年中無休）

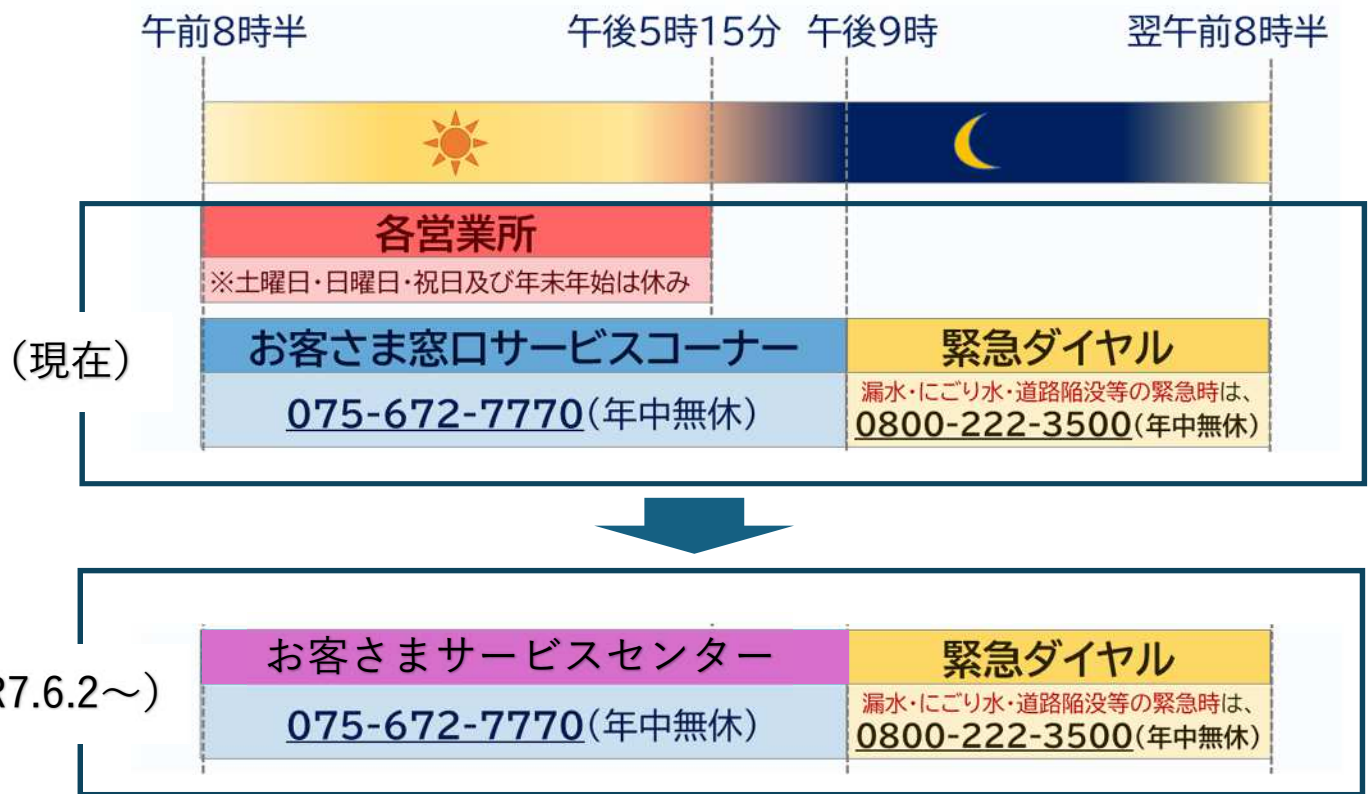
※ 1 現在のお客さま窓口サービスコーナーの電話番号を引き継いで使用します。

※ 2 2 1 時 0 0 分以降の夜間における漏水・にごり水・道路陥没等の緊急時はこれまでどおり「緊急ダイヤル」で対応します。

【お客さまサービスセンターの設置目的等】

- 電話受付は、集約化により人員体制や電話回線が充実した「お客さまサービスセンター」が担当し、現場対応は、現場に近い営業所が担当することで、更なるお客さまサービスの向上と効率的で効果的な組織運営を図ります。
- 電話受付を 1 か所に集約することで、災害や水道管の漏水等の緊急時における情報集約の迅速化を図るとともに、災害・事故への対応を行う関係部署等との円滑な情報共有や連携機能の強化につなげます。

電話対応窓口イメージ（お客さまサービスセンター開設前後）



※ お客さま窓口サービスコーナーの窓口受付は営業時間を変更します（平日 8 時 3 0 分～1 7 時 1 5 分）。

<お問合せ先>

京都市上下水道局総務部お客さまサービス推進室

電話：075-672-7732